



CARTA DE SERVICIOS

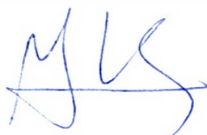


BIBLIOTECA



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
05	Revisión	2023

Tabla de control de firmas:

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

 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 2 de 22	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

La biblioteca universitaria ha sido definida por la Red de Bibliotecas Universitarias y Científicas Españolas (**REBIUN**) 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 del 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."

La Biblioteca ha sido pionera en la Universidad de Zaragoza en aplicar una metodología de gestión basada en la mejora continua iniciada en 2004, cuyas consecuencias han sido: el primer Plan de Acciones de Mejora y los sucesivos planes estratégicos ¹; la obtención de certificaciones de calidad (sello 500 en 2021 otorgado por el [Club Excelencia en Gestión](#)), Sello de Excelencia Aragón Empresa (categoría oro) otorgado por el [Instituto Aragonés de Fomento](#) y premio [QIA](#) 2023 a la innovación en el Sector educativo en su certamen nacional e internacional.

El propósito de la Carta de Servicios de la BUZ es informar a sus usuarios sobre los servicios que ofrece la biblioteca, los derechos que les asisten, así como los compromisos de calidad que asume en un propósito de orientación al usuario y de mejora continua.

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. Anualmente se revisa y actualiza siguiendo las pautas de la [Inspección General de Servicios](#) (IGS) de la Universidad de Zaragoza.

¹ Actualmente en vigor el [IV Plan Estratégico, 2021-24](#)

 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 3 de 22	

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 2021-2024](#) "Un servicio en continua transformación" sintetiza las ideas que subyacen en su Propósito (*Facilitar el proceso de transformación de la información en conocimiento, fomentando la creatividad, la cooperación y la innovación en la UZ y en la sociedad en general*) y en la Visión (*La BUZ responde de forma innovadora, con agilidad y eficacia, a las nuevas necesidades planteadas por todos los grupos de usuarios en todos los escenarios que la institución requiera, colaborando en la transformación de la información en conocimiento en la UZ y en la sociedad general*)

La BUZ se hace portadora de valores específicos que resumirían la actitud o el concepto que los profesionales de las bibliotecas tienen de sí mismos.

Tras un proceso de reflexión colaborativa, se consideran los siguientes:

- Profesionalidad
- Cooperación / Trabajo en equipo
- Innovación
- Flexibilidad
- Transparencia

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 reflejándose 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 económica, 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 del Servicio/Unidad

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

La directora de la Biblioteca, Cristina Seguí, es la 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: sobre todo centradas en proporcionar servicios directamente a los usuarios.

 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 4 de 22	

- Otras Bibliotecas: Biblioteca CAI-Universidad, Centro de Documentación Europea (CDE), Biblioteca del Centro Universitario de Lenguas Modernas (CULM).
- 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.

 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 5 de 22	

4. Información de contacto

Direcciones, teléfonos y páginas web:

[Ubicación](#) | [Biblioteca de la Universidad de Zaragoza](#)

SERVICIOS CENTRALES Campus Paraíso. Edificio Paraninfo. Plaza Basilio Paraíso, 4. 50005 Zaragoza.	
Dirección y Administración. http://biblioteca.unizar.es/direccion-y-administracion/direccion-inf-gral	Tel. (+34) 876 554734 buz@unizar.es
Coordinación de Calidad. http://biblioteca.unizar.es/direccion-y-administracion/direccion-inf-gral	Tel. (+34) 876 554719 buz.calidad@unizar.es
Unidad de Gestión de Servicios (Suscripciones). http://biblioteca.unizar.es/centro-de-documentacion-cientifica/cdc-inf-gral	Tel. (+34) 876 554716 buzpp@unizar.es
Unidad de Procesos y Automatización. http://biblioteca.unizar.es/automatizacion/automatizacion-inf-gral	Tel. (+34) 976 762211 auto.buz@unizar.es
Unidad de Gestión de la Información Científica. http://biblioteca.unizar.es/centro-de-documentacion-cientifica/cdc-inf-gral	Tel. (+34) 976 761331 cdc@unizar.es
Biblioteca General. http://biblioteca.unizar.es/biblioteca-general/bibgral-inf-gral	Tel. (+34) 876 554704 bibgral@unizar.es



BIBLIOTECAS DE CENTRO

ZARAGOZA

Biblioteca Biomédica

<https://biblioteca.unizar.es/bibliotecas-biomedica-facultad-de-medicina/biomedica-inf-general>

Campus Plaza San Francisco.

Facultad de Ciencias de la Salud
C/ Domingo Miral, s/n. 50009
Zaragoza.

Tel. (+34) 876 554450

bibeucs@unizar.es

Facultad de Medicina.

- Aulario B (Biblioteca).
C/ Domingo Miral, s/n. 50009
Zaragoza. Tel. (+34) 876 554468
biblmed@unizar.es

- 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/biblioteca-facultad-de-ciencias/ciencias-inf-gral>

Campus Plaza San Francisco.

Edificio D (Física y Química y
Matemáticas)

C/ Pedro Cerbuna, 12.
50009 Zaragoza.

Tel. (+34) 976 762028

bibcienz@unizar.es

Edificio C (Geológicas)

C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009
Zaragoza.

Tel. (+34) 876 551060

biblogeo@unizar.es

Biblioteca de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo



<http://biblioteca.unizar.es/bibliotecas-sociales/sociales-inf-gral>

Campus Plaza San Francisco.

C/ Violante de Hungría, 23. 50009
Zaragoza.

Tel. (+34) 876 554515



bibsociz@unizar.es

 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 7 de 22	

Biblioteca de la Facultad de Derecho. http://biblioteca.unizar.es/bibliotec-a-derecho/derecho-inf-gral 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.	Campus Paraíso. Ignacio Jordán de Asso. http://biblioteca.unizar.es/biblioteca-jordan-de-asso/econ-inf-gral Pº Gran Vía, 2. 50005 Zaragoza. Tel. (+34) 876 554605 circu560@unizar.es
	Campus Río Ebro. Edificio Lorenzo Normante. http://biblioteca.unizar.es/biblioteca-facultad-de-empresariales-rio-ebro/escompresariales-inf-gral 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/bibliotec-a-facultad-de-educacion/educacion-inf-gral Campus Plaza San Francisco.	Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 553391 bibeducz@unizar.es
Biblioteca de la Facultad de Filosofía y Letras. Biblioteca de Humanidades, "María Moliner". http://biblioteca.unizar.es/bibliotec-a-maria-moliner/moliner-inf-gral 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/bibliotec-a-facultad-de-veterinaria/vet-inf-gral 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/biblioteca-hypatia/hypatia-inf-gral Campus Río Ebro.	Edificio Betancourt C/ María de Luna, 5. 50018 Zaragoza. Tel. (+34) 876 555256 hypatia@unizar.es



HUESCA	
<p>Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior. http://biblioteca.unizar.es/bibliotec-a-escuela-politecnica-de-huesca/eps-inf-gral Campus de Huesca.</p>	<p>Ctra. Cuarte, s/n. 22071 Huesca. Tel. (+34) 974 239307 bibepsh@unizar.es</p>
<p>Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. http://biblioteca.unizar.es/bibliotec-a-fac-ciencias-humanas-y-educacion/bibcienciashumanas-inf-gral Campus de Huesca.</p>	<p>C/ Valentín Carderera, 4. 22003 Huesca. Tel. (+34) 974 239353 bibfche@unizar.es</p>
<p>Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte. http://biblioteca.unizar.es/bibliotec-a-facultad-de-ciencias-de-la-salud-y-del-deporte/saludydep-inf-gral Campus de Huesca.</p>	<p>Campus de Huesca. Plaza Universidad, 3. 22002 Huesca. Tel. (+34) 974 239397 bibfsd@unizar.es</p>
<p>Biblioteca de la Facultad de Empresa y Gestión Pública. http://biblioteca.unizar.es/bibliotec-a-facultad-de-empresa-y-gestion-publica/emprgestpub-inf-gral Campus de Huesca</p>	<p>Campus de Huesca. Plaza Constitución, s/n. 22001 Huesca. Tel. (+34) 974 239374 bibfegp@unizar.es</p>
TERUEL	
<p>Biblioteca del Campus de Teruel. http://biblioteca.unizar.es/biblioteca-campus-de-teruel/teruel-inf-gral Campus Teruel.</p>	<p>Ciudad Escolar, s/n. 44003 Teruel. Tel. (+34) 978 618109 biteruel@unizar.es</p>

 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 9 de 22	

OTRAS BIBLIOTECAS	
Biblioteca CAI-Universidad. http://biblioteca.unizar.es/biblioteca-cai-universidad/bcacai-inf-gral	Serrano Sanz, 10-12 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 876 553 621 bibcaiuz@unizar.es
Biblioteca del Centro de Documentación Europea. http://biblioteca.unizar.es/centro-de-documentacion-europea/cde-inf-gral	Edificio Paraninfo. Plaza Paraíso, 4 50005 Zaragoza. Tel (+34) 976 76 14 86 cdeurop@unizar.es
Biblioteca del Centro Universitario de Lenguas Modernas. http://biblioteca.unizar.es/node/534	Edificio Interfacultades, 6 planta Pedro Cerbuna, 12 50009 Zaragoza. Tel. (+34) 976 76 10 32 circu118@unizar.es

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
- Periodo no lectivo: lunes a viernes de 8:15 a 13:30 h.



Las Unidades y Servicios Centrales ubicados en el edificio Paraninfo abren de 8:15 a 15:00 h

5. Relación de los servicios prestados

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

Medios para la prestación del servicio:

- Salas de lectura de las bibliotecas.
- [Salas de trabajo en grupo](#) previa reserva.
- Salas para formación de usuarios.
- Salas para consulta de bases de datos.
- Cabinas de investigación.
- Salas de reuniones.
- Salón de actos.
- Salas de investigadores.

 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 10 de 22	

- Espacios para la consulta de novedades bibliográficas.
- Rincones temáticos.
- Áreas de descanso.
- Equipamiento informático disponible en las bibliotecas de la BUZ.
- Red WIFI.

➤ **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.

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:

- Listas de distribución (correo-e).
- Redes sociales ([Instagram](#), [Facebook](#), [Flickr](#), [Pinterest](#), [Canal YouTube](#), [Slideshare](#)).
- [Página web](#) (Sección Noticias, guías, tutoriales, etc.).
- Mostrador de ayuda (presencial en las bibliotecas y [on line](#)).
- Medios de comunicación (Blog [TIRABUZON](#), boletín [iUnizar](#), boletín [iBuz](#)...).
- [Chat](#).
- [Actividades de difusión](#): Exposiciones, Campañas solidarias, Bibliografías temáticas, Colecciones relevantes, Novedades bibliográficas...
- Actividades de difusión y sensibilización con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Red de buenas prácticas y ODS, RedMotivaDoS).

➤ **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 para la introducción de la BR para el PDI.

➤ **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 BUZ de ayuda al investigador](#).
- Servicio de Adquisición de Libros (SAL).
- Repositorio Institucional: [Zaguan](#).
- Sideral (Aplicación para la gestión de la producción científica en la UZ).

 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 11 de 22	

➤ **GESTIÓN DE LA COLECCIÓN. 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](#)
- [Web del Servicio](#)

➤ **INFORMACIÓN GENERAL Y ESPECIALIZADA**

Da respuesta a las consultas de información general y especializada.

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 "Pregúntanos. Mostrador de Ayuda".
<http://biblioteca.unizar.es/mostrador>
- Teléfono, correo-e.
- [Chat](#).

➤ **FORMACIÓN DE USUARIOS. FORMACIÓN A LA CARTA**

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 y medios para la prestación del servicio:

- A través de un formulario electrónico en la página web de la BUZ.
- Personalmente, en las bibliotecas de centro de la BUZ.
- Cursos presenciales.
- Cursos virtuales.
- Tutoriales.

 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 12 de 22	

➤ **FORMACIÓN DE USUARIOS. FORMACIÓN EN COMPETENCIAS DIGITALES**

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.

➤ **USO DE LAS COLECCIONES. 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 Carpeta" (Alcorze).

Canal de solicitud y medios para la prestación del servicio:



- Presencial, en los mostradores de préstamo.
- Por teléfono, únicamente las reservas y renovaciones.
- Online.
- Chat.
- [Alcorze](#)
- Mi Carpeta (a través de Alcorze).

➤ **CONSULTA DE COLECCIONES. ACCESO A RECURSOS ELECTRÓNICOS**

Ofrece y facilita herramientas para el acceso, a los recursos electrónicos, tanto propios como suscritos por la BUZ según se refiere en la Normativa de recursos electrónicos vigente.

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.



 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 13 de 22	

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados

Derechos conforme al artículo 13 de la [Ley 39/2015](#) de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Pública:

- a) A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- b) A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- c) A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- d) Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- e) A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- f) A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- g) A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- h) A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- i) Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

Además de esta relación de derechos emanada de la Ley 39/2015, la BUZ, desarrolla los derechos de los usuarios en el [artículo 39 de su Reglamento](#)

 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 14 de 22	

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.



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 prestados

NORMAS DE CARÁCTER GENERAL

ÁMBITO ESTATAL

- [Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario](#). Art. 12 (Fomento de la Ciencia Abierta y Ciencia Ciudadana) y 21 (El patrimonio histórico, artístico y cultural universitario y las bibliotecas).
- [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, modificada por la [Ley 17/2022](#) de 5 de septiembre.
- [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](#).

 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 15 de 22	

ÁMBITO AUTONÓMICO

- [Ley 7/2015, de 25 de marzo, de Bibliotecas de Aragón](#)
- [Ley 3/1999](#), de 10 de marzo, del Patrimonio Cultural Aragonés.
- [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.
- [Acuerdo de 4 de julio de 2007, del Consejo de Gobierno](#), por el que se aprueba el Reglamento de la Biblioteca Universitaria de Zaragoza.
- Reglamento sobre tesis doctorales de la Universidad de Zaragoza, ([BOUZ 13/07/2020](#) pág. 496 y ss).
- Instrucción relativa a la [publicación en abierto de tesis doctorales en el repositorio institucional de la UZ](#) (30 de mayo de 2017, Consejo de Dirección); procedimiento relacionado con la [publicación de tesis en abierto](#) (junio de 2017) y procedimiento de [tesis doctorales sometidas a confidencialidad](#) (junio de 2017).
- [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.
- [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 \(última modificación septiembre 2021\)](#)
- [Normas de uso del Fondo Antiquo de la BUZ](#), aprobadas en Comisión Técnica de la BUZ, en febrero de 2011.
- [Normativa de Acceso y Uso de Recursos Electrónicos](#)

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.
- Mostradores de atención al público (bibliotecas de centro).
- Valoraciones online en web.
- Correo electrónico.
- Teléfono.
- [Chat](#).

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

 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 16 de 22	



9. Fecha de entrada en vigor



Fecha de publicación en el [BOUZ:11 de mayo de 2015](#)



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 en página siguiente.



 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 17 de 22	





SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ODS
Espacios y equipamientos para la docencia, el aprendizaje y la investigación.	Comunidad Universitaria.	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.	Grado de satisfacción sobre equipamientos e infraestructura en encuestas a PDI y estudiantes.	Anual.	4 sobre 5	
	Usuarios autorizados.	Garantizar plazas en las bibliotecas para trabajo en grupo.	Porcentaje de plazas para trabajo en grupo.	N° de plazas para trabajo en grupo * 100 / n° total de plazas en bibliotecas.	Anual.	8 %	
		Ofrecer en las bibliotecas puestos de lectura equipados para personas con diversidad funcional.	N° de puestos adaptados para personas con diversidad funcional.	N° de puestos adaptados.	Anual.	>6	
Comunicación.	Comunidad universitaria.	Aumentar, o al menos, mantener, los niveles de fidelización y/o impacto de la BUZ en las redes sociales.	Tasa de interacción en cada una de las redes sociales BUZ.	Cálculo mensual de la tasa de interacción de las redes Sociales BUZ: Facebook, X e Instagram.	Anual.	Tasa de interacción mensual: $X_{(antes\ twitter)} 2$ Facebook 0,10 Instagram 9,50	
	Sociedad en general.	Realización de exposiciones, visitas guiadas y cualesquiera otras actividades de difusión que fomenten el conocimiento de las colecciones de la BUZ, la cultura y la responsabilidad social.	N° de actividades de difusión realizadas en las bibliotecas.	N° de actividades de difusión realizadas anualmente.	Anual.	>50	
		Concienciación y sensibilización con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	N° de actividades realizadas en relación con la Agenda 2030 y los ODS.	N° de actividades anuales realizadas.	Anual.	10	



 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 18 de 22	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ODS
Gestión de la colección. Bibliografía recomendada (BR).	Estudiantes PDI UZ.	Facilitar a los estudiantes de grado el acceso a la bibliografía básica recomendada (BR) para todas sus asignaturas.	Porcentaje de la Bibliografía Básica Recomendada disponible en el mercado, adquirida y puesta a disposición en la BUZ.	$BBR \text{ disponible en las bibliotecas} * 100 / \text{total BBR.}$	Anual.	90%	
Gestión de la colección: Recursos para la investigación.	Comunidad universitaria.	Adecuar los recursos disponibles a las necesidades de las líneas de investigación en curso.	Satisfacción con los recursos de investigación.	Grado de satisfacción con los recursos de investigación en las encuestas al PDI.	Bienal.	3 sobre 5.	
		Difundir la producción científica de la UZ mediante su depósito en el repositorio institucional Zaguán.	Nº de documentos de investigación depositados anualmente en el repositorio institucional Zaguán.	Nº de documentos de investigación depositados anualmente en el repositorio institucional Zaguán.	Anual	Dato	
Acceso interbibliotecario de Documentos	Comunidad Universitaria. Sociedad en general. Bibliotecas externas.	Iniciar en 24h. el trámite de las peticiones dirigidas al SOD	Porcentaje de peticiones al SOD tramitadas dentro del plazo de 24h.	$\text{Peticiones al SOD tramitadas dentro del plazo de 24h.} * 100 / \text{total de peticiones tramitadas.}$	Anual.	100%	
		Poner a disposición inmediata de los usuarios los documentos recibidos en el SOD	Porcentaje de documentos suministrados por el SOD en 24h.	$\text{Documentos solicitados al SOD suministrados en 24h} * 100 / \text{total de documentos recibidos.}$	Anual.	100 %	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ODS
Información general y especializada.	Comunidad universitaria.	Responder en un máximo de 2 días laborables a las consultas generales y especializadas recibidas en Mostrador de ayuda	Porcentaje de consultas respondidas en el plazo de 2 días máximo.	Nº de consultas respondidas en 2 días laborables máximo *100 / nº de consultas recibidas en "Pregúntanos Mostrador de ayuda".	Mensual	90%	
	Sociedad en general (condiciones establecidas por la BUZ).	Asesorar al PDI e investigadores UZ en los procesos relacionados con la actividad investigadora.	Porcentaje de consultas atendidas al PDI e investigadores de UZ en los procesos relacionados con la actividad investigadora.	Nº de consultas atendidas en un plazo máximo de tres días laborables *100/ nº total de consultas recibidas (Mostrador de Ayuda: Investiga_evalua , Centro Documentación y Propiedad Intelectual).	Anual.	95%	
Formación de usuarios: Formación bajo demanda.	Comunidad Universitaria.	Ofrecer formación bajo demanda para el uso de los recursos y servicios de la Biblioteca.	Porcentaje de cursos impartidos de la oferta de formación bajo demanda.	Número de cursos impartidos*100/ Cursos ofrecidos.	Anual.	100%	 
			Satisfacción de los asistentes con los cursos a la carta recibidos.	Grado de satisfacción de las encuestas de cursos a la carta.	Anual.	4 sobre 5.	
Formación de usuarios: Formación en Competencias Digitales.	Comunidad universitaria.	Implantar la formación en Competencias Digitales a todo el estudiantado.	Implantación de curso Competencias Digitales en todos los grados.	Grados con implantación curso CD*100/ Total grados UZ	Anual.	100%	
			Cubrir la demanda en los niveles básico y/o especializados.	Porcentaje de estudiantado apto en los cursos de formación en CD de primer grado.	Nº de estudiantes aptos * 100 / Nº de estudiantes matriculados en cursos de CD de primer grado.	Anual.	
			Satisfacción con los contenidos de los cursos de CD.	Satisfacción de los estudiantes con los cursos CD de primer grado	Grado de satisfacción en la encuesta curso CD primer grado	Anual.	4 sobre 5
			Consolidar la formación ofrecida por la BUZ en los programas de actividades transversales de la Escuela de doctorado y CIFICE.	Matriculación en los programas de actividades transversales de la Escuela de doctorado y CIFICE.	Nº de estudiantes matriculados.	Anual.	>100

 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 20 de 22	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD	ODS
Consulta en sala.	Comunidad universitaria y sociedad en general (condiciones establecidas por la BUZ).	Facilitar la consulta de la colección garantizando un amplio acceso a los espacios de la BUZ	Disponibilidad de acceso a los espacios de la BUZ.	Nº de días de apertura al año	Anual.	Apertura mínimo 200 días con un horario de 13 horas (salvo en periodos vacacionales)	
Uso de Colecciones. Préstamo.	Comunidad universitaria.	Fomentar servicios personalizados de préstamo online.	Porcentaje de reservas y renovaciones vía web.	Renovaciones + reservas vía web*100 /Total renovaciones+ reservas.	Anual	60%	
	Usuarios autorizados.	Garantizar la recepción de los documentos disponibles solicitados en préstamo intercentros en el plazo de 3 días laborables	Facilidad de acceso al documento en préstamo por mostrador único.	Porcentaje de documentos de préstamo intercentros recibidos en plazo / total de solicitudes.	Semestral.	90%	
Consulta Colecciones. Acceso online.	Comunidad Universitaria Sociedad en general (condiciones establecidas por la BUZ).	Garantizar el acceso y cubrir la demanda de la comunidad universitaria de los recursos y servicios electrónicos ofrecidos por la BUZ.	Satisfacción con los recursos electrónicos.	Grado de satisfacción con los recursos electrónicos en las encuestas a estudiantes y PDI.	Bienal (anual cada grupo).	3 sobre 5	
			Porcentaje de inversión en recursos electrónicos	Importe invertido en recursos electrónicos *100/ Importe total invertido en material bibliográfico	Anual.	Igual o mayor al 70%	

 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 206/04/2023	
		Página 21 de 22	

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.
- Revisión anual de los compromisos por parte del Comité de Calidad y tras su aprobación en Comisión Técnica y se informará a la Inspección General de Servicios de la UZ.

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 SUBSANACIÓN 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.

 Universidad Zaragoza	CARTAS DE SERVICIOS	Versión: 5.0	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Fecha: 26/04/2023	
		Página 22 de 22	

- 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

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>).

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.
- Mostrador de ayuda.
- 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.