

RESOLUCION 2/2023, DE 10 DE FEBRERO DE 2023, DEL PRESIDENTE DE CRUZ ROJA ESPAÑOLA, POR LA QUE SE APRUEBA LA CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.

La Resolución número 6, de 25 de noviembre de 2011 del Consejo de Delegados del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja sobre conservación del patrimonio histórico y cultural, reconoce el valor universal del patrimonio histórico de todos los componentes del Movimiento Internacional y las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Destaca que es primordial la salvaguardia de este patrimonio humanitario, su difusión y promoción mediante todos los medios pertinentes, a fin de fomentar una mejor sensibilización y comprensión acerca de las funciones que desempeña el Movimiento y la identidad del mismo entre generaciones actuales y futuras, para inspirarlas a emprender una labor humanitaria con objeto de ayudar a las personas y las comunidades vulnerables. Y reconociendo que el conocimiento de la historia y de la experiencia operacional de los componentes del Movimiento es crucial para su reflexión presente y futura.

Dicha Resolución destaca la responsabilidad conjunta que tienen todos los componentes del Movimiento para velar por la conservación, la salvaguardia y la promoción del patrimonio histórico y cultural del Movimiento, para que este patrimonio éste al alcance del mayor número posible de personas. Cruz Roja española como miembro del Movimiento, debe seguir estos dictados.

La Resolución 3/2015 de 30 de junio del Presidente de Cruz Roja Española, regula entre otras, las funciones y servicios del Centro de Documentación de Cruz Roja Española.

El plan de acción de CRE aprobado por la Asamblea General de Cruz Roja Española, establece las actuaciones sobre calidad de los servicios de la Institución, siendo las cartas de servicios un documento público escrito para dar a conocer los servicios que ofrece y los compromisos que asume en relación con la calidad de la prestación.

Tienen como objetivo acercar la Institución a la ciudadanía facilitándoles el ejercicio de sus derechos. Por otra parte, las cartas de servicios son herramientas de análisis para fomentar la mejora continua en la prestación de los servicios, mediante el seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos.

A su vez las cartas de servicios establecen un sistema periódico de seguimiento del cumplimiento de los compromisos, mediante el estudio de los indicadores definidos, igualmente se establece un período de validez para la carta de servicios de cuatro años, obligando a una revisión y a una actualización constante de sus contenidos.

La Carta de Servicios del Centro de Documentación de Cruz Roja Española es un documento que informa a la ciudadanía sobre los servicios que se prestan en el citado Centro asegurando la calidad de los mismos.

Se trata de una herramienta para poder ofrecer un servicio de calidad a la medida de las necesidades de las personas interesadas en acceder a la información y, en especial,

a un fondo documental y bibliográfico, dedicado a temas referentes, entre otros, a la Cruz Roja en general, Derecho Internacional Humanitario, derechos humanos, servicios sociales, personas mayores, refugiados infancia, juventud, tercer sector, socorrismo, emergencias, cooperación desarrollo, medio ambiente, etc., en el ámbito estatal, europeo o el internacional.

En ejecución de este compromiso de mejora continua, resuelvo:

Primero. - Aprobar la Carta de Servicios del Centro de Documentación de Cruz Roja Española (Archivo- Biblioteca) que se adjunta como anexo a la presente Resolución.

Segundo. - Difundir esta Carta de Servicios en la sede electrónica www.2cruzroja.es , en la página web del Centro de Documentación, así como en aquellos otros medios que se estimen oportunos para general conocimiento.

Tercero. -

La Carta de Servicios del Centro de Documentación (Biblioteca-Archivo) de Cruz Roja Española entrará en vigor el día siguiente al de la publicación de la Resolución que la aprueba y los compromisos que en ella se adquieren tendrán validez durante cuatro años desde su entrada en vigor.

Madrid 24 de enero 2023

El Presidente de Cruz Roja Española

Javier Senent García

Carta de Servicios del Centro de Documentación de Cruz Roja Española (Biblioteca-Archivo)

1.- Datos identificativos. Quiénes somos.

El Centro de Documentación es un Departamento de uso público general que presta Cruz Roja Española adscrito a la Secretaría General, integrado por un fondo documental y bibliográfico, de naturaleza privada, dedicado a temas referentes a la Cruz Roja y a las actividades llevadas a cabo a lo largo de su fundación, en el año 1864.

Como archivo y biblioteca especializada está integrada en la Red de Archivos y bibliotecas públicas y privadas del Ministerio de Cultura (Sistema nacional de archivos y Bibliotecas)

Son fines esenciales del Centro de Documentación los siguientes:

1. Reunir, describir y garantizar la protección, enriquecimiento, conservación y transmisión, en el ejercicio de sus funciones, del patrimonio bibliográfico y documental, producido por Cruz Roja Española.

Para conseguir este fin desarrolla las siguientes funciones:

a) Actuar como centro depositario y de conservación de la producción cultural de la Institución en cualquier soporte, incluidos los documentos electrónicos y sitios web, en los términos establecidos por la Secretaría General de la Institución y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 55.5 del Reglamento general Orgánico vigente.

b) Catalogar y describir las colecciones físicas y digitales de tal manera que quede garantizado el acceso y la recuperación de toda la información sobre el patrimonio bibliográfico y documental.

c) Elaborar la bibliografía de CRE de manera que sirva como instrumento de referencia actualizada para el control bibliográfico de la producción editorial y la creación de catálogos de su biblioteca.

d) Incrementar sus colecciones, especialmente aquellas de mayor valor y significado para el patrimonio bibliográfico y documental.

e) Garantizar la preservación y conservación de sus colecciones a través de la realización de los planes de preservación necesarios y las medidas de seguridad oportunas.

f) Recoger, preservar y conservar los contenidos digitales sobre la Institución y garantizar su conservación y accesibilidad de investigación o de información.

2. Garantizar el acceso y la difusión de sus colecciones con el fin de fomentar su utilización.

Para conseguir este fin desarrolla las siguientes funciones:

a) Fomentar la investigación científica y el conocimiento sobre las diferentes materias, proporcionando servicios de calidad a los investigadores y usuarios.

b) Desarrollar una política activa de digitalización de sus fondos para garantizar su preservación y favorecer la creación de la biblioteca digital del patrimonio bibliográfico y documental Cruz Roja Española.

c) Desarrollar una programación de exposiciones y actividades culturales que cumplan con el objetivo de difundir el valor de sus fondos y acercar la Institución a la ciudadanía.

d) Impulsar y apoyar programas de investigación tendentes a la generación de conocimiento sobre sus fondos documentales, estableciendo espacios de diálogos.

3. Promover y desarrollar políticas bibliotecarias en relación con el patrimonio bibliográfico y documental de la Institución. Para conseguir este fin desarrolla las siguientes funciones:

a) Ejercer de centro de referencia y asesoramiento en el ámbito de la Institución, con el objeto de favorecer los proyectos de cooperación.

b) Participar activamente en foros, federaciones, fundaciones, colegios, asociaciones y otras organizaciones profesionales, así como en programas y proyectos, tanto de ámbito nacional como internacional.

c) Fomentar y colaborar en programas de formación de Cruz Roja Española, vinculados con la profesión bibliotecaria y con las ciencias de la documentación.

d) Impulsar y colaborar en la creación de catálogos bibliográficos y bases de datos colectivas, así como en la unificación de bibliotecas y repositorios digitales, de tal manera que contribuya a mejorar el acceso al patrimonio bibliográfico y documental de Cruz Roja Española.

4. El Centro de Documentación está configurado como un Departamento de la estructura organizativa de la Oficina Central de la Institución, al que se le encomienda la custodia, gestión, registro, difusión y preservación de los fondos documentales y bibliográficos de la Institución.

2.- Objetivos y fines

La Carta de Servicios va dirigida al público en general y tiene como objetivos informar sobre los servicios que se ofrecen en el citado Centro de Documentación y los compromisos que se asumen en su prestación, lo que supone una mejora permanente de la calidad de los servicios que se prestan internamente y a la sociedad y una herramienta para recabar de ella una mayor participación.

El Centro de Documentación bajo la dependencia orgánica de la Presidencia de Institución, a cuyo cargo se encuentra personal técnico perteneciente al mismo, es un lugar de libre acceso en donde se busca, recopila, trata y pone a disposición de todas las personas y entidades que lo requieran, información y documentación relativa al conocimiento de temas entre otros: Derecho Internacional Humanitario, derechos humanos, servicios sociales, personas mayores, refugiados infancia, juventud, tercer sector, socorrismo, cooperación desarrollo, emergencias, medio ambiente, etc., en el ámbito estatal, europeo o el internacional.

Como Centro de Documentación especializado tiene como objetivo servir a la finalidad de los objetivos de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, organismo del que depende, de promocionar y fomentar las condiciones, así como facilitar el acceso a los registros culturales y de información del Centro, al público en general.

Para el mejor cumplimiento de sus cometidos, el Centro de Documentación está integrado en la Red de Bibliotecas Públicas y privadas de la Comunidad de Madrid y en el Sistema nacional de Archivos y Bibliotecas del Ministerio de Cultura

3.- Marco legal.

- Resolución núm. 6, de 25 de noviembre de 2011 del Consejo de Delegados del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja sobre Conservación del patrimonio histórico y cultural del Movimiento Internacional de la CRyML.
- Real Decreto 415/1996, de 1 de marzo, modificado por Real Decreto 2219/1996, de 11 de octubre, por el que se establecen las normas de ordenación de la Cruz Roja Española.
- Estatutos de la Cruz Roja Española, de 11 de julio de 2019, publicados por Orden SCB/801/2019, de 11 de julio.
- Reglamento General Orgánico, 23 diciembre de 2021 (art. 54 y 55).
- Código de Conducta de Cruz Roja Española, 20 de diciembre de 2006.
- Resolución, núm. 3/2015 de la Presidencia por el que se regulan las funciones del Centro de Documentación.
- Convenio de Adhesión de Cruz Roja Española al Sistema Español de Archivos, de 18 de octubre de 1995.

4.- Derechos y deberes

Los derechos y deberes de las personas usuarias son los siguientes:

Derechos:

- Acceder de manera libre y gratuita a los servicios del Centro de Documentación de la Cruz Roja Española, sin ningún tipo de discriminación, en las condiciones establecidas por la normativa vigente.
- Recibir una atención cordial y correcta por parte del personal del Centro.
- Salvaguardar el derecho a la intimidad de las personas usuarias, siendo obligatorio el tratamiento confidencial de la información en relación con los materiales y servicios proporcionados, así como el respeto a los datos personales, en los términos establecidos por el ordenamiento jurídico.
- Presentar quejas o sugerencias y obtener una respuesta a las mismas.
- Recibir información básica para la utilización de sus servicios.

- Recibir información, asesoramiento y colaboración en la localización y acceso a la información bibliográfica y documental.
- Realizar sugerencias para la adquisición de los materiales que no se encuentren en los fondos del Centro.
- Participar en aquellas actividades que se organicen con carácter público o privado.
- Los derechos expresamente reconocidos en la legislación vigente.
 - *Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid.*
 - *LEY 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, el libro y las bibliotecas.*
 - *LEY 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.*
 - *Real Decreto 64/1994, de 21 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.*
 - *Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.*
 - *LEY 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.*

Deberes:

- Adoptar las medidas de seguridad que se establezcan en cada momento.
- Utilizar adecuadamente y con diligencia los fondos, equipos e instalaciones del Centro que se pongan a su disposición, evitando su deterioro o pérdida.
- Mantener un comportamiento correcto hacia el personal y otras posibles personas usuarias.
- Respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, y Protección de Datos Personales, al hacer uso de los fondos y servicios del Centro.
- Identificarse para hacer uso de préstamo de materiales, el servicio de Internet, y cualquier otro servicio ofrecido por el Centro.
- Los deberes expresamente reconocidos en la legislación vigente.

- *Ley 4/1993, de 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid.*
- *LEY 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, el libro y las bibliotecas.*
- *LEY 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.*
- *Real Decreto 64/1994, de 21 de enero, por el que se modifica el Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo parcial de la Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.*
- *Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia.*
- *LEY 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.*

5.- Servicios ofrecidos

El Centro de Documentación de Cruz Roja Española presta los siguientes servicios:

Atención a las personas usuarias

- Atención rigurosa y profesional a la personas y entidades usuarias.

Información

- Proporcionar información general sobre acceso, organización y funcionamiento, fondos y servicios del propio Centro por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
- Proporcionar información bibliográfica y documental, y de referencia solicitada por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
- Proporcionar información básica sobre Bibliotecas y Centros de Documentación que formen parte de la Red Nacional de archivos y bibliotecas.
- Proporcionar información sobre las actividades programadas por el Centro, solicitadas por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).

Promoción, difusión y visibilización

- Promocionar, difundir y visibilizar todas las actividades culturales del Centro de Documentación.
- Promocionar, difundir y visibilizar los nuevos materiales incorporados al catálogo del Centro de Documentación, puestos a disposición de las personas y entidades usuarias.

- Promocionar, difundir y visibilizar todas las recomendaciones documentales del Centro de Documentación.

Préstamo y consulta de materiales

- Facilitar la lectura y consulta libre de los fondos del Centro de Documentación en las instalaciones del Centro durante su horario de apertura.
- Realizar préstamo interbibliotecario, para facilitar a las personas usuarias del Centro aquellas obras de las que no se disponga y estén disponibles en otros centros y así mismo suministrarlas a centros de documentación y bibliotecas que lo soliciten.
- Realizar préstamo de materiales de los diferentes servicios de la red territorial de la Cruz Roja Española, durante un periodo de tiempo determinado y en las condiciones oportunas que se establezcan, a aquellas entidades que lo soliciten.
- Realizar préstamo de las exposiciones itinerantes y prestables de la Cruz Roja Española, durante un periodo de tiempo determinado y en las condiciones oportunas, a aquellas entidades que lo soliciten.

Acceso a internet

- Acceso libre y gratuito a Internet y uso de programas de ofimática en un ordenador de uso público.
- Facilitar el acceso al catálogo automatizado de la Red de Centros de Documentación, archivos y bibliotecas, en un ordenador de uso público.

Reproducción de documentos

- Facilitar la reproducción digital de documentos en los términos que la legislación vigente y normas internas de la Institución permitan.

6.- Compromisos con las personas usuarias

Los siguientes compromisos, cuando se expresen en horas, debe entenderse horas en días hábiles, salvo casos de fuerza mayor. Se consideran horas hábiles lo establecido en el horario de la carta de servicios.

1. Atender con rigor y profesionalidad a las personas y entidades usuarias.

Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 puntos sobre 5 en la encuesta de satisfacción.

2. Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas de información general sobre organización y funcionamiento del Centro, planteadas por las personas y entidades usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 48 horas cuando se realicen por medios telemáticos, salvo casos de fuerza mayor.

3. Atender en un plazo máximo de 72 horas las consultas de información bibliográfica y referencia planteadas por las personas y entidades usuarias por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
4. Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas de información básicas sobre bibliotecas y centros de documentación que formen parte de la Red de Bibliotecas Públicas y privadas y la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas, planteadas por las personas o entidades usuarias, por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).
5. Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas relativas a la oferta de actividades del Centro planteadas por las personas y entidades usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 48 horas cuando se realicen por medios telemáticos.
6. Consulta del fondo documental y bibliográfico durante el tiempo que las personas usuarias estimen conveniente en el lugar adecuado al efecto en horario de atención al público. Trabajaremos para conseguir una valoración igual o superior a 3 puntos sobre 5 en la encuesta de satisfacción.
7. Informar en las instalaciones propias del Centro de Documentación y en la web de la Institución, con una antelación mínima de 48 horas, de cualquier cambio que pueda alterar los servicios ofrecidos por el Centro de Documentación, así como el funcionamiento habitual del mismo.
8. Actualizar quincenalmente la información ofrecida en la web de Cruz Roja Española relacionada con el Centro de Documentación.
9. Atender y responder en un plazo máximo de 48 horas, todas las sugerencias planteadas por las personas y entidades usuarias para la adquisición de nuevos materiales bibliográficos y audiovisuales, así como cualquier otro material susceptible de ser incorporado al catálogo del Centro de Documentación.
10. Publicar con una periodicidad bimestral en la web del Centro de Documentación, un boletín con todos los materiales nuevos incorporados al catálogo del Centro de Documentación.
11. Publicar con una periodicidad mensual en la web de Cruz Roja Española, recomendaciones bibliográficas de interés.
12. Acceso en un plazo máximo de 4 horas a fondos del Centro localizados en el depósito interno y de 48 horas en depósito externo.
13. Las solicitudes de préstamo interbibliotecario serán tramitadas con respuesta en un plazo máximo de 72 horas, tanto para las solicitudes realizadas por personas usuarias individuales como para las realizadas por otros centros de documentación y bibliotecas.
14. Las solicitudes de préstamo de materiales de los diferentes programas sociales, serán tramitadas con respuesta en un plazo máximo de 72 horas.

15. Las solicitudes de préstamo de las exposiciones itinerantes y prestables, serán tramitadas con respuesta en un plazo máximo de 72 horas.

16. Acceso gratuito a internet, al catálogo y a programas de ofimática a través del puesto de acceso público, siempre que exista disponibilidad del servicio. En el supuesto de que hubiese varias personas usuarias que demandasen el servicio, el tiempo máximo de utilización por cada usuaria o usuario será de 60 minutos. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 puntos sobre 5 en la encuesta de satisfacción.

17. Oferta de un equipo de reprografía para reproducción digital de material del Centro.

7.- Medidas de igualdad de género

El Centro de Documentación presta sus servicios conforme a criterios plenamente objetivos y no discriminatorios, cumpliendo escrupulosamente con la normativa vigente y garantizando en todo momento un trato igualitario a toda la ciudadanía.

Los compromisos de calidad establecidos en esta Carta de Servicios son de aplicación general a todos los usuarios del Centro de Documentación, garantizándose la igualdad de trato en el acceso a los servicios y las condiciones de prestación. Del mismo modo, el Centro de Documentación promoverá la discriminación positiva de la mujer en sus actividades de difusión, tanto digitales como presenciales, a través de exposiciones, actividades culturales, etc.

8.- Accesibilidad para personas con discapacidad o necesidades especiales.

El Centro de Documentación ofrece los siguientes servicios y facilidades:

- Las personas con alguna dificultad para desplazarse pueden acceder al Centro de Documentación por la planta baja y utilizar los ascensores.
- Las personas que deseen acceder a las salas de exposiciones y al salón de actos pueden entrar sin salvar ningún escalón por la planta baja.
- El Centro dispone de sillas de ruedas. Puede solicitarse ser acompañado por una persona para recorrer un itinerario sin escalones.
- Aseos adaptados.

9- Indicadores asociados a los compromisos

Los compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su grado de consecución. Los indicadores correspondientes a esta Carta son los que se relacionan a continuación y también pueden consultarse en la página web del Centro de Documentación, donde se actualizan con periodicidad semestral los resultados de su cumplimiento.

Compromiso 1. Atender con rigor y profesionalidad a las personas y entidades usuarias. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 puntos sobre 5 en la encuesta de satisfacción.

Indicador 1: valoración del grado de satisfacción de las personas y entidades usuarias con la atención recibida, obteniendo una valoración igual o superior a 4 puntos sobre 5.

Estándar: ≥ 4

Método de obtención y periodicidad: encuesta de satisfacción realizada por las personas y entidades usuarias. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 2. Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas de información general sobre organización y funcionamiento del Centro, planteadas por las personas y entidades usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 48 horas cuando se realicen por medios telemáticos.

Indicador 2: porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado. Estándar: 100%

Método de obtención y periodicidad: registro de consultas. Periodicidad de 6 meses

Compromiso 3. Atender en un plazo máximo de 72 horas las consultas de información bibliográfica y referencia planteadas por las personas y entidades usuarias por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).

Indicador 3: porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado. Estándar: 100%

Método de obtención y periodicidad: registro de consultas. Periodicidad de 6 meses

Compromiso 4. Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas de información básicas sobre bibliotecas y centros de documentación que formen parte de la Red de Centros de Documentación y Bibliotecas, planteadas por las personas o entidades usuarias, por cualquier medio (presencial, telefónico y telemático).

Indicador 4: porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado. Estándar: 100%

Método de obtención y periodicidad: registro de consultas. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 5. Atender en un plazo máximo de 30 minutos las consultas relativas a la oferta de actividades del Centro planteadas por las personas y entidades usuarias presencial o telefónicamente, y en un plazo de 48 horas cuando se realicen por medios telemáticos.

Indicador 5: porcentaje de consultas atendidas en el tiempo fijado.

Estándar: 100%

Método de obtención y periodicidad: registro de consultas. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 6. Consulta del fondo documental y bibliográfico durante el tiempo que las personas usuarias estimen conveniente, en el lugar adecuado al efecto y en horario de atención al público. Trabajaremos para conseguir una valoración igual o superior a 3 puntos sobre 5 en la encuesta de satisfacción.

Indicadores:

6.1. Valoración del personal usuario satisfecho con el tiempo establecido de consulta, obteniendo una valoración igual o superior a 3 puntos sobre 5.

6.2. Valoración del personal usuario satisfecho con el lugar en el que ha realizado la consulta, obteniendo una valoración igual o superior a 3 puntos sobre 5.

Estándar: ≥ 3

Método de obtención y periodicidad: encuesta de satisfacción realizada por las personas usuarias. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 7. Informar en las instalaciones propias del Centro de Documentación y en la web de CRE con una antelación mínima de 48 horas, de cualquier cambio programado que pueda alterar los servicios ofrecidos por el Centro de Documentación, así como el funcionamiento habitual del mismo

Indicador 7: porcentaje de cambios informados en el plazo establecido.

Estándar: 100 %.

Método de obtención y periodicidad: registro de cambios. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 8. Actualizar quincenalmente la información ofrecida en la web relacionada con el Centro de Documentación.

Indicador 8: porcentaje de actualizaciones realizadas en la página web. Estándar: 100 %.

Método de obtención y periodicidad: registro de actualizaciones. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 9. Atender y responder en un plazo máximo de 48 horas, todas las sugerencias planteadas por las personas y entidades usuarias para la adquisición de nuevos materiales bibliográficos y audiovisuales, así como cualquier material susceptible de ser incorporado al catálogo del Centro de Documentación.

Indicador 9: porcentaje de sugerencias atendidas en el plazo establecido.

Estándar: 100 %.

Método de obtención y periodicidad: registro de sugerencias. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 10. Publicar con una periodicidad bimestral en la web de la Institución, un boletín con todos los materiales nuevos incorporados al catálogo del Centro de Documentación.

Indicador 10: porcentaje de boletines publicados.

Estándar: 100 %.

Método de obtención y periodicidad: registro de boletines. Periodicidad de 6 meses

Compromiso 11. Publicar con una periodicidad mensual en la web de CRE recomendaciones bibliográficas de interés.

Indicador 11: porcentaje de recomendaciones publicadas.

Estándar: 100 %.

Método de obtención y periodicidad: registro de recomendaciones. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 12. Acceso en un plazo máximo de 4 horas a fondos del Centro localizados en el depósito externo. 48 horas depósito externo

Indicador 12: porcentaje de documentos servidos en plazo sobre las solicitudes recibidas.
Estándar: 100%

Método de obtención y periodicidad: registro de solicitudes en el que consten día y hora de la solicitud y de la entrega del documento. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 13. Las solicitudes de préstamo interbibliotecario serán tramitadas en un plazo máximo de 72 horas, tanto para las solicitudes realizadas por personas usuarias individuales como para las realizadas por otros centros de documentación y bibliotecas.

Indicadores:

13.1. Porcentaje de solicitudes realizadas por personas usuarias individuales tramitadas en plazo.

13.2. Porcentaje de solicitudes realizadas por centros de documentación y bibliotecas tramitadas en plazo.

Estándar: 100%

Método de obtención y periodicidad:

13.1. Registro de solicitudes realizadas por personas usuarias individuales.
Periodicidad de 6 meses.

13.2. Registro de solicitudes realizadas por centros de documentación y bibliotecas. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 14. Las solicitudes de préstamo de materiales, de los diferentes programas sociales, serán tramitadas con respuesta en un plazo máximo de 72 horas.

Indicador 14: porcentaje de solicitudes de préstamo de materiales atendidas en el plazo establecido.

Estándar: 100 %.

Método de obtención y periodicidad: registro de solicitudes de préstamo de materiales.
Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 15. Las solicitudes de préstamo de las exposiciones itinerantes y prestables de CRE, serán tramitadas en un plazo máximo de 72 horas.

Indicador 15: porcentaje de solicitudes de préstamo de exposiciones en el plazo establecido.

Estándar: 100 %.

Método de obtención y periodicidad: registro de solicitudes de préstamo de exposiciones.
Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 16. Acceso gratuito a internet, al catálogo y a los programas de ofimática a través del puesto de acceso público siempre que exista disponibilidad del servicio. En el supuesto de que hubiese varias personas usuarias que demandasen el servicio, el tiempo máximo de utilización por cada usuaria o usuario será de 60 minutos. Trabajaremos para conseguir un mínimo de 4 puntos sobre 5 en la encuesta de satisfacción.

Indicador 16: valoración del personal usuario satisfecho, obteniendo una valoración igual o superior a 4 puntos sobre 5.

Estándar: ≥ 4 .

Método de obtención y periodicidad: encuesta de satisfacción realizada por las personas usuarias. Periodicidad de 6 meses.

Compromiso 17. Oferta de un equipo de reprografía para reproducción digital del centro. Indicador 17: número de equipos disponibles al público.

Estándar: ≥ 1

Método de obtención y periodicidad: registro diario de verificación de equipos disponibles. Periodicidad de 6 meses.

10.- Formas de participación

A través de encuestas de satisfacción, que estarán a disposición de las personas y entidades usuarias del Centro de Documentación, distribuyéndose entre ellas, así como mediante quejas y sugerencias en el buzón establecido al efecto.

11.- Quejas y sugerencias

Con el fin de seguir mejorando los servicios que se ofrecen, para ello necesitamos su colaboración:

- En forma de queja, si cree que los servicios y compromisos no se llevan a cabo conforme a la presente Carta.
- En forma de sugerencias, cuando crea que los servicios pueden mejorarse.

Forma de presentación:

- Mediante un escrito dirigido a: Director del Centro de Documentación de la Cruz Roja Española

· Por correo electrónico: documentacion@jcruzroja.es / <https://www2.cruzroja.es/contacto/formulario-quejas-y-sugerencias>

- Mediante el formulario electrónico en la sede electrónica de Cruz Roja Española, CONTACTO <https://www2.cruzroja.es/contacto>

Una vez cumplimentado el formulario, la aplicación electrónica asignará número de registro, fecha y hora del asiento y remitirá automáticamente la queja o sugerencia al Director del Centro de Documentación.

- Mediante llamada al Teléfono Único de Información Cruz Roja Española 900 22 11 22, que las formalizará en soporte informático.
- De forma presencial, sin tener que acompañar escrito, siendo la unidad de Registro la encargada de formalizarlas en impreso normalizado.

Conforme a lo dispuesto en esta carta de servicios, la unidad responsable de la gestión de quejas y sugerencias dispone de un plazo de 15 días hábiles para responder a las mismas y especificar, en su caso, las medidas correctoras a adoptar.

El transcurso de dicho plazo se suspenderá, en el caso de que deba requerirse al interesado para que, en un plazo de 10 días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para su correcta tramitación.

Si transcurrido el plazo establecido, el ciudadano no hubiera obtenido respuesta de la Institución, podrá dirigirse a la Secretaría general de Cruz Roja Española, para conocer los motivos de la falta de contestación y para que proponga, en su caso, a los órganos competentes, la adopción de las medidas oportunas.

12.- Medidas de subsanación

Si de la queja se evidencia el incumplimiento de algunos de los compromisos asumidos, la persona responsable del Centro de Documentación contactará con el reclamante, en un plazo máximo de 72 horas a los efectos oportunos.

Asimismo, la Dirección habilitará la medida correctora que proceda o estime necesarias, con objeto de subsanar las deficiencias aparecidas en la prestación de ese servicio.

13.- Localización

Centro de Documentación de Cruz Roja Española
Dirección: Avenida de la Reina Victoria, 26, 28003 MADRID
Correo electrónico: documentación@cruzroja.es
Teléfono: +34 91 535 93 56

Página web: <https://www2.cruzroja.es/centro-de-documentacion>

Cómo llegar al Centro de Documentación de Cruz Roja Española:

- o **Metro:** Guzmán el Bueno (L6 y L7) o Cuatro Caminos (L1, L2 y L6)
- o **Autobús:** (L3, L5, L37, L45, L149, C1 y C2)
- o **Coche:** En las zonas limítrofes al Centro coexisten zonas de servicio de estacionamiento regulado (SER verde y azul).

14.- Formas de acceso

Los servicios que se ofrecen se prestan en la forma y horario siguiente:

Presencial, previa petición de cita.

Centro de Documentación de la Cruz Roja Española, Avda. de la Reina Victoria, 26, Planta sótano, 28003 Madrid.

Horario general, excepto festivos: de lunes a viernes de 9,00 h a 14 horas.

Telefónica:

Horario general, excepto festivos: de lunes a viernes de 9,00 h. a 14,00 horas.

Teléfono: + 34 91 5 35 93 56

Correo electrónico: documentacion@cruzroja.es

Página web /Base de datos documental:
<https://www2.cruzroja.es/centro-de-documentacion>

A través del teléfono de información general y en la web del Centro de Documentación se puede consultar la información vigente en cada momento acerca de los horarios de apertura de las salas de consulta y de los servicios a los usuarios, así como los cambios de horario y los días de cierre.

Madrid 24 de enero de 2023

El Presidente de Cruz Roja Española

Javier Senent García