

Compromisos

- ▶ Facilitar a los estudiantes de grado el acceso a la bibliografía básica recomendada.
- ▶ Responder a cualquier consulta bibliográfica y de información en un plazo de 3 días hábiles.
- ▶ Ofrecer cursos de formación en Competencias Informacionales en las enseñanzas de grado, máster y doctorado.
- ▶ Garantizar el acceso a los recursos de la BUZ durante los horarios de apertura.
- ▶ Garantizar la recepción de los documentos solicitados entre bibliotecas de la BUZ en el plazo máximo de 4 días hábiles.
- ▶ Proporcionar acceso a los documentos solicitados a través del servicio de préstamo interbibliotecario
- ▶ Fomentar la actividad de la BUZ en las redes sociales.

✓ Indicadores para el seguimiento

Porcentaje de asignaturas de grado con la bibliografía básica disponible

Porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario satisfechas

Porcentaje de consultas respondidas en menos de tres días hábiles.

Porcentaje de estudiantes matriculados en los cursos de Competencias Informacionales

Porcentaje de incidencias resueltas relacionadas con la consulta de documentos en sala.

Porcentaje de documentos solicitados entre bibliotecas de la BUZ recibidos en plazo.

Índice de impacto en las redes sociales

Índices de satisfacción con los equipamientos, colecciones y servicios ofrecidos.



Dónde estamos

Dirección y Servicios centrales - Tel. 876 554734
Biblioteca General - Tel. 976 761854.
Centro de Documentación Europea - Tel. 976 761486
Biblioteca CAI-Universidad - Tel. 876 553621

📍 Bibliotecas de Centro - Zaragoza
Facultad de Ciencias de la Salud - Tel. 876 554450
Facultad de Medicina - Tel. 876 554468 / Tel. 876 554427
Facultad de Ciencias - Tel. 976 762028
Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo - Tel. 876 554515
Facultad de Derecho - Tel. 876 553633
Facultad de Economía y Empresa - Tel. 876 554605 / Tel. 976 762699
Facultad de Educación - Tel. 876 553391.
Facultad de Filosofía y Letras – Tel. 976 762676
Facultad de Veterinaria - Tel. 876 554180
Escuela de Ingeniería y Arquitectura - Tel. 876 555256
Centro Universitario de Lenguas Modernas - Tel. 976 761032

📍 Bibliotecas de Centro - Huesca
Escuela Politécnica Superior - Tel. 974 239307
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación - Tel. 974 239353
Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte - Tel. 974 239397
Facultad de Empresa y Gestión Pública - Tel. 974 239374

📍 Bibliotecas de Centro - Teruel
Biblioteca del Campus de Teruel - Tel. 978 618109

✉ buz@unizar.es



Universidad
Zaragoza



unizar.es

CARTA DE SERVICIOS Universidad de Zaragoza

Biblioteca de la Universidad de Zaragoza

biblioteca.unizar.es



Biblioteca
Universidad Zaragoza

EFQM
Recognised for excellence
4 star

AE
Instituto de EXCELENCIA
ARAGÓN EMPRESA

GOBIERNO
DE ARAGÓN

Quiénes somos y cuál es nuestra misión

La Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) es un centro de recursos para el aprendizaje, la docencia y la investigación y las actividades relacionadas con la gestión de la Universidad.

La Misión de la BUZ es facilitar el acceso y difusión a los recursos de información y colaborar en los procesos de creación de conocimiento para contribuir al logro de los objetivos de la universidad, de manera sostenible y socialmente responsable.

Mediante la presente carta queremos **informarle de los servicios que prestamos en esta unidad**, así como las condiciones en que se dispensan, los **compromisos** que asumimos con los usuarios y los **derechos** que le asisten en la prestación de dichos servicios.



La BUZ es un servicio pionero en aplicar una metodología de gestión basada en la mejora continua. Reconocimientos obtenidos:

Sello europeo EFQM 400+ (2011, renovado en 2013)

Organización fundadora del Sello de Excelencia Aragón Empresa, en 2013

Club Empresa 400 del Instituto Aragonés de Fomento (IAF), desde 2011

Sello ISO 9001 (Biblioteca Hypatia, 2006)

Principales servicios

- ▶ Informar sobre la BUZ, sus servicios, recursos y actividades.
- ▶ Ofrecer espacios y equipamientos para el estudio, el aprendizaje y la investigación.
- ▶ Consulta en sala de los documentos y recursos de la Biblioteca.
- ▶ Facilitar acceso online a los recursos y servicios electrónicos ofrecidos por la BUZ.
- ▶ Proporcionar un servicio de prestamos / devoluciones en cualquiera de sus bibliotecas.
- ▶ Facilitar acceso a los documentos que la Biblioteca no posee en su colección.
- ▶ Responder a las consultas de información general y especializada.
- ▶ Gestionar la bibliografía básica recomendada de las asignaturas de grado.
- ▶ Formar y mantener colecciones de valor científico para la investigación.
- ▶ Formar en competencias y habilidades para el acceso y uso de la información.

Formas de colaboración y participación

- ▶ Mostrador de Ayuda (<http://biblioteca.unizar.es/mostrador/>)
- ▶ Encuestas de Satisfacción
- ▶ Comisiones de Usuarios de los Centros
- ▶ Redes sociales y otras herramientas 2.0
- ▶ Disponemos de un buzón de quejas y sugerencias a través de la Sede electrónica (<https://sede.unizar.es>)

Derechos y obligaciones como usuario

Derechos

- ▶ Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal de la Biblioteca.
- ▶ Disponer de espacios y medios para el aprendizaje y la investigación.
- ▶ Recibir formación para el uso de los recursos y servicios de la Biblioteca.
- ▶ Conocer las novedades y cambios que se produzcan en la BUZ.
- ▶ Tener garantizada la privacidad de los datos personales.

Deberes

- ▶ Mantener una actitud cívica y de respeto hacia los derechos del personal y demás usuarios de la BUZ.
- ▶ Respetar la integridad y estado de las instalaciones, equipos y fondos bibliográficos de la Biblioteca.
- ▶ Cumplir las normas que regulan el servicio de la BUZ.
- ▶ Respetar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.

HORARIO

De lunes a viernes: de 08:15h a 21:15h

En periodo no lectivo, el horario es de 08:15h a 13:30h