



Nos interesa tu opinión

Gestión de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en la Biblioteca Central de la UNED

*Las opiniones de los usuarios sobre los servicios y recursos de la biblioteca son una valiosa fuente de información para la toma de decisiones, la planificación y la calidad. El procedimiento para la gestión de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de la Biblioteca Central de la UNED es un instrumento que permite aprovechar este potencial, a la vez que aumenta la satisfacción de sus usuarios.
Pero, ¿cómo lo hacen?*

1. La atención de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones como elemento fundamental para la prestación de un servicio de biblioteca de calidad

La Biblioteca Central de la UNED está comprometida con la prestación de un servicio de calidad y la mejora permanente de sus servicios y productos. Un elemento fundamental para conseguir esta mejora es la información que los usuarios nos aportan sobre el mismo, ya que son ellos quienes lo utilizan a diario. Las opiniones referentes a los servicios y recursos de la biblioteca son evidencias para la toma de decisiones, la planificación y gestión de calidad. Por ello, una reclamación, una sugerencia o una felicitación (RSF) de-

ben ser entendidas como una oportunidad para mejorar que nos brindan los usuarios de nuestros servicios. Esta es la concepción que tenemos en la biblioteca de la UNED, motivo por el cual hemos considerado fundamental el diseño de un procedimiento eficaz que garantice la adecuada gestión de las RSF que la biblioteca recibe y que incite a nuestros usuarios a manifestar su opinión. Este procedimiento orienta nuestra actividad hacia el usuario, nuestro cliente, al trabajar a partir de sus opiniones, y demuestra una actitud proactiva por parte de la biblioteca de la UNED. Además, conseguimos que nuestra biblioteca goce de una segunda oportunidad para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.

2. El procedimiento para la gestión de las RSF en la Biblioteca Central de la UNED

El procedimiento para la gestión de las RSF en la biblioteca de la UNED tiene como finalidad el establecimiento de un servicio de atención de RSF como instrumento que facilite la participación de los usuarios. Con este fin se establece un régimen homogéneo en cuanto a plazos y formas de actuación, así como un sistema de control de la eficacia y rendimiento de la gestión de las RSF.

El procedimiento contempla las tareas a desarrollar en la apertura, tratamiento y cierre de las RSF, así como su control y seguimiento. La apertura, gestión y cierre de las RSF se realiza de forma centralizada en la Sección de Atención a Usuarios de la Biblioteca Central de la UNED, mientras que la respuesta con la información relativa a las actuaciones realizadas y, en su caso, a las medidas adoptadas para la solución del problema, se realiza desde la unidad implicada.

Con este procedimiento conseguimos que nuestra biblioteca goce de una segunda oportunidad para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria.



Fachada de la Biblioteca Central de la UNED.

Las felicitaciones han sido incluidas en este procedimiento porque, además de un motivo de satisfacción, son una pista de hacia dónde debemos ir al conocer lo que más valoran nuestros usuarios.

2.1. Canales de recepción

Con la puesta en marcha del procedimiento, la biblioteca de la UNED ha multiplicado los puntos de recepción y canales para que los usuarios nos hagan llegar sus RSF. Los canales reconocidos son:

- **Buzón físico de RSF:** instalado en todas las bibliotecas de la sede central.
- **Formulario web:** accesible desde la web y los blogs BiblioUNEDAbierta y Mediablog.
- **Teléfono:** cualquiera de los teléfonos de contacto facilitados en la página web.
- **Correo electrónico:** sugerencia.biblioteca@adm.uned.es o cualquier otro facilitado en la web.
- **Canales no formales:** verbal, comentarios en los blogs, facebook, etc.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, en los formularios establecidos para la recepción de RSF se advierte de que los datos facilitados son almacenados en un fichero informático de la biblioteca de la UNED.

2.2. Emisión de respuesta

La Carta de Servicios de la Biblioteca Central de la UNED establece el tiempo máximo de respuesta en 24 horas, considerando inhábiles sábados, domingos y festivos.

La primera respuesta contiene la confirmación de recepción de la reclamación, sugerencia o felicitación e informa al usuario de si se considera pertinente la opinión vertida y por qué motivo.



Buzón de sugerencias.

La primera respuesta contiene la confirmación de recepción de la RSF e informa al usuario de si se considera pertinente la opinión vertida y por qué motivo.

A continuación se da cuenta de las acciones de mejora emprendidas y se adjunta toda aquella documentación relacionada con el motivo de la RSF recibida y que pueda ser del interés del usuario. Para concluir se agradece la participación para animar a que el usuario vuelva a darnos su opinión en sucesivas ocasiones.

Sea cual sea el canal por el que se ha recibido la RSF, la respuesta se realiza mediante correo electrónico, puesto que este medio proporciona inmediatez en la recepción y evita la utilización innecesaria de papel.

En el caso de que el usuario no disponga de e-mail o haga constar su expreso deseo de no recibir la respuesta por este medio, esta se emite por correo postal. Las RSF anónimas se codifican, archivan y se revisan por si procede actuación alguna por parte de la biblioteca.

2.3. Tratamiento y archivo de las RSF

El procedimiento contempla únicamente el archivo electrónico de las RSF recibidas, así como de las respuestas e iniciativas puestas en marcha. Nuestro Plan de Biblioteca Sostenible nos compromete con el medioambiente, motivo por el cual

debemos evitar el uso de papel en la gestión de las RSF. La documentación recibida en papel se traslada a formato digital para su archivo destruyendo el original, siempre que no suponga perjuicio para el interesado y no se trate de documentos públicos originales.

Al destruir esta documentación también ha de evitarse la violación de la protección de los datos de carácter personal.

En el caso de que un único formulario contenga más de una RSF, se abre un expediente por cada una de ellas, archivándose en cada uno la documentación correspondiente y las acciones de mejora practicadas.

2.4. Difusión y comunicación

La campaña de difusión de la existencia de puntos de recepción de RSF comprende dos partes: la interna, enfocada al personal; y la externa, enfocada a los usuarios.

La implantación del procedimiento para la atención de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones es ya una realidad que ha contribuido a la consecución de objetivos estratégicos que la biblioteca se había marcado.

La difusión interna se inició colgando el Manual de Procedimiento en la Intranet de la Biblioteca en una versión beta. Además, se informó a todo el personal de la existencia del Manual mediante el envío de un e-mail de presentación a través de la lista de distribución de la biblioteca.

3M Sistemas para bibliotecas

Soluciones a medida para cualquier Biblioteca



Autopréstamo



Seguridad



RFID

3M Sistemas para Bibliotecas le facilita las soluciones más adecuadas a cada tipo de necesidad: Sistemas de Seguridad, Autopréstamo y RFID.



Sistemas para bibliotecas
3M España, S.A.
Juan Ignacio Luca de Tena, 19-25
28027 Madrid
Tel.: 91 321 64 92 • Fax: 91 321 64 62
www.3m.com/es



A continuación, se realizó una ponencia en las Jornadas de Biblioteca UNED 2009 explicando cuál era nuestro objetivo, la metodología seguida, los canales para la recepción de RSF, etc.

Por último, se celebró una reunión explicativa para los gestores del proceso detallando cómo codificar y responder.

En cuanto a la difusión externa, lo primero que se hizo fue diseñar logos identificativos para el punto de atención de RSF, al que dimos el nombre de *Nos interesa tu opinión*, y para los canales. Estos elementos han sido utilizados en todos los soportes, físicos y virtuales, para ayudar a crear una identidad única y favorecer el reconocimiento por parte de nuestros usuarios.

En todas las bibliotecas de la sede central existe un cartel indicativo de la existencia del servicio de atención de RSF. Este cartel bilingüe (castellano-inglés) ha sido diseñado respetando los criterios de identidad corporativa.

Además, la información sobre los canales para la atención de RSF se ha incluido en el tríptico de Información General de la Biblioteca, y se han diseñado marcapáginas promocionales.

En lo que al soporte electrónico se refiere, en la página web de la biblioteca se ha incluido el logo *Nos interesa tu opinión*. Al pinchar en él, el enlace nos conduce al formulario web para la presentación telemática de RSF. Del mismo modo, se ha procedido en los blogs BiblioUNEDAbierta y MediaBlog.

En cuanto a la difusión externa, lo primero que se hizo fue diseñar logos identificativos para el punto de atención de RSF, al que dimos el nombre de Nos interesa tu opinión, y para los canales.



Una vez realizada esta primera campaña de difusión, transcurrido cierto tiempo es preciso incidir en la existencia de esta vía abierta para que los usuarios expresen su opinión.

Con este objeto se han realizado posteriores entradas en el blog BiblioUNEDAbierta y se ha incluido en el newsletter de la biblioteca la sección fija *Nos interesa tu opinión*, realizando campañas de mailing periódico.

3. Evaluación de la información obtenida a través de las RSF

La canalización de las RSF ha mejorado el servicio al permitir el análisis y la evaluación de las opiniones vertidas en ellas para extraer conclusiones sobre la repetitividad, tendencias, etc., y adoptar las acciones más apropiadas.

Con este fin se elabora un informe mensual de carácter estadístico dirigido a la dirección de la biblioteca. Los principales datos segmentados son los siguientes:

1. Causas de las RSF, relacionando las relativas a incumplimientos de la Carta de Servicios.
2. Canal por el que se han recibido las RSF.
3. Secciones o bibliotecas a las que se dirigen.
4. Tiempo medio de respuesta a las RSF (cumplimiento del compromiso de la Carta Servicios).

El procedimiento establece, además, la elaboración de un informe estadístico anual recopilatorio del número de RSF recibidas que incluye comparaciones interanuales.

4. Resultados de la implantación operativa del procedimiento de atención de RSF

La implantación del procedimiento para la atención de RSF es ya una realidad que ha contribuido a la consecución de objetivos estratégicos que la biblioteca se había marcado. Entre ellos destacaremos:

- OE 1.4. Mejorar los canales de comunicación e información para los estudiantes.
- OE 2.3. Mejorar los canales de comunicación e información con el PDI y con tutores.
- OE 4.2. Consolidar e incrementar la calidad de los procesos y servicios bibliotecarios ya que la opinión aportada por los usuarios será decisiva para mejorar.
- OE 6.1. Consolidar la imagen externa de la biblioteca puesto que la valoración de la misma aumenta cuando los

Nos interesa tu opinión

We are interested in your opinion

Puedes hacerla llegar a través de:

You can contact us via:



Correo
COLLEGO

Los buzones de las bibliotecas
Complaint and suggestion boxes
available in our libraries



Formulario
COLLEGO

Formulario página web
Online enquiry form on the
library site
<http://biblioteca.uned.es>



Teléfono
TELÉFONO

Teléfono
Phone number
91 398 6631
913986632




Biblioteca

usuarios comprueban que atendemos de forma transparente sus demandas.

Otro resultado positivo de la normalización del procedimiento de atención de la RSF en la biblioteca es que se ha multiplicado el número de opiniones que nuestros usuarios nos han enviado. Frente a las 18 RSF recibidas durante 2008, en el último trimestre de 2009, que entró en vigor el procedimiento, recibimos un total de 68, de las cuales 32 eran reclamaciones, 22 sugerencias y 14 felicitaciones. En los cinco primeros meses de 2010 hemos recibido 98 RSF repartidas en: 41 reclamaciones, 37 sugerencias y 20 felicitaciones. ■