

# Carta de Servicios

# Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

2019  
2022

La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC gestiona diversos 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.

El servicio a sus usuarios es uno de los objetivos prioritarios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC y por ello la mejora permanente de su calidad es el empeño de sus miembros.

Con esta carta de servicios la Red asume la obligación pública de calidad en el servicio a sus usuarios a los que invita a participar, mediante los canales previstos, para conocer sus opiniones que ayudarán a mejorar la calidad de los servicios que se prestan.

## DATOS IDENTIFICATIVOS Y OBJETIVOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC

La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC es una unidad funcional dependiente de la Vicepresidencia de Organización y Relaciones Institucionales del CSIC y formada por la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación y las Bibliotecas y Archivos que pueden pertenecer a la Red, en la que se realizan los trabajos técnicos precisos para proporcionar a los usuarios 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; realizar las tareas técnicas necesarias; preservar y conservar los recursos de información para permitir su utilización presente y futura; y facilitar a sus usuarios los servicios que permitan el acceso a la información, ya sea de forma presencial o a distancia.

## SERVICIOS

### Información, orientación y atención al usuario

Los usuarios reciben atención, orientación e información, presencial o remota, sobre la estructura, funcionamiento, servicios y recursos de información de la Red de Bibliotecas y Archivos.

### Acceso a Recursos de Información electrónica del CSIC

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

Los usuarios externos pueden acceder en las salas de lectura, los internos desde su centro o a través del servicio de autenticación y acceso remoto institucional.

- Acceso a la [Biblioteca Virtual del CSIC](#)
- Acceso a los [Catálogos en línea de la Red](#)
- Acceso a las [Bases de Datos en el CSIC](#)
- Acceso a [Digital.CSIC](#)
- Acceso remoto a recursos electrónicos: [Servicio PAPI](#)

### Servicios de Acceso al Documento

#### Acceso a Revistas y Libros electrónicos del CSIC

El acceso es posible mediante el uso de los ordenadores públicos de la biblioteca o archivo o los de los usuarios conectados a la red fija o inalámbrica institucional. Los usuarios internos también a través del servicio de autenticación y acceso remoto del CSIC.

#### Acceso a las colecciones específicas de la Biblioteca o el Archivo

Existen espacios y equipamientos en las salas de lectura donde se accede, directamente o con la intermediación del personal, a los documentos que conforman la colección. Puede haber también salas para fondos especiales, de investigadores o para trabajo en grupo.

#### Préstamo personal

Permite a los usuarios utilizar las colecciones de su biblioteca fuera de ella en el número, tiempo y condiciones que determina la normativa de la Red. Se contempla además la reserva, renovación e información sobre el estado e histórico de los préstamos, de forma presencial, a través del Catálogo. Este servicio no es de aplicación en los archivos dado el carácter único de la documentación.

#### Reproducción de documentos

Se realizará siguiendo la normativa de la Red y respetando siempre la legislación vigente sobre derechos de autor, propiedad intelectual y patrimonio histórico.

#### Préstamo Interbibliotecario y Acceso al documento externo

Posibilita la consulta, mediante originales o reproducciones, de materiales no disponibles en la biblioteca solicitándolos a otros proveedores de documentos. En reciprocidad, se posibilita a otras bibliotecas la disponibilidad de los materiales propios para satisfacer las peticiones de sus usuarios. Este servicio no es de aplicación en los archivos dado el carácter único de la documentación.

### Formación de usuarios

Dota a los usuarios de las competencias y habilidades necesarias en la identificación, localización, acceso, evaluación y uso de los recursos y servicios de la Red.

### Servicios de apoyo a la investigación

#### 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 sus investigadores en Acceso Abierto.

#### Apoyo al cumplimiento de mandatos de acceso abierto

A través de la Red de Bibliotecas y Archivos el CSIC se ofrece apoyo a los investigadores del CSIC cuyos proyectos están afectados por mandatos de acceso abierto.

#### Servicio de archivo delegado en Digital.CSIC

Los bibliotecarios del CSIC depositan en el repositorio institucional los trabajos de investigadores y personal de su centro o instituto con el apoyo de la Unidad Técnica de Digital.CSIC.

#### Servicio de gestores bibliográficos

Están a disposición de todo el personal del CSIC los gestores bibliográficos Mendeley y EndNote Web.

#### Servicio de vinculación de la producción científica con identificadores de autor ORCID

Si el investigador dispone de ORCID (Open Research and Contributor ID) Digital.CSIC lo incluye en los perfiles de los autores.

#### Servicio de asignación de identificadores de publicación DOI

Digital.CSIC asigna el DOI (Digital Object Identifier) a ciertas tipologías de producción científica en el proceso de depósito en el repositorio institucional.

#### Servicio de análisis del impacto de la publicación científica del CSIC

A través de uno de los módulos de la herramienta GesBIB, desarrollada por la Red de Bibliotecas y Archivos 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 USUARIOS

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.

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

Usar y consultar los recursos de información que gestiona la Red, así como utilizar todos sus servicios, con las condiciones establecidas en la normativa aplicable.

Formular quejas, sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos y obtener respuesta a las mismas.

Los derechos recogidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

## PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Representantes en las Comisiones de biblioteca, Equipos de mejora o Comités de evaluación interna de la Red o de las bibliotecas y archivos que se puedan crear.

Encuestas de satisfacción de usuarios 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 establecidos por la Red, las bibliotecas o los archivos y recogidos en sus páginas web o en el directorio de la Red de Bibliotecas del CSIC.

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

Formularios de contacto disponibles en las páginas web de la Red, las bibliotecas o los archivos.

Servicios de asistencia y referencia virtual activos en la Red.

Herramientas de web social desarrolladas en la Red.

Acciones culturales, de cooperación profesional o social promovidas en la Red.

## SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán presentar, tanto de modo telemático como por correo postal, quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de la Red de Bibliotecas y Archivos o sus dependencias utilizando los canales y el procedimiento que la institución ha establecido en su [Sede electrónica](#).

Las páginas web de inicio de la Red de 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:

[Acceder CON certificado digital](#) Requiere tener instalado Autofirma (se puede descargar en <http://firmaelectronica.gob.es/Home/Descargas.html>)

[Acceder SIN certificado digital](#)

Las quejas o sugerencias 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 115 KB) / [Complaint Form](#) (PDF 49 KB) y enviándolo por correo postal a la siguiente dirección: Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación, Calle Serrano 117, 28006 Madrid.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

• 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, twitter, blogs, carteles, etc.) con una antelación mínima de 5 días hábiles.

• Informar de las incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos electrónicos a través del twitter de la Red [@bibliotecasCSIC](#) en menos de 24 horas.

• Informar de tareas de mantenimiento programadas que afecten a los recursos electrónicos a través del twitter de la Red [@bibliotecasCSIC](#) con una antelación mínima 24 horas.

• Tramitar el préstamo interbibliotecario de los usuarios internos en un plazo máximo de 24 horas desde que el usuario cursa la solicitud.

• Servir, o informar de la no disponibilidad del documento solicitado, las peticiones externas de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.

• Difundir las ofertas de cursos de formación de usuarios a través de la web de la biblioteca o archivo organizador o de la Red, además de otros sistemas de difusión, con una antelación mínima de 5 días hábiles al inicio del curso.

• Atender a los investigadores CSIC en sus dudas sobre el Mandato Institucional de Acceso Abierto en un plazo máximo de 2 días hábiles.

• Atender las solicitudes del Servicio de Archivo Delegado de Digital.CSIC realizadas por los usuarios en un plazo máximo de 2 días hábiles.

• Atender las consultas o solicitudes de ayuda o de información relacionada con GesBib y la publicación científica, realizadas por los investigadores del CSIC, en un plazo máximo de 2 días hábiles.

## INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

• Porcentaje de 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 publicados con una antelación de 5 días hábiles.

• Porcentaje de incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos electrónicos informadas antes de 24 horas.

• Porcentaje de tareas de mantenimiento en los recursos electrónicos avisadas con una antelación mínima de 24 horas.

• Porcentaje de Préstamos Interbibliotecarios de los usuarios internos tramitados en un plazo máximo de 24 horas desde que el usuario cursa la solicitud.

• Porcentaje de Préstamos Interbibliotecarios servidos o respondidos en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.

• Porcentaje de comunicaciones sobre ofertas de cursos de formación realizadas con una antelación mínima de 5 días hábiles antes del inicio del curso.

• Porcentaje de dudas sobre el Mandato Institucional de Acceso Abierto atendidas en un plazo máximo de 2 días hábiles.

• Porcentaje de Solicitudes de Archivo Delegado de Digital.CSIC atendidas en un plazo máximo de 2 días hábiles.

• Porcentaje de consultas o solicitudes de ayuda o de información relacionada con GesBib y la publicación científica atendidas en plazo máximo de 2 días hábiles.

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los usuarios que consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos asumidos en esta carta podrán dirigir un escrito a la Dirección de la Red de Recursos de Información Científica para la Investigación que dirigirá de esta carta de servicios, que les contestará por escrito en el plazo máximo de veinte días hábiles. La Red 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 enviará al usuario 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.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### Direcciones electrónicas y postales y teléfonos

#### 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: <http://bibliotecas.csic.es/directorios-de-bibliotecas-y-archivos>

#### Direcciones postales y teléfonos

##### Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación

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

Tel. 91 568 15 45 • Fax. 91 568 16 81

[urici.secretaria@csic.es](mailto:urici.secretaria@csic.es)

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

##### Bibliotecas y Archivos

Datos disponibles en el [directorio de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC](#)

### 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, consulte el [directorio de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC](#) para conocerlo.

### Unidad Responsable de la carta de servicios

#### Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación

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

Tel. 91 568 15 45 • Fax. 91 568 16 81

[urici.secretaria@csic.es](mailto:urici.secretaria@csic.es)

### 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 anexo a la memoria de la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación y en el apartado de calidad de la web de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC.

El periodo de vigencia de esta carta de servicios es 2019-2022.