



## **CARTA DE SERVICIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN Y RECURSOS PEDAGÓGICOS DE SIDA STUDI**

### **MISIÓN**

El CDRP (Centro de Documentación y Recursos Pedagógicos) en VIH/sida es un servicio de apoyo a las actividades realizadas por los agentes que intervienen en la prevención de la enfermedad y la asistencia a las personas afectadas, así como los estudiantes o particulares interesados en este ámbito. El CDRP facilita los recursos documentales necesarios para llevar a cabo sus tareas profesionales, su reciclaje formativo o resolver intereses personales.

Asimismo contribuye a conservar y difundir la memoria histórica documental de administraciones, asociaciones e investigadores en su lucha contra el VIH /sida.

### **SERVICIOS**

- Información y asesoramiento documental.
- Préstamo de documentos.
- Consulta del fondo documental en sala
- Préstamo de carteles para la organización de exposiciones.
- Elaboración de productos de difusión y publicaciones documentales.
- Envío electrónico de documentos en formato digital.
- Envío postal de documentos audiovisuales, siempre que se pueda tramitar por correo ordinario.

## COMPROMISOS DEL SERVICIO

- Mantener informado a los/as usuarios/as de los recursos existentes y las novedades llegadas a través de la publicación de productos de periodicidad variada (semanal en el caso de las recomendaciones, bimestral en los monográficos temáticos y trimestral en el boletín de novedades) y de la difusión a través de las redes sociales en que nos hallamos presentes (twitter y facebook).
- Proporcionar la posibilidad de recibir notificaciones de las novedades a través de nuestras listas de distribución.
- Responder en un máximo de 24 horas en días hábiles las demandas llegadas a través de correo electrónico e inmediatamente aquellas realizadas de manera presencial o a través de teléfono.
- Fomentar el crecimiento de los recursos digitales para facilitar un mayor acceso y difusión a los recursos.
- Facilitar la consulta presencial y online así como el uso de los recursos existentes.
- Hacer llegar a los/as usuarios/as cualquier recurso virtual solicitado.
- Garantizar la confidencialidad de los datos personales de los usuarios/as y la naturaleza de las demandas llegadas.
- Garantizar el acceso libre y gratuito a todos los servicios y recursos.
- Mantener un fondo actualizado en aquellos ámbitos temáticos que forman parte de la política de colección
- Ofrecer un canal de comunicación virtual fluido disponible las 24 horas del día.

## INDICADORES DE CALIDAD

Los indicadores se recogen mensualmente y se publican anualmente en la memoria de la entidad:

- Porcentaje del fondo existente en formato digital
- Número de recursos digitales distribuidos
- Número de productos documentales creados
- Número de documentos del año en curso incorporados al fondo
- Número de recursos digitales consultados
- Porcentaje del fondo digitalizado disponible para su descarga directa (cesión de derechos o editados bajo licencia creative commons)
- Número de demandas atendidas y tiempo de respuesta media

## DERECHOS DE LOS USUARIOS/AS

- Tener garantizada la confidencial de sus datos personales y la naturaleza de sus demandas
- Recibir respuesta a las demandas de información y los servicios solicitados independientemente de su procedencia geográfica, profesional o personal.
- Obtener acceso libre y gratuito al fondo y los servicios
- Disponer de un fondo actualizado y accesible y mantener una web actualizada.
- Recibir información sobre los recursos existentes.
- Solicitar el envío de documentos existentes en formato digital
- Recibir una atención correcta y en tiempo razonable

## COMPROMISOS DE LOS/AS USUARIOS/AS

- Respetar el buen estado de los materiales consultados y/o dejados en préstamo.
- Respetar los periodos de préstamo.
- Responder a las encuestas de valoración de los servicios recibidos.
- Respetar los derechos de autor, reproducción o difusión de los materiales utilizados.

## MEDIOS DE PARTICIPACIÓN

Los/as usuario/s pueden participar activamente en la valoración y evaluación del CDRP haciendo llegar sus opiniones, sugerencias, críticas, propuestas de adquisiciones de diversas maneras:

- Complimentando las encuestas de valoración
- Utilizando los canales habituales de comunicación:
  - Email:** [ss\\_doc@sidastudi.org](mailto:ss_doc@sidastudi.org)
  - Teléfono:** 93 268 14 84
  - Dirección** Carrer del Carme, 16 – pral.  
08001 Barcelona
- Participando en las plataformas sociales en las que la entidad se halla activa
  - Facebook** <http://www.facebook.com/sidastudi>
  - Twitter:** @sidastudi