CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca y Centro de Documentación "Luisa Sigea"

del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha



Castilla-La Mancha
Consejería de Igualdad y Portavoz

Castilla-La Mancha

1 DATOS IDENTIFICATIVOS ¿QUIÉNES SOMOS?

La Biblioteca y Centro de Documentación "Luisa Sigea" del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha es un servicio de uso público general que presta el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha adscrito al Servicio de Planificación, Evaluación y Documentación de dicho organismo, integrado por un fondo documental y bibliográfico dedicado a temas referentes a las mujeres y a la igualdad de género.

Como biblioteca especializada en temas referentes a las mujeres, feminismo y a la igualdad de género está integrada en la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres.



2 OBJETIVOS Y FINES.

La Biblioteca y Centro de Documentación "Luisa Sigea" del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, a cuyo cargo se encuentra personal técnico perteneciente al mismo, es un lugar de libre acceso en donde se busca, recopila, trata y pone a disposición de todas las personas y organismos que lo requieran, información y documentación relativa al conocimiento de temas que promuevan la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres.

Como Biblioteca y Centro de Documentación especializado tiene como objetivo servir a la finalidad del Instituto de la Mujer, organismo del que depende, de promocionar y fomentar las condiciones que posibiliten la igualdad entre mujeres y hombres en todos los ámbitos de la vida, así como facilitar el acceso a los registros culturales y de información del centro al público en general.

Para el mejor cumplimiento de sus cometidos, la Biblioteca y Centro de Documentación está integrado en la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha y la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres.

Esta Carta de Servicios va dirigida a la ciudadanía y tiene como objetivos informar sobre los servicios que se ofrecen en al Biblioteca y Centro de Documentación y los compromisos que se asumen en su prestación, lo que supone una mejora permanente de la calidad de los servicios que se prestan a la sociedad y una herramienta para recabar de ella una mayor participación para la mejora y mantenimiento del sector público.

3 MARCO LEGAL.

Normativa básica estatal:

- Ley 16/1985, de 25 de junio, de Patrimonio Histórico Español.
- Ley 10 /2007, de 22/06/2007, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas.
- Ley 23/2011 de 29/07/2011, de Depósito Legal.
- Ley 2/2019, de 1 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el RD 1/1996, de 12 de abril, y por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/26/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de febrero de 2014, y la Directiva (UE) 2017/1564 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de septiembre de 2017.
- LO 3/2018, 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- RD 1720/2007, DE 21/12/2007, por el que se aprueba el reglamento de Desarrollo de la LO 15/1999, de 13/12/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- RD Legislativo 1/1996, de 12/04/1996, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.
- RD Legislativo 635/2015, de 10/07/2015 por el que se regula el Depósito Legal de las publicaciones en línea.

Normativa autonómica:

- Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha.
- Ley 3/2011, de 24 de febrero de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-la Mancha.
- Ley 22/2002, de 21-11-2002 de Creación del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha y la Ley 5/2008 de 12 de junio, de modificación de la Ley 22/2002, de 21 de noviembre de, de Creación del Instituto de la Mujer de Castilla La-Mancha.
- Ley 12/2010, de 18 de noviembre, de Igualdad entre Mujeres y Hombres de Castilla-La Mancha.
- Decreto 252/2003, de 29 de julio de 2003, por el que se regula la organización y funciones del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, modificado por el Decreto 34/2016, de 27/07/2016, por el que se regula la organización y funciones del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha.
- Orden de 11/10/2011, de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas, por la que se regula la tramitación de iniciativas, quejas y sugerencias de los ciudadanos sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.

4 DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Los derechos y deberes de las personas usuarias son los siguientes:

Derechos:

- Acceder de manera libre y gratuita a los servicios de la Biblioteca y Centro de Documentación "Luisa Sigea" del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, sin ningún tipo de discriminación.
- Recibir una atención cordial y correcta por parte del personal de la Biblioteca.
- Salvaguardar el derecho a la intimidad de las personas usuarias, siendo obligatorio el tratamiento confidencial de la información en relación con los materiales y servicios proporcionados, así como el respeto a los datos personales, en los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.
- Presentar quejas o sugerencias y obtener una respuesta a las mismas.
- Recibir información básica para la utilización de sus servicios.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a la información bibliográfica.
- Realizar sugerencias para la adquisición de los materiales que no se encuentren en los fondos de la Biblioteca.
- Participar en aquellas actividades que se organicen con carácter público.
- Los derechos expresamente reconocidos en la legislación vigente.

Deberes:

- Atenerse a las medidas de seguridad que se establezcan en cada momento.
- Utilizar adecuadamente los fondos, equipos e instalaciones de la Biblioteca.
- Mantener un comportamiento correcto hacia el personal y otras posibles personas usuarias.

- Respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual al hacer uso de los fondos y servicios de la Biblioteca.
- Identificarse con la tarjeta personal o colectiva para hacer uso de préstamo de materiales, el servicio de Internet, y cualquier otro servicio ofrecido por la Biblioteca.
- Ejercer los derechos de acceso, rectificación y cancelación de datos de carácter personal, de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos.
- Los deberes expresamente reconocidos en la legislación vigente.

5 SERVICIOS OFRECIDOS.

La Biblioteca y Centro de Documentación "Luisa Sigea" del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha presta los siguientes servicios:

1. Atención a las personas usuarias.

- Atención rigurosa y profesional a las personas y entidades usuarias.

2. Información, asesoramiento y orientación.

- Proporcionar información general y orientación sobre acceso, organización y funcionamiento, fondos y servicios de la propia Biblioteca por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
- Proporcionar información, orientación y asesoramiento bibliográfico y de referencia solicitada por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
- Proporcionar información básica sobre Bibliotecas y Centros de Documentación que formen parte de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha y Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres.
- Proporcionar información y asesoramiento sobre las actividades programadas por la Biblioteca, solicitadas por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).

3. Promoción, difusión y visibilización.

- Promocionar, difundir y visibilizar todas las actividades culturales de la Biblioteca y Centro de Documentación.
- Promocionar, difundir y visibilizar los nuevos materiales incorporados al catálogo de la Biblioteca y Centro de Documentación, puestos a disposición de las personas y entidades usuarias.
- Promocionar, difundir y visibilizar todas las recomendaciones literarias de la Biblioteca y Centro de Documentación.

4. Préstamo y consulta de materiales.

- Facilitar la lectura y consulta libre de los fondos de la Biblioteca y Centro de Documentación en sus instalaciones durante su horario de apertura.
- Realizar préstamo a domicilio de cualquier tipo de material prestable, durante un periodo de tiempo determinado, a aquellas personas o entidades que dispongan de la tarjeta personal o colectiva de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha.
- Realizar préstamo interbibliotecario, para facilitar a las personas usuarias de la biblioteca aquellas obras de las que no se disponga y estén disponibles en otros centros y así mismo suministrarlas a centros de documentación y bibliotecas que lo soliciten.
- Realizar préstamo de 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, durante un periodo de tiempo determinado y en las condiciones oportunas, a aquellas entidades que lo soliciten.
- Realizar préstamo de las exposiciones itinerantes y prestables del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, durante un periodo de tiempo determinado y en las condiciones oportunas, a aquellas entidades que lo soliciten.

5. Acceso a internet y aplicaciones informáticas.

- Acceso libre y gratuito a Internet y uso de programas de ofimática, en un ordenador de uso público o en cualquier dispositivo móvil personal a través de la WiFi de la Biblioteca.

- Facilitar el acceso al catálogo automatizado de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, en un ordenador de uso público o en cualquier dispositivo móvil personal a través de la WiFi de la biblioteca.

6. Reproducción de documentos.

- Facilitar la reproducción digital de documentos en los términos que la legislación vigente permita.



7. Servicio de desideratas.

- La Biblioteca ofrece un servicio de desideratas por el que las personas usuarias pueden proponer la adquisición de documentos que no forme parte de la colección de las bibliotecas. Para hacer uso de este servicio será necesario disponer de la tarjeta de la Red de Bibliotecas Públicas en vigor.

6 COMPROMISOS CON LAS PERSONAS USUARIAS.

Los siguientes compromisos, cuando se expresen en horas, debe entenderse horas en días hábiles. Se consideran horas hábiles lo establecido en el horario de la Carta de Servicios.

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.

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.

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).

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).

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.

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

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 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.

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.

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 otro material susceptible de ser incorporado al catálogo de la Biblioteca y Centro de Documentación.

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.

11. Publicar con una periodicidad quincenal en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, recomendaciones literarias con perspectiva de género.

12. Acceso en un plazo máximo de 2 horas a fondos de la Biblioteca localizados en el depósito externo.

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 formulario 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.

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.

15. Las solicitudes de préstamo de 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.

16. Las solicitudes de préstamo de las exposiciones itinerantes y prestables, serán tramitadas con respuesta positiva o negativa en un plazo máximo de 72 horas.

17. Acceso gratuito a internet, al catálogo y a programas de ofimática a través del puesto de acceso público o en cualquier dispositivo móvil personal a través de la WiFi de la Biblioteca, 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.

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

7 INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS.

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su grado de consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta pueden consultarse en la página web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha http://institutomujer.castillalamancha.es/ y en la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (www.jccm.es), donde se actualizan con periodicidad semestral los resultados de su cumplimiento.

Castilla-La Mancha

8 FORMAS DE PARTICIPACIÓN. INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

La ciudadanía puede colaborar en la mejora de los servicios a través de encuestas de satisfacción que se llevan a cabo anualmente y que estarán a disposición de las personas y entidades usuarias del Biblioteca y Centro de Documentación "Luisa Sigea" del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha.

Disponibles en papel en las instalaciones de la Biblioteca y Centro de Documentación, y de forma permanente en la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha (www.jccm.es) y en la página web de la Biblioteca y Centro de Documentación Luisa Sigea (https://institutomujer.castillalamancha.es/centro-de-documentacion-y-biblioteca-luisa-sigea)

Para plantear cualquier iniciativa, queja o surgencia por cualquiera de los medios siguientes.

- Presencialmente o mediante correo postal dirigido a: Instituto de la Mujer, Plaza de Zocodover 7, 2º, 45071-Toledo.
- Por correo electrónico: centrodocumentacionmujer@jccm.es
- Mediante el formulario electrónico en la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (www.jccm.es). Una vez cumplimentado el formulario, la aplicación electrónica asignará número de registro, fecha y hora del asiento y remitirá automáticamente la queja o sugerencia a la Consejería designada como responsable del servicio.
- A través del modelo normalizado disponible en todos los centros, oficinas y organismos de la Administración Regional, según modelo aprobado por Orden de 11-10-2011 de la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas (DOCM nº 211, de 27-10-2011).
- Mediante llamada al Teléfono Único de Información 012, si llama desde alguna localidad de la comunidad autónoma de Castilla La Mancha, o al teléfono 925 274 552, si llama desde fuera de Castilla La Mancha o desde una localidad de ésta con prefijo de otra comunidad autónoma, donde el personal que atienda la llamada la formalizará en soporte informático.

- De forma presencial, en cualquier oficina de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de Registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 15 días hábiles contados desde el siguiente al de su presentación, por el canal elegido para su notificación o en su defecto por el canal por el que se haya presentado la reclamación.

9 GARANTÍAS Y MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Si de su queja se evidencia el incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos, la persona responsable del Biblioteca y Centro de Documentación "Luisa Sigea" del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha le llamará, en un plazo máximo de 72 horas, para solicitar disculpas y darle la explicación de lo acontecido.

Asimismo, la Dirección del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha habilitará la medida correctora que proceda con objeto de subsanar las deficiencias aparecidas en la prestación de ese servicio.

10 ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.

La Carta de Servicios de la Biblioteca y Centro de Documentación del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha "Luisa Sigea" entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha y los compromisos que en ella se adquieren tendrán validez durante dos años desde su entrada en vigor, o en su caso, hasta que se apruebe una nueva edición de dicha carta.

11 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN DE LA CARTA.

Semestralmente, la Biblioteca y Centro de Documentación "Luisa Sigea" publicará el seguimiento del cumplimiento de los compromisos recogidos en esta carta.

El contenido de la Carta se publicará en un folleto divulgativo que se mantendrá permanentemente actualizado en la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha(http://www.jccm.es) y en la página web de la Biblioteca y Centro de Documentación "Luisa Sigea" (https://institutomujer.castillalamancha.es/centro-de-documentacion-y-biblioteca-luisa-sigea).

Castilla-La Mancha

12 TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS.

Los servicios que se recogen en la carta son gratuitos y, por tanto, están exentos de cualquier tasa o precio público.

13 FORMAS DE ACCESO.

La Biblioteca y Centro de Documentación "Luisa Sigea" del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, se puede acceder de la siguiente forma:

De forma presencial y por teléfono en el horario general (excepto festivos):

- De lunes a viernes de 9:00h. a 14:00 horas.
  Los lunes, excepto del 16 de junio al 15 de septiembre, de 16:00h. a 18:00 horas.

  En la siguiente dirección: Plaza de Zocodover 7, 2ª Planta. CP. 45071 Toledo.

  Transporte público: Autobuses urbanos. Líneas: 01, 03, 04.1, 04.2, 05, 05D, 06.1, 06.2, 07.1, 07.2, 09.4, 10, 11, B1 y B2.
- Por teléfono: 925 286 010.

Por correo electrónico: centrodocumentacionmujer@jccm.es

A través de Internet:

Accediendo a la página web del Instituto de la Mujer de Castilla La Mancha http://institutomujer.castillalamancha.es/

A través de las siguientes redes sociales.

centrodocumentacionmujer@jccm.es

https://institutomujer.castillalamancha.es/centro-de-documentacion-y-biblioteca-luisa-sigea

@imujerclm

facebook.com/imujerclm

@BiblioLSigea

@Biblioteca y Centro de Documentación "Luisa Sigea"

bibliotecaluisasigeaclm

14 PLANO SITUACIÓN.



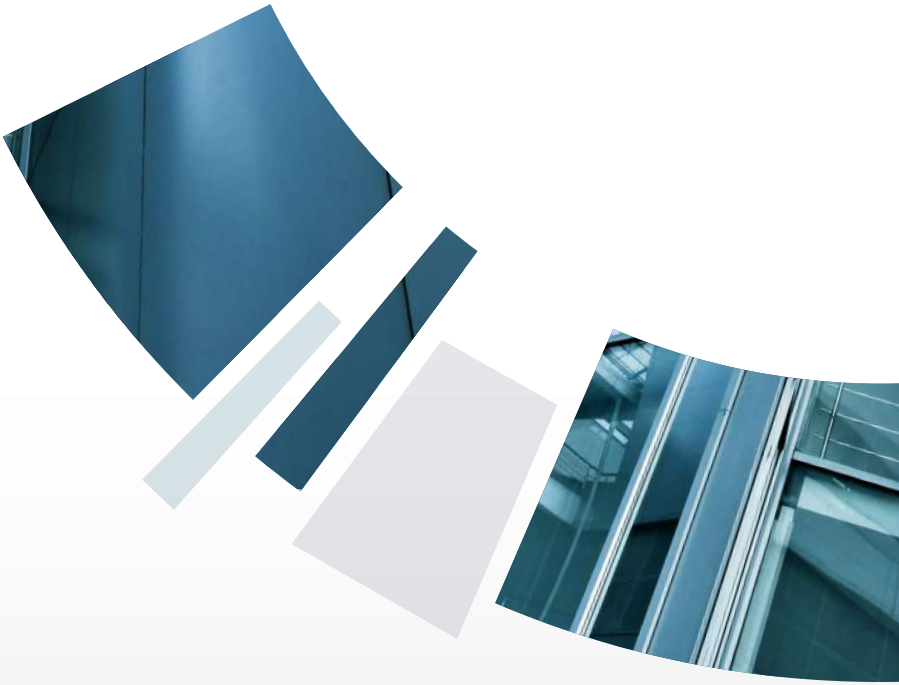


BIBLIOTECA Y CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Luisa Sigea

Instituto de la Mujer
CASTILLA-LA MANCHA

Biblioteca y Centro de Documentación
"Luisa Sigea" del Instituto de la Mujer
Consejería de Igualdad y Portavoz



Castilla-La Mancha

Instituto de la Mujer
CASTILLA-LA MANCHA

AENOR
Producto Certificado
Certificada el 26/11/2008 y nº A58/00053

D.L. TO 343-2022