

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

### Medidas correctivas - Segundo 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%	66,6 %		
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%	97,8%		
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%	100%		
	99,70%	100%		
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%	100%		
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	100%	98,3%		
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%		
	Facebook: 100%	Facebook: 100%		
	Twitter: 100%	Twitter: 100%		
8. Oferta de 15 puestos de acceso público a Internet y a la red WIFI de la Biblioteca.	20 puestos	20 puestos		
	0 días sin Wifi	0 días sin Wifi		
9. Oferta de, al menos, un equipo de reproducción de documentos de uso público.	3 equipos de reproducción	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	34 actividades de formación		
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas		
	256 actividades trimestrales	290 actividades trimestrales		
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	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%	100%		

## INTRODUCCIÓN

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

En este segundo trimestre se produce un incumplimiento de 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.*

Este compromiso no se cumplió porque un aviso se hizo fuera de plazo: el cambio del periodo de tiempo para el préstamo de materiales se avisó con 3 días de antelación, no con 5.

En los compromisos 3 y 6 no se ha llegado a un cumplimiento del 100%, si bien no se ha bajado del umbral del <95% , por lo que no hay incumplimiento.

## DETALLE DE INCUMPLIMIENTO Y MEDIDAS CORRECTIVAS

**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 Registro informatizado en p: Carta de servicios Recuento trimestral	Periodo:									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Cambios programados informados</th> </tr> <tr> <th>En plazo</th> <th>Fuera de plazo</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">Porcentaje de avisos realizados en el plazo previsto: <b>66,6 %</b> Estándar: 100%</p>		Cambios programados informados			En plazo	Fuera de plazo	TOTAL	2	1	3
Cambios programados informados										
En plazo	Fuera de plazo	TOTAL								
2	1	3								

Servicio afectado	Cambio programado	Fecha del cambio	Fecha de aviso	Doc.
Préstamo	Días de préstamo de materiales	15/06/2024	12/06/2024	3

Se comenta verbalmente con la persona responsable para evitar que se repita esta situación.