 <p>Universidad Europea de Madrid Laureate International Universities Biblioteca</p>	PR-DIF-04	Página 1 de 2
	<i>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y QUEJAS</i>	Fecha: 27-5-02
		Revisión: 01

1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es detallar los medios de los que disponen los usuarios para hacer llegar a la Biblioteca sus sugerencias, quejas y solicitudes; cómo se contestarán y analizarán las mismas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a la Biblioteca, usuarios de la Universidad Europea.

3. DEFINICIONES

Queja: es la manifestación de descontento, disconformidad, o la reclamación por parte de los usuarios sobre algún aspecto o actuación de la Biblioteca.

Sugerencia: idea de mejora para la Biblioteca planteada por los usuarios.

Solicitud: Petición realizada por los usuarios.

Sede Externa: Campus de la UEM ubicados fuera de Villaviciosa de Odón (Policlínica, Chamartín, CSE, IEDE, etc.)

4. DESCRIPCIÓN

4.1 Buzón de sugerencias


La biblioteca cuenta con un buzón de sugerencias situado en el mostrador de préstamo de la entrada del edificio C.

Los usuarios tienen a su disposición una ficha ubicada junto al buzón, una vez rellena la depositan en el mismo.

La denominación tradicional es "*buzón de sugerencias*", sin embargo, los usuarios pueden expresar también quejas, solicitudes.

4.2 Solicitudes desde iLink

El catálogo iLink cuenta con un apartado denominado *Solicitud* ubicado en lugar visible. Desde este apartado se accede, de forma normalizada y específica en función de la solicitud deseada:

 <p>Universidad Europea de Madrid Laureate International Universities Biblioteca</p>	PR-DIF-04	Página 2 de 2
	<i>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y QUEJAS</i>	Fecha: 27-5-02
		Revisión: 01

Préstamo a Sedes Externas: permite solicitar préstamos desde las sedes externas a la Biblioteca para que los materiales puedan ser recogidos en estas sedes y el usuario no tenga necesidad de desplazarse.

Preguntas: permite formular preguntas sobre cualquier tema que el usuario necesite o desee aclarar y que tenga que ver con la Biblioteca.

Sugerencia para adquisición de nuevos títulos: permite realizar sugerencias de compra de nuevos títulos que sean de interés para el fondo de la Biblioteca.

Comentarios: permite realizar cualquier comentario o sugerencia a la Biblioteca.

Hacer una reserva: permite reservar un documento que esté prestado a otro usuario.

Préstamo interbibliotecario: (sólo para profesores y personal de la Universidad). Permite realizar peticiones de documentos no disponibles en la Biblioteca.

Búsqueda bibliográfica: permite solicitar información sobre todos los fondos y colecciones bibliográficas, su búsqueda, acceso y utilización.

4.3 Otros medios

Además de los anteriores, la Biblioteca pone a disposición de los usuarios los siguientes medios de transmisión de solicitudes, sugerencias y quejas


Correo electrónico: Existe una cuenta específica para el envío de solicitudes y sugerencias: biblioteca@uem.es que llega directamente a la Dirección de la Biblioteca que la contesta o la desvía según corresponda.

Teléfono: en los teléfonos 912115233 ó 912115653. Atendidos por personal de Difusión de la Información.

Presencialmente: en los mostradores de información, a cualquier persona del equipo de Biblioteca o la Dirección de la Biblioteca.

4.4 Contestación

Los coordinadores de área y la directora de la Biblioteca reciben diariamente las solicitudes, sugerencias o quejas dependiendo del contenido de la consulta. Las solicitudes realizadas a través de iLink las reciben directamente los coordinadores (Proceso Técnico, Préstamo Interbibliotecario, Adquisiciones y Difusión de la Información). Las recibidas a través del teléfono, el buzón de sugerencias o presenciales, pueden ser recibidas por cualquier bibliotecario, que podrá contestar

 <p>Universidad Europea de Madrid Laureate International Universities Biblioteca</p>	PR-DIF-04	Página 3 de 2
	<i>PROCEDIMIENTO DE SOLICITUDES, SUGERENCIAS Y QUEJAS</i>	Fecha: 27-5-02
		Revisión: 01

directamente o, en el caso de que excedan su competencia, remitirlas al coordinador correspondiente o a la directora.

Las sugerencias, quejas o solicitudes se contestan en el mismo medio en el que se han recibido y en un plazo de 24 horas. Se informa al usuario de la decisión adoptada respecto a su demanda y el motivo por el que se ha adoptado esta decisión. En cada contestación se facilita al usuario que se comunique directamente con la persona que ha contestado para establecer una cita si no ha quedado satisfecho o necesita aclarar más dudas. En caso necesario, se convoca una reunión con el usuario y el personal de Biblioteca que se estime oportuno, dependiendo de la solicitud o sugerencia, de forma que el usuario sea partícipe en la última decisión o compromiso que se adopte.

Para garantizar la contestación, no se admiten sugerencias anónimas.

4.6 Evaluación

Los datos estadísticos de las sugerencias y solicitudes recibidas se muestran mensualmente en las áreas de la Biblioteca en que hayan sido tramitadas.

El Certificado QUALICERT del que participa la Biblioteca en el punto 6 “Campus tecnológicamente avanzado” recoge las solicitudes, renovaciones y reservas realizadas por los usuarios a través del catálogo iLink. Estos datos y su tratamiento son necesarios para la renovación anual de este apartado del sello QUALICERT.

Anualmente se analizan y evalúan las sugerencias y las quejas. Si se encuentra un número significativo (de, al menos, un 30% del total) de sugerencias o quejas sobre un mismo aspecto, se hace constar especialmente en la memoria anual de la Biblioteca y se revisa que haya quedado subsanado.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Manual de uso del catálogo iLink
Página Web de la Biblioteca
Memoria anual de la Biblioteca
Informes mensuales de las diferentes áreas de la Biblioteca.
Informes mensuales para la certificación QUALICERT

6. REGISTROS

Formularios de cada tipo de solicitud de iLink
Formulario para sugerencias en papel