



CARTA DE SERVICIOS

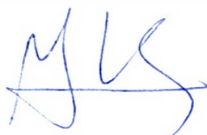


BIBLIOTECA

Universidad de Zaragoza

Tabla de control de modificaciones:

| Edición | Modificación | Fecha |
|---------|--|-------|
| 01 | Primera Carta de Servicios | 2005 |
| 02 | Adaptación a la Norma UNE 93200:2008 | 2009 |
| 03 | Adaptación a la Guía del Plan de Calidad de Gerencia | 2014 |
| 04 | Revisión | 2020 |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Tabla de control de firmas:

| | | |
|--|---|--|
| <p>Responsable elaboración: Ramón Abad Fecha: 28/01/2015</p>  <p>Firma: RAMÓN ABAD</p> | <p>Revisado Comité Calidad Celia Cañadas Fecha: 2/febrero/2015</p>  <p>Firma:</p> | <p>Aprobado Gerente UZ Isabel Luengo Fecha: 2 de febrero 2015</p>  <p>Firma:</p> |
|--|---|--|

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La biblioteca universitaria ha sido recientemente definida por REBIUN⁽¹⁾ como “un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con el funcionamiento y la gestión de la Universidad/Institución en su conjunto. La biblioteca tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación de conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la universidad/institucionales, realizando las actividades que esto implica de forma sostenible y socialmente responsable.”

En el caso de la Universidad de Zaragoza, cuenta, como la propia universidad, con una estructura distribuida en 19 bibliotecas de centro y campus, además de la Dirección y los servicios centrales, y de una serie de bibliotecas adscritas por convenio con otras instituciones.

La Biblioteca ha sido pionera en la Universidad de Zaragoza en aplicar una metodología de gestión basada en la mejora continua; de ahí el proceso inicial de autoevaluación, iniciado en 2004 cuyas consecuencias han sido: el primer Plan de Acciones de Mejora y los sucesivos planes estratégicos ⁽²⁾; la obtención de certificaciones de calidad, inicialmente el sello ISO 9001 en la Biblioteca *Hypatia de Alejandría* en 2006, seguido del Sello EFQM 400+ para toda la Biblioteca en 2011, renovado en 2018. Asimismo, desde 2012 pertenece al Club Empresa 400 del Instituto Aragonés de Fomento (IAF), convirtiéndose en 2013 en una de las organizaciones fundadoras del Sello de Excelencia Aragón Empresa.

La primera carta de servicios de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) se elaboró en 2005, en el marco del *Plan Estratégico de Gerencia: estrategia 2.2.1: Elaboración de cartas de servicio*. En 2008 fue revisada tanto para introducir mejoras en los compromisos de calidad como para adaptarla a la, entonces, recién publicada *Norma UNE 93200:2008, Carta de Servicios. Requisitos*, sobre la que se basa la presente Carta de Servicios, que surge del *Plan de Calidad de la Gerencia, Acción 4.2.1. Elaborar cartas de servicios en unidades y servicios*.

¹ Definición aprobada en la XXI Asamblea de REBIUN, Zaragoza, noviembre, 2013

² Actualmente en vigor el III Plan Estratégico, 2017-2020

2. Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta

El lema adoptado para el actual Plan Estratégico de la BUZ 2017-2020: "Una biblioteca cercana y a medida" sintetiza las ideas que subyacen en la Misión y Visión de la Biblioteca, al subrayar su carácter unitario y, a su vez, distribuido, así como las ideas de colaboración y de un servicio que atiende a cada colectivo de la comunidad servida de una manera individualizada, en función de sus necesidades y demandas.

2.1. Misión

El Artículo 188 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza señala como misión de la Biblioteca "la conservación, el incremento, el acceso y la difusión de los recursos de información, así como la colaboración en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad. La Biblioteca gestiona los diferentes recursos de información, con independencia del concepto presupuestario y del procedimiento con el que hayan sido adquiridos o de su soporte material o ubicación."

2.2. Líneas estratégicas y Objetivos

El plan se estructura en 4 líneas estratégicas, que se identifican fundamentalmente con los grandes Grupos de Interés de la BUZ (profesores, investigadores, estudiantes, sociedad y personal), agrupados de la siguiente manera:

I. Institución/Sociedad, en la que se plantean los objetivos relacionados con el Gobierno y autoridades de la Universidad, así como con el público no universitario, constituido por instituciones, proveedores, otras bibliotecas y otros agentes, tanto nacionales como internacionales, externos a la UZ.

II. Docencia y Aprendizaje, en que se abordan objetivos dirigidos al PDI, en su faceta docente, y al alumnado, tanto de grado como de posgrado.

III. Investigación, dirigido al PDI, en su faceta investigadora.

IV. Biblioteca, enfocada a las personas que integran la BUZ, como organización que debe articularse de una manera ágil y eficaz para poder ofrecer el mejor servicio

Para ello, la Biblioteca se hace portadora de los valores específicos que se consideran desde dos perspectivas

La primera se refiere a valores genéricos que formarían parte de la ética o deontología profesional bibliotecaria y que estarían presentes en toda la actividad de la biblioteca (1.Calidad del servicio 2.Garantía de acceso a la información 3.Profesionalidad 4.Respeto a las normas de derecho de autor 5.Transparencia 6.Privacidad y confidencialidad 7.Lealtad institucional)

La segunda se refiere sobre todo a elementos, cualidades o habilidades que son clave para alcanzar unos determinados objetivos, a modo de factores clave de éxito (1.Servicio al usuario 2.Innovación 3.Comunicación 4. Accesibilidad 5.Flexibilidad 6. Eficiencia 7. Aprendizaje y formación continuados 8.Solidez 9.Cooperación 10.Utilidad 11.Sostenibilidad 12. Apoyo en las Tecnología). Estos valores son propios de las bibliotecas y de la profesión bibliotecaria en el mundo actual y pueden resumirse en:

- I. Orientación al usuario, a fin de satisfacer sus necesidades y expectativas.
- II. Compromiso con la mejora continuada como método de lograr unos servicios de calidad.
- III. Cooperación, coordinación y trabajo en equipo como herramientas para lograr más cohesión y alcance.
- IV. Apuesta por el desarrollo sostenible como medio para alcanzar una mayor eficiencia y eficacia, dentro de un criterio de responsabilidad social y respeto al medio ambiente.
- V. Gestión y aplicación de la innovación en la búsqueda de mejor servicio.
- VI. Formación permanente que garantice la competencia profesional y una mayor capacidad de respuesta a los retos y necesidades actuales.

Así mismo, a raíz de la adhesión en mayo de 2019 de la Universidad de Zaragoza a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) reflejados en la Agenda 2030 de Naciones Unidas, la Buz se alinea con la institución y trabaja en la localización y consecución de los mismos reflejándolo en los compromisos de la Carta de Servicios. La necesidad de incluirlos ayuda a revisar los procesos bajo el prisma de la sostenibilidad social, ambiental y económico, basándose en los cinco principios que los rigen (no dejar a nadie atrás, carácter integrador, importancia de las alianzas y responsabilidad) y que conforman los cinco ejes (personas, prosperidad, planeta, paz y justicia, alianzas y planeta) sobre los que se articulan los 17 ODS.

3. Datos identificativos de la BUZ

- La Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ), es un servicio universitario adscrito al Vicerrectorado de Política Científica.
- El Director de la BUZ, Ramón Abad es el responsable de este servicio.
- *Estructura:*
 - ✓ Servicios Centrales: coordinan los procesos y servicios de las bibliotecas. También ofrecen algunos servicios directamente a los usuarios.
 - ✓ Bibliotecas de Centros: proporcionan servicios directamente a los usuarios.
 - ✓ Bibliotecas adscritas por convenio: Biblioteca CAI-Universidad, Centro de Documentación Europea (CDE).
- El Comité de calidad de la BUZ (buz.calidad@unizar.es) gestiona el sistema de calidad de la biblioteca, basado en el modelo de excelencia EFQM, e impulsa la mejora continua.
- *Comisiones:*
 - ✓ Comisión de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza
 - ✓ Comisión Técnica
 - ✓ Comisiones de usuarios de los centros
- *Normativa específica de la BUZ:* véase apartado 7 Normativa reguladora.
- Subcomisiones y grupos de trabajo para el desarrollo de líneas estratégicas y acciones de mejora.

4. Información de contacto con la Unidad prestadora del servicio

a) Direcciones, teléfonos y páginas web

| SERVICIOS CENTRALES Campus Plaza Paraíso. Edificio Paraninfo. Plaza Basilio Paraíso, 4. 50005 Zaragoza | |
|--|--|
| Dirección de la BUZ | http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=31 Tel. (+34) 876 554734 - buz@unizar.es |
| Coordinación de Calidad | http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=31 Tel. (+34) 876 554719 buz.calidad@unizar.es |
| Unidad de Gestión de Servicios (Suscripciones) | http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=30 Tel. (+34) 876 554716 buzpp@unizar.es |
| Unidad de Procesos y Automatización | http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=29 Tel. (+34) 976 762211 - auto.buz@unizar.es |
| Unidad de Gestión de la Información Científica | http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=28 Tel. (+34) 976 761331- cdc@unizar.es |
| Centro de Documentación Europea | http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=10 (+34) Tel. 976 761486- - deurop@unizar.es |
| Biblioteca General | http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=16 Tel. (+34) 876 554704 - bibgral@unizar.es |
| Biblioteca CAI-Universidad Campus Plaza San Francisco. C/Serrano Sanz, 10-12. 50009 Zaragoza. http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=33 Tel. (+34) 876 553621 bibcaiz@unizar.es | |

BIBLIOTECAS DE CENTRO
ZARAGOZA

| | |
|--|--|
| Biblioteca Biomédica (Facultad de Ciencias de la Salud) http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=18 | Campus Plaza San Francisco. C/ Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 554450 bibeucs@unizar.es |
| Biblioteca Biomédica (Facultad de Medicina) http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=13 | Campus Plaza San Francisco. Aulario B (Biblioteca) C/ Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 554468 biblmed@unizar.es |
| | Campus Plaza San Francisco. Aulario A (Hemeroteca) C/ Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 554427 biblmed@unizar.es |
| Biblioteca de la Facultad de Ciencias http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=19 | Campus Plaza San Francisco. Edificio D (Física y Química) C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 976 762028 bibcienz@unizar.es |
| | Campus Plaza San Francisco. Edificio C (Geológicas) C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 551060 biblogeo@unizar.es |
| | Campus Plaza San Francisco. Edificio B (Matemáticas) C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 553265 circu340@unizar.es |
| Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=20 | Campus Plaza San Francisco. C/ Violante de Hungría, 23. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 554515 bibsociz@unizar.es |
| Biblioteca de la Facultad de Derecho http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=12 | Campus Plaza San Francisco. C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 553633 bibdere@unizar.es |
| Biblioteca de la Facultad de Economía y Empresa "Ignacio Jordán de Asso" Campus Paraíso http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=11 Campus Río Ebro http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=21 | Campus Plaza Paraíso. Pº Gran Vía, 2. 50005 Zaragoza. Tel. (+34) 876 554605 circu560@unizar.es |
| | Campus Río Ebro. Edificio Lorenzo Normante. C/ María de Luna, s/n. 50018 Zaragoza. Tel. (+34) 976 762 699 bibemp@unizar.es |

| | |
|--|---|
| Biblioteca de la Facultad de Educación http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=26 | Campus Plaza San Francisco. Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza Tel. (+34) 876 553391. bibeduc@unizar.es |
| Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras "María Moliner" http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=27 | Campus Plaza San Francisco. C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 976 762676 bibfiloz@unizar.es |
| Biblioteca de la Facultad de Veterinaria http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=14 | Campus de Veterinaria. Avda. Miguel Servet, 177. 50013 Zaragoza. Tel. (+34) 876 554180 bibvetez@unizar.es |
| Biblioteca de la Escuela de Ingeniería y Arquitectura (EINA) "Hypatia de Alejandría" http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=9 | Campus Río Ebro. Edificio Betancourt C/ María de Luna, 5. 50018 Zaragoza. Tel. (+34) 876 555256 hypatia@unizar.es |
| Biblioteca del Centro Universitario de Lenguas Modernas http://culm.unizar.es/biblioteca | Campus Plaza San Francisco. Edificio Interfacultades , 6ª planta C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 976 761032 |
| HUESCA | |
| Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=15 | Campus de Huesca. Ctra. Cuarte, s/n. 22071 Huesca. Tel. (+34) 974 239307 bibepsh@unizar.es |
| Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=24 | Campus de Huesca. C/ Valentín Carderera, 4. 22003 Huesca. Tel. (+34) 974 239353 bibfche@unizar.es |
| Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=22 | Campus de Huesca. Plaza Universidad, 3. 22002 Huesca. Tel. (+34) 974 239397 bibfsd@unizar.es |
| Biblioteca de la Facultad de Empresa y Gestión Pública http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=23 | Campus de Huesca. Plaza Constitución, s/n. 22001 Huesca. Tel. (+34) 974 239374 bibfegp@unizar.es |
| TERUEL | |
| Biblioteca del Campus de Teruel http://biblioteca.unizar.es/biblio.php?id=25 | Campus de Teruel. Ciudad Escolar, s/n. 44003 Teruel. Tel. (+34) 978 618109 biteruel@unizar.es |

b) Horarios:

Con carácter general, las bibliotecas de centro y la Biblioteca General abren al público con el siguiente horario:

- Periodo lectivo: lunes a viernes, de 8:15 a 21:15 h, ininterrumpidamente
Las Unidades y Servicios ubicados en el edificio Paraninfo abren de 8:15 a 15:00 h
- Periodo no lectivo: lunes a viernes de 8:15 a 13:30 h.

5.Relación de los servicios prestados en la BUZ

➤ **ESPACIOS Y EQUIPAMIENTOS PARA LA DOCENCIA, EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN**

Ofrece el uso de espacios y equipamientos adecuados para el estudio, el aprendizaje y la investigación.

Medios para la prestación del servicio:

- Presencial dentro de los horarios establecidos
- Salas de lectura de las bibliotecas
- Salas de trabajo en grupo previa reserva (información en la web)
- Cabinas de investigación
- Uso de equipamiento informático disponible en las bibliotecas de la BUZ
- Red WIFI
- Medios reprográficos

➤ **COMUNICACIÓN**

Ofrece información de interés para los usuarios sobre la biblioteca, sus servicios, recursos y actividades, y canaliza las opiniones y demandas de los usuarios.

- Listas de distribución (correo-e)
- Redes sociales
- Página web (Sección Noticias, guías, tutoriales...)
- Mostrador de ayuda
- Medios de comunicación, tanto internos como externos
- Chat

➤ **GESTIÓN DE LA COLECCIÓN: BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA**

Proporciona la bibliografía recomendada para las asignaturas de las titulaciones a través de una herramienta que permite interactuar con el catálogo de la BUZ.

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:

- Base de Datos de Bibliografía Recomendada (BR), en interacción con el Catálogo de la BUZ
- Formulario electrónico

➤ **GESTIÓN DE LA COLECCIÓN: RECURSOS PARA LA INVESTIGACIÓN**

Forma y mantiene colecciones de alto valor científico para la labor investigadora, y proporciona servicios de apoyo a la gestión de la investigación.

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:

- Comunicación directa con los usuarios
- Comisiones de usuarios
- Desideratas
- "Portal del investigador" en la página web

➤ **ACCESO AL DOCUMENTO (Préstamo interbibliotecario y fotodocumentación).**

Facilita el acceso a los documentos (originales o copias) necesarios para la docencia y la investigación que la Biblioteca no posee en su colección.

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:

- Formulario electrónico
- Directamente en las bibliotecas de las Facultades de Medicina, Ciencias de la Salud, Ciencias Humanas y de la Educación, Derecho y Filosofía y Letras*

* Sólo préstamo de originales

➤ **REFERENCIA GENERAL Y ESPECIALIZADA**

Da respuesta a las consultas de información general y especializada de forma presencial, por teléfono o electrónica.

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:

- De forma presencial en las bibliotecas de cada Centro

- En la página Web de la BUZ mediante: "Mostrador de Ayuda"
<http://biblioteca.unizar.es/mostrador>
- Teléfono, correo-e
- Chat

➤ **FORMACIÓN DE USUARIOS. FORMACIÓN BAJO DEMANDA**

Se ofrece formación en respuesta a la demanda de un grupo de usuarios específico para dar a conocer los servicios y recursos de la biblioteca, y proporcionar a los usuarios autonomía para buscar, gestionar y utilizar la información, mediante habilidades y competencias informacionales.

Canal de solicitud:

- A través de un formulario electrónico en la página web de la BUZ
- Personalmente, en las bibliotecas de centro de la BUZ

Medios para la prestación del servicio:

- Cursos presenciales
- Cursos virtuales
- Tutoriales

➤ **FORMACIÓN EN COMPETENCIAS INFORMACIONALES**

Se ofrece formación en competencias y habilidades para el acceso y uso de la información integrada en los programas académicos docentes de grado, máster y doctorado como una competencia transversal.

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:

- Matriculación directa en las enseñanzas correspondientes de grado, máster y doctorado
- Medios tecnológicos: plataforma del Anillo Digital Docente, página web de la BUZ, infraestructuras e instalaciones de los Centros de la UZ y materiales multimedia preparados por el personal de la BUZ

➤ **CONSULTA EN SALA**

Posibilita la consulta en las dependencias de la biblioteca de cualquier documento y/o recurso integrado en su colección.

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:

- Fondos en libre acceso: el usuario dispone libremente del documento
- Fondos de depósito cerrado: a través del mostrador de préstamo
- Recursos electrónicos: a través de ordenadores u otros dispositivos electrónicos

➤ **USO DE COLECCIONES. PRÉSTAMO**

Permite un servicio ágil de préstamo con recepción y devolución de documentos de la BUZ en cualquiera de sus bibliotecas, y también ofrece servicios personalizados *online* a través de "Mi cuenta de Usuario" (renovaciones, reservas, historial de préstamos).

Canal de solicitud

- Presencial, en los mostradores de préstamo
- Por teléfono, únicamente las reservas y renovaciones
- *Online* a través de la cuenta de usuario
- Chat

Medios para la prestación del servicio:

- Catálogo Roble (Millennium circulación)
- Cuenta de usuario (en la página Web de la BUZ)

➤ **CONSULTA DE COLECCIONES: ACCESO ONLINE**

Ofrece y facilita herramientas para el acceso, a través de Internet, a los recursos y servicios electrónicos, tanto propios como suscritos por la BUZ.

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:

- Desde cualquier ordenador con conexión a Internet se ofrece el acceso a los recursos y a la página web de la BUZ.
- Para recursos contratados por la Universidad es necesaria la identificación como miembro de la Comunidad Universitaria.

6. Derechos y obligaciones concretos de los usuarios en relación con los servicios que se prestan.

Derechos (art. 39 del Reglamento de la BUZ)

- a) Acceder en condiciones razonables a las colecciones bibliográficas y documentales y a los servicios de la Biblioteca.
- b) Disponer de los espacios y medios necesarios para el desarrollo de las actividades individuales y de grupo relacionadas con el estudio, la enseñanza y la investigación.
- c) Recibir la formación necesaria para la utilización de los recursos y servicios de la Biblioteca.
- d) Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal de la Biblioteca.
- e) Estar informados de las novedades y cambios que se produzcan en la Biblioteca en aquellos asuntos que les afecten.
- f) Tener garantizada la privacidad de los datos personales proporcionados para la obtención del carné de usuario, así como del uso que hagan de las colecciones y servicios de la Biblioteca.
- g) Participar activamente en los asuntos relacionados con la Biblioteca a través de los canales institucionales disponibles al efecto.

Deberes (art. 40 del Reglamento de la BUZ):

- a) Respetar la integridad y estado de las instalaciones, los equipos y los fondos bibliográficos y documentales de la Biblioteca, utilizándolos para los fines que le son propios.
- b) Mantener una actitud correcta y cívica que permita el funcionamiento óptimo del servicio y el ejercicio de los derechos de los demás usuarios.
- c) Cumplir las indicaciones del personal y la normativa que regula el uso de las instalaciones, colecciones y servicios de la Biblioteca.
- d) Cumplir la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y licencias de uso de los recursos disponibles.

7.Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios que se prestan.

NORMAS DE CARÁCTER GENERAL

ÁMBITO ESTATAL

- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español, y Real Decreto 111/1986, de 10 de enero, de desarrollo de la ley.
- Ley 10/2007, de 22 de junio, de la lectura, el libro y las bibliotecas, y Real Decreto 2063/2008, de 12 de diciembre, que desarrolla la ley.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.
- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la ciencia, la tecnología y la innovación.
- Real Decreto 582/1989, de 19 de mayo, por el que se establece el Reglamento de Bibliotecas Públicas del Estado y del Sistema Español de Bibliotecas.
- Real Decreto 1164/2002, de 8 de noviembre, que regula conservación del patrimonio documental con valor histórico, el control de la eliminación de otros documentos de la Administración General del Estado y sus organismos públicos y la conservación de documentos administrativos en soporte distinto al original.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, modificado por la Ley 23/2006, de 7 de julio.

ÁMBITO AUTONÓMICO

- Ley 7/2015, de 25 de marzo, de Bibliotecas de Aragón
- Ley 3/1999, de 10 de marzo, de Patrimonio cultural de Aragón.
- Orden de 7 de octubre de 2010 por la que se regula el procedimiento telemático de presentación de quejas y sugerencias sobre los servicios públicos (Departamento de Presidencia, BOA 27 octubre 2010, núm. 210).

NORMAS PROPIAS DE LA UZ

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por Decreto 27/2011, de 8 de febrero y parcialmente por el Decreto 84/2016, de 14 de junio
- Reglamento sobre tesis doctorales de la Universidad de Zaragoza, publicado en el BOUZ 07-2020 de 13/07/2020 pág. 496 y ss. Entrada en vigor: 1 de septiembre de 2020
- Instrucción y procedimientos para la publicación de la tesis en abierto y para la tramitación de tesis sometidas a confidencialidad, aprobado por acuerdo del Comité de Dirección de la EDUZ de 30 de mayo de 2017
- Acuerdo de 4 de julio de 2007, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Biblioteca Universitaria de Zaragoza.
- Resolución de 17 de mayo de 2018 por la que se aprueba el texto refundido del Reglamento de los trabajos Fin de Grado y Fin de Máster en la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 29 de abril de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, sobre el acceso abierto al conocimiento (BOUZ 4-13, 9 de mayo)
- Acuerdo de 25 de junio de 2015, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento sobre la publicación en abierto de los resultados de investigación.)

NORMATIVA ESPECÍFICA DE LA BUZ

- Normativa de Préstamo de la BUZ aprobada en noviembre de 2007, y modificada en octubre de 2012 (última corrección septiembre 2020)
- Normas de uso del Fondo Antiguo de la BUZ, aprobadas en Comisión Técnica de la BUZ, en febrero de 2011.

8. Formas de participación del usuario

- Presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones (véase apartado V)
- Mostrador de Ayuda (<http://biblioteca.unizar.es/mostrador/>)
- Encuestas de satisfacción
- Comisiones de Usuarios
- Comisión de la BUZ
- Redes sociales y otras herramientas 2.0

Durante la vigencia de la Carta de servicios puede participar por correo electrónico enviando sus sugerencias a buz.calidad@unizar.es

9. Fecha de entrada en vigor

Fecha de publicación en el BOUZ:

Vigencia: se revisarán mínimo cada dos años, aunque existe la posibilidad de revisión anual tras el informe de resultados.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

Ver tabla página siguiente

| Servicio prestado | Grupo/s de interés | Compromiso | Indicador | Frecuencia de medición | Estándar de calidad | Observaciones |
|---|---|---|---|------------------------|--|---------------------------------------|
| Espacios y equipamientos para la docencia, el aprendizaje y la investigación | Comunidad Universitaria Usuarios autorizados | Proporcionar los espacios y equipamientos necesarios para satisfacer la demanda. | Satisfacción de los usuarios con las infraestructuras y equipamientos de las bibliotecas de la BUZ. | Anual | Grado de satisfacción de 4 sobre 5 en equipamientos e infraestructuras BUZ | Compromisos compartidos con el Centro |
| | | Proporcionar información actualizada de los equipamientos disponibles en cada una de las bibliotecas. | Cumplimiento de la actualización de la información | Anual | 100 % de actualización de la información | |
| Comunicación | Comunidad universitaria Sociedad en general | Informar puntualmente a los usuarios de las novedades, actividades, recursos de la biblioteca. | Porcentaje de actividades externas organizadas por la BUZ que han sido recogidas en los canales de comunicación | Anual | 100% | |
| | | Aumentar, o al menos, mantener, los niveles de fidelización y/o impacto de la BUZ en las redes sociales, facilitando el <i>feedback</i> constante de los usuarios | Índice de impacto de la BUZ en las redes sociales | Anual | Tasa de interacción mensual: Twitter 1,70 Facebook 0,25 | |
| | | Aumentar el número de asistentes /participantes en las actividades culturales y de extensión bibliotecaria en general organizadas por la BUZ | Nº de asistentes a los actos en los que se pueda contabilizar la asistencia | Anual | | |
| Gestión de la colección: bibliografía recomendada (BR) | Estudiantes PDI UZ | Facilitar a los estudiantes de grado el acceso a la bibliografía básica recomendada para todas sus asignaturas. | Porcentaje de asignaturas de grado con la bibliografía básica disponible en la base de datos de BR | Anual | 95% | |
| | | | Porcentaje de la bibliografía básica recomendada adquirida y disponible en la BUZ | Anual | 90% | Compromiso compartido con el Centro |

| | | | | | | |
|--|---|--|---|---------|--|---|
| Gestión de la colección: recursos para la investigación | PDI UZ Estudiantes máster UZ Estudiantes doctorado UZ | Adecuar los recursos disponibles a las necesidades de las líneas de investigación en curso. | Grado de satisfacción con los recursos de investigación en las encuestas al PDI, estudiantes de máster y doctorado. | Bienal | Grado de satisfacción de 3 sobre 5 | Ampliar la encuesta PDI a los másteres y cursos doctorado |
| Acceso al documento | PDI UZ Investigadores UZ | Gestionar las peticiones del PDI en un plazo no superior a 24h a contar desde el momento de la solicitud* *sin contar festivos o cierres vacacionales | Porcentaje de peticiones del PDI tramitadas dentro del plazo de 24h | Anual | 100 % solicitudes tramitadas | |
| | | Localizar y obtener en préstamo o copia cualquier documento solicitado a través del servicio (PI) | Porcentaje de peticiones satisfechas | Anual | 95 % solicitudes satisfechas | |
| Referencia general y especializada | Comunidad universitaria Sociedad en general (condiciones establecidas por la BUZ) | Responder en un máximo de 3 días hábiles a las consultas generales y especializadas. | Porcentaje de consultas respondidas en tres días máximo | Mensual | 100% respondidas antes de tres días | |
| | | Garantizar el máximo de pertinencia en las respuestas a las consultas especializadas | Índice de satisfacción con las respuestas a las consultas especializadas. | Mensual | 90% de usuarios con porcentaje satisfacción igual o superior a 4 (sobre 5) | |
| Formación de usuarios. Formación bajo demanda | Comunidad Universitaria | Ofrecer formación para el uso de los recursos y servicios de la Biblioteca | Nº de cursos impartidos | Anual | >50 | |
| | | Cubrir la demanda en los niveles básico y especializado | Grado de satisfacción de los asistentes con los cursos recibidos | Anual | Grado de satisfacción de 4 sobre 5 | |

| | | | | | | |
|--|---|--|---|------------|---|--|
| Formación en competencias informacionales | Estudiantes de Grado Estudiantes de Máster Estudiantes de Doctorado | Implantar la formación en CI en todas las enseñanzas de grado, máster y doctorado | Porcentaje de estudiantes matriculados en los cursos CI por enseñanzas | Anual | - 90 % de estudiantes matriculados (cursos de CI nivel básico de grado) - Mantener el porcentaje de matriculación en los cursos CI (Escuela Doctorado) | |
| | | Actualizar los contenidos de los cursos CI y desarrollarlos con un diseño interactivo. | Nivel de satisfacción de los estudiantes que han realizado los cursos CI por enseñanzas | | Grado de satisfacción de 4 sobre 5 | |
| Consulta en sala | Comunidad Universitaria Sociedad en general (condiciones establecidas por la BUZ) | Garantizar el acceso a los recursos disponibles de la biblioteca. | Porcentaje de "documentos no disponibles" sobre los títulos prestados en el año | Semestral | | |
| Uso de colecciones. Préstamo | Comunidad universitaria Usuarios autorizados | Facilitar servicios personalizados online del préstamo. | Porcentaje de autorreservas y autorrenovaciones /total de reservas y renovaciones | Semestral | 55% autorrenovaciones 80% autorreservas | |
| | | Garantizar la recepción de los documentos solicitados en préstamo intercentros en el plazo de 4 días hábiles, siempre que estén disponibles. | Porcentaje de documentos de préstamo intercentros recibidos en plazo / total de solicitudes | Semestral | 90% de documentos de préstamos intercentros recibidos antes de 4 días | |
| Consulta colecciones: acceso online | Comunidad Universitaria Sociedad en general (condiciones establecidas por la BUZ) | Garantizar el acceso y un buen funcionamiento de los recursos y servicios electrónicos ofrecidos por la BUZ | Porcentaje de incidencias de funcionamiento resueltas | Trimestral | 99% de funcionamiento óptimo | |

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se han de establecer los mecanismos para dar a conocer la carta, planificando acciones de comunicación de su contenido y del cumplimiento de sus compromisos.

1. Comunicación interna

- Elaboración del borrador por el grupo de trabajo de Carta de Servicios y presentación al Comité de Calidad.
- Presentación y debate del borrador en Comisión Técnica de la Biblioteca de la UZ para su análisis (junio 2014)
- Reuniones en las bibliotecas de Centros para su presentación y posterior debate.
- Última revisión del borrador por el Grupo de la Carta de Servicios BUZ, para incorporar posibles cambios. Este borrador se enviará al Grupo para la Carta de Servicio UZ para su aprobación por el Comité de Calidad de la Gerencia
- Una vez aprobado el documento, con el visto bueno del Consejo de Dirección, y publicado en el BOUZ, la carta de servicios es difundida a todo el personal a través de las listas institucionales
- Disponible en la Intranet

2. Comunicación externa

- Material de divulgación (trípticos u otros)
- Boletín de información de la Universidad de Zaragoza "iUnizar"
- Página web
- Blog "TiraBuzón"
- Redes sociales

IV. MEDIDAS DE SUBSANACION EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

En el caso de quejas por incumplimiento de nuestros compromisos, se buscarán acciones concretas, si procede, que subsanen el perjuicio al usuario.

Además, en la BUZ contamos con los siguientes mecanismos de garantía de calidad:

- Evaluación según el modelo EFQM
- Encuestas de satisfacción de usuarios
- Quejas y felicitaciones registradas
- Seguimiento de los compromisos de la carta de servicios (Informe anual en la memoria de calidad de la BUZ)
- Programación anual de objetivos según el Plan Estratégico de la BUZ

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

De manera oficial, en <https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones> puede encontrar el impreso y el enlace al formulario de la sede electrónica de la UZ.

Además, la Biblioteca cuenta los siguientes canales de comunicación en los que los usuarios pueden dejarnos sus opiniones y comentarios:

- Mostradores de atención al público
- Redes sociales
- Chat
- Teléfono
- Correo electrónico

Se llevará un seguimiento de las acciones emprendidas a raíz de las sugerencias que signifiquen una mejora para la BUZ y éstas se difundirán a través de la memoria anual.