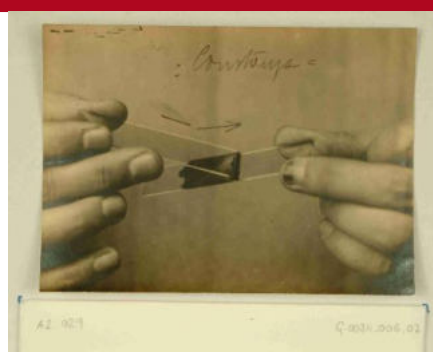


CARTA DE SERVICIOS

Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

2026 – 2029



ÍNDICE

1. DATOS GENERALES	2
-Datos identificativos y funciones de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC	
2. SERVICIOS	3
2.1. Información, orientación, atención y formación.....	3
2.2. Recursos de información y obtención del documento.....	3
2.3. Servicios de Apoyo a la Investigación.....	5
3. PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS	7
-Derechos y deberes	
4. PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS	7
5. NORMATIVA REGULADORA	8
6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	9
-Formas y plazos de presentación	
7. COMPROMISOS DE CALIDAD	10
8. INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD	10
9. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS	11
-Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación del servicio, Agenda 2030 y Estrategia Española sobre Discapacidad.	
-Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.	
-Medidas de subsanación, compensación o reparación.	
10. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO	13
-Direcciones electrónicas y postales, teléfonos de contacto y redes sociales	
-Horario	
-Unidad responsable de la Carta de Servicios	

DATOS GENERALES

Datos identificativos y objetivos de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

La Red de Bibliotecas y Archivos del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) gestiona los servicios y recursos de información científica del Organismo y tiene como función primordial apoyar la labor investigadora que desempeña el CSIC, sin perjuicio de que esta función redunde en beneficio del resto de la comunidad científica y de la sociedad en su conjunto.

La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC es una unidad funcional dependiente de la Vicepresidencia de Organización y Relaciones Institucionales (VORI) del CSIC y está formada por la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI) y las Bibliotecas y Archivos que pueden pertenecer a la Red, en la que se realizan los trabajos técnicos precisos para proporcionar el acceso a recursos de información en cualquier soporte en que se encuentren.

La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC gestiona los servicios necesarios para cubrir las necesidades de información científica de su comunidad y se ocupa de la correcta accesibilidad y utilización de los recursos de información.

La Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI) coordina el desarrollo y funcionamiento de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, de sus servicios presenciales y/o digitales, así como la gestión automatizada de fondos bibliográficos, archivísticos y de sus colecciones digitales. La misión principal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC es ofrecer servicios de información científica de soporte para la actividad investigadora del CSIC en el nuevo paradigma de Ciencia Abierta, organizándose como un sistema horizontal completo, homogéneo y de calidad.

Funciones

- Gestionar sus sistemas de información, la adquisición y el acceso a recursos de información en cualquier soporte, de acuerdo con la política general de la Institución.
- Realizar las tareas técnicas precisas para poner a disposición de la comunidad científica los recursos de información en cualquier soporte de acuerdo con las normas, recomendaciones y protocolos vigentes que sean de aplicación en toda la Red.
- Preservar y conservar los recursos de información con los medios técnicos adecuados para asegurar su permanencia, evitar su deterioro y permitir su utilización presente y futura.
- Facilitar a su personal usuario los servicios que permitan un acceso a la información lo más amplio posible, ya sea de forma presencial o a distancia.
- Coordinar el sistema de recursos, infraestructuras y servicios de Información Científica para el apoyo a la estrategia de Ciencia Abierta en el CSIC.
- Aplicar la estrategia de Acceso Abierto a publicaciones y datos de investigación como parte del Mandato Institucional del CSIC de Acceso Abierto.
- Cooperar con el entorno profesional y estar presente en los foros adecuados para mantener actualizados los conocimientos y la tecnología para el logro de sus objetivos y como medio de difundir los trabajos que se desarrollan en la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC.
- Recuperar, custodiar y difundir el fondo patrimonial del CSIC mediante el impulso de la transformación digital con la informatización, digitalización, preservación y puesta en valor de sus archivos y fondos bibliográficos.
- Implementar políticas de calidad y evaluación basándose en datos objetivos, con la realización de encuestas de satisfacción de los servicios y del personal, la recopilación y análisis de datos e indicadores estadísticos.

2 SERVICIOS



Información, orientación,
atención y formación



Recursos de información y obtención del
documento



Apoyo a la investigación

2.1. Información, orientación, atención y formación

La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC ofrece a su comunidad usuaria atención, orientación e información, presencial y virtual, sobre su estructura, funcionamiento, servicios y recursos de información, a través de: los puntos de atención en las sedes de las bibliotecas y archivos, en los días y horarios previstos; el [sitio web](#) de la Red, de [DIGITAL.CSIC](#) y de las bibliotecas y archivos; servicios de redes sociales como [Facebook](#), las cuentas en [Bluesky](#), [Instagram](#), [canal de Youtube](#), entre las iniciativas de comunicación por medios electrónicos y vía internet; [canal de difusión en WhatsApp](#), la atención telefónica o por medios electrónicos; mostradores en las salas de lectura; guías impresas y digitales y el correo postal y electrónico. También se dispone del Servicio de Asistencia y Referencia Virtual (SARV), el correo electrónico bibliotecas_csic_responden@bib.csic.es y el apartado de la web de la Red “Envíenos su consulta” gestionados por la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI) que atienden cualquier consulta sobre temas relacionados con la prestación de los servicios de información científica en el CSIC.

Además, a través de la formación de las personas usuarias se facilitan las competencias y habilidades necesarias, capacitándoles en la identificación, localización, acceso, evaluación y uso de los recursos de información y de los servicios prestados por la Red, tanto de modo presencial como virtual.

2.2. Recursos de información y obtención del documento

La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC ofrece una colección de recursos de información adecuada a las necesidades de investigación de la Institución y de la comunidad científica, de acuerdo con la política general y objetivos del CSIC.

Se puede acceder a estos recursos de información en las salas de lectura y, además, el personal del CSIC también tiene acceso a los recursos electrónicos a través de la red institucional o desde cualquier punto con conexión a internet, por medio del servicio de autenticación y acceso remoto.

2.2.1. Colecciones específicas de las Bibliotecas o los Archivos

En las bibliotecas especializadas y los archivos científicos de la Red se custodian colecciones documentales y recursos bibliográficos (monografías y revistas en papel, así como otros materiales como fotografías, mapas, etc.) de todos los ámbitos de investigación del CSIC. Para satisfacer las necesidades de consulta e investigación de las colecciones bibliográficas y fondos archivísticos existen espacios y equipamientos en las salas de lectura donde es posible acceder, directamente o con la intermediación de su personal, a los documentos que conforman la colección. Puede haber también salas para fondos especiales, de personal investigador o para trabajo en grupo.

2.2.2. Biblioteca Virtual del CSIC

Punto único de acceso a los recursos bibliográficos y archivísticos del CSIC que se ofrecen libremente a través de internet a cualquier persona interesada en su consulta, si bien el acceso a los recursos electrónicos adquiridos bajo licencia está limitado al personal del CSIC y a la consulta en sala para personal externo autorizado.

2.2.3. Catálogo en línea de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

Catálogo colectivo en el que se describen los fondos que se custodian en las bibliotecas y archivos del CSIC. El catálogo también posibilita el acceso a contenidos de [DIGITAL.CSIC](#) y el acceso remoto a los libros y revistas electrónicas que adquiere el Organismo y a las obras digitalizadas a partir de originales que poseen las bibliotecas y archivos del CSIC. Estas últimas también se pueden consultar en [Simurg, portal de fondos digitalizados](#). El catálogo se ofrece libremente a través de internet a cualquier persona interesada en su consulta, si bien el acceso a los textos completos de las revistas electrónicas y libros electrónicos adquiridos bajo licencia está limitado al personal del CSIC y a la consulta en sala para personal externo autorizado.

2.2.4. Bases de Datos en el CSIC

Servicio que gestiona las bases de datos que el Organismo adquiere o hace accesibles para el logro de sus objetivos de investigación. Se ofrece sólo al personal del CSIC y a la consulta en sala para personal externo autorizado.

2.2.5. Revistas y Libros electrónicos del CSIC

La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC hace visible y accesible, para consulta y uso continuado, las revistas y libros electrónicos, así como los servicios asociados a las colecciones digitales. El acceso es posible mediante el uso de los ordenadores públicos de la biblioteca o archivo en la sala de lectura, o con los ordenadores personales conectados a internet por medio de la red institucional. El acceso del personal del CSIC desde direcciones IP ajenas al CSIC se dará a través del servicio de autenticación y acceso remoto institucional.

2.2.6. Repositorio institucional DIGITAL.CSIC

Digital.CSIC es el repositorio de publicaciones, datos de investigación y otros resultados de trabajos y proyectos de investigación del CSIC cuyo objetivo es organizar, archivar, preservar y difundir en acceso abierto la producción intelectual resultante de la actividad investigadora del CSIC. Se ofrece libremente a través de internet a cualquier persona interesada en su consulta. También es libre el acceso a los textos completos de los documentos depositados, salvo de aquellos que tienen algún tipo de embargo en su acceso y mientras dura su vigencia.

2.2.7. Simurg, portal de los fondos digitalizados de las Bibliotecas y Archivos del CSIC

Simurg es la colección de fondos patrimoniales del CSIC digitalizados según el Plan Director de Digitalización del CSIC. Se desarrolla conforme a una política de digitalización de fondos bibliográficos y archivísticos con criterios técnicos aceptados internacionalmente, con el fin de que puedan ser consultados libremente desde cualquier parte del mundo y que los originales se conserven en las mejores condiciones posibles, reduciendo su manipulación. Incorpora versiones digitales de fondos de gran variedad documental (manuscritos, impresos antiguos, fotografías, partituras, mapas, etc.). Simurg es recolectado periódicamente por los agregadores nacional (Hispana) y europeo (Europeana).

2.2.8. Acceso remoto a los recursos electrónicos del CSIC

El servicio de acceso remoto a los recursos electrónicos del CSIC permite dicho acceso desde cualquier punto con conexión a internet, aunque no se encuentre en el interior de un centro o instituto del CSIC. Se ofrece sólo al personal dado de alta de la Intranet Corporativa del CSIC.

2.2.9. Préstamo personal

Este servicio permite al personal usuario utilizar las colecciones específicas de su biblioteca fuera del recinto de la misma en el número, tiempo y condiciones que determina la normativa de préstamo de la Red. El servicio contempla además la reserva, renovación e información sobre el estado e histórico de los préstamos, de forma presencial o vía electrónica, a través de la Biblioteca Virtual. Este servicio no es de aplicación en los archivos dado el carácter único de la documentación y la imposibilidad de salida de los fondos documentales de archivo para préstamo domiciliario.

2.2.10. Reproducción de documentos

Las personas interesadas disponen de servicios de reproducción de documentos en las bibliotecas y archivos que se utilizarán siguiendo la normativa de la Red y respetando siempre la legislación vigente sobre derechos de autor, propiedad intelectual y patrimonio histórico.

2.2.11. Préstamo Interbibliotecario y obtención del documento

Se garantiza al personal del CSIC la consulta, mediante originales o reproducciones, de materiales no disponibles en la biblioteca, solicitándolos a otras bibliotecas, centros de documentación o proveedores de documentos. En reciprocidad, este servicio garantiza a otras bibliotecas o centros de documentación la disponibilidad, mediante originales o reproducciones, de los materiales propios de la biblioteca para satisfacer las peticiones realizadas. Este servicio no es de aplicación en los archivos dado el carácter único de la documentación y la imposibilidad de salida de estos fondos para préstamo domiciliario.

2.3. Servicios de Apoyo a la Investigación

2.3.1. Apoyo a la publicación en Acceso Abierto (Open Access)

A través de la Red de Bibliotecas y Archivos, el CSIC realiza acuerdos con editores de revistas científicas que incluyen el pago o la financiación total o parcial, dependiendo del editor, de los costes de publicación en Acceso Abierto a su personal investigador. La Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI) es la encargada de la gestión del Programa de Apoyo a la Publicación en Acceso Abierto del CSIC ([PROA](#)).

2.3.2. Apoyo al cumplimiento de mandatos de Acceso Abierto

A través de la Red de Bibliotecas y Archivos el CSIC se ofrece apoyo al personal investigador del CSIC cuyos proyectos están afectados por mandatos de Acceso Abierto, (creación de estrategias para su cumplimiento, depósito de los resultados en [DIGITAL.CSIC](#), asesoramiento en la publicación en acceso abierto, apoyo en la creación de planes de gestión de datos, apoyo en dudas sobre copyright y permisos editoriales para repositorios, etc.), en especial el [Mandato Institucional de Acceso Abierto del CSIC](#) (Resolución de la Presidencia de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas, de 29 de marzo de 2019).

2.3.3. Servicio de archivo delegado en DIGITAL.CSIC

El personal investigador del CSIC puede remitir sus resultados de investigación a la Oficina Técnica de DIGITAL.CSIC y/o a los Servicios de Archivo Delegado de las bibliotecas de la Red, para que sean depositados en el repositorio institucional con los datos de su descripción y sus objetos digitales, siempre que sea posible.

2.3.4. Servicio de perfiles en DIGITAL.CSIC

DIGITAL.CSIC cuenta con un módulo para crear, publicar y gestionar perfiles de personas, grupos y proyectos de investigación, servicio que da la posibilidad de proporcionar un resumen público de las líneas, intereses y logros de investigación de la comunidad CSIC. El objetivo de estos perfiles es proporcionar a los investigadores CSIC una herramienta que aumente la visibilidad de su trabajo y facilite su acceso abierto desde la infraestructura del repositorio institucional.

2.3.5. Servicio de asesoramiento en la preparación de planes de gestión de datos

La Oficina Técnica de DIGITAL.CSIC ofrece asesoramiento en la preparación de planes de gestión de datos: decisión sobre qué datos ofrecer en modo abierto, elección de un repositorio de datos, selección de los metadatos necesarios para el acceso, uso y descubrimiento, asignación de licencias de uso a los datos, información de estándares internacionales para la promoción de la interoperabilidad y herramientas y software necesarios para la verificación y replicabilidad.

2.3.6. Servicio de asesoramiento en la selección de licencias abiertas a los resultados de investigación

La Oficina Técnica de DIGITAL.CSIC ofrece el servicio de asesoramiento en la selección de licencias abiertas a los resultados de investigación, derechos de autor y DIGITAL.CSIC y diversos aspectos de Copyright.

2.3.7. Servicio de asignación de identificadores de publicación DOI

La Oficina Técnica de DIGITAL.CSIC asigna el DOI (Digital Object Identifier) a ciertas tipologías de producción científica (datasets, software y preprints de manera automática, y a otras tipologías después de su valoración) en el proceso de depósito en el repositorio institucional.

2.3.8. Servicio de gestores bibliográficos

El CSIC, a través de la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI), pone a disposición de todo el personal del CSIC los gestores bibliográficos Mendeley Institutional Edition, EndNote Web y Zotero.

2.3.9. Servicio de verificación de plagio

El CSIC, a través de la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI), pone a disposición del personal investigador del CSIC la herramienta antiplagio de Turnitin, iThenticate.

2.3.10. Servicio de vinculación de la producción científica con identificadores de autor ORCID

Si el personal investigador dispone de ORCID (Open Research and Contributor ID) DIGITAL.CSIC y GESBIB: impacto de la publicación científica del CSIC, lo incluyen en los perfiles de los autores. El personal investigador del CSIC puede vincular su ORCID personal al ORCID institucional del CSIC a través de Información Personal de la Intranet CSIC o bien a través de la aplicación GESBIB: impacto de la publicación científica del CSIC, gestionada por la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI) del CSIC.

2.3.11. Servicio de análisis del impacto de la publicación científica del CSIC

A través de la herramienta GESBIB: impacto de la publicación científica CSIC, desarrollada por la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI) del CSIC, se ofrece a la comunidad científica de la Institución un servicio de análisis cuantitativo y de impacto de la producción bibliográfica de autoría CSIC.

3 PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS

Derechos

Quienes usan los servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC tienen derecho a:

- Los derechos recogidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Recibir una atención cordial, correcta y eficiente por parte del personal de la Red.
- Disponer de instalaciones, equipamiento, recursos de información y servicios para los fines de consulta, estudio e investigación que se persiguen.
- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización, acceso y uso de los recursos de información y los servicios de la Red.
- Usar y consultar los recursos de información que gestiona la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, así como a utilizar todos sus servicios, con las condiciones establecidas en el Reglamento u otra normativa aplicable, incluidos contratos y licencias.
- Conocer el estado de sus solicitudes y toda aquella información en la que tienen la condición de persona interesada respetando, en todo caso, la normativa vigente relativa a datos personales.
- Usar dispositivos y recursos de trabajo personales siempre que su utilización se destine exclusivamente a fines de consulta, estudio e investigación, respetando siempre la normativa de la Red y la legalidad vigente.
- Formular quejas, sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC y obtener respuesta a las mismas.
- Participar en las encuestas, evaluaciones y procesos de mejora de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC y a ser informadas de sus resultados.

Deberes

Quienes usan los servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC están obligados a:

- Cumplir las normas vigentes de funcionamiento del CSIC y de la Red de Bibliotecas y Archivos, expresadas en su Reglamento y la normativa básica de desarrollo del mismo, en especial la relacionada con los servicios, así como cualquier normativa complementaria de la biblioteca o archivo en que se encuentre el usuario.
- Guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de personas usuarias y el personal de la Red.
- Hacer un uso correcto y apropiado de las instalaciones, equipamiento, recursos y servicios de la Red, utilizándolos exclusivamente para los fines de consulta, estudio e investigación que se persiguen y siguiendo las indicaciones de uso del personal.
- Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual cuando se usan o reproducen los recursos de información de que dispone la Red.

4 PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

Las personas usuarias de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC podrán participar y colaborar en la mejora del servicio y su prestación a través de:

- Representantes de personas usuarias en las Comisiones de biblioteca de los institutos o centros, además de otros Equipos de mejora de procesos y servicios o Comités de evaluación interna de la Red de Bibliotecas y Archivos o de las bibliotecas y archivos que se puedan crear.
- Encuestas de satisfacción con los productos y servicios o de valoración del personal.
- Buzón institucional de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica del CSIC.
- Canales de contacto (postal, electrónico, telefónico o chat) y formularios de contacto establecidos por las bibliotecas, los archivos o la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación y recogidos en sus páginas web o en el directorio de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC.
- Buzones o sistemas de atención presencial al personal usuario disponibles en las bibliotecas y archivos.
- Servicio de Asistencia y Referencia Virtual (SARV) y correo electrónico bibliotecas_csic_responden@bib.csic.es de la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación, de las bibliotecas o de los archivos de la Red.
- Herramientas de la web social desarrolladas por las bibliotecas, los archivos o por la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI) del CSIC.
- Acciones culturales, de cooperación profesional o social promovidas en la Red de Bibliotecas y Archivos.

5 NORMATIVA REGULADORA

General

- [Ley 40/2015](#), de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- [Ley 39/2015](#), de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- [Ley 19/2013](#), de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.
- [Ley 33/2003](#), de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- [Ley Orgánica 3/2018](#), de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- [Real Decreto 951/2005](#), de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

Relacionada con la Agencia Estatal CSIC

- [Ley 14/2011](#), de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- [Ley 17/2022](#), de 5 de septiembre, por la que se modifica la Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- [Real Decreto 1730/2007](#), de 21 de diciembre, por el que se crea la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas y se aprueba su Estatuto.
- [Resolución de 24 de marzo de 2010](#), de la Presidencia de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas, por la que se crea la Sede Electrónica de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
- [Resolución de 24 de marzo de 2010](#), de la Presidencia de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas, por la que se crea y regula el Registro Electrónico de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
- [Plan de Acción plurianual 2022-2025](#) de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
- Resolución de 28 de abril de 2022, de la Presidencia del CSIC, por la que se aprueba el Plan de Calidad e Innovación 2022-2025 de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas.
- [Mandato Institucional de Acceso Abierto del CSIC](#).

Relacionada con las Bibliotecas y los Archivos

- [Ley 16/1985](#), de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- [Ley 23/2006](#), de 7 julio, por la que se modifica el texto refundido de la [Ley de Propiedad Intelectual](#).
- [Real Decreto 582/1989](#), de 19 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas.
- [Ley 10/2007](#), de 22 de junio, de la Lectura, del Libro y de las Bibliotecas.
- [Real Decreto 1573/2007](#), de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo de Cooperación Bibliotecaria.
- [Real Decreto 1708/2011](#), de 18 de noviembre, por el que se establece el Sistema Español de Archivos y se regula el Sistema de Archivos de la Administración General del Estado y de sus Organismos Públicos y su régimen de acceso.
- [Reglamento General de REBIUN y V Plan Estratégico REBIUN 2024-2027](#).

Específica de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

- [Reglamento de la Red de Bibliotecas de la Agencia Estatal CSIC](#).
- Normativa básica de desarrollo del Reglamento de la Red de Bibliotecas del CSIC.
 - Anexo B del Reglamento: [Servicios en las bibliotecas del CSIC](#).
 - Anexo C del Reglamento: [Usuarios en las bibliotecas del CSIC](#).
 - Adenda a los Anexos B y C del Reglamento: [Tabla resumen de los servicios en la Red de Bibliotecas del CSIC según los tipos de usuarios](#).

6 SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Se podrán presentar, tanto de modo telemático como por correo postal, quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC o sus dependencias utilizando los canales y el procedimiento que la Institución ha establecido en su Sede Electrónica: <https://sede.csic.gob.es>.

Las páginas web de inicio de las bibliotecas, de los archivos y de la Red presentan un enlace al apartado de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica del CSIC.

Formas de Presentación

• **Envío telemático**, a través de los siguientes enlaces:

- Acceso mediante Cl@ve. Cl@ve es una plataforma de verificación de identidades electrónicas para la identificación y autenticación que permite a los ciudadanos identificarse ante las Administraciones Públicas con plenas garantías de seguridad.
- Acceder SIN certificado digital

El espacio asignado para la descripción del motivo de la queja o sugerencia está limitado a 1000 caracteres. Si se necesitara más espacio, se puede adjuntar un documento.

Las quejas, sugerencias o felicitaciones presentadas por este canal seguirán luego el trámite ordinario hasta su resolución final. Quedará en poder del solicitante una copia en formato imprimible (PDF) de la instancia presentada. Esta copia incluye un número de solicitud que le permite identificar su escrito ante el CSIC.

• **Presentación ordinaria**, descargando el Formulario de Quejas y Sugerencias (PDF) / Complaint Form (PDF):

- Envío por correo postal a la siguiente dirección: Unidad de Calidad del CSIC, Calle Serrano 117, 28006 Madrid.
- Presencialmente en el registro del CSIC y en las oficinas de registros de cualquier Administración Pública.

Plazos de Contestación

Recibido el formulario, la Unidad responsable informará de la resolución de la queja en un plazo no superior a 15 días hábiles. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse, en un plazo de 10 días hábiles, que se formulen las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación. La comunicación se realizará, prioritariamente, por correo electrónico.

En caso de incumplimiento la persona interesada puede dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio (Artículo 16.3 del Real Decreto 951/2005).

Observaciones

Las quejas formuladas no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente. La presentación de una queja no condiciona, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como personas interesadas.

Del formulario de Quejas y Sugerencias que se incluye en este apartado, una vez pulsado, se podrán obtener tantas copias como se estime oportuno para su cumplimentación de forma manual.

Normativa

La normativa básica en la que se regulan los formularios de Quejas y Sugerencias se recoge en el Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE 3/9/2005 y Corrección 22/9/2005).

7 COMPROMISOS DE CALIDAD

- 7.1.** Responder a las consultas realizadas a través del Servicio de Asistencia y Referencia Virtual (SARV), en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción.
- 7.2.** Realizar al menos 10 actividades formativas anuales sobre las herramientas y recursos de información y servicios de apoyo a la investigación disponibles en la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC.
- 7.3.** Difundir los cambios y novedades relativas a los servicios prestados a través de la página web de la biblioteca, del archivo o de la Red u otros sistemas de difusión (listas, redes sociales, blogs, carteles, etc.) con una antelación mínima de 5 días hábiles.
- 7.4.** Realizar encuestas de satisfacción de los servicios y del personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC al menos una vez cada dos años.
- 7.5.** Informar de las incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos electrónicos a través de las redes sociales de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC en menos de 24 horas.
- 7.6.** Informar de tareas de mantenimiento programadas que afecten a los recursos electrónicos a través del las redes sociales de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC con una antelación mínima 24 horas.
- 7.7.** Tramitar las solicitudes de préstamo interbibliotecario o informar de las posibles causas de cancelación en un plazo máximo de 2 días hábiles desde que se cursa la solicitud.
- 7.8.** Incrementar un mínimo de 1.000 documentos digitalizados anuales el contenido de SIMURG.
- 7.9.** Incrementar la descripción de los fondos de archivo con 2.000 registros descriptivos anuales de documentos no descritos en el Catálogo del CSIC.
- 7.10.** Incrementar un mínimo de 20.000 ítems anuales el contenido de DIGITAL.CSIC con publicaciones de autoría CSIC.
- 7.11.** Ofrecer una monitorización anual del porcentaje de cumplimiento del mandato institucional de Acceso Abierto del CSIC del 80% de sus centros.
- 7.12.** Responder a las Quejas y Sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción.

8 INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

- 8.1.** Respuestas proporcionadas a las consultas realizadas a través del Servicio de Asistencia y Referencia Virtual (SARV), en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.
- 8.2.** Número de cursos, jornadas, sesiones y otras actividades formativas, presenciales o en línea, organizadas anualmente por la URICI y las bibliotecas y archivos, el Gabinete de Formación o por empresas y porcentaje de cumplimiento sobre el total.
- 8.3.** Número de acciones de comunicación (destacados webs, noticias, correos electrónicos a las listas, actividad en redes sociales) llevados a cabo con una antelación de 5 días hábiles y porcentaje sobre el total.
- 8.4.** Porcentaje de cumplimiento en la realización de encuestas de satisfacción realizadas bienalmente.
- 8.5.** Porcentaje de incidencias técnicas informadas en la accesibilidad a los recursos electrónicos a través de las redes sociales de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC antes de 24 horas.
- 8.6.** Porcentaje de tareas de mantenimiento programadas que afecten a los recursos electrónicos avisadas a través de las redes sociales de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC con una antelación mínima de 24 horas.
- 8.7.** Porcentaje y frecuencia media de días de préstamos interbibliotecarios tramitados o informados de su cancelación en un plazo máximo de 2 días hábiles desde que se cursa la solicitud.
- 8.8.** Número anual de documentos digitalizados incorporados a SIMURG y porcentaje de cumplimiento.

8.9. Número anual de registros descriptivos de documentos de archivo incorporados al Catálogo del CSIC y porcentaje de cumplimiento.

8.10. Número de publicaciones de autoría CSIC incorporadas anualmente a DIGITAL.CSIC.

8.11. Porcentaje de centros con informes de monitorización del porcentaje de cumplimiento del mandato institucional de Acceso Abierto del CSIC publicados.

8.12. Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.

9 SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS

9.1. Medidas de igualdad de género, de acceso al servicio y de mejora de las condiciones de prestación del servicio, Agenda 2030 y Estrategia Española sobre Discapacidad

Medidas de igualdad de género y la no discriminación

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todas las personas que usan la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación. La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a toda la ciudadanía.

Medidas de acceso al servicio y de mejora en las condiciones de prestación

Las bibliotecas y archivos del CSIC se ubican en edificios accesibles para el desplazamiento de personas con movilidad reducida, en la mayoría con rampas de acceso a sus instalaciones y con aseos adaptados; además, en algunos casos, cuentan con aparcamientos exteriores o interiores adaptados y señalizados.

Agenda 2030 y Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030

La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, alineada con la Guía de acción de las bibliotecas universitarias y científicas para los ODS de REBIUN y el V Plan Estratégico de REBIUN, mantiene su compromiso de impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Estrategia de Desarrollo Sostenible 2030 (Agenda2030), destacando entre ellos: ODS4. Educación de Calidad, ODS5. Igualdad de Género, ODS8. Trabajo decente y crecimiento económico, ODS9. Industria, Innovación e Infraestructura, ODS10. Reducción de las desigualdades, ODS12. Producción y Consumo Responsables, ODS13. Acción por el Clima, ODS15. Vida de ecosistemas terrestres.

Los principios de respeto a la dignidad, no discriminación, respeto por la diferencia, igualdad de oportunidades, accesibilidad e igualdad de género, entre otros derechos humanos y sociales, constituyen un compromiso firme para la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, en alineación con la Agenda 2030 y los ejes de la Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030 (Eje motor ciudadanía activa y pleno ejercicio de los derechos humanos; Eje transversal – Perspectiva de género, sistemas de información, innovación y desarrollo sostenible; Eje 1- Inclusión social y participación; Eje 3 – Igualdad y Diversidad; Eje 4 – Diseño y Accesibilidad Universal).

Compromiso ético y atención a la ciudadanía

El personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC asume como valores éticos del servicio público la integridad, la neutralidad, la imparcialidad, la transparencia en la gestión, la receptividad, la responsabilidad profesional y el servicio a la ciudadanía. En el desarrollo de su trabajo diario, velará por la mejora de las condiciones de prestación del servicio haciendo suyos los principios de escucha activa, amabilidad y cortesía, uso de un lenguaje comprensible oral y escrito, adecuación a las actitudes y aptitudes de quienes hacen uso de los servicios, máxima ayuda, mínima molestia, confidencialidad, confianza, actuación eficiente y trato personalizado. El personal de la biblioteca o archivo se guiará por las siguientes pautas de comportamiento:

- Se identificará adecuadamente.
- Escuchará y atenderá activamente.

- Utilizará un lenguaje comprensible para la ciudadanía.
- Tratará de resolver la cuestión planteada en el menor tiempo posible.
- Preguntará a la persona interesada si ha obtenido lo que deseaba.
- Se despedirá con amabilidad.

9.2. Sistemas normalizados de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales

Sistemas de aseguramiento de la calidad

- Encuestas u otros sistemas de recogida de información para conocer la satisfacción del personal usuario con los productos y servicios y la valoración del personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC.
- Estadísticas anuales REBIUN (Red Española de Bibliotecas Universitarias Españolas).

Sistemas de prevención de riesgos laborales

La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC se acoge a lo establecido en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales del CSIC. Los centros o institutos donde se ubican las bibliotecas y archivos de la Red están sujetos a las revisiones y el mantenimiento periódico de los sistemas de detección de emergencias, alarmas y medios de extinción de incendios, así como de los sistemas de aire acondicionado, torres de refrigeración, etc., como medidas de prevención de riesgos sanitarios.

9.3. Medidas de subsanación, compensación o reparación

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos asumidos en esta carta podrán dirigir un escrito a la Dirección de la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI) del CSIC, responsable de esta Carta de Servicios, que les contestará por escrito en el plazo máximo de quince días hábiles. La Dirección analizará las causas que provocaron el incumplimiento y pondrá en marcha las acciones correctivas necesarias para que no vuelva a producirse. Además, la Dirección de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC enviará a la persona usuaria un escrito de explicación o disculpa donde también se informará de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia en el servicio prestado.

El incumplimiento de los compromisos no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

10 INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA DE LOCALIZACIÓN Y CONTACTO

10.1. Direcciones electrónicas y postales, teléfonos de contacto y redes sociales

Dirección electrónica

Página Web de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC:

<http://bibliotecas.csic.es>

Directorio de páginas web de las Bibliotecas y Archivos del CSIC:

<https://apps.csic.es/gesbib/public/directorioBibliotecas.html>

Direcciones postales y teléfonos

Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI)

C/ Joaquín Costa, 22, 3ª planta. 28002 Madrid

Teléfono +34 91 568 15 45

Fax. +34 91 568 16 81

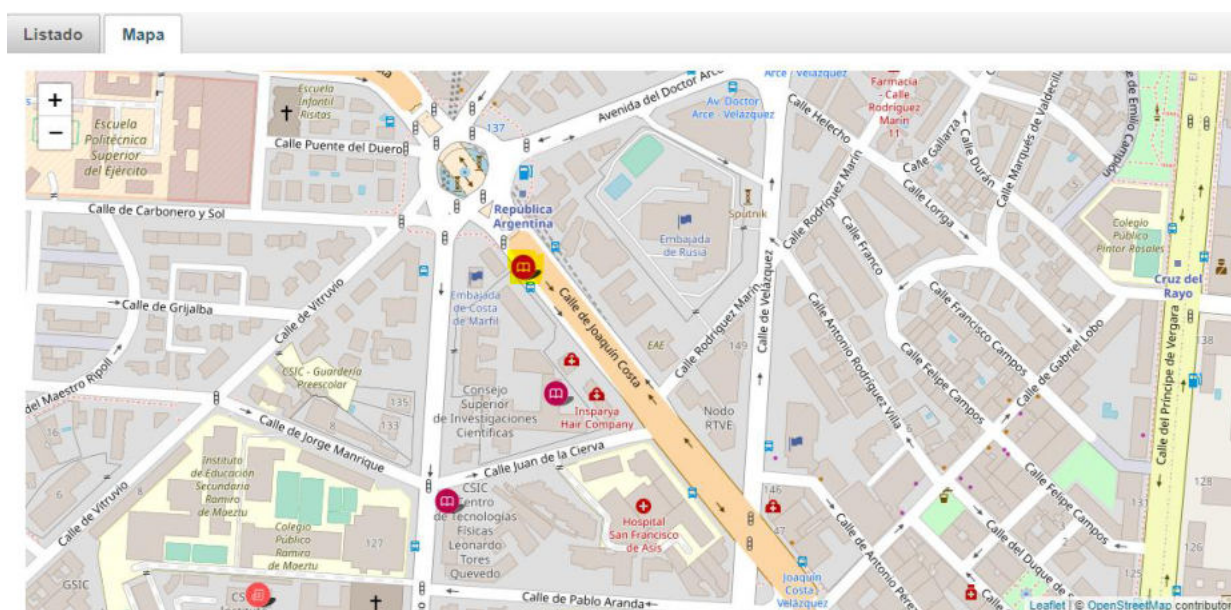
urici.secretaria@csic.es

<http://bibliotecas.csic.es/urici-organizacion-y-directorio>

✚ Coordenadas: 40.44435537988958, -3.684938446979805

PlusCode: C8V8+M2 Madrid

Plano de ubicación de la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI)



Bibliotecas y Archivos de la Red

10.3. Unidad responsable de la Carta de Servicios

Unidad responsable de la Carta de Servicios

Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI) del CSIC

C/ Joaquín Costa, 22, 3ª planta. 28002 Madrid

Tel. 91 568 15 45

Fax. 91 568 16 81

urici.secretaria@csic.es

Versiones de la Carta de Servicios

Este es el texto íntegro de la Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC. La versión reducida de la carta y el tríptico o infografía serán accesibles en la web de la Red:

<http://bibliotecas.csic.es>

Así como en los distintos sitios web propios de cada biblioteca y archivo, en el repositorio institucional DIGITAL.CSIC (<http://hdl.handle.net/10261/382718>) y en la Sede Electrónica del CSIC.

Evaluación y periodo de vigencia de la Carta de Servicios

La evaluación del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Carta de Servicios se hará anualmente, sus resultados se publicarán como elemento de información de Publicidad Activa, en materia de Planificación y Estadística, en el marco general para la mejora de la Calidad en las Administraciones Públicas, en el Portal de la Transparencia de la Administración General del Estado mediante la elaboración del “Cuadro de Seguimiento” anual de la Carta de Servicios.

Asimismo, los informes de seguimiento anuales serán remitidos a la Unidad de Calidad e Innovación del CSIC y el análisis de sus resultados figurarán en el correspondiente apartado de Calidad de la memoria anual de la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación.

El periodo de vigencia de esta Carta de Servicios es 2026-2029.

Versiones disponibles de la Carta de Servicios en DIGITAL.CSIC:

<http://hdl.handle.net/10261/382718>

<https://doi.org/10.20350/digitalCSIC/17148>

NIPO:

Fecha de publicación: