

### III.- OTRAS DISPOSICIONES Y ACTOS

#### Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha

#### **Resolución de 11/10/2016, del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, por la que se aprueba la Carta de Servicios: Centro de Documentación y Biblioteca del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha Luisa Sigea. [2016/10964]**

El Decreto 69/2012, de 29 de marzo, que regula las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, dispone en su artículo 6 que las cartas de servicios son documentos públicos escritos que son utilizados por la Administración para dar a conocer los servicios que ofrece y los compromisos que asume en relación con la calidad de la prestación. Tienen como objetivo acercar la Administración a la ciudadanía facilitándoles el ejercicio de sus derechos. Por otra parte, las cartas de servicios son herramientas de análisis para fomentar la mejora continua en la prestación de los servicios públicos, mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos. A su vez, en su artículo 10 dispone que las cartas de servicios establecerán un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, de las quejas y sugerencias, o de cualesquiera otros sistemas previstos, y actualizarán periódicamente los resultados correspondientes en el espacio destinado en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Igualmente establece un período de validez para la carta de servicios de dos años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

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

Se trata de una herramienta para poder ofrecer un servicio de calidad a la medida de las necesidades de las personas interesadas en acceder a la información y, en especial, a un fondo documental y bibliográfico dedicado a temas referentes a la mujer y a la igualdad de género: su situación social, políticas de igualdad, lenguaje no sexista, etc., tanto en el ámbito regional como en el estatal, el europeo o el internacional.

Teniendo en cuenta la finalización del plazo de vigencia de la actual Carta de Servicios, la adquisición de nuevos compromisos y actualización de los servicios prestados, así como el cambio de denominación a Centro de Documentación y Biblioteca del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha "Luisa Sigea", se estima necesaria la aprobación de una nueva Carta de Servicios.

La nueva denominación del Centro de Documentación y Biblioteca del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha "Luisa Sigea" debe su nombre a Luisa Sigea, humanista española del siglo XVI, nacida en Tarancón, cuya obra tiene un gran interés tanto literario como histórico. Esta escritora renacentista, con amplios conocimientos en filosofía e historia y sabedora de nueve lenguas, destacó dentro del marco cultural masculino de la época a pesar de las dificultades y escasas oportunidades para desarrollar todo su talento.

Siendo consecuentes con esta filosofía de mejora continua, en cumplimiento del Decreto 69/2012, de 29 de marzo, y de conformidad con las facultades otorgadas por el Decreto 252/2003, de 29 de julio, por el que se regula la organización y funciones del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, modificado por Decreto 34/2016, de 27/07/2016,

Resuelvo

Primero.- Aprobar el texto de la Carta de Servicios: Centro de Documentación y Biblioteca del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha "Luisa Sigea", que a continuación se desarrolla.

Segundo.- Ordenar la publicación de esta resolución en el DOCM.

Tercero.- Difundir esta Carta de Servicios en la sede electrónica [www.jccm.es](http://www.jccm.es), en la página web del Instituto de la Mujer (<http://institutomujer.castillalamancha.es/>), así como en aquellas otras dependencias que se estime oportuno.

Toledo, 11 de octubre de 2016

La Directora del Instituto de la Mujer  
de Castilla-La Mancha  
ARACELI MARTÍNEZ ESTEBAN

Carta de Servicios del Centro de Documentación y Biblioteca del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha "Luisa Sigea"

#### 1.- Datos identificativos. Quiénes somos.

El Centro de Documentación y Biblioteca del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha "Luisa Sigea" 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 la mujer y a la igualdad de género.

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

#### 2.- Objetivos y fines

La Carta de Servicios va dirigida a la ciudadanía y tiene como objetivos informar sobre los servicios que se ofrecen en el citado Centro 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.

El Centro de Documentación y Biblioteca del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha "Luisa Sigea", 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 Centro de Documentación y Biblioteca especializada 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, el Centro de Documentación y Biblioteca está integrado en la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha y la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres.

#### 3.- Marco legal.

Ley 19/2002, de 24 de octubre, de Archivos Públicos de Castilla-La Mancha, (DOCM número 141, de 15 de noviembre de 2002).

Ley 22/2002, de 21-11-2002 de Creación del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha (DOCM número 151, de 4 de diciembre de 2002), 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 (DOCM número 130, de 23 de junio de 2008).

Ley 12/2010, de 18 de noviembre, de Igualdad entre Mujeres y Hombres de Castilla-La Mancha (DOCM número 228, de 25 de noviembre de 2010).

Ley 3/2011, de 24 de febrero de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-la Mancha (DOCM nº 46 de 8 de marzo).

Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Decreto 252/2003, de 29-07-2003, por el que se regula la organización y funciones del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha (DOCM número 111, de 1 de agosto de 2003), modificado por el Decreto 34/2016, de 27/07/2016 (DOCM de 4 de agosto de 2016).

#### 4.- Derechos y deberes

Los derechos de las usuarias y usuarios son los siguientes:

Derechos:

- Acceder de manera libre y gratuita a los servicios del Centro de Documentación y Biblioteca del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha "Luisa Sigea", sin ningún tipo de discriminación.
- Recibir una atención cordial y correcta por parte del personal del Centro.

- 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 del centro.
- 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 del Centro.
- 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 del Centro.
- Identificarse con el carné de persona usuaria para hacer uso de préstamo domiciliario y el servicio de Internet.
- Los deberes expresamente reconocidos en la legislación vigente.

#### 5.- Servicios ofrecidos

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

##### Atención de las personas usuarias

- Atención y formación personalizada utilizando un lenguaje adecuado a las personas usuarias.

##### Información

- Proporcionar información general sobre acceso, organización y funcionamiento, fondos y servicios del propio centro por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
- Proporcionar información bibliográfica 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 a nivel nacional.
- Proporcionar información sobre las actividades programadas por el Centro, solicitadas por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).

##### Préstamo y consulta de materiales

- Facilitar la lectura y consulta libre de los fondos del Centro de Documentación y Biblioteca en las instalaciones del centro 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 del carné de usuarias.
- Realizar préstamo interbibliotecario, para facilitar a las personas usuarias del Centro 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 nos lo soliciten.

##### Acceso a internet

- Acceso libre y gratuito a Internet y uso de programas de ofimática en un ordenador de uso público.
- Facilitar el acceso al catálogo automatizado de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha, en un ordenador de uso público.

##### Reproducción de documentos

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

## 6.- Compromisos con las personas usuarias

Los siguientes compromisos, cuando se expresen en horas, debe entenderse horas en días hábiles.

1. Atención y formación personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.
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 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 la persona usuaria por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
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 la persona usuaria, por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
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.
6. Consulta del fondo documental y bibliográfico durante el tiempo que la persona usuaria estime 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. Acceso en un plazo máximo de 2 horas a fondos del Centro localizados en el depósito externo.
8. Dar de alta de forma inmediata y gratuita el carné de persona o entidad usuaria a quien lo necesite para hacer uso de los servicios del centro, siendo necesario presentar solicitud debidamente formalizada.
9. 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.
10. Acceso gratuito a internet, al catálogo y a 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.
11. Oferta de un equipo de reprografía para reproducción digital de material bibliográfico del centro.

## 7.- Indicadores asociados a los compromisos

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

Compromiso 1. Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.

Indicador 1: valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida, obteniendo una valoración igual o superior a 4 sobre 5.

Estándar:  $\geq 4$

Método de obtención y periodicidad: encuestas de satisfacción realizadas entre las personas usuarias. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 2. Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas de información general sobre organización y funcionamiento del propio centro, planteadas por las personas usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 24 horas cuando se realicen por medios telemáticos.

Indicador 2: porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

Estándar: 100%

Método de obtención y periodicidad: registro de consultas. Periodicidad de 6 meses

Compromiso 3. Atender en un plazo máximo de 72 horas las consultas de información bibliográfica y referencia planteadas por las personas usuarias por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).

Indicador 3: porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

Estándar: 100%

Método de obtención y periodicidad: registro de consultas. Periodicidad de 6 meses

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 4: porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

Estándar: 100%

Método de obtención y periodicidad: registro de consultas. Periodicidad de 6 meses.

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.

Indicador 5: porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

Estándar: 100%

Método de obtención y periodicidad: registro de consultas. Periodicidad de 6 meses.

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.

Indicadores:

6.1. Valoración del personal usuario satisfecho con el tiempo establecido de consulta, obteniendo una valoración igual o superior a 3 sobre 5.

6.2. Valoración del personal usuario satisfecho con el lugar en el que ha realizado la consulta, obteniendo una valoración igual o superior a 3 sobre 5.

Estándar:  $\geq 3$

Método de obtención y periodicidad: encuestas de satisfacción realizadas entre las personas usuarias. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 7. Acceso en un plazo máximo de 2 horas a fondos del centro localizados en el depósito externo.

Indicador 7: porcentaje de documentos servidos en plazo sobre las solicitudes recibidas.

Estándar: 100%

Método de obtención y periodicidad: registro de solicitudes en el que consten día y hora de la solicitud y de la entrega del documento. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 8. Dar de alta de forma inmediata y gratuita el carné de persona o entidad usuaria siendo necesario presentar solicitud debidamente formalizada.

Indicador 8: porcentaje de personas y entidades que soliciten el carné dadas de alta de forma inmediata.

Estándar: 100%

Método de obtención y periodicidad: registro de solicitudes en el que conste día y hora de la solicitud y de la expedición del alta. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 9. 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.

Indicadores:

9.1. Porcentaje de solicitudes realizadas por personas usuarias individuales tramitadas en plazo.

9.2. Porcentaje de solicitudes realizadas por centros de documentación y bibliotecas tramitadas en plazo.

Estándar: 100%

Método de obtención y periodicidad:

9.1. Registro de solicitudes realizadas por personas usuarias individuales. Periodicidad de 6 meses.

9.2. Registro de solicitudes realizadas por centros de documentación y bibliotecas. Periodicidad de 6 meses.

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 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 10: valoración del personal usuario satisfecho, obteniendo una valoración igual o superior a 4 sobre 5.

Estándar:  $\geq 4$ .

Método de obtención y periodicidad: encuestas de satisfacción. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 11. Oferta de un equipo de reprografía para reproducción digital de material bibliográfico del centro.

Indicador 11: número de equipos disponibles al público.

Estándar:  $\geq 1$

Método de obtención y periodicidad: registro diario de verificación de equipos disponibles. Periodicidad de 6 meses.

## 8.- Formas de participación

A través de encuestas de satisfacción, que estarán a disposición de las personas usuarias del Centro de Documentación y Biblioteca del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha "Luisa Sigüea", distribuyéndose entre ellas, así como mediante quejas y sugerencias.

## 9.- Quejas y sugerencias

Queremos seguir mejorando los servicios que se ofrecen, para ello necesitamos su colaboración:

- En forma de queja, si cree que los servicios y compromisos no se llevan a cabo conforme a la presente Carta.
- En forma de sugerencias, cuando crea que los servicios pueden mejorarse.

Forma de presentación:

- Mediante un escrito dirigido a: Instituto de la Mujer, Plaza de Zocodover 7, 2º, 45071-Toledo.
- Envío por fax: 925 28 60 13
- Por correo electrónico: [centrodocumentacionmujer@jccm.es](mailto:centrodocumentacionmujer@jccm.es).
- Mediante el formulario electrónico en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: [www.jccm.es](http://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 de los formularios impresos presentes 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, que las 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.

#### 10.- Medidas de subsanación

Si de su queja se evidencia el incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos, la persona responsable del Centro de Documentación y Biblioteca del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha "Luisa Sigea" 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.

#### 11.- Mapa

- Bus Líneas: 01, 03, 04.1, 04.2, 05, 05D, 06.1, 06.2, 07.1, 07.2, 09.4, 10, 11, B1 y B2.

#### 12.- Entrada en vigor y vigencia

La Carta de Servicios del Centro de Documentación y Biblioteca 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.

#### 13.- Formas de acceso

Los servicios que se ofrecen se prestan en la forma, horario y centro siguiente:

Presencial:

Centro de Documentación y Biblioteca del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha "Luisa Sigea"  
Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha  
Plaza de Zocodover 7, 2ª Planta.  
45071 Toledo

Telefónica: 925286010/ 925286008/ 925286080

Fax: 925.28.60.13

Horario general, excepto festivos: de lunes a viernes de 9,00 h. a 14,00 horas.

Los lunes, excepto del 16 de junio al 15 de septiembre, de 16:00 h. a 18:00 horas.

Correo electrónico: [centrodocumentacionmujer@jccm.es](mailto:centrodocumentacionmujer@jccm.es)

Página web: <http://institutomujer.castillalamancha.es/>



@imujerclm



[facebook.com/imujerclm](https://www.facebook.com/imujerclm)