

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>.

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



Universidad
Politécnica
de Cartagena



Región de Murcia
Consejería de Universidades,
Empresa e Investigación

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 apertura ordinaria del SD.
- Adquirir, suscribir y mantener una colección adecuada a las necesidades de aprendizaje e investigación, priorizando el formato electrónico.
- Ofrecer en la web el listado de documentos adquiridos en los últimos 30 días.
- Adquirir y actualizar anualmente la bibliografía recomendada en los programas de todas las asignaturas.
- Participar en programas, proyectos y procesos de cooperación bibliotecaria para ampliar los recursos y servicios ofrecidos.
- Disminuir el tiempo medio de adquisición de los títulos solicitados por los usuarios
- Mantener el catálogo OPAC y la Biblioteca Digital como portales de acceso a la totalidad de los recursos documentales.
- Mantener una comunicación fluida con los usuarios contestando a sus solicitudes y atendiendo sus quejas y sugerencias.
- Adecuar los tiempos de préstamo a las necesidades de los usuarios.
- Atender las solicitudes de información bibliográfica en un plazo máximo de 24 horas.
- Proporcionar aplicaciones actualizadas para la gestión bibliográfica.
- Garantizar un amplio horario proporcionando un ambiente adecuado para el aprendizaje y el estudio.
- Proporcionar equipos y aplicaciones informáticas actualizadas para el desarrollo de las actividades relacionadas con el aprendizaje y la investigación.
- Disminuir el tiempo medio de recepción de los títulos solicitados por préstamo interbibliotecario.
- Elaborar y difundir anualmente el programa de cursos de CI2 adaptado a los diferentes tipos de usuarios.
- Mantener actualizadas las guías rápidas y los manuales de usuario de los distintos recursos y servicios ofrecidos.
- Ofrecer en todas las salas equipos que faciliten la reproducción documental, cumpliendo las leyes de la propiedad intelectual.
- Posibilitar la edición electrónica en acceso abierto (Open Access) de la producción intelectual resultante de la actividad académica e investigadora.
- Ofrecer una franja horaria permanente para el autoaprendizaje en el aula de idiomas multimedia.
- Fomentar el uso del Aul@ Virtual entre profesores y estudiantes
- Prestar asesoramiento y ayuda técnica para la creación o adaptación de materiales docentes y objetos de aprendizaje a través del Taller del Aula.
- Facilitar el desarrollo de las actividades de extensión cultural.

INDICADORES ASOCIADOS

- Horas en funcionamiento de la “Ayuda en línea” sobre el total de apertura del servicio.
- Gasto en recursos electrónicos del total del presupuesto de adquisiciones.
- Acceso a “Adquisiciones últimos 30 días” en el catálogo.
- Títulos de la bibliografía recomendada disponibles sobre el total de títulos recomendados.
- Actividades de cooperación bibliotecaria realizadas.
- Tiempo medio de recepción de títulos solicitados por los usuarios.
- Consultas al catálogo y la Biblioteca Digital UPCT por usuario.
- Respuestas a quejas, sugerencias y felicitaciones sobre el total de las recibidas.
- Modificaciones de los tiempos de préstamo realizadas al año.
- Reclamaciones por no atender las solicitudes de información bibliográfica en menos de 24 horas.
- Disponer de la versión actualizada del gestor bibliográfico.
- Horas de apertura extraordinaria por año.
- Estudiantes por ordenador y total de puestos de lectura informatizados.
- Tiempo medio de recepción de documentos en el préstamo interbibliotecario.
- Cursos de formación de usuarios al año y usuarios que reciben formación sobre el total de usuarios.
- Actualizaciones realizadas de las guías rápidas y manuales de usuario del total.
- Disponibilidad de equipos de reproducción en todas las salas.
- Documentos publicados en acceso abierto (Open Access) al año.
- Horas dedicadas al autoaprendizaje en el aula de idiomas multimedia sobre el total de apertura del servicio.
- 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.
- Colaboraciones en materiales docentes y objetos de aprendizaje al año.
- Total de actividades de extensión cultural.