

CARTA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA DE CASTILLA-LA MANCHA

Medidas correctivas - Tercer trimestre 2025

RESUMEN SEGUIMIENTO COMPROMISOS

Compromiso	Seguimiento 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.	Satisfacción con la forma de expresión del personal:			
	Satisfacción con el trato recibido:			
	Media:			
Compromiso	1º Trimestre	2º Trimestre	3º trimestre	4º 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.	100%	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%	99,49%	
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%	100%	99,28%	
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%	100%	
6. Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles.	98,12%	96,84%	99,08%	
7. Actualización semanal de la información ofrecida en la página web y en las redes sociales de la Biblioteca.	Web: 100%	Web: 100%	Web: 100%	
	Facebook: 100%	Facebook: 100%	Facebook: 100%	
	Twitter: 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	18 puestos	
	0 días sin Wifi	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	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	40 actividades de formación	
11. Oferta de un programa mensual de actividades culturales.	3 programas	3 programas	3 programas	
	332 actividades trimestrales	267 actividades trimestrales	61 actividades trimestrales	
12. Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles.	100%	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%	100%	

INTRODUCCIÓN

Seguimiento de los compromisos referidos al tercer trimestre del año 2025.

En este tercer 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 199 sugerencias de compra, una se han contestado con retraso.
- En el compromiso 4 (Gestión de las solicitudes de préstamo interbibliotecario. Las realizadas por otras bibliotecas se gestionarán en un plazo máximo de 3 días hábiles). En éstas tenemos 2 en las que se han producido retrasos por errores en la tramitación.
- En el Compromiso 6 (Responder a las demandas de información en un plazo máximo de 2 días hábiles): de 109 respuestas, 1 se han contestado con retraso.
- En el Compromiso 12 (Respuesta a las solicitudes de uso de instalaciones en un plazo máximo de 3 días hábiles): de 60 respuestas, 1 se han contestado con retraso en periodo de vacaciones.

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.