

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera una còpia no controlada

## 1. OBJECTE

L'objecte d'aquest procediment consisteix en establir la manera oficial com els usuaris del SERVEI DE BIBLIOTEQUES poden manifestar els seus suggeriments i/o queixes sobre els serveis, recursos i prestacions que ofereix la biblioteca.

## 2. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Suggeriments i/o queixes oficials referents al SERVEI DE BIBLIOTEQUES de la UAB. Pel que fa a suggeriments i/o queixes que afectin a la Fundació Biblioteca Josep Laporte no sempre podran ser contestats pel SERVEI DE BIBLIOTEQUES. Per a la resolució d'aquests casos caldrà la redirecció i/o participació de la Fundació.

## 3. DEFINICIONS

- Queixa: manifestació de descontentament de l'usuari amb el servei obtingut.
- Suggeriments: recomanació de millora del servei rebut per l'usuari.
- *Fulls de suggeriments/queixes*: fulls oficials de la UAB a la disposició dels usuaris en els punts establerts d'una manera visible, per exposar un desacord o millora d'un servei rebut
- *UAB, digueu*: Aplicació de suport a la gestió dels suggeriments i de les queixes que arriben a la UAB.

## 4. REFERÈNCIES

- Manual de qualitat
- UAB, digueu
- *Gestió de suggeriments i queixes UAB. Manual de l'usuari de l'administrador de la bústia*

## 5. DESCRIPCIÓ

### 5.1. *UAB, digueu*

La UAB compta amb un sistema normalitzat de recepció de suggeriments i/o queixes, *UAB, digueu*. Es tracta d'un canal de comunicació entre l'administració de la Universitat Autònoma de Barcelona i els col·lectius d'estudiants, professorat i personal d'administració i serveis que conformem la comunitat universitària. El sistema és accessible des de <http://www.uab.es/uab-digueu/> i el seu administrador dirigeix les peticions a unes bústies gestionades pels responsables de contestar-les.

<b>Preparat per:</b> Núria Balagué	<b>Revisat/aprovat per:</b> Joan Gómez Escofet
<b>Signat:</b>	<b>Signat:</b>
<b>Data:</b> 19.09.05	<b>Data:</b> 19.09.05

*Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera una còpia no controlada*

Tota l'aplicació, la gestió de les queixes i l'explotació de les dades es realitza en format electrònic.

A través de *UAB, digueu*, l'usuari pot manifestar una opinió, una queixa o fer un suggeriment o comentari referent als serveis, recursos i prestacions de la biblioteca.

Les biblioteques disposaran, en un lloc visible, d'un cartell on s'informi als usuaris de l'existència d'aquesta aplicació per expressar les seves opinions, suggeriments, comentaris, queixes i/o fer les seves reclamacions.

#### **5.1.1. El formulari electrònic de suggeriments i queixes UAB Digueu**

El formulari conté una sèrie de camps obligatoris i opcionals. Un dels camps obligatoris és el de *Centre o servei afectat*, que inclou un desplegable. Els usuaris que desitgen realitzar un suggeriment o reclamació sobre una biblioteca han de fer ús del desplegable d'aquest camp i indicar la Facultat o Escola a la que la biblioteca està vinculada.

La resposta serà vehiculada per l'Administració de Centre que administra la bústia i la redireccionarà a la persona més idònia, en cada cas, per a respondre, tot seguint la metodologia establerta al *Gestió de suggeriments i queixes UAB. Manual de l'usuari del administrador de la bústia*

L'aplicació permet d'extreure llistats dels suggeriments i queixes de la bústia i preveu informes per àmbits, un dels quals és el de *Biblioteca*, i la classificació dels suggeriments i queixes per tipologia.

#### **5.1.2. Respostes a les comunicacions rebudes a UAB, digueu**

El Cap de Biblioteca, l'Administrador de Centre o el Director del SERVEI DE BIBLIOTEQUES prendran les mesures necessàries per resoldre la reclamació de l'usuari i l'Administrador de Centre o el Director del SERVEI DE BIBLIOTEQUES informarà per escrit a l'usuari de la solució adoptada.

Si la demanda no es pot contestar de forma directa, es redireccionarà al servei o àrea competent de la UAB perquè hi doni una resposta.

Els suggeriments i queixes dels serveis prestats directament per la Fundació Biblioteca Josep Laporte no sempre poden ésser contestats pel SERVEI DE BIBLIOTEQUES, a més pel fet que la Fundació Biblioteca Josep Laporte no forma part del SERVEI DE BIBLIOTEQUES de la UAB el seu procediment d'actuació en relació als suggeriments i reclamacions de l'usuari pot presentar variacions.

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera una còpia no controlada

## **5.2. Altres canals de recollida de suggeriments i queixes**

### **5.2.2 Suggeriments i queixes a les bústies electròniques del Servei de biblioteques**

Els suggeriments i queixes també poden arribar per correu electrònic a les bústies institucionals del Servei de biblioteques (Direcció, UTP i cadascuna de les biblioteques, o a les adreces electròniques del personal). Cada biblioteca guardarà una còpia dels suggeriments i queixes rebudes, i de la resposta corresponent.

### **5.2.3 Suggeriments i queixes rebudes en suport paper**

Els escrits en paper amb suggeriments i queixes seran respostos, i cada biblioteca els guardarà juntament amb la resposta enviada sempre i quan l'emissor hagi facilitat una adreça de contacte.

### **5.2.4. Queixes per telèfon o realitzades presencialment**

S'atendran i s'intentaran resoldre al moment, si no és possible es vehicularà mitjançant les accions que es considerin pertinents.

## **5.3 Insatisfacció amb la solució**

Si l'usuari no queda satisfet amb la resolució de la reclamació pot elevar un recurs al Síndic de Greuges de la UAB

## **5.4 Avaluació de les reclamacions i/o suggeriments**

Donat que l'accés a la base de dades UAB Digueu és restringit, trimestralment el Responsable de qualitat trametrà al cap de cada biblioteca la relació de queixes i suggeriments sobre el seu àmbit registrades a la base de dades *UAB, Digueu*, per tal que en puguin fer el seguiment.

El mes de gener cada biblioteca trametrà al Responsable de Qualitat un informe sobre els *suggeriments i/o queixes* rebuts l'any anterior. En aquest informe només hi constaran els suggeriments i reclamacions que s'hagin fet sobre els serveis, recursos i prestacions que ofereix la biblioteca, sigui via *UAB digueu*, mitjançant els impresos oficials, correu en paper o electrònic.

Les Comissions d'Usuaris de cada biblioteca compten entre les seves funcions "analitzar i vehicular les propostes, suggeriments i reclamacions dels usuaris" (art..23d. *Reglament del Servei de Biblioteques de la UAB*), a tal fi se'ls hi presentarà també l'informe anual.

## **5.5. Control i seguiment**

Trimestralment, el CQ analitzarà les queixes rebudes via *UAB, Digueu* i si cal establirà accions preventives.

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera una còpia no controlada

El Responsable de Qualitat avaluarà anualment els informes de suggeriments i/o queixes i elaborarà un informe conjunt que trametrà al Comitè de Qualitat.

El Comitè de Qualitat analitzarà aquest informe i, si cal, proposarà les mesures correctores i/o preventives a l'àmbit corresponent.

## **6. RESPONSABILITATS**

Cap de Biblioteca

- Enviar l'informe anual al Responsable de Qualitat

Cap de Biblioteca, Administrador de Centre o Director del SERVEI DE BIBLIOTEQUES

- Prendre les mesures necessàries per resoldre la reclamació

Administrador de Centre o Director del SERVEI DE BIBLIOTEQUES

- Respondre per escrit el suggeriment i/o queixa en els terminis establerts per a la gestió de suggeriments i queixes de la UAB

Responsable de Qualitat

- Trametre trimestralment a cada biblioteca la relació de queixes i suggeriments del seu àmbit registrats a la base de dades *UAB Digueu*
- Elaborar i elevar un informe anual

Comitè de Qualitat

- Analitzar trimestralment els suggeriments i queixes rebudes via *UAB Digueu* i si cal establir accions preventives
  - Analitzar l'informe anual presentat pel Responsable de Qualitat i proposar mesures correctives i/o preventives a l'àmbit corresponent.

Personal del Servei

- En aquells punts de servei on es mantinguin els antics impresos en paper, lliurar, rebre i registrar els *Fulls de suggeriments i/o queixes*

Coordinador de Biblioteca o Director del SERVEI DE BIBLIOTEQUES

- Presentar els informes anuals a les Comissions d'Usuaris de les biblioteques

Qualsevol reproducció d'aquest document electrònic es considera una còpia no controlada

## **7. REGISTRES**

- Escrits en paper i correus electrònics *de suggeriments i/o queixes* amb les respostes corresponents
- Informe anual de suggeriments i/o queixes
- Base de dades *UAB Digueu*, de Gestió de suggeriments i queixes de la UAB (mantinguda pel Gabinet del Rectorat)
- Base de dades de no conformitats
- Fulls de recollida de suggeriments i queixes

## **8. ANNEXOS**

No aplicable.