

## **CARTA DE SERVICIOS – BIBLIOTECA UNIVERSITARIA DE ZARAGOZA**

### **1. DATOS IDENTIFICATIVOS Y FINES DEL SERVICIO**

La Biblioteca Universitaria es la unidad de gestión de recursos de información para el aprendizaje, la docencia, la investigación y la formación continua. Participa también en las actividades relacionadas con la gestión y funcionamiento de la Universidad.

La Biblioteca Universitaria gestiona los diferentes recursos de información, con independencia del concepto presupuestario con el que hayan sido adquiridos o de su soporte material o ubicación.

*(Artículo 188 de los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, 2004)*

### **2. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

- Preservar y conservar los fondos bibliográficos de la Universidad de Zaragoza en las condiciones adecuadas.
- Formar y desarrollar las colecciones necesarias para la realización de la labor docente e investigadora de la Universidad.
- Procesar los fondos bibliográficos y documentales de la Universidad de Zaragoza a fin de garantizar su control y utilización.
- Facilitar el acceso de la comunidad universitaria tanto a los recursos de información bibliográfica y documental propios de la Universidad como al disponible en otras bibliotecas y centros de documentación.
- Promover actividades de formación de usuarios a fin de potenciar el uso y difusión de los recursos y servicios bibliotecarios.
- Colaborar en los procesos de creación del conocimiento a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.
- Gestionar de manera eficaz los recursos asignados y definir los procedimientos conforme a criterios de calidad.

### **3. IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS**

- El personal docente e investigador de la Universidad de Zaragoza.
- Los alumnos matriculados en la Universidad de Zaragoza, en cualquiera de sus ciclos u actividades docentes de cualquier tipo.
- El personal de administración y servicios de la Universidad de Zaragoza.
- Todas aquellas personas expresamente autorizadas mediante acuerdos individuales o convenios institucionales realizados por la Universidad.

#### 4. SERVICIOS QUE SE OFRECEN

- Desarrollo y gestión de la colección
  - Gestión de las adquisiciones de los fondos bibliográficos y documentales que deben formar parte de la colección, definiendo para ello los objetivos informativos, seleccionando materiales y proveedores y realizando todas las tareas necesarias para aquel fin.
- Proceso técnico
  - Catalogación y clasificación de los fondos bibliográficos y documentales adquiridos por la Biblioteca Universitaria.
  - Coordinación y mantenimiento del catálogo de la Biblioteca.
  - Preparación y puesta a punto de los libros y otros materiales adquiridos para su utilización por los usuarios de la Biblioteca.
- Atención al usuario
  - Consulta en sala.
  - Acceso remoto al catálogo y otros recursos electrónicos.
  - Información bibliográfica y respuesta a consultas generales y especializadas de los usuarios.
  - Formación de usuarios en la utilización de los recursos bibliográficos y documentales disponibles.
  - Apoyo al profesorado y a los investigadores en la elaboración de material docente y de investigación.
  - Préstamo a domicilio
  - Préstamo interbibliotecario y acceso al documento.
  - Reprografía.
  - Actividades de extensión bibliotecaria y promoción cultural.

#### 5. DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Acceder en condiciones razonables a las colecciones bibliográficas y documentales y a los servicios de la Biblioteca.
- Disponer de los espacios y medios necesarios para el desarrollo de aquellas actividades individuales y de grupo relacionadas directamente con la Biblioteca.
- Recibir la formación necesaria para la utilización de los recursos y servicios de la Biblioteca.
- Recibir una atención eficiente y correcta por parte del personal de la Biblioteca.
- 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.

## 6. FORMA DE PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN EL SERVICIO DE BIBLIOTECA

- A través de las Comisiones de Biblioteca de los Centros u otras que se establezcan.
- Comunicando sus quejas, felicitaciones, opiniones o sugerencias a través de:
  - Buzones instalados al efecto en todas las bibliotecas
  - Buzón electrónico de la página Web de la Biblioteca Universitaria
  - Personalmente, por teléfono, o dirigiendo un escrito al responsable de la biblioteca por correo, fax o correo electrónico
- Participando en las encuestas de satisfacción u otros estudios de usuarios realizados por la biblioteca
- Participando en los grupos de trabajo que se formen dentro del proceso de evaluación de la Biblioteca.

## 7. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD

- Dar a conocer la memoria anual de la calidad en la Biblioteca.
- Mantener a los usuarios puntualmente informados sobre la estructura, fondos y servicios de la Biblioteca Universitaria, horarios de apertura, ubicación y forma de acceso, así como de cualquier novedad o cambio que pueda afectar a su utilización.
- Facilitar acceso completo a la información sobre los fondos que integran la colección a través del catálogo de la biblioteca.
- Proporcionar acceso remoto a través de Internet al catálogo y a los recursos electrónicos disponibles, en las condiciones que determinen las licencias y políticas de uso.
- Garantizar a todos los usuarios la prestación de los servicios de reservas, préstamo, devoluciones e información bibliográfica desde cualquier punto de servicio de la red.
- Establecer un sistema virtual de respuesta a consultas a través de la página Web de la Biblioteca.
- Responder a cualquier consulta especializada planteada en la biblioteca en un plazo máximo de una semana.
- Informar mensualmente de las adquisiciones realizadas.
- Proporcionar acceso a los materiales recomendados para el desarrollo de los programas de estudio.
- Tramitar las desideratas de los usuarios, previo estudio de su conveniencia por la biblioteca, en un plazo máximo de quince días.
- Obtener los documentos originales -o su copia- que no estén en la colección de la BUZ y se soliciten a través del servicio de préstamo interbibliotecario.
- Ofrecer cursos generales y especializados de formación, de acuerdo a las necesidades de los diferentes grupos de usuarios.
- Responder a las quejas y sugerencias recibidas en el plazo máximo de quince días.
- Revisar anualmente los compromisos de calidad en función de los resultados obtenidos y de la demanda de los usuarios.

## 8. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Número de accesos remotos a la página Web de la Biblioteca per capita
- Número de préstamos realizados per capita
- Tasa de rotación de la colección (proporción de documentos utilizados con relación al total de la colección)

- Número de documentos electrónicos descargados per capita.
- Porcentaje de peticiones de préstamo interbibliotecario atendidas en menos tres días.
- Número de consultas de información atendidas per capita.
- Porcentaje de consultas de información atendidas en menos de una semana.
- Porcentaje de desideratas tramitadas en menos de quince días.
- Número de reclamaciones y sugerencias contestadas en menos de quince días / total de quejas recibidas.
- Porcentaje de reclamaciones y sugerencias contestadas dentro del plazo quince días.
- Porcentaje de usuarios que participan en cursos y programas de formación.
- Índice de satisfacción de los usuarios.

## 9. HORARIOS Y DIRECCIONES DE LAS BIBLIOTECAS

### Horarios

| Horarios        | Período lectivo | Período de vacaciones |
|-----------------|-----------------|-----------------------|
| Lunes – Viernes | 8.30 – 21:30 *  | 8:30 – 13:30          |
| Sábados         | 9:10 – 13:30    | Cerrado               |

\*En las Bibliotecas Hypatia de Alejandría y Empresariales de Zaragoza (Campus Río Ebro), y en la de la Escuela Politécnica Superior (Huesca) el horario de cierre es de media hora antes.

### Direcciones

#### **Zaragoza**

- Biblioteca de Humanidades “María Moliner”  
Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. 976 762676
- Biblioteca de la E.U. de Ciencias de la Salud.  
Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 4450
- Biblioteca de la E.U. de Estudios Empresariales.  
María de Luna, s/n. 50018 Zaragoza. Tel. 976 762699
- Biblioteca de la E.U. de Estudios Sociales.  
Violante de Hungría, 23. 50009 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 4515
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias.  
Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. 976 762028
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Doctor Cerrada, 1-3. 50005 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 4605
- Biblioteca de la Facultad de Derecho.  
Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 3633
- Biblioteca de la Facultad de Educación.  
San Juan Bosco, 7. 50009 Zaragoza. Tel. 976 761303
- Biblioteca de la Facultad de Medicina.  
Domingo Miral, s/n. 50009 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 4468
- Biblioteca de la Facultad de Veterinaria  
Miguel Servet, 177. 50013 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 4180
- Biblioteca del Instituto de Ciencias de la Educación.  
Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 3604
- Biblioteca General Universitaria  
Basilio Paraíso, 4. Edif. Paraninfo. 50005 Zaragoza. Tel. 976 761854

- Biblioteca “Hyptía de Alejandría”.  
María de Luna, 5. Edif. Betancourt. 50018 Zaragoza. Tel. 976 761000 extensión 5256
- Centro de Documentación Científica.  
Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza. Tel. 976 761331 – 976 761332

## **Huesca**

- Biblioteca de la Escuela Politécnica Superior  
Ctra. Cuarte, s/n. 22071 Huesca. Tel. 974 239307
- Biblioteca de la E.U. de Estudios Empresariales  
Ronda Misericordia, 1. 22001 Huesca. Tel. 974 239374
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias de la Salud y del Deporte  
Plaza Universidad, 3. 22002 Huesca. Tel. 974 239397
- Biblioteca de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación  
Valentín Carderera, 4. 22001 Huesca. Tel. 974 239353

## **Teruel**

- Biblioteca del Campus de Teruel.  
Ciudad Escolar, s/n. 44003 Teruel. Tel. 978 618109

### 10. SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD, DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE O DE SEGURIDAD E HIGIENE

- Estadísticas anuales de la Red de Bibliotecas Universitarias Españolas (REBIUN)
- Planes de mejora incluidos en el Informe Final de Autoevaluación de la Biblioteca Universitaria de Zaragoza (noviembre 2005)

### 11. OTRA INFORMACIÓN

#### Normativa Legal

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza (Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón)
- Reglamento de la Biblioteca Universitaria (pendiente de aprobación, borrador de 2006)
- Normativa de préstamo (2006)
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual
- Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español
- Ley 3/1999, de 10 de marzo, del Patrimonio Cultural Aragonés