

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).

En esta Carta de Servicios se invierte el orden en su denominación pasándose a llamar Biblioteca y Centro de Documentación Luisa Sigea.

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)

PRIMER INFORME ANUAL 2022

**INDICADORES CORRESPONDIENTES A
01/01/2022-13/10/2022**

SEGUIMIENTO: Anual

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):

2022	Valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida	
	Estándar	Valor
Anual (1 enero al 13 octubre)	≥ 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	3	9,33	100%
Telefónica	19	2,88	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	10,46	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
25	35,22	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	2	13	100 %
Telefónica	57	5,05	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	29	5,36	96,42%

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):

2022	Valoración del personal usuario satisfecho con el tiempo establecido de consulta, obteniendo una valoración igual o superior a 3 sobre 5	
	Estándar	Valor
Anual (1 enero al 13 octubre)	≥ 3	5

Calificación global: (1 a 5):

2022	Valoración del personal usuario satisfecho con el lugar establecido de consulta, obteniendo una valoración igual o superior a 3 sobre 5	
	Estándar	Valor
Anual (1 enero al 13 octubre)	≥ 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
8	8		100%

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
17	17		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
35	35		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
7	7		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
39	39		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
5	5		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
6	6		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
37	37		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
23	23		100 %

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):

2022	Valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida	
	Estándar	Valor
Anual (1 enero al 13 octubre)	≥ 4	4,96

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

Calificación global: (1 a 5):

2022	Número de equipos disponibles al público	
	Estándar	Valor
Anual (1 enero al 13 octubre)	≥ 1	1

SEGUNDO INFORME ANUAL 2022

INDICADORES CORRESPONDIENTES A

14/10/2022-31/12/2022

SEGUIMIENTO: (14 OCTUBRE – 31 DICIEMBRE 2022)

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):

2022	Valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida	
	Estándar	Valor
2º Semestre (2º Informe) (14 octubre al 31 diciembre)	≥ 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 de la biblioteca, planteadas por las personas y entidades usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 24 horas cuando se realicen por medios telemáticos.

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	11	3,72	100%

Consultas de carácter general planteadas por medios telemáticos y resueltas en un tiempo máximo de 24 horas.

	Número	Media (horas)	Porcentaje
Medios telemáticos			

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
7	10,63	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 de la biblioteca planteadas por las personas y entidades usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 24 horas cuando se realicen por medios telemáticos.

INDICADOR: Porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

ESTÁNDAR: 100%

	Número	Media (minutos)	Porcentaje
Presencial			
Telefónica	11	6	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	4	14,58	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):

2022	Valoración del personal usuario satisfecho con el tiempo establecido de consulta, obteniendo una valoración igual o superior a 3 sobre 5	
	Estándar	Valor
2º Semestre (2º Informe) (14 octubre al 31 diciembre)	≥ 3	5

Calificación global: (1 a 5):

2022	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 (2º Informe) (14 octubre al 31 diciembre)	≥ 3	5

COMPROMISO 7

Informar en las instalaciones propias de la Biblioteca y Centro de Documentación y en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, con una antelación mínima de 48 horas, de cualquier cambio 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.

INDICADOR: porcentaje de cambios informados en el plazo establecido.

ESTÁNDAR: 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje

COMPROMISO 8

Actualizar quincenalmente la información ofrecida en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha relacionada con la Biblioteca y Centro de Documentación.

INDICADOR: porcentaje de actualizaciones realizadas en la página web.

ESTÁNDAR: 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
6	6		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 de la Biblioteca y Centro de Documentación.

INDICADOR: porcentaje de sugerencias atendidas en el plazo establecido.

ESTÁNDAR: 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
3	3		100 %

COMPROMISO 10

Publicar con una periodicidad bimestral en la web del Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha, un boletín con todos los materiales nuevos incorporados al catálogo de la Biblioteca y Centro de Documentación.

INDICADOR: porcentaje de boletines publicados.

ESTÁNDAR: 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
1	1		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
13	13		100 %

COMPROMISO 12

Acceso en un plazo máximo de 2 horas a fondos de la Biblioteca 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 y gratuita la tarjeta personal o colectiva de la Red de Bibliotecas Públicas de Castilla-La Mancha a aquellas personas o entidades que lo soliciten personándose en la Biblioteca, siendo necesario presentar formulario debidamente formalizado. En el caso de hacerlo fuera de las instalaciones de la Biblioteca se podrá hacer bien de forma telemática o mediante 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.

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
4	4		100%

COMPROMISO 14

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.

INDICADOR: porcentaje de solicitudes realizadas por personas usuarias individuales y por centros de documentación y/o bibliotecas tramitadas en plazo.

ESTÁNDAR: 100%

Número	En plazo	Fuera de plazo	Porcentaje
3	3		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
9	9		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
8	8		100 %

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 o en cualquier otro dispositivo personal a través de la WiFi de la Biblioteca. 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 .

2022	Valoración del grado de satisfacción de las personas usuarias con la atención recibida	
	Estándar	Valor
2º Semestre (2º Informe) (14 octubre al 31 diciembre)	≥ 4	4,75

COMPROMISO 18

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

INDICADOR: número de equipos disponibles al público.

ESTÁNDAR: ≥ 1

2022	Número de equipos disponibles al público.	
	Estándar	Nº Equipos
2º Semestre (2º Informe) (14 octubre al 31 diciembre)	≥ 1	1