MINISTERIO
DE CIENCIA, INNOVACIÓN
Y UNIVERSIDADES

CSIC
CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS

CUADRO DE SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS. AÑO 2024					
CENTRO: Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC					
COMPROMISO	**INDICADOR**	**VALOR REAL**	**DESVIACIÓN**	**CAUSAS**	**MEDIDAS**
1. 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 2024 se recibieron 376 consultas a través del SARV, y el 99,20% han respondido o atendido en un periodo igual o inferior a 5 días. 99,20%	0,80%	Demora en una respuesta (atendida en más de 5 días)	Marcado temporal del registro de entrada de respuesta para no exceder del tiempo de respuesta.
2. 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 2024 se han realizado y gestionado desde URICI 14 acciones formativas, 9 desde el Gabinete de Formación del CSIC 100%	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
3. 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 78 noticias y 52 destacados animados) y de la cuenta X-Twitter @bibliotecasCSIC (400 Tweets entre enero-abril) 100%	0%		
4. 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 2024 se realizó la “Encuesta de satisfacción con los servicios de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC” entre el 22/05/2024 y 14/06/2024. 100%	0%		
5. 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	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 100%	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
6. 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	Porcentaje de tareas de mantenimiento programadas que afecten a los recursos electrónicos avisadas a través del Twitter de la Red @bibliotecasCSIC con una antelación mínima de 24 horas	En 2024 no se ha producido ninguna tarea de 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 100%	0%		
7. 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 0’77 días de un total de 8.196 peticiones 100%	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
8. 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 2024 se han incorporado y publicado en Simurg un total de 29 proyectos que suman 13.046 documentos nuevos y 807.722 imágenes nuevas en el año. 100%	0%		
9. 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 2024 se han incorporado al Catálogo de Archivos de la Red de Bibliotecas y Archivos del CSIC un total de 16.568 registros descriptivos anuales de documentos de archivo. 100%	0%		
10. 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 95,2% de la inversión del presupuesto en recursos de información 100%	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
11. 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 2024 se han incorporado al repositorio institucional DIGITAL.CSIC un total de 33.555 registros con publicaciones de autoría CSIC. 100%	0%		
12. 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	Número anual de publicaciones de artículos en Acceso Abierto con autoría de correspondencia CSIC financiados con el Programa de Apoyo a la Publicación en Acceso Abierto	A fecha de 09/01/2025 el número de artículos financiados dentro del PROA ha sido de 2.706. 100%	0%		
13. 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 5ª edición del Portal Monitor del Mandato CSIC de Acceso Abierto realizó la monitorización de 123 centros, supone más del 80% de los centros del CSIC: el 100% de los 120 institutos y 3 centros nacionales del CSIC en el año 2024 100%	0%		

COMPROMISO	INDICADOR	VALOR REAL	DESVIACIÓN	CAUSAS	MEDIDAS
14. 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 2024 se ha recibido sólo 1 queja (presentada el 07/06/2024 en sede electrónica del CSIC) y fue respondida el 19/06/2024, cumpliendo en un plazo inferior a 15 días hábiles desde su recepción. 100%	0%		