

DIRECTRICES Y RECOMENDACIONES

LÍNEA ESTRATÉGICA N° 3
REBIUN Y CALIDAD

2007

Recomendaciones para la gestión de quejas y
sugerencias



crue

Universidades
Españolas

Red de Bibliotecas
REBIUN



II PLAN ESTRATÉGICO DE REBIUN 2007-2010

LÍNEA ESTRATÉGICA N° 3: REBIUN Y CALIDAD

Objetivo 3.1.3

Definición de procesos de retroalimentación del usuario (tratamiento de quejas y sugerencias, medición de calidad de servicio, la satisfacción del cliente etc.)

Informe:

Recomendaciones para la gestión de quejas y sugerencias

Miembros del Subgrupo de Trabajo:

- Universidad de Almería
- Universidad Católica San Antonio de Murcia
- Universidad de Córdoba
- Universidad Europea de Madrid
- Universidad de Huelva
- Universidad de Málaga

INTRODUCCIÓN

En primer lugar, es necesario señalar que no se considera conveniente establecer un modelo único de gestión de quejas, sugerencias y reclamaciones dada la complejidad de instituciones que conforman REBIUN, aunque a título orientativo pueden recomendarse Procedimientos como el establecido por la Universidad de Almería.

En segundo lugar, también se debe especificar que se ha adoptado el punto de vista del usuario a la hora de establecer el marco organizativo. Si entendemos que nuestro máximo interés radica en su papel activo en un proceso de sugerencia, queja o reclamación, serán las necesidades de nuestros usuarios las que determinen la organización de cualquier servicio de este tipo.

Por último, ha de destacarse que un instrumento de este tipo no puede tener como misión, en cualquier caso, la de dar una respuesta legal y/o administrativa al usuario, sino la de ser un instrumento de participación directa de los usuarios en la mejora del servicio de Biblioteca.

1. MARCO NORMATIVO DE REFERENCIA.

- 1.1 Estatutos de la Universidad.
- 1.2 Normativa del Defensor Universitario.
- 1.3 Reglamento de Biblioteca Universitaria.
- 1.4 Ley 30/1994, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- 1.5 Real Decreto 208/1996, de 9 de Febrero, por el que se regulan los servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.
- 1.6 Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 1.7 Ley Orgánica 6/2001, de 21 de Diciembre, de Universidades.
- 1.8 Real Decreto 951/2005 de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado.
- 1.9 Legislación Autonómica correspondiente.
- 1.10 Normas UNE-EN ISO 9001:2000 y 10002.

2. ESTABLECIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS.

2.1. Modelos.

El procedimiento a establecer puede acogerse a diversas posibilidades en función de las directrices institucionales:

- Procedimiento general de la Universidad, que suele estar liderado por las Unidades de Calidad o los Defensores Universitarios.
- Procedimiento específico para los servicios bibliotecarios.

2.2. Necesidades mínimas.

- Punto o puntos de recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias, de carácter físico y/o virtual.
- Plan de difusión de la existencia del punto de recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias entre los usuarios.
- Acuses de recibo. Si nos interesa la opinión de los usuarios, debemos aprovechar la oportunidad para prestar toda nuestra atención a quien ha ejercido una de las acciones que estamos considerando. Por otra parte, un usuario debe de recibir el agradecimiento del Servicio por el hecho de haberse dirigido a él de forma correcta y responsable a ejercer sus derechos.
- Mecanismos internos para el traslado de la queja, sugerencia o reclamación, a la unidad, sección o servicio que deba hacerse cargo del contenido y/o de la respuesta. Estos mecanismos deben incluir el traslado a otras instancias universitarias en caso necesario (Unidad de Calidad, Defensor Universitario, Mediador Universitario...)

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.

3.1. Identificación del punto o puntos de recepción de las quejas, sugerencias y reclamaciones.

3.2. Dotación de medios físicos y electrónicos.

3.3. Publicidad, tanto INTERNA (al conjunto de unidades, secciones y servicios de la Biblioteca) como EXTERNA (usuarios): Cartelería local y página Web general.

3.4. Establecimiento de procedimientos de recepción de la información: Formulario manual y/o electrónico, Aplicación informática.

3.5. Establecimiento de procedimiento para la elaboración del acuse de recibo al usuario.

3.6. Definición de los circuitos internos de traslado de las sugerencias, quejas y reclamaciones a la instancia encargada de la tramitación y/o respuesta.

3.7. Seguimiento del proceso, con especial atención a los tiempos de demora en las respuestas y a los efectos en las acciones de mejora llevadas a cabo.

3.8. Mantenimiento de un “Registro” de quejas y sugerencias, con especificación del tiempo en que se conservarán los registros y la fecha de inicio de la base de datos.

4. INDICADORES DE EVALUACIÓN.

4.1. Grado de conocimiento del Servicio.

4.2. Número de quejas/Número de usuarios.

4.3. Número de sugerencias/Número de usuarios.

4.4. Número de quejas/ Acciones de mejora emprendidas o realizadas.

4.5. Número de sugerencias/ Acciones de mejora emprendidas o realizadas.

4.6. Elaboración de un manual interno de gestión del proceso, que incluya (a título orientativo):

→ objetivos

→ ámbito de aplicación

→ vocabulario breve y comprensible

→ descripción breve del proceso

→ responsables

→ forma de gestión de los registros

→ indicadores de evaluación

→ documentos relacionados con el proceso

→ diagrama de flujos

5. PRÁCTICAS ACTUALES.

5.1. En el marco general de la Institución.

Universidad de Córdoba.

Universidad Católica San Antonio de Murcia. Procedimiento de gestión de reclamaciones y sugerencias. Mediador Universitario.

Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. Marco general para atender las sugerencias, quejas y reclamaciones los estudiantes. Barcelona, 2004.

Universidad de Almería. Procedimiento General de Gestión de Quejas y Sugerencias.

5.2. En el marco específico de la Biblioteca Universitaria.

Universidad Cardenal Herrera-CEU

Universidad Carlos III

Universidad Católica San Antonio de Murcia

Universidad de Alcalá

Universidad de Málaga

Universitat Jaume I

Universitat Autònoma de Barcelona

Universidad Europea de Madrid

5.3. Buzones Web.

Escuela Superior Politécnica de Mondragón

<http://biblioteka.mondragon.edu/intrabiblio/liburutegi/arriba.asp>

Universidad Alfonso X el Sabio

<http://www.uax.es/biblioteca/>

Universidad Antonio de Nebrija.

<http://www.nebrija.com/servicios/biblioteca/sugerencias.htm#>

Universidad Autónoma de Madrid.

<http://biblioteca.uam.es/sc/sugerencias.html>

Universidad Católica San Antonio de Murcia.

<http://campus.ucam.edu/web/biblioteca/buzonbib.php>

Universitat Pompeu Fabra.

<http://www.upf.edu/bib/cast/coneixer/coneixer.htm?opcio=0>

Universidad de Burgos.

<http://www.ubu.es/biblioteca/sugerencias/index.htm>

Universidad de Cádiz.

<https://buzon.uca.es/cau/index.do>

Universidad de Cantabria

<http://www.buc.unican.es/Contacto/contacto.htm>

Universidad de Castilla La Mancha

<http://www.biblioteca.uclm.es/buzon.html>

Universidad de Granada

http://www.ugr.es/~biblio/biblioteca_responde/sugerencias.html

Universidad de La Laguna

<http://papyrus.bbt.ull.es/servicios/reclamacionesysugerencias/reclamaciones/reclamacion.asp>

Universidad de La Rioja

<http://biblioteca.unirioja.es/biblio/for/forsuger.html>

Universidad de Málaga

http://www.uma.es/servicios/biblioteca/Sugerencia_Formulario.htm

Universidad de Murcia

<http://www.um.es/biblioteca/formularios/formsugerencias.htm>

Universidad de Zaragoza

<http://biblioteca.unizar.es/quejas.php> Universidad Miguel Hernández

<http://www.umh.es/frame.asp?url=/bibliotecas>

Universitat Abat Oliba CEU

<http://biblioteca.uao.es/cream/?page=12>

Universitat d' Alacant

<http://www.ua.es/va/bibliotecas/SIBID/formularios/buzon.htm>

Universitat de les Illes Balears

<http://www.uib.es/servei/biblioteca/suggeriments/index.html>

Universitat de Lleida

<http://www.bib.udl.cat/contacta/bustia.html>

Universitat de Valencia

<http://biblioteca.uv.es/castellano/pie/contactar.php>

Universitat de Vic

<http://www.uvic.cat/biblioteca/ca/serveis/altres/inici.html>

Universitat Politècnica de Catalunya

<http://biblioteca.upc.es/suggeriments/>

Universitat Politècnica de València

http://www.upv.es/entidades/ABDC/menu_520433c.html

6. DOCUMENTACIÓN DE INTERÉS.

6.1. Algunas referencias bibliográficas.

HERRERA VIEDMA, E. ...[et al.] (2007) "Midiendo la satisfacción de usuarios para mejorar la calidad en las bibliotecas universitarias", en 10as Jornadas Españolas de Documentación, Santiago de Compostela, FESABID, pp.317-325.

Ministerio de Administraciones Públicas (2006). Guía para la gestión de quejas y sugerencias. Madrid, MAP.

MACÍA APARICIO, R. (1999), "Gestión activa y eficaz de las quejas y reclamaciones", *Forum calidad*, vol. 11, nº 105, pp. 56-60.

SACANELL BERRUECO, Enrique (2007, septiembre 7), *La gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias como sistema de mejora*.

6.2. Enlaces.

- [ANECA](#)
- [American Society for Quality \(ASQ\).](#)
- [Asociación Española para la Calidad \(AEC\).](#)
- [Asociación Española de Normalización y Certificación \(AENOR\).](#)
- [BALDRIGE.](#)
- [Club Excelencia en Gestión.](#)
- [EFQM.](#)
- [ENAC.](#)
- [Instituto Europeo de Administración Pública \(IEAP\).](#)
- [Instituto Jurán.](#)
- [ISO.](#)
- [Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos](#)

