

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

### Medidas correctivas - Segundo trimestre 2025

#### 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%	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.	97,9%	95,65%		
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.	100%	97,7%		
	100%	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.	98,12%	96,84%		
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	18 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.	47 actividades de formación	42 actividades de formación		
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas		
	332 actividades trimestrales	267 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 2025.

En este segundo trimestre no se producen incumplimientos de los compromisos.

Si bien ha habido algunos errores que repasamos:

- En el Compromiso 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): de 161 sugerencias de compra, siete se han contestado con retraso, con lo que se ha rozado el incumplimiento. Se comunicará a los responsables por escrito para que se mejore este aspecto.
- En el compromiso 4 (Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por usuarios individuales se gestionarán en un plazo máximo de 3 días hábiles). En éstas tenemos 3 que no se sabe si realmente se han respondido en plazo ya que faltaban datos.
- En el Compromiso 6 (Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles): de 95 respuestas, 3 se han contestado con retraso. Se estudia dónde están los errores para intentar evitarlos.

Pero, dado que el umbral es <95% todas están dentro del compromiso de cumplimiento. Y no se considera necesario de momento tomar ninguna medida correctora más allá de comunicaciones verbales o escritas.