

# derechos y deberes de los usuarios

## derechos y deberes

Los miembros de la Comunidad Universitaria y demás usuarios autorizados tienen los siguientes derechos y deberes:

### espacios y equipamiento

Encontrar un espacio con las condiciones idóneas para el trabajo intelectual y con zonas orientadas al estudio, la formación y el trabajo en grupo

Contribuir a mantener un entorno adecuado y en silencio evitando cualquier actividad que perturbe la lectura, la consulta y el estudio

Contar con un horario de apertura lo más amplio posible

Respetar el equipamiento, las instalaciones y las zonas destinadas a cada tipo de actividad

Disponer de equipamiento adecuado para el acceso a los recursos documentales electrónicos y para la reproducción de información

### recursos documentales

Disponer de unos recursos documentales adaptados a las necesidades docentes e investigadoras de la Universidad

Utilizar de forma adecuada los recursos documentales respetando la legislación vigente sobre propiedad intelectual

### servicios

Acceder a unos servicios de atención a los usuarios que resuelvan adecuadamente sus necesidades informativas

Conocer y cumplir la normativa de cada uno de los servicios del Servicio de Documentación e identificarse debidamente cuando el personal lo requiera

### personal

Ser atendido de manera correcta y eficiente por parte del personal del Servicio

Mantener una actitud respetuosa con el personal bibliotecario cumpliendo sus indicaciones

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

### comunicación

- El Bibliotecario en línea accesible a través de la web
- Los 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 electrónico [servicio.documentacion@upct.es](mailto:servicio.documentacion@upct.es)
- Las encuestas de satisfacción de usuarios

# CARTA DE SERVICIOS



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA  
Servicio de Documentación

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/>



Sala 1, Campus Alfonso XIII  
Paseo Alfonso XIII, 48  
Teléfono 968 325505  
30203 Cartagena

Sala 2, Campus Muralla del Mar  
Plaza del Hospital, 1  
Teléfono 968 33 8864  
30202 Cartagena

# servicios

- Atención a través del Bibliotecario 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

# compromisos

- 1 Ofrecer** atención inmediata a través del "Bibliotecario en línea"
- 2 Adquirir**, suscribir y mantener una colección adecuada a las necesidades de aprendizaje e investigación, priorizando el formato electrónico
- 3 Ofrecer** en la web el listado de las monografías adquiridas en los últimos 30 días
- 4 Adquirir** y actualizar anualmente la bibliografía recomendada en los programas de todas las asignaturas
- 5 Participar** en programas, proyectos y procesos de cooperación bibliotecaria para ampliar los recursos y servicios ofrecidos
- 6 Disminuir** el tiempo medio de adquisición de los títulos solicitados por los usuarios.
- 7 Mantener** el catálogo OPAC y la Biblioteca Digital como portales de acceso a la totalidad de los recursos documentales
- 8 Mantener** una comunicación fluida con los usuarios contestando a sus solicitudes y atendiendo sus quejas y sugerencias
- 9 Atender** las solicitudes de información bibliográfica en un plazo máximo de 24 horas
- 10 Proporcionar** aplicaciones actualizadas para la gestión bibliográfica
- 11 Fomentar** el uso del Aul@ Virtual entre profesores y estudiantes
- 12 Garantizar** un amplio horario durante el periodo ordinario proporcionando un ambiente adecuado para el aprendizaje y el estudio
- 13 Proporcionar** equipos y aplicaciones informáticas actualizadas para el desarrollo de las actividades relacionadas con el aprendizaje y la investigación
- 14 Elaborar** y difundir anualmente un programa de cursos de alfabetización en información adaptado a los diferentes tipos de usuarios
- 15 Mantener** actualizadas las guías rápidas y los manuales de usuario de los distintos recursos y servicios ofrecidos
- 16 Ofrecer** en todas las salas equipos que faciliten la reproducción documental, cumpliendo las leyes de la propiedad intelectual
- 17 Posibilitar** la edición electrónica en acceso abierto (Open Access) de la producción intelectual resultante de la actividad académica e investigadora
- 18 Ofrecer** una franja horaria permanente para el autoaprendizaje en el aula de idiomas multimedia
- 19 Prestar** asesoramiento y ayuda técnica para la creación de materiales docentes y objetos de aprendizaje a través del Taller del Aula
- 20 Facilitar** el desarrollo de las actividades de extensión cultural

# indicadores

- Número de horas en funcionamiento del Bibliotecario en línea sobre el número de horas de apertura del servicio → c1
- Gasto en adquisiciones por usuario → c2
- Gasto en recursos electrónicos sobre el total del presupuesto de adquisiciones → c2
- Número de títulos de la bibliografía recomendada disponibles sobre el total de títulos de bibliografía recomendada por los profesores → c4
- Tiempo medio de recepción de títulos solicitados por los usuarios → c6
- Consultas a la Biblioteca Digital UPCT por usuario → c7
- Consultas al catálogo por usuario → c7
- Número total de preguntas, quejas y sugerencias sobre el total de usuarios → c8
- Número de respuestas a quejas y sugerencias sobre el total de las recibidas → c8
- Número de horas de apertura extraordinaria por año → c12
- Número de estudiantes por ordenador → c13
- Tanto por ciento de puestos informatizados sobre el total de puestos de lectura → c13
- Número de cursos de formación de usuarios al año → c14
- Número de cursos con créditos de libre configuración al año → c14
- Número de cursos de formación del profesorado al año → c14
- Usuarios que reciben formación sobre el total de usuarios → c14
- Número de equipos de reproducción documental → c16
- Número de documentos publicados en acceso abierto (Open Access) al año → c17
- Número de horas dedicadas al autoaprendizaje en el aula de idiomas multimedia sobre el total de horas de apertura del servicio → c18
- Número de profesores con asignaturas en el Aul@ Virtual durante el año → c11
- Número de asignaturas incluidas en el Aul@ Virtual al año → c11
- Número de alumnos que han usado el Aul@ Virtual sobre el total de usuarios → c11
- Número de materiales docentes y objetos de aprendizaje elaborados al año → c19
- Número de actividades de extensión cultural → c20

[→ c: compromiso]

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.

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

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 años. La revisión se hará en un plazo menor si hubieran cambios sustanciales en el contenido de la misma. Octubre 2008