

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 2 días hábiles.

Ofrecer cursos de formación en Competencias Digitales 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 3 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.

Compromiso con Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible

✓ 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 un plazo de 2 días hábiles.

Porcentaje de estudiantes matriculados en los cursos de Competencias Digitales

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 CAL-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



unizar.es



1542

Universidad
Zaragoza

CARTA DE SERVICIOS

Universidad de Zaragoza

Biblioteca de la Universidad de Zaragoza

biblioteca.unizar.es



1542

Biblioteca
Universidad Zaragoza



500+ EFQM

Recognised by EFQM



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. Algunos reconocimientos obtenidos:

Sello EFQM 500 en 2021;

Premio QIA 2023 en la fase internacional en la categoría Innovación en el Sector Educativo

Premio QIA 2022 en la fase nacional en la categoría del Sector Educativo

Sello de Oro Aragón Empresa en 2022, otorgado por el Instituto Aragonés de Fomento

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 con carácter general:

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

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

*Consulta con tu biblioteca