

## INFORME ANUAL 2021

### SEGUIMIENTO: Anual

#### COMPROMISO 1

Atender con rigor y profesionalidad a las personas y entidades usuarias. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.

Calificación global: (1 a 5):

2021	Valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida	
	Estándar	Valor
Anual	≥ 4	5

**INDICADOR:** Valoración del grado de satisfacción de las personas y entidades usuarias con la atención recibida, obteniendo una valoración igual o superior a 4 sobre 5.

**ESTÁNDAR:** ≥ 4

#### COMPROMISO 2

Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas de información general sobre organización y funcionamiento del Centro, planteadas por las personas y entidades usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 24 horas cuando se realicen por medios telemáticos.

**INDICADOR:** porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado

**ESTÁNDAR:** 100%

Consultas de carácter general planteadas de forma presencial y telefónicamente resueltas en un tiempo máximo de 30 minutos.

	Número	Media (minutos)	Porcentaje
Presencial	2	2,5	100%
Telefónica	2	4,5	100%

Consultas de carácter general planteadas por medios telemáticos y resueltas en un tiempo máximo de 24 horas.

	Número	Media (horas)	Porcentaje
Medios telemáticos	3	18,25	100%

### COMPROMISO 3

Atender en un plazo máximo de 72 horas las consultas de información bibliográfica y referencia planteadas por las personas y entidades usuarias por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).

**INDICADOR:** Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

**ESTÁNDAR:** 100%

Número	Media (horas)	Porcentaje
37	4,69	100 %

### COMPROMISO 4

Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas de información básicas sobre bibliotecas y centros de documentación que formen parte de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha y la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres planteadas por las personas o entidades usuarias, por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).

**INDICADOR:** Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado

**ESTÁNDAR:** 100%

Número	Media (horas)	Porcentaje
1	0,083	100 %

### COMPROMISO 5

Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas relativas a la oferta de actividades del Centro planteadas por las personas y entidades usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 24 horas cuando se realicen por medios telemáticos.

Consultas relativas a la oferta de actividades planteadas de forma presencial y telefónicamente resueltas en un tiempo máximo de 30 minutos.

**INDICADOR:** Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

**ESTÁNDAR:** 100%

	Número	Media (minutos)	Porcentaje
Presencial	1	25	100 %
Telefónica	45	4,21	100 %

Consultas relativas a la oferta de actividades planteadas por medios telemáticos y resueltas en un tiempo máximo de 24 horas.

**INDICADOR:** Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

**ESTÁNDAR:** 100%

	Número	Media (horas)	Porcentaje
Medios telemáticos	21	6,32	96,42%

### COMPROMISO 6

Consulta del fondo documental y bibliográfico durante el tiempo que las personas usuarias estimen conveniente, en el lugar adecuado al efecto y en horario de atención al público. Trabajaremos para conseguir una valoración igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.

Calificación global: (1 a 5):

2021	Valoración del personal usuario satisfecho con el tiempo establecido de consulta, obteniendo una valoración igual o superior a 3 sobre 5	
	Estándar	Valor
Anual	≥ 3	5

Calificación global: (1 a 5):

2021	Valoración del personal usuario satisfecho con el lugar establecido de consulta, obteniendo una valoración igual o superior a 3 sobre 5	
	Estándar	Valor
Anual	≥ 3	4,87

### COMPROMISO 7

Informar en las instalaciones propias del Centro de Documentación y Biblioteca y en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, con una antelación mínima de 48 horas, de cualquier cambio programado que pueda alterar los servicios ofrecidos por el Centro de Documentación y Biblioteca, así como el funcionamiento habitual del mismo

**INDICADOR:** porcentaje de cambios informados en el plazo establecido.

**ESTÁNDAR:** 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
8	3	5*	64,25%

\*Fuera de plazo: \*Motivos por lo que nos se puede informar con una antelación mínima de 48 horas:

- 11/0/2021: Cierre por el temporal "Filomena" (causas sobrevenidas)
- 18/01/2021; 12/02/21 y 22/02/21: cierre por causas derivadas de niveles de alerta y correspondientes medidas sanitarias con las aperturas y aforos (se publica en el Diario Oficial un día antes)
- 03/05/2021: personal de la biblioteca se encuentra en una actividad externa y no puede comunicarlo antes.

### COMPROMISO 8

Actualizar quincenalmente la información ofrecida en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha relacionada con el Centro de Documentación y Biblioteca.

**INDICADOR:** porcentaje de actualizaciones realizadas en la página web.

**ESTÁNDAR:** 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
23	23		100 %

### COMPROMISO 9

Atender y responder positiva o negativamente en un plazo máximo de 48 horas, todas las sugerencias planteadas por las personas y entidades usuarias para la adquisición de nuevos materiales bibliográficos y audiovisuales, así como cualquier material susceptible de ser incorporado al catálogo del Centro de Documentación y Biblioteca.

**INDICADOR:** porcentaje de sugerencias atendidas en el plazo establecido.

**ESTÁNDAR:** 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
32	32		100 %

### COMPROMISO 10

Publicar con una periodicidad bimensual en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, un boletín con todos los materiales nuevos incorporados al catálogo del Centro de Documentación y Biblioteca.

**INDICADOR:** porcentaje de boletines publicados.

**ESTÁNDAR:** 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
8	8		100 %

**COMPROMISO 11**

Publicar con una periodicidad quincenal en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha recomendaciones literarias con perspectiva de género.

**INDICADOR:** porcentaje de recomendaciones literarias publicadas.

**ESTÁNDAR:** 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
51	51		100 %

**COMPROMISO 12**

Acceso en un plazo máximo de 2 horas a fondos del Centro localizados en el depósito externo.

**INDICADOR:** porcentaje de documentos servidos en plazo sobre las solicitudes recibidas.

**ESTÁNDAR:** 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje

**COMPROMISO 13**

Dar de alta de forma inmediata la tarjeta personal o colectiva de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha a aquellas personas o entidades usuarias que lo soliciten, siendo necesario presentar formulario debidamente normalizado.

**INDICADOR:** porcentaje de personas y entidades que soliciten el carné dadas de alta de forma inmediata.

**ESTÁNDAR:** 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
15	11	4*	75%

\*Causa por la que no se expide la tarjeta de forma inmediata: las solicitudes son rellenadas en las instalaciones fuera de la biblioteca, no se dispone de los medios para emitirla de forma inmediata, y se emite al día siguiente.

**COMPROMISO 14**

Las solicitudes de préstamo interbibliotecario serán tramitadas con respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 72 horas, tanto para las solicitudes realizadas por personas usuarias individuales como para las realizadas por otros centros de documentación y bibliotecas.

**INDICADOR:** Porcentaje de solicitudes realizadas por personas usuarias individuales tramitadas en plazo.

**ESTÁNDAR:** 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
1	1		100%

**INDICADOR:** Porcentaje de solicitudes realizadas por centros de documentación y bibliotecas tramitadas en plazo.

**ESTÁNDAR:** 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
7	7		100 %

### COMPROMISO 15

Las solicitudes de préstamo de los materiales de los diferentes servicios incluidos en el Programa de Animación a la Lectura y Sensibilización del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, serán tramitadas con respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 72 horas.

**INDICADOR:** porcentaje de solicitudes de préstamo de materiales atendidas en el plazo establecido.

**ESTÁNDAR:** 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
20	20		100 %

### COMPROMISO 16

Las solicitudes de préstamo de las exposiciones itinerantes y prestables del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, serán tramitadas con respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 72 horas.

**INDICADOR:** porcentaje de solicitudes de préstamo de exposiciones en el plazo establecido.

**ESTÁNDAR:** 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
22	22		100 %

**COMPROMISO 17**

Acceso gratuito a internet, al catálogo y a los programas de ofimática a través del puesto de acceso público siempre que exista disponibilidad del servicio. 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 60 minutos. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.

**INDICADOR:** valoración del personal usuario satisfecho, obteniendo una valoración igual o superior a 4 sobre 5.

**ESTÁNDAR:**  $\geq 4$ .

Calificación global: (1 a 5):

2021	Valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida	
	Estándar	Valor
ANUAL	$\geq 4$	4,75

**COMPROMISO 18**

Oferta de un equipo de reprografía para reproducción digital de material bibliográfico del centro.

**INDICADOR:** número de equipos disponibles al público.

**ESTÁNDAR:**  $\geq 1$

Calificación global: (1 a 5):

2021	Número de equipos disponibles al público	
	Estándar	Valor
ANUAL	$\geq 1$	1