

	<b>Procedimiento de atención a quejas y sugerencias de usuarios</b>	PR-CCA-03
	Área: Biblioteca	
	Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 2

### A. Propósito

Satisfacer las necesidades y expectativas de información de los usuarios a través de la atención y seguimiento a sus quejas y sugerencias.

### B. Alcance

Todos los usuarios y la Biblioteca.

### C. Enfoque de proceso

Proveedor(es) (Int./ Ext.)	Entrada(s)	Salida(s)	Cliente(s) (Int./ Ext.)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato electrónico de sugerencias y quejas.</li> <li>Otros medios de comunicación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.</li> <li>Usuarios satisfechos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios</li> </ul>
<b>Expectativas / Necesidades del cliente</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Req. Técnicos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cantidad solicitada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrega oportuna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actitud/Servicio</li> </ul>
Indicador(es)	Frecuencia	Método	Cálculo
N/A	N/A	N/A	N/A

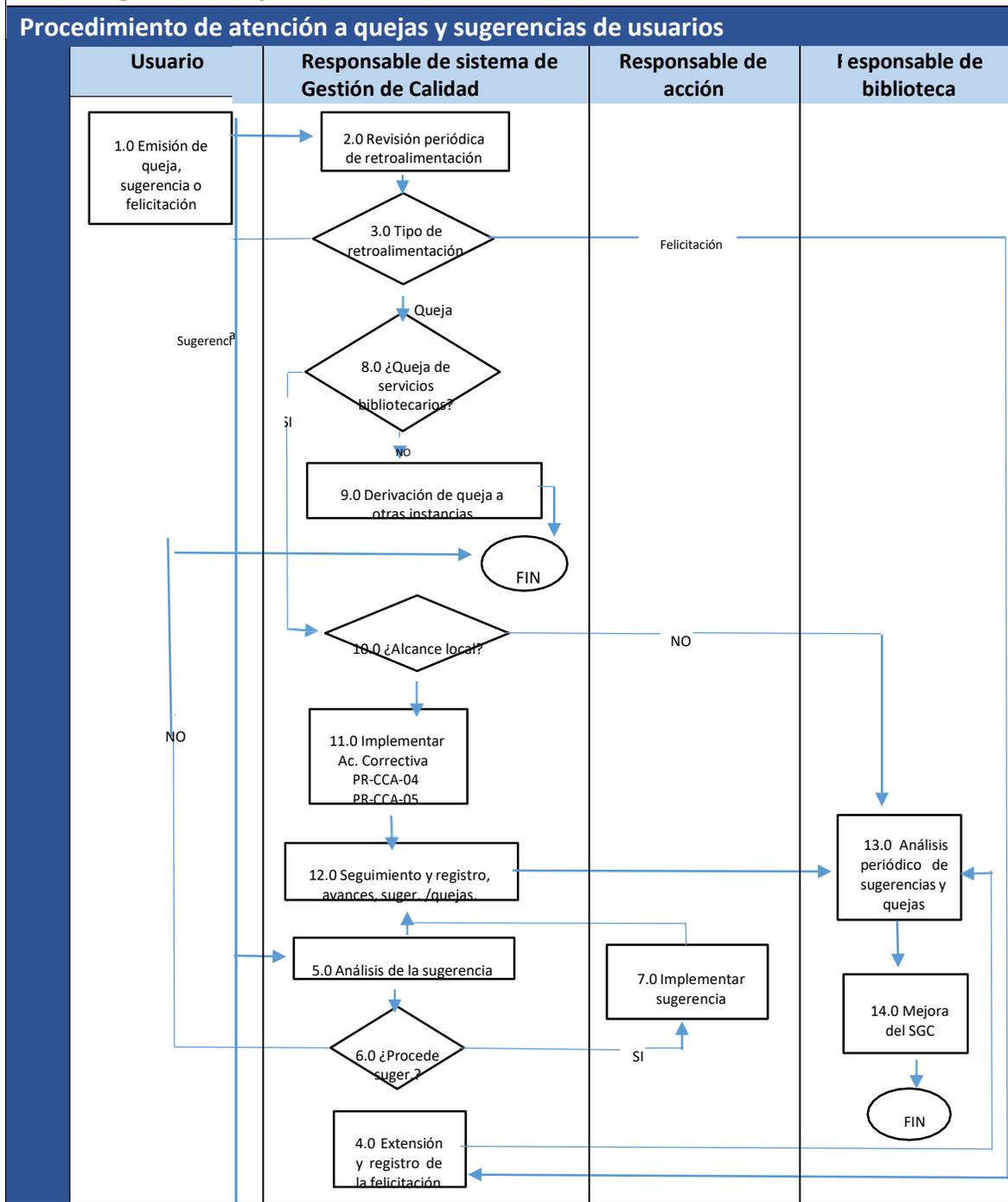
### D. Procesos interrelacionados

### E. Documentos asociados

Nombre del proceso	Código	Nombre del documento
Todos los procesos del SGC	FR-CCA-03	Formato electrónico de sugerencias y quejas.
	FR-DIR-02	Formato de minutas.
	FR-CCA-04	Reporte semestral de sugerencias y quejas de usuarios

	<b>Procedimiento de atención a quejas y sugerencias de usuarios</b>	PR-CCA-03
	Área: Biblioteca	
	Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 2

### F. Diagrama de flujo



	<b>Procedimiento de atención a quejas y sugerencias de usuarios</b>	PR-CCA-03
	Área: Biblioteca	
	Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 2

## G. Descripción del proceso

1.0 Los usuarios del Sistema Universitario de Bibliotecas (SIUBI) expresan sus felicitaciones, sugerencias o quejas respecto a sus necesidades de información, los servicios recibidos, las instalaciones y el acervo mediante el formato electrónico de sugerencias y quejas (FR-CCA-03) u otros medios alternos de comunicación tales como, correos. Si el usuario expresa sus comentarios de manera verbal, se le invitará a hacer uso del formato electrónico de sugerencias y quejas (FR-CCA-03).

2.0 El responsable de sistema de gestión de calidad revisa al menos cada dos semanas las quejas, sugerencias o felicitaciones.

3.0 ¿Tipo de retroalimentación?

3.1 Si es una felicitación, pasar al punto 4.0

3.2 Si es una sugerencia, pasar al punto 5.0

3.3 Si es una queja, pasar al punto 8.0

4.0 Atención de felicitaciones. El responsable de sistema de gestión de calidad extiende las felicitaciones al personal correspondiente y las registra en el FR-CCA-04. Pasar al punto 13.0

5.0 Atención de sugerencias. El responsable de sistema de gestión de calidad analiza el aporte de la sugerencia recibida y su pertinencia.

6.0 ¿Procede la sugerencia?

6.1 Si la sugerencia no procede se registra en el formato (FR-CCA-04) y se exhibe para que el usuario conozca la inviabilidad. Fin del procedimiento.

6.2 Si la sugerencia procede, el responsable de sistema de gestión de calidad la registrará en la reporte de seguimiento de felicitaciones, sugerencias y quejas (FR-CCA-04), responderá al usuario informándole las acciones a tomar y asignará a un responsable para su realización. Pasar al punto 7.0

**Nota:** Se dará respuesta al usuario agradeciendo su aportación siempre y cuando nos facilite de correo electrónico y se exhibirá el formato para que el usuario vea las acciones realizadas.

7.0 El responsable asignado atiende la sugerencia. Pasar al punto 12.0

	<b>Procedimiento de atención a quejas y sugerencias de usuarios</b>	PR-CCA-03
	Área: Biblioteca	
	Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 2

## 8.0 Atención de quejas.

8.1 Si la queja es ajena a la prestación de servicios bibliotecarios, pasar al punto

9.0

8.2 Si la queja es relativa a la prestación de servicios bibliotecarios pasar al punto

10.0

9.0 El responsable de sistema de gestión de calidad derivará la queja a la instancia correspondiente, la registrará en el reporte de felicitaciones, sugerencias y quejas (FR-CCA-04), e informa al usuario sobre la acción tomada. Fin del procedimiento.

### 10.0 ¿La queja tiene un alcance local?

10.1 Si la queja supera el alcance de la autoridad del responsable de biblioteca o de las autoridades del Centro Universitario, mediante el reporte de sugerencias y quejas (FR-CCA-04) se notificará a las autoridades correspondientes, además de informar al usuario sobre la acción realizada. Pasar al punto 13.0

10.2 Si la queja es parte del alcance de la autoridad del responsable de biblioteca y amerita la implementación de acciones correctivas o preventivas pasar al punto 11.0. Si no amerita la acción correctiva, registrará la actividad realizada en reporte de sugerencia y quejas (FR-CCA-04) e informará al usuario sobre la acción tomada

11.0 El responsable de sistema de gestión de calidad registra la queja en el reporte de sugerencias y quejas (FR-CCA-04) e implementará el procedimiento de acciones correctivas o proyecto de mejora

Nota: la apertura de la acción correctiva para su tratamiento puede ser por una queja o por un grupo de quejas acerca de lo mismo.

12.0 El responsable de sistema de gestión de calidad da seguimiento a la acción (correctiva para el caso de queja, o de mejora para el caso de sugerencia), y registra el estado de avance en el reporte sugerencias y quejas (FR-CCA-04).

12.1 Durante la primera semana del semestre el responsable de sistema de control de calidad pondrá en un lugar visible de la biblioteca el FR-CCA-04 para que los usuarios conozcan el seguimiento a sus comunicados.

	<b>Procedimiento de atención a quejas y sugerencias de usuarios</b>	PR-CCA-03
	Área: Biblioteca	
	Responsable: Sistema de Gestión de Calidad	Revisión: 2

12.2 Durante la primera semana de cada semestre del año (o antes si el caso lo amerita), el responsable de biblioteca envía un reporte sobre el estado de las sugerencias y quejas impactantes o recurrentes relativas a los meses inmediatos anteriores a las autoridades correspondientes, mediante el formato FR-CCA-04

13.0 Cada seis meses (o antes si el caso lo amerita), el responsable de biblioteca sesionará para analizar los reportes de las quejas más impactantes o recurrentes que se están recibiendo en los sitios y determinar qué acciones se deben realizar en un sitio en particular, así como el estado de avance del seguimiento y realización de las sugerencias y quejas. Se deberán mantener minutas de los acuerdos de la Subcomisión en el FR- DIR-02.

14.0 El responsable de la Biblioteca solicitará a la instancia correspondiente las mejoras necesarias para incrementar la eficacia del sistema de gestión de la calidad. Además, elaborará un reporte anual a la alta dirección para efectos de la revisión directiva. Fin del procedimiento.

<b>H. Control de registros</b>					
<b>Registro</b>	<b>Almacenaje</b>	<b>Protección</b>	<b>Recuperación</b>	<b>Retención mínima</b>	<b>Disposición final</b>
Formato electrónico para sugerencias y quejas (FR-CCA-03)	Responsable de Biblioteca	Responsable de Biblioteca	Electrónico	Año de creación + 1	Destruir
Reporte cuatrimestral de retroalimentación a usuarios (FR-CCA-04)	Responsable de Biblioteca	Responsable de Biblioteca	Electrónico	Año de creación + 1	Destruir
Formato de Minutas (FR-DIR-02)	Responsable de Biblioteca	Responsable de Biblioteca	Impreso y/o Electrónico	Año de creación + 1	Destruir