



RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

** Seguimiento de compromisos desde 1 de enero de 2020 al 13 de marzo, fecha de cierre de la Biblioteca por declaración de Estado de Alarma (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo) por COVID-19

Compromiso	SEGUIMIENTO ANUAL			
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.	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción con la forma de expresión del personal: Satisfacción con el trato recibido: Media: 			
	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
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%			
3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	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.	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.	99,4%			
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.	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%			
	93%			
	RESULTADO ENCUESTA ANUAL			
	<ul style="list-style-type: none"> Soluciona biblioteca demandas de información: Satisfacción con la información recibida: Media: 			

	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	a) Web: 100% b) Facebook: 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. b) 0 días sin Wifi			
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público..	3 equipos de reproducción disponible			
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	28 actividades de formación ofertadas			
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	a) 3 programas con 82 actividades culturales ofertadas. b) 0 meses sin ninguna actividad			
13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	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			

INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al primer trimestre del año 2020 se ha visto afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que obligó a cerrar la Biblioteca el día 13 del mes de marzo.

Anteriormente a esa fecha, y con carácter preventivo, se restringió también el aforo de usuarios a las salas y a las actividades realizadas en la Biblioteca y el número de estas, así como la asistencia del personal bibliotecario a su puesto de trabajo, que con el cierre de la Biblioteca a mediados de marzo pasó a ser a trabajo no presencial, y centrado en la prestación de servicios online.

Todas estas circunstancias han repercutido de manera directa en el seguimiento de los compromisos evaluados, reduciendo el volumen de actuaciones realizadas, y limitando la posibilidad de cumplir los plazos establecidos, con lo que ha resultado muy difícil alcanzar los estándares marcados

En el primer trimestre del año 2020 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.

Se registran 193 desideratas, de las que una es contestada fuera de plazo por ausencia del personal responsable del seguimiento.

- **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. De las 177 peticiones registradas, tan solo una se contestó fuera de plazo al no poder contactar con una usuaria por carecer de su dirección de email.

- **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 43 preguntas, de las cuales tres han sido contestadas fuera de plazo por acumulación de correos

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: Enero- marzo.													
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN</th> <th>CUMPLIMIENTO COMPROMISO</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>193</td> <td>1</td> <td>194</td> <td>99,5%</td> </tr> </tbody> </table>		SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL		193	1	194	99,5%	<p>Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: 99,5% Estándar: 100%</p>	
SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO												
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL													
193	1	194	99,5%												
CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO															
De las 193 sugerencias de compras recibidas y tramitadas, 1 es contestada fuera de plazo.															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Desiderata</th> <th>Incidencia</th> <th>Fecha petición</th> <th>Fecha respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>28542</td> <td>1 Técnico de vacaciones</td> <td>03/01/2020 19:37</td> <td>11/02/2020 0:00</td> </tr> </tbody> </table>				Desiderata	Incidencia	Fecha petición	Fecha respuesta	28542	1 Técnico de vacaciones	03/01/2020 19:37	11/02/2020 0:00				
Desiderata	Incidencia	Fecha petición	Fecha respuesta												
28542	1 Técnico de vacaciones	03/01/2020 19:37	11/02/2020 0:00												
El incumplimiento fue consecuencia de la ausencia de personal encargado del seguimiento															
MEDIDAS CORRECTIVAS															
En base a ello se toman las siguientes medidas															
<ul style="list-style-type: none"> • Corrección. <ul style="list-style-type: none"> ○ Se comunicó verbalmente a los responsables de seguimiento del indicador del Área de Préstamo la necesidad de organizar los turnos de trabajo de manera que se garantice el seguimiento del compromiso. 															

- **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 ausencia del personal en el área implicada.

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: Periodo: Enero- marzo

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
177	1	178	99,4%

Porcentaje de solicitudes realizadas por usuarios individuales gestionadas en el plazo establecido: **99,4%**
 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	
291	0	291	100%

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

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

De las 177 peticiones de préstamos interbibliotecario de usuarios tramitadas, en una de ellas no se puede realizar el aviso al no disponer del correo electrónico de la usuaria.

Número petición	Fecha petición	Fecha respuesta	Observaciones
42	27/01/2020	31/01/2020	El usuario no tiene correo electrónico

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 al no asegurarse en la recepción de la petición de disponer de un medio de comunicación con la persona usuaria.

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 asegurarse en la tramitación de la petición de reflejar el medio de comunicación con el usuario.

- **Acción correctiva**

- Se traslada verbalmente al Grupo de Mejora del Área de Préstamo que incorpore en la tramitación de las peticiones un procedimiento que garantice disponer de todos los datos imprescindibles.

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: Enero- marzo

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
TOTAL	59	118	117	155	9	4	57	519
%	11	84	23	30	2	1	11	100%

Total Resueltas	519
Total No Resueltas	0

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	TOTAL	
40	3	43	93%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	9	21%	Webopac	3	7%
Dirección	0	0%	Correo electrónico	20	47%
Hemeroteca	1	2%	Formulario web	5	12%
Sala General	19	44%	Pregunte	8	19%
Servicios Técnicos Internos	13	30%	Presencial	1	2%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	0	0%
Préstamo	1	2%	Portal bibliotecas	6	14%
Enclave joven	0	0%	Correo postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%			
TOTAL	43	100%	TOTAL	43	100%

Tiempo medio empleado por pregunta: 23:38:54

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **93 %**
Estándar: 100%

Seguimiento: Anual
Encuesta a los usuarios anual, se realizará en diciembre para el seguimiento de parte de este compromiso y el C1

Periodo: Año 2020.

	Grado de satisfacción
Soluciona biblioteca demandas de información. Pregunta 11.3.:	
Satisfacción con la información recibida. Pregunta 12.1:	
Media	

Grado de satisfacción de los usuarios
Estándar: 4 sobre 5

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 43 recibidas, 3 no se ha respondido en plazo, debido a la acumulación de correos electrónicos y de tareas.

Preguntas no contestadas en plazo. Causas			
ID.	Causa	Recepción	Emisión
2971	Nido de correo atrasado sin leer	14/01/2020	22/01/2020
2972	Nido de correo atrasado sin leer	14/01/2020	22/01/2020
2977	Se quedó en nido de correo sin leer	30/01/2020	04/02/2020

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 del seguimiento del compromiso la necesidad de priorizar la atención a las consultas entre todas las asignadas.