



CARTA DE SERVICIOS 2009



1. Prólogo/Introducción

Una carta de servicios es un “documento escrito por medio del cual las organizaciones informan públicamente a los usuarios sobre los servicios que gestionan y acerca de los compromisos de calidad en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten” (Norma UNE 93200:2008).

La carta de servicios posee una doble función; por un lado es un elemento de comunicación con los usuarios y, por otro, es una herramienta de gestión para la mejora.

En la BUZ (Biblioteca de la Universidad de Zaragoza, la primera carta de servicios se elaboró en 2005, en marcada dentro del *Plan Estratégico de Gerencia: estrategia 2.2.1: Elaboración de cartas de servicio*

Ahora hemos querido aprovechar la revisión de nuestros compromisos de calidad para reformar la carta de servicios de la BUZ adaptándola a la nueva norma UNE *Carta de servicios. Requisitos Norma UNE 93200:2008*

Fecha de entrada en vigor: 3 de noviembre de 2009 (Presentación de la Carta de servicios en Consejo de Dirección de la UZ).

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

2. Objetivos y fines de la BUZ

Misión

La Biblioteca, según establecen los Estatutos de la Universidad (*Artículo 188 de los Estatutos de la UZ, 2004*) de Zaragoza, es la unidad de gestión que tiene como misión la conservación, incremento, acceso y difusión de los recursos de información, entendiendo como tales los que se utilizan para el aprendizaje, la formación continua y la investigación, así como la colaboración en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.

Objetivos

Definidos en el Plan Estratégico de la BUZ (*Plan Estratégico de la BUZ, aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza en Sesión de 1 de diciembre de 2008*) se centran en:

- Adaptar las infraestructuras y los servicios bibliotecarios a las necesidades que surgen del proceso de Convergencia Europea (EEES y EEI)
- Desarrollar la biblioteca digital en todas sus vertientes: dotación de recursos electrónicos en todas las materias, creación de repositorios institucionales, digitalización del fondo antiguo,

CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca de la Universidad de Zaragoza

utilización de herramientas que favorezcan el autoservicio y la prestación de servicios a distancia.

- Implantar como herramienta de gestión las técnicas de evaluación de la calidad en las actividades y servicios de la BUZ.

3. Datos identificativos de la BUZ

3.1. La Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ), es un servicio universitario adscrito al Vicerrectorado de Investigación

3.2. El Director de la BUZ es el responsable de este servicio

3.3. La BUZ se estructura en:

- Servicios Centrales: coordinan los procesos y servicios de las bibliotecas.
- Bibliotecas de Facultades, Escuelas Universitarias e ICE: proporcionan servicios directamente a los usuarios
- Bibliotecas adscritas por convenio: CAI, CDE

3.4. El Comité de calidad de la BUZ (buz.calidad@unizar.es), es el responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de esta carta de servicios.

3.5. Comisiones: la BUZ cuenta con:

- Comisión de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza
- Comisión Técnica
- Comisiones de usuarios de los centros

3.6. Normativa específica de la BUZ: véase apartado 7 Normativa reguladora

4. Servicios prestados

4.1 Consulta en sala	
Descripción	Posibilita la consulta en las dependencias de las bibliotecas de cualquier obra "disponible" que integre su colección.
Usuarios	Comunidad Universitaria y sociedad en general.
Canal de solicitud	<u>Fondos en libre acceso</u> : el usuario dispone libremente del documento <u>Fondos en depósito/departamento</u> : solicitud en mostrador <u>Fondos de otra sucursal</u> : reserva en mostrador o en "Mi cuenta de usuario" ¹
Medios para la prestación del servicio	En las salas de las bibliotecas de la BUZ ²
Compromisos de calidad Garantizar el acceso a los recursos disponibles de la biblioteca durante los horarios de apertura.	Indicadores Porcentaje de documentos disponibles no servidos.

4.2 Espacios y equipamientos para la docencia y el aprendizaje	
Descripción	Pone a disposición de los usuarios salas, ordenadores de uso público, acceso WI-FI, equipamiento audiovisual y equipos de reproducción para los documentos de las colecciones de la BUZ.
Usuarios	Comunidad Universitaria y sociedad en general
Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio	En las salas de las bibliotecas Equipos de reproducción instalados en las salas de las bibliotecas ³

¹ Mi cuenta de usuario: https://roble.unizar.es/patroninfo*spl

² Véase apartado 5

³ Sujeto al pago de las tarifas establecidas en los precios públicos aprobados por Gerencia (<http://wzar.unizar.es/uz/vef/PCC/ppub/vigentes/500.htm>)

4.2 Espacios y equipamientos para la docencia y el aprendizaje	
Compromisos de calidad	Indicadores
Garantizar espacios y equipamientos para la consulta de los fondos BUZ.	Satisfacción de los usuarios con los espacios físicos y el equipamiento de las bibliotecas
Facilitar los medios para reproducir cualquier documento de la biblioteca, de acuerdo a la ley de propiedad intelectual.	Nº equipos de reproducción de uso público

4.3 Información y orientación al usuario	
Descripción	Proporciona respuesta a consultas generales y especializadas sobre los recursos bibliográficos accesibles en la BUZ y sobre el funcionamiento de nuestros servicios
Usuarios	Comunidad Universitaria y sociedad en general
Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio	Presencial, telefónicamente, por correo electrónico ⁴ A través del formulario específico del servicio ⁵
Compromisos de calidad	Indicadores
Responder en un máximo de tres días laborables a las consultas generales y especializadas	Porcentaje de consultas respondidas en 3 o menos días

4.4 Préstamo a domicilio	
Descripción	Permite disponer de cierto número de documentos de la BUZ durante un tiempo determinado.
Usuarios	Comunidad Universitaria y personas autorizadas ⁶

⁴ Véase apartado 5

⁵ Formulario en: <http://biblioteca.unizar.es/pregbiblio.php>

⁶ Para más información de usuarios externos con carné de la BUZ:
<http://biblioteca.unizar.es/externos.php>

Canal de solicitud	En los mostradores de préstamo o por teléfono. Además las reservas y renovaciones a través de "Mi cuenta de Usuario" ⁷ y correo electrónico.
Medios para la prestación del servicio	Se avisa al usuario a su cuenta de correo electrónico institucional de la disponibilidad del documento así como de cualquier incidencia.
Compromisos de calidad Garantizar un servicio ágil del préstamo en la red de bibliotecas BUZ Informar de las incidencias relacionadas con los préstamos.	Indicadores Autorreservasy autorrenovaciones/total de reservas+autorrenovaciones Satisfacción de los usuarios con el préstamo (segmentado en alumnos y PDI)

4.5 Formación de usuarios	
Descripción	Ofrece sesiones de formación para dar a conocer los servicios y recursos de la biblioteca de la Universidad de Zaragoza, potenciando así el uso de los mismos.
Usuarios	Comunidad Universitaria
Canal de solicitud	Presencialmente, en cualquier biblioteca ⁸ . A través de la página web ⁹ inscribiéndose en el curso de interés
Medios para la prestación del servicio	Sesiones impartidas por el personal de la BUZ en instalaciones de la UZ y con materiales multimedia preparados por la BUZ A través del correo electrónico: se avisará a los usuarios inscritos a un curso de la información relativa al mismo.
Compromisos de calidad Ofertar cursos a todos los alumnos de nuevo ingreso (en el inicio del grado/posgrado/Erasmus)	Indicadores Porcentaje de alumnos de 1º que reciben Cursos de Formación Porcentaje de alumnos de Erasmus y posgrados que reciben Cursos de Formación.

⁷ Mi cuenta de usuario: https://roble.unizar.es/patroninfo*spl

⁸ Véase apartado 5.

⁹ Consultar en: <http://biblioteca.unizar.es/cursosformacion.php>

Realizar cursos de formación en todos los centros y para todos los tipos de usuarios	Horas impartidas por centro
Poner a disposición de los usuarios materiales multimedia	Incremento en el nº de usos de los materiales multimedia disponibles en la web de la BUZ

4. 6 Biblioteca digital

4. 6 Biblioteca digital	
Descripción	Ofrece y facilita herramientas para el acceso, a través de Internet, a los recursos y servicios electrónicos, tanto propios como contratados por la BUZ.
Usuarios	Comunidad Universitaria para el acceso a los recursos electrónicos contratados por la BUZ. Sociedad en general: para los recursos de acceso abierto
Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio	Desde cualquier ordenador con conexión a Internet se ofrece el acceso al catálogo ¹⁰ y a la página web de la BUZ ¹¹
Compromisos de calidad Garantizar el acceso y un buen funcionamiento de los recursos y servicios electrónicos, a través del catálogo y otras herramientas	Indicadores Porcentaje de incidencias de acceso a los recursos electrónicos y servicios resueltas

4.7 Gestión de la colección: Bibliografía recomendada

4.7 Gestión de la colección: Bibliografía recomendada	
Descripción	Posibilita la consulta de la bibliografía recomendada por titulaciones, asignaturas y profesores.

¹⁰ Consultar en: <http://roble.unizar.es>

¹¹ Consultar en: <http://biblioteca.unizar.es>

Usuarios	Alumnos UZ
Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio	Se localizan los documentos: A través del catálogo ROBLE ¹² y en la base de datos de titulaciones ¹³ Se pueden reservar / acceder a la bibliografía en "Mi cuenta de usuario" ¹⁴ o en los mostradores de las bibliotecas ¹⁵
<p>Compromisos de calidad</p> <p>1. Informar de la bibliografía recomendada</p> <p>2. Poner a disposición de los estudiantes los recursos bibliográficos necesarios conforme a los planes de estudio de la UZ.</p>	<p>Indicadores</p> <p>1. Nº de asignaturas actualizadas anualmente.</p> <p>2. Nº de títulos de bibliografía básica recomendada disponibles/ total bibliografía recomendada.</p>

4.8 Gestión de la colección: Recursos para la docencia y la investigación

Descripción	Forma y mantiene colecciones de alto valor científico para la labor docente e investigadora
Usuarios	PDI UZ
Canal de solicitud	Comisiones de usuarios de los centros o equivalentes. Desideratas en página web ¹⁶
Medio para la prestación del servicio	Consulta de los recursos: a través del catálogo ROBLE ¹⁷ desde fuera de la UZ ¹⁸
<p>Compromisos de calidad</p> <p>Evaluar anualmente con el PDI las propuestas de adquisiciones a través de los canales establecidos</p>	<p>Indicadores</p> <p>Grado de satisfacción con los RR. EE en las encuestas al PDI</p> <p>Grado de satisfacción con la colección</p>

¹² En la opción: http://roble.unizar.es/search*spi/r

¹³ Consultar en: <http://ebro3.unizar.es:8080/acad/>

¹⁴ Consultar en: http://roble.unizar.es/patroninfo*spi

¹⁵ Véase apartado 5

¹⁶ Consultar en: <http://biblioteca.unizar.es/reclibros.php>

¹⁷ Consultar en: <http://roble.unizar.es>

¹⁸ Consultar en: <http://biblioteca.unizar.es/conexion.php>

4.9 Control de la producción científica de la UZ	
Descripción	Colabora en la introducción de la información en el catálogo y en la verificación de la producción bibliográfica del PDI
Usuarios	PDI UZ
Canal de solicitud y medio para la prestación del servicio	A través de la base de datos SIDERAL ¹⁹ y por correo electrónico ²⁰
Compromisos de calidad Atender a la demanda del PDI para incluir en SIDERAL la producción científica	Indicadores Nº de registros atendidos / Total de peticiones

4.10 Obtención de documentos²¹	
Descripción	Permite obtener documentos que no se encuentran en los fondos de la Universidad de Zaragoza, solicitándolos a otras bibliotecas/servicios.
Usuarios	Comunidad Universitaria, otras bibliotecas y sociedad en general
Canal de solicitud	A través del formulario ²²
Medios para la prestación del servicio	A través de la cuenta de correo electrónico institucional se avisa al usuario de la disponibilidad del documento así como de cualquier incidencia.
Compromisos de calidad Informar en un plazo máximo de siete días de las incidencias de las peticiones. Enviar los artículos electrónicos en un plazo máximo de cinco días	Indicadores Porcentaje de comunicados en menos de siete días Porcentaje de artículos servidos antes de cinco días

¹⁹ Consultar en: <https://gestiona.unizar.es/sideral/>

²⁰ Véase apartado 5

²¹ Este servicio está sujeto al pago de las tarifas establecidas en los precios públicos aprobados por Gerencia

<http://wzar.unizar.es/uz/vef/PCC/ppub/vigentes/500.htm>

²² Accesible en <http://biblioteca.unizar.es/pinter.php>

4.11 DSI y búsquedas complementarias en bases de datos	
23	
Descripción	Servicio de Difusión Selectiva de la Información (Perfiles periódicos) Elaboración de búsquedas complementarias sobre bases de datos on-line.
Usuarios	Comunidad universitaria y sociedad en general
Canal de solicitud	Correo electrónico o presencial
Comunicación de la prestación del servicio	Correo electrónico
Compromisos de calidad Garantizar en el plazo máximo de 48 horas la respuesta con el máximo de pertinencia en las búsquedas.	Indicadores Número de búsquedas resueltas positivamente en menos de 48 horas

4. 12 Gestión del repositorio institucional	
Descripción	Facilita la preservación y acceso a la documentación institucional, fundamentalmente de carácter científico, de acuerdo con las normas y protocolos internacionales (OAI, Premis, Dublin Core, etc.)
Usuarios	PDI UZ
Canal de solicitud y medio para la prestación del servicio	Por correo electrónico ²⁴ A través de la página web del repositorio ²⁵
Compromisos de calidad Garantizar los canales apropiados para la alimentación del repositorio y normalización del 100% de los materiales depositados.	Indicadores Crecimiento anual (%) de documentos accesibles en Zaguán Crecimiento anual (%)de usos

²³ Este servicio está sujeto al pago de las tarifas establecidas en los precios públicos aprobados por Gerencia

<http://wzar.unizar.es/uz/vef/PCC/ppub/vigentes/500.htm>

²⁴ Correo electrónico: auto.buz@unizar.es

²⁵ Consultar en: <http://zaguan.unizar.es/?ln=es>

4. 13. Actividades de extensión bibliotecaria	
Descripción	Organiza actividades con el objetivo de difundir los fondos bibliográficos y documentales, así como los recursos y servicios de la BUZ
Usuarios	Comunidad Universitaria y sociedad en general
Medios para la prestación del servicio	Difusión a través de la sección Noticias de la web ²⁶ Correos-e a listas institucionales Tirabuzón ²⁷
Compromisos de calidad Realizar actuaciones de promoción y difusión cultural	Indicadores Nº de actuaciones culturales propias y en colaboración realizadas por la biblioteca

5. Puntos de servicio

Horarios y Direcciones

Todos los servicios se prestan durante el horario de apertura de las bibliotecas.

a. Horarios

Horarios	1. Periodo lectivo	Periodo no lectivo
Lunes - Viernes	8:30 - 21:30	8:30 - 13:30
Sábados	9:10 - 13:30	Cerrado

Horarios especiales: En las Bibliotecas Hypatia de Alejandría y Empresariales de Zaragoza (campus del Actur), en la de la Escuela Politécnica Superior (Huesca) y en la biblioteca CAI/Universidad, el horario de cierre es de media hora antes.

El horario del Centro de Documentación Científica es de 8 a 15 h

²⁶ Consultar en: <http://biblioteca.unizar.es/noticias.xml>

²⁷ Consultar en: <http://biblioteca.unizar.es/tirabuzon.php>

b. Direcciones y planos

ZARAGOZA



* Nº en plano	* ZARAGOZA (Campus "Río Ebro")	
1	Biblioteca "Hypatia de Alejandría".	María de Luna, 5. Edif. Betancourt. 50018 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 5256
2	Biblioteca de la E.U. de Estudios Empresariales.	María de Luna, s/n. 50018 Zaragoza. Tel. 976 762699



CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca de la Universidad de Zaragoza

* Nº en plano	ZARAGOZA (Campus de la Plaza San Francisco)	
1	Biblioteca de Humanidades “María Moliner”	Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. 976 762676
2	Biblioteca de la Facultad de Derecho.	Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 3633
3	Biblioteca del Instituto de Ciencias de la Educación.	Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 3604
4	Biblioteca de la Facultad de Ciencias. (Físicas)	Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. 976 762028
5	Biblioteca de la Facultad de Ciencias. (Matemáticas)	Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. 976 762028
6	Biblioteca de la Facultad de Ciencias. (Geológicas)	Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. 976 762028
7	Centro de Documentación Científica.	Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. 976 761331 – 976 761332
8	Biblioteca Biomédica (Facultad de Medicina.)	Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 4468
9	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo	Violante de Hungría, 23. 50009 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 4515
10	Biblioteca Biomédica (E.U. de Ciencias de la Salud)	Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 4450
11	Biblioteca de la Facultad de Educación.	San Juan Bosco, 7. 50009 Zaragoza. Tel. 976 761303



- | | |
|---|---|
| 1 Biblioteca de Humanidades "María Moliner" | 7 Centro de Documentación Científica |
| 2 Biblioteca de la Facultad de Derecho | 8 Biblioteca de la Facultad de Medicina |
| 3 Biblioteca del Instituto de Ciencias de la Educación | 9 Biblioteca de la E.U. de Estudios Sociales |
| 4 Biblioteca de la Facultad de Ciencias (Física y Quím.) | 10 Biblioteca de la E.U. de Ciencias de la Salud |
| 5 Biblioteca de la Facultad de Ciencias (Matemáticas) | 11 Biblioteca de la Facultad de Educación |
| 6 Biblioteca de la Facultad de Ciencias (Geológicas) | |

CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca de la Universidad de Zaragoza

* Nº en plano	ZARAGOZA (Campus de Veterinaria)	
1	Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. 976 762676	Miguel Servet, 177. 50013 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 4180



* Nº en plano	ZARAGOZA (Campus de Plaza Paraíso)	
1	Biblioteca General Universitaria y Archivo Histórico Universitario	Basilio Paraíso, 4. Edif. Paraninfo. 50005 Zaragoza. Tel. 976 761854
2	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales	Gran Vía, 2. 50005 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 4605



CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca de la Universidad de Zaragoza

* Nº en plano	Campus de Huesca	
1	Biblioteca de la E.U. de Estudios Empresariales	Plaza Constitución, 1. 22001 Huesca Tel. 974 239374
2	Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte	Plaza Universidad, 3. 22002 Huesca. Tel. 974 239397
3	Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación	Valentín Carderera, 4. 22003 Huesca. Tel. 974 239353
4	Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior	Crta. Cuarte, s/n. 22071 Huesca. Tel. 974 239307



* Nº en plano	Campus de Teruel	
2	Biblioteca del Campus de Teruel.	Ciudad Escolar, s/n. 44003 Teruel. Tel. 978 618109



6. Derechos de los usuarios y deberes de los usuarios:

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. Normativa reguladora:

Legislación marco estatal y autonómico

- Ley Orgánica de Universidades modificada por Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español.
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 8/1986, de 19 de diciembre, de Bibliotecas de Aragón (BOA de 26 de diciembre de 1986, BOE de 16 de enero de 1987)
- Ley 3/1999, de 10 de marzo, del Patrimonio Cultural Aragonés.

Propia de la UZ

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza (DECRETO 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, BOA número 8, de 19 de enero)
- Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 4 de julio de 2007,)
- Normativa de préstamo de la BUZ (aprobada en Comisión Técnica de la BUZ, noviembre 2007)
- Horarios de atención al público en las bibliotecas: Instrucción 4/94 de Gerencia de la UZ.
- Normativa de protección de datos de carácter personal: Resolución de 6 de junio de 2002 de la Universidad de Zaragoza (BOA de 19 de junio de 2002.)
- Precios públicos aprobados por Gerencia

8. Formas de participación

- Presentación de sugerencias, quejas, reclamaciones (véase punto 10)
- Comisión de la BUZ
- Comisiones de Usuarios
- Encuestas de satisfacción

Para participar en la Carta de servicios puedes:

- Antes de su entrada en vigor, la BUZ lo somete a "Audiencia pública" para que cualquier miembro de la UZ pueda hacernos llegar sus comentarios y sugerencias.
- Durante su vigencia: por correo electrónico a buz.calidad@unizar.es

9. Mecanismos de comunicación de la Carta de servicios

- Interna:
 - o Elaborada por el Comité de Calidad se presenta en Comisión Técnica de la Biblioteca de la UZ para su análisis (febrero de 2009)
 - o Reuniones en las bibliotecas de Centros para su presentación y posterior debate. Las sugerencias a la misma se envían por correo electrónico al Comité de Calidad de la BUZ.
 - o Se difunde a todo el personal a través de las listas institucionales
 - o Disponible en la Intranet.
- Externa
 - o Se hará un formato impreso que disponible en todos los puntos de servicio de la red
 - o Página web
 - o Boletín informativo de la BUZ: Tirabuzón

10. Quejas y sugerencias

Existe un procedimiento, aprobado por la Comisión Técnica (5 de mayo de 2007) que regula el tratamiento de las Quejas

Para hacernos llegar las sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones se pueden utilizar los siguientes canales de comunicación:

- o Formulario electrónico (<http://biblioteca.unizar.es/quejas.php>)
- o Buzones físicos en todas las bibliotecas
- o Formulario impreso en todos los mostradores de las Bibliotecas y de los Centros
- o Cualquier medio escrito

El plazo máximo de respuesta es de siete días hábiles (indicador de calidad: 100 % de respuestas en dicho plazo.)

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 de calidad.

11. Compromisos de calidad e indicadores

La BUZ se compromete a cumplir los compromisos de calidad detallados en cada servicio del apartado 4 y que se resumen en el Anexo I.

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 (Informe anual en la memoria de calidad de BUZ)
- 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

CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca de la Universidad de Zaragoza

ANEXO 1						
GRUPO DE GRUPO DE INTERÉS	SERVICIO/ PROCESO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	FRECUENCIA MEDICIÓN	OBSERVACIONES
Comunidad universitaria Sociedad en general	Consulta en sala	Garantizar el acceso a los recursos disponibles de la biblioteca durante los horarios de apertura.	- Porcentaje de documentos no servidos	90%	Mensual	El término "disponible" hace referencia a "no prestado"
Comunidad universitaria Sociedad en general	Espacios y equipamientos para la docencia y el aprendizaje *	Garantizar espacios y equipamientos para la consulta de los fondos BUZ. Facilitar los medios para reproducir cualquier documento de la biblioteca, de acuerdo a la ley de propiedad intelectual.	- Satisfacción de los usuarios con los espacios físicos y el equipamiento de las bibliotecas - Nº equipos de reproducción de uso público	Valoración de 3,7 sobre 5 Una fotocopidora / escáner / impresora por biblioteca	Anual Anual	
Comunidad universitaria Sociedad en general	Información y orientación al usuario	Responder en un máximo de tres días laborables a las consultas generales y especializadas	- Porcentaje de consultas respondidas en 3 o menos días	100%	Mensual	
Comunidad universitaria y personas autorizadas	Préstamo a domicilio	Informar de las incidencias relacionadas con los préstamos. Garantizar un servicio ágil del préstamo en la red de bibliotecas BUZ	- Satisfacción de los usuarios con el préstamo (segmentado en alumnos y PDI) - Autorreservas y autorrenovaciones/total reservas y renovaciones	Encuesta de satisfacción 3,75 sobre 5 70%	Anual Mensual	

CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca de la Universidad de Zaragoza

ANEXO 1						
GRUPO DE GRUPO DE INTERÉS	SERVICIO/ PROCESO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	FRECUENCIA MEDICIÓN	OBSERVACIONES
Comunidad universitaria	Formación de usuarios	Ofertar cursos a todos los alumnos de nuevo ingreso en el inicio del grado/posgrado/Erasmus	- Porcentaje de alumnos de nuevo ingreso que reciben Cursos de Formación (segmentar por 1º, Erasmus y posgrados)	55% alumnos de 1º	Anual	La oferta debe llegar al 100% de alumnos de "nuevo ingreso"
		Realizar cursos de formación en todos los centros y para todos los tipos de usuarios	- Horas impartidas por centro en cursos	4 horas	Semestral	
		Poner a disposición de los usuarios materiales multimedia	- Incremento en el nº de usos de los materiales multimedia disponibles en la web de la BUZ	20 % incremento anual		
Comunidad universitaria (para los recursos contratados) Sociedad en general (para los recursos de acceso abierto)	Biblioteca digital	Garantizar el acceso remoto y un buen funcionamiento de los recursos y servicios electrónicos, a través del catálogo y otras herramientas	- Porcentaje de incidencias de acceso a los RR.EE. resueltas	90 % incidencias resueltas	Trimestral	
Alumnos UZ	Gestión de la colección: Bibliografía recomendada	Informar de la bibliografía recomendada	- Nº de asignaturas actualizadas anualmente	90% de obligatorias y troncales	Anual	
		Poner a disposición de los estudiantes los recursos bibliográficos necesarios conforme a los planes de estudio de la UZ.	- Nº de títulos de bibliografía básica recomendada disponibles/ total bibliografía recomendada	90 % bibliografía básica recomendada disponible	Semestral	

CARTA DE SERVICIOS

Biblioteca de la Universidad de Zaragoza

ANEXO 1						
GRUPO DE GRUPO DE INTERÉS	SERVICIO/ PROCESO	COMPROMISO	INDICADOR	ESTÁNDAR DE CALIDAD	FRECUENCIA MEDICIÓN	OBSERVACIONES
PDI UZ	Gestión de la colección: Recursos para la docencia e investigación	Evaluar anualmente con el PDI las propuestas de adquisiciones a través de los canales establecidos	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de satisfacción con los RR. EE en las encuestas al PDI - Grado de satisfacción con la colección 	Encuesta de satisfacción igual o mayor a 7 (sobre 10)	Anual	
PDI UZ	Control de la producción científica	Atender la demanda del PDI para incluir en SIDERAL la producción científica	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de registros atendidos/ Total de peticiones 	100%	Anual	
Comunidad universitaria Otras Bibliotecas Sociedad en general	Obtención de documentos*	<p>Informar en un plazo máximo de siete días de las incidencias de las peticiones</p> <p>Enviar los artículos electrónicos en un plazo máximo de cinco días</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Porcentaje de comunicados en menos de siete días - Porcentaje de artículos servidos antes de cinco días 	<p>100%</p> <p>90%</p>	<p>Trimestral</p> <p>Mensual</p>	En el caso del Servicio Centralizado no emitirán comunicados, puesto que el usuario puede consultar en todo momento el estado de la petición
Comunidad universitaria Sociedad en general	DSI y búsquedas complementarias en bases de datos*	Garantizar, en el plazo de 48 horas, la respuesta con el máximo de pertinencia en las búsquedas.	<ul style="list-style-type: none"> - Número de búsquedas resueltas positivamente en menos de 48 horas 	100%	Anual	
PDI UZ	Gestión del repositorio institucional	Garantizar los canales apropiados para la alimentación del repositorio y normalización de los materiales depositados.	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento (%) de documentos accesibles en Zaguán - Crecimiento (%) de uso 	<p>25%</p> <p>25%</p>	Anual	
Comunidad universitaria Sociedad en general	Actividades de extensión bibliotecaria	Realizar actuaciones de promoción y difusión cultural	<ul style="list-style-type: none"> - Nº de actuaciones culturales propias y en colaboración realizadas por la biblioteca 	1 por trimestre	Anual	