A. Propósito

Satisfacer las necesidades y expectativas de información de los 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

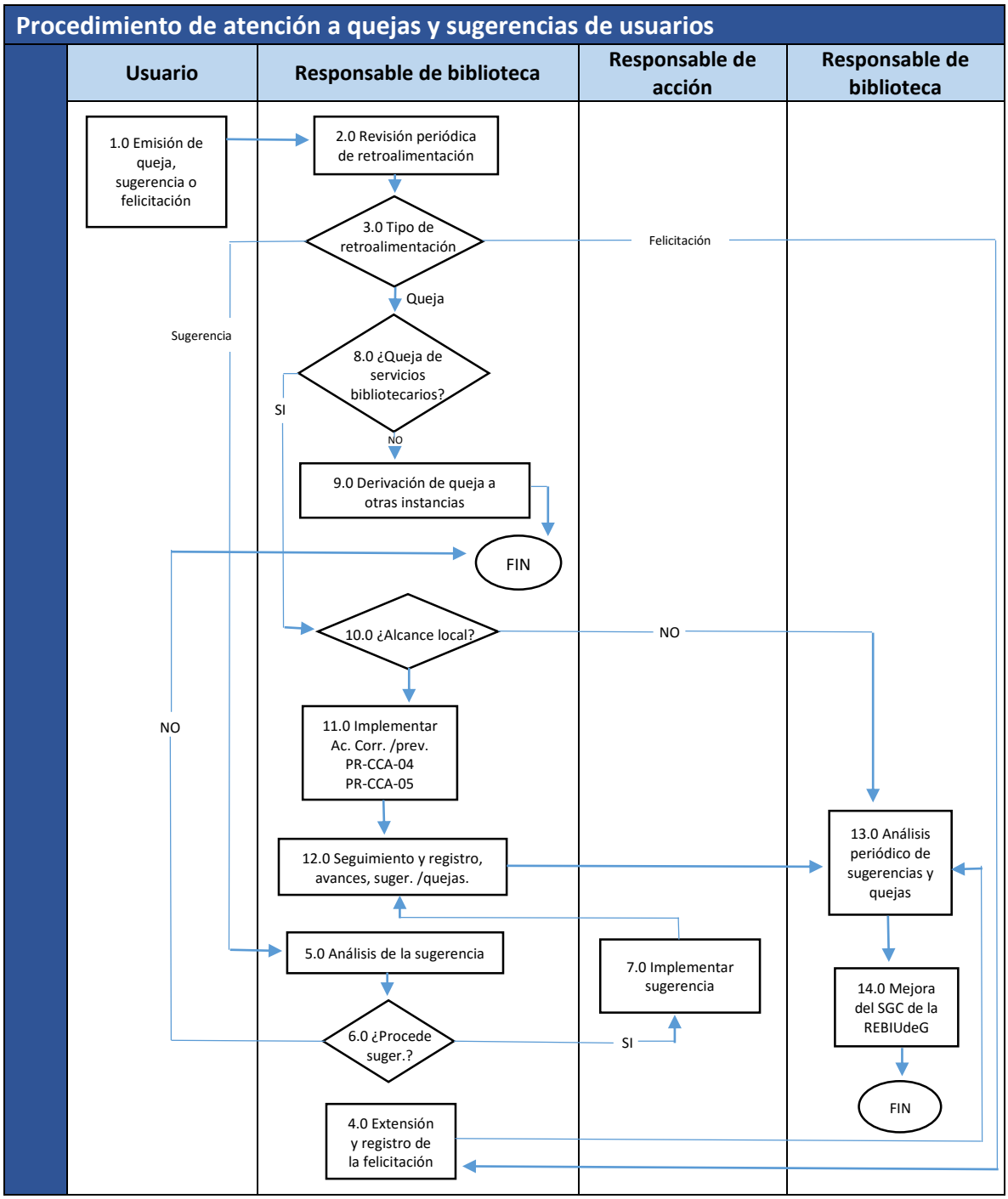
Proveedor(es) (Int./ Ext.)	Entrada(s)	Salida(s)	Cliente(s) (Int./ Ext.)
• Usuarios.	• Papeleta de sugerencias y quejas. • Otros medios de comunicación.	• Mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad. • Usuarios satisfechos.	• Usuarios
Expectativas / Necesidades del cliente			
• Req. Técnicos	• Cantidad solicitada	• Entrega oportuna	• Actitud/Servicio
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	Papeleta de sugerencias y quejas.
	FR-DIR-02	Formato de minutas.
	FR-CCA-04	Reporte cuatrimestral retroalimentación a usuarios.

F. Diagrama de flujo



G. Descripción del proceso

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

2.0 El responsable de biblioteca 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 biblioteca extiende las felicitaciones al personal correspondiente y las registra en el FR-CCA-04, además de responder al usuario agradeciendo su aportación. Pasar al punto 13.0

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

6.0 ¿Procede la sugerencia?

6.1 Si la sugerencia no procede se avisa al usuario de la inviabilidad. Fin del procedimiento.

6.2 Si la sugerencia procede, el responsable de biblioteca la registrará en la bitácora 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

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

8.0 Atención de quejas.

8.1 Si la queja es ajena a la prestación de servicios bibliotecarios, pasar al punto 9

8.2 Si la queja es relativa a la prestación de servicios bibliotecarios pasar al punto 10.0

9.0 El responsable de biblioteca derivará la queja a la instancia correspondiente, la registrará en la bitácora 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 retroalimentación a usuarios (FR- CCA-04), además de informar al usuario sobre la acción realizada. Pasar al punto 13.0

10.2Si 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 la bitácora de seguimiento de felicitaciones, sugerencias y quejas (FR-CCA-04) e informará al usuario sobre la acción tomada

11.0 El responsable de biblioteca registra la queja en la bitácora de seguimiento de sugerencias y quejas (FR-CCA-04) e implementará el procedimiento de acciones correctivas o preventivas.

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 biblioteca 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 la bitácora de seguimiento de sugerencias y quejas (FR-CCA-04).

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

12.2Durante la primera semana de cada cuatrimestre 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 la 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 semestral a la alta dirección para efectos de la revisión directiva. Fin del procedimiento.

H. Control de registros

Registro	Almacenaje	Protección	Recuperación	Retención mínima	Disposición final
Papeleta para sugerencias y quejas (FR-CCA-03)	Responsable de Biblioteca	Responsable de Biblioteca	Impreso, electrónico	6 meses	Destruir
Reporte cuatrimestral de retroalimentación a usuarios (FR-CCA-04)	Responsable de Biblioteca	Responsable de Biblioteca	Impreso, electrónico	Año de creación + 1	Destruir
Formato de Minutas (FR-DIR-02)	Responsable de Biblioteca	Responsable de Biblioteca	Impreso, electrónico	Año de creación + 1	Destruir