

**INFORME ANUAL 2023
(01/01/2023 al 31/12/2023)**

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):

2023	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 de la biblioteca, 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	12	4,68	100%
Telefónica	28	3,15	100%

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

	Número	Media (horas)	Porcentaje
Medios telemáticos	8	10,99	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
29	4,72	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

COMPROMISO 5

Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas relativas a la oferta de actividades de la biblioteca 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%

	Número	Media (minutos)	Porcentaje
Presencial	3	8	100%
Telefónica	96	4,44	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	29	6,98	100%

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):

2023	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):

2023	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	4,8

COMPROMISO 7

Informar en las instalaciones propias de la Biblioteca y Centro de Documentación 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 la Biblioteca y Centro de Documentación, así como el funcionamiento habitual del mismo, excepto, cuando se den situaciones causadas por circunstancias extraordinarias sobrevenidas a la Biblioteca.

INDICADOR: porcentaje de cambios informados en el plazo establecido.

ESTÁNDAR: 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
4	4		100%

COMPROMISO 8

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

INDICADOR: porcentaje de actualizaciones realizadas en la página web.

ESTÁNDAR: 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
24	24		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 de la Biblioteca y Centro de Documentación.

INDICADOR: porcentaje de sugerencias atendidas en el plazo establecido.

ESTÁNDAR: 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
40	40		100%

COMPROMISO 10

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

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
44	44		100%

COMPROMISO 12

Acceso en un plazo máximo de 2 horas a fondos de la Biblioteca 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
2	2		100%

COMPROMISO 13

Dar de alta de forma inmediata y gratuita la tarjeta personal o colectiva de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha a aquellas personas o entidades que lo soliciten personándose en la Biblioteca, siendo necesario presentar formulario debidamente formalizado. En el caso de hacerlo fuera de las instalaciones de la Biblioteca se podrá hacer bien de forma telemática o mediante formato impreso, en este último caso, se dará de alta la tarjeta en un plazo de 72 horas. La forma de entrega será la elegida por la persona usuaria.

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
19	19		100%

COMPROMISO 14

Las solicitudes de préstamo interbibliotecario (PI) 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 y por centros de documentación y/o bibliotecas tramitadas en plazo.

ESTÁNDAR: 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
26	26		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
39	39		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
43	43		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 o en cualquier otro dispositivo personal a través de la WiFi de la Biblioteca. 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: ≥ 4 .

2023	Valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida	
	Estándar	Valor
Anual	≥ 4	4,83

COMPROMISO 18

Oferta de un equipo de reprografía para reproducción digital de material bibliográfico de la Biblioteca.

INDICADOR: número de equipos disponibles al público.

ESTÁNDAR: ≥1

2023	Número de equipos disponibles al público.	
	Estándar	N.º Equipos
Anual	≥ 1	1

NOTA ACLARATORIA AL INFORME ANUAL 2023

El 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 usuarias, por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático)”, aparece en blanco al no producirse consultas de este tipo.