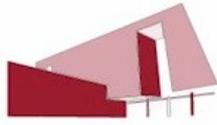


PE05. PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

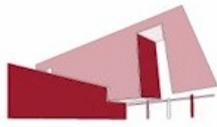
RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	13/01/04	Edición inicial
01	20/04/07	Primera revisión
02	15/07/08	Segunda revisión
03	21/07/17	Tercera revisión
04	12/09/2018	Cuarta revisión

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
D./Dña.:	D./Dña.:	D./Dña.:
Elena Guillamón Álvarez, Josefa Romero Martínez, Leonor García Ruiz	Dolores Tomás Hidalgo Septiembre de 2018	Comité de Mejora, en la sesión 13/11/2018. El acta se puede consultar en https://www.um.es/web/biblioteca/contenido/calidad/grupos-de-mejora-2018



ÍNDICE

1. OBJETIVO.....	3
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
3. RESPONSABILIDADES.....	3
4. DEFINICIONES.....	3
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DENTRO DEL SERVICIO....	4
6. DIAGRAMA DE FLUJO.....	6
7. INDICADORES.....	7
8. FORMATOS.....	7
9. ANEXOS.....	8
Ficha resumen.....	8



1. OBJETIVO.

Las quejas y sugerencias constituyen una valiosa fuente de información para conocer el funcionamiento de los servicios al usuario. La correcta canalización y resolución de las mismas es una prioridad para la Biblioteca Universitaria por diversos motivos: permite establecer una comunicación directa con el usuario, mejorar los servicios existentes y favorecer la puesta a punto de nuevas prestaciones. Con este objetivo se expone a continuación un protocolo de actuaciones sobre quejas y sugerencias para que sea utilizado en todo el Servicio de la Biblioteca Universitaria.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Dirigido a todo el personal del Servicio de Biblioteca Universitaria

3. RESPONSABILIDADES.

Auxiliar de Biblioteca de Servicios Centrales
Jefes de Servicio de la Biblioteca
Jefes de Colección y Hemeroteca de la Biblioteca
Jefe de Área del Servicio de Biblioteca

4. DEFINICIONES.

- **Buzón de la Biblioteca Universitaria.** Servicio integrado en la Web de la Biblioteca Universitaria para recoger de forma clara y sistemática las quejas, sugerencias, opiniones y cualquier otra información que los usuarios quieran hacer llegar a la Biblioteca. No es un medio para solicitar la prestación de un servicio determinado de la Biblioteca
- **Queja.** Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.
- **Sugerencia.** Insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

- **Inspección de Servicios.** Este Servicio tiene asignadas, entre otras variadas y relevantes funciones, la de inspeccionar en materias propias de su competencia todos los Servicios, Unidades y Dependencias de la Universidad de Murcia. La misión de la Inspección de Servicios de la Universidad de Murcia radica en la prestación de asistencia administrativa de toda índole, para el desempeño de la actividad inspectora que se encomienda al Rectorado, como máxima autoridad académica de la Universidad y responsable de su dirección, gobierno y gestión. Con este objetivo general, la Inspección de Servicios de la Universidad de Murcia se configura orgánicamente como un servicio administrativo de la misma, dependiente del Rector bajo la jefatura inmediata del Gerente.
- infobib@um.es. Cuenta de correo de la Biblioteca Universitaria para comunicación con sus usuarios y donde se reciben las solicitudes del Buzón.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO DENTRO DEL SERVICIO.

Buzón de la Biblioteca Universitaria, único *punto de acceso* de Quejas y Sugerencias.

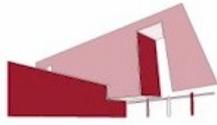
Automáticamente se genera un e-mail de aviso que llega a la cuenta infobib@um.es, que es atendida por personal de Servicios Centrales.

Una vez revisado el contenido del formulario en cuestión:

Si la **Queja** o **Sugerencia** se refiere a un punto de servicio, se traslada a la Jefatura de Servicio de Campus correspondiente (Merced o Espinardo), si se refiere a una sección de servicios centrales, se traslada a la Jefatura de Área. Después de su estudio, se elabora una respuesta que se devuelve a la persona encargada de atender el servicio de Buzón, que le hará llegar al usuario a través del mismo formulario, por correo electrónico.

Se enviará copia de la resolución que se adopte a la **Inspección de Servicios**, si la **Queja** o **Sugerencia** ha llegado por correo electrónico desde dicha unidad.

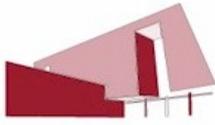
Nota: *Siempre se debe dar una respuesta.* Pero hay que tener en cuenta que no siempre el usuario deja sus datos personales, ya que éstos no son obligatorios. En



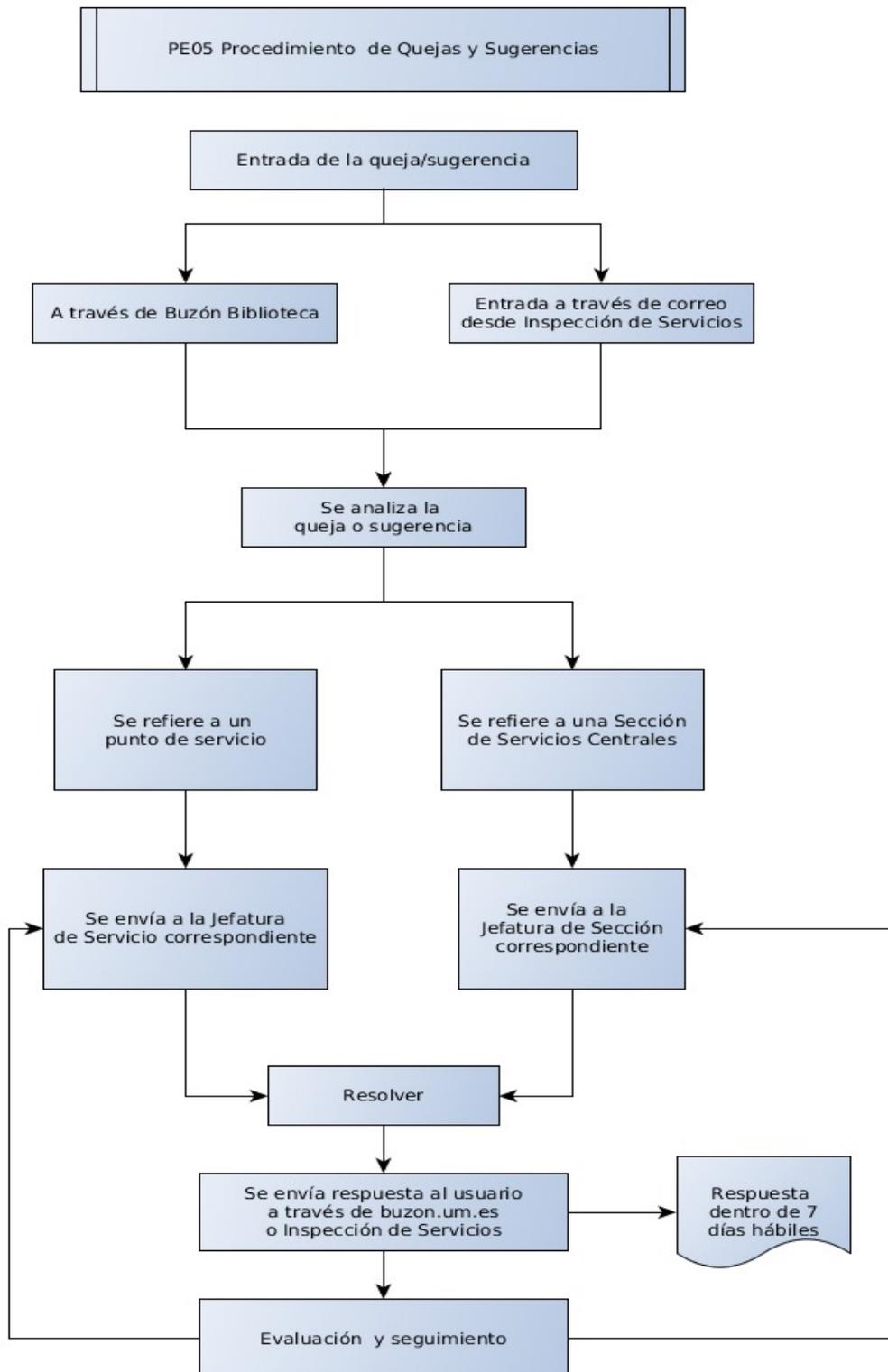
ese caso se deja constancia en el historial del formulario de que no hemos podido contestar.

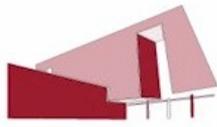
El plazo para la resolución de quejas y sugerencias, no debe ser superior a 7 días hábiles, en los que, en todo momento se informa al usuario de los pasos a realizar para su resolución. Se realizará un informe anual para su presentación ante la Comisión General de Biblioteca y/o la Junta Técnica.

Las instancias de los usuarios se encuentran archivadas en la misma aplicación Buzón, de donde se pueden obtener toda la información y a la que puede acceder el personal autorizado a través de la url <http://www.buzon.um.es>.



6. DIAGRAMA DE FLUJO.





7. INDICADORES.

MF02-IN1: N° de respuestas a quejas/sugerencias por año

Definición	Obtención	Responsables de la obtención	Momento del calculo
N° de respuestas a las quejas y sugerencias recibidas a lo largo del año	Comprobación de número total de entradas de quejas y sugerencias y total de respuestas ofrecidas.	Jefe de Biblioteca de Campus e Inspector de Servicios	Anual

MF02-IN2: N° de quejas/sugerencias en plazo

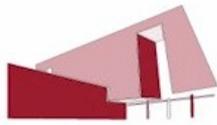
Definición	Obtención	Responsables de la obtención	Momento del calculo
N° de quejas y sugerencias respondidas en plazo.	Total de sugerencias respondidas en plazo fijado	Jefe de Biblioteca de Campus	Anual

MF02-IN3: N° de sugerencias puestas en marcha

Definición	Obtención	Responsables de la obtención	Momento del calculo
N° de sugerencias puestas en marcha	Total de Sugerencias recibidas y total de sugerencias llevadas a cabo.	Jefe de Biblioteca de Campus y Dirección de la Biblioteca	Anual

8. FORMATOS.

PA02. Procedimiento para el control de documentos.



9. ANEXOS

PROPIETARIO		TIPO	MISION
Inspección de Servicios Jefe Biblioteca Campus		PE	Garantizar la gestión de calidad de los servicios de Biblioteca y la satisfacción del usuario
PARTICIPANTES		PROCESOS RELACIONADOS	
Inspección de Servicios Dirección biblioteca Jefe Biblioteca Campus Responsable de Colección o Hemerotecas Servicios Centrales		PC Procesos Clave (asesoramiento) PE00 Procedimiento Comité de Mejora	
LIMITES DEL PROCESO			
Inicio		Final	
Inicio curso académico		Final curso académico	
ENTRADAS AL PROCESO			
Elementos de entrada	Proveedores		Requerimientos a proveedores
Formularios de quejas y sugerencias Buzón-e, Inspección de Servicios	Usuarios de la Biblioteca Universitaria Sociedad en general Personal BUMU		Rellenar los formularios impresos y electrónicos con identificación personal, y fecha de queja y/o consulta
SALIDAS DEL PROCESO			
Elementos de salida	Clientes		Requisitos de los clientes
Por escrito a través de e-mail del usuario Análisis de quejas y sugerencias en la Comisión General de Biblioteca A través de buzón-e	Usuarios de la Biblioteca Universitaria y sociedad en general		Uso correcto de la Normativa en Vigor, Derechos y Deberes de los usuarios y Carta de Servicios.
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO		REGISTROS ORIGINADOS	
Respuesta en el plazo indicado de quejas y sugerencias (inferior a 1 semana) Revisión en la Comisión General de Biblioteca		Registro electrónico de buzon@um.es	
RECURSOS NECESARIOS			
Correo electrónico Información de la Inspección de Servicios			

- Ficha resumen