

 <b>Universidad</b> Zaragoza	INFORME DE SEGUIMIENTO	Nº: 1	Fecha: 17/03/2025	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2024 al 31/12/2024		
		Versión Carta Servicios: V 5.2		

# Informe de seguimiento de la Carta de Servicios Biblioteca Universitaria

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>INFORME DE</b> <b>SEGUIMIENTO</b>	Nº: 1	Fecha: 17/03/2025	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2024 al 31/12/2024		
		Versión Carta Servicios: V 5.2		

## 0. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de reuniones celebradas	8
Fechas de celebración de las reuniones	10/01/2024;22/01/2024;15/02/2024;18/04/2024;20/05/2024;02/07/2024;21/01/2025

## 1. Observaciones y conclusiones

El año 2024 marca el final del IV Plan Estratégico (PE) de la Biblioteca Universitaria (BUZ). Por este motivo se ha realizado una reflexión profunda sobre el desarrollo de los objetivos marcados y de los compromisos de la Carta de Servicios. Estos compromisos se sustentan en unos principios rectores que, a la luz de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la BUZ ha identificado en base a unos principios que son la base de su funcionamiento y que se han materializado en:

### PRINCIPIO 1: No dejar a nadie atrás

La BUZ se compromete a aplicar el principio de "no dejar a nadie atrás", en concordancia con el ODS 4: Educación de Calidad y el ODS 10: Reducción de las Desigualdades. Este compromiso se materializa a través de los siguientes compromisos:

**Accesibilidad Universal:** La biblioteca trabajará en estrecha colaboración con otras unidades de la universidad y con organizaciones externas para desarrollar iniciativas y programas que promuevan la equidad y la inclusión. Esto incluye la adaptación de infraestructuras para personas con movilidad reducida, la disponibilidad de materiales en formatos accesibles y la implementación de tecnologías asistidas.

**Inclusión Digital:** Reconociendo la importancia del acceso a la información digital, la biblioteca promoverá la inclusión digital mediante la oferta de acceso gratuito a internet, la disponibilidad de dispositivos tecnológicos para préstamo y la capacitación en competencias digitales para todos los usuarios.

**Apoyo formativo Integral:** Se ofrecerá un apoyo que incluya tutorías personalizadas, programas de alfabetización informacional y servicios de orientación y asesoramiento

### PRINCIPIO 2: Carácter integrador

La BUZ se compromete a aplicar este principio de "carácter integrador" con un enfoque que abarca los ámbitos económico, social y ambiental, realizando una serie de actividades y proyectos:

Participación en la Olimpiada Solidaria de Estudio para colaborar con proyectos de mejora para los más desfavorecidos.

Apoyo a la cultura y difusión del patrimonio bibliográfico, a través de exposiciones aprovechando diferentes efemérides.

Participación en la actividad de Relatos Compartidos (cuarta edición) que busca poner voz de forma conjunta a las obras de diferentes escritoras, visibilizando a las mujeres en la historia de la literatura.

Colaboración con el Secretariado de Sostenibilidad y Agenda 2030, en el seguimiento de la Agenda 2030 en la UZ.

### PRINCIPIO 3: Importancia de las Alianzas

La transformación, como leitmotiv en todos los proyectos derivados del IV Plan Estratégico de la BUZ, se fundamenta en la cooperación, que se concreta en el establecimiento de alianzas y la implicación de todos sus grupos de interés (profesorado, estudiantes, personal, gobierno de la Universidad, reguladores, sociedad en general). Este Plan Estratégico ha requerido el establecimiento de sinergias, colaboraciones y alianzas, fusionando nuestros esfuerzos para afrontar eventualidades y riesgos. Además de las alianzas establecidas con nuestros grupos de interés, cabe destacar las alianzas estratégicas con otras bibliotecas universitarias, lo que nos ayuda a avanzar y desarrollar nuestros objetivos, como las bibliotecas G9, UNITA y REBIUN, con las que participamos activamente en diversos grupos de trabajo.

### PRINCIPIO 4: Gobernanza a diferentes niveles

La BUZ cuenta con un marco normativo estable que armoniza las necesidades de sus grupos de interés con las normas de las distintas administraciones públicas. El respeto por los derechos de autor y el uso ético de la información, así como el impulso de la ciencia abierta, están presentes en todas las actuaciones de la BUZ como parte esencial de su propósito de apoyar el proceso de transformación de la información en conocimiento.

### PRINCIPIO 5: Responsabilidad

La responsabilidad abarca la evaluación, la transparencia, la comunicación y la confianza, todos ellos presentes en la gestión de la BUZ. La base de la gestión de la BUZ se sustenta en la adopción de un

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	Nº: 1	Fecha: 17/03/2025	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2024 al 31/12/2024		
		Versión Carta Servicios: V 5.2		

sistema de gestión de calidad y mejora continua, así como en la realización de diversos procesos de evaluación y auditoría. Como resultado, la BUZ ha revalidado en 2024 el sello EFQM 500, otorgado por la European Foundation for Quality Management y el Club de Excelencia en la Gestión (CEG). Este sello representa uno de los máximos reconocimientos a la excelencia concedidos en Europa, posicionando a la BUZ como un referente de calidad.

## 2. Tabla de indicadores

---



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s001 Espacios y equipamientos para la docencia, el aprendizaje y la investigación. Grupo/s de interés: Comunidad universitaria y usuarios autorizados.	c001 Proporcionar los espacios y equipamientos necesarios para satisfacer la demanda.	  		ic001 Satisfacción de los usuarios con las infraestructuras y equipamientos de las bibliotecas de la BUZ.	4 sobre 5	4,13	● (Dato de la encuesta de satisfacción estudiantes 2024)
	c002 Garantizar plazas en las bibliotecas para trabajo en grupo.	 		ic002 Porcentaje de plazas para trabajo en grupo.	8%	8,4%	●
	c003 Ofrecer en las bibliotecas puestos de lectura equipados para personas con diversidad funcional.	   		ic003 Nº de puestos adaptados para personas con diversidad funcional.	>6	10	● La BUZ se compromete a seguir aumentando puestos adaptados en colaboración con la OUAD



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s002 Comunicación. Grupo/s de interés: Comunidad universitaria y sociedad en general.	c004 Aumentar, o al menos, mantener, los niveles de fidelización y/o impacto de la BUZ en las redes sociales.	   		ic004 Tasa de interacción en cada una de las redes sociales BUZ.	Tasa de interacción mensual: X: 2 Facebook 0,10 Instagram 9,50	Tasa de interacción mensual: X: 4,01 Facebook 0,07 Instagram 7,94	 La BUZ tiene que avanzar en la mejora de las tasas de interacción en las redes sociales de la biblioteca y explorar nuevas alternativas para fortalecer la comunicación, la promoción de servicios, la mejora continua, la innovación, la inclusión y la reputación de la institución.
	c005 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.	   		ic005 Nº de actividades de difusión realizadas en las bibliotecas.	>50	78	 Este compromiso está orientado a la difusión pública de las colecciones y recursos de especial valor o significación.
	c006 Concienciación y sensibilización con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	    		ic024 Nº de actividades realizadas en relación con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	10	50	 Dato pendiente de actualización del mapeo UNIZAR
s003 Bibliografía Recomendada (BR). Grupo/s de interés: Estudiantes y PDI UZ.	c007 Facilitar a los estudiantes de grado el acceso a la bibliografía básica recomendada (BR) para todas sus asignaturas.	   		ic006 Porcentaje de la Bibliografía Básica Recomendada disponible en el mercado, adquirida y puesta a disposición en la BUZ.	90%	91,46%	 Compromiso compartido con el centro



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s004 Recursos para la investigación. Grupo/s de interés: Comunidad universitaria.	c008 Adecuar los recursos disponibles a las necesidades de las líneas de investigación en curso.	   		ic007 Satisfacción con los recursos de investigación.	3 sobre 5	s/d	 Encuesta bienal. En 2024 no se realizó encuesta
	c009 Difundir la producción científica de la UZ mediante su depósito en el repositorio institucional Zaguán.	   		ic008 Nº de documentos de investigación depositados anualmente en el repositorio institucional Zaguán	Dato	24.462	 El número de documentos de investigación depositados en Zaguán ha aumentado más de un 20% respecto a 2023
s005 Acceso interbibliotecario de documentos. Grupo/s de interés: Comunidad universitaria, bibliotecas externas y sociedad en general.	c010 Iniciar en 24h. el trámite de las peticiones dirigidas al SOD.	   		ic009 Porcentaje de peticiones al SOD tramitadas dentro del plazo de 24h.	100 %	89,47%	
	c011 Poner a disposición inmediata de los usuarios los documentos recibidos en el SOD.	   		ic010 Porcentaje de documentos suministrados por el SOD en 24h.	100 %	100%	



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s006 Información general y especializada. Grupo/ s de interés: Comunidad universitaria y sociedad en general (condiciones establecidas por la BUZ).	c012 Responder en un máximo de 2 días laborables a las consultas generales y especializadas recibidas en Mostrador de ayuda.	   		ic011 Porcentaje de consultas respondidas en el plazo de 2 días máximo.	90%	98,70%	
	c013 Asesorar al PDI e investigadores UZ en los procesos relacionados con la actividad investigadora.	     		ic012 Porcentaje de consultas atendidas al PDI e investigadores de UZ en los procesos relacionados con la actividad investigadora.	95 %	99%	
s007 Formación bajo demanda. Grupo/s de interés: Comunidad universitaria.	c014 Ofrecer formación bajo demanda para el uso de los recursos y servicios de la Biblioteca.	  		ic013 Porcentaje de cursos impartidos de la oferta de formación bajo demanda.	100 %	100%	
				ic014 Satisfacción de los asistentes con los cursos a la carta recibidos	4 sobre 5	4,13	



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s008 Formación en Competencias Digitales. Grupo/s de interés: Comunidad universitaria.	c015 Implantar la formación en Competencias Digitales a todo el estudiantado.	   		ic015 Implantación de curso Competencias Digitales en todos los grados.	100 %	98%	
	c016 Cubrir la demanda en los niveles básico y/o especializado.	  		ic016 Porcentaje de aptos en los cursos de formación en CD de primer grado.	>75 %	63%	
	c017 Satisfacción con los contenidos de los cursos de CD.	  		ic017 Satisfacción de los estudiantes con los cursos CD de primer grado	4 sobre 5	4,17	
	c018 Consolidar la formación ofrecida por la BUZ en los programas de actividades transversales de la Escuela de doctorado y CIFICE.	  		ic018 Matriculación en los programas de actividades transversales de la Escuela de doctorado y CIFICE.	>100	186	
s009 Consulta en sala. Grupo/s de interés: Comunidad universitaria y sociedad en general (condiciones establecidas por la BUZ).	c019 Facilitar la consulta de la colección garantizando un amplio acceso a los espacios de la BUZ.	  		ic019 Disponibilidad de acceso a los espacios de la BUZ	Apertura mínimo 200 días con un horario de 13 horas (salvo en periodos vacacionales)	328	



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Valor a alcanzar	Valor alcanzado	Observaciones
s010 Préstamo. Grupo/s de interés: Comunidad universitaria y usuarios autorizados.	c020 Fomentar servicios personalizados de préstamo online.	   		ic020 Porcentaje de reservas y renovaciones vía web.	60 %	52%	 Los usuarios continúan mostrando preferencia por acudir personalmente a los mostradores de las bibliotecas para realizar reservas y renovaciones.
	c021 Garantizar la recepción de los documentos disponibles solicitados en préstamo intercentros en el plazo de 3 días laborables.	    		ic021 Facilidad de acceso al documento en préstamo por mostrador único.	90 %	100%	
s011 Acceso on line. Grupo/s de interés: Comunidad universitaria y sociedad en general (condiciones establecidas por la BUZ).	c022 Garantizar el acceso y cubrir la demanda de la comunidad universitaria de los recursos y servicios electrónicos ofrecidos por la BUZ.	    		ic022 Satisfacción con los recursos electrónicos.	3 sobre 5	4,12	
				ic023 Porcentaje de Inversión en recursos electrónicos.	= ó > al 70 %	92,80%	

Cuadro resumen:

	Compromisos ejecutados	Nº 16	72,73 %
	Compromisos en curso	Nº 3	13,64 %
	Compromisos pendientes	Nº 2	9,09 %
	Compromisos desestimados	Nº 1	4,55 %

### 3. Sugerencias, quejas y felicitaciones. Encuestas de satisfacción.

Grupo focal tras encuesta estudiantes

Encuesta satisfacción estudiantes (20/05/2024-23/06/2024) Focus group con el personal BUZ (14/05/2024)

Encuesta de clima interno personal de la BUZ (1/12/2023-31/12/2023)

Página de encuestas:

<https://biblioteca.unizar.es/estrategia-y-calidad/encuestas>

Principales resultados encuesta estudiantes:

[https://biblioteca.unizar.es/sites/biblioteca/files/users/Calidad.81/docs/imagenes/infografia\\_encuesta2024.pdf](https://biblioteca.unizar.es/sites/biblioteca/files/users/Calidad.81/docs/imagenes/infografia_encuesta2024.pdf)

### 4. Acciones de mejora propuestas

Acción	Incorporar en
am001 En relación a Percepción de los Grupos de Interés: Análisis detallado y reformulación de las preguntas que registraron un mayor número de respuestas en blanco, en todos los modelos de encuesta .	Plan de actuación y mejora
am002 En relación a los Focus group: Incrementar la participación en futuros grupos focales mediante una mejora en la comunicación y difusión de información sobre los mismos."	Plan de actuación y mejora
am003 Seguir avanzando en la implantación de la biblioteca digital y en la distribución de espacios.	Carta de servicios
am004 Seguir trabajando junto a la OUAD para garantizar puestos adaptados para personas con diversidad funcional en todas las bibliotecas	Carta de servicios
am005 Avanzar en la mejora de las tasas de interacción en las redes sociales de la biblioteca y explorar nuevas alternativas de comunicación con los Grupos de Interés	Plan de actuación y mejora
am006 Conseguir que el 100% de las peticiones al SOD se tramiten en 24 horas	Carta de servicios

### 5. Actualización de la Carta de servicios

 <b>Universidad</b> Zaragoza	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO</b>	Nº: 1	Fecha: 17/03/2025	 Biblioteca Universidad Zaragoza
		Periodo: 01/01/2024 al 31/12/2024		
		Versión Carta Servicios: V 5.2		

En 2024 finalizó el IV Plan Estratégico de la Biblioteca, lo que llevó a la Dirección de la BUZ a proceder la disolución del Comité de Calidad. El nuevo Comité de Calidad del V Plan Estratégico BUZ, aún no ha sido constituido.