

Por Resolución de 15/10/2020, del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, se aprueba la actualización de la Carta de Servicios del Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha. Publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el día 22 de octubre de 2020 y entrando en vigor al día siguiente de su publicación (23 octubre 2020).

Esta actualización de la Carta de Servicios, ha añadido 7 indicadores más, por esta razón, es necesario realizar dos informes que comprende los siguientes periodos:

- Primer Informe anual 2020 (01 enero-22 octubre 2020), con 11 indicadores
- Segundo Informe anual 2020 (23 de octubre 2020- 31 diciembre 2020), con 18 indicadores

Estos dos informes se detallan a continuación:

### Primer Informe anual 2020

#### INDICADORES CORRESPONDIENTES A 01/01/2020-22/10/2020

#### SEGUIMIENTO: Anual

##### 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):

2020	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	2,00	100%

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

	Número	Media (horas)	Porcentaje
Medios telemáticos	6	0,0514	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
46	0,0510	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	1	10,00	100%
Telefónica	33	3,78	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	16	0,0094	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):

2020	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	5,00

Calificación global: (1 a 5):

2020	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	4,91

### 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

### 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	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
8	x		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
7	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:**  $\geq 4$

2020	Valoración de personal usuario satisfecho, obteniendo una valoración igual o superior a 4 sobre 5	
	Estándar	Valor
Anual	$\geq 4$	4,66

**COMPROMISO 11**

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

**INDICADOR:** Número de equipos disponibles al público

**ESTÁNDAR:**  $\geq 1$

2020	Número de equipos disponibles al público	
	Estándar	Nº Equipos
Anual	$\geq 1$	1

**Segundo Informe anual 2020**

**INDICADORES CORRESPONDIENTES A  
23/10/2020-31/12/2020**

**SEGUIMIENTO: (23 OCTUBRE – 31 DICIEMBRE 2020)**

**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):

2020	Valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida	
	Estándar	Valor
2º Semestre 23oct.-31dic	≥ 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			
Telefónica	7	2	100%

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

	Número	Media (horas)	Porcentaje
Medios telemáticos	1	0,21	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
9	2,95	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 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			
Telefónica	3	2	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	7	7,06	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):

2020	Valoración del personal usuario satisfecho con el tiempo establecido de consulta, obteniendo una valoración igual o superior a 3 sobre 5	
	Estándar	Valor
22º Semestre 23oct.-31dic	≥ 3	5

Calificación global: (1 a 5):

2020	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 23oct.-31dic	≥ 3	5

### 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
2	1	1	100%

Fuera de plazo: No se puede notificar antes porque la alerta sanitaria de Toledo a nivel 3 se informa el día 5/11/2020 por la tarde y se publica oficialmente el 06/11/2020

### 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
4	x		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
17	x		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
3	x		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
11	x		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
2	x		100 %

**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

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

**ESTÁNDAR:** 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
2	x		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
1	x		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

**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):

2020	Valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida	
	Estándar	Valor
2º Semestre 23oct.-31dic	$\geq 4$	5

**COMPROMISO 18**

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

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

**ESTÁNDAR:**  $\geq 1$

2020	Número de equipos disponibles al público	
	Estándar	Valor
2º Semestre 23oct.-31dic	$\geq 1$	1