



CARTA DE SERVICIOS RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC 2015 - 2018

RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC
EDITA: CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS



INDICE

1.	DATOS GENERALES Y LEGALES	2
1.1.	DATOS IDENTIFICATIVOS Y OBJETIVOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC	2
	FUNCIÓNES	2
1.2.	SERVICIOS.....	2
1.2.1.	SERVICIO DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	2
1.2.2.	SERVICIOS DE ACCESO A LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICA DEL CSIC	2
1.2.2.1.	ACCESO A LA BIBLIOTECA VIRTUAL DEL CSIC	2
1.2.2.2.	ACCESO A LOS CATÁLOGOS 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.	SERVICIOS DE ACCESO AL DOCUMENTO	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.	FORMACIÓN DE USUARIOS.....	4
1.2.5.	SERVICIO DE ARCHIVO DELEGADO EN DIGITAL.CSIC	4
1.3.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS	4
1.3.1.	DERECHOS	4
1.3.2.	DEBERES.....	4
1.4.	PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS.....	4
1.5.	NORMATIVA REGULADORA	5
1.5.1.	GENERAL	5
1.5.2.	RELACIONADA CON LA AGENCIA ESTATAL CSIC	5
1.5.3.	RELACIONADA CON LAS BIBLIOTECAS.....	5
1.5.4.	ESPECÍFICA DE LA RED DE BIBLIOTECAS DEL CSIC	5
1.6.	SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	6
1.6.1.	FORMAS DE PRESENTACIÓN	6
1.6.2.	PLAZOS DE CONTESTACIÓN	6
1.6.3.	OBSERVACIONES	6
1.6.4.	NORMATIVA	7
2.	COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES	7
2.1.	COMPROMISOS DE CALIDAD	7
2.2.	INDICADORES	7
3.	SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO Y OTRAS MEDIDAS.....	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
4.	MEDIDAS DE SUBSANACIÓN, COMPENSACIÓN O REPARACIÓN	8
5.	INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA.....	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.
- 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 vía chat; 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 electrónicos 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 A LOS CATÁLOGOS EN LÍNEA DE LA RED DE BIBLIOTECAS Y ARCHIVOS DEL CSIC

Catálogos colectivos en los que describen los fondos que se custodian en las bibliotecas y archivos del CSIC; los catálogos también posibilitan 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 los fondos digitalizados. Los catálogos se ofrecen 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 un depósito de documentos digitales 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.

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 en el directorio de personal del CSIC (LDAP) y es necesario registrarse específicamente para utilizarlo.

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. SERVICIO DE ARCHIVO DELEGADO EN DIGITAL.CSIC

La Red de Bibliotecas y Archivos colabora en la difusión y visibilidad de la ciencia que se desarrolla en el CSIC a través de este servicio mediante el cual el personal de la biblioteca deposita en el repositorio institucional los trabajos de investigadores y personal de su centro o instituto con el apoyo de la Oficina Técnica de Digital.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. Recibir una atención cordial, correcta y eficiente por parte del personal de la Red.
- 1.3.1.2. Disponer de instalaciones, equipamiento, recursos de información y servicios para los fines de consulta, estudio e investigación que se persiguen.
- 1.3.1.3. Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización, acceso y uso de los recursos de información y los servicios de la Red.
- 1.3.1.4. 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.
- 1.3.1.5. 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.
- 1.3.1.6. 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.
- 1.3.1.7. Formular quejas, sugerencias o reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos y obtener respuesta a las mismas.
- 1.3.1.8. Participar en las encuestas, evaluaciones y procesos de mejora de la Red de Bibliotecas y Archivos y a ser informados de sus resultados.
- 1.3.1.9. Los derechos recogidos en el artículo 6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

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 6/1997](#), de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.
- [Ley 30/1992](#), de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- [Ley 33/2003](#), de 3 de noviembre, del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- [Ley Orgánica 15/1999](#), de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- [Ley 11/2007](#), de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- [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.
- [Ley 28/2006](#), de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos.
- [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 Estratégico del CSIC 2014-2017](#).

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.](#)
- Normas de gestión patrimonial de bienes muebles no fungibles y de patrimonio histórico-cultural del CSIC.

1.6. SISTEMA DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los usuarios podrán presentar 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>](#).

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. Además, en las zonas de atención a los usuarios de las bibliotecas y los archivos éstos pueden solicitar el formulario oficial de quejas y sugerencias para su cumplimentación y presentación o envío.

1.6.1. FORMAS DE PRESENTACIÓN

- Vía electrónica: en la [Sede electrónica del CSIC](#) existe un apartado específico para la presentación de quejas y sugerencias cuyo enlace es: <https://sede.csic.gob.es/quejas-y-sugerencias>, en él los usuarios pueden acceder al [formulario de quejas y sugerencias](#) que, con certificado digital, podrá ser cumplimentado para tramitar electrónicamente la queja o sugerencia. También es posible enviar el [formulario](#) sin certificado digital al correo electrónico gys.sede@csic.es
- Vía presencial: en el mencionado apartado de [quejas y sugerencias](#) de la Sede electrónica los usuarios pueden descargarse el [formulario](#) sin certificado digital que, una vez cumplimentado, podrán presentar en las Delegaciones del CSIC en las diferentes Comunidades Autónomas y en el Registro General del CSIC, sin perjuicio del acceso a través de los registros regulados por el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Vía postal: los usuarios pueden enviar cumplimentado el mismo [formulario](#) sin certificado digital a la atención de la Unidad de Calidad del CSIC en la C/ Serrano 117, 28006 Madrid.

1.6.2. PLAZOS DE CONTESTACIÓN

Recibido el formulario de quejas o sugerencias, la Unidad de Calidad del CSIC informará al usuario en el plazo de 20 días hábiles. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la queja o sugerencia.

La comunicación con el interesado se realiza a través de uno de los medios indicados en el formulario de quejas y sugerencias. En caso de no haber seleccionado un medio como prioritario, la comunicación se realiza por correo electrónico o correo postal, por este orden.

Si transcurrido el plazo no se hubiera obtenido ninguna respuesta, el interesado se podrá dirigir a la Inspección General de Servicios del Ministerio, paseo de la Castellana 162, para conocer los motivos de la falta de contestación y, en caso necesario, dicha Inspección proponga a los órganos competentes la adopción de las medidas oportunas.

1.6.3. OBSERVACIONES

Para la tramitación de la queja o sugerencia es necesario que el formulario esté adecuadamente cumplimentado e incluya toda la información necesaria. El ciudadano recibirá constancia de su presentación a través del medio que indique, preferentemente correo electrónico.

Todas aquellas quejas o sugerencias recibidas a través de otros canales de comunicación de la Red de Bibliotecas y Archivos no tendrán validez oficial aunque serán tenidas en cuenta para la mejora del servicio y se instará a quien las presente a tramitarlas usando el procedimiento descrito.

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

La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC agradece con antelación las aportaciones realizadas a través del sistema de quejas y sugerencias pues su conocimiento ayuda a mejorar el servicio que se presta. Periódicamente se difundirán las quejas o sugerencias recibidas que han supuesto una mejora para la prestación del servicio y su funcionamiento y las medidas tomadas para conseguirlo.

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. Entregar documentos en préstamo personal en menos de 75 minutos desde que el usuario cursa la solicitud.
- 2.1.5. Tramitar el préstamo interbibliotecario de los usuarios internos en un plazo máximo de 24 horas desde que el usuario cursa la solicitud.
- 2.1.6. Servir o responder negativamente las peticiones externas de préstamo interbibliotecario en un plazo máximo de 2 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.
- 2.1.7. 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.
- 2.1.8. Tramitar las solicitudes del Servicio de Archivo Delegado de Digital.CSIC realizadas por los usuarios (máximo 5 documentos por usuario/semana) en un plazo máximo de 2 días hábiles.

2.2. **INDICADORES**

Indicador (%)		Compromiso
2.2.1.	Cambios y novedades en los servicios difundidos en plazo	5 días hábiles
2.2.2.	Incidencias técnicas en los recursos electrónicos informadas en plazo	24 horas
2.2.3.	Tareas de mantenimiento en los recursos electrónicos informadas en plazo	24 horas
2.2.4.	Préstamos personales realizados en el plazo comprometido	75 minutos
2.2.5.	Préstamos Interbibliotecarios tramitados en el plazo de compromiso	24 horas
2.2.6.	Préstamos Interbibliotecarios servidos o respondidos en plazo	2 días hábiles
2.2.7.	Avisos de ofertas de cursos de formación hechos en el plazo de compromiso	5 días hábiles
2.2.8.	Solicitudes al SAD de Digital.CSIC tramitadas en el plazo de compromiso	2 días hábiles
2.2.9.	Usuarios satisfechos con el servicio de información, orientación y atención	
2.2.10.	Usuarios satisfechos con el acceso a recursos de información electrónica	
2.2.11.	Usuarios satisfechos con los servicios de acceso al documento	

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

Para presentar reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en la carta de servicios se usarán los mismos canales que para las [quejas y sugerencias](#).

Cuando se incumpla alguno de los compromisos asumidos en esta carta de servicios la Red de Bibliotecas y Archivos analizará las causas que lo provocaron 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://bibliotecas.csic.es/directorios-de-bibliotecas-y-archivos>

5.1.2. DIRECCIONES POSTALES Y TELÉFONOS

5.1.2.1. UNIDAD DE RECURSOS DE INFORMACIÓN CIENTÍFICA PARA LA INVESTIGACIÓN

C/ Joaquín Costa, 22, 2ª planta

28002 Madrid

Tel. 91 568 16 63

Fax. 91 568 16 81

canton@bib.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, 2ª planta

28002 Madrid

Tel. 91 568 16 63

Fax. 91 568 16 81

canton@bib.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 2015-2018.