



RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

Compromiso	SEGUIMIENTO ANUAL			
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
1. Atención personalizada, trato amable, cordial y con lenguaje adecuado por parte de todas las personas que trabajan en la Biblioteca, consiguiendo al menos un 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción realizada a tal efecto.				
2. Información con una antelación mínima de 5 días hábiles, en la propia Biblioteca y a través de la página web, sobre cualquier cambio programado que se pueda producir en los servicios de la Biblioteca.	100%	100%	100%	100%
3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	100%	100%	100%	100%
4. Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.	100%	99%	97%	99,5%
5. Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	100%	100%	100%
	100%	100%	98%	99,5%
6. Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a las personas usuarias que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.	96,2%	62.50%	100%	100%
7. Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita.	100%	100%	100%	100%
	97,33%	98.01%	100%	97%
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	a) Web: 100%	a) Web: 100%	a) Web: 85%	a) Web: 100%
	b) Facebook: 100%	b) Facebook: 100%	b) Facebook: 100%	b) Facebook: 100%
	c) Twitter: 100%	c) Twitter: 100%	c) Twitter: 100%	c) Twitter: 100%
9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	a) 32 puestos ofertados.	a) 32 puestos ofertados.	a) 32 puestos ofertados.	a) 32 puestos ofertados.
	b) 0 días sin Wifi	b) 0 días sin Wifi	b) 0 días sin Wifi	b) 0 días sin Wifi

	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público..	3 equipos de reproducción disponible	3 equipos de reproducción disponible	3 equipos de reproducción disponible	3 equipos de reproducción disponible
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	114 actividades de formación ofertadas	51 actividades de formación ofertadas	51 actividades de formación ofertadas	65 actividades de formación ofertadas
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	a) 3 programas con 307 actividades culturales ofertadas.	a) 3 programas con 230 actividades culturales ofertadas.	a) 3 programas con 89 actividades culturales ofertadas.	a) 3 programas con 318 actividades culturales ofertadas.
	b) 0 meses sin ninguna actividad	b) 0 meses sin ninguna actividad	b) 0 meses sin ninguna actividad	b) 0 meses sin ninguna actividad
13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	100%	100%	100%
14. Comunicar en un plazo de 2 días hábiles los cambios realizados en la normativa y procedimiento técnico, que afecten a los centros pertenecientes al Catálogo Colectivo de la Biblioteca de Castilla-La Mancha	No se solicitan cambios	No se solicitan cambios	No se solicitan cambios	No se solicitan cambios

INTRODUCCIÓN

En el cuarto trimestre del año 2019 se detecta incumplimiento en los siguientes compromisos

- **Compromiso 4.** Respuesta positiva o negativa, en un plazo máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de las personas usuarias para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.
- Persiste el incumplimiento como consecuencia de un error en el seguimiento de una de las 207 desideratas tramitadas.
- **Compromiso 5.** Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- Incumplimiento parcial del compromiso que afecta únicamente a las peticiones de préstamo interbibliotecario de los usuarios, al no poder localizar uno de los 220 correos tramitados que justifican el aviso al usuario.
- **Compromiso 7.** Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita.

Se han registrado dos preguntas contestadas fuera de plazo de las 60 cuestiones respondidas. En ambos casos la causa está motivada por el retraso en su reenvío a las salas correspondientes desde la dirección de email bclm@iccm.es

En este trimestre, y con respecto al trimestre anterior, se mejora el seguimiento del **Compromiso 8:** Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Compromiso 4: Respuesta positiva o negativa, en un plazo de máximo de 5 días hábiles, a las sugerencias de los usuarios para la adquisición de materiales bibliográficos y audiovisuales.

Seguimiento: Trimestral
 Registro en AbsysNet
 Recuento trimestral

Periodo: Octubre- Diciembre..

SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
206	1	207	99,5%

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99,5%**
 Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

De las 207 sugerencias de compras recibidas y tramitadas, 1 es contestada fuera de plazo.

Desiderata	Incidencia	Fecha petición	Fecha respuesta
27984	Contestada fuera de plazo. Error humano	22/10/2019	28/10/2019

El incumplimiento fue motivado por un error humano o despiste en el seguimiento de la tramitación de las desideratas, debido al elevado número de correos electrónicos disponibles en la bandeja de entrada del Área de préstamo consecuencia de la acumulación de tareas.

MEDIDAS CORRECTIVAS

En base a ello se toman las siguientes medidas

- **Corrección.**
 - Se comunicó verbalmente a los responsables de seguimiento del indicador del Área de Préstamo la necesidad de priorizar la tramitación de las desideratas.
- **Acción correctiva**
 - Se traslada verbalmente al Grupo de Mejora del Área de Préstamo la petición para que trabaje en una solución al problema de la acumulación de mensajes en el buzón de entrada de la dirección Préstamo.bclm@jccm.es.

Compromiso 5: Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por usuarios individuales se gestionarán en un plazo máximo de 3 días hábiles. Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles.

Seguimiento: Trimestral
 Registro en papel en Préstamo
 Recuento trimestral

Periodo: Octubre- Diciembre..

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por usuarios individuales:

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
219	1	220	99,5%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,5%**
Estándar: 100%

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas:

Gestión solicitudes P. I. Bibliotecas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
327	0	93	100%

Porcentaje de solicitudes realizadas por bibliotecas contestadas en el plazo establecido: **100%**
Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

De las 220 peticiones de préstamos interbibliotecario de usuarios tramitadas, en una de ellas no se localiza el correo de aviso, dando acuse de recibo de la petición.

Número petición	Fecha petición	Fecha respuesta	Observaciones
763	18/12/2019		No aparece acuse de recibo

El incumplimiento parcial de la parte del compromiso relacionada con la tramitación de las peticiones de préstamos Interbibliotecario recibidas de parte de los usuarios, fue motivado por un error humano o despiste en el seguimiento debido al elevado número de correos electrónicos disponibles en la bandeja de entrada del Área de préstamo como consecuencia de la acumulación de tareas.

La segunda parte del compromiso, la relacionada con las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas se ha gestionado correctamente, alcanzando un 100% de cumplimiento.

MEDIDAS CORRECTIVAS

En base a ello se toman las siguientes medidas

- **Corrección.**
 - Se comunicó verbalmente a los responsables de seguimiento del indicador del Área de Préstamo la necesidad de priorizar la tramitación de las desideratas entre las tareas que tiene asignadas.
- **Acción correctiva**
 - Se traslada verbalmente al Grupo de Mejora del Área de Préstamo la petición para que trabaje en una solución al problema de la acumulación de mensajes en el buzón de entrada de la dirección Préstamo.bclm@jccm.es.

Compromiso 7: Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata y en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita.

Seguimiento: Trimestral

Registros informatizados en p: Carta de servicios y p: Sala General.

Recuento trimestral, muestreo trimestral y encuesta anual

Periodo: Octubre- Diciembre..

• **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
TOTAL	51	72	116	155	4	7	55	460
%	11%	16%	25%	34%	1%	2%	12%	100%

Preguntas de respuesta inmediata			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
Resueltas	No resueltas	TOTAL	
460	0	460	100%

85.31	PROMEDIO DIARIO
-------	-----------------

Porcentaje de contestaciones realizadas de forma inmediata: **100%**
Estándar: 100%

• **Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita:**

Preguntas contestadas				CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL	
58	2	0	60	97%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	11	18%	Webopac	6	10%
Dirección	0	0%	Correo electrónico	26	43%
Hemeroteca	2	3%	Formulario web	9	15%
Sala General	33	17%	Pregunte	11	18%
Servicios Técnicos Internos	10	17%	Presencial	2	3%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	1	2%
Préstamo	4	7%	Portal bibliotecas	5	8%
Enclave joven	0	0%	Correo postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	60	100%	TOTAL	60	100%

Tiempo medio empleado por pregunta:	19h:12"
-------------------------------------	---------

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **97%**
Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se registra un incumplimiento parcial del compromiso que afecta a la segunda parte del mismo, en concreto a las consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita, pues de las 60 recibidas, 2 no se ha respondido en plazo.

Las dos incidencias registradas tienen su causa en el retraso del envío de la consulta recibida en el buzón de correo genérico de la Biblioteca al Área que debe elaborar la respuesta, como consecuencia de la incorporación de nuevo personal a la tarea de gestión y supervisión del correo bclm@jccm.es.

Preguntas no contestadas en plazo. Causas			
ID.	Causa	Recepción	Emisión
2931	Recibido el 13 en bclm@jccm.es y reenviado a Hemeroteca el 18	13/11/2019	18/11/2019
2933	La consulta llegó SCLM procedente biblioclm@jccm.es el 18/11/2019.	11/11/2019	20/11/2019

La primera parte del compromiso, la relacionada con las consultas de respuesta inmediata se ha alcanzado un 100% de cumplimiento.

MEDIDAS CORRECTIVAS

En base a ello se toman las siguientes medidas:

- **Corrección.**
 - Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión de la cuenta de correo bclm@jccm.es recientemente incorporados a la Biblioteca, la necesidad de priorizar esta tarea ante todas las asignadas.