



# Carta de Servicios Red de Bibliotecas del CSIC

2011  
2014

La Red de Bibliotecas 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 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 DEL CSIC

La Red de Bibliotecas del CSIC es una unidad funcional dependiente de la Vicepresidencia de Organización y Relaciones Institucionales del CSIC y formada por la Unidad de Coordinación de Bibliotecas y las Bibliotecas 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 bibliotecarios 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.

### Acceso a Recursos de Información electrónica del CSIC

La Red de Bibliotecas 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 la biblioteca, 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 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

Existen espacios y equipamientos en las salas de lectura donde se accede, directamente o con la intermediación de bibliotecarios, a los documentos que conforman la colección de la biblioteca. Algunas cuentan también con 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 o telemática, a través del Catálogo.

#### 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.

### 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 y sus bibliotecas.

### Servicio de Archivo delegado en Digital.CSIC

Los bibliotecarios depositan 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.

## PRINCIPALES DERECHOS DE LOS USUARIOS

- 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 obtener respuesta a las mismas.

## 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 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 las bibliotecas o la Unidad de Coordinación 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
- [Formulario de contacto](#) con el bibliotecario disponible en las páginas web del Catálogo
- 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 quejas o sugerencias sobre el funcionamiento de la Red de Bibliotecas utilizando los canales y el procedimiento que el CSIC ha establecido en su Sede electrónica: <https://sede.csic.gob.es>.

Las páginas web de inicio de las bibliotecas y de la Unidad de Coordinación presentan un enlace al apartado de [quejas y sugerencias](#) de la sede electrónica del CSIC. Además, en las zonas de atención al usuario de las bibliotecas éstos pueden solicitar el formulario oficial de quejas y sugerencias para su cumplimentación y presentación o envío.

### Formas de presentación

- Vía telemática: a través de la Sede electrónica del CSIC, <https://sede.csic.gob.es>
- Vía presencial: entregando el formulario oportuno en las Delegaciones del CSIC en las diferentes Comunidades Autónomas o en el Registro General del mismo.
- Vía postal: enviando el formulario oportuno a la atención de la Unidad de Calidad del CSIC en la C/ 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 o de la Red u otros sistemas de difusión (listas, twitter, blogs, carteles...) 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
- Obtener más de un 80% de usuarios satisfechos con el servicio de información, orientación y atención al usuario.
- Obtener más de un 80% de usuarios satisfechos con el acceso a los recursos de información electrónica.
- Obtener más de un 80% de usuarios satisfechos con el servicio de acceso al documento.
- Entregar documentos en préstamo personal en menos de 75 minutos desde que el usuario cursa la solicitud.
- Tramitar el préstamo interbibliotecario de los usuarios internos en un plazo máximo de 24 horas desde que el usuario cursa la solicitud.
- 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.
- Difundir las ofertas de cursos de formación de usuarios a través de la web de la biblioteca organizadora o de la Red, además de otros sistemas de difusión, con una antelación mínima de 5 días hábiles.
- Incorporar desde el Servicio de Archivo Delegado de Digital.CSIC de la Biblioteca los documentos enviados por el usuario (máximo 5 documentos por usuario/semana) en un plazo máximo de 3 días hábiles.

## INDICADORES DEL NIVEL DE CALIDAD

INDICADOR (%)	COMPROMISO
Cambios y novedades en los servicios difundidos en plazo	5 días hábiles
Incidencias técnicas en los recursos electrónicos informadas en plazo	24 horas
Usuarios satisfechos con el servicio de información, orientación y atención	80%
Usuarios satisfechos con el acceso a recursos de información electrónica	80%
Usuarios satisfechos con los servicios de acceso al documento	80%
Préstamos personales realizados en el plazo comprometido	75 minutos
Préstamos Interbibliotecarios tramitados en el plazo de compromiso	24 horas
Préstamos Interbibliotecarios servidos o respondidos en plazo	2 días hábiles
Avisos de ofertas de cursos de formación hechos en el plazo de compromiso	5 días hábiles
Documentos incorporados a Digital.CSIC por los SAD en plazo	3 días hábiles

## MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

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

Cuando se incumpla alguno de los compromisos asumidos en esta carta de servicios la Red de Bibliotecas 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 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.

## INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

### Direcciones electrónicas y postales y teléfonos

#### Dirección electrónica

Página Web de la Red de Bibliotecas del CSIC: <http://bibliotecas.csic.es>

Directorio de páginas Web de las Bibliotecas del CSIC: <http://bibliotecas.csic.es/bibliotecas/siglas.html>

#### Direcciones postales y teléfonos

##### Unidad de Coordinación de Bibliotecas

C/ Joaquín Costa, 22, 2ª planta. 28002 Madrid

Tel. 91 568 16 63 • Fax. 91 568 16 81

[canton@bib.csic.es](mailto:canton@bib.csic.es)

<http://bibliotecas.csic.es/red/unidad.html>

##### Bibliotecas

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

### Horario

El horario mínimo y común de las bibliotecas del CSIC es de lunes a viernes de 9:00 a 14:30.

Algunas bibliotecas ofrecen un horario de atención más amplio, consulte el [directorio de la Red de Bibliotecas del CSIC](#) para conocerlo.

### Unidad Responsable de la carta de servicios

#### Unidad de Coordinación de Bibliotecas

C/ Joaquín Costa, 22, 2ª planta. 28002 Madrid

Tel. 91 568 16 63 • Fax. 91 568 16 81

[canton@bib.csic.es](mailto:canton@bib.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 Coordinación de Bibliotecas y en el apartado de calidad de la web de la Red de Bibliotecas del CSIC.

El periodo de vigencia de esta carta de servicios es 2011-2014.

## Unidad de Coordinación de Bibliotecas

C/ Joaquín Costa, 22, 2ª planta. 28002 Madrid

<http://bibliotecas.csic.es/red/unidad.html>