


 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p>	 <p>PC 02 SubPC 03 P 02 Pág. 1 de 5</p>
<p>NOMBRE: GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</p>		<p>Rev.: 1 Fecha: 12/12/05</p>

## MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
<p>Puesto:</p> <p>Juan Barquero Ramírez. TEBAM Atención al usuario. Biblioteca de Área de Ciencias de la Educación y Psicología</p> <p>Fernando Heredia Sánchez. Adjunto, Sección de Adquisiciones, Préstamo Interbibliotecario e Información y Referencia</p> <p>Firma:</p>	<p>Puesto:</p> <p>Grupo de Mejora: Plan de recogida de expectativas de los usuarios.</p> <p>Firma:</p>	<p>Puesto:</p> <p>Junta Técnica de la Biblioteca Universitaria.</p> <p>Firma:</p>
<p>Fecha: 12/12/2005</p>	<p>Fecha: 12/12/2005</p>	<p>Fecha: 21/12/2005</p>

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p>	 <p>PC 02 SubPC 03 P 02 Pág. 2 de 5</p>
<p>NOMBRE: GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</p>		<p>Rev.: 1 Fecha: 12/12/05</p>

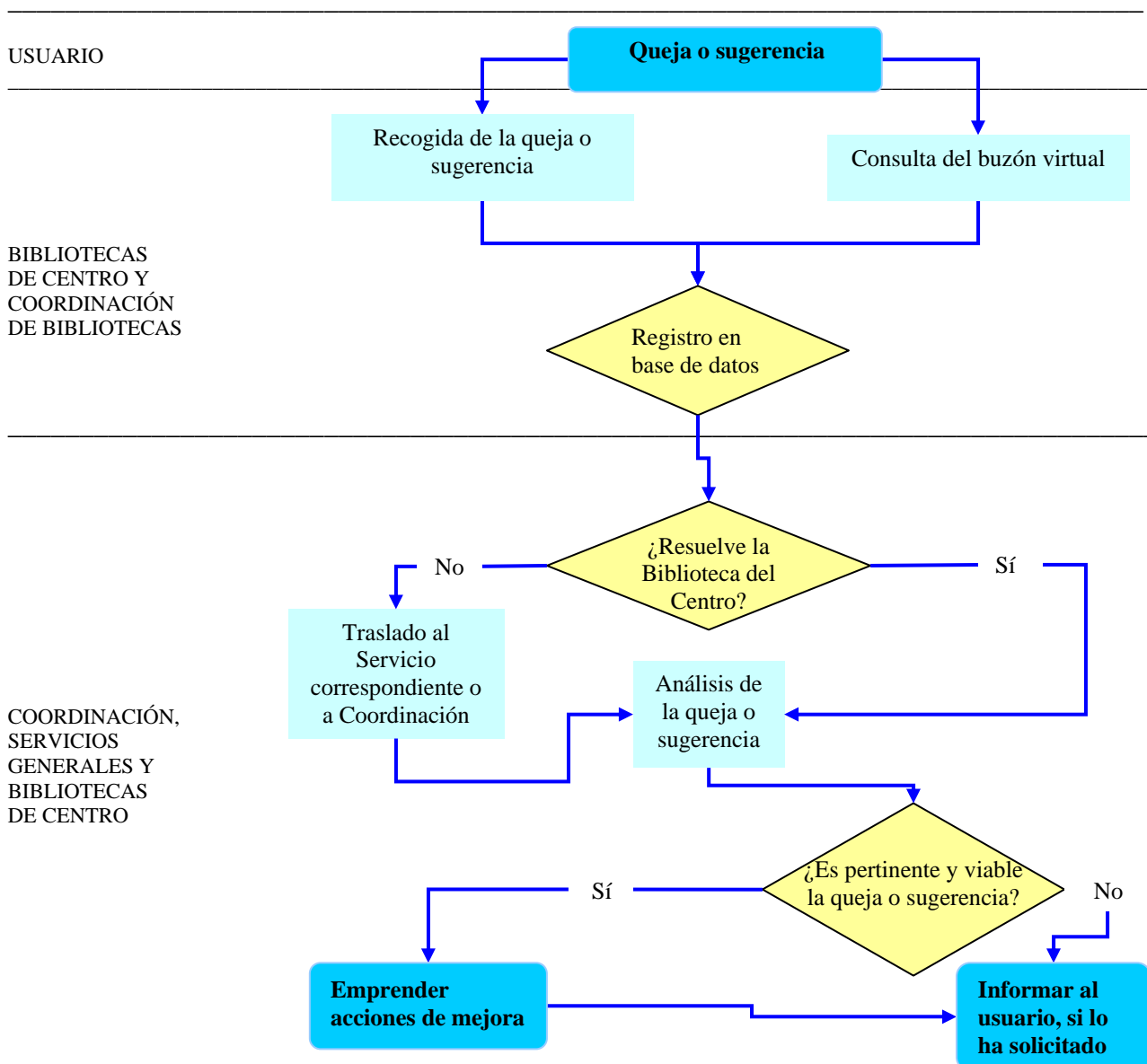
## 1. OBJETIVO



Establecer un canal de comunicación directo, en cuanto a intereses o necesidades, con toda la Comunidad Universitaria a fin de mejorar el Servicio.

## 2. ÁMBITO

Este procedimiento se enmarca dentro del subproceso clave "Recogida de expectativas de usuarios".

## 3. DIAGRAMA DE FLUJO



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 PC 02 SubPC 03 P 02 Pág. 3 de 5
<b>NOMBRE: GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>		Rev.: 1 Fecha: 12/12/05

#### 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

- 1º.- Recogida periódica de las "hojas de quejas y sugerencias", y consulta al buzón virtual, diariamente.
- 2º.-Cada queja o sugerencia se registrará en una base de datos centralizada.
- 3º.-Los responsables de la gestión de quejas y sugerencias en los Centros decidirán si el asunto se tramita por parte de su Biblioteca o si, por su naturaleza, debe ser tramitado por los Servicios Generales o por la Coordinación. En este último caso, la trasladará a quien corresponda.
- 4º.-En el caso de las sugerencias y quejas recibidas en el buzón virtual, el responsable de su consulta, las trasladará a la Biblioteca o Servicio competente.
- 5º.-La unidad que finalmente tenga la responsabilidad de tramitar la queja o sugerencia, la analizará y dará respuesta, en su caso, al usuario, en un plazo de cinco días, vía correo postal o, preferiblemente, electrónico.
- 6º.-La respuesta al usuario, así como las acciones emprendidas a raíz de la queja o sugerencia, se registrarán en la base de datos centralizada, a efectos de evaluación y mejora del propio servicio de "buzón".
- 7º.-La BUMA elaborará folletos de difusión del servicio "buzón" en los que se explicará en qué consiste el servicio, cómo formular las quejas y sugerencias y qué compromisos adopta la Biblioteca con los usuarios.
- 8º.-La BUMA evaluará periódicamente el funcionamiento del servicio "buzón". Para ello, será necesario establecer los indicadores oportunos y llevar el correspondiente control estadístico, a través de la base de datos.

#### 5. DEFINICIONES

Queja.- El usuario expresa una percepción del servicio distinta a las expectativas que tenía del mismo.

Sugerencias.- El usuario expresa propuestas u opiniones tendentes a la mejora del servicio.



Hoja de quejas y sugerencias.- Impreso que cumplimenta el usuario y deposita en el buzón de quejas y sugerencias ubicado en cada Biblioteca de Centro.

Buzón virtual.- Servicio vía Web donde el usuario expresa su queja o sugerencia.

#### 6. PROPIETARIOS

Directores de Bibliotecas de Centro.

“Gestor” del Buzón de quejas y sugerencias (Coordinador de Bibliotecas de Área o persona en quien se delegue).

 <p>UNIVERSIDAD DE MÁLAGA</p>	<p>PROCEDIMIENTO</p>	 <p>PC 02 SubPC 03 P 02 Pág. 4 de 5</p>
<p>NOMBRE: GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</p>		<p>Rev.: 1 Fecha: 12/12/05</p>

## 7. VARIABLES

Todas las quejas y sugerencias deben ser resueltas, emprendiendo acciones de mejora, en su caso, y dando una respuesta al interesado si éste lo ha solicitado.

## 8. INDICADORES

Número de quejas y sugerencias/Número de usuarios.

Número de quejas y sugerencias/Número de acciones de mejora iniciadas.

## 9. REFERENCIAS

Ley Orgánica 15/1999 de 13 diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE 14 de diciembre de 1999).

Estatutos de la UMA.

Reglamento de la BUMA.

## 10. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

Plan de Recogida de Expectativas de los Usuarios (PREU) de la BUMA.

Informe Final de Evaluación de la BUMA.

Plan de Mejora de la BUMA.

## 11. REGISTROS



Base de datos que contiene los registros de las quejas y sugerencias.

Tiempo de conservación de los registros: 5 años.

Fecha de inicio de los registros: 2006.

## 12. OBSERVACIONES

La misión del buzón de quejas y sugerencias no es dar respuesta legal o administrativa a una reclamación formal por parte del usuario, cuestión que lleva su propio trámite fijado en la normativa aplicable a las Administraciones Públicas, sino ser un instrumento de participación directa de los usuarios en la mejora del servicio.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	 PC 02 SubPC 03 P 02 Pág. 5 de 5
<b>NOMBRE: GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>		Rev.: 1 Fecha: 12/12/05

### **13. ANEXOS**

Modelo de formulario de quejas y sugerencias (Anexo 3 PLAN PREU)

Folleto de difusión del Servicio (Anexo 4 PLAN PREU)

Cartel de difusión del Servicio (Anexo 7 PLAN PREU)