
Nueva carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

New service charter of the CSIC Library and Archives Network

Rebeca Sánchez Romero
(rebeca.sanchez@dicv.csic.es)

Juan Pedro López Monjón
(juan.pedro@bib.csic.es)

Mario Cottureau
(coter@bib.csic.es)

*Unidad de Recursos de Información Científica
para la Investigación (URICI), CSIC, Valencia y Madrid*

Publicado: 29-06-2023

Cómo citar/Citation: Sánchez Romero, R., López Monjón, J.P., y Cottureau, M. (2023). Nueva carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC. *Enredadera: revista de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC*, (39), 65-68. <https://doi.org/10.20350/digitalCSIC/15383>

En el BOE del 15 de marzo pasado se publicó la [Resolución de 2 de marzo de 2023, de la Subsecretaría, por la que se aprueba la actualización de la Carta de servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas](#).

En el repositorio institucional Digital.CSIC se puede [consultar y descargar](#) la versión completa de la Carta (matriz), así como una versión electrónica y el tríptico divulgativo.

La carta de servicios recoge las funciones de la Red, una relación y descripción de los servicios que presta, los usuarios de la Red, la normativa aplicable, las formas de participación (quejas y sugerencias) y una serie de compromisos de calidad con sus indicadores de cumplimiento correspondientes.

Esta senda se inició hace ya más de tres lustros, cuando la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC se comprometió en su Plan estratégico 2006-2009 a desarrollar tareas relacionadas con la calidad, objetivo que alcanzaría su meta en 2011 con la publicación en el BOE del 18 de junio de la [Resolución de 10 de junio de 2011, de la Subsecretaría, por la que se aprueba la Carta de servicios de la Red de Bibliotecas del Consejo Superior de Investigaciones Científicas](#).



Esta obra se publica bajo una [licencia de Creative Commons \(CC BY 4.0\) Reconocimiento 4.0 Internacional](#).

Paralelamente nuestra Institución también se comprometía con el desarrollo de la calidad, de modo que en 2009 creó la Unidad de Calidad y en 2010 aprobó su primer Plan de Calidad.

Transcurridos doce años desde la primera carta se han sucedido ya tres actualizaciones de la carta de servicios de la Red: el nivel de cumplimiento en este decenio ha sido muy elevado manteniéndose una media de 90-100% en los informes de seguimiento de los compromisos e indicadores de calidad. En cada actualización algunos compromisos e indicadores de calidad se han mantenido, modificado, actualizado o suprimido, según la evaluación seguida de los mismos. También se han ido incorporado nuevos compromisos vinculados a los servicios de apoyo a la investigación: la dinámica de adaptación de nuestros servicios a los nuevos paradigmas y necesidades de la ciencia abierta y transformación digital ha impulsado que las sucesivas cartas de servicios recojan compromisos e indicadores de calidad vinculados a ellos, como ejercicio de responsabilidad a nuestra comunidad usuaria.



La renovación de la carta de servicios está en línea con el **Plan de Acción de Calidad e Innovación 2023**, de la Agencia Estatal CSIC, aprobado el día 14 de marzo de 2023. La Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC participa en este Plan de Acción de Calidad e Innovación 2023 en los siguientes proyectos:

- **Proyecto de Calidad 1:** Cartas de servicio, Cartas de compromisos de calidad y calidad en los servicios, a través de la Carta de servicios de la Red.
- **Proyecto de Calidad 2:** Calidad en los servicios de Información Científica y Biblioteca, entre las que destaca la publicación de las estadísticas anuales, el catálogo de indicadores y la realización de encuestas de satisfacción de usuarios y del personal de la Red.
- **Proyecto de Calidad 3:** Quejas y Sugerencias, según lo establecido en el R.D. 951/2005 y, a través del mismo, el CSIC asume el papel de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción, las iniciativas y las felicitaciones, para mejorar la calidad de los servicios que se prestan.

Para la actualización de la Carta se han analizado los servicios, los compromisos e indicadores de la carta vigente y los servicios que la Red de Bibliotecas y

Archivos del CSIC está ofreciendo actualmente, así como la realidad del entorno de la ciencia y la investigación. En la propuesta se mantienen los servicios tradicionales de las bibliotecas y se han incorporado más servicios de apoyo a la investigación.

Se ha querido remarcar el proceso de transformación digital de los servicios de las bibliotecas y archivos del CSIC que vienen realizando desde hace años, y que durante la pandemia por COVID-19 se ha visto como una necesidad y una realidad trabajar para su desarrollo. Las bibliotecas y archivos del CSIC llevan impulsando su informatización y trabajando para que la colección electrónica tenga más peso y sus servicios de información y apoyo a la investigación sean accesibles por su comunidad usuaria desde un entorno virtual. Para ello, se ha añadido como servicio [Simurg](#), el portal de los fondos digitalizados de las Bibliotecas y Archivos del CSIC, a través del cual cualquier persona usuaria, desde cualquier parte del mundo, puede acceder y descargar los documentos bibliográficos y de archivos digitalizados, en un acceso libre y gratuito. Así se añaden como compromisos vinculados a impulsar la transformación digital en los archivos del CSIC y en la divulgación de sus fondos patrimoniales los compromisos e indicadores 8 y 9 (C.8. Incrementar un mínimo de 1.000 documentos digitalizados anuales el contenido de SIMURG; I.8. Número anual de documentos digitalizados incorporados a Simurg y porcentaje de cumplimiento; C.9. Incrementar la descripción de los fondos de archivo con 2.000 registros descriptivos anuales de documentos no descritos en el Catálogo del CSIC: I.9. Número anual de registros descriptivos de documentos de archivo incorporados al Catálogo del CSIC y porcentaje de cumplimiento).

Compromisos de Calidad

Carta de Servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC
2023-2026



Información y difusión

- 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.
- 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.



Formación

- 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.



Calidad

- Realizar encuestas de satisfacción de los servicios y del personal de la Red al menos una vez cada dos años.
- Responder a las Quejas y Sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción.



Préstamo interbibliotecario

- 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.



Patrimonio y transformación digital

- Incrementar un mínimo de 1.000 documentos digitalizados anuales el contenido de SIMURG. Portal de fondos digitalizados de las Bibliotecas y Archivos del CSIC.
- Incrementar la descripción de los fondos de archivo con 2.000 registros descriptivos anuales de documentos no descritos en el Catálogo del CSIC.
- 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.



Acceso Abierto

- Incrementar un mínimo de 20.000 ítems anuales el contenido de DIGITAL_CSIC con publicaciones de autoría CSIC.
- 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.
- Ofrecer una monitorización anual del porcentaje de cumplimiento del mandato institucional de Acceso Abierto del CSIC del 80% de sus centros.

Utiliza los canales de comunicación y difusión disponibles de tu biblioteca y los de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

@bibliotecasCSIC <http://bibliotecas.csic.es>




Como servicios de apoyo a la investigación y contribución al movimiento de la Ciencia Abierta, se han incorporado servicios que, si bien se estaban ofreciendo ya, no figuraban en la anterior carta de servicios, pero que se pretenden impulsar y consolidar como oferta a nuestra organización, como son aquellos vinculados al repositorio institucional Digital.CSIC. Así se han añadido como nuevos: servicios de perfiles (de personas, grupos y proyectos de investigación), de asesoramiento en la preparación de planes de gestión de datos (los DMP, Data Management Plan, son uno de los documentos más importantes demandados en los proyectos de investigación financiados por la Comisión Europea como el extinto H2020 y el vigente Horizonte Europa) y el asesoramiento en la selección de licencias abiertas a los resultados de investigación.