

INDICADORES CORRESPONDIENTES AL AÑO 2017

SEGUIMIENTO: **Anual**

COMPROMISO 1

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

Calificación global: (1 a 5):

2017	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 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	4	1,75	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	0,6	100 %

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
118	1,86	100 %

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	66	4,94	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	61	2,02	100 %



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 al público. Trabajaremos para conseguir una valoración igual o superior a 3 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.

Calificación global: (1 a 5):

2017	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	4,8

Calificación global: (1 a 5):

2017	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	4,7

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
9	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
9	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

2017	Valoración de personal usuario satisfecho, obteniendo una valoración igual o superior a 4 sobre 5	
	Estándar	Valor
Anual	≥ 4	4,94

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

2017	Número de equipos disponibles al público	
	Estándar	Nº Equipos
Anual	≥ 1	1