



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Manual de procedimiento

16 marzo 2010

La comunidad universitaria se dirige de forma habitual a los responsables de bibliotecas, áreas o servicios bibliotecarios para manifestar quejas o para transmitir sugerencias de mejora. Los sistemas de comunicación empleados son diversos y normalmente informales, lo que provoca que las comunicaciones sean contestadas en diferentes plazos, por distintos responsables y en formas no normalizadas.

Este manual de procedimiento tiene como objetivo disponer de un único sistema para la administración de la recepción de quejas y sugerencias relativas a servicios bibliotecarios y para la normalización de la respuesta a las mismas. Este sistema garantizará la respuesta a todas las quejas y sugerencias y servirá para disponer de la información que permita mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Salamanca.

Las Bibliotecas de la Universidad de Salamanca emplearán el **Buzón de sugerencias y quejas** de la Universidad de Salamanca, regulado de acuerdo a lo establecido en el RD 951/2005 por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración.

- ▶ Acceso al sistema de sugerencias y quejas: <https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas>

El uso de este sistema permitirá procesar de forma conjunta todas las comunicaciones que los usuarios de las bibliotecas de la Universidad de Salamanca quieran hacer llegar para manifestar desacuerdos y opiniones sobre los servicios bibliotecarios de la Universidad de Salamanca.

Recepción de sugerencias y quejas relacionadas con bibliotecas

- ➊ Una **sugerencia** es la aportación de ideas o iniciativas para mejorar la calidad de los servicios bibliotecarios de la Universidad de Salamanca. Una **queja** es una manifestación de insatisfacción con alguna de las actuaciones de las bibliotecas de la Universidad de Salamanca.
- ➋ Todas las quejas y sugerencias relativas a servicios bibliotecarios serán tramitadas desde el Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca. El enlace a este Buzón está disponible en la página principal de la Universidad de Salamanca y en la del Servicio de Bibliotecas. **Buzón:** <https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas>.
- ➌ Las sugerencias y quejas serán respondidas por la Dirección del Servicio de Bibliotecas, quien pedirá información previamente a los responsables de las áreas, centros o servicios a los que afecte la queja o sugerencia.



- ④ Las comunicaciones o mensajes de quejas y sugerencias que se reciban por otros medios serán contestados por la unidad que la reciba, pero indicando al autor de la queja o sugerencia que la remita de nuevo a través del Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca. Para ello se empleará el texto normalizado del apartado 5.
- ⑤ Se unifica el texto que se empleará para informar a los autores de quejas y sugerencias de que se debe usar el Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca. El texto que servirá para contestar las quejas y sugerencias recibidas por otros medios diferentes al Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca será el siguiente:

Estimado/a usuario/a:

Hemos recibido su comunicación relativa a los servicios bibliotecarios de la Universidad de Salamanca. Le pedimos que vuelva a remitirnos su petición mediante el Buzón de Sugerencias y Quejas que encontrará en <https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas> .

Desde este Buzón, usted dispone de diferentes opciones para enviarnos su comunicación. El motivo de nuestra petición es que, mediante el Buzón de Sugerencias y Quejas, la Universidad de Salamanca administra de forma coordinada todas las comunicaciones relacionadas con sugerencias para su actividad y quejas sobre sus servicios. De igual forma, su petición se procesará de forma anónima y obtendrá respuesta en los plazos que marca la normativa de mejora de la calidad en la Administración.

Un saludo

(Firma de la persona o unidad
que haya recibido la comunicación)

- ⑥ La Unidad de Evaluación de la Universidad de Salamanca coordina la recepción de las comunicaciones recibidas en el Buzón de sugerencias y quejas y remite las relacionadas con las bibliotecas a la dirección de correo electrónico del Servicio de Bibliotecas sabus@usal.es. La Dirección del Servicio de Bibliotecas enviará a la Unidad de Evaluación la contestación a las mismas en los plazos establecidos en la normativa específica de la Universidad de Salamanca.



Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca

El Buzón de Sugerencias y Quejas de la Universidad de Salamanca está disponible desde la página principal de Universidad de Salamanca <http://www.usal.es> y del Servicio de Bibliotecas <http://sabus.usal.es>, que remiten a la dirección web específica:

► <https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas>

Se podrán presentar sugerencias y quejas a través de los siguientes medios:

- **A través de la web**, si se dispone de una cuenta de usuario de la Universidad de Salamanca: <https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/frmLdapAcceso.jsp>
- **Por correo electrónico**, a través de un formulario, si no se posee cuenta de usuario de la Universidad de Salamanca: <https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/frmFormularioQS.jsp>
- **Por escrito**, cumplimentando el impreso normalizado disponible en la web y en todas las conserjerías o unidades de información de la Universidad de Salamanca: https://uxxi.usal.es/sugerenciasquejas/docs/impreso_quejas.pdf . El escrito se podrá:

- **Enviar** por fax al número 034 923 294 638

- **Presentar** en el Registro Único y Registros descentralizados de la Universidad de Salamanca, según lo establecido en el "Acuerdo Normativo sobre Organización y Funcionamiento del Registro Único Automatizado de la Universidad de Salamanca".(BOC. y L. de 9 de junio de 2000).

- **Presentar** en los lugares a que se refiere el artículo 38.4 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento administrativo Común (BOE 27 de noviembre de 1992).

Las sugerencias y quejas serán gestionadas por la Unidad de Evaluación de la Calidad, que se compromete a informar al interesado de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles. En caso de ser requeridas aclaraciones al interesado, éste dispondrá de un plazo de 10 días hábiles desde la fecha de requerimiento para formularlas (transcurrido dicho plazo sin haberse recibido las aclaraciones, se dará la sugerencia o queja por desistida), en cuyo caso el plazo de 20 días hábiles quedará en suspenso.