



# **POLÍTICA DE CALIDAD DE LA BUZ**

(Aprobada en la Comisión Técnica de la BUZ, de 25/05/2022)



## POLÍTICA DE CALIDAD DE LA BUZ

### I. INTRODUCCIÓN

La *política de calidad* es el eje que vertebra un sistema de gestión de calidad en las organizaciones. En el caso de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) la política de calidad contempla, además del modelo de referencia adoptado (EFQM 2020), los objetivos, las claves, bases y elementos que garantizan el compromiso de implantar un sistema de gestión con la finalidad de *satisfacer las necesidades de la Comunidad Universitaria en base a su propósito de "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"*.

La BUZ desde 2011 ha seguido el Modelo EFQM de Excelencia 2013 y, desde 2020, su nuevo Modelo EFQM 2020. El modelo EFQM siempre ha sido un referente para aquellas organizaciones que, como la biblioteca, apuestan por el desarrollo, la innovación y la mejora continua. El Modelo EFQM 2020 es un modelo de transformación basado en el desarrollo de una cultura organizacional, impulsada y sostenida por un liderazgo basado en valores.

### II. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

1. Satisfacer e incluso mejorar las expectativas de los usuarios y clientes con los servicios de la biblioteca.
2. Lograr la mejora constante del servicio mediante la evaluación continuada.
3. Garantizar en todo momento la existencia de unos canales de comunicación fluidos y eficaces con todos los usuarios o clientes.
4. Contribuir de manera proactiva a la formación y consolidación del marco institucional de calidad.
5. Gestionar los procesos y servicios de la Biblioteca de acuerdo con los principios de calidad y excelencia.
6. Aumentar el grado de satisfacción del personal con su trabajo, así como su identificación con los objetivos del servicio.



### III. CLAVES PARA EL DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD BUZ

La BUZ comparte las 5 **claves** del modelo EFQM del siguiente modo:

- Cultura: nos basamos en unos valores sólidos, compartidos por las personas de la organización lo que permite que se lleve a cabo nuestro propósito, generando valor de un modo sostenible.
- Liderazgo: ejercemos un liderazgo efectivo, a todos los niveles, para una toma de decisiones eficaz, colaborativa, basada en el de trabajo en equipo y redes para conseguir los objetivos propuestos.
- Transformación y rendimiento: asentamos nuestro presente, dando el máximo rendimiento, con la vista puesta en el futuro para ir preparándonos y avanzando hacia nuestra visión mediante el éxito de nuestra estrategia..
- Flexible y adaptable: estamos preparados para afrontar riesgos y eventualidades; sabemos adaptarnos al entorno, en el que nos movemos en la actualidad, caracterizado por la volatilidad, la incertidumbre, la complejidad y la ambigüedad.
- El futuro: buscamos indicadores predictivos que nos permitan adelantarnos a las necesidades de nuestros usuarios y a los nuevos escenarios de nuestro ecosistema, para impulsar la verdadera transformación.

### IV. BASES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Las bases de la política de calidad de la BUZ son:

- [Los Estatutos de la Universidad de Zaragoza](#) (Art. 3. Fines de la Universidad; Art. 4. Instrumentos de actuación, Art. 188. Biblioteca. (...) 2) *Es 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 Política de Calidad de la Universidad de Zaragoza](#)
- [El Reglamento de la BUZ](#) (Artículo 35. *Se establecerán los mecanismos necesarios y se elaborarán los indicadores apropiados para la evaluación continuada de la calidad en la prestación de los diferentes servicios de la biblioteca.*)
- [Los Planes Estratégicos de la BUZ y sus desarrollos anuales](#): definición de la Visión, Propósito, Valores, Objetivos y Acciones a desarrollar en el período señalado.
- [Carta de Servicios de la BUZ](#), que marca los compromisos de servicio y
- los indicadores con los que deben medirse.
- [Mapa de la Estrategia de la BUZ](#)
- [Mapa de Procesos de la BUZ](#)



## V. ELEMENTOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Los elementos y agentes que intervienen en la política de calidad de la BUZ son los siguientes:

- A. [Los grupos de interés](#)
- B. Los Recursos materiales:
  - a. Infraestructuras
  - b. Equipamientos
  - c. Presupuestos
  - d. Colecciones
- C. Las Personas
- D. Los Procesos: Estratégicos / Clave / Soporte
- E. Los Indicadores:
  - a). De percepción:
    - i) encuestas de satisfacción a PDI alumnos
    - ii) encuestas de clima laboral
  - b). De rendimiento:
    - i) estadísticas internas proporcionadas por los servicios, por las herramientas en uso y por los proveedores.
    - ii) estadísticas e indicadores REBIUN y otros datos sistemáticos
- F. Metodología.
  - i) Modelo EFQM de Excelencia, de acreditación de calidad
  - ii) *Benchmarking* o proceso sistemático y continuo para evaluar comparativamente los productos, servicios y procesos de trabajo en organizaciones, como un estímulo para la adopción de buenas prácticas
  - iii) Otras metodologías que puedan incorporarse en el futuro, avaladas por su utilidad y/o implantación en la Universidad o en ámbitos afines.

## VI. EJES DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE LA BUZ

[Nuestros Valores](#): considerados desde una doble perspectiva: la propia de la ética profesional bibliotecaria y la referida a elementos, cualidades o habilidades que son clave para alcanzar unos determinados objetivos, Ambas perspectivas sustentan el propósito de la BUZ y dan soporte a su Visión estratégica