



## 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%  |              |              |
| 3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.  | 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%   |              |              |
| 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%  | XXX%  |              |              |
|  | 100%  | 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.  | 96,2%   | 62.50%  |              |              |
| 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%  |              |              |
|  | 97,33%  | 98.01%  |              |              |
| 8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.   | a) Web: 100%<br>b) Facebook: 100%<br>c) Twitter: 100% | a) Web: 100%<br>b) Facebook: 100%<br>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.<br>b) 0 días sin Wifi        | a) 32 puestos ofertados.<br>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   |              |              |
| 11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.  | 114 actividades de formación ofertadas   | 51 actividades de formación ofertadas  |              |              |
| 12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.  | a) 3 programas con 307 actividades culturales ofertadas.<br>b) 0 meses sin ninguna actividad | a) 3 programas con 230 actividades culturales ofertadas.<br>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%   |              |              |
| 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  |              |              |

## INTRODUCCIÓN

En el segundo 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. Incumplimiento de nueva aparición.
- ✓ **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. Persiste su incumplimiento con respecto al trimestre anterior.
- ✓ **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. La incidencia se detecta en el cumplimiento del compromiso relacionado con las repuestas diferidas. Se mantiene el incumplimiento en este trimestre, pero mejoran sus valores.

## 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: Abril-mayo

| SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN |                |       | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|------------------------------|----------------|-------|-------------------------|
| En plazo                     | Fuera de plazo | TOTAL |                         |
| 290                          | 3              | 293   | 99,0%                   |

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

## CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se produce el incumplimiento en 3 peticiones de las 293 recibidas por los siguientes motivos

| Desiderata | Incidencia   | Fecha petición | Fecha respuesta |
|------------|--|----------------|-----------------|
| 26886      | No se registra la fecha de la respuesta.                                   | 17/05/2019     | No consta       |
| 26898      | Contestada fuera de plazo. 1 técnico de préstamo de vacaciones.            | 18/05/2019     | 24/05/2019      |
| 26982      | Contestada fuera de plazo. Mal cumplimentada, lo que impide el seguimiento | 30/05/2019     | 19/06/2019      |

## MEDIDAS CORRECTIVAS.

En dos ocasiones el incumplimiento es debido a errores en la aplicación del procedimiento a emplear y en otra ocasión viene motivado por falta de personal. En base a ello se toman las siguientes medidas

- **Medida correctiva.**
  - Se procedió a revisar el procedimiento de gestión de desideratas para comprobar que era fácilmente asumible por el personal. Se comprobó que sí lo era.
- **Medidas correctoras.**
  - Se instó al personal a que se releyese el procedimiento para evitar errores en su aplicación.
  - Se incidió en la necesidad de mantener el seguimiento de las desideratas aún en ausencia del personal técnico.

## 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: Abril-mayo

| Respuestas realizadas |                |                  | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|-----------------------|----------------|------------------|-------------------------|
| En plazo              | Fuera de plazo | TOTAL respuestas |                         |
| 10                    | 5              | 15               | 62,50%                  |

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: **62.50%**  
Estándar: 100%

## CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

Se produce el incumplimiento del compromiso en 5 de los 15 documentos perdidos detectados por los usuarios.

| Documento perdido | Fecha de pérdida | Fecha de comunicación | Motivo                               |
|-------------------|------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| 1001497003        | 11/04/2019       | 24/04/2019            | Carga de trabajo y falta de personal |
| 1002298166        | 12/04/2019       | 24/04/2019            | Carga de trabajo y falta de personal |
| 1002317662        | 17/04/2019       | 30/04/2019            | Carga de trabajo y falta de personal |
| 1002120396        | 06/05/2019       | 13/05/2019            | Carga de trabajo y falta de personal |
| 1001447202        | 09/05/2019       | 17/05/2019            | Carga de trabajo y falta de personal |

| Sala infantil | Sala de préstamo | Sala CLM |
|---------------|------------------|----------|
| 2/0           | 13/5             | 0/0      |

El incumplimiento se produce en la Sala de Préstamo, en cuyo registro detectamos cinco documentos perdidos. Por lo demás las incidencias se han resuelto como sigue:

- **Sala Infantil:** De los 2 documentos perdidos, todos ellos gestionados en plazo, se localizan ambos.
- **Sala Préstamo:** se registran 13 incidencias de las que 5 son gestionadas fuera de plazo debido a un aumento puntual de la carga de trabajo y la falta de personal suficiente. De esas incidencias, 4 documentos han sido localizados y 9 no se han encontrado supliéndose con 3 préstamos interbibliotecarios y 3 desideratas y 3 pasados a perdidos.
- **Sala Castilla-La Mancha:** No se registran documentos perdidos.

#### MEDIDAS CORRECTIVAS.

Se detecta que el incumplimiento del compromiso en la Sala de Préstamo ha sido ocasionado por una carga inusual y puntual de trabajo relacionado con la revisión del fondo de cara a su instalación en estanterías suplementarias, que una vez terminada, permitió que el seguimiento fuera correcto. Por ello se establece la siguiente medida:

- **Medida correctora**
  - Se instó al personal del área para que realizase el seguimiento de compromiso como tarea prioritaria de trabajo, y con carácter inmediato.

#### SEGUIMIENTO MEDIDAS ANTERIORES

Se fijó para este trimestre la evaluación de la medida correctora aplicada en el anterior, cuyo resultado es el siguiente:

- Se entiende que el incumplimiento ha sido por causas sobrevenidas y no por problemas en la aplicación del protocolo de seguimiento, a pesar de los resultados obtenidos. Por ello la evaluación se considera positiva, aunque mejorable con la medida correctora determinada para este segundo trimestre.

**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: Abril-mayo

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

|              | SA | SI | SP  | ACC | CLM | HE | CULT | TOTAL |
|--------------|----|----|-----|-----|-----|----|------|-------|
| <b>TOTAL</b> | 50 | 51 | 147 | 278 | 11  | 9  | 70   | 616   |
| <b>%</b>     | 8% | 8% | 24% | 45% | 2%  | 1% | 11%  | 100%  |

| Preguntas de respuesta inmediata |              |            | CUMPLIMIENTO COMPROMISO |
|----------------------------------|--------------|------------|-------------------------|
| Resueltas                        | No resueltas | TOTAL      |                         |
| 615                              | 1            | <b>616</b> | 99,8%                   |

|       |                 |
|-------|-----------------|
| 114,2 | 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     |                         |
| 51                    | 1              | 0              | <b>52</b> | 98,1%                   |

| Preguntas por Área          |    |      | Preguntas por medio de recepción |    |      |
|-----------------------------|----|------|----------------------------------|----|------|
| Sala Local y Regional       | 9  | 12%  | Webopac                          | 2  | 3%   |
| Dirección                   | 1  | 1%   | Correo electrónico               | 19 | 25%  |
| Hemeroteca                  | 0  | 0%   | Formulario web                   | 7  | 9%   |
| Sala General                | 27 | 35%  | Pregunte                         | 15 | 19%  |
| Servicios Técnicos Internos | 14 | 18%  | Presencial                       | 1  | 1%   |
| Sala Infantil               | 0  | 0%   | Teléfono                         | 1  | 1%   |
| Préstamo                    | 1  | 1%   | Portal bibliotecas               | 7  | 9%   |
| Enclave joven               | 0  | 0%   | Correo postal                    | 0  | 0%   |
| Actividades culturales      | 0  | 0%   |                                  |    |      |
| <b>TOTAL</b>                | 52 | 100% | <b>TOTAL</b>                     | 52 | 100% |

|                                     |          |
|-------------------------------------|----------|
| Tiempo medio empleado por pregunta: | 19h. 35' |
|-------------------------------------|----------|

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **98.1%**  
Estándar: 100%

#### CAUSAS DE INCUMPLIMIENTO

El compromiso consta de dos partes:

- Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata, con un cumplimiento del 100%

- Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las que requieran una búsqueda en profundidad o la redacción de una respuesta escrita, en el que se ha registrado un cumplimiento del 97.33%

En el seguimiento de esta segunda parte se han registrado la siguiente incidencia motivada por la falta de personal debido a las vacaciones.

| PREGUNTAS NO CONTESTADAS EN PLAZO. CAUSAS |                        |            |            |
|---|------------------------|------------|------------|
| ID.                                       | Causa                  | Recepción  | Emisión    |
| 2841                                      | Personal de vacaciones | 10/06/2019 | 13/06/2019 |

#### MEDIDA CORRECTORA

La persistencia en el incumplimiento por el mismo motivo, en todo caso ajeno al procedimiento de seguimiento, hace que se fijen las siguientes medidas

- **Medida correctora**
  - Se instó al personal del área a realizar el seguimiento de compromiso como tarea prioritaria de trabajo y con carácter inmediato.
- **Medidas correctivas**
  - Se estableció una comisión de estudio formada por Dirección y responsables de compromiso para establecer soluciones ante la falta de personal, que serán de aplicación en el tercer trimestre y posteriormente evaluadas en el cuarto trimestre del año.

#### SEGUIMIENTO MEDIDAS ANTERIORES

Se fijó para este trimestre la evaluación de las medidas correctoras aplicadas en el anterior, cuyos resultados son los siguientes:

- Medidas para mejorar el cumplimiento de compromiso motivando al personal responsables del mismo de su importancia. Persiste el problema por la falta de personal. La evaluación es insatisfactoria, pero se pretende mejorarla con las medidas aplicadas en este documento.
- Medidas para mejorar la atención a la dirección de email [biblioclm@jccm.es](mailto:biblioclm@jccm.es). La evaluación es positiva al no registrarse incumplimientos por esta causa