

## CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

### Medidas correctivas - Primer trimestre 2024

#### 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.	Satisfacción con la forma de expresión del personal:			
	Satisfacción con el trato recibido:			
	Media:			
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. 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%			
4. 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.	97,53%			
	99,70%			
5. 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%			
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%			
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%			
	Facebook: 100%			
	Twitter: 100%			
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	20 puestos			
	0 días sin Wifi			
9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	3 equipos de reproducción			

Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º trimestre
10. Oferta trimestral de actividades formativas dirigidas a diferentes colectivos.	48 actividades de formación			
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas			
	256 actividades trimestrales			
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%			
13. Responder en un plazo máximo de 2 días hábiles las incidencias relativas al Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha que debe resolver la Biblioteca	100%			

## INTRODUCCIÓN

Seguimiento de los compromisos referidos al primer trimestre del año 2024.

En este primer trimestre no se producen incumplimientos de los compromisos. Si bien en el Compromiso 4 (Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario) ha habido algunas errores:

- Las realizadas por personas usuarias individuales se tramitarán en un plazo máximo de 3 días hábiles: en este parte del compromiso 4 solicitudes se han tramitado fuera de plazo.
- Las solicitudes realizadas por otras bibliotecas recibirán respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 3 días hábiles: En esta parte del compromiso ha habido una solicitud tramitada fuera de plazo.

**Dado que el umbral es <95% están ambas dentro del compromiso de cumplimiento. Y no se considera necesario de momento tomar ninguna medida correctora.**

## DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

**Compromiso 4: 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: 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	
158	4	162	97,53%

Porcentaje de solicitudes realizadas contestadas en el plazo establecido: 97,53%

Estándar: 100%

Umbral <95%

### SOLICITUDES QUE NO SE HAN CONTESTADO EN PLAZO

Se han producido 4 incidencias en este trimestre.

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Nº DE LECTOR	Observaciones
103	19/02/2024		L3901191	No se avisa al usuario por correo electrónico de la tramitación. Se ha tardado más de tres días en subir la obra del Miradero, por lo que está fuera de plazo.
20	17/02/2024	24/02/2024	L52249553	Hay un retraso en la contestación.
21	08/03/2024		L2517300	No se avisa al usuario por correo electrónico de la tramitación. se ha tardado más de tres días en subir la obra del Miradero, por lo que está fuera de plazo.
30	21/03/2024		L3935867	No se avisa al usuario por correo electrónico de la tramitación. se ha tardado más de tres días en subir la obra del Miradero, por lo que está fuera de plazo.

Porcentaje de solicitudes realizadas contestadas en el plazo establecido: 97,53%

Estándar: 100%

Umbral: <95%

### MEDIDAS CORRECTIVAS

No se considera necesario tomar medidas correctoras.

**Compromiso 4: 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: enero-marzo

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

Gestión solicitudes P. I. Usuarios			CUMPLIMIENTO COMPROMISO
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	
343	1	344	99,70%

Porcentaje de solicitudes realizadas contestadas en el plazo establecido: 99,70%

Estándar: 100%

#### **SOLICITUDES QUE NO SE HAN CONTESTADO EN PLAZO**

Se ha producido 1 incidencia en este trimestre.

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

Número registro	Fecha petición	Fecha contestación	Bib. peticionaria	Observaciones
188	07/03/2024		BPM ARGAMASILLA DE ALBA	No tenemos fecha de contestación, pero se envía el 27/03/2024

Porcentaje de solicitudes realizadas contestadas en el plazo establecido: 99,70%

Estándar: 100%

#### **MEDIDAS CORRECTIVAS**

Dado que solo hay un error en el cumplimiento de este compromiso no se considera necesario tomar medidas correctoras.