

Política de Proceso de Atención, Contacto y Asesoría

Repositorio CEID - IPEN



CEID - IPEN

2024



Política de Proceso de Atención, Contacto y Asesoría


Repositorio CEID - IPEN



CEID - IPEN


2024

987 649 557

	GUIA PA USUARIOS		CÓDIGO	GECO-DIR-05
			VERSIÓN	01
	Política De Proceso De Atención, Contacto Y Asesoría En El Repositorio Del CEID-IPEN		VIGENCIA	Agosto 2024
			PÁGINA	01 de 10

TTEC/ Subdirección de Gestión del Conocimient o	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	Oficina de Asesoría Jurídica	Presidencia	
Elaborado por:	Revisado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de aprobación:

No.	Versión	Ítem	Modificación	Sustento	Unidad de	Observaciones

	Directiva	CÓDIGO	GECO-DIR-05
		VERSIÓN	01
	Política De Proceso De Atención, Contacto Y Asesoría En El Repositorio Del CEID-IPEN	VIGENCIA	Agosto 2024
		PÁGINA	01 de 10

Política de Proceso de Atención, Contacto y Asesoría en el Repositorio del CEID-IPEN

1. Compromiso de atención - Repositorio CEID-IPEN

El Repositorio del CEID-IPEN se compromete a preservar y asegurar el acceso a largo plazo de los documentos depositados en la plataforma. La preservación digital es una prioridad clave para garantizar que los materiales en aplicaciones nucleares sean accesibles para futuras generaciones de investigadores y público en general.

El CEID-IPEN considera la atención al usuario una prioridad integral para el éxito del repositorio. La política de atención y contacto asegura que todos los usuarios, internos y externos, reciban el apoyo necesario para acceder y depositar documentos científicos, fomentando una experiencia fluida en la plataforma.


2. Política de Atención, Contacto y Asesoría - Repositorio del CEID-IPEN

El Repositorio del CEID-IPEN, comprometido con la difusión y preservación del conocimiento en aplicaciones nucleares, ofrece un servicio integral de atención, contacto y asesoría. Este servicio es accesible a todos los usuarios, desde investigadores hasta el público general, garantizando una experiencia óptima de uso y facilitando la resolución eficiente de cualquier duda o consulta.

2.1 Oferta de Contacto y Asesoría

2.1.1 Sección de Contacto Visible en la Página Principal:

- El Repositorio del CEID-IPEN dispone de una sección de contacto claramente visible en la página principal, accesible desde cualquier página del sitio. Esta sección facilita a los usuarios el acceso a los canales de comunicación con el equipo de soporte.
- Incluye un formulario de contacto sencillo, donde los usuarios pueden enviar preguntas, sugerencias o solicitudes de asesoría, asegurando que las consultas sean dirigidas al personal adecuado.

	Directiva	CÓDIGO	GECO-DIR-05
		VERSIÓN	01
	Política De Proceso De Atención, Contacto Y Asesoría En El Repositorio Del CEID-IPEN	VIGENCIA	Agosto 2024
		PÁGINA	01 de 10

2.1.2 Canales de Atención y Asesoría:

- **Correo electrónico de soporte:** Se dispone de un correo dedicado para consultas técnicas y dudas relacionadas con el depósito de documentos y preservación digital.
- **Número de teléfono de soporte:** Un número de teléfono está disponible para atención directa, operado por personal especializado en la gestión y uso del repositorio.
- **Formulario de asesoría personalizada:** Para consultas más complejas, los usuarios pueden solicitar asesoría personalizada a través de un formulario en la sección de contacto.

2.1.3 Horarios de Atención y Tiempo de Respuesta:

- El horario de atención está claramente especificado en la página de contacto del repositorio.
- Se garantiza una respuesta rápida, dentro de un plazo de 24 a 48 horas hábiles, asegurando que las consultas se respondan de manera ágil y eficaz.

2.1.4 Asesoría Técnica y Académica:


- El equipo ofrece asesoría técnica sobre el uso del repositorio, el correcto depósito de documentos, la elección de formatos para preservación y la aplicación de licencias abiertas como Creative Commons.
- Además, se brinda asesoría académica para investigadores sobre el uso de metadatos, depósito de datos, y cumplimiento de normativas sobre acceso abierto y derechos de autor en aplicaciones nucleares.

2.1.5 Guías y Recursos de Autoayuda:

- Para facilitar el uso autónomo del repositorio, se han creado manuales y guías descargables en la sección de contacto. Estas guías cubren el proceso de depósito, la preservación de datos y el uso de licencias.

2.2 Beneficios de la Oferta de Contacto y Asesoría

Con esta política de contacto y asesoría visible, el Repositorio del CEID-IPEN asegura que todos los usuarios:

	Directiva	CÓDIGO	GECO-DIR-05
		VERSIÓN	01
	Política De Proceso De Atención, Contacto Y Asesoría En El Repositorio Del CEID-IPEN	VIGENCIA	Agosto 2024
		PÁGINA	01 de 10

- Tengan acceso rápido y directo a soporte personalizado.
- Obtengan asesoría especializada en temas como preservación digital, manejo de grandes conjuntos de datos y cumplimiento de normativas de acceso abierto.
- Puedan navegar y utilizar el repositorio de manera autónoma y eficiente, gracias a los recursos de autoayuda y la opción de consultas directas al equipo de soporte.

3. Política de Atención al Usuario


El Repositorio del CEID-IPEN está comprometido con ofrecer un servicio de atención eficiente, accesible y transparente. Para ello, ha implementado un sistema de contacto y asesoría que facilita la comunicación directa entre los usuarios y el equipo de soporte, garantizando un acompañamiento adecuado en el uso del repositorio.

3.1 Sección de Contacto Visible

- El repositorio cuenta con una pestaña de "Contacto" en su página principal, con opciones para facilitar la comunicación según las necesidades del usuario.

3.2 Opciones de Asesoría y Atención al Usuario

- **Formulario de contacto:** Los usuarios pueden completar un formulario en línea para recibir asistencia.
- **Correo electrónico:** Un correo electrónico está disponible para consultas técnicas: repositorio@ipen.Gob.pe
- **Número de teléfono:** 987 649 557 También se proporciona un número telefónico para brindar atención directa.
- **Asesoría personalizada:** El equipo del repositorio ofrece asesoría personalizada para investigadores en la gestión de derechos de autor y depósito de publicaciones.

	Directiva	CÓDIGO	GECO-DIR-05
		VERSIÓN	01
	Política De Proceso De Atención, Contacto Y Asesoría En El Repositorio Del CEID-IPEN	VIGENCIA	Agosto 2024
		PÁGINA	01 de 10

3.3 Soporte Técnico y Asesoría en Investigación

- Se proporciona soporte técnico para la navegación, descarga de materiales y uso de funcionalidades avanzadas.
- Asistencia en la búsqueda de información científica especializada en aplicaciones nucleares y orientación en el uso de metadatos.
- Apoyo en el proceso de depósito de publicaciones, asegurando que los investigadores comprendan los requisitos de la plataforma y las políticas de acceso abierto.

3.4 Horarios de Atención y Respuesta

- Los usuarios tienen garantizada atención en horario de oficina 8:30hrs a 16:hrs, con un compromiso de responder a las consultas en un plazo máximo de 48 horas o días hábiles.

4. Implementación de la Sección de Preguntas Frecuentes (FAQ)


El repositorio va ofrecer una sección de Preguntas Frecuentes (FAQ) para optimizar la experiencia de los usuarios y reducir la necesidad de contacto directo. Esta **Sección** tiene como objetivo ayudar a los usuarios a navegar de manera eficiente por el Repositorio del CEID-IPEN, asegurando que encuentren la información que necesitan para aprovechar al máximo los servicios de acceso y preservación de contenidos científicos sobre aplicaciones nucleares.

Sección de Preguntas Frecuentes (FAQ) del Repositorio CEID-IPEN

La Sección de Preguntas Frecuentes (FAQ) del Repositorio CEID-IPEN está diseñada para ayudar a los usuarios a encontrar respuestas rápidas a las consultas más comunes sobre el funcionamiento y uso del repositorio. Esta sección se actualiza regularmente para reflejar las preguntas recurrentes que puedan surgir de los investigadores, estudiantes, bibliotecarios y otros usuarios interesados en el acceso a contenido científico sobre aplicaciones nucleares.

1. ¿Qué es el Repositorio CEID-IPEN?

El Repositorio CEID-IPEN es una plataforma digital que centraliza y preserva el acceso a las publicaciones científicas producidas por los investigadores del Instituto Peruano de Energía Nuclear (IPEN). Está diseñado para promover la

	Directiva	CÓDIGO	GECO-DIR-05
		VERSIÓN	01
	Política De Proceso De Atención, Contacto Y Asesoría En El Repositorio Del CEID-IPEN	VIGENCIA	Agosto 2024
		PÁGINA	01 de 10

accesibilidad y el acceso abierto a investigaciones en el ámbito de las aplicaciones nucleares.

2. ¿Quiénes pueden depositar documentos en el Repositorio CEID-IPEN?

Los autores, coautores e investigadores afiliados al IPEN pueden depositar sus trabajos en el repositorio. Esto incluye artículos científicos, comunicaciones en congresos, informes técnicos, tesis y otros materiales derivados de proyectos de investigación en aplicaciones nucleares.

3. ¿Qué tipo de materiales se pueden depositar en el Repositorio?

El repositorio admite una amplia gama de materiales científicos, tales como:

- Artículos preprints y postprints.
- Comunicaciones y presentaciones de congresos.
- Informes técnicos, memorias y documentos de trabajo.
- Tesis doctorales, tesinas y proyectos de investigación.
- Libros, capítulos de libros, patentes y conjuntos de datos.
- Material didáctico y de divulgación científica.
- Grabaciones sonoras, audiovisuales y programas informáticos relacionados con las aplicaciones nucleares.

4. ¿Cómo puedo depositar un documento en el Repositorio?


Para depositar un documento, los usuarios deben tomar contacto con el responsable del CEID para iniciar sesión en el sistema del repositorio y seguir las instrucciones para cargar sus archivos. Se requiere proporcionar metadatos básicos sobre la obra, como el título, autores, fecha de publicación y otros detalles que faciliten su búsqueda y recuperación.

5. ¿Puedo depositar un artículo si ya he transferido los derechos de autor a una revista?

Sí, pero esto depende de la política de la revista en cuestión. Si has transferido los derechos de autor, debes verificar si la política editorial permite el depósito de alguna versión del artículo (preprint, postprint de autor o postprint de editor). Herramientas como SHERPA/RoMEO pueden ser útiles para verificar estas políticas.

6. ¿Qué son los metadatos y por qué son importantes?

Los metadatos son datos descriptivos que proporcionan información sobre los documentos depositados, como el autor, título, fecha de publicación, etc. Son esenciales para garantizar la accesibilidad y recuperación eficiente de los recursos en el repositorio. Además, los metadatos aseguran la preservación digital y la interoperabilidad del contenido a largo plazo.

	Directiva	CÓDIGO	GECO-DIR-05
		VERSIÓN	01
	Política De Proceso De Atención, Contacto Y Asesoría En El Repositorio Del CEID-IPEN	VIGENCIA	Agosto 2024
		PÁGINA	01 de 10

7. ¿Cómo accedo a los documentos del Repositorio CEID-IPEN?

El acceso a los documentos es libre y abierto a cualquier usuario a través de Internet. Puedes buscar y descargar documentos directamente desde la plataforma del repositorio utilizando palabras clave, autores o títulos.

8. ¿Puedo reutilizar los documentos encontrados en el Repositorio?

Sí, siempre y cuando se respeten las condiciones de uso. Puedes reproducir, visualizar o representar los documentos para fines educativos y de investigación sin ánimo de lucro, citando debidamente a los autores y la fuente original.

9. ¿Qué formatos de archivo son preferibles para el depósito?

El Repositorio CEID-IPEN recomienda el uso de formatos de archivo abiertos como PDF, RTF, TIFF y JPG para asegurar la preservación digital a largo plazo. Los formatos propietarios como Word o GIF son aceptados, pero los formatos abiertos son preferidos por su accesibilidad futura.

10. ¿El Repositorio garantiza la preservación a largo plazo de los documentos?

Sí, el CEID-IPEN cuenta con una Política de Preservación Digital que incluye estrategias como la realización de copias de seguridad, conversiones de formatos a otros más seguros y la verificación periódica de la integridad de los archivos para asegurar la durabilidad de los documentos a largo plazo.

11. ¿Qué debo hacer si necesito asistencia o tengo problemas con el repositorio?

Puedes solicitar asistencia técnica a través de la sección de contacto del repositorio. Allí encontrarás un formulario para consultas, una dirección de correo electrónico y un número telefónico para obtener soporte técnico o asesoría sobre el depósito de tus publicaciones.

12. ¿Cómo se asegura la privacidad y derechos de autor de los documentos?

El Repositorio CEID-IPEN respeta los derechos de autor y la propiedad intelectual de los autores. Los trabajos se depositan bajo una licencia no exclusiva, lo que permite la difusión del contenido mientras los autores retienen sus derechos. Además, el repositorio sigue políticas estrictas sobre privacidad y manejo de datos personales.

13. ¿Qué sucede si necesito actualizar o eliminar un documento que he depositado?

Si necesitas hacer cambios en un documento ya depositado o solicitar su eliminación, puedes ponerte en contacto con el equipo de soporte a través del formulario o el correo electrónico de asistencia. El repositorio evaluará la solicitud de acuerdo con su política de actualización de contenidos.



CEID - IPEN

2024