



### CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS. AÑO 2023

#### CENTRO: Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
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.	Respuestas proporcionadas a las consultas realizadas a través del Servicio de Asistencia y Referencia Virtual (SARV), en el plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.	En 2023 se recibieron 334 consultas a través del SARV, y todas se han respondido o atendido en un periodo igual o inferior a 5 días.  Cumplimiento: 100%	0%		
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.	Número de cursos, jornadas, sesiones y otras actividades formativas, presenciales o en línea, organizadas anualmente por la URICI y las bibliotecas y archivos, el Gabinete de Formación o por empresas y porcentaje de cumplimiento sobre el total.	En 2023 se han realizado y gestionado desde URICI 14 acciones formativas, 7 desde el Gabinete de Formación del CSIC.	0%		



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
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.	Número de acciones de comunicación (destacados webs, noticias, correos electrónicos a las listas, actividad en redes sociales) llevados a cabo con una antelación de 5 días hábiles y porcentaje sobre el total.	La difusión se ha hecho principalmente a través de la página web de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC (se han publicado 107 noticias y 55 destacados animados) y de la cuenta Twitter @bibliotecasCSIC (511 Tweets de este compromiso).  Cumplimiento: 100%	0%		
Realizar encuestas de satisfacción de los servicios y del personal de la Red al menos una vez cada dos años.	Porcentaje de cumplimiento en la realización de encuestas de satisfacción realizadas bienalmente.	En 2023 se realizó la “Encuesta de satisfacción del personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC (2023)” entre el 17/05/2023 y 02/06/2023. En 2022 se realizaron dos encuestas: encuesta de satisfacción de los servicios a los usuarios y otra encuesta	0%		



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
		específica para detectar necesidades de formación entre el personal de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC.  Cumplimiento: 100%			
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.	Porcentaje de incidencias técnicas informadas en la accesibilidad a los recursos electrónicos a través del Twitter de la Red @bibliotecasCSIC antes de 24 horas.	Este año ha habido un total de 6 publicaciones relacionadas con incidencias técnicas. Todas las incidencias se han comunicado dentro del plazo que establece el compromiso de la Carta de Servicios, en el mismo día de la incidencia, menos de 24 horas.  Cumplimiento: 100%	0%		
Informar de tareas de mantenimiento programadas que	Porcentaje de tareas de mantenimiento programadas que	En 2023 no se ha producido ninguna tarea de	0%		



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
afecten a los recursos electrónicos a través del Twitter de la Red @bibliotecasCSIC con una antelación mínima de 24 horas.	afecten a los recursos electrónicos avisadas a través del Twitter de la Red @bibliotecasCSIC con una antelación mínima de 24 horas.	mantenimiento programada que haya tenido que ser avisada con antelación, por lo que se podría considerar que el compromiso de la carta de servicios se podría confirmar que se ha cumplido.  Cumplimiento: 100%			
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.	Porcentaje y frecuencia media de días de préstamos interbibliotecarios tramitados o informados de su cancelación en un plazo máximo de 2 días hábiles desde que se cursa la solicitud.	Según los datos obtenidos por la aplicación de que gestiona el préstamo interbibliotecario GTBib, el compromiso se cumple en un 100% de los casos, ya que la cantidad más frecuente de días (moda) es de 0 días, es decir, tramitación en el mismo día o en menos de 24 horas. La media aritmética es de 1'09	0%		



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
		días de un total de 8.594 peticiones.  Cumplimiento: 100%			
Incrementar un mínimo de 1.000 documentos digitalizados anuales el contenido de SIMURG.	Número anual de documentos digitalizados incorporados a SIMURG y porcentaje de cumplimiento.	En 2023 se han incorporado y publicado en Simurg un total de 23 proyectos que suman 37.317 ítems, 581.520 imágenes nuevas en el año y un total de 37.317 nuevos documentos.  Cumplimiento: 100%	0%		
Incrementar la descripción de los fondos de archivo con 2.000 registros descriptivos anuales de documentos no descritos en el Catálogo del CSIC.	Número anual de registros descriptivos de documentos de archivo incorporados al Catálogo del CSIC y porcentaje de cumplimiento.	En 2023 se han incorporado al Catálogo de Archivos de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC un total de 36.030 registros descriptivos de documentos de archivo.  Cumplimiento: 100%	0%		



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
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.	Porcentaje del presupuesto de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC invertido en la adquisición de recursos electrónicos de información científica.	El porcentaje invertido en la colección electrónica ha supuesto un 95% de la inversión del presupuesto en recursos de información.  Cumplimiento: 100%	0%		
Incrementar un mínimo de 20.000 ítems anuales el contenido de DIGITAL.CSIC con publicaciones de autoría CSIC.	Número de publicaciones de autoría CSIC incorporadas anualmente a DIGITAL.CSIC.	En 2023 se han incorporado al repositorio institucional DIGITAL.CSIC un total de 44.694 registros con publicaciones de autoría CSIC.  Cumplimiento: 100%	0%		
Financiar con el Programa de Apoyo a la Publicación en Acceso Abierto la publicación de 2.500 artículos anuales con autoría de	Número anual de publicaciones de artículos en Acceso Abierto con autoría de correspondencia CSIC financiados con el Programa de Apoyo a la	A fecha de 19/02/2024 el número de artículos financiados dentro del PROA ha sido de 2.620.  Cumplimiento: 100%	0%		



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
correspondencia CSIC en Acceso Abierto.	Publicación en Acceso Abierto.				
Ofrecer una monitorización anual del porcentaje de cumplimiento del mandato institucional de Acceso Abierto del CSIC del 80% de sus centros.	Porcentaje de centros con informes de monitorización del porcentaje de cumplimiento del mandato institucional de Acceso Abierto del CSIC publicados.	La 4ª edición del Portal Monitor del Mandato CSIC de Acceso Abierto realizó la monitorización de 124 centros (121 institutos y los 3 Centros Nacionales: IEO, IGME e INIA), supone más del 80% de los centros del CSIC: el 100% de los 121 institutos y 3 centros nacionales del CSIC en el año 2022.  Cumplimiento: 100%	0%		
Responder a las Quejas y Sugerencias recibidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción.	Quejas y sugerencias respondidas en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción y porcentaje sobre el total.	Durante el año 2023 se ha recibido la Queja 1856 (27/02/2023) y la sugerencia 1856 (24/02/2023): el mismo usuario formuló la misma queja y sugerencia, la respuesta a su	0%		



COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
		sugerencia fue realizada con fecha 28/02/2023, cumpliendo en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción.  Cumplimiento: 100%			