

96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808>

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE LA BIBLIOTECA

PR-1601-04



Centro Universitario de la Defensa Zaragoza

CSV: 96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	17/12/2024 13:02:00	

CONTENIDO

1. OBJETO 4

2. ALCANCE..... 4

3. DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE 4

 3.1. Documentación externa..... 4

 3.2. Documentación interna 4

4. DEFINICIONES..... 4

5. DESARROLLO 5

 5.1. Presentación..... 5

 5.2. Dependencia de la Biblioteca 5

 5.3. Personal..... 5

 5.4. Horario 5

 5.5. Edificio, instalaciones y equipamiento..... 6

 5.5.1. Edificio..... 6

 5.5.2. Fondo..... 6

 5.5.3. Equipamiento informático 6

 5.5.4. Espacios, mobiliario y señalización 6

 5.6. Gestión de la colección 7

 5.6.1. Solicitud de compra..... 7

 5.6.2. Canje..... 7

 5.6.3. Donaciones..... 7

 5.7. Procesos técnicos 7


 5.8. Servicios..... 10

 5.8.1. Servicio de consulta en sala 10

 5.8.2. Servicio de préstamos a domicilio..... 10



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808>


CSV: 96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	17/12/2024 13:02:00	

5.8.3.	Servicio de préstamo interbibliotecario.....	11
5.8.4.	Servicio de préstamos de libros de la Universidad de Zaragoza.....	11
5.8.5.	Servicio de obtención de documentos (SOD).....	12
5.8.6.	Servicio de Información bibliográfica.....	12
5.8.7.	Formación de usuarios.....	12
5.9.	Evaluación y mejora de la Biblioteca.....	14
5.9.1.	Coordinación y control.....	14
5.9.2.	Encuestas de satisfacción.....	14
5.9.3.	Reuniones de delegados.....	15
5.9.4.	Buzón de sugerencias.....	15
5.9.5.	Análisis de información.....	15
5.9.6.	Objetivos anuales.....	15
6.	RESPONSABILIDADES.....	15
7.	FORMATOS RELACIONADOS.....	16
8.	HISTORIAL DE REVISIONES.....	16



96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808>

CSV: 96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	17/12/2024 13:02:00	

1. OBJETO

Exponer el funcionamiento de la biblioteca AGM-CUD y sus servicios.

2. ALCANCE

Todo el personal y los usuarios, tanto alumnado como profesorado y otros, de la Biblioteca.

3. DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE

3.1. Documentación externa

- Reglamento de Bibliotecas de la Red de Bibliotecas de Defensa.
- Acuerdo de 2011 entre la Academia General Militar y el Centro Universitario de la Defensa sobre colaboración entre la AGM y el CUD para la gestión de la Biblioteca.
- Reglamento de préstamo de la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (UZ).

3.2. Documentación interna

- No procede


4. DEFINICIONES

- **Biblioteca:** Cualquier colección organizada de libros y publicaciones en serie impresos u otros tipos de documentos gráficos o audiovisuales disponibles para el préstamo o consulta. Organismo, o parte de él, cuya principal función consiste en construir bibliotecas, mantenerlas, actualizarlas y facilitar el uso de los documentos que precisen los usuarios para satisfacer sus necesidades de información, investigación, educativas o de esparcimiento, contando para ello con un personal especializado. (UNE 50113-1:1992)
- **Bibliotecario:** persona encargada de gestionar el servicio de biblioteca.
- **SGB:** Sistema de Gestión Bibliotecaria. Recurso informático que permite realizar todas las tareas propias de una biblioteca (catalogación, préstamo, etc...)



96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808>

CSV: 96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	17/12/2024 13:02:00	

5. DESARROLLO

5.1. Presentación

La Biblioteca AGM-CUD “Colegios Generales” es una unidad especializada en recopilar, conservar y difundir recursos de información que faciliten el estudio, el aprendizaje, la docencia y la investigación. La biblioteca presta sus servicios a alumnos, profesores, mandos, personal de administración y servicios, tanto de la Academia General Militar (AGM) como del Centro Universitario de la Defensa (CUD), así como a investigadores internos y externos.

Está integrada en la Red de Bibliotecas de Defensa, que realiza labores de coordinación bibliotecaria. Colabora con la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (BUZ) en distintos servicios de apoyo a las necesidades de información de profesores y alumnos del CUD.

5.2. Dependencia de la Biblioteca

La Biblioteca es una unidad de información compartida por la Academia General Militar y el Centro Universitario de la Defensa. Dado que una parte depende de la AGM y otra del CUD, este procedimiento se centrará en las acciones vinculadas al Centro Universitario de la Defensa.

5.3. Personal

Una parte del personal de la biblioteca pertenece a la AGM y otra al CUD.

Dependiente de la AGM:

- 1 Coronel Director
- 1 Subteniente
- 1 Ordenanzas

Dependiente del CUD:

- 1 Bibliotecario

5.4. Horario

El horario de apertura al público de la biblioteca es, de lunes a viernes, de 9 a 14 h y de 16 a 20 horas.



La sala de estudio permanece abierta, desde principios de curso 2021-2022, las 24 horas del día.

5.5. Edificio, instalaciones y equipamiento

5.5.1. Edificio

La biblioteca está ubicada en la planta baja del edificio Cisneros y ocupa una superficie de 850 m² y 1000 m. de estanterías.

5.5.2. Fondo

La Biblioteca organiza sus fondos bibliográficos por materias y están dispuestos en libre acceso. Cuenta con 33.677 volúmenes y más de 3.000 Discos compactos y DVD.

Los libros recomendados de los grados y másteres están agrupados por asignaturas y ocupan un lugar fácilmente accesible de la sala de lectura.

5.5.3. Equipamiento informático

Cuenta con 12 ordenadores con conexión a la Intranet del Ministerio de Defensa y a Internet que facilitan el acceso a los recursos digitales del Ministerio de Defensa y de la Universidad.

Se facilita el acceso a Internet a través de las redes Wifi RAP y Eduroan.

5.5.4. Espacios, mobiliario y señalización


La Biblioteca cuenta con un total de 168 plazas distribuidas en los siguientes espacios:

- 60 puestos en la sala de lectura “Conde de Clonard”.
- 80 puestos en la sala de estudio “Coronel Gil de Bernabé”. Esta sala, anexa a la Biblioteca, permanece abierta 24 horas.
- 48 puestos en las 6 salas “Tte. General Venegas”, de investigación y trabajo en grupo.

La sala de estudio, con capacidad para 60 personas, permanece abierta desde principio de curso las 24 horas.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808>

CSV: 96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	17/12/2024 13:02:00	

La colección está organizada por materias, y señalizada de acuerdo con el Tesauro SKOS de la UNESCO.

5.6. Gestión de la colección

5.6.1. Solicitud de compra

Los profesores encargados de las diferentes asignaturas del grado, solicitan a lo largo del curso, la adquisición de la bibliografía recomendada siguiendo el procedimiento previsto. Una vez recibido el presupuesto de la librería, se solicita, con el visto bueno del gerente del centro.

El mismo procedimiento se sigue para las adquisiciones con cargo a proyectos ya que la biblioteca se ocupa de solicitar presupuesto y gestionar la adquisición de libros con cargo a proyectos de investigación, cuyos investigadores principales pertenecen al CUD.

Además, los cadetes pueden solicitar la adquisición de libros mediante desiderata.

5.6.2. Canje

Las bibliotecas de Defensa y otras instituciones del país publican periódicamente listados con obras que ya no les interesan o tienen duplicadas. La biblioteca las consulta y puede completar sus colecciones solicitando las obras que son de su interés. Al mismo tiempo, la Biblioteca AGM-CUD facilita el mismo servicio, con las mismas condiciones, a otras bibliotecas.

5.6.3. Donaciones


La colección de la biblioteca se completa con donaciones de instituciones, profesores o particulares.

5.7. Procesos técnicos

Todos los procesos técnicos se realizarán con ajuste a las normas internacionales y manuales básicos de Biblioteconomía y Documentación.

- Inventario/registro
- Catalogación
- Clasificación e indización

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808>

CSV: 96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	17/12/2024 13:02:00	

- Creación de autoridades
- Ordenación de fondos
- Mantenimiento de la página web de la biblioteca y participación en redes sociales.
- Gestión de la base de datos de la Universidad de Zaragoza de Bibliografía recomendada de las asignaturas del Grado IOI
- Gestión de duplicados
- Apoyo a los procesos editoriales del CUD y a la digitalización de sus obras.
- Colaboración con la Biblioteca Virtual de Defensa
- Apoyo a la formación del personal de la Biblioteca

Se realiza un registro de adquisición de fondos tanto para las obras ingresadas en la biblioteca como para las solicitadas por los profesores para proyectos de investigación.

La catalogación se realiza siguiendo la norma internacional RDA (Resource Description and Access), que es la norma moderna basada en la web y en sistemas de metadatos. Los registros se cargan en el Catálogo Colectivo del Ministerio de Defensa, denominado Bibliodef.


La indización se realiza utilizando la lista de encabezamientos de materias de la Biblioteca Nacional de España.

Para la creación de registros de autoridades del catálogo se siguen las normas que facilita la Biblioteca Nacional en su Manual de autoridades (2014) y se consultan catálogos y bases de datos nacionales e internacionales: Catálogo internacional de autoridades VIAF, Catálogo de autoridades de la Library of Congress, de la British Library y de la Biblioteca Nacional de España, así como el catálogo REBIUN, de la Red de Bibliotecas Universitarias.

La ordenación de los fondos se realiza por materias, siguiendo la clasificación que ofrece el Tesouro SKOS de UNESCO, que facilita a los usuarios la localización de los libros.

La página web de la biblioteca contiene información actualizada sobre todo lo que tiene que ver con la biblioteca (Recursos y servicios de información, formación de usuarios, guías, noticias,

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808>

CSV: 96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	17/12/2024 13:02:00	

horarios y contacto). Esta información se amplía y revisa de forma constante, para ofrecer una información actualizada.

La biblioteca, para facilitar un mayor acercamiento y contacto con los cadetes y con la sociedad, comparte información documental en sus cuentas de Facebook y X.

Anualmente, y en periodo previo al comienzo de curso, se valida la bibliografía recomendada en las diferentes asignaturas que envían los profesores, de forma que se actualiza la base de datos de Bibliografía Recomendada de la UZ, haciéndola fácilmente consultable y siempre disponible a los interesados.

De manera sistemática se lleva a cabo una revisión de la colección para expurgar los ejemplares duplicados, ejemplares almacenados y sin catalogar, y aquellos otros que, habiendo sido donados, se considere que no son de interés para la Biblioteca.


Desde la biblioteca se presta apoyo a los procesos editoriales de impresiones y reimpressiones de manuales del CUD para los alumnos, en forma de asesoría a los autores, solicitud de Depósito Legal, del ISBN y tramites presupuestarios y de adquisición, así como de su disposición en formato digital.

El bibliotecario colabora en la formación y asesoría técnica del personal de la biblioteca, así como de las personas que se contratan para realizar tareas de catalogación de los fondos pendientes de figurar en el catálogo Bibliodef.

La biblioteca colabora con Subdirección General de Publicaciones y Patrimonio Cultural del Ministerio de Defensa facilitando las copias digitales de los manuales editados por el CUD, facilitando que sus publicaciones estén accesibles en formato digital en la Biblioteca Virtual de Defensa.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808>

CSV: 96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	17/12/2024 13:02:00	

5.8. Servicios

5.8.1. Servicio de consulta en sala

El préstamo en sala tiene como función principal la consulta en la sala de lectura de los fondos de la biblioteca, y concretamente de las obras del fondo antiguo, obras de referencia y los manuales de la sección de libre acceso que estén excluidos de préstamo a domicilio. En este sentido, y para aquellos libros importantes para las asignaturas de los que no tenemos muchos ejemplares, se reserva uno para que siempre pueda ser consultado en la biblioteca. Para ellos se señalan con un punto rojo en el lomo.

No pueden consultarse de forma simultánea más de 5 obras.

5.8.2. Servicio de préstamos a domicilio

Alta de usuarios

Los usuarios de la Biblioteca han de darse alta en el sistema de préstamo. Cada curso se incorporan los nuevos alumnos y los profesores y otros usuarios se van añadiendo a medida que solicitan un préstamo.


Normativa de préstamo

El préstamo a domicilio facilita la consulta y utilización de los fondos fuera de la biblioteca. Las normas para el servicio de préstamo se adaptaron, ampliándose, de las existentes en bibliotecas militares, estableciéndose en 5 el número máximo de ejemplares que se pueden tener prestados durante 30 días. Dichos préstamos pueden renovarse hasta en tres ocasiones, siempre y cuando no haya una reserva de otro usuario. El profesorado tiene derecho a un mayor número de obras a consultar durante más tiempo.

El procedimiento para la renovación puede llevarse a cabo presentándose en la biblioteca con los libros a renovar, o bien a través de llamada telefónica.

Las condiciones de préstamo para profesores son más amplias, ya que se les facilita un mayor número de obras y durante un tiempo más amplio, que les permita ser consultadas durante todo el curso académico. El sistema de préstamo automatizado permite hacer un seguimiento de los

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808>

CSV: 96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	17/12/2024 13:02:00	

libros que no se han devuelto en la fecha señalada, procediéndose a su reclamación por correo electrónico o mediante llamada telefónica.

La no devolución de un préstamo en el plazo acordado puede dar lugar a ciertas limitaciones para seguir utilizando este servicio.

5.8.3. Servicio de préstamo interbibliotecario

El servicio de préstamo interbibliotecario facilita la consulta de fondos de cualquier biblioteca nacional o internacional mediante la solicitud entre bibliotecas y su envío por correo postal certificado. El préstamo se realiza por un mes siendo susceptible de renovación.

Se trata de un servicio recíproco, en el que las bibliotecas pueden solicitar préstamos, al mismo tiempo que facilitan las obras, a otras que se las piden.

La red de bibliotecas de Defensa ofrece el servicio de préstamo interbibliotecario de los fondos de todas las bibliotecas que forman la red. Se trata de un servicio que se ofrece con fines de investigación.

Para solicitar una obra en préstamo interbibliotecario basta con presentarse en la biblioteca de alumnos para realizar la petición o bien enviarla por correo electrónico a la dirección: bibcud@unizar.es.


El procedimiento figura, de forma detallada, en la página web de la Biblioteca. Al tratarse de un servicio que puede llevar gastos de envío, se requiere autorización de la Dirección del centro.

5.8.4. Servicio de préstamos de libros de la Universidad de Zaragoza

Mediante este servicio, los alumnos, el PDI y el PAS pueden solicitar libros de las bibliotecas de la Universidad de Zaragoza y recogerlos y devolverlos en la Biblioteca AGM-CUD. En estos casos, los préstamos se efectúan utilizando los sistemas de la BUZ y las normas de préstamo son las vigentes en la biblioteca universitaria.

El procedimiento para su solicitud figura en la página web de la BUZ.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808>

CSV: 96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	17/12/2024 13:02:00	

5.8.5. Servicio de obtención de documentos (SOD)

La obtención de artículos de revistas o de otro tipo de publicaciones no disponibles en la biblioteca ni en sus bases de datos, se realiza a través de este servicio. La Biblioteca AGM-CUD solicita la reproducción de documentos que necesitan los investigadores, a cualquiera de las bibliotecas nacionales o internacionales que cuentan con el documento original.

Se ha regulado con la Universidad de Zaragoza, el servicio de obtención de artículos a texto completo de revistas o de bases de datos, a las que no se tiene acceso a través del catálogo o de los recursos electrónicos suscritos por la Universidad. El servicio se centraliza en la Unidad de Gestión de la Información Científica de dicha Universidad, que gestiona las solicitudes que le llegan, localiza la documentación, la facilita al solicitante y se ocupa de su posterior facturación al CUD.

El procedimiento para su solicitud es similar al señalado para el préstamo interbibliotecario y figura en la página web de la Biblioteca.

Por otro lado, la biblioteca facilita, al resto de bibliotecas que lo solicitan, la reproducción de documentos mediante copias en formato papel o digital.

5.8.6. Servicio de Información bibliográfica


La biblioteca atiende y trata de resolver la localización de documentos sobre autores y temas específicos, relacionados con el estudio o la investigación, por medio de fuentes de información especializadas.

5.8.7. Formación de usuarios

Sesión informativa sobre bibliotecas y fuentes de información

En la medida en que la programación del curso académico lo permite, en sus comienzos la Biblioteca da una charla a todos los alumnos sobre el Acceso a la documentación y servicios bibliográficos del Ministerio de Defensa, de la Academia General Militar y de la Universidad de Zaragoza, en la que se les informa de las fuentes y recursos de información que tienen a su disposición y cómo utilizarlos.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808>

CSV: 96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 12 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	17/12/2024 13:02:00	

Curso de competencia digital para la realización de trabajos académicos

Los alumnos de 1º del Grado en Defensa y Seguridad, realiza este curso en línea, a través de Moodle y con la supervisión del bibliotecario. Su duración es de 15 h. y está enfocado a facilitarles el conocimiento de las fuentes de información académica, la realización de búsquedas y uso de información, saber seleccionarla y citarla, para aplicar los conocimientos a la realización de los trabajos de curso. Se valora el grado de aprovechamiento y se reconoce, mediante un certificado emitido por la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza así como el reconocimiento de un crédito de libre designación, que pueden hacer constar en el curriculum europeo Europass.

A los alumnos de 4º curso del Grado de IOI, que van a comenzar el trabajo de fin de grado, se les facilita, a través de Moodle, una Guía de herramientas y pautas para un buen TFG, orientada a la realización de dicho trabajo, y cuyos contenidos se centran en la búsqueda y evaluación de información, su uso ético para evitar el plagio, los gestores bibliográficos, la redacción del trabajo y su depósito.

Difusión de la información

Además de la página web, la biblioteca informa de sus actividades y servicios por medio del correo electrónico, la impresión de folletos, marcapáginas y carteles.


Mensualmente se elabora un boletín de adquisiciones, que se publica en la web de la AGM para su consulta.

Visitas guiadas

Anualmente se organizan para los nuevos profesores visitas guiadas a la Biblioteca Histórica de la AGM y a la Biblioteca AGM-CUD.

Para los alumnos también se suelen organizar visitas, en función de las posibilidades del calendario docente. También se atienden visitas de autoridades y de grupos de personas ajenas al centro, que lo solicitan mediante el cauce reglamentario.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808>

CSV: 96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 13 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	17/12/2024 13:02:00	

Servicio de fotocopias y escáner

La biblioteca pone a disposición de los usuarios una fotocopidora-escáner, que permite obtener copias en papel o formato digital de los documentos de su interés.

La máquina funciona con tarjetas, que se magnetizan en la biblioteca y que se pueden adquirir en la Tienda de efectos de la AGM.

Servicio de préstamo de libros electrónicos

La biblioteca cuenta con 2 lectores de libros electrónicos que pueden solicitarse para su uso.

5.9. Evaluación y mejora de la Biblioteca

5.9.1. Coordinación y control

Diariamente se controla el acceso a las salas de lectura y consulta de la biblioteca, para hacer un continuo seguimiento de su uso, que en el año 2024 ha superado los 9.000 usuarios y 400 préstamos.

Anualmente se realizan estadísticas sobre el uso de sus servicios y se facilitan al Centro Coordinador de Bibliotecas del Ministerio de Defensa.

5.9.2. Encuestas de satisfacción

El alumnado puede expresar su grado de satisfacción con la Biblioteca mediante el Item 18 de la encuesta **Satisfacción de los Estudiantes con la Titulación** gestionada por la Universidad de Zaragoza.

Asimismo, la encuesta anual de satisfacción del alumnado con la titulación gestionada por la Academia General Militar también tiene incorporados un conjunto de ítems sobre la Biblioteca. Los resultados serán trasladados al personal de Biblioteca del CUD para su análisis.

Cada dos años se envía al profesorado de Grado la **Encuesta de satisfacción del profesorado con la biblioteca** para recoger sus opiniones sobre la biblioteca como usuarios.



Las observaciones y propuestas de mejora de los usuarios de la Biblioteca serán recogidas en el **Registro de mejoras** por parte del área de Calidad para su gestión y posterior seguimiento.

5.9.3. Reuniones de delegados

Los delegados del alumnado podrán transmitir sus opiniones sobre la Bibliotecas mediante las reuniones celebradas a tal efecto con la Coordinación de la titulación. Los acuerdos correspondientes serán recogidos en acta e incorporados al **Registro de mejoras** por parte del área de Calidad.

5.9.4. Buzón de sugerencias

Todos los usuarios de la Biblioteca podrán hacer uso del Buzón de sugerencias del CUD para transmitir sus opiniones sobre el servicio. Los asuntos serán trasladados al **Registro de mejoras** por parte del área de Calidad.

5.9.5. Análisis de información

La información sobre la Biblioteca recogida por las encuestas, las reuniones y el Buzón de sugerencias será analizada por el Bibliotecario para la toma de decisiones relacionadas con los recursos y el servicio prestado. Asimismo, los resultados serán recogidos en el cuadro de indicadores del CUD.

5.9.6. Objetivos anuales

Se podrá incluir mejoras específicas en los **Objetivos de calidad** anuales del centro para el curso académico posterior.

6. RESPONSABILIDADES

Gerente

- Supervisa el funcionamiento de la Biblioteca por parte del CUD

Bibliotecario

- Lleva a cabo las tareas de gestión relacionadas con los servicios prestados por la Biblioteca

PR-1601-04

15

CSV: 96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808

Organismo: Universidad de Zaragoza

Página: 15 / 16

Firmado electrónicamente por

Cargo o Rol

Fecha

FELIX ALLO FLORES

Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa.
Zaragoza.

17/12/2024 13:02:00



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.umizar.es/csv/96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808>

- Analiza los niveles de satisfacción de los usuarios para proponer mejoras en los recursos y servicios prestados.

7. FORMATOS RELACIONADOS

- No procede


8. HISTORIAL DE REVISIONES

REV	MODIFICACIÓN	APROBADO POR	FECHA
04	Reducción de personal (apartado 5.3). Ajuste del horario de atención al público (apartado 5.4). Actualización de datos de fondos, servicios y uso de la biblioteca (apartado 5).	Comisión de Calidad	17/12/2024
03	Ampliación de encuestas empleadas en la evaluación y mejora (apartado 5.9.2.). Incorporación de reuniones de delegados (apartado 5.9.3.) y buzón de sugerencias (apartado 5.9.4.). Incorporación de objetivos anuales (apartado 5.9.6.).	Comisión de Calidad	08/09/2023
02	Corrección de codificación del documento.	Francisco José Gómez Ramos (Director)	02/02/2023
01	Incorporación de la encuesta de satisfacción del profesorado con la biblioteca en los apartados 5.9.2. y 5.9.3. Cambio de codificación del documento.	Francisco José Gómez Ramos (Director)	20/09/2022
00	Procedimiento original.	Francisco José Gómez Ramos (Director)	26/10/2021



96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808>

CSV: 96bc1fa70ea2d7741b56d0971ec1a808	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 16 / 16	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
FELIX ALLO FLORES	Profesor-Secretario Centro Universitario de la Defensa. Zaragoza.	17/12/2024 13:02:00	