
 UNIVERSITAT JAUME·I	DOCUMENTO	Cod.
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	DBI-00005

TRATAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

ÍNDICE

- 1. OBJETO**
- 2. ALCANCE**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. RESPONSABILIDADES**
- 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**
- 6. INDICADORES**
- 7. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA**
- 8. REGISTROS**

	DOCUMENTO	Cod. DBI-00005
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	

1. OBJETO

El presente procedimiento define el proceso necesario en el tratamiento de las quejas y sugerencias realizadas por la comunidad universitaria en la Biblioteca.

2. ALCANCE

El procedimiento comienza con la recepción de la queja o sugerencia por parte de la dirección y finaliza con la comunicación al usuario que la ha realizado de las medidas adoptadas para su resolución..

3. DEFINICIONES

. Queja: toda situación en la que un usuario muestra su disconformidad sobre el funcionamiento de un determinado servicio o entidad.

. Sugerencia: toda situación en la que un usuario muestra su iniciativa para la mejora del funcionamiento de un determinado servicio o entidad.

. Plataforma USE (Bústia): Base de datos mantenida por el USE cuya finalidad es la recepción y gestión de quejas y sugerencias de la comunidad universitaria.

. USE: Unitat de Suport Educatiu.

4. RESPONSABILIDADES


Responsable formal: Director de la Biblioteca-Centre de Documentació

Responsable operativo: Ayudantes de archivos y bibliotecas, Técnicos especialistas de bibliotecas y Auxiliares de servicios bibliográficos

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

En primer lugar se identificará el canal de entrada de la queja/sugerencia planteada a la Biblioteca por parte de los usuarios:

- Carta
- Correo electrónico
- Buzón de sugerencias de la página web
- Plataforma USE (“Bústia”)
- Verbal (quedará constancia por medio de una instancia presentada al registro de la Universidad por parte del usuario)
- **Buzones de “Quejas y sugerencias” situadas en la entrada de la Biblioteca, Mediateca y Planta 3^a**

	DOCUMENTO	Cod. DBI-00005
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	

Posteriormente se analizará y estudiará el contenido de la queja/sugerencia para determinar si es factible su resolución:

- Las que no sean de competencia por parte de la Biblioteca o Universidad implicará la tramitación de un mensaje de respuesta al usuario explicando los motivos de la no resolución de la queja/sugerencia.
- Las que puedan resolverse iniciarán el siguiente procedimiento:
 - 1.- Si afectan exclusivamente a otro servicio/dependencia de la universidad:
 - Si procede de la aplicación corporativa “Bústia”, se devolverá a la USE.
 - Si se recibe por otros medios, se tramitará al servicio/dependencia correspondiente. Si el usuario ha hecho constar sus datos de contacto, se le informará a cerca del servicio al que hemos dirigido su queja o sugerencia.
 - 2.- Si afecta en parte a la biblioteca y en parte a otro servicio de la universidad:
 - Se tramitará al servicio/dependencia correspondiente la queja o solicitud.
 - Se informará al usuario, si se conocen los datos de contacto, sobre la gestión realizada.
 - Si el servicio/dependencia comunica a la biblioteca la realización de alguna acción o alguna aclaración sobre la queja o sugerencia recibida, se informará al usuario (si no ha sido ya avisado).
 - Se llevará un seguimiento pormenorizado de las acciones realizadas por el otro servicio/dependencia afectado por la misma.
 - 3.- Si afectan exclusivamente a la Biblioteca:
 - Se iniciará una investigación de la queja/sugerencia planteada.
 - Se estudiará, determinará y aplicará la/s medida/s correctiva para solucionar el problema origen de la queja/sugerencia y evitar que vuelva repetirse.
 - Se llevará a cabo un seguimiento de la/s medida/s correctiva/s.
 - Se informará al usuario de la/s acciones y medida/s correctiva/s empleadas para la resolución del problema planteado en la queja/sugerencia y su resultado final.


Se guardará copia de las acciones realizadas en base a las quejas y sugerencias recibidas tanto en la aplicación corporativa “Bústia”, correo electrónico, o bien archivadas en papel.

6. INDICADORES

7. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al ciudadano?

8. REGISTROS

	DOCUMENTO	Cod. DBI-00005
	TRATAMIENTO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	

- Registros de la Base de datos Plataforma USE (“Bústia”)
- Mensajes de correo electrónico
- Carta
- **Instancias presentada al registro de la Universidad**
- **Mensajes depositadas en los buzones de planta**