 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante Biblioteca Universitària</p>	<p>Quejas y sugerencias del personal usuario</p>	<p>Código: PE02-1 Revisión: 00 Fecha: 08/01/19 Página 1 de 5</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------


ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. FORMATOS
7. ANEXOS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	08/01/19	Inicial

Elaborado y revisado por:	Aprobado por:
<p>Nombre: Berenice Santonja Masià Cargo: Subdirectora Unidad Gestión de la Calidad y la Comunicación de la Biblioteca Universitaria Fecha: 20/12/2018</p>	<p>Nombre: María Blanes Más Cargo: Directora de la Biblioteca Universitaria Fecha: 08/01/2019</p>

<p>Fecha: 1/2/2019</p> <p>Sello:</p> 

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante Biblioteca Universit�ria</p>	<p>Quejas y sugerencias del personal usuario</p>	<p>Código: PE02-1 Revisión: 00 Fecha: 08/01/19 Página 2 de 5</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

1. OBJETO

Establecer un procedimiento para clasificar las quejas y sugerencias del personal usuario que lleguen a la Biblioteca Universitaria y su posterior gestión.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Bibliotecas de centro, unidades centrales y puntos de servicio de la Biblioteca Universitaria.

3. RESPONSABILIDADES

Subdirecciones de bibliotecas de centro/unidades: resolver las quejas y sugerencias del personal usuario.

Personal de las bibliotecas de centro/unidades: recoger, tramitar, registrar y comunicar la resolución de las quejas y sugerencias al personal usuario.

4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- *Manual de recogida de datos estadísticos en bibliotecas*

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1. Presentación

La Biblioteca Universitaria debe disponer de un sistema de presentación de quejas y sugerencias accesible y visible para el personal usuario en distintos formatos.

El personal usuario puede presentar sus quejas y sugerencias de distintos modos y por varias vías:


- Verbalmente:

El personal gestor las atiende directamente en los mostradores y si es posible las resuelve en el momento y las registra. Si necesitan un seguimiento, recomienda al personal usuario que formalice la queja/sugerencia por escrito.
- Por escrito:
 - Página web: el personal usuario cumplimenta el *Formulario impreso de consultas, quejas y sugerencias (F026)* y lo entrega en el mostrador de bibliotecas.
 - Por correo electrónico: a través del [Buzón de consultas, quejas y sugerencias \(F024\)](#) del apartado "Pregunta y opina" de la página web de la Biblioteca.
 - Por [redes sociales](#).

5.2. Gest n

Cuando se recibe una queja o sugerencia por escrito, el personal gestor puede encontrarse con tres situaciones:

- Si la queja o sugerencia se recibe en la unidad/biblioteca que corresponde:**

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante Biblioteca Universit�ria</p>	<p>Quejas y sugerencias del personal usuario</p>	<p>Código: PE02-1 Revisión: 00 Fecha: 08/01/19 Página 3 de 5</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

El personal gestor:

- la registra y
- realiza un seguimiento para dar al personal usuario una respuesta o solución en el plazo aprobado en la carta de servicios.

El personal técnico evalúa la posible respuesta y/o solución de la queja o sugerencia.

- Si puede, le da una solución inmediata.
- Si se trata de un problema complejo, consulta a la subdirección correspondiente o a la dirección de servicio.

La respuesta final al personal usuario la envía el personal gestor utilizando el modelo *Respuesta al personal usuario de consultas, quejas y sugerencias (F034)* y la registra.

b. Si la queja o sugerencia es relativa a la BUA pero no se ha recibido en la unidad/biblioteca que corresponde:

El personal gestor:

- la reenvía a la unidad/biblioteca responsable;
- introduce los datos que describen su actuación en el *Registro de quejas y sugerencias (F037)*.

Los campos restantes de este registro los completar  el personal gestor de la unidad /biblioteca destinataria de la gestión final.

c. Si la queja o sugerencia no corresponde a la Biblioteca Universitaria:

- la reenvía al servicio pertinente;
- informa al personal usuario acerca del trámite efectuado mediante la *Respuesta al personal usuario de consultas, quejas y sugerencias (F034)*, y
- registra esta queja o sugerencia.

5.3. Registro

El personal gestor registra las quejas y sugerencias en el *Registro de quejas y sugerencias (F037)*, archivo compartido editable por todas las unidades/bibliotecas de la BUA, con los campos que se detallan en el *Anexo II: Campos del Registro de quejas y sugerencias (F037)*.

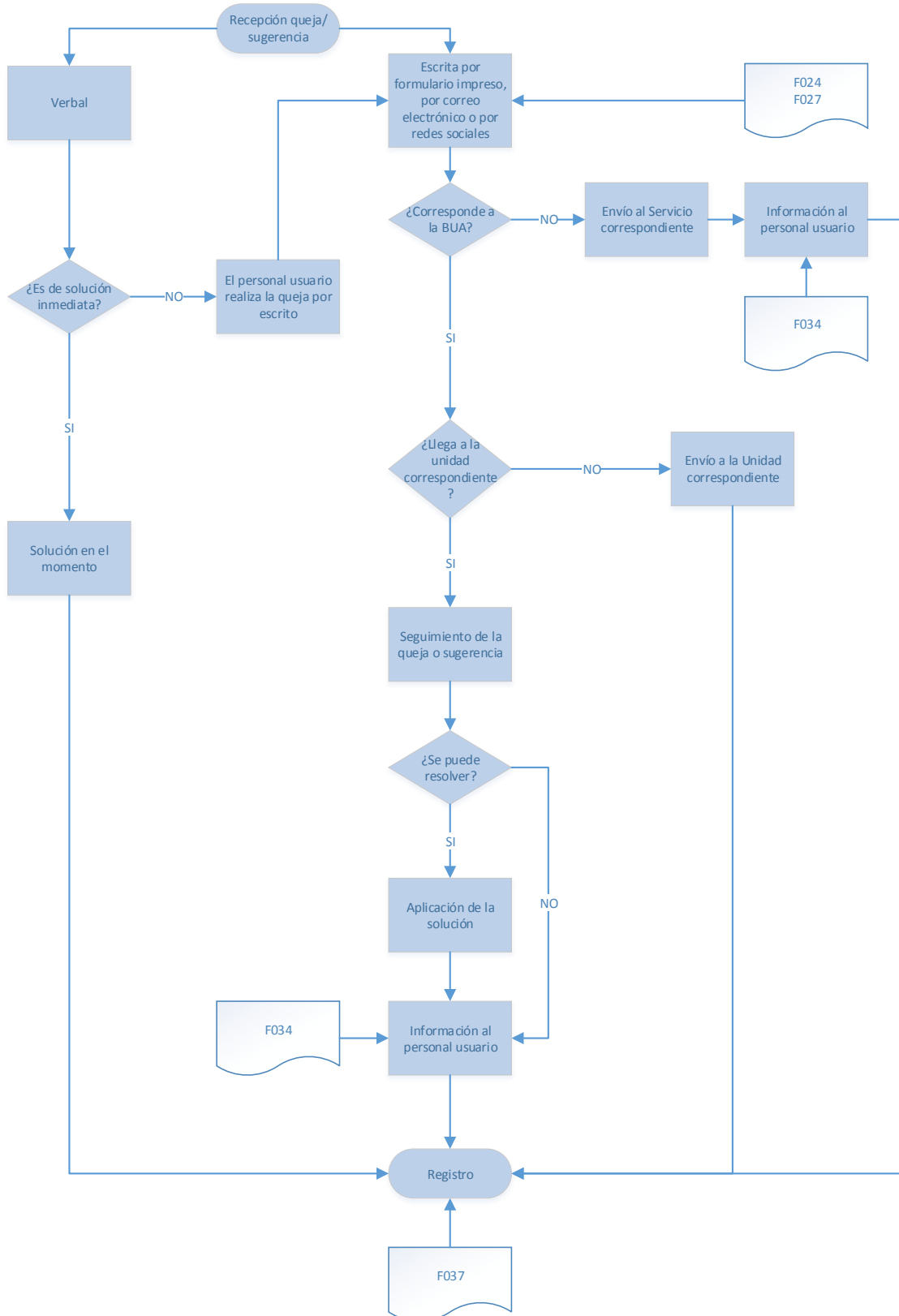
6. FORMATOS


- F024 [Buzón de consultas, quejas y sugerencias](#)
- F027 *Formulario impreso de consultas, quejas y sugerencias*
- F034 *Respuesta al personal usuario de consultas, quejas y sugerencias*
- F037 *Registro de quejas y sugerencias*



7. ANEXOS

▪ **Anexo I: Diagrama de flujo**



 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante Biblioteca Universitària</p>	<p><i>Quejas y sugerencias del personal usuario</i></p>	<p>Código: PE02-1 Revisión: 00 Fecha: 08/01/19 Página 5 de 5</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------

Anexo II: Campos del Registro de quejas y sugerencias (F037)

- Número de registro
- Cumplimiento de indicador: respuesta en 3 días hábiles
- Fecha de queja/sugerencia
- Fecha de entrada en la biblioteca/unidad receptora
- Medio de recepción
- Biblioteca/unidad receptora
- Fecha entrada en la biblioteca/unidad destinataria final
- Queja o sugerencia
- Asunto
- Resumen de la queja/sugerencia
- Perfil del usuario/a (estudiante, PDI, PAS, otros/as)
- Fecha de la respuesta al usuario/a
- Acción realizada
- Observaciones