

INDICADORES DE CALIDAD

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.
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.
3. Número de acciones de comunicación (destacados webs, noticias, correos electrónicos a las listas, actividad en redes sociales) llevados a cabo con una antelación mínima de 5 días hábiles y porcentaje sobre el total.
4. Porcentaje de cumplimiento en la realización de encuestas de satisfacción realizadas bianualmente.
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.
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.
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. Número anual de documentos digitalizados incorporados a SIMURG y porcentaje de cumplimiento.
9. Número anual de registros descriptivos de documentos de archivo incorporados al Catálogo del CSIC y porcentaje de cumplimiento.
10. Porcentaje del presupuesto de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC invertido en la adquisición de recursos electrónicos de información científica.
11. Número de publicaciones de autoría CSIC incorporadas anualmente a DIGITAL.CSIC.
12. Número anual de publicaciones de artículos en Acceso Abierto con autoría de correspondencia CSIC financiados con el Programa de Apoyo a la Publicación en Acceso Abierto.
13. Porcentaje de centros con informes de monitorización del porcentaje de cumplimiento del mandato institucional de Acceso Abierto del CSIC publicados.
14. Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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 (C/Joaquín Costa, 22, 3ª planta. 28002 Madrid, o correo electrónico: urici.secretaria@csic.es) responsable de esta carta de servicios, que les contestará por escrito en el plazo máximo de veinte 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.

DATOS IDENTIFICATIVOS Y OBJETIVOS

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.

Es una unidad funcional dependiente de la Vicepresidencia de Organización y Relaciones Institucionales del CSIC y está formada por la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación (URICI) y las Bibliotecas y Archivos que pertenecen a la Red, organizándose como un sistema horizontal completo, homogéneo y de calidad, en la que se realizan los trabajos técnicos precisos para proporcionar el acceso a recursos de información en cualquier soporte en que se encuentren.

Tiene entre sus funciones gestionar sus sistemas de información; la adquisición y el acceso a recursos de información en cualquier soporte; preservar y conservar los recursos de información para 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 y recuperar, custodiar y difundir el fondo patrimonial del CSIC.

INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA Y CONTACTO

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://app.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>

Bibliotecas y Archivos de la Red

Directorio de páginas web de las Bibliotecas y Archivos del CSIC: <https://app.csic.es/GesBIB/public/directorioBibliotecas.html>

Horario

El horario mínimo y común de las bibliotecas y archivos del CSIC es de lunes a viernes de 9:00 a 14:30. Algunas bibliotecas y archivos ofrecen un horario de atención más amplio, se puede consultar el directorio de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC para conocerlo. Las novedades e incidencias en el servicio y en los horarios son actualizadas en dicho directorio.

Unidad responsable de la Carta de Servicios

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

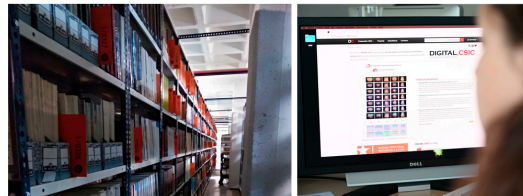
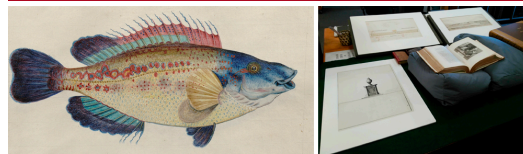
Versiones disponibles de la Carta de Servicios en DIGITAL.CSIC:

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

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

Carta de Servicios Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

2025
2028



e-NIPO:





SERVICIOS



Información, orientación, atención y formación



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. El personal usuario externo puede acceder en las salas de lectura, el personal interno desde su centro o a través del servicio de autenticación y acceso remoto institucional.

- o Acceso a las Colecciones específicas de las Bibliotecas o los Archivos
- o Acceso a la Biblioteca Virtual del CSIC
- o Acceso al Catálogo en línea de la Red
- o Acceso a las Bases de Datos en el CSIC
- o Acceso a las Revistas y Libros electrónicos del CSIC

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.

- o Repositorio institucional DIGITAL.CSIC
- o Simurg. Fondos digitalizados de las Bibliotecas y Archivos del CSIC
- o Acceso remoto a los recursos electrónicos del CSIC

El servicio de acceso remoto a los recursos electrónicos del CSIC 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.

- o Préstamo personal
- o Reproducción de documentos
- o Préstamo Interbibliotecario y obtención del documento



Servicios de Apoyo a la Investigación

- o 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 para la publicación de su personal investigador en Acceso Abierto. 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.

- o Acceso al cumplimiento de mandatos de Acceso Abierto
- o 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.

- o 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, que posibilita un resumen público de las líneas y logros de investigación de la comunidad CSIC.

- o 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.

- o 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*.

- o 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 en el repositorio institucional.

- o Servicio de gestores bibliográficos

El CSIC, a través de la URICI, pone a disposición de todo el personal del CSIC los gestores bibliográficos Mendeley Institutional Edition, EndNote Web y Zotero.

- o Servicio de verificación de plagio

El CSIC, a través de la URICI, pone a disposición del personal investigador del CSIC la herramienta antiplagio de Turnitin, iThenticate.

- o 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 sus perfiles.

- o Servicio de análisis del impacto de la publicación científica del CSIC

A través de la herramienta GESBIB: impacto de la publicación científica del CSIC, desarrollada por la 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.



PRINCIPALES DERECHOS DE LOS/AS USUARIOS/AS

- o Los derechos recogidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

o Recibir una atención cordial, correcta y eficiente por parte del personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC.

- o Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización, acceso y uso de los recursos de información y los servicios.

o Usar y consultar los recursos de información que gestiona la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, así como a utilizar sus servicios, con las condiciones establecidas en el Reglamento u otra normativa aplicable.

- o Formular quejas, sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento de sus servicios y obtener respuesta a las mismas.



PARTICIPACIÓN DE LOS/AS USUARIOS/AS

- o Servicio de Asistencia y Referencia Virtual (SARV) y correo electrónico bibotecas_csic_responden@bib.csic.es de la URICI.

o Encuestas de satisfacción con los servicios o de valoración del personal.

o Canales de contacto establecidos por la Red, las bibliotecas, los archivos o la URICI y recogidos en sus páginas web o en el directorio de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC.

o Herramientas de la web social desarrolladas por las bibliotecas, los archivos o por la URICI del CSIC.

- o Acciones culturales, de cooperación profesional o social promovidas en la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC.

o Buzones o sistemas de atención presencial al personal usuario disponibles en las bibliotecas y archivos.



SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Se podrán presentar, tanto de modo telemático como por correo postal, quejas o sugerencias utilizando los canales y el procedimiento establecido en la Sede Electrónica del CSIC: <https://sede.csic.gob.es>

Formas de presentación:



Envío telemático: acceso sin certificado digital o acceso mediante CI@ve en la Sede Electrónica del CSIC.



Por correo postal, descargando el [Formulario de Quejas y Sugerencias](#) y enviándolo a la siguiente dirección:

Unidad de Calidad del CSIC, Calle Serrano 117, 28006 Madrid

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*).



COMPROMISOS DE CALIDAD

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.

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.

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.

4. Realizar encuestas de satisfacción de los servicios y del personal de la Red al menos una vez cada dos años.

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.

6. Informar de tareas de mantenimiento programadas que afecten a los recursos electrónicos a través de las redes sociales de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC con una antelación mínima 24 horas.

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.

8. Incrementar un mínimo de 1.000 documentos digitalizados anuales el contenido de SIMURG.

9. Incrementar la descripción de los fondos de archivo con 2.000 registros descriptivos anuales de documentos no descritos en el Catálogo del CSIC.

10. Conseguir una colección electrónica accesible en la que se invierta anualmente al menos el 85% del presupuesto de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC en la adquisición de recursos de información científica.

11. Incrementar un mínimo de 20.000 ítems anuales el contenido de DIGITAL.CSIC con publicaciones de autoría CSIC.

12. Financiar con el Programa de Apoyo a la Publicación en Acceso Abierto la publicación de 2.500 artículos anuales con autoría de correspondencia CSIC en Acceso Abierto.

13. Ofrecer una monitorización anual del porcentaje de cumplimiento del mandato institucional de Acceso Abierto del CSIC del 80% de sus centros.

14. Responder a las Quejas y Sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción.