



**CARTA DE SERVICIOS**  
**RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC**  
**2019 – 2022**

## INDICE

<b>1.</b>	<b>DATOS GENERALES Y LEGALES</b> .....	2
<b>1.1.</b>	<b>DATOS IDENTIFICATIVOS Y OBJETIVOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC</b>	2
	FUNCIONES .....	2
<b>1.2.</b>	<b>SERVICIOS</b> .....	2
1.2.1.	<b>SERVICIO DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO</b> .....	2
1.2.2.	<b>SERVICIOS DE ACCESO A LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA DEL CSIC</b> .....	2
1.2.2.1.	ACCESO A LA BIBLIOTECA VIRTUAL DEL CSIC.....	2
1.2.2.2.	ACCESO AL CATÁLOGO EN LÍNEA DE LA RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC	3
1.2.2.3.	ACCESO A LAS BASES DE DATOS EN EL CSIC .....	3
1.2.2.4.	ACCESO A DIGITAL.CSIC .....	3
1.2.2.5.	ACCESO REMOTO A LOS RECURSOS ELECTRÓNICOS: SERVICIO PAPI .....	3
1.2.3.	<b>SERVICIOS DE ACCESO AL DOCUMENTO</b> .....	3
1.2.3.1.	ACCESO A REVISTAS Y LIBROS ELECTRÓNICOS DEL CSIC.....	3
1.2.3.2.	ACCESO A LAS COLECCIONES ESPECÍFICAS DE LA BIBLIOTECA O EL ARCHIVO .....	3
1.2.3.3.	PRÉSTAMO PERSONAL .....	3
1.2.3.4.	REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS.....	3
1.2.3.5.	PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO Y ACCESO AL DOCUMENTO EXTERNO.....	3
1.2.4.	<b>FORMACIÓN DE USUARIOS</b> .....	4
1.2.5.	<b>SERVICIOS DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN</b> .....	4
1.2.5.1.	APOYO A LA PUBLICACIÓN EN ACCESO ABIERTO (OPEN ACCESS) .....	4
1.2.5.2.	APOYO AL CUMPLIMIENTO DE MANDATOS DE ACCESO ABIERTO .....	4
1.2.5.3.	SERVICIO DE ARCHIVO DELEGADO EN DIGITAL.CSIC .....	4
1.2.5.4.	SERVICIO DE GESTORES BIBLIOGRÁFICOS .....	4
1.2.5.5.	SERVICIO DE VINCULACIÓN DE LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA CON IDENTIFICADORES DE	
	AUTOR ORCID .....	4
1.2.5.6.	SERVICIO DE ASIGNACIÓN DE IDENTIFICADORES DE PUBLICACIÓN DOI .....	4
1.2.5.7.	SERVICIO DE ANÁLISIS DEL IMPACTO DE LA PUBLICACIÓN CIENTÍFICA DEL CSIC.....	4
<b>1.3.</b>	<b>DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS</b> .....	4
1.3.1.	DERECHOS .....	4
1.3.2.	DEBERES.....	5
<b>1.4.</b>	<b>PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS</b> .....	5
<b>1.5.</b>	<b>NORMATIVA REGULADORA</b> .....	5
1.5.1.	GENERAL .....	5
1.5.2.	RELACIONADA CON LA AGENCIA ESTATAL CSIC.....	5
1.5.3.	RELACIONADA CON LAS BIBLIOTECAS .....	6
1.5.4.	ESPECÍFICA DE LA RED DE BIBLIOTECAS DEL CSIC .....	6
<b>1.6.</b>	<b>SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b> .....	6
1.6.1.	FORMAS DE PRESENTACIÓN .....	6
1.6.2.	PLAZOS DE CONTESTACIÓN .....	6
1.6.3.	OBSERVACIONES .....	7
1.6.4.	NORMATIVA.....	7
<b>2.</b>	<b>COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES</b> .....	7
2.1.	COMPROMISOS DE CALIDAD.....	7
2.2.	INDICADORES .....	7
<b>3.</b>	<b>SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS</b> .....	8
3.1.	MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO, DE ACCESO AL SERVICIO Y DE MEJORA DE LAS	
	CONDICIONES DE PRESTACIÓN .....	8
3.1.1.	MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO .....	8
3.1.2.	MEDIDAS DE ACCESO AL SERVICIO Y DE MEJORA EN LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN .....	8
3.2.	SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE	
	RIESGOS LABORALES.....	8
3.2.1.	SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD .....	8
3.2.2.	SISTEMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES .....	8
<b>4.</b>	<b>MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN</b> .....	9
<b>5.</b>	<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b> .....	9
5.1.	DIRECCIONES ELECTRÓNICAS Y POSTALES Y TELÉFONOS.....	9
5.1.1.	DIRECCIÓN ELECTRÓNICA.....	9
5.1.2.	DIRECCIONES POSTALES Y TELÉFONOS .....	9
5.1.2.1.	UNIDAD DE RECURSOS DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA PARA LA INVESTIGACIÓN.....	9
5.1.2.2.	BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS.....	9
5.2.	HORARIO.....	9
5.3.	UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	9
5.4.	EVALUACIÓN Y PERIODO DE VIGENCIA DE LA CARTA DE SERVICIOS.....	9

## **1. DATOS GENERALES Y LEGALES**

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

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.

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.

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

#### **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 los usuarios 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 sus usuarios los servicios que permitan un acceso a la información lo más amplio posible, ya sea de forma presencial o a distancia.
- 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.

## **1.2. SERVICIOS**

### **1.2.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

La Red de Bibliotecas y Archivos ofrece a sus usuarios atención, orientación e información, presencial y remota, sobre su estructura, funcionamiento, servicios y recursos de información, a través de: la [página web](#) de la Red, de [Digital.CSIC](#) y de las bibliotecas y archivos; servicios web 2.0 como la [página en Facebook de la Red](#), la cuenta en Twitter [@bibliotecasCSIC](#), entre otras iniciativas de este tipo; atención telefónica o telemática; mostradores en las salas de lectura; guías impresas y digitales y el correo postal y electrónico.

### **1.2.2. SERVICIOS DE ACCESO A LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA DEL CSIC**

La Red de Bibliotecas y Archivos ofrece a sus usuarios 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 pueden acceder a estos recursos de información en las salas de lectura. Además, los usuarios internos acceden a través de la red institucional o desde cualquier punto con conexión a Internet, a través del servicio de autenticación y acceso remoto institucional.

#### **1.2.2.1. ACCESO A LA BIBLIOTECA VIRTUAL DEL CSIC**

Punto único de acceso a los recursos bibliográficos y archivísticos del CSIC que se ofrece 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, salvo en la consulta en sala.

#### **1.2.2.2. ACCESO AL CATÁLOGO EN LÍNEA DE LA RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC**

Catálogo colectivo que el que se describen los fondos que se custodian en las bibliotecas y archivos del CSIC; el catálogo también posibilita el acceso remoto a los libros y revistas electrónicos 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, salvo en la consulta en sala.

#### **1.2.2.3. ACCESO A LAS 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, salvo en la consulta en sala.

#### **1.2.2.4. ACCESO A DIGITAL.CSIC**

Digital.CSIC es el repositorio de publicaciones, datos de investigación y otros resultados de proyectos 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.

#### **1.2.2.5. ACCESO REMOTO A LOS RECURSOS ELECTRÓNICOS: SERVICIO PAPI**

El servicio PAPI permite acceder 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.

### **1.2.3. SERVICIOS DE ACCESO AL DOCUMENTO**

#### **1.2.3.1. ACCESO A REVISTAS Y LIBROS ELECTRÓNICOS DEL CSIC**

La Red de Bibliotecas y Archivos hace visible y accesible, para consulta y uso continuado de sus usuarios, las revistas y libros electrónicos, así como de los servicios asociados a tales colecciones digitales. 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. El acceso de los usuarios internos desde direcciones IP ajenas al CSIC se dará a través del servicio de autenticación y acceso remoto institucional.

#### **1.2.3.2. ACCESO A LAS COLECCIONES ESPECÍFICAS DE LA BIBLIOTECA O EL ARCHIVO**

Para satisfacer las necesidades de consulta e investigación de los usuarios 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 investigadores o para trabajo en grupo.

#### **1.2.3.3. PRÉSTAMO PERSONAL**

Este servicio permite a los usuarios utilizar las colecciones específicas de su biblioteca fuera del recinto de la misma en el número, tiempo y condiciones que determina la normativa 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 del Catálogo. Este servicio no es de aplicación en los archivos dado el carácter único de la documentación.

#### **1.2.3.4. REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS**

Los usuarios disponen de servicios de reproducción de documentos que se utilizarán siguiendo la normativa de la Red y respetando siempre la legislación vigente sobre derechos de autor, propiedad intelectual y patrimonio histórico.

#### **1.2.3.5. PRÉSTAMO INTERBIBLIOTECARIO Y ACCESO AL DOCUMENTO EXTERNO**

Se garantiza a los usuarios 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 de sus usuarios. Este servicio no es de aplicación en los archivos dado el carácter único de la documentación.

#### **1.2.4. FORMACIÓN DE USUARIOS**

A través de labores de formación se dota a los usuarios de 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 remoto.

#### **1.2.5. SERVICIOS DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.2.5.1. 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 subvención de los costes de publicación en Acceso Abierto a sus investigadores.

##### **1.2.5.2. 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 (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, etc.)

##### **1.2.5.3. SERVICIO DE ARCHIVO DELEGADO EN DIGITAL.CSIC**

Los autores del CSIC pueden 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.

##### **1.2.5.4. SERVICIO DE GESTORES BIBLIOGRÁFICOS**

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

##### **1.2.5.5. 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.

##### **1.2.5.6. 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.

##### **1.2.5.7. 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.

#### **1.3. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

##### **1.3.1. DERECHOS**

Los usuarios de la Red de Bibliotecas y Archivos tienen derecho a:

- 1.3.1.1. Los derechos recogidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 1.3.1.2. Recibir una atención cordial, correcta y eficiente por parte del personal de la Red.
- 1.3.1.3. Disponer de instalaciones, equipamiento, recursos de información y servicios para los fines de consulta, estudio e investigación que se persiguen.
- 1.3.1.4. Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización, acceso y uso de los recursos de información y los servicios de la Red.
- 1.3.1.5. Usar y consultar los recursos de información que gestiona la Red de Bibliotecas y Archivos, así como a utilizar todos sus servicios, con las condiciones establecidas en el Reglamento u otra normativa aplicable, incluidos contratos y licencias.
- 1.3.1.6. Conocer el estado de sus solicitudes y toda aquella información en la que tienen la condición de interesado respetando, en todo caso, la normativa vigente relativa a datos personales.
- 1.3.1.7. 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.

- 1.3.1.8. Formular quejas, sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos y obtener respuesta a las mismas.
- 1.3.1.9. Participar en las encuestas, evaluaciones y procesos de mejora de la Red de Bibliotecas y Archivos y a ser informados de sus resultados.

### 1.3.2. DEBERES

Los usuarios de la Red de Bibliotecas y Archivos están obligados a:

- 1.3.2.1. 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.
- 1.3.2.2. Guardar las normas de respeto básicas hacia el resto de usuarios y el personal de la Red.
- 1.3.2.3. 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.
- 1.3.2.4. Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual cuando se usan o reproducen los recursos de información de que dispone la Red.

### 1.4. PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS

Los usuarios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC podrán participar y colaborar en la mejora del servicio y su prestación a través de:

- 1.4.1. Representantes de usuarios 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.
- 1.4.2. Encuestas de satisfacción de usuarios con los productos y servicios o de valoración del personal.
- 1.4.3. [Buzón institucional de Quejas y Sugerencias](#) de la sede electrónica del CSIC.
- 1.4.4. Canales de contacto (postal, electrónico, telefónico, fax o chat) 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](#).
- 1.4.5. Buzones o sistemas de atención presencial al usuario disponibles en las bibliotecas y archivos.
- 1.4.6. Formularios de contacto disponibles en las páginas web de la Red, las bibliotecas o los archivos.
- 1.4.7. Servicios de asistencia y referencia virtual de la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación, de las bibliotecas o de los archivos de la Red.
- 1.4.8. Herramientas de la web social desarrolladas por las bibliotecas, los archivos o por la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación.
- 1.4.9. Acciones culturales, de cooperación profesional o social promovidas en la Red.

### 1.5. NORMATIVA REGULADORA

#### 1.5.1. 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 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.

#### 1.5.2. RELACIONADA CON LA AGENCIA ESTATAL CSIC

- [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.
- [Plan de actuación del CSIC 2018-2021](#)
- [Mandato Institucional de Acceso Abierto](#)

### 1.5.3. RELACIONADA CON LAS BIBLIOTECAS

- [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.
- [Reglamento General de REBIUN.](#)
- [III Plan Estratégico REBIUN 2020.](#)

### 1.5.4. ESPECÍFICA DE LA RED DE BIBLIOTECAS 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.](#)

## 1.6. 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: https://sede.csic.gob.es](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.

### 1.6.1. 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 Calidad del CSIC, Calle Serrano 117, 28006 Madrid.

### 1.6.2. PLAZOS DE CONTESTACIÓN

Recibido el formulario, la Unidad responsable informará de la resolución de la queja en un plazo superior a 20 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 el interesado puede dirigirse a la Inspección General de Servicios del Ministerio (Artículo 16.3 del RD 951/2005).

### 1.6.3. 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 interesados

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.

### 1.6.4. 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).

## 2. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

### 2.1. COMPROMISOS DE CALIDAD

- 2.1.1. 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.
- 2.1.2. Informar de las incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos electrónicos a través del twitter de la Red [@bibliotecasCSIC](https://twitter.com/bibliotecasCSIC) en menos de 24 horas.
- 2.1.3. Informar de tareas de mantenimiento programadas que afecten a los recursos electrónicos a través del twitter de la Red [@bibliotecasCSIC](https://twitter.com/bibliotecasCSIC) con una antelación mínima 24 horas.
- 2.1.4. Tramitar el préstamo interbibliotecario de los usuarios internos en un plazo máximo de 24 horas desde que el usuario cursa la solicitud.
- 2.1.5. 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.
- 2.1.6. 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.
- 2.1.7. Atender a los investigadores CSIC en sus dudas sobre el Mandato Institucional de Acceso Abierto en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- 2.1.8. Atender las solicitudes del Servicio de Archivo Delegado de Digital.CSIC realizadas por los usuarios en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- 2.1.9. 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.

### 2.2. INDICADORES

- 2.2.1. 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
- 2.2.2. Porcentaje de incidencias técnicas en la accesibilidad a los recursos electrónicos informadas antes de 24 horas
- 2.2.3. Porcentaje de tareas de mantenimiento en los recursos electrónicos avisadas con una antelación mínima de 24 horas
- 2.2.4. Porcentaje de Préstamos Interbibliotecarios de los usuarios internos tramitados en un plazo máximo de 24 horas desde que el usuario cursa la solicitud

- 2.2.5. Porcentaje de Préstamos Interbibliotecarios servidos o respondidos en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud
- 2.2.6. Porcentaje de comunicaciones sobre ofertas de cursos de formación realizadas con una antelación mínima de 5 días hábiles antes del inicio del curso.
- 2.2.7. Porcentaje de dudas sobre el Mandato Institucional de Acceso Abierto atendidas en un plazo máximo de 2 días hábiles
- 2.2.8. Porcentaje de Solicitudes de Archivo Delegado de Digital.CSIC atendidas en un plazo máximo de 2 días hábiles
- 2.2.9. 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.

### **3. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS**

#### **3.1. MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO, DE ACCESO AL SERVICIO Y DE MEJORA DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN**

##### **3.1.1. MEDIDAS DE IGUALDAD DE GÉNERO**

Los compromisos de calidad establecidos en esta carta de servicios son de aplicación general a todos los usuarios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC, garantizándose la igualdad de género en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación.

##### **3.1.2. 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.

La página Web de la Red de Bibliotecas y Archivos (<http://bibliotecas.csic.es>) cumple el nivel AA de los criterios de accesibilidad web internacionalmente aceptados (WAI).

El personal de la Red de Bibliotecas y Archivos, en el desarrollo de su trabajo diario, vela 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 los usuarios, máxima ayuda, mínima molestia, actuación eficiente y trato personalizado.

#### **3.2. SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

##### **3.2.1. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

- 3.2.1.1. Encuestas bianuales u otros sistemas de recogida de información para conocer la satisfacción del usuario con los productos y servicios.
- 3.2.1.2. Encuestas bianuales u otros sistemas de recogida de información para conocer la valoración del personal por parte de los usuarios
- 3.2.1.3. Estadísticas anuales REBIUN (Red Española de Bibliotecas Universitarias Españolas).
- 3.2.1.4. Proponer, revisar y valorar el grado de consecución de los objetivos de los sucesivos planes estratégicos de la Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación.

##### **3.2.2. SISTEMAS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC cumple con la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y cuenta con el Comité de Seguridad y Salud laboral del Consejo Superior de Investigaciones Científicas.

El CSIC forma al personal de la Red de Bibliotecas y Archivos en materias de salud, seguridad laboral y prevención de riesgos laborales.

Los centros o institutos donde se ubican las bibliotecas y archivos de la Red cumplen con 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 para el personal y usuarios de sus servicios, incluidos los prestados por las bibliotecas y archivos.

#### **4. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN**

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 Unidad de Recursos de Información Científica para la Investigación, responsable 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.

#### **5. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

##### **5.1. DIRECCIONES ELECTRÓNICAS Y POSTALES Y TELÉFONOS**

###### **5.1.1. 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://apps3.csic.es/GesBIBn/public/directorioBibliotecasP.html>

###### **5.1.2. DIRECCIONES POSTALES Y TELÉFONOS**

###### **5.1.2.1. UNIDAD DE RECURSOS DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA PARA LA INVESTIGACIÓN**

C/ Joaquín Costa, 22, 3ª planta

28002 Madrid

Tel. +34 91 568 15 45

Fax. +34 91 568 16 81

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

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

###### **5.1.2.2. BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS**

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

#### **5.2. 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.

#### **5.3. 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)

#### **5.4. 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.