

**MEMORIA TECNICA DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DEL INSTITUTO  
DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA. AÑO 2009**

**PROCESOS TÉCNICOS**

**CATALOGACIÓN BIBLIOGRAFICA**

**DIGITALIZACIÓN DE NOTICIAS DE PRENSA**

**PERSONAS USUARIAS Y SERVICIOS**

**PERFIL DEL PERSONAL USUARIO**

**PRESTAMOS Y CONSULTAS**

**CARTA DE SERVICIOS**

**DIFUSIÓN Y ACTIVIDADES CULTURALES**

**COOPERACIÓN INSTITUCIONAL**

**PROCESOS TÉCNICOS**

**CATALOGACIÓN BIBLIOGRAFICA**

El total de los documentos catalogados en el año 2009 asciende a 793. La mayoría son monografías, seguidos de audiovisuales, revistas, folletos y carteles.

Este total viene a integrarse en el fondo existente que queda constituido por más de 6.645 documentos, disponibles para ser consultados por toda persona interesada.

De forma mensual, se elabora un *Boletín de Novedades* con las descripciones bibliográficas de los documentos que han ingresado en el Centro de Documentación. Estas nuevas adquisiciones se difunden, a través del correo electrónico, entre la Red de Bibliotecas y Centros de Documentación de Mujer. Para dar una mayor cobertura de información está previsto que este Boletín se publique en el apartado Centro de Documentación de la web del Instituto de la Mujer.

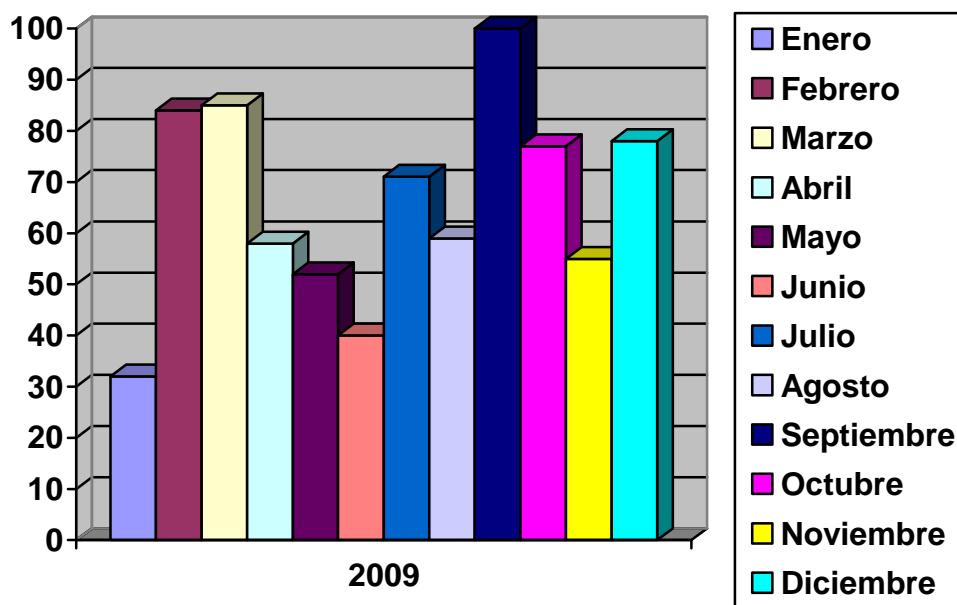


Gráfico que muestra los documentos incorporados al Catálogo de forma mensual

Estas adquisiciones provienen, fundamentalmente, de los diferentes organismos públicos e instituciones de Igualdad de las CC.AA., que realizan sus envíos de forma gratuita.

En este sentido, la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres, cobra un protagonismo esencial, ya que entre sus objetivos está la cooperación profesional entre los Centros integrantes de la misma. De esta

forma, contribuye al intercambio de publicaciones, material de apoyo informativo, así como de diverso material promocional.

Además ha realizado varias compras directas de material bibliográfico a lo largo del año, así como la renovación de la suscripción temporal para el 2010 a dos publicaciones periódicas de interés. Igualmente, se ha adquirido un planero, de tipo horizontal A-0 PLUS de cinco cajones, para instalar carteles, garantizando la conservación de este material gráfico de gran tamaño.

## **DIGITALIZACIÓN DE NOTICIAS DE PRENSA**

A lo largo del año 2009 se han digitalizado 1.370 noticias destacadas de la prensa diaria nacional, que conforman un gran dossier documental que se pone a disposición de las personas interesadas para su consulta.

El formato actual para acceder al contenido informativo del mismo es audiovisual (DVD y CD-R).

## **PERSONAS USUARIAS Y SERVICIOS**

### **PERFIL DEL PERSONAL USUARIO**

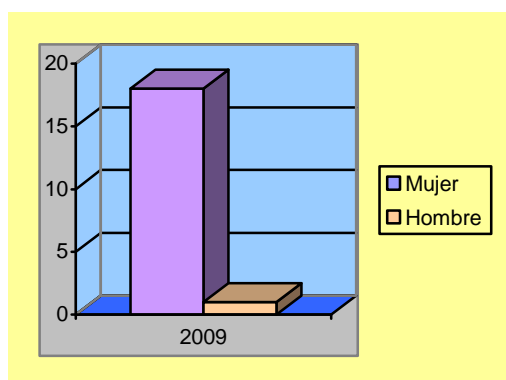
Según los datos recogidos a través de las encuestas de satisfacción, podemos identificar el perfil de las personas usuarias que acuden al Centro de Documentación.

Las encuestas de satisfacción son un instrumento clave en la medición de los compromisos de calidad ofrecidos por este Centro de Documentación. A través de las mismas se mide la opinión del personal usuario sobre los servicios que se prestan, y por lo tanto, sirven de referencia para evaluar el grado de satisfacción de los mismos.

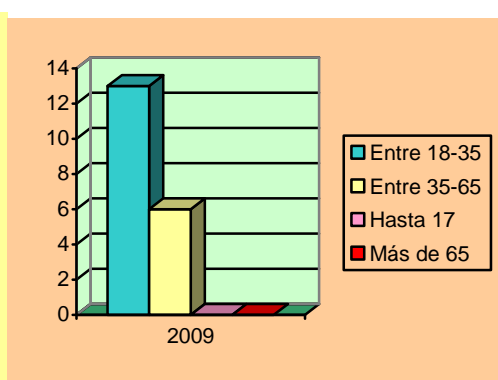
Dichas encuestas están disponibles en la sala de consulta del Centro y son de carácter voluntario. En total se cumplimentaron 19 encuestas durante el año 2009.

A la vista de las gráficas, señalamos que existe un alto porcentaje de mujeres, concretamente el 94,7%, siendo hombres el 5,2%. Se trata además

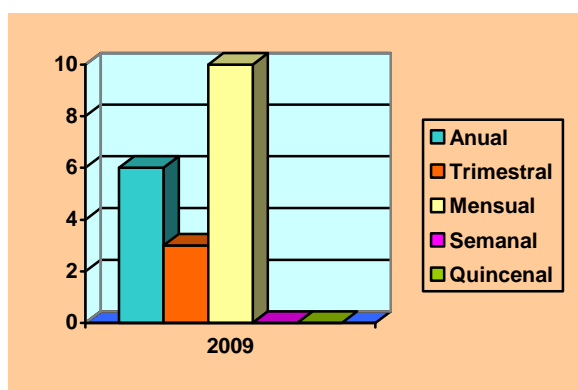
de personas jóvenes, adultas, que frecuentan estas instalaciones de forma mensual (52,6%), anual (31,5%) y trimestral (15,7%).



**1. Sexo**



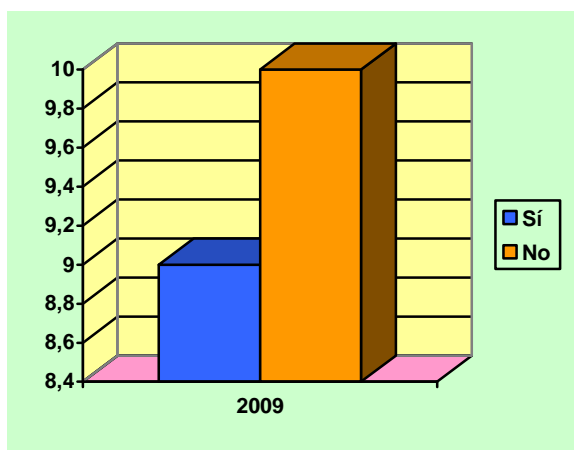
**2. Edad**



**3. Frecuencia de utilización del Centro de Documentación**

El 47,3% conoce la Carta de Servicios, afirmando que le parece interesante el contenido y los servicios que se ofrecen, aunque es cierto que el

52,6% desconoce su existencia, por lo que se debería trabajar en acciones que potenciaran su difusión.



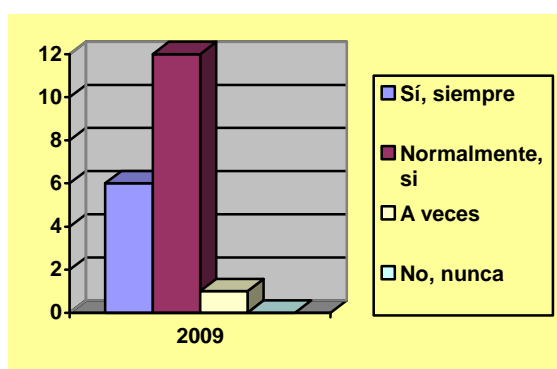
#### 4. Conocimiento de la existencia de la Carta de Servicios

Con respecto a si las personas usuarias encuentran o no en el Centro de Documentación la información que necesitan, un 63,1% contesta que “normalmente sí”, el 31,5% dice “sí siempre” y el 5,2 señala “a veces”. En ningún caso se señala la opción “no, nunca”.

Se puede decir que existe una buena opinión con respecto a la información que se ofrece en el Centro, acorde con los intereses de las personas usuarias, aunque paralelamente, se han dado algunas sugerencias al respecto, como la necesidad de aumentar los fondos bibliográficos.

En este sentido, cabe señalar que entre las nuevas adquisiciones por compra que se han realizado a lo largo del año, se encuentran monografías de diversa temática y de total actualidad. Se adquieren además dos ejemplares de cada libro, ya que uno de ellos queda en el Centro como material de

consulta y el otro como material prestable. De esta forma, se mantiene una colección actualizada y acorde con las necesidades de información de la ciudadanía, haciendo posible que un mismo ejemplar pueda ser consultado en sala y pueda ser a la vez prestado.



##### 5. Satisfacción con los recursos de información disponibles en el Centro de Documentación.

## PRESTAMOS Y CONSULTAS

El número total de **préstamos** ha sido de **169**, de los que 77 son externos y 92 internos. Se observa un aumento de la demanda de préstamos por parte del personal interno de esta Administración, que utiliza la documentación bibliográfica como material de apoyo al trabajo administrativo que desempeña.

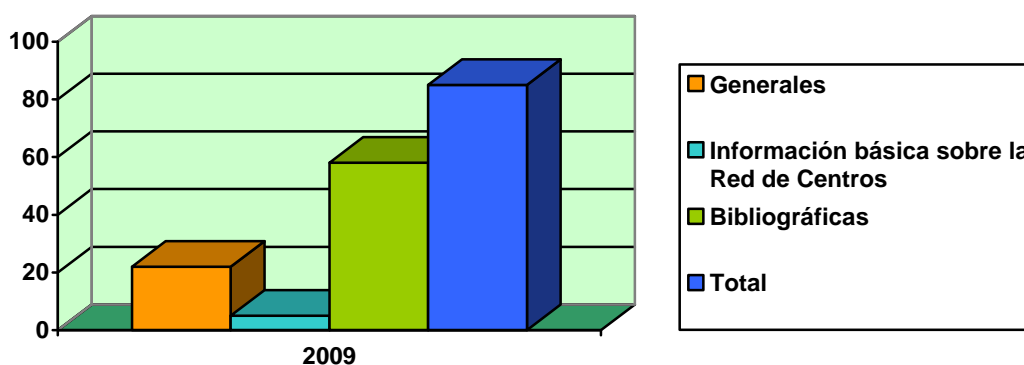
De esta forma se cubren las necesidades formativas tanto del personal externo, en su mayoría estudiantes, profesionales de la educación y de la investigación así como del personal al servicio de esta institución que ve reforzadas sus respectivas áreas temáticas con diverso material de apoyo informativo.

Las **renovaciones** del material prestado han sido **38**, y se ha realizado **2 reservas monográficas** efectuadas durante el primer semestre.

Las **consultas** realizadas a lo largo del año han supuesto un total de **85**, clasificadas de la siguiente forma:

- Consultas de tipo general sobre la organización y funcionamiento del Centro de Documentación, horarios, distribución de secciones y formas de acceso, realizadas tanto de forma presencial, telefónica, como por otros medios adecuados y que permitan una correcta comunicación. En total han sido 22 consultas atendidas.
- Información básica sobre Bibliotecas y Centros: 5
- Cuestiones de información bibliográfica: 58

Como se muestra, la mayoría de estas consultas han sido de tipo bibliográfico y de referencia, realizadas de forma presencial o a través de otros medios como el teléfono o el correo electrónico. Su temática ha sido diversa: Políticas de Igualdad, Transversalidad y Mainstreaming, Educación, Salud, Historia de las mujeres, etc...



## **CARTA DE SERVICIOS**

El pasado mes de octubre de 2009 tuvo lugar la auditoría de seguimiento de la Carta de Servicios del Centro de Documentación del Instituto

de la Mujer de Castilla-La Mancha, tal y como se establece en la Norma UNE 93200 y en el Reglamento Particular A58 para la certificación de AENOR de Cartas de Servicio.

Esta auditoría fue realizada a la Carta de Servicios aprobada con fecha de 1 de diciembre de 2008, y publicada el 16 de diciembre del mismo año.

**EVALUACIÓN DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS CON LAS PERSONAS USUARIAS EN LA CARTA DE SERVICIOS. INFORME ANUAL, 2009.**

A efectos de mejora de la calidad de los servicios prestados y teniendo en cuenta el principio de transparencia y difusión de los mismos, se realiza un Informe anual que analiza de forma cualitativa y cuantitativa los compromisos asumidos con las personas usuarias.

Dicho informe anual evalúa con precisión el resultado de los indicadores recogidos en la Carta de Servicios durante el año 2009.

### **ANÁLISIS DE LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

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 ha realizado sobre la media anual, que es el resultado de los dos informes elaborados de forma semestral.

#### **1. Atención personalizada utilizando un lenguaje adecuado a la persona usuaria.**

Indicador: Porcentaje de usuarios/as satisfechos/as con la atención recibida.

Estándar: Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5.

Forma de cálculo: Encuesta de satisfacción. Clasificación global (de 1 a 5)

Resultado obtenido:



Año	Medida de la valoración de usuarias/os con la atención recibida obteniendo una valoración superior de 4 sobre 5.		Valoración de la satisfacción de usuaria/os sobre la atención recibida por parte del operador/a.	
	Estándar	Valor	Estándar	Valor
2009	5	5	≥ 4	4,84

Teniendo en cuenta el resultado obtenido, una calificación de 4,84 sobre 5, se puede concluir que la mayoría de las personas encuestadas consideran que han recibido una correcta y muy buena atención en el trato personal, utilizando un lenguaje adaptado a sus necesidades como usuarias/os.

En el análisis de las encuestas de satisfacción se observa que el 84,2% de las personas encuestadas han valorado este compromiso con un 5, y el 15,7% de los mismos con un 4. Si tenemos en cuenta que la máxima calificación posible es un 5, la conclusión es de que es muy elevado el porcentaje de personas usuarias satisfechas con la atención personalizada en el Centro de Documentación, valorando muy notablemente este aspecto en la encuesta de satisfacción.

**2. Información en un tiempo máximo de 30 minutos a las preguntas de tipo general sobre la organización y funcionamiento del Centro de Documentación, horarios, distribución de secciones y formas de acceso cuando sea presencial y por teléfono y un máximo de 24 h. cuando sea por otro medio.**

Indicador: Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

Estándar: 100%

Forma de cálculo: Registro de consultas.

Resultados obtenidos:

	<b>Número</b>	<b>Media (min.)</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>PRESENCIAL</b>	11	3,36	<b>100%</b>
<b>TELEFÓNICA</b>	4	2,50	<b>100%</b>
<b>TOTAL</b>	15	3,13	<b>100%</b>
	Número	Media (hor.)	<b>Porcentaje</b>
<b>Otros medios<sup>1</sup></b>	<b>7</b>	<b>10,43</b>	<b>100%</b>

Tal y como muestra la tabla, las consultas atendidas sobre aspectos de información general, organización y funcionamiento del Centro, horarios, distribución de secciones y formas de acceso han sido 15 de tipo presencial y telefónico, atendidas en una media de 3,13 minutos, obteniendo un porcentaje del 100% al estar establecido el tiempo máximo de respuesta en 30 minutos. Las realizadas por otros medios han sido 7, tramitadas en una media de 10,43 horas, consiguiendo el 100% del estándar establecido para este indicador, que es de 24 h.

En total, estas consultas sobre cuestiones de tipo general suman un total de 22, y han sido resueltas con un amplio margen de tiempo respecto al compromiso fijado. La conclusión es por tanto muy satisfactoria, puesto que la respuesta al personal usuario ha sido rápida y eficaz, superando en todo momento el tiempo establecido.

### **3. Información básica sobre bibliotecas y Centros de Documentación que formen parte de la Red Nacional de Bibliotecas y Centros de Documentación de Mujer en un plazo máximo de 48 horas.**

Indicador: Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

Estándar: 100%

Forma de cálculo: Registro de consultas.

Resultado obtenido:

<b>Total</b>	<b>Media (hr)</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>5</b>	<b>3,40</b>	<b>100%</b>

Un total de 5 han sido las consultas relacionadas con la Red de Bibliotecas y Centros de Documentación de Mujeres, atendidas en una media

<sup>1</sup> En el primer Informe de evaluación semestral, debido a un error de transcripción en la automatización de datos, el porcentaje correspondiente a Otros medios es del 75%, habiendo sido corregido y modificado en el presente informe por el porcentaje correcto: 100%.

de 3,40 horas cuando el plazo máximo establecido es de 48 horas. Se cumple al 100% con este compromiso, consiguiendo valores de respuesta casi inmediata a la información demandada. La valoración es por tanto loable y muy positiva.

**4. Las cuestiones de información bibliográfica y de referencia que sean concretas y no requieran un análisis en profundidad recibirán una respuesta en un plazo máximo de 72 horas, por aquellos medios requeridos por la persona usuaria (presencial, correo electrónico, correo ordinario, teléfono, fax) que permitan su correcta comunicación.**

Indicador: Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

Estándar: 100%

Forma de cálculo: Registro de consultas

Resultado obtenido:

Total	Media (hr)	Porcentaje
58	1,09	100%

El total anual de las cuestiones de información bibliográfica ha supuesto 58 consultas, atendidas en una media de 1,09 horas, logrando el 100% del estándar marcado. Si el compromiso indica que las respuestas a este tipo de consultas se realizarán en un plazo máximo de 72 horas, y viendo los resultados obtenidos, llegamos a la conclusión de que se ha cumplido ampliamente con el mismo. Se han alcanzado valores de respuesta altamente considerables con respecto a los propuestos.

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

Indicador: Porcentaje de personal usuario satisfecho con el tiempo y lugar de consulta.

Estándar: Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.

Forma de cálculo: Encuesta de satisfacción. Clasificación global (del 1 al 5)

Resultado obtenido:

<i>Año</i>	<i>Medida de la valoración de usuarias/os satisfechas/os con el tiempo establecido de consulta obteniendo una valoración superior de 4 sobre 5.</i>		<i>Valoración de la satisfacción de usuaria/os sobre el tiempo de consulta.</i>	
<b>2009</b>	Estándar	Valor	Estándar	Valor
	5	5	≥ 4	4,84

<i>Año</i>	<i>Medida de la valoración de usuarias/os satisfechas/os con el lugar de consulta obteniendo una valoración superior de 4 sobre 5.</i>		<i>Valoración de la satisfacción de usuaria/os sobre el lugar de consulta.</i>	
<b>2009</b>	Estándar	Valor	Estándar	Valor
	5	5	≥ 4	4,32

Las tablas muestran los resultados de la valoración de las personas usuarias con respecto al tiempo establecido para la consulta del fondo, así como del lugar donde tiene lugar dicha consulta, estableciéndose una clasificación global del 1 al 5 en el cuestionario de satisfacción. Dados los resultados obtenidos, se puede decir que en ambos casos, con un valor de 4,84 y 4,32 con respecto al tiempo y al lugar de consulta respectivamente, se superan los mínimos establecidos: mayor o igual a 4 sobre 5.

Destacamos además que la mayoría de las/os encuestadas/os puntúan altamente estos compromisos. Exactamente, a la pregunta sobre el tiempo de consulta, un 15,7% la evalúa con un 4 sobre 5 y un 84,2% lo hace con un 5 sobre 5. Del mismo modo, a la cuestión sobre el lugar de consulta, un 63,1% señala un 4 sobre 5, y un 36,8% un 5 sobre 5.

En ambos casos se puede afirmar que el grado de satisfacción de nuestras/os usuarias/os es significativamente positivo, considerando que tanto el tiempo como el lugar establecidos para la consulta del fondo documental es apropiado y se adapta a sus necesidades.

**6. Acceso gratuito a internet y a los programas de ofimática a través del ordenador que hay a disposición del público. En el supuesto de que hubiese varias personas usuarias que demandasen el servicio el tiempo máximo de utilización por cada usuaria/o será de 30 minutos.**

Indicador: Porcentaje de personal usuario satisfecho obteniendo una valoración superior a 4,5 sobre 5.

Estándar: Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4,5 sobre 5 en la encuesta de satisfacción.

Forma de cálculo: Encuesta de satisfacción. Clasificación global (del 1 al 5)

Resultado obtenido:

<i>Año</i>	<i>Medida de la valoración de usuarias/os de satisfechas/os con el acceso a internet y programas de ofimática obteniendo una valoración superior de 4,5 sobre 5.</i>		<i>Valoración de la satisfacción de usuaria/os sobre el acceso a internet y programas de ofimática</i>	
<b>2009</b>	Estándar	<b>Valor</b>	Estándar	Valor
	<b>5</b>	5	<b>≥ 4</b>	4,68

Igualmente que para el compromiso anterior, el estándar establecido con respecto a la posibilidad de utilización del ordenador de sala, con acceso a internet y a los programas de ofimática, es de una puntuación igual o superior a 4 sobre 5. Con un resultado obtenido de 4,68 se muestra que se superan los valores mínimos requeridos para el cumplimiento de este compromiso, y se extrae la conclusión de que existe un alto grado de satisfacción de las personas usuarias con este servicio público.

## **7. El tiempo de espera máximo para las transacciones de préstamo será de 30 minutos.**

Indicador:

- Número de transacciones realizadas en plazo, obteniendo una valoración igual o superior a 4 sobre 5.
- Número de quejas y reclamaciones.

Estándar: Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 sobre 5 en la encuesta de satisfacción; y un porcentaje de 0 reclamaciones.

Forma de cálculo: Encuesta de satisfacción. Clasificación global (del 1 al 5), y porcentaje de quejas y reclamaciones.

Resultado obtenido:

a)

Año	Medida de la valoración de usuarias/os de satisfechas/os con el tiempo de espera para las transacciones obteniendo una valoración superior de 4 sobre 5.		Valoración de la satisfacción de usuaria/os sobre el tiempo de espera en para las transacciones	
2009	Estándar	Valor	Estándar	Valor
	5	5	≥ 4	5,00

b)

Periodo	Total	Porcentaje
2009	0	0,00%

El análisis de las tablas indica la valoración de las personas usuarias de este compromiso sobre el tiempo de espera máximo para las transacciones de préstamo, así como el número de posibles quejas y reclamaciones al respecto. Teniendo en cuenta que el tiempo máximo de espera es de 30 minutos, y que la clasificación global es del 1 al 5, las valoraciones obtenidas por parte de las personas encuestadas resultan altamente positivas. Destacamos que el 100% las personas que han realizado la encuesta ha calificado con un 5, máximo valor establecido, este compromiso, y que no se han realizado quejas y reclamaciones sobre el mismo, conforme al estándar señalado (0 %)

**8. Las solicitudes de reserva de préstamo de monografías que se encuentren prestadas en el momento de requerimiento de la persona solicitante serán atendidas en el plazo máximo de 24 horas.**

Indicador: Número de préstamos realizados en plazo.

Estándar: 100%

Forma de cálculo: Registro de solicitudes

Resultado obtenido:

<i>Total</i>	<i>En plazo</i>	<i>Fuera de plazo</i>	<i>Porcentaje</i>
2	2	0	100%

En este caso, las solicitudes de reserva de préstamo de monografías han sido 2, ambas atendidas en el plazo máximo fijado de 24 horas. Por ello, y dado que ninguna de estas consultas se ha realizado fuera del plazo señalado, se alcanza el 100% del estándar establecido, considerándose que se han alcanzado los objetivos de este compromiso.

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

Indicador: Porcentaje de carnés expedidos en el plazo.

Estándar: 99%

Forma de cálculo: Registro de carnés

Resultado obtenido:

<i>Total</i>	<i>Media (hr)</i>	<i>Porcentaje</i>
103	5,13	100%

El total de carnés realizados durante el año 2009 alcanza a 103, expedidos en el plazo medio de 5,13 horas. El porcentaje obtenido es del 100%, ya que el compromiso establece la expedición del carné en el plazo máximo de 24 horas, no habiendo superado dicho plazo en ningún caso. Dados los resultados obtenidos, podemos decir que en la mayoría de los casos el carné ha sido realizado y entregado a la persona usuaria en el mismo instante de la solicitud de dicho carné.

## DIFUSIÓN Y ACTIVIDADES CULTURALES

### JORNADA DE PUERTAS ABIERTAS

Con motivo de la celebración del Día Mundial del Libro 2009, tuvo lugar una Jornada de Puertas Abiertas del 22 al 24 de abril, en donde quienes nos visitaron tuvieron la oportunidad de conocer de cerca las instalaciones y los servicios que presta el Centro de Documentación, así como de asistir y participar, el 23 de abril, a la presentación del libro *“Hijas de la Igualdad, herederas de injusticias”*, de la experta en género Elena Simón. El acto, que tuvo una gran acogida entre los/as asistentes, estuvo presidido por la propia autora, y por Ángela Sanroma, directora del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha.



© M<sup>o</sup> EUGENIA RODRIGUEZ

### CANDIDATURA A LA IV EDICIÓN DEL PREMIO A LA EXCELENCIA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN CASTILLA-LA MANCHA.

Tras la certificación por AENOR, el 26 de noviembre de 2008, de la Carta de Servicios del Centro de Documentación, aprobada en diciembre de dicho año, surge la iniciativa de presentar la candidatura de la Carta de Servicios del Centro a la IV edición del Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos, convocado por la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia de Castilla-La Mancha.



Para ello, se realiza una Memoria Resumen<sup>2</sup> en la que se justifica las actuaciones realizadas en mejora de la calidad y de los servicios públicos prestados a la ciudadanía. Posteriormente, dichos argumentos son expuestos el 28 de octubre, en un acto público de defensa de la candidatura a la modalidad número 2: *Premio a la Calidad en los Servicios Públicos prestados*.

Finalmente, el Centro de Documentación obtuvo el *diploma de finalista*<sup>3</sup> en la entrega de premios celebrada el 14 de enero de 2010.



Fotografía del Acto de entrega de premios

## COOPERACIÓN INSTITUCIONAL

### XVI ENCUENTRO DE LA RED DE CENTROS DE DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECAS DE MUJERES

El Centro de Documentación forma parte desde mayo del 2008 de esta Red Nacional de Centros de Documentación y Bibliotecas de Mujeres, que tiene entre sus objetivos principales el fomento de la cooperación profesional entre los centros que la forman.

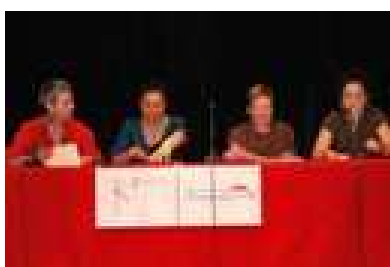
La Biblioteca Francesca Bonnemaison de Barcelona, acogió el encuentro anual 2009 durante los días 11 y 12 de junio. Durante esta jornada se compartieron experiencias, proyectos de interés común, así como iniciativas y sugerencias

<sup>2</sup> Esta *Memoria Resumen* se realiza en formato texto y posteriormente en forma de presentación a partir del programa Powerpoint.

<sup>3</sup> Resolución de 30/11/2009, de la Consejería de Administraciones Públicas y Justicia, por la que se otorga el IV Premio a la Excelencia y Calidad de los Servicios Públicos en Castilla-La Mancha, en el DOCM de 25 de enero de 2010.

para mejorar la colaboración entre los centros y prestar así mejores servicios a la ciudadanía.

En este sentido, se organizaron varios grupos de trabajo que versaron sobre diferentes aspectos: Extensión bibliotecaria y marketing bibliotecario, Procesos Técnicos, y Tecnologías de la Información y la Comunicación, donde se unificaron criterios en el tratamiento de la documentación, mejora de los servicios ofrecidos y uso de las nuevas tecnologías. Todo ello quedó recogido y plasmado en las correspondientes Actas del encuentro, disponibles para su consulta en este Centro.



Inauguración del XVI Encuentro en Barcelona



Asistentes al XVI Encuentro de la Red

#### **SERVICIO DE PRÉSTAMO BIBLIOGRÁFICO A TRAVÉS DE LAS DELEGACIONES PROVINCIALES Y LOS CENTROS DE LA MUJER DE CASTILLA-LA MANCHA**

El préstamo de fondos bibliográficos es uno de los servicios ofrecidos a las personas usuarias, tal y como aparece recogido en la Carta de Servicios del Centro de Documentación.

Con la finalidad de ampliar y acercar este servicio a un mayor número de personas, interesadas en acceder a la información y en concreto a temas relativos a la Mujer, el Centro de Documentación, en coordinación con las Delegaciones Provinciales y Centros Asesores de la Mujer, ofrece la posibilidad de realizar el préstamo de ejemplares sin necesidad de tener que desplazarse hasta el propio Centro de Documentación, ubicado en Toledo.

La cooperación entre dichas instituciones se impone como una solución eficaz, para superar las desigualdades informativas existentes en un amplio ámbito geográfico, dando respuesta a las demandas de los ciudadanos.

De esta forma, se facilita el acceso a la información y documentación, y se pone de manifiesto la mejora permanente de la calidad de los servicios que se prestan a la sociedad.

Por ahora, se trata de una experiencia piloto<sup>4</sup> que ha empezado a realizarse según las siguientes pautas establecidas:

1. El préstamo de fondos conlleva estar en disposición del carné de usuario/a del Centro de Documentación. Para la realización del mismo hay que cumplimentar el correspondiente formulario e enviarlo por correo ordinario, acompañado de una fotocopia del DNI. El carné será enviado a la persona usuaria a la dirección de correo ordinario que aparezca en el formulario de solicitud.
2. Se podrán prestar aquellos libros y audiovisuales que aparezcan como “prestables” en el catálogo bibliográfico, que puede consultarse en sala o en línea, a través de la dirección web: <http://pagina.jccm.es/imclm/Centro-Documentacion.544.0.html>
3. El periodo de préstamo es válido durante 15 días, y podrá ser renovado por otro plazo similar siempre y cuando no medie una reserva por parte de otra persona. La renovación y reserva de préstamo podrá realizarse por teléfono en el siguiente número: 925 28 60 08 y por correo electrónico en la dirección que se señala: [centrodocumentacionmujer@jccm.es](mailto:centrodocumentacionmujer@jccm.es)
4. Para la realización del préstamo es necesario cumplimentar una solicitud que tiene que ser enviada al Centro de Documentación a través de correo ordinario, fax o dirección electrónica. Una vez realizada la petición de préstamo, el Centro de Documentación se encargará del trámite de envío del ejemplar o ejemplares requeridos a la Delegación Provincial o Centro Asesor de la Mujer más cercano o convenido con la persona interesada.
5. La entrega de ejemplares solicitados se realizará mediante la correcta identificación a través del carné de usuario/a en el centro de recogida (Delegación Provincial o Centro de la Mujer).
6. Finalizado el plazo de préstamo requerido se efectuará la devolución de los ejemplares prestados en la misma Delegación Provincial o Centro de la Mujer donde se realizó la entrega de los mismos, quién a su vez, procederá a

---

<sup>4</sup> Esta iniciativa ha sido desarrollada como primera experiencia en la provincia de Cuenca, a través de la colaboración de la Delegación Provincial de la Mujer en dicha ciudad.

efectuar el trámite de envío a las dependencias del Centro de Documentación mediante correo ordinario.

LA JEFA DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y  
DOCUMENTACIÓN.

Fdo: M<sup>a</sup> Carmen Sánchez La Ossa.