



RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	100%	
3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	100%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	100 %	
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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	100%	
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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	53 %	
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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	100%	
	93%	RESULTADO ENCUESTA ANUAL		
	<ul style="list-style-type: none"> Solucionan 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%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	a) Web: 64% 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	Seguimiento sin datos por cierre COVID	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	Seguimiento sin datos por cierre COVID	3 equipos de reproducción disponible	
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	28 actividades de formación ofertadas	Seguimiento sin datos por cierre COVID	Suspendida la celebración de actividades	
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	a) 3 programas con 82 actividades culturales ofertadas. b) 0 meses sin ninguna actividad	Seguimiento sin datos por cierre COVID	Suspendida la celebración de actividades	
13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	Seguimiento sin datos por cierre COVID	Suspendida la celebración de actividades	
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	Seguimiento sin datos por cierre COVID	No se solicitan cambios	

INTRODUCCIÓN

El seguimiento de los compromisos referidos al tercer trimestre del año 2020 se ha visto afectado por las consecuencias de la pandemia COVID-19, que mantuvo cerrada la Biblioteca a usuarios y trabajadores desde marzo hasta 10 de junio, fecha en la que se recuperó de manera parcial y progresiva la actividad bibliotecaria.

Durante los meses de julio a septiembre, la Biblioteca de Castilla-La Mancha se mantuvo abierta al público, ofreciéndose gran parte de los servicios bibliotecarios habituales con horario de atención más reducido del habitual (de 9 a 2, y de 4 a 9) y aforos limitados, los cuales se vieron reforzados con la prestación de algunos servicios virtuales iniciados en el trimestre anterior. Tan sólo se mantuvo cancelado la celebración de actividades de formación y culturales de manera presencial.

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 tercer trimestre del año 2020 se detecta incumplimiento en los siguientes compromisos

- **Compromiso 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.

De las 15 incidencias detectadas, 7 de ellas carecen de seguimiento.

- **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.

Incumplimiento parcial en las Consultas que requieren una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita, de manera que, de las 82 consultas registradas, 3 se han respondido fuera de plazo.

- **Compromiso 8.** Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca. Incumplimiento parcial en las actualizaciones de la página web, no así en los otros indicadores.

Incumplimiento parcial del indicador que mide la actualización de la información ofrecida en la web, pues de las 14 semanas del trimestre, en 5 de ellas no se ha realizado ninguna actualización de la página web de la Biblioteca.

DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Compromiso 6: Respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles a los usuarios que no encuentran un documento que aparece como disponible en el catálogo de la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral

Registro en papel en Adquisiciones (en curso) y Administración (enviadas)

Recuento trimestral

Periodo: Julio- septiembre

Respuestas realizadas			Cumplimiento
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL Respuesta	
8	7	15	53%

Solo se tienen en cuenta los documentos que los usuarios notifican como perdidos, no los que detecta el personal:

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **53%**
Estándar: 100%

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Durante el tercer trimestre persisten en la Biblioteca las situaciones anómalas derivadas del COVID. A ello se une la obligatoriedad impuesta a todo el personal de disfrutar sus vacaciones entre 1 de julio a 15 de septiembre, lo que ocasiona una reducción más que considerable de la plantilla. Todo ello dificulta el seguimiento de los indicadores.

Como consecuencia de esta situación de las 15 respuestas solicitadas, de 7 de ellas no se ha podido hacer seguimiento.

Documento perdido	Fecha de pérdida	Fecha de comunicación	Solución
1001025090	29/06/2020	07/07/2020	Plazo excedido
1002332116	18/08/2020	No consta	No se hace seguimiento
1001868376	21/08/2020	No consta	No se hace seguimiento
1000390726	17/09/2020	No consta	No se hace seguimiento
1002764048	25/09/2020	No consta	No se hace seguimiento
1002703920	30/09/2020	No consta	No se hace seguimiento
1001016373	30/09/2020	No consta	No se hace seguimiento

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que la falta de seguimiento es consecuencia directa de la situación en la que se encuentra la Biblioteca, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**
 - Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de priorizar la atención a la búsqueda de los documentos perdidos.

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: Julio- septiembre

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL
TOTAL	27	23	128	66	5	3	11	263
%	10%	9%	49%	25%	2%	1%	4%	100%

Total Resueltas	263
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	
79	3	82	96%

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	20	24%	Webopac	14	17%
Dirección	1	1%	Correo electrónico	41	50%
Hemeroteca	0	0%	Formulario web	7	9%
Sala General	35	43%	Pregunte	12	15%
Servicios Técnicos Internos	26	32%	Presencial	0	0%
Sala Infantil	0	0%	Teléfono	2	2%
Préstamo	0	0%	Portal bibliotecas	6	7%
Enclave joven	0	0%	Correo postal	0	0%
Actividades culturales	0	0%		0	0%
TOTAL	82	100%	TOTAL	82	100%

Tiempo medio empleado por pregunta: 07:18:15

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **96 %**
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 de los usuarios	
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

Durante el tercer trimestre persisten en la Biblioteca las situaciones anómalas derivadas del COVID. A ello se une la obligatoriedad impuesta a todo el personal de disfrutar sus vacaciones entre 1 de julio a 15 de septiembre, lo que ocasiona una reducción más que considerable de la plantilla. Todo ello dificulta el seguimiento de los indicadores.

Como consecuencia de esta situación 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 82 recibidas, 3 no se ha respondido en plazo.

Preguntas no contestadas en plazo. Causas			
ID.	Causa	Recepción	Emisión
3100	Personal de vacaciones	21/08/2020	26/08/2020
3107	Falta de personal	01/09/2020	09/09/2020
3114	Falta de personal	11/09/2020	18/09/2020

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que el incumplimiento de los plazos es consecuencia directa de la situación en la que se encuentra la Biblioteca, se toma la siguiente medida:

- **Corrección.**
 - Se comunicó verbalmente a los responsables de gestión del seguimiento del compromiso la necesidad de priorizar la atención a las consultas recibidas ante otras tareas.

Compromiso 8: Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.

Seguimiento: Trimestral
Registro informatizado en p:/Carta de servicios
Recuento trimestral

Periodo: Julio- septiembre

- **Actualización de la información ofrecida en página web:**

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	TOTAL
Actualizaciones	4	2	8	0	0	1	0	2	2	1	12	5	0	0	37

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web (9 de 14) **64 %**
Estándar: 100%

Número total de actualizaciones semanales en la web:37
Estándar=>1

• **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Facebook):**

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	TOTAL
Facebook Adultos.	5	10	7	9	8	9	8	11	11	6	8	12	10	40	154
Facebook Infantil / Juvenil	12	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	4	184
TOTAL	17	24	21	23	22	23	22	25	25	20	22	26	24	44	338

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Facebook):100 %
Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales en Facebook (F. adultos y F.Juvenil/F.infantil).

Número de actualizaciones Facebook Adultos: 154
Estándar=>5

Número de actualizaciones Facebook infantil/Juvenil: 184
Estándar=>5

• **Actualización de la información ofrecida en las redes sociales (Twitter):**

Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	TOTAL
Actualizaciones	26	32	48	37	32	45	43	19	26	18	29	32	38	27	452

Porcentaje de semanas con actualización de información en redes sociales (Twitter) :100%
Estándar: 100%

Número de actualizaciones semanales totales:452
Estándar=>15

CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Durante el tercer trimestre persisten en la Biblioteca las situaciones anómalas derivadas del COVID, lo que implicó la paralización de muchos servicios y con ello la falta de generación de información que difundir en la web, lo que dificulta el seguimiento de los indicadores.

Como consecuencia de esta situación se registra un incumplimiento parcial del compromiso que afecta a la actualización de la información ofrecida en la página web, de manera que, de las 14 semanas del trimestre, hubo 5 en las que no se realizó ninguna actualización

MEDIDAS CORRECTIVAS

Dado que el incumplimiento de la actualización de la web es consecuencia directa de la situación en la que se encuentra la Biblioteca, que limita el número de información a difundir en nuestra página web, no se toman medidas al respecto.