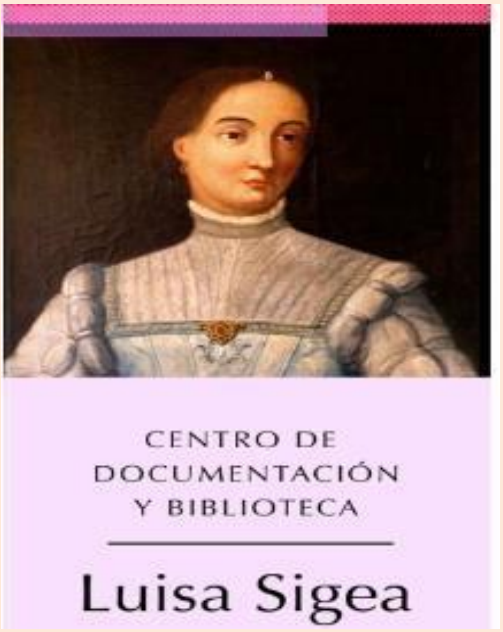
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECA LUISA SIGEA



MEMORIA 2020

RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS Castilla-La Mancha

luisa Sigea

Instituto de la Mujer CASTILLA-LA MANCHA

Castilla-La Mancha

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3
1.1. Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea 3
2. FONDO DOCUMENTAL 4
2.1. Colección 4
3. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO 4
3.1. Secciones de libre acceso 5
3.2. Depósitos de acceso restringido al público 5
4. SERVICIOS 6
4.1. Personal usuario 6
4.2. Consultas 6
4.3. Uso de los fondos. Acceso y circulación de la colección 7
4.4. Reproducción de documentos 8
4.5. Puesto de consulta gratuita con acceso a Internet, OPAC del Centro de Documentación y Biblioteca y paquete Office. 8
5. GESTIÓN DE LA COLECCIÓN 9
5.1. Adquisiciones 9
5.2. Donaciones 9
6. ACTIVIDADES CULTURALES Y DE DIFUSIÓN 10
6.1. Actividades 10
6.2. Programa de animación a la lectura y sensibilización 14
6.3. Exposiciones itinerantes 16
7. COLECCIÓN 18
7.1. Boletines de novedades bibliográficas y audiovisuales 18
7.2. Recomendaciones literarias 19
7.3. Web y redes sociales 19
7.3.1. Difusión del Centro de Documentación y Biblioteca en la página web del Institutode la Mujer de Castilla-La Mancha, tanto en el apartado específico con que cuentay en otros apartados generales en los que se cuelgan las novedades (Web Instituto de la Mujer de CLM). 19
7.3.2. **Facebook**: (CentrodeDocumentación Biblioteca“Luisa Sigea”) 19
7.3.3. **Twitter:** (@BiblioLSigea) 20
7.3.4. **Instagram** del Centro de Documentación: En 2020 se creó la cuenta de Instagram (@bibliotecaluisasigeaclm) 20
8. DIFUSIÓN DE LA RED DE CENTROS DE DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECAS DE MUJERES. 20

9. CARTA DE SERVICIOS 21
9.1. Carta de servicios 21
9.2. Evaluación de compromisos. Informe anual 2020 22
10. CONCLUSIONES Y RETOS A FUTURO 23
11. ANEXO I 25

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea



El Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea depende del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, organismo autónomo responsable de impulsar, coordinar y asesorar sobre políticas de igualdad en nuestra Región y que fue creado por Ley 22/2002 de 21 de noviembre. Se encuentra adscrito al Servicio de Planificación, Evaluación y Documentación de este organismo.

En el Decreto 252/2003, de 29 de julio, se establece entre sus cometidos gestionar y planificar el Centro de Documentación, pero habrá que esperar a la aprobación del IV Plande Igualdad de Oportunidades entre hombres y mujeres (2004-2008) de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha para impulsar la creación de este Centro, siendo inaugurado finalmente en mayo de 2007 como servicio público que presta el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha.

Dispone de carta de servicios certificada por AENOR desde noviembre de 2008.



Desde su creación ha contado con la denominación de Centro de Documentación del Instituto de la Mujer, al ser un centro de referencia e investigación en materia de igualdad en la Región. Pero en 2016, con el objetivo fundamental de seguir acercando el recurso a más personas, el Instituto de la Mujer decidió cambiar su denominación dando visibilidad con el nuevo nombre a su función también como biblioteca, pasando a convertirse en el actual Centro de Documentación y Biblioteca Luisa **Sigea**.

Con esta denominación se pretendía también homenajear a esta taranconera de nacimiento, Luisa Sigea de Velasco conocida como “la Toletana”, humanista y poeta del Renacimiento Español que gozó de gran reconocimiento en su época.

En el **II Plan Estratégico para la Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres de Castilla-La Mancha 2019-2024**, aprobado por el Consejo de Gobierno el 23 de octubre de 2018, y que es el instrumento del que se valen las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha para alcanzar el objetivo de igualdad efectiva de mujeres y hombres y la eliminación de la discriminación por razón de sexo, en su Eje 4. Empoderamiento y Participación Social se reconoce al Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea como uno de los medios utilizados por el Instituto de la Mujer para visibilizar las aportaciones de las mujeres en las distintas esferas del conocimiento.

Forma parte del Catálogo Colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, así como de la Red Nacional de Centros de Documentación y Bibliotecas de Castilla-La Mancha.

Hay que señalar que debido a la pandemia mundial Covid-19 y al confinamiento consecuente de ésta, durante los meses de marzo a mayo de 2020 las bibliotecas permanecieron cerradas al público, una vez abiertas, estaban condicionadas por las restricciones que se fueron imponiendo, y eso tuvo su reflejo en todos los aspectos técnicos y de difusión de la biblioteca.

2. FONDO DOCUMENTAL

2.1. Colección

Es el único centro documental y bibliotecario de Castilla-La Mancha con temática específica de igualdad de género, pretende contribuir a la difusión y el conocimiento de la situación de las mujeres en los diferentes ámbitos de la vida, y para ello ofrece un fondo bibliográfico y audiovisual que cuenta a fecha 31 de diciembre de 2020 con **12.489** documentos, abarcando aspectos como la situación social de las mujeres, políticas de igualdad, lenguaje inclusivo, mainstreaming, coeducación, feminismo, sexualidad, cultura y un largo etcétera.

3. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Actualmente, el Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea se encuentra ubicado en las instalaciones de los Servicios Centrales del Instituto de la Mujer de CLM en Toledo, concretamente en la céntrica Plaza de Zocodover.

El Centro de Documentación y Biblioteca está integrado por varias secciones de libre acceso y dos depósitos documentales de acceso restringido.



3.1. Secciones de libre acceso

□**Sección General**: esta sección cuenta con varios expositores en los que se distribuyen 17 áreas temáticas diferenciadas en función del Tesauro de Género del Instituto de la Mujer. En esta sección está formada todo por estudios técnicos y ensayos especializados en género.

□ **Sección Infantil / Juvenil**: esta sección contiene un amplio conjunto de monografías y audiovisuales, todos ellos destinados a público infantil y juvenil y con el que niñas y niños pueden disfrutar de libros y audiovisuales con perspectiva de género.

□ **Sección Novedades y Centros de Interés**: en esta sección se aglutinan tanto las novedades bibliográficas como los centros de interés que se han creado, que facilitan un acceso más intuitivo y sencillo a la colección. En estasección se dispone de monografías y audiovisuales.
Existe un **Centro de Interés Permanente LGTBI**, se creó con el objetivo de intentar contribuir al conocimiento de la historia, teorías, reflexiones, luchasy evolución de estos movimientos.
En esta sección también contamos con varios **Centro de Interés Temporal** que en el año2020 ha estado dedicado a:

- **Aportando Igualdad**
- **Mujeres creadoras de cómic**
- **Mujeres escritoras premiadas: Premio Planeta**

□ **Sección Literatura y Cine**: ésta sección está formada por monografías y audiovisuales de tipo cultural y de ocio.

3.2. Depósitos de acceso restringido al público

El Centro de Documentación y Biblioteca cuenta con 2 depósitos de acceso restringido:

- **Depósito 1**: ubicado en las instalaciones del Centro de Documentación.

- **Depósito externo**: que alberga los materiales más antiguos y menos consultados y está localizado en las instalaciones de la Delegación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en Toledo.

4. SERVICIOS

4.1. Personal usuario

- ***Altas***

La política de tarjeta única que tiene la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, unido a que una de las características de las bibliotecas especializadas es su reducido número de personas usuarias, es importante señalar que, en datos absolutos el número de personas usuarias que tiene el Centro de Documentación es reducido, en comparación a los datos que pueden arrojar otros centros bibliotecarios con temática general.



Así, en 2020 han sido dados de alta **9** tarjetas de la Red desde el Centro de Documentación, en su mayoría a entidades y clubes de lectura.

- ***Visitas a la web***

Debido a su temática especializada y la peculiaridad de ser centro de documentación y biblioteca a la vez, resulta muy útil llevar un control de los datos de acceso a la página web por parte de la ciudadanía, en concreto al apartado de la Biblioteca. Así, a fecha 31 de diciembre de 2020, el número total de visitas a la web del Instituto de la Mujer de Castilla- La Mancha fue de 144.148, de las cuales **11.868** visitas se realizaron al apartado específico del Centro de Documentación y Biblioteca.

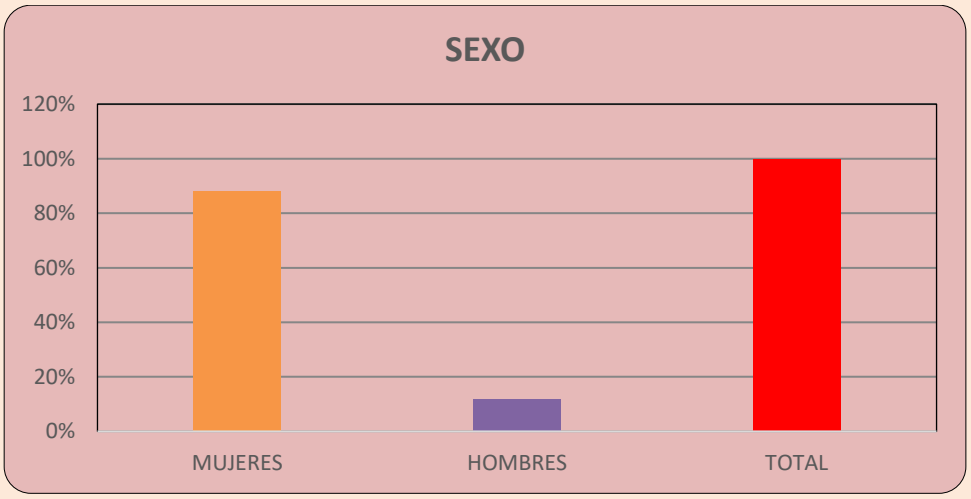
4.2. Consultas

El número de consultas atendidas por el Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea presencial, telefónicamente o a través de correo electrónico en 2020 asciende a **136.**

La mayoría de ellas han sido relativas *a la* ***oferta cultural*** que ofrece el Centro (exposiciones y servicios de préstamo colectivo a través del Programa de Animación a la Lectura y Sensibilización), seguidas de ***consultas bibliográficas y de referencia*** de su fondo bibliográfico (consultas relacionadas con la bibliografía que conforma el fondo documental del centro), y finalmente ***generale****s,* relativas al funcionamiento y organización del propio Centro (horarios, dirección, datos de contacto, etc.).

De todas las consultas que se realizaron hay que señalar que **el 88%** de las mismas fueron realizadas por mujeres frente a un **12 %** que las realizaron hombres.





4.3. Uso de los fondos. Acceso y circulación de la colección

- ***Préstamos***

El Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea ha gestionado a través de ***ABSYS*** (*Sistema Integrado de Gestión Bibliotecaria utilizado por la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha*) en 2020 un total **1.338** transacciones de préstamo.

Estos préstamos han sido de cuatro tipos:

- Préstamo individual o a domicilio: préstamo de materiales a personas usuarias para utilizarlos en su domicilio

- Préstamo Interbibliotecario**:** Esta modalidad de préstamo está dirigida tanto a personas usuarias individuales como a otras bibliotecas, y pretende, mediante el suministro tanto deoriginales en préstamo como de reproducciones, facilitar el acceso

universal a cualquier documento.

- Préstamo colectivo: Este préstamo va dirigido a determinados colectivos, como clubes de lectura, entidades como asociaciones, ayuntamientos y centros de la mujer entre otros,y a otras bibliotecas
- Préstamos de uso interno: Son préstamos realizados al personal del Instituto de la Mujerde Castilla-La Mancha en el desempeño de sus funciones.



4.4. Reproducción de documentos

Desde noviembre de 2016 el Centro de Documentación y Biblioteca cuenta con un equipo de reprografía para reproducción digital del material bibliográfico, siendo uno de losservicios que se ofrecen en la actual carta de servicios del Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea.

El equipo se encuentra ubicado en las instalaciones del Centro de Documentación y Biblioteca y está a disposición de las personas usuarias que deseen utilizarlo.

4.5. Puesto de consulta gratuita con acceso a Internet, OPAC del Centro de Documentación y Biblioteca y paquete Office.

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.

5. GESTIÓN DE LA COLECCIÓN

5.1. Adquisiciones

En 2020 el Centro de Documentación ha incrementado su fondo documental con un total de **391** materiales nuevos, que sumados a los ya existentes hace que su fondo total ascienda a **12.489** documentos distribuidos de la siguiente forma:

Documentos bibliográficos	
Folletos	614
Monografías	9813
TOTAL	**10427**
Documentos no bibliográficos	
Audiovisuales[1]	559
Documentos especiales[2]	311
Documentos electrónicos[3]	455
TOTAL	**1325**
Publicaciones periódicas	
Revistas (89 títulos)	737
TOTAL	**737**

5.2. Donaciones

Otra de las formas por las que el Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea adquiere ejemplares es la de las donaciones.

En 2020 se han recibido **38** donaciones procedentes de diferentes organismos de igualdad, y de algunos Centros y Bibliotecas pertenecientes a la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres.

[1] DVD, VHS Y DOCUMENTOS SONOROS COMO CD-DA Y CASETES
[2] CARTELES
[3] CD-ROM, DVD-ROM Y USB

6. ACTIVIDADES CULTURALES Y DE DIFUSIÓN

6.1. Actividades

El Instituto de la Mujer, persiguiendo el objetivo de difundir la colección, así como los servicios que ofrece el Centro de Documentación, entre otras cosas, planifica y desarrolla diferentes actividades culturales y de difusión.

En el año 2020 tuvo lugar una pandemia mundial, conocida con el nombre de COVID-19. Este hecho obligó a un confinamiento a nivel mundial, la población fue confinada y se impusieron fuertes restricciones a la libertad de circulación. El Gobierno de la Nación declaró el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, a través del Real Decreto463/2020, de 14 de marzo.
Como consecuencia de estas restricciones se cerró la biblioteca y se cancelaron los servicios presenciales.

Desde marzo hasta mayo de 2020 el cierre de la biblioteca fue absoluto, posteriormente, se abrió siguiendo las recomendaciones de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha y lo indicado por la Consejería de Sanidad, que marcaban el aforo permitido y medidas de higiene y seguridad.



a.) “LA CUARENTENA LA PASAMOS MEJOR… ¡LEYENDO!

Como consecuencia del cierre la biblioteca por las restricciones impuestas por el COVID-19, las actividades de difusión se realizaron mediante la web y principalmente a través de las redes sociales.

Se elaboró un boletín con recomendaciones bibliográficas y audiovisuales, bajo el título: “La cuarentena la pasamos mejor… ¡leyendo!”.

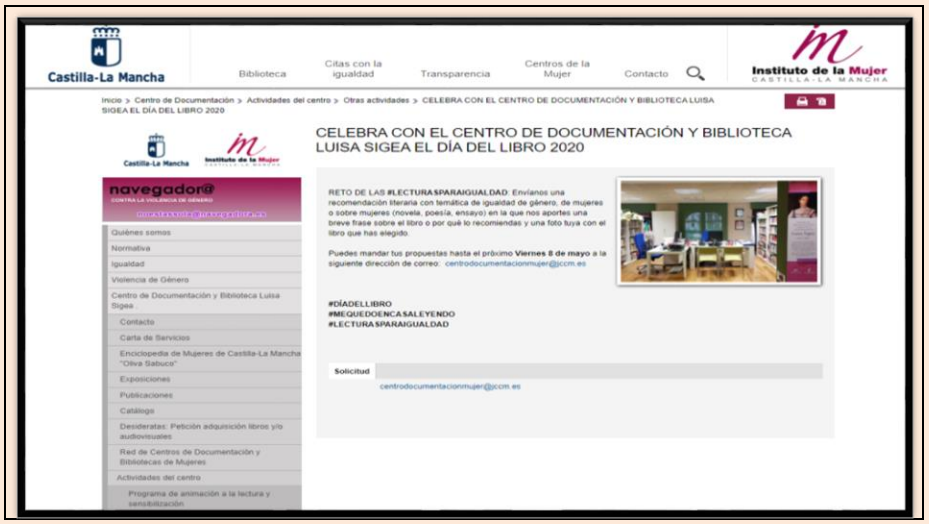


Además, bajo el **hastag #quedateencasa,** de forma diaria se fueron realizando actividades de difusión y animación de la lectura, a través de recomendaciones bibliográficas, y actualizaciones de entradas de la Enciclopedia de Mujeres Oliva Sabuco.



b.) DÍA DEL LIBRO EN CASTILLA-LA MANCHA 2020 (23 de abril)

La celebración de esta efeméride se tuvo que hacer de forma “virtual”, para ello, se lanzó una campaña de difusión a través de la web del Centro de Documentación y de las redes sociales denominado **#LECTURASPARAIGUALDAD.**
La actividad consistía en el envío de una recomendación literaria con temática de igualdad de género mujeres o sobre mujeres (novela, poesía, ensayo), en la que las personas que participaban, tenían que añadir una breve frase sobre el libro o por qué lo recomendaba y una foto del participante con el libro que había elegido.



c.) DÍA DEL ORGULLO LGTBI 2020



Para celebrar este día el Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea del Instituto de la Mujer de CLM, con el que se intenta contribuir, a través de una selección de materiales y recursos, al conocimiento de la historia, teorías, reflexiones, luchas y evolución de estos movimientos, para el avance en la consecución de los derechos de la comunidad LGTBI, elaboró un **boletín bibliográfico con recomendaciones bibliográficas y audiovisuales.**

d.) DÍA INTERNACIONAL DE LAS BIBLIOTECAS 2020

Para celebrar el DÍA INTERNACIONAL DE LAS BIBLIOTECAS 2020, se llevó a cabo una campaña de difusión llamada "**Aportaciones en igualdad**".
Se proponía a los usuarios que participaran en la propuesta de libros y películas con perspectiva de género o literatura y cine realizado por mujeres, tanto para público adulto como infantil-juvenil, y que posteriormente serian adquiridos por la Biblioteca para aumentar su fondo documental, en un espacio de la biblioteca llamado "APORTACIONES EN IGUALDAD.

e.) ESCUELA DE PENSAMIENTO FEMINISTA 2020

En 2020 se celebró la VII Escuela de Pensamiento Feminista, edición dedicada al feminismo y la coeducación. La Biblioteca Luisa Sigea participó en ella con unas **recomendaciones bibliográficas sobre coeducación.**

f.) "MI LIBRO DEL AÑO"



Actividad de promoción de la lectura y difusión, en la que se propuso participar a las personas usuarias indicando el libro que del fondo documental que consideraban que había sido **"libro del año",** y entrando por ello en el sorteo de un lote de libros con lecturas para igualdad.

g.) ACTIVIDADES EXCEPCIONALES



A causa del cierre de bibliotecas como medidas restrictivas ante el COVID19, se puso en marcha un servicio llamado **"Solicita Igualdad y llévatela",** este permitía solicitar ejemplares para tomarlos en préstamo y mediante cita previa se entregaban a las personas usuarias.

6.2. Programa de animación a la lectura y sensibilización

Programa que tiene como objetivo animar en el hábito de la lectura, aprovechando bibliografía específica de igualdad de género y en valores.

Dentro del programa se encuentran una serie de servicios de préstamo colectivo destinados a diferentes tipos de entidades, durante el año 2020 fueron solicitados los siguientes:

Maleta Viajera de la Mujer

Con La Maleta Viajera el Instituto de la Mujer pone a disposición de diferentes entidades de la Región como Asociaciones, Centros de la Mujer, Entidades Locales y Bibliotecas Públicas regionales, un lote documental compuesto de 50 documentos monográficos y 15 audiovisuales que se pueden solicitar en dos modalidades.
En 2020 se prestó a **1** Centro de la Mujer.

El Baúl de los Libros Viajeros

Este servicio tiene como objetivo crear pequeños recursos de lectura, los cuales se prestan a Centros Educativos de Infantil y Primaria, dando prioridad a los municipios de zonas rurales.



Lo que pretende el Baúl es poner en práctica actividades dirigidas a conseguir una reflexión sobre situaciones de desigualdad que siguen existiendo en nuestra sociedad, y lograr que las actitudes de niñas y niños sean más igualitarias y justas.

El Baúl se compone de 6 lotes para club de lectura infantil, compuesto cada uno de ellos de 35 ejemplares. Aquellas entidades que quieren contar con esta actividad pueden solicitar 2 lotes máximo por un período de 2 meses.
En 2020 el Baúl ha viajado a **2** entidades.

El Anaquel de las Lecturas Feministas

Este servicio está dirigido a Clubes de Lectura y cuenta con 6 Lotes Documentales compuestos de 15 ejemplares cada uno de ellos.
Las entidades destinatarias de este servicio son clubes de lectura de los diferentes Centros de la Mujer de Castilla-La Mancha, Bibliotecas, Asociaciones de Mujeres, Institutos de Educación Secundaria y clubes de lectura regionales.
Todas estas entidades pueden solicitar como máximo 1 lote por un período de 2 meses, no contemplando periodo de renovación del préstamo. El único requisito de este nuevo servicio es contar con el carné colectivo tipo Club de Lectura de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha.
En 2020 estos lotes han sido utilizados por **18** clubes de lectura.



RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS Castilla-La Mancha

luisa Sigea

Instituto de la Mujer CASTILLA-LA MANCHA

Centros de Interés Viajeros: Infantil y Juvenil

El **Centro de Interés Viajero Infantil** está dirigido a las bibliotecas de Centros de Educación Infantil y Primaria, y por otro lado el **Centro de Interés Viajero Juvenil** está dirigido a las bibliotecas de los Institutos de Educación Secundaria. Las bibliotecas públicas de la Región también podrán solicitar estos nuevos servicios.

Cada Centro de Interés Viajero está formado por un conjunto bibliográfico de 20 ejemplares cada uno de ellos, seleccionados por el Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea del Instituto de la Mujer entre bibliografía específica de igualdad de género, y destinada a la etapa infantil y juvenil.
Las entidades que soliciten estos servicios podrán disponer de ellos por un plazo mínimo de 30 días y máximo de 45, pudiendo ser ampliado dicho plazo por un período de 15 días en caso de que no medie una reserva.
En 2020 el Centro de Interés Viajero Infantil ha sido utilizado por **1** centro.

En 2020, como consecuencia de la Covid 19, durante muchos meses todos estos recursos no han podido poner al servicio de las entidades por protocolo sanitario, lo que justifican los bajos datos de utilización.

6.3. Exposiciones itinerantes4

El Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha cuenta con varias exposiciones itinerantes que se ofrecen a diferentes entidades y colectivos como Centros de la Mujer, Asociaciones, entidades locales, centros educativos y bibliotecas regionales, con el objetivo de contribuir a promover la igualdad entre mujeres y hombres, así como el acceso a la cultura.

MUJERES LEYENDO



Es un proyecto desarrollado por el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha que cumple con una doble finalidad: por un lado, contribuir a promover la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres utilizando la lectura como herramienta para lograr dicha igualdad, y por otro lado fomentar la lectura y el arte a través de estas imágenes.
Esta exposición se pone a disposición de aquellas entidades como Bibliotecas, Asociaciones y Centros de la Mujer entre otras, que deseen contar con ella en sus instalaciones durante un tiempo determinado.

[4]TODA LA INFORMACIÓN SOBRE LAS EXPOSCIONES ESTÁ DISPONBLE EN LA WEB DEL INSTITTUTO DE LA MUJER DE CLM (HTTPS://INSTITUTOMUJER.CASTILLALAMANCHA.ES/)

Consta de 30 reproducciones de pintoras y pintores que desarrollaron su obra entre el sigloXVI y el primer tercio del siglo XX.

En marzo de 2020 esta exposición tuvo que ser retirada del catálogo de exposiciones prestables y se encuentra en proceso de renovación previéndose su puesta en funcionamiento en el primer trimestre de 2021.

Entre enero y marzo de 2020 fue expuesta por las siguientes entidades:

- Ayuntamiento de Yeles (TO),
- IES de Caudete (AB),
- Centro de la Mujer de Ciudad Real.

a) ***NO SEAS CÓMPLICE***



Esta exposición formó parte de la campaña de concienciación social *No seas cómplice de la violencia de género*, que el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha preparó con motivo de la conmemoración del Día Internacional contra la Violencia hacia las Mujeres en el año 2006.
La campaña estuvo dirigida especialmente a los hombres y son ellos los que la protagonizan, haciendo suyo también el compromiso de absoluto rechazo a la violencia.

En 2020 esta exposición fue sido solicitada por la siguiente entidad:

- BPM de Tarancón (Cuenca)

b) ***MUJER Y DEPORTE***



Es un proyecto desarrollado por el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha con la finalidad de promover el acceso de las mujeres a las actividades deportivas en condiciones de igualdad con los hombres. El objetivo tanto de esta exposición como de su catálogo, es reflejar una imagen positiva de las mujeres en el deporte exenta de estereotipos, y presenta a deportistas que sirvan como modelos de éxito personal y profesional.

Esta exposición se pone a disposición de aquellas entidades como Entidades Locales, Centros de la Mujer, Centros Educativos, Asociaciones de Mujeres y Federaciones Deportivas. Consta de 57 fotografías en las que se muestra a las deportistas compitiendo en sus diferentes modalidades deportivas, así como entrenando y mostrando los éxitos conseguidos.

En 2020 ha viajado al siguiente centro:

- Centro de la Mujer de Ocaña (Toledo

c) *MUJERES CIENTÍFICAS*



La exposición Mujeres Científicas, es una exposición itinerante y divulgativa que intenta visibilizar y dar a conocer a las grandes mujeres investigadoras de la Historia de la Humanidad que fueron olvidadas.

La exposición, por su carácter didáctico, es interesante para toda la población y especialmente para Centros de Educación Secundaria, así como para Asociaciones de Mujeres.

Esta exposición ha sido solicitada en 2020 por:

- IES AZUER. Manzanares (Ciudad Real)
- BPM Chozas de Canales (Toledo)

7. COLECCIÓN

7.1. Boletines de novedades bibliográficas y audiovisuales



Periódicamente el Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea elabora boletines con todas las novedades que se han catalogado (monografías, audiovisuales, recursos electrónicos, folletos, etc.), novedades que se encuentran disponibles en el catálogo colectivo de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha a través del Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea.

Estos boletines incluyen una imagen del libro, una descripción bibliográfica ISBD y un resumen de su contenido.

En 2020 se han realizado **6** boletines, hay que resaltar que debido al COVID-19, las medidas restrictivas que nos llevó al confinamiento de la población y la obligación de cerrar el servicio de biblioteca, no se pudo adquirir libros durante el periodo de confinamiento, y, por tanto, no hubo novedades.

Los citados boletines son publicados en la web del Instituto de la Mujer de CLM en el apartado del Centro de Documentación, difundidos en redes sociales y enviados por mailing a todos los servicios del Instituto de la Mujer de CLM, las bibliotecas públicas de Castilla-La Mancha y la Red Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres.

7.2. Recomendaciones literarias

Semanalmente desde el Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea se hace una recomendación literaria con perspectiva de género y que además se encuentra disponible para préstamo en el fondo del Centro.

Todas las recomendaciones son colgadas en la web del Instituto de la Mujer de CLM y se difunden en las redes sociales del Centro de Documentación y Biblioteca.

Junto a estas recomendaciones semanales el Centro de Documentación y Biblioteca elaboró una serie de Boletines Especiales con Recomendaciones Literarias Temáticas. unos documentos con recomendaciones especiales para verano y Navidad.

Estas recomendaciones se encuentran a disposición de las personas usuarias en la web del Instituto de la Mujer (http://institutomujer.castillalamancha.es/centro-de-documentacion-y-biblioteca-luisa-sigea/recomendaciones-literarias) se difunden en las redes sociales Facebook y Twitter.

7.3. Web y redes sociales

La difusión realizada desde el Centro de Documentación y Biblioteca se resume así:

7.3.1. Difusión del Centro de Documentación y Biblioteca en la página web del Institutode la Mujer de Castilla-La Mancha, tanto en el apartado específico con que cuentay en otros apartados generales en los que se cuelgan las novedades (Web Instituto de la Mujer de CLM).

Hay que señalar que desde las cuentas en redes sociales del Instituto de la Mujer se hacen eco de las publicaciones y novedades del Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea lo que se convierte en una herramienta más de difusión.
Trabajamos para que aumenten las personas que siguen las páginas y sean visitadas con más frecuencia.



7.3.2. **Facebook**: (CentrodeDocumentación Biblioteca“Luisa Sigea”)
Hay que señalar que la página de Facebook del Centro de Documentación cuenta con 233 seguidoras y seguidores. A lo largo del año ha recibido cientos de visitas a todas las publicaciones que se realizan semanalmente, destacando la gran cantidad de interacciones sobre todo los días que en dicha página se hacen las recomendaciones literarias semanales.

7.3.3. **Twitter:** (@BiblioLSigea)

Con respecto a Twitter ocurre lo mismo, ya que nuestra cuenta es seguida por casi 200 personas, y en un año se han hecho eco de nuestros tweets infinidad de personas que se interesan además por nuestros recursos, novedades y sobre todo por las recomendaciones literarias que se han publicado a lo largo del año

7.3.4. **Instagram** del Centro de Documentación: En 2020 se creó la cuenta de Instagram (@bibliotecaluisasigeaclm).

El número de personas que siguen está próximo a los 150, esta red social permite publicar las novedades, recomendaciones, y además crear historias con imágenes y videos dinámicos. Hay que tener en cuenta, que Instagram es la red social más utilizada por la población juvenil, por tanto, queremos utilizarla también para estar más cerca de este sector de la población.

Difusión de los Boletines de Novedades Bibliográficas y todas las actuaciones delCentro de Documentación y Biblioteca en la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres a través de **correo electrónico**.

8. DIFUSIÓN DE LA RED DE CENTROS DE DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECAS DE MUJERES.

El Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea forma parte de esta Red desde el año 2008.

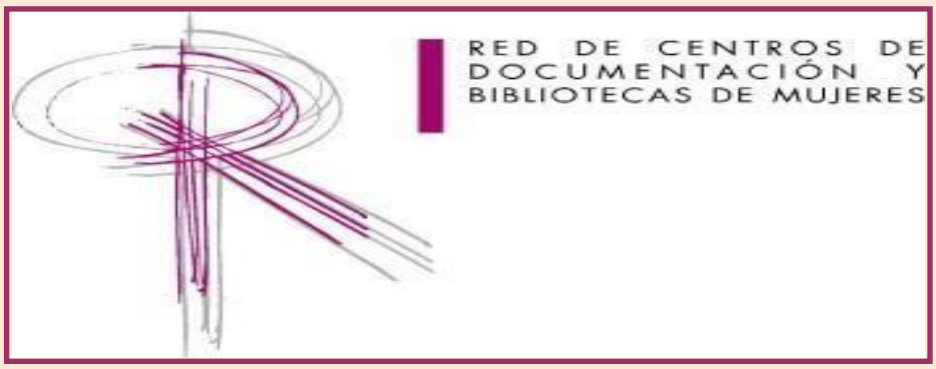
La Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres es una red nacional que fue creada en 1995, y actualmente está integrada por cerca de 40 Centros de organismos públicos de igualdad, centros de investigación universitaria y asociaciones de mujeres vinculadas al movimiento feminista.

En la actualidad el Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, a través de su Centro de Documentación y Biblioteca, participa activamente en esta red profesional a través del intercambio de información en materia de igualdad de género con el resto de Centros pertenecientes a la misma, muy especialmente bibliografía y documentación especializada, así como aquellas actuaciones que se realicen en el Centro.

Es importante señalar que el Centro de Documentación asiste y participa activamente en los *Encuentros* que se organizan anualmente desde la Red y en los que se trabaja en los diferentes grupos de trabajo. Durante el año 2020, debido al COVID19 no se pudo realizar este encuentro.

De forma mensual el Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea envía a la Red los

Boletines de Novedades Bibliográficas catalogadas en el Centro, así como información de todas las actividades y eventos que se desarrollen, con el objetivo de garantizar un intercambio de información permanente.



La Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres cuenta con una página de Facebook propia (https://www.facebook.com/RedBibliotecasMujeres/) en la que se van colgando todas aquellas novedades e iniciativas de los distintos Centros que la integran, lo que se convierte en una fuente de difusión más para el Centro de Documentación y Biblioteca Lusia Sigea

9. CARTA DE SERVICIOS

9.1. Carta de servicios



La Carta de Servicios del Centro de Documentación y Biblioteca del Instituto de la Mujer es un documento que informa a la ciudadanía sobre los servicios que se prestan en el mismo asegurando su calidad.

En octubre de 2020, la carta de servicios fue modificada al ampliarse el número de compromisos, mediante Resolución de 15/10/2020, del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, por la que 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.
Entro en vigor el 23 de octubre de 2020.

https://institutomujer.castillalamancha.es/sites/institutomujer.castillalamancha.es/files/documentos/paginas/archivos/resolucion_carta_de_servicios.pdf

Actualmente esta carta cuenta con **6 servicios** asociados a **18 compromisos** medidos a través de diferentes indicadores, y desde 2008 dispone de Certificado de AENOR, el cual se ha ido renovando hasta la actualidad.

La Carta se encuentra disponible en papel en las instalaciones del Centro de Documentación y Biblioteca Luisa Sigea y de forma electrónica en la página web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha (https://institutomujer.castillalamancha.es/sites/institutomujer.castillalamancha.es/files/documentos/paginas/archivos/resolucion_carta_de_servicios.pdf), así como en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (Cartas de servicio | Gobierno de Castilla-La Mancha (castillalamancha.es)).

9.2. Evaluación de compromisos. Informe anual 2020

Anualmente desde el Centro de Documentación y Biblioteca, y siguiendo las instrucciones correspondientes en materia de calidad, se elaboran una serie de informes de indicadores de calidad con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se prestan y teniendo en cuenta el principio de transparencia y difusión de los mismos.

Así se elaboran dos informes semestrales y uno anual en el que se informa de los datos en materia de calidad de los servicios ofrecidos en el Centro de Documentación y Bibliotecay donde se analizan de forma cuantitativa y cualitativa los compromisos asumidos en la Carta de servicios con las personas y entidades usuarias.

Cada uno de los compromisos lleva asociado el indicador que permite medir su grado de consecución, el estándar establecido, la forma en que se ha calculado o recogido dicho indicador y los resultados obtenidos. Este análisis se realiza sobre la media anual[5], que es el resultado de los dos informes elaborados semestralmente.

La actualización de la Carta de Servicios añadió 7 indicadores más, la nueva Carta de Servicios entro en vigor el 23 de octubre de 2020, por esta razón fue necesario realizar dos informes que comprendía 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

La Carta de servicios y todos estos informes tanto semestrales como anuales pueden ser consultados en la página web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha (https://institutomujer.castillalamancha.es/centro-de-documentacion-y-biblioteca-luisa-sigea)

[5]VER ANEXO I

10. CONCLUSIONES Y RETOS A FUTURO

Durante el año 2020 la declaración del estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 y su prolongación en el tiempo supuso el confinamiento domiciliario de la totalidad de la ciudadanía y el cierre de los servicios presenciales.

El Centro de Documentación y Biblioteca tuvo que adaptarse a las nuevas circunstancias, ofreciendo sus servicios a través de la web del Instituto de la Mujer, del Centro de Documentación y de las redes sociales.

Se realizaron campañas de promoción de la lectura a través de recomendaciones y elaboración de boletines bibliográficos especiales. Además, se potencio la utilización de la plataforma digital de préstamo bibliotecario eBiblio.

Se siguió trabajando por visibilizar a tantas y tantas mujeres relegadas al olvido y que en un ámbito u otro han destacado notablemente, pero que por el hecho de ser mujer han sido totalmente invisibilizadas. Periódicamente se fueron realizando entradas en la Enciclopedia de Mujeres Ilustres Oliva Sabuco.

A fecha 31 de diciembre de 2020 el fondo documental del Centro de Documentación y Biblioteca supera ya los 12000 ejemplares, debido en su mayoría a las adquisiciones por compra que ha realizado y las donaciones que ha recibido.

Cabe destacar en 2020 el gran aumento en las visitas a la web del Instituto de la Mujer de CLM, y en especial al apartado del Centro de Documentación, el cierre de los servicios presenciales repercutió positivamente en el número de visitas a la web.
Además, las redes sociales, se han convertido en una de las fuentes de difusión más importantes de este recurso especializado.

En 2021 seguiremos con nuestra política de difusión y visibilización de este recurso, así como de las aportaciones de las mujeres en todos los ámbitos y del feminismo.

Y lo haremos:

- Aumentando y actualizando los materiales bibliográficos y audiovisuales que se ofrecen en los diferentes servicios de animación a la lectura y sensibilización.

- Seguiremos apostando por la difusión permanente de nuestros recursos y servicios para lograr llegar a un mayor número de personas y entidades, persiguiendo nuestro mayor objetivo: fomentar la igualdad de género.

- Realizando nuevos centros de Interés de carácter temporal para visibilizar bibliografía y autoras destacadas.

- Aumentando los materiales del Centro de Interés Permanente LGTBI y actualizando su guía.

- Continuando con la realización de actividades culturales fijas con motivo de efemérides importantes para el feminismo y para el ámbito de la cultura.

- Seguiremos realizando otro tipo de actividades culturales de animación a la lectura y difusión que sean atrayentes para la ciudadanía y siempre intentando fomentar la igualdad de género.

- Fomentando la formación de profesionales del ámbito de documentación especializada en igualdad de género.

- Trabajando con la Consejería de Educación y Cultura para la realización de proyectos conjuntos para introducir la perspectiva de género, así como con la Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas a través del Archivo de Castilla-La Mancha.

- Continuaremos apostando por el uso de las redes sociales e incrementando nuestra presencia en las mismas.

11. ANEXO I

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: ≥ 4

2020	Valoración de personal usuario satisfecho, obteniendo una valoración igual o superior a 4 sobre 5	
	Estándar	Valor
Anual	≥ 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: ≥ 1

2020	Número de equipos disponibles al público	
	Estándar	Nº Equipos
Anual	≥ 1	1

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 05/11/2020 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: ≥ 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	≥ 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: ≥1

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