

# Biblioteca de Castilla-La Mancha

## Seguimiento compromisos Carta de servicios

### INFORME ANUAL

#### Periodo abril-diciembre

Corrección de errores \*\*\*

## 2018



Adaptado a Carta de Servicios de 2018 (Resolución de 07/05/2018, de la Viceconsejería de Cultura, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha, DOCM 94, 15 de mayo de 2018)

**Nota aclaratoria.** Ante error material detectado en la publicación de la Resolución de 07/05/2018, los estándares de los indicadores 8, 9 y 12 aplicados se corresponden con los valores correctos aprobados para la redacción de la Carta de Servicios y recogidos en las actas de seguimiento de la misma.

\*\*\* Se incorpora, marcado con encabezamiento de párrafo en rojo, los datos del indicador 7.2 del compromiso 7 omitidos involuntariamente [Fecha de incorporación 12/12/2019].

### TABLA DE SEGUIMIENTO DE COMPROMISOS

Compromiso	RESULTADO ENCUESTA 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"> <li>• Satisfacción con la forma de expresión del personal: <b>4.43</b></li> <li>• Satisfacción con el trato recibido: <b>4.44</b></li> <li>• Media: <b>4.43</b></li> </ul>		
Compromiso	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO 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.	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
3. Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
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.	<b>98,9%</b>	<b>99,1%</b>	<b>100%</b>
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.	<b>98,97%</b>	<b>98,40%</b>	<b>100%</b>
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.	<b>81,82%</b>	<b>82,35%</b>	<b>100%</b>

	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
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%
	94,3%	98,2%	95,5%
	<b>RESULTADO ENCUESTA ANUAL</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciona biblioteca demandas de información :<b>4.25</b></li> <li>• Satisfacción con la información recibida:<b>4.32</b></li> <li>• Grado de satisfacción: <b>4.28</b></li> </ul>		
8. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	SEGUNDO TRIMESTRE	TERCER TRIMESTRE	CUARTO TRIMESTRE
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pág. Web <b>100%</b></li> <li>• Facebook <b>100%</b></li> <li>• Twitter <b>100%</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pág. Web <b>100%</b></li> <li>• Facebook <b>100%</b></li> <li>• Twitter <b>100%</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pág. Web <b>100%</b></li> <li>• Facebook <b>100%</b></li> <li>• Twitter <b>100%</b></li> </ul>
9. Oferta de 20 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 32 puestos disponibles</li> <li>• 0 días sin Wifi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 32 puestos disponibles</li> <li>• 0 días sin Wifi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 32 puestos disponibles</li> <li>• 0 días sin Wifi</li> </ul>
10. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público..	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 equipo de reproducción disponible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 equipo de reproducción disponible</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 equipo de reproducción disponible</li> </ul>
11. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 79 actividades ofertadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 55 actividades ofertadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 57 actividades ofertadas</li> </ul>
12. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 295 Actividades culturales ofertadas.</li> <li>• 0 meses sin actividades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 84 actividades culturales ofertadas.</li> <li>• 0 meses sin actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 329 Actividades culturales ofertadas.</li> <li>• 0 meses sin actividades</li> </ul>
13. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	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.

## INTRODUCCIÓN.

El análisis del cumplimiento de los compromisos recogidos en la Carta de Servicios de los tres últimos trimestres del año está basado en el nuevo texto de la misma aprobada por Resolución de 07/05/2018, de la Viceconsejería de Cultura, por la que se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Biblioteca de Castilla-La Mancha, DOCM 94, 15 de mayo de 2018). Esta situación provoca que la tabla comparativa del grado de cumplimiento de los compromisos no recoja lo relativo al primer trimestre del año, en el que continuaba vigente la anterior Carta de Servicios.

Ante error material detectado en la publicación de la citada Resolución de 07/05/2018, y hasta que se produzca la publicación de la Resolución que los corrija, los estándares de los indicadores 8, 9 y 12 aplicados se corresponden con los valores correctos aprobados para la redacción de la Carta de Servicios.

## RESUMEN DE LA EVOLUCIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Encontramos:

- Compromisos de incumplimiento continuado con respecto al primer trimestre del año
  - 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.  
Persiste su incumplimiento desde el primer trimestre del año, corrigiéndose la tendencia en el cuarto trimestre.
  - 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.  
Persiste su incumplimiento desde el primer trimestre del año, corrigiéndose la tendencia en el cuarto 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.  
Persiste su incumplimiento desde el primer trimestre del año, corrigiéndose la tendencia en el cuarto trimestre.
  
- Compromisos con nuevo incumplimiento con respecto al primer trimestre, superado en el cuarto trimestre
  - 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 inicia su incumplimiento en el segundo trimestre, se mantiene en el tercero y se corrige en el cuarto trimestre.
  
- Compromisos superados desde el segundo trimestre
  - Compromiso 3. “Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca” donde se ha alcanzado un seguimiento del 100%. Comenzó con incumplimiento en el primer trimestre, pero se superó la tendencia desde el segundo trimestre, manteniéndose así hasta final de año.

El resto de los compromisos son resueltos con éxito en los tres últimos trimestres del año,

## RESULTADOS ANUALES DEL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Seguidamente expondremos los datos que justifican el cumplimiento o no de los compromisos presentes en la Carta, recogiendo las medidas correctivas que se aplicaron para la mejora en el seguimiento de los mismos.

**Compromiso 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.**

Seguimiento: **Anual**

Periodo: **Año 2018**

• **Grado de satisfacción de los usuarios.:**

	Grado de satisfacción
Satisfacción con la forma de expresión del personal. Pregunta 12:	4.43
Satisfacción con el trato recibido. Pregunta 13:	4.44
<b>Media:</b>	<b>4.43</b>

Grado de satisfacción de los usuarios: **4,43**  
Estándar: 4 sobre 5

Desde que comenzamos a realizar la encuesta de satisfacción a nuestros usuarios en 2009 se ha mantenido un nivel de satisfacción por encima del 4 sobre 5 en este compromiso:

2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
4,39	4,45	4,23	4,37	4,53	4,44	4,40	4,30	4,54	4,43

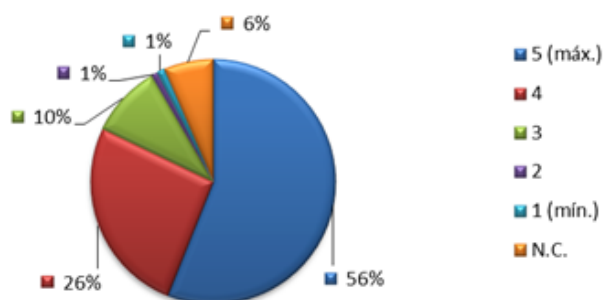
○ **Pregunta 12: Se expresa el personal bibliotecario de forma clara y fácil de entender? :**

OPCIONES	%
5-(máx.)	56%
4	26,00%
3	9,50%
2	0,80%
1-(mín.)	1%
N.C.	6,40%

Año	2018
<b>MEDIA</b>	<b>4.43</b>

**Satisfacción con el modo de expresarse el personal**



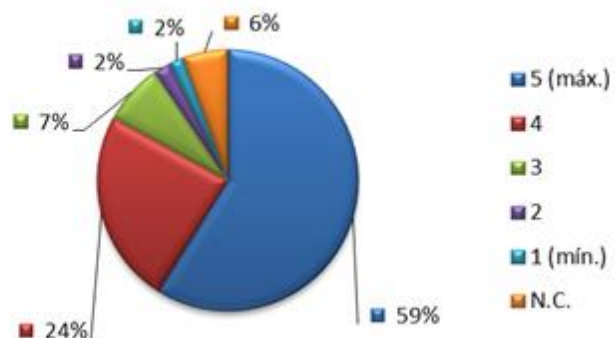
○ **Pregunta 13: Considera adecuado el trato que recibe por parte de nuestro personal:**

OPCIONES	%
5-(máx.)	59%
4	24%
3	8%
2	2%
1-(mín.)	2%
N.C.	6%

Año	2018
<b>MEDIA</b>	<b>4.44</b>

**Satisfacción con el trato recibido**



**Compromiso: 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.**

Seguimiento: **Trimestral**

**Periodo: Año 2018**

	Cambios programados informados			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
<b>Abril-Jun</b>	2	0	2	100%
<b>Jul-sep</b>	2	0	2	100%
<b>Oct-nov</b>	3	0	3	100%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: **100%**  
Estándar: 100%

Los siete avisos gestionados por la Biblioteca y referentes a modificaciones en los servicios de la misma han sido notificados a los usuarios mediante carteles físicos en el recinto de la Biblioteca y mensajes en la página web y redes sociales de la misma.

**Compromiso 3: Inscripción inmediata y gratuita de toda persona que quiera hacer uso de los servicios de la Biblioteca.**

Seguimiento: **Trimestral**

**Periodo: Año 2018**

TARJETAS EXPEDIDAS 2018			
TIPO	EN PLAZO	FUERA PLAZO	TOTAL
<b>Adultos</b>	1203	0	1203
<b>Clubes de lectura</b>	19	0	19
<b>Entidades</b>	10	0	10
<b>Infantiles</b>	395	0	395
<b>Prést. Interbibliotecario</b>	2	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>1629</b>	<b>0</b>	<b>1629</b>

PERIODO	CARNÉS EXPEDIDOS			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Inmediatamente	Tarde	TOTAL	
<b>Abril-Jun</b>	475	0	<b>475</b>	100%
<b>Jul-sep</b>	618	0	618	100%
<b>Oct-nov</b>	536	0	536	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1629</b>	<b>0</b>	<b>1629</b>	<b>100%</b>

Porcentaje de Tarjetas expedidas inmediatamente: **100 %**  
Estándar: 100%

No se ha registrado a lo largo de todo el periodo ninguna incidencia en los equipos que impidiesen la inscripción de los socios con carácter inmediato.

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

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Año 2018**

PERIODO	SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Abril-Jun	264	3	267	98,9%
Jul-sep	223	2	225	99,1%
Oct-nov	199	0	199	100%
<b>TOTAL</b>	<b>686</b>	<b>5</b>	<b>691</b>	<b>99,3%</b>

Porcentaje de sugerencias contestadas en el plazo establecido: **99.3%**  
Estándar: 100%

### DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

De las 691 ocasiones en las que los usuarios nos solicitan la adquisición de un documento, en tan sólo cinco de ellas (0,7%) se incumple el plazo estipulado por el compromiso, obteniéndose un resultado final de cumplimiento superior al 99%.

En todas las ocasiones la causa fue la falta de personal durante el periodo de vacaciones.

INCUMPLIMIENTOS EN SUGERENCIAS PARA ADQUISICIÓN			
Indicador	Fecha de la desiderata	Fecha de contestación	Incidencias
24317	23/04/2018	30/04/2018	FUERA DE PLAZO-1 TÉCNICO DE VACACIONES-FALTA DE PERSONAL
24318	23/04/2018	30/04/2018	FUERA DE PLAZO-1 TÉCNICO DE VACACIONES-FALTA DE PERSONAL
24730	29/06/2018	06/07/2018	FUERA DE PLAZO-1 TÉCNICO DE VACACIONES-FALTA DE PERSONAL
24786	06/07/2018	16/07/2018	FUERA DE PLAZO-1 TÉCNICO DE VACACIONES-FALTA DE PERSONAL
24929	04/08/2018	13/08/2018	FUERA DE PLAZO-1 TÉCNICO DE VACACIONES-FALTA DE PERSONAL

En consecuencia se adoptaron las siguientes **medidas correctivas**

- Se fijaron por la Dirección de la Biblioteca nuevos criterios para reforzar al personal en periodos de ausencia o vacaciones.
- Se difundieron entre el personal encargado del seguimiento de compromiso los criterios marcados para el apoyo al personal en periodos de vacaciones.

La tendencia de incumplimiento del compromiso fue superada en el cuarto trimestre del año.

**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.**

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Año 2018**

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

ERIDO	Gestión de las solicitudes			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Abril-Jun	193	2	195	98,97%
Jul-sep	185	3	188	98,40%
Oct-nov	221	0	221	100%
<b>TOTAL</b>	<b>599</b>	<b>5</b>	<b>604</b>	<b>99,17%</b>

Porcentaje de solicitudes realizadas por personas usuarias individuales gestionadas en plazo :**99.17%**  
Estándar: 100%

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

PERIODO	Respuesta a las solicitudes			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Abril-Jun	286	0	286	100%
Jul-sep	215	0	215	100%
Oct-nov	337	0	337	100%
<b>TOTAL</b>	<b>838</b>	<b>0</b>	<b>838</b>	<b>100%</b>

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

## DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

Este compromiso cuenta con dos indicadores para su seguimiento con resultados dispares

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

En este caso, de las 604 solicitudes gestionadas, sólo 5 (0.8%) se tramitaron en un plazo superior al recogido en el compromiso.

En cuatro de las cinco ocasiones la causa fue la falta de personal durante el periodo de vacaciones y la acumulación de tareas por parte del personal técnico. La incidencia restante, la número 499, proviene del mes anterior, y se queda sin contestar.

Solicitudes fuera de plazo	Solicitud	Respuesta	Observaciones
310	23/04/2018	27/04/2018	1 TÉCNICO DE VACACIONES -- ACUMULACIÓN DE TAREAS -- PERSONAL INSUFICIENTE
318	23/04/2018	27/04/2018	1 TÉCNICO DE VACACIONES -- ACUMULACIÓN DE TAREAS -- PERSONAL INSUFICIENTE
444	03/07/2018	09/07/2018	1 Técnico de vacaciones- Acumulación de tareas
499	01/08/2018	02/08/2018	La petición ha quedado sin contestar del mes pasado. Se llama por teléfono a la usuaria (01/08/2018) para preguntarle si todavía le interesa. Contesta que sí. Se pide el 02/08/2018.
519	06/08/2018	10/08/2018	1 Técnico de vacaciones -- acumulación de tareas

- Respuesta a las solicitudes de préstamo interbibliotecario realizadas por otras bibliotecas:  
Este indicador no ha observado ningún incumplimiento a lo largo de los últimos trimestres

En consecuencia, se adoptaron las siguientes **medidas correctivas**

- Se establecieron por la Dirección de la Biblioteca nuevos criterios para reforzar al personal en periodos de ausencia o vacaciones.
- Se difundió entre el personal encargado del seguimiento de compromiso los criterios marcados para el apoyo al personal en periodos de vacaciones

A pesar de los problemas descritos, el incumplimiento del compromiso de las peticiones de usuarios individuales que comenzó en el primer trimestre se ha corregido en el cuarto. Con respecto a las solicitudes de préstamo interbibliotecario de otras bibliotecas, no se ha registrado incumplimiento en todo el año

**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.**

Seguimiento: **Trimestral**

**Periodo: Año 2018**

PERIODO	Respuestas realizadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Respuestas en plazo	Respuestas fuera de plazo	TOTAL Documentos perdidos	
Abril-Jun	18	4	22	81,82%
Jul-sep	42	8	51	82,35%
Oct-nov	31	0	31	100%
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>12</b>	<b>104</b>	<b>87,50%</b>

PERIODO	Ratio de incumplimiento					
	Sala infantil	%	Sala de préstamo	%	Sala CLM	%
Abril-Jun	3/3	100%	1/19	5%	0/0	0%
Jul-sep	4/8	50%	4/43	9%	0/0	0%
Oct-nov	0/10	0%	0/21	0%	0/0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>7/21</b>	<b>33%</b>	<b>5/83</b>	<b>6%</b>	<b>0/0</b>	<b>0%</b>

Porcentaje de respuestas realizadas en el plazo establecido: **87,50%**  
Estándar: 100%

#### **DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS**

De los 104 documentos tramitados como perdidos a lo largo del año, en 12 ocasiones se ha superado el plazo de 5 días hábiles para contactar con el usuario.



Documento perdido	Fecha de pérdida	Fecha de comunicación	Solución
1000249657	15/05/2018		Aunque se hace el seguimiento los días , 16, 17 y 18 no consta que nos comunicáramos con el usuario, además el documento perdido ni se ha pedido por PI, ni se ha repuesto
1002030419	03/04/218		Se hace el seguimiento los días 3 y 11 del mismo mes, pero no hay constancia de comunicación
1352628	11/04/2018		No se hace el seguimiento
1334336	11/05/2018		No se hace el seguimiento
10447773	05/07/2018	09/07/2018	No se recogen datos del usuario
1001986858	11/07/2018	?	Se le presta duplicado. No consta seguimiento
1002213566	17/08/2018	24/08/2018	Aviso fuera de plazo
1333502	03/09/2018	05/09/2018	No consta aviso
1000161390	20/07/2018	13/08/2018	Encontrado y reservado.
1298570	27/08/2018	04/09/2018	Encontrado.
1075248	05/09/2018	19/09/2018	Perdido. Se hace desiderata.
1205364	28/09/2018	04/10/2018	Encontrado

En consecuencia se adoptaron las siguientes **medidas correctivas**:

- Se modificó el procedimiento diseñado para la recogida de información sobre el seguimiento del compromiso. (Anexo II)
- Se difundió entre el personal implicado en el seguimiento del compromiso las nuevas modificaciones introducidas en él.
- Se insistió en reforzar en el nuevo equipo la motivación del personal sobre la necesidad de cumplir el compromiso.

En resumen, el compromiso 4, cuyo incumplimiento se registró en el segundo trimestre, vio corregida esta tendencia en el cuarto trimestre del año.

**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**

Periodo: **Año 2018**

- **Consultas resueltas de forma inmediata:**

PERIODO	SA	SI	SP	ACC	CLM	HE	CULT	TOTAL	Fuera de plazo	CUMPLIMIENTO COMPROMISO
Abril-junio	62	236	216	203	15	20	36	809	0	100%
Jul-sep	35	132	135	87	11	9	48	457	0	100%
Oct-dic	46	172	219	238	23	17	69	784	0	100%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>540</b>	<b>570</b>	<b>528</b>	<b>49</b>	<b>46</b>	<b>153</b>	<b>2050</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>7%</b>	<b>26%</b>	<b>28%</b>	<b>26%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>7%</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

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

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

PERIODO	Preguntas contestadas				CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	No contestadas	TOTAL	
Abril-junio	66	4	0	70	94,3%
Jul-sep	55	1	0	56	98,2%
Oct-dic	84	4	0	88	95,5%
<b>TOTAL</b>	<b>205</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>214</b>	<b>95,8%</b>

Preguntas por Área			Preguntas por medio de recepción		
Sala Local y Regional	46	21%	Webopac	20	9%
Dirección	3	1%	Correo electrónico	92	43%
Hemeroteca	1	0%	Formulario web	22	10%
Sala General	86	40%	Pregunte	34	16%
Servicios Técnicos Internos	69	32%	Presencial	3	1%
Sala Infantil	1	0%	Teléfono	10	5%
Préstamo	8	4%	Portal bibliotecas	32	15%
Enclave joven	0	0%	Correo postal	1	0%
Actividades culturales	0	0%		0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>214</b>		<b>TOTAL</b>	<b>214</b>	

Porcentaje de consultas contestadas en el plazo de 2 días hábiles: **95.8 %**  
Estándar: 100%

#### DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

El compromiso recoge dos aspectos con diferente nivel de seguimiento:

- Responder con rigor y profesionalidad las demandas de información de forma inmediata, cumplido en este trimestre con total satisfacción.

El seguimiento de este compromiso ha sido positivo a lo largo de los cuatro trimestres del año

- Contestar 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 han registrados cuatro casos de incumplimiento

En este caso, persiste el incumplimiento durante los cuatro trimestres. En los tres últimos, de 214 preguntas contestadas, en sólo 9 (4,2%) no se ha emitido una respuesta en el plazo de 2 días hábiles.

Preguntas no contestadas en plazo. Causas		
ID.	Causa	Recepción
2524	No se cumplió el compromiso porque el mensaje se distribuyó muy tarde	17/04/2018-23/04/2018
2572	Se contesta fuera de plazo por estar los dos técnicos de ASTI de vacaciones	25/06/2018-02/07/2018
2547	No vi el mensaje enterrado entre muchos otros	16/05/2018-21/05/2018
2573	Se contesta fuera de plazo por estar los dos técnicos de ASTI de vacaciones	25/06/2018-02/07/2018
2628	Técnico de Préstamo de vacaciones	25/09/2018 – 28/09/2018
2674	Técnico ASTI vacaciones	06/11/2018 – 09/11/2018
2701	Recibida por <a href="mailto:biblioclm@jccm.es">biblioclm@jccm.es</a> y reenviada con retraso	05/12/2018 – 11/12/2018
2710	Recibida por <a href="mailto:biblioclm@jccm.es">biblioclm@jccm.es</a> y reenviada a la sala el 17/12/2018	13/12/2018 – 17/12/2018
2713	Fuera de plazo por omisión	19/12/2018 – 22/12/2018

El incumplimiento viene motivado por:

- Tardanza en la distribución de la consulta desde la dirección genérica de la Biblioteca [biblioclm@jccm.es](mailto:biblioclm@jccm.es) y desde el buzón del Portal de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha.
- Falta de personal técnico en el área de ASTI para la atención y resolución de consultas en el plazo marcado por el compromiso, a consecuencia de la ausencia del mismo por vacaciones.

En consecuencia, se tomaron las siguientes **Medidas Correctivas**

- Se definieron con el personal técnico implicado en el seguimiento del compromiso la organización de turnos de atención intensiva en otras Áreas en periodos de vacaciones o ausencias del personal.
- Se aplicaron las mejoras propuestas tras el análisis efectuado por el responsable del compromiso encaminadas a la mejora en la gestión de la dirección de correo electrónico [biblioclm@jccm.es](mailto:biblioclm@jccm.es). (Anexo II)

**Seguimiento: Anual**

**Periodo: Año 2018**

**Corrección de errores. Datos incorporados a Informe Anual en 12/12/2019**

- **Grado de satisfacción de los usuarios**

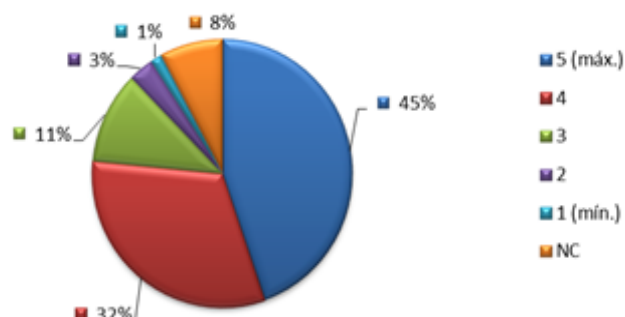
Grado de satisfacción de los usuarios	
Soluciona demandas de información (pregunta 10)	4.25
Satisfacción con la información recibida (pregunta.11)	4.32
<b>Media</b>	<b>4.28</b>

Grado de satisfacción de los usuarios **4.28**  
Estándar: 4 sobre 5

- *Pregunta 10: Soluciona la Biblioteca las demandas de información de los usuarios*

OPCIONES	%
5 (máx.)	45%
4	32%
3	11%
2	3%
1 (mín.)	1%
NC	8%

**Satisfacción con las respuestas de información**



Año	<b>2018</b>
MEDIA	<b>4.25</b>

- *Pregunta 11: Satisfacción con la información que da la Biblioteca*

OPCIONES	%
5 (máx.)	47%
4	33%
3	10%
2	1%
1 (mín.)	1%
NC	8%

Año	2018
MEDIA	4.32



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

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Año 2018**

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

Semana abril-jun	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
Actualizaciones	6	22	19	32	13	25	11	8	12	10	12	16	13
Semana Jul-sep	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39
Actualizaciones	8	8	1	7	7	5	0	1	17	4	7	23	31
Semana oct-dic	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
Actualizaciones	22	11	11	6	24	9	14	14	27	10	7	11	14

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de la página web: **100 %**  
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **180**  
Estándar=>1 a la semana

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

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	TOTAL
Facebook Adultos.	28	24	25	31	23	30	36	29	16	28	26	20	19	335
Facebook Infantil	10	10	12	15	11	11	10	9	4	17	10	10	7	136
Facebook Juvenil	2	2	3	2	6	1	2	2	0	0	2	2	4	28
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>36</b>	<b>40</b>	<b>48</b>	<b>40</b>	<b>42</b>	<b>48</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>45</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>499</b>
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
Facebook Adultos.	17	12	12	11	6	8	9	11	16	18	15	14	14	163
Facebook Infantil	14	9	2	3	6	3	1	3	10	4	8	4	5	72
Facebook Juvenil	1	3	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	7
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>52</b>	<b>44</b>	<b>45</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>43</b>	<b>49</b>	<b>62</b>	<b>58</b>	<b>60</b>	<b>56</b>	<b>58</b>	<b>242</b>

Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	TOTAL
Facebook Adultos.	20	19	28	18	22	32	20	19	20	13	23	23	13	270
Facebook Infantil	11	2	11	9	3	3	6	8	5	8	4	9	4	83
Facebook Juvenil	2	2	3	0	1	1	2	3	0	2	0	1	0	17
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	<b>42</b>	<b>27</b>	<b>26</b>	<b>36</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>370</b>

PERIODO	Facebook Adultos	Facebook Infantil	Facebook Juvenil	TOTAL	CUMPLIMIENTO COMPROMISO
Abril-junio	335	136	28	499	100%
Jul-sep	163	72	7	242	100%
Oct-dic	270	83	17	370	100%
<b>TOTAL</b>	<b>768</b>	<b>291</b>	<b>52</b>	<b>1111</b>	<b>100%</b>
<b>%</b>	<b>69%</b>	<b>26%</b>	<b>5%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100 %**  
Estándar: 100%

Número de actualizaciones Facebook Adultos: **768**  
Estándar=>5 trimestrales

Número de actualizaciones Facebook infantil: **291**  
Estándar=>5 trimestrales

Número de actualizaciones Facebook Juvenil: **52**  
Estándar=>5 trimestrales

Número de actualizaciones totales en Facebook: **1.111**

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

Semana	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	TOTAL
Actualizaciones	55	51	64	60	49	62	61	57	46	63	55	56	57	736
Semana	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	TOTAL
Actualizaciones	41	36	35	37	37	26	25	52	58	53	45	45	41	531
Semana	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	TOTAL
Actualizaciones	64	58	69	45	35	51	47	34	46	26	44	45	41	605
														<b>TOTAL</b>
														1872

Porcentaje de semanas en las que se ha actualizado la información de las redes sociales: **100 %**  
Estándar: 100%

Número de actualizaciones: **1872**  
Estándar=>15 trimestrales

El compromiso mantuvo un seguimiento positivo constante a lo largo del año, no registrándose ninguna incidencia reseñable, con una media de 60 actualizaciones por trimestre de la página web de la Biblioteca, 370 actualizaciones trimestrales de Facebook, y más de 600 actualizaciones al trimestre de Twitter, que superan ampliamente los estándares establecidos.

**Compromiso 9: Oferta de 20 puestos de acceso a Internet y red WiFi en toda la Biblioteca.**

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Año 2018**

- **Nº de puestos de acceso a Internet disponibles en el periodo:**

Equipos disponibles		
Abril	Mayo	Junio
32	32	32
Julio	Agosto	Septiembre
32	32	32
Octubre	Noviembre	Diciembre
32	32	32

Nº de equipos destinados al público, disponibles. **32**  
Estándar: >= 20

- **Nº de días con WIFI operativa en toda la Biblioteca:**

PERIODO	Días con WIFI en toda la Biblioteca			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Con Wifi	Sin WIFI	Total días de servicio	
Abril-junio	75	0	75	<b>100%</b>
Jul-sep	69	0	69	<b>100%</b>
Oct-dic	68	0	68	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>0</b>	<b>212</b>	<b>100%</b>

Porcentaje de días con Wifi operativa en toda la Biblioteca: **100%**  
Estándar: = >100%

El compromiso mantuvo un seguimiento positivo constante a lo largo del año, no registrándose ninguna incidencia reseñable cuya resolución dependiese directamente de la Biblioteca. Si acaso mencionar los problemas detectados en ELIZA, software de gestión de acceso a los ordenadores, que por causas ajenas a la Biblioteca se mantuvo inoperativo la segunda mitad del mes de diciembre.

**Compromiso 10: Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.**

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Año 2018**

PERIODO	Equipos disponibles	CUMPLIMIENTO COMPROMISO
Abril-junio	1	<b>100%</b>
Jul-sep	1	<b>100%</b>
Oct-dic	1	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100%</b>

Número de equipos disponibles en el período: **1**  
Estándar: >= 1

El compromiso mantuvo un seguimiento positivo constante a lo largo del año, manteniéndose la oferta de un equipo de reprografía en la Biblioteca, y no registrándose ninguna incidencia reseñable cuya resolución dependiese directamente de la Biblioteca.

Si acaso, cabe señalar que se detectaron incidencias en uno de los tres de equipos de reprografía de los que dispone la Biblioteca, que se subsanaron con su sustitución en el segundo trimestre. Igualmente otros dos de los equipos no funcionaron 15 días de diciembre por los problemas mencionados con ELIZA.

### Compromiso 11: Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Año 2018**

PERIODO	Adultos		Infantil	
	Actos	Asistentes	Actos	Asistentes
Abril	12	419	20	388
Mayo	12	508	18	354
Junio	13	135	4	133
Julio	2	53	42	580
Agosto	1	15	8	244
Septiembre	0	0	2	30
Octubre	1	15	26	287
Noviembre	4	60	13	245
Diciembre	3	57	10	175
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>1262</b>	<b>143</b>	<b>2436</b>

\* Sólo se han tenido en cuenta las actividades formativas organizadas por la Biblioteca (formación de usuarios infantil, visitas, bebeteca, cursos y talleres ...)

Número de actividades formativas ofertadas: **191**  
Estándar = >10

El compromiso mantuvo un seguimiento positivo constante a lo largo del año, no registrándose ninguna incidencia reseñable cuya resolución dependiese directamente de la Biblioteca y ofertándose una media de más de 63 actividades formativas trimestrales en los tres últimos trimestres, superando con creces el estándar requerido de 10 actividades formativas trimestrales ofertadas.

### Compromiso 12: Oferta de un programa mensual de actividades culturales.

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Año 2018**

MESES	Actividades realizadas	Asistentes	CUMPLIMIENTO COMPROMISO
Abril	119	2.295	100%
Mayo	114	2.172	100%
Junio	62	1.618	100%
Julio	30	453	100%
Agosto	14	164	100%
Septiembre	40	806	100%
Octubre	130	2.599	100%
Noviembre	133	3.168	100%
Diciembre	66	1.225	100%
<b>TOTAL</b>	<b>708</b>	<b>14.500</b>	<b>100%</b>

Oferta de un programa mensual de actividades culturales: **1**  
Estándar >= 1

Número de actividades culturales trimestrales programadas: **708**  
Estándar >= 10

El compromiso mantuvo un seguimiento positivo constante a lo largo del año, no registrándose ninguna incidencia reseñable cuya resolución dependiese directamente de la Biblioteca y ofertándose una media de más de 263 actividades culturales trimestrales en los tres últimos trimestres, superando con creces el estándar requerido de 10 actividades formativas trimestrales ofertadas.

**Compromiso 13: Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.**

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Año 2018**

PERIODO	Solicitudes de uso de instalaciones			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	Contestadas en plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Abril-junio	69	0	<b>69</b>	<b>100%</b>
Jul-sep	47	0	<b>47</b>	<b>100%</b>
Oct-dic	92	0	<b>92</b>	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>208</b>	<b>0</b>	<b>208</b>	<b>100%</b>

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

El compromiso mantuvo un seguimiento positivo constante a lo largo del año, no registrándose ninguna incidencia reseñable cuya resolución dependiese directamente de la Biblioteca.

**Compromiso 14: Comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles los cambios realizados en la normativa técnica, que afecten a los centros pertenecientes al Catálogo Colectivo de Bibliotecas de Castilla-La Mancha.**

Seguimiento: **Trimestral**

Periodo: **Año 2018**

PERIODO	Modificaciones comunicadas			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
	En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
Abril-junio	0	0	0	<b>100%</b>
Jul-sep	0	0	0	<b>100%</b>
Oct-dic	0	0	0	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>

Porcentaje de cambios comunicados en el plazo establecido: **100%**  
Estándar: 100%

En los tres últimos trimestres no se registraron cambios en la normativa de los centros integrados en el Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha.



## ANEXO I

### INTRODUCCIÓN DE MEJORAS EN EL PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS PERDIDOS:

#### Procedimiento general aplicado

- Se realizará una **primera búsqueda** en el mismo momento en que el usuario nos comunique la pérdida.
  - Si se localiza, se le facilitará al usuario y no se abre incidencia.
  - Si no se localiza:
    - Se pondrá el material como (P) perdido en AbsysNet y se anotan los datos del libro y lector en el formulario.
    - Al día siguiente (laborable) se hará una segunda búsqueda, indicando en el registro la fecha y la hora en que se ha hecho.
  
- Si, tras esta **segunda búsqueda** es localizado:
  - se avisará por teléfono al usuario. Si el documento es prestable, se le dirá que se ha prestado a su nombre, y que puede pasar a recogerlo por Acceso. Si no lo es, se le indicará la Sala en que puede consultarlo.
  - Se registrará la fecha y hora de llamada al usuario, tras esto se cerrará la incidencia.
  
- Si no aparece:
  - Se comunicará al usuario que, si sigue interesado, la Biblioteca conseguirá el libro, bien a través de un préstamo interbibliotecario o bien mediante adquisición, y que será avisado cuando llegue a la Biblioteca.
  - Se rellenará el *Formulario de documentos perdidos no encontrados*, y se lo pasará a los técnicos de la Sala que valorarán si se hace una nueva adquisición del documento perdido, o se tramita como préstamo interbibliotecario.
  - Se cerrará la incidencia, indicando fecha y hora de aviso al usuario.

Tanto si la respuesta es positiva o negativa **es fundamental que se avise al usuario en el plazo comprometido (5 días laborables)**. El objetivo es que éste acceda al documento de una manera u otra, y que la Biblioteca controle la colección que está en circulación.

#### Mejoras introducidas

La aplicación de este procedimiento se ve reforzado con la introducción como mejora de un nuevo diseño del formulario de recogida de datos en los mostradores de Préstamo y Sala Infantil-Juvenil.

El objetivo es que al pre visualizar todos los campos con los datos a recoger, sea más intuitivo completar satisfactoriamente toda la información necesaria para el seguimiento.

Se incluyen también campos que permitan una identificación y ordenación secuencial de los libros gestionados en el compromiso.

El modelo propuesto es:

Trimestre (marcar)	1	2	3	4	Título	Signatura	CB	Fecha pérdida	1ª Revisión (Fecha)	2ª Revisión (Fecha)
N. registro										
Usuario										
Aviso 1 (fecha)					Avisado	SI	NO	NO LE INTERESA		RESERVADO
Aviso 2 (fecha)					Avisado	SI	NO	PRESTAMO INTERBIIB.		DESIDERATA
Material localizado	SI		NO		Observaciones:					

## ANEXO II

### REVISIÓN DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA LA ATENCIÓN AL CORREO BIBLIOCLM@JCCM.ES.

Anteriormente se contemplaba un protocolo de actuación para la atención al correo electrónico [biblioclm@jccm.es](mailto:biblioclm@jccm.es), por el que, ante la ausencia del personal de Administración, se traslada la tarea la personal de la Sala General. El correo seguía sin ser atendido convenientemente por desconocimiento de la Sala General de los días en que les tocaba atender esa dirección de correo.

Ante la persistencia en el incumplimiento del compromiso se ha decidido revisar ese procedimiento, que queda redactado en los siguientes términos:

- 1) La atención de la dirección de correo [biblioclm@jccm.es](mailto:biblioclm@jccm.es) corresponde al personal de Administración, que comprobará su contenido dos veces al día, al principio de la jornada y al final de la misma, reenviando los correo con consultas a las Salas pertinentes.
- 2) Ante la falta puntual de personal en el Administración, la Dirección remitirá un correo a la Sala General recordándole su obligación de revisar el buzón de la dirección de correo [biblioclm@jccm.es](mailto:biblioclm@jccm.es) y testear si ha llegado alguna consulta.

La Sala General comprobará dos veces el contenido del buzón de la dirección [biblioclm@jccm.es](mailto:biblioclm@jccm.es), al principio y al final de la jornada de trabajo y en cada turno, y remitirá las consultas recibidas a la Sala pertinente para su contestación