

Por Resolución de 12/09/2022, del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, se aprueba la actualización de la Carta de Servicios de la Biblioteca y Centro de Documentación del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha. Publicada en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha el día 13 de octubre de 2022 y entrando en vigor al día siguiente de su publicación (14 octubre 2022).

Esta actualización de la Carta de Servicios, mantiene los 18 indicadores ya existentes, siendo cambios sustancialmente en la redacción de compromisos y métodos de obtención.

En el compromiso nº7, se ha añadido a la redacción de este *“excepto, cuando se den situaciones causadas por circunstancias extraordinarias sobrevenidas a la Biblioteca”*.

En el compromiso nº9, se ha añadido como método de obtención la *“encuesta de satisfacción realizadas por las personas y entidades usuarias”*, correspondiéndose con la puntuación dada en la encuesta de satisfacción a la pregunta 10.

En el compromiso nº13, se ha añadido a la redacción de éste *“En el caso de hacerlo fuera de las instalaciones de la biblioteca se podrá hacer bien de forma telemática o mediante formato impreso, en este último caso, se dará de alta la tarjeta en un plazo de 72 horas. La forma de entrega será la elegida por la persona usuaria”*.

En el Compromiso nº14, se han unificado los dos indicadores anteriores, en uno solo. Siendo el compromiso el siguiente *“Las solicitudes de préstamo interbibliotecario (PI) 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.”*

Y el Indicador: *“Porcentaje de solicitudes realizadas por personas usuarias individuales y por centros de documentación y/o bibliotecas tramitadas en plazo.”*

En el compromiso nº 17, se ha añadido a la redacción de éste *“o en cualquier dispositivo personal a través de la WIFI de la Biblioteca”*

Es necesario realizar dos informes que comprende los siguientes periodos:

- Primer Informe anual 2022 (01 enero-13 octubre 2022).
- Segundo Informe anual 2022 (14 de octubre 2022- 31 diciembre 2022)

Se añaden notas aclaratorias a estos dos informes

## NOTA ACLARATORIA AL PRIMER INFORME ANUAL 2022 (01 ENERO – 13 OCTUBRE)

Por otro lado, el **Compromiso nº 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)*” aparece en blanco al no producirse tampoco consultas de este tipo.

El **Compromiso nº 12** “*Acceso en un plazo máximo de 2 horas a fondos del Centro localizados en el depósito externo.*”, aparece en blanco al no producirse tampoco consultas de este tipo.

**El Compromiso nº 14** que dice “*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.*”

En el apartado que indica “*Porcentaje de solicitudes realizadas por personas usuarias individuales tramitadas en plazo*”, aparece vacío al no recibir en este periodo solicitudes de este tipo.

## NOTA ACLARATORIA AL SEGUNDO INFORME ANUAL 2022 (14 OCTUBRE-31 DICIEMBRE)

El **Compromiso nº 2** que dice “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”.

El apartado de consultas de carácter presencial y medios telemáticos aparecen vacíos al no recibir en este período consultas de este tipo.

Por otro lado, el **Compromiso nº 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)”, aparece en blanco al no producirse tampoco consultas de este tipo.

En el **Compromiso nº 7**, que dice “Informar en las instalaciones propias de la Biblioteca y Centro de Documentación y en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, con una antelación mínima de 48 horas, de cualquier cambio programado que pueda alterar los servicios ofrecidos por la Biblioteca y Centro de Documentación, así como el funcionamiento habitual del mismo, excepto, cuando se den situaciones causadas por circunstancias extraordinarias sobrevenidas a la biblioteca”, aparece en blanco al no producirse ninguna consulta de este tipo.

El **Compromiso nº 12** “Acceso en un plazo máximo de 2 horas a fondos de la biblioteca localizados en el depósito externo.”

Aparece en blanco al no producirse tampoco consultas de este tipo.

