



Hoja de sugerencias, consultas y reclamaciones

Utilice esta hoja para sus sugerencias, consultas y reclamaciones sobre el funcionamiento de la biblioteca. Le contestaremos por escrito con la mayor rapidez. Su opinión como usuario de la biblioteca es importante y nos ayudará a mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Escriba aquí su sugerencia, consulta o reclamación:

Por favor, en su caso, proponga una solución a su sugerencia o reclamación:

Datos del usuario

Nombre y apellidos

Número de carné de lector

Correo electrónico

No es necesario cumplimentar los datos siguientes, si ha facilitado su correo electrónico para nuestra respuesta.

Dirección (calle, número, piso...)

Población

C.P.

Entregado en la biblioteca pública de:

Fecha

Firma

Política de privacidad

Los datos aquí recogidos corresponden a su carné de lector, están registrados y protegidos en la Agencia de Protección de Datos y serán utilizados, únicamente, para responder a la sugerencia, consulta o reclamación que usted plantea.

Protocolo de respuesta a las sugerencias, consultas y reclamaciones de los usuarios de las Bibliotecas Públicas de Navarra

Objeto

Establecer el procedimiento de gestión de las sugerencias, consultas y reclamaciones realizadas por los usuarios y usuarias de las bibliotecas públicas de Navarra, en lo que se refiere a su recepción, valoración, contestación, archivo y adopción de medidas de mejora con el fin de aumentar la satisfacción de los usuarios y del personal bibliotecario.

Definición de Sugerencia, Consulta y Reclamación (SCR)

Sugerencia: Iniciativa aportada por un usuario, de carácter constructivo, con posibilidad de ser llevada a la práctica, que tiene por objeto mejorar la calidad del servicio bibliotecario.

Consulta: Solicitud de información de un usuario sobre aspectos relacionados con las funciones y competencias de la biblioteca pública.

Reclamación: Manifestación de insatisfacción suscrita por un usuario en relación con el servicio bibliotecario al que tiene derecho.

Proponentes

Cualquier titular de carné de lector de las bibliotecas públicas de Navarra.

Soporte

Hoja de Sugerencias, Consultas y Reclamaciones (SCR) de las bibliotecas públicas de Navarra, debidamente cumplimentada.

Exposición de las hojas SCR

Las hojas SCR han de estar, permanentemente, al alcance de los usuarios de las bibliotecas públicas en un soporte destinado a este fin, dispuesto en lugar accesible y visible, como puede ser el mostrador de préstamo. La hoja SCR cumplimentada se depositará en el buzón de sugerencias de la respectiva biblioteca pública o, si el usuario lo prefiere, la entregará directamente al personal bibliotecario.

Proceso de respuesta

Recepción de la hoja de SCR: Por el personal de la biblioteca que la ha recibido.

Valoración inicial por la biblioteca: Por el personal de la biblioteca que la ha recibido, que redactará una propuesta de respuesta. La respuesta, básicamente, tendrá dos apartados: extractará el contenido de la SCR del usuario y planteará una contestación adecuada. Se remitirá al Jefe de la Sección de Red de Bibliotecas o de Biblioteca General de Navarra, según proceda, la hoja SCR cumplimentada por el usuario juntamente con la propuesta de respuesta escrita.

Contestación: El Jefe de la Sección de la Red de Bibliotecas o de la Biblioteca General, en su caso, redactará la respuesta a la hoja SCR y la presentará a firma del Director del Servicio de Bibliotecas.

Envío: El Jefe de la Sección correspondiente dispondrá el envío de la respuesta al interesado y copia de la misma a la biblioteca de origen.

Evaluación y mejora: Las hojas SCR, de interés general, serán analizadas por el Equipo de Mejora para establecer las medidas necesarias para llevarlas a la práctica. El Equipo de Mejora estará formado, al menos, por el Director de Servicio de Bibliotecas y los respectivos Jefes de Sección. Anualmente se hará una valoración de las hojas SCR recibidas, en la que se pondrá especial énfasis en su procedencia, contenido, tiempo de respuesta y evaluación de las mejoras introducidas por este procedimiento.

Archivo: Las hojas SCR se archivarán en la Dirección del Servicio de Bibliotecas.

Plazos de respuesta

No se contabilizará el tiempo empleado, en su caso, en gestiones realizadas fuera del Servicio de Bibliotecas, como pueden ser las consultas externas y las traducciones.

Biblioteca pública: Cinco días laborables desde la firma de la hoja SCR por el usuario hasta su envío a la jefatura de la sección correspondiente. A este fin se recomienda utilizar el correo electrónico y, en su caso, el fax.

Jefatura de la sección: Cinco días laborables desde la recepción de la hoja SCR con la propuesta de respuesta de la biblioteca de origen hasta el envío de la respuesta al interesado y de la copia de la misma a la biblioteca de origen.

Política de privacidad

Los datos recogidos en la hoja SCR, que corresponden al carné de lector, están registrados y protegidos en la Agencia de Protección de Datos. Su empleo se ha de limitar para responder a la SCR formulada.