

Nota aclaratoria a los Informes de Indicadores del 2º Semestre de 2016

La nueva Carta de Servicios del Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha ha sido aprobada por Resolución de 11 de octubre de 2016 y publicada en el DOCM 24 de octubre de 2016, entrando en vigor al día siguiente de su publicación y teniendo los compromisos que en ella se adquieren una validez de dos años.

Debido a la publicación de esta nueva Carta y su entrada en vigor en octubre, ha habido que realizar dos Informes de Indicadores, el 1º que abarca el período comprendido desde el 1 de julio al 24 de octubre de 2016 (finaliza la vigencia de la anterior carta) y el 2º que va desde el día 24 de octubre al 31 de diciembre de 2016.

Con respecto a la versión anterior de la Carta, la cual fue aprobada en octubre de 2014 y cuya vigencia finalizó el día 24 de octubre de 2016, se han modificado varios servicios/compromisos y se han añadido nuevos. La nueva versión cuenta con 11 servicios/compromisos en total.

Compromisos modificados

- **Compromiso 1**

Redacción anterior carta: “Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción”.

Redacción nueva carta: “Atención y formación personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria. Trabajaremos por conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción”.

- **Compromiso 2**

Redacción anterior carta: “Tiempo de espera máximo de 30 minutos para recibir información a preguntas de tipo general, sobre la organización y funcionamiento del Centro de Documentación, horarios, distribución de secciones y formas de acceso, cuando se solicite de forma presencial y por teléfono y un máximo de 24 h. cuando sea por otro medio”.

Redacción nueva carta: “Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas de información general sobre organización y funcionamiento del centro, planteadas por las personas usuarias, presencial o telefónicamente, y en un plazo de 24 horas cuando se realicen por medios telemáticos”.

- **Compromiso 3**

Redacción anterior carta: “Información básica sobre Bibliotecas y Centros de Documentación que formen parte de la Red de Bibliotecas de Castilla-La Mancha y la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres, en un plazo máximo de 48 horas”.

Redacción nueva carta: “Atender en un plazo máximo de 72 horas las consultas de información bibliográfica y referencia planteadas por la persona usuaria por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático)”.

- **Compromiso 4**

Redacción anterior carta: “Las cuestiones de información bibliográfica y de referencia que sean concretas y no requieran un análisis en profundidad recibirán una 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”.

Redacción nueva carta: “Atender en un plazo máximo de 48 horas las consultas de información básicas sobre bibliotecas y centros de documentación que formen parte de la Red de Bibliotecas 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)”.

- **Compromiso 5**

Redacción carta anterior: “Tiempo de espera máximo de 30 minutos para dar respuesta a todas las consultas relativas a la oferta cultural del Centro de Documentación cuando se solicite de forma presencial y telefónica, y un tiempo máximo de 24 horas cuando sea por otro medio.”

Redacción nueva carta: “Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas relativas a la oferta de actividades del centro planteadas por las personas usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 24 horas cuando se realicen por medios telemáticos”.

- **Compromiso 6**

Redacción carta anterior: “Consulta del fondo documental durante el tiempo que la persona usuaria estime conveniente, en el lugar adecuado el efecto en horario de atención al público. Se establece un tiempo de espera máximo de 30 minutos para poder disponer de aquellos materiales que se encuentren ubicados en depósitos distintos a las instalaciones del Centro de Documentación”.

Redacción nueva carta: “Consulta del fondo documental y bibliográfico durante el tiempo que la persona usuaria estime 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.”

- **Compromiso 7**

Redacción carta anterior: “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 y usuario será de 30 minutos. Trabajaremos por conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción”.

Redacción carta nueva: “Acceso en un plazo máximo de 2 horas a fondos del centro localizados en el depósito externo”.

- **Compromiso 8**

Redacción carta anterior: “El tiempo máximo para las gestiones de préstamos será de 30 minutos. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción”.

Redacción carta nueva: “Dar de alta de forma inmediata y gratuita el carné de persona o entidad usuaria siendo necesario presentar solicitud debidamente formalizada”.

- **Compromiso 9**

Redacción carta anterior: “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”.

Redacción carta nueva: “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”.

Compromisos nuevos

En esta nueva carta se han incorporados 2 compromisos nuevos:

- **Compromiso 10**

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.

- **Compromiso 11**

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

Periodo: del 1 de julio al 24 de octubre

El apartado de *“Consultas de carácter general realizadas de forma presencial y telefónica resueltas en un tiempo máximo de 30 minutos”* dentro del **Compromiso nº 2** aparece sin datos al no producirse en este periodo consultas de este tipo.

Dentro del **Compromiso nº 6**, en el apartado que hace referencia a *“...disponer de aquellos materiales que se encuentren ubicados en depósitos distintos a las instalaciones del Centro de Documentación”* aparece en blanco al no producirse consultas al respecto.

Y finalmente el **Compromiso nº 9**, que dice *“Las solicitudes de reserva de préstamos de monografías que se encuentren prestadas en el momento de requerimiento de las persona solicitante serán atendidas en el plazo máximo de 24 horas”* aparece vacío de contenido al no producirse en este periodo reservas.

Periodo: del 25 de octubre al 31 de diciembre

Dentro del **Compromiso nº 2**, el apartado de *“consultas de carácter general presenciales”* aparece en blanco al no producirse consultas de este tipo durante este periodo de tiempo, ocurriendo lo mismo con el apartado de *“consultas de carácter general planteadas por medios telemáticos”*.

El **Compromiso nº 3** tampoco cuenta con datos al no haberse producido consultas bibliográficas y de referencia del 25 de octubre a 31 de diciembre de 2016.

Por otro lado el **Compromiso nº 4** relativo a las “consultas de información básica sobre bibliotecas y centros de documentación de la Red de Bibliotecas de Castilla-La Mancha y la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres”, está sin datos al no producirse consultas al respecto.

Y finalmente señalar que dentro del **Compromiso 5** que hace referencia a las “consultas relativas a la oferta de actividades”, los apartados que recogen las consultas presenciales y telemáticas no contienen datos puesto que no ha habido en este periodo consultas de este tipo por esos medios.

NOTA ACLARATORIA AL INFORME ANUAL DE INDICADORES DEL AÑO 2016

Tal y como se ha explicado al inicio del presente documento, en octubre de 2016 entró en vigor una nueva versión de **la Carta de Servicios del Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea**, lo que ha hecho que el Informe de Indicadores Anual conste de datos de 1 de Enero a 24 de octubre (informe publicado), a lo que se suma el Informe de Indicadores del 2º semestre (Periodo de 25 de octubre a 31 de diciembre) y que se especifica en esta nota (contiene los datos recontados durante el periodo que va desde el 25 de octubre al 31 de diciembre), ya que hacer un Informe de Indicadores Anual único es inviable al contar la versión antigua y la nueva con compromisos modificados y compromisos nuevos.

Datos del periodo que va del 25 de octubre al 31 de diciembre:

COMPROMISO 1

Atención y formación personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria. Trabajaremos por conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.

Calificación global: (1 a 5):

2016	Valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida	
	Estándar	Valor
2º Semestre	≥ 4	5

INDICADOR: Valoración del grado de satisfacción de las personas 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 usuarias, presencial o telefónicamente, y en un plazo máximo 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			
Telefónica	1	0	100%

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

	Número	Media (horas)	Porcentaje
Medios telemáticos			

COMPROMISO 3

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

INDICADOR: Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

ESTÁNDAR: 100%

Número	Media (horas)	Porcentaje

COMPROMISO 4

Atender en un plazo máximo de 48 horas 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).

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 del centro planteadas por las personas 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			
Telefónica	3	3,00	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			

COMPROMISO 6

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

Calificación global: (1 a 5):

2016	Valoración del personal usuario satisfecho con el tiempo establecido de consulta, obteniendo una valoración igual o superior a 3 sobre 5	
	Estándar	Valor
2º Semestre	≥ 3	5

Calificación global: (1 a 5):

2016	Valoración del personal usuario satisfecho con el lugar establecido de consulta, obteniendo una valoración igual o superior a 3 sobre 5	
	Estándar	Valor
2º Semestre	≥ 3	4,5

COMPROMISO 7

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
1	X		100%

COMPROMISO 8

Dar de alta de forma inmediata y gratuita el carné de persona o entidad usuaria siendo necesario presentar solicitud debidamente formalizada.

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

ESTÁNDAR: 100%

Número	Porcentaje
6	100%

COMPROMISO 9

Las solicitudes de préstamo Interbibliotecario serán tramitadas en 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
5	X		100%

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

ESTÁNDAR: 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
6	X		100%

COMPROMISO 10

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

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

ESTÁNDAR: ≥ 4

2016	Valoración de personal usuario satisfecho, obteniendo una valoración igual o superior a 4 sobre 5	
	Estándar	Valor
2º Semestre	≥ 4	4,5

COMPROMISO 11

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

INDICADOR: Número de equipos disponibles al público

ESTÁNDAR: ≥ 1

2016	Número de equipos disponibles al público	
	Estándar	Nº Equipos
2º Semestre	≥ 1	1

Con respecto al Informe Anual publicado hay que señalar que dentro del **Compromiso nº 2**, el apartado de “*Consultas de carácter general realizadas de forma presencial*” aparece en blanco porque del 1 de enero al 24 de octubre no ha habido consulta de este tipo.

El **Compromiso nº 3** aparece vacío porque no se han producido consultas relacionadas con *“información 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”*.

Dentro del **Compromiso 6**, el punto que hace referencia a la consultas en depósitos externos no hay datos ya que no se han producidos consultas de documentación ubicada en este depósito.

Y finalmente comentar que no se han producido reservas de documentos a los largo de este periodo, por lo que el **Compromiso 9** aparece sin datos.