

## INDICADORES CORRESPONDIENTES A ENERO-JUNIO 2013

SEGUIIMIENTO: Semestral

### COMPROMISO 1

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.

Clasificación global: (1 a 5):

| 2013        | Medida de la valoración de usuarias/os satisfechas/os con la atención recibida obteniendo una valoración superior de 4 |       | Valoración de la satisfacción de usuarias/os sobre la atención recibida por parte del operador/a |       |
|-------------|--|-------|--|-------|
|             | Estandar   | Valor | Estandar   | Valor |
| 1º Semestre | 5  | 5     | ≥ 4  | 5,00  |

### COMPROMISO 2

Información en un tiempo máximo de 30 minutos a las preguntas de tipo general sobre la organización y funcionamiento del Centro de Documentación, horarios, distribución de secciones y formas de acceso cuando sea presencial y por teléfono y un máximo de 24 horas cuando sea por otro medio.

INDICADOR: Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

PORCENTAJE: 100%

Consultas de carácter general realizadas de forma presencial y telefónica resueltas en un tiempo máximo de 30 minutos.

|            | Número | Media (min.) | Porcentaje |
|------------|--------|--------------|------------|
| TELEFÓNICA | 2      | 3,00         | 100%       |
| PRESENCIAL |        |              |            |
| Total      | 2      | 3,00         | 100%       |

Consultas de carácter general realizadas a través de otros medios y resueltas en un tiempo máximo de 24 horas.

|  | Total | Media (hr) | Porcentaje |
|--|-------|------------|------------|
|  |       |            |            |

### COMPROMISO 3

Información básica sobre Bibliotecas y Centros de Documentación que formen parte de la Red Nacional de Bibliotecas y Centros de Documentación de Mujer en un plazo máximo de 48 horas.

INDICADOR: Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.  
PORCENTAJE: 100%

| Total | Media (hr) | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
|       |            |            |

### COMPROMISO 4

Las cuestiones de información bibliográfica y de referencia que sean concretas y no requieran un análisis en profundidad recibirán un respuesta en un plazo máximo de 72 horas, por aquellos medios requeridos por la persona usuaria (presencial, correo electrónico, correo ordinario, teléfono, fax) que permitan su correcta comunicación.

INDICADOR: Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado  
PORCENTAJE: 100%

| Total | Media (hr) | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| 39    | 1,01       | 100%       |

### COMPROMISO 5

Consulta del fondo documental durante el tiempo que la persona estime conveniente, en el lugar adecuado al efecto en horario de atención al público. Se establece un tiempo de espera máximo de 60 minutos para poder disponer de aquellos materiales que se encuentren ubicados en depósitos distintos a las instalaciones del Centro de Documentación.

| 2013        | Medida de la valoración de usuarias/os satisfechas/os con el tiempo establecido de consulta obteniendo una valoración superior de 4 sobre 5 |       | Valoración de la satisfacción de usuarias/os sobre el tiempo de consulta |       |
|-------------|---|-------|--|-------|
|             | Estandar  | Valor | Estandar   | Valor |
| 1º Semestre | 5   | 5     | ≥ 4  | 5,00  |

|             |  |       |   |       |
|-------------|--|-------|---|-------|
| 2013        | Medida de la valoración de usuarias/os satisfechas/os con el lugar de consulta obteniendo una valoración superior de 4 sobre 5 |       | Valoración de la satisfacción de usuarias/os sobre el lugar de consulta |       |
|             | Estandar   | Valor | Estandar  | Valor |
| 1º Semestre | 5  | 5     | ≥ 4   | 5,00  |

INDICADOR: Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

PORCENTAJE: 100%

|       |             |            |
|-------|-------------|------------|
| Total | Media (min) | Porcentaje |
|-------|-------------|------------|

### COMPROMISO 6

Acceso gratuito a internet y a los programas de ofimática a través del ordenador que hay a disposición del público. En el supuesto de que hubiese varias personas usuarias que demandasen el servicio el tiempo máximo de utilización por cada usuaria o usuario será de 30 minutos.

Clasificación Global: (1 a 5):

|             |   |       |  |       |
|-------------|---|-------|--|-------|
| 2013        | Medida de la valoración de usuarias/os satisfechas/os con el acceso a internet y programas de ofimática obteniendo una valoración superior de 4,5 sobre 5 |       | Valoración de la satisfacción de usuarias/os sobre el acceso a internet y programas de ofimática |       |
|             | Estandar  | Valor | Estandar   | Valor |
| 1º Semestre | 5   | 5     | ≥ 4  | 5,00  |

## COMPROMISO 7

Tiempo de espera máximo de 60 minutos para las gestiones de préstamo.

INDICADOR: Número de gestiones realizadas en plazo y Número de quejas y sugerencias.

Clasificación global: (1 a 5):

|             |  |       |  |       |
|-------------|--|-------|--|-------|
| 2013        | Medida de la valoración de usuarias/os satisfechas/os con el tiempo de espera para la gestiones de préstamos obteniendo una valoración superior de 4 sobre 5 |       | Valoración de la satisfacción de usuarias/os sobre el tiempo de espera para la gestiones de préstamo |       |
|             | Estandar   | Valor | Estandar   | Valor |
| 1º Semestre | 5  | 5     | ≥ 4  | 5,00  |

Porcentaje de quejas y sugerencias:

Estándar: 0

| Periodo | Total | Porcentaje |
|---------|-------|------------|
|         |       |            |

## COMPROMISO 8

Las solicitudes de reserva de préstamos de monografías que se encuentren prestadas en el momento de requerimiento de la persona solicitante serán atendidas en el plazo máximo de 24 horas.

INDICADOR: Número de solicitudes de reserva realizadas en plazo

PORCENTAJE: 100%

| Total | En plazo | Fuera de plazo | Porcentaje |
|-------|----------|----------------|------------|
|       |          |                |            |