

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Ante los incumplimientos de los compromisos asumidos se analizarán las causas y se pondrán en marcha las acciones correctivas necesarias.

Para plantear las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos se emplearán los mismos canales de colaboración/participación de los usuarios.

FORMAS DE COLABORACIÓN / PARTICIPACIÓN DE USUARIOS.

Los usuarios del Servicio de Documentación de la UPCT tienen derecho a participar en la gestión del servicio a través de sus representantes en la Comisión de Usuarios.

Además pueden utilizar cualquiera de estos canales de comunicación:

El servicio de Ayuda en línea accesible a través de la web

Buzones de sugerencias disponibles en los Puntos de información y Préstamo

El formulario de sugerencias de la web

La opción de sugerencias del catálogo OPAC

El correo-e servicio.documentacion@bib.upct.es

Las encuestas de satisfacción de usuarios

Facebook [Servicio de Documentación UPCT](#)

Twitter [BibliotecaUPCT](#)

IDENTIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE LA UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS.

El Servicio de Documentación de la Universidad Politécnica de Cartagena es el responsable de la supervisión de esta Carta de Servicios que se realizará cada tres cursos académicos. La revisión se hará en un plazo menor si hubiera cambios sustanciales en el contenido de la misma.

SERVICIO DE DOCUMENTACIÓN.

<http://www.bib.upct.es/>

Horarios:

La apertura ordinaria del Servicio de Documentación es de lunes a viernes de 8:30 a 21:00 horas de forma ininterrumpida.

Los horarios de apertura extraordinaria se podrán consultar en la web del Servicio de Documentación

[http://www.bib.upct.es/index.php.](http://www.bib.upct.es/index.php)

Sala 1, Campus Alfonso XIII

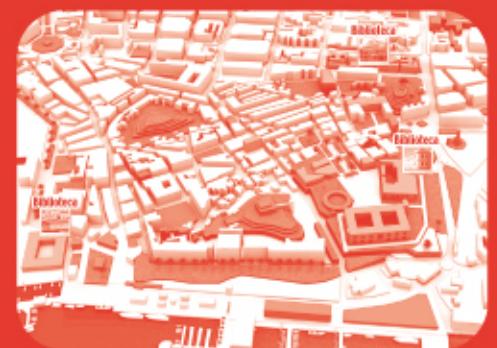
Paseo Alfonso XIII, 48
30203 Cartagena
Telf. 968 32 55 05

Sala 2, Campus Muralla del Mar

Plaza del Hospital, 1
30202 Cartagena
Telf. 968 33 88 64

Sala 3, Campus CIM

Calle Real, 3
30201 Cartagena
Telf. 868 07 10 41



Universidad
Politécnica
de Cartagena

Servicio de Documentación Vicerrectorado de Nuevas Tecnologías

Carta de servicios



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

Universidad
Politécnica
de Cartagena

Servicio de Documentación

Vicerrectorado de Nuevas Tecnologías

MISIÓN.

El Servicio de Documentación facilita el acceso y difusión de los recursos documentales y colabora en los procesos de creación de conocimiento (aprendizaje, docencia e investigación) a fin de contribuir a los objetivos de la Universidad.

Como expresión del compromiso formal que mantenemos con nuestros usuarios presentamos esta Carta de Servicios en la que describimos de manera breve los servicios que ofrecemos, los objetivos de prestación de los mismos a los que nos comprometemos y los indicadores que se van a utilizar para la valoración de su cumplimiento.

RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS.

Atención a través de la Ayuda en línea

Adquisición y suscripción de materiales documentales

Préstamo de material documental

Información bibliográfica

Uso de espacios

Uso de equipamientos

Préstamo interbibliotecario

Formación de los usuarios

Reproducción documental

Edición electrónica de la producción científica

Aula de idiomas multimedia

Aul@ Virtual

Taller del Aula

Actividades de extensión cultural

REGULACIÓN BÁSICA.

Decreto 111/2005, de 30 de septiembre, (BORM 232 del 7 de octubre de 2005) por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Politécnica de Cartagena.

Normativa del Servicio de Biblioteca Universitaria aprobada en Comisión Gestora el 13 de junio de 2001.

COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS

Ofrecer atención inmediata a través de la "Ayuda en línea" en el horario de Horas en funcionamiento de la "Ayuda en línea" sobre el total de apertura ordinaria del SD.

Adquirir, suscribir y mantener una colección adecuada a las necesidades de Gasto en recursos electrónicos del total del presupuesto de adquisiciones. aprendizaje e investigación, priorizando el formato electrónico.

Ofrecer en la web el listado de documentos adquiridos en los últimos 30 días. Acceso a "Adquisiciones últimos 30 días" en el catálogo.

Adquirir y actualizar anualmente la bibliografía recomendada en los progra- Títulos de la bibliografía recomendada disponibles sobre el total de títulos mas de todas las asignaturas. recomendados.

Participar en programas, proyectos y procesos de cooperación bibliotecaria Actividades de cooperación bibliotecaria realizadas. para ampliar los recursos y servicios ofrecidos.

Disminuir el tiempo medio de adquisición de los títulos solicitados por los Tiempo medio de recepción de títulos solicitados por los usuarios. usuarios

Mantener el catálogo OPAC y la Biblioteca Digital como portales de acceso a Consultas al catálogo y la Biblioteca Digital UPCT por usuario. la totalidad de los recursos documentales.

Mantener una comunicación fluida con los usuarios contestando a sus solici- Respuestas a quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el total de las reci- tudes y atendiendo sus quejas y sugerencias. bidas.

Adecuar los tiempos de préstamo a las necesidades de los usuarios. Modificaciones de los tiempos de préstamo realizadas al año.

Atender las solicitudes de información bibliográfica en un plazo máximo de 24 Reclamaciones por no atender las solicitudes de información bibliográfica en horas. menos de 24 horas.

Proporcionar aplicaciones actualizadas para la gestión bibliográfica. Disponer de la versión actualizada del gestor bibliográfico.

Garantizar un amplio horario proporcionando un ambiente adecuado para el Horas de apertura extraordinaria por año. aprendizaje y el estudio.

Proporcionar equipos y aplicaciones informáticas actualizadas para el des- Estudiantes por ordenador y total de puestos de lectura informatizados. arrollo de las actividades relacionadas con el aprendizaje y la investigación.

Disminuir el tiempo medio de recepción de los títulos solicitados por presta- Tiempo medio de recepción de documentos en el préstamo interbiblioteca- rio interbibliotecario.

Elaborar y difundir anualmente el programa de cursos de CI2 adaptado a los Cursos de formación de usuarios al año y usuarios que reciben formación diferentes tipos de usuarios. sobre el total de usuarios.

Mantener actualizadas las guías rápidas y los manuales de usuario de los dis- Actualizaciones realizadas de las guías rápidas y manuales de usuario del tintos recursos y servicios ofrecidos. total.

Ofrecer en todas las salas equipos que faciliten la reproducción documental, Disponibilidad de equipos de reproducción en todas las salas. cumpliendo las leyes de la propiedad intelectual.

Posibilitar la edición electrónica en acceso abierto (Open Access) de la pro- Documentos publicados en acceso abierto (Open Access) al año. ducción intelectual resultante de la actividad académica e investigadora.

Ofrecer una franja horaria permanente para el autoaprendizaje en el aula de Horas dedicadas al autoaprendizaje en el aula de idiomas multimedia sobre idiomas multimedia. el total de apertura del servicio.

Fomentar el uso del Aul@ Virtual entre profesores y estudiantes Porcentaje de asignaturas incluidas en el Aul@ Virtual con respecto al total de asignaturas impartidas en la UPCT y total de profesores y alumnos que utilizan el Aul@ Virtual.

Prestar asesoramiento y ayuda técnica para la creación o adaptación de Colaboraciones en materiales docentes y objetos de aprendizaje al año. materiales docentes y objetos de aprendizaje a través del Taller del Aula.

Facilitar el desarrollo de las actividades de extensión cultural. Total de actividades de extensión cultural.

INDICADORES ASOCIADOS