

INDICADORES CORRESPONDIENTES AL AÑO 2011

SEGUIMIENTO: Anual

COMPROMISO 1

Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.

Clasificación Global: (1 a 5):

Año	Medida de la valoración de usuarias/os satisfechas/os con la atención recibida obteniendo una valoración superior de 4 sobre 5		Valoración de la satisfacción de usuarias/os sobre la atención recibida por parte del operador/a	
	Estandar	Valor	Estandar	Valor
2011	5	5	≥ 4	4,91

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 h. 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
PRESENCIAL	1	5,00	100,00%
TELEFONICA	6	2,67	100,00%
Total	7	3,00	100,00%

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

	Total	Media (hr)	Porcentaje
Otros medios	2	9,50	100,00%

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
6	5,17	100,00%

COMPROMISO 4

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.

INDICADOR: Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

PORCENTAJE: 100%

Total	Media (hr)	Porcentaje
83	4,24	100,00%

COMPROMISO 5

Consulta del fondo documental durante el tiempo que la persona usuaria estime conveniente, en el lugar adecuado al efecto en horario de atención al público.

Clasificación Global: (1 a 5):

Año	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
2011	5	5	≥ 4	4,91

Año	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
2011	5	5	≥ 4	4,82

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):

Año	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
2011	5	5	≥ 4	4,64

COMPROMISO 7

Tiempo de espera máximo para las transacciones de 30 minutos.

INDICADOR: Número de transacciones realizadas en plazo y Número de quejas y reclamaciones.

Clasificación Global: (1 a 5):

Año	Medida de la valoración de usuarias/os satisfechas/os con el tiempo de espera para las transacciones obteniendo una valoración superior de 4 sobre 5		Valoración de la satisfacción de usuarias/os sobre el tiempo de espera para las transacciones	
	Estandar	Valor	Estandar	Valor
2011	5	5	≥ 4	4,67

Porcentaje de quejas y reclamaciones:
Estándar: 0

Periodo	Total	Porcentaje
2011	0	0,00%

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 préstamos realizados en plazo.
PORCENTAJE: 100%

Total	En Plazo	Fuera de Plazo	Porcentaje
-------	----------	----------------	------------

COMPROMISO 9

Expedición del carné del Centro de Documentación en un plazo máximo de 24 horas.

INDICADOR: Porcentaje de carnés expedidos en el plazo.

PORCENTAJE: 99%

Total	Media (hr)	Porcentaje
1	0,00	100,00%