 Universitat d'Alacant Universidad de Alicante SIBID	<b>Procedimiento para la recepción y gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones</b>	Código PE-01 Revisión: 0 Fecha: 15/03/2011 Página 1 de 5
--	---	---

## ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
4. FORMATOS
5. REGISTROS
6. ANEXOS

### Anexo 1. Diagrama de flujo

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	15/03/2011	Edición inicial


Elaborado y revisado por:	Aprobado por:
Fdo. María Blanes Gran Cargo: Directora del SIBID Fecha: 15/03/2011	Fdo. María Blanes Gran Cargo: Directora del SIBID Fecha: 15/03/2011

Nº registro de salida: 406

Fecha 05/07/2011

Sello:



 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante SIBID</p>	<p><b><i>Procedimiento para la recepción y gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones</i></b></p>	<p>Código PE-01 Revisión: 0 Fecha: 15/03/2011 Página 2 de 5</p>
--	---	---

## **1. OBJETO**

Establecer las tareas a que da lugar la recepción y la tramitación de sugerencias, quejas y reclamaciones de cualquier usuario del Servicio de Biblioteca.

## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este proceso afecta a todo el personal que presta sus servicios en la Biblioteca Universitaria

## **3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO**

### **3.1. Forma de presentación.**

Cualquier usuario del Servicio de Biblioteca puede manifestar una sugerencia, queja o reclamación (*F01-PE01* y *F02-PE01*) por cualquiera de los siguientes medios: fax, correo postal, buzón de sugerencias o correo electrónico a la dirección de cada responsable de biblioteca o unidad, o a la dirección de la BUA.

No se admiten en ningún caso insultos ni ofensas personales o a la institución.

Los buzones están rotulados como punto para presentar sugerencias, quejas y reclamaciones y siempre debe haber impresos en blanco disponibles en los mostradores de atención al público.


### **3.2. Gestión**

Para todas las sugerencias, quejas o reclamaciones que se reciben en una Biblioteca de Centro o Unidad es el/la responsable de la misma el/la encargado/a de determinar si pertenece a su ámbito, en cuyo caso asume su gestión, resolución y respuesta. En caso contrario se remite al responsable de la Biblioteca/Unidad implicada o a la Dirección del Servicio para que determine a quién afecta.

Todas las sugerencias, quejas o reclamaciones son analizadas, sean o no anónimas.

### **3.3. Análisis de los escritos**

Desde la Dirección del Servicio se han tipificado, en los distintos formularios, las sugerencias, quejas o reclamaciones según el motivo que la genera en:

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante SIBID</p>	<p><b>Procedimiento para la recepción y gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones</b></p>	<p>Código PE-01 Revisión: 0 Fecha: 15/03/2011 Página 3 de 5</p>
--	--	---

- Instalaciones y equipamiento
- Horarios
- Gestión de la colección
- Préstamo
- Préstamo interbibliotecario
- Servicio 24 horas
- Servicio de fotocopias
- Información bibliográfica
- Formación de usuarios
- Recursos electrónicos
- Personal
- Otros

### 3. 4. Acuse de recibo y resolución

El/la responsable de la Biblioteca de Centro o Unidad y la Dirección del Servicio, según proceda, responde al usuario mediante correo electrónico o correo ordinario en el caso de aportar sólo este dato, utilizando el modelo (F03-PE01) disponible en la Intranet del SIBID, en el plazo máximo de 7 días.


En el texto de la respuesta, el usuario debe recibir el agradecimiento del Servicio por el hecho de haberse dirigido a él de forma responsable para ejercer sus derechos. Así mismo, se le indica el procedimiento que se ha seguido desde su recepción y, en su caso, qué medidas se han tomado para dar solución al tema que ha suscitado la queja o sugerencia.

Tanto los responsables de Biblioteca de Centro o Unidad como la Dirección del Servicio lleva *un registro de las sugerencias, quejas o reclamaciones recibidas* con indicación de:

- fecha de recepción
- tipo de usuario (alumno, PDI, PAS, externo)
- nombre del usuario
- prestación a la que se refiere
- anotación de la acción realizada al respecto
- tiempo de respuesta (en días)
- fecha de finalización de la acción, en el caso de que la medida adoptada no se pudiera aplicar de forma inmediata

Al comienzo de cada año, los mismos responsables remiten a la Secretaria de Dirección del Servicio el impreso de recogida de datos estadísticos (F04-PE01) disponible en la Intranet.

## 4. FORMATOS

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante SIBID</p>	<p><b>Procedimiento para la recepción y gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones</b></p>	<p>Código PE-01 Revisión: 0 Fecha: 15/03/2011 Página 4 de 5</p>
--	--	---

F01-PE01 *Formulario web de sugerencias, quejas y reclamaciones*  
F02-PE01 *Formulario en papel de sugerencias, quejas y reclamaciones*  
F03-PE01 *Modelo de respuesta*  
F04-PE01 *Impreso de recogida de datos estadísticos*

## 5. REGISTROS

Registros	Soporte	Responsable custodia	Tiempo de conservación
Formulario de <i>sugerencias, quejas y reclamaciones</i>	Electrónico/ papel	Biblioteca/Unidad/ Dirección	5 años
Modelo de respuesta	Electrónico/ papel	Biblioteca/Unidad/ Dirección	Ilimitado
Impreso de recogida de datos estadísticos	Electrónico/ papel	Biblioteca/Unidad/ Dirección	Ilimitado

## 7. ANEXOS

### Anexo 1. Diagrama de flujo

