



**UNIVERSIDAD
DE MURCIA**

FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

**GRADO EN GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y
CONTENIDOS DIGITALES**

TRABAJO FIN DE GRADO

**ANÁLISIS DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE
RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y
FELICITACIONES EN BIBLIOTECAS EN LA REGIÓN DE
MURCIA.**

Autor: Antonio Manuel Bobadilla Egea

Realizado bajo la tutela del profesor:

Francisco Javier García Gómez

CONVOCATORIA: JUNIO 2024

RESUMEN

Se analiza la gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones (GRQSF) en bibliotecas de la Región de Murcia, evaluando los mecanismos empleados por estas entidades. Se examinan las prácticas actuales en bibliotecas municipales y universitarias, identificando áreas de mejora en la comunicación y atención a los usuarios. El estudio revela diferencias en la eficacia y accesibilidad de los sistemas utilizados, subrayando la necesidad de estandarización y mejora en la protección de datos personales. La metodología incluye investigación documental, entrevistas semiestructuradas y encuestas a usuarios, permitiendo una comprensión profunda de la eficacia de los sistemas de GRQSF. Las bibliotecas analizadas presentan sistemas homogéneos, pero con variaciones significativas en su aplicación y eficacia. Las recomendaciones del trabajo se centran en varias áreas clave: la implementación de tecnologías más avanzadas, como formularios en línea con mejor seguridad y sistemas de verificación; la promoción activa del uso de estos sistemas para aumentar la participación de los usuarios; y la creación de registros detallados de todas las comunicaciones recibidas para identificar tendencias y áreas recurrentes de mejora. Además, se sugiere la adaptación de buzones físicos a tecnologías más actuales como NFC y códigos QR, y el uso de redes sociales y plataformas de mensajería instantánea para recoger, promocionar y gestionar feedback de manera más efectiva. El trabajo destaca la importancia de mejorar los sistemas de GRQSF para incrementar la satisfacción y participación de los usuarios, proponiendo un enfoque más tecnológico y estandarizado para la gestión de estas comunicaciones en las bibliotecas de la Región de Murcia.

Palabras clave:

Gestión de reclamaciones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones, Atención al Usuario, Comunicación con el Usuario, Bibliotecas, Región de Murcia, Protección de datos, Satisfacción del Usuario.

ABSTRACT.

The management of complaints, suggestions, and commendations (GRQSF) in libraries of the Region of Murcia is analyzed, evaluating the mechanisms employed by these institutions. The study examines current practices in municipal and university libraries, identifying areas for improvement in communication and user services. The analysis reveals differences in the effectiveness and accessibility of the systems used, highlighting the need for standardization and enhancement in the protection of personal data.

The methodology includes documentary research, semi-structured interviews, and user surveys, providing an in-depth understanding of the effectiveness of GRQSF systems. The libraries analyzed present homogeneous systems but with significant variations in their application and effectiveness.

The recommendations focus on several key areas: the implementation of more advanced technologies, such as online forms with enhanced security and verification systems; active promotion of these systems to increase user participation; and the creation of detailed records of all received communications to identify trends and recurrent areas for improvement. Additionally, it suggests adapting physical suggestion boxes to current technologies like NFC and QR codes and utilizing social media and instant messaging platforms to more effectively collect, promote, and manage feedback.

The study emphasizes the importance of improving GRQSF systems to enhance user satisfaction and participation, proposing a more technological and standardized approach to managing these communications in the libraries of the Region of Murcia.

Keywords: Complaint management, Suggestions, Commendations, Libraries, Region of Murcia, Data Protection, User Care, User Communication, User Satisfaction.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	3
1. INTRODUCCIÓN.....	7
1.1 METODOLOGÍA.....	8
1.2 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	11
1.3 OBJETIVOS.....	13
2. LOS SISTEMAS DE GRQSF EN LAS BIBLIOTECAS DE LA REGIÓN DE MURCIA.....	13
2.1 MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS. RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	14
2.2 MARCO NORMATIVO.....	15
3. ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE GRQSF EN UNA MUESTRA DE BIBLIOTECAS DE LA REGIÓN DE MURCIA.....	18
3.1 RED DE BIBLIOTECAS DE CARTAGENA.....	18
3.1.2 Sistemas de recogida de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.....	19
3.1.3 Procedimiento de gestión:.....	20
3.2 RED DE BIBLIOTECAS DE MOLINA DE SEGURA:.....	20
3.2.1 Sistemas de Recogida de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (GRQSF):.....	21
3.2.2 Procedimiento de gestión:.....	22
3.3 LA BIBLIOTECA REGIONAL DE MURCIA:.....	22
3.3.1 Sistemas de Recogida de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (GRQSF):.....	22
3.3.2 Procedimiento de gestión:.....	23

3.4	RED MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS DE LORCA.....	23
3.4.1	Sistemas de Recogida de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (GRQSF):.....	24
3.4.2	Procedimiento de gestión:.....	25
3.5	BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA.....	25
3.5.1	Sistemas de Recogida de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (GRQSF):.....	26
3.5.2	Procedimiento de gestión:.....	26
3.6	BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA 27	
3.6.1	Sistemas de Recogida de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (GRQSF):.....	27
3.6.2	Procedimiento de gestión:.....	28
3.7	BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO DE MURCIA (UCAM).....	28
3.7.1	Sistemas de Recogida de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (GRQSF):.....	28
3.7.2	Procedimiento de gestión:.....	29
3.8	BIBLIOTECA UNIVERSIDAD NACIONAL EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED).....	29
3.8.1	Sistemas de Recogida de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (GRQSF):.....	29
3.8.2	Procedimiento de gestión:.....	30
4.	EVALUACIÓN DE LOS DIFERENTES MEDIOS PARA LA GESTIÓN DE GRQSF:.....	31
4.1	PRESENCIAL.....	31
4.1.1	Buzones físicos.....	31
4.1.2	Formularios.....	31

4.1.3 Interacción directa.....	32
4.2 EN LÍNEA.....	32
4.2.1 Formularios en línea.....	32
4.2.2 Correos electrónicos:.....	38
4.2.3 Redes sociales.....	38
4.2.4 Reseñas en buscadores.....	38
5. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SISTEMAS GRQSF DE LAS BIBLIOTECAS.....	39
6. CONCLUSIONES.....	42
6.1 CONCLUSIONS.....	43
7. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.....	44
7.1 CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD).....	44
7.2 MEJORA DE LA SEGURIDAD EN LOS FORMULARIOS.....	45
7.3 RESPONDER LAS RESEÑAS EN GOOGLE MAPS.....	46
7.4 NUEVOS USOS DE LAS REDES SOCIALES.....	46
7.5 ADAPTACIÓN DEL BUZÓN UNIVERSITARIO FÍSICO A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.....	46
7.6 CAMPAÑAS DE SOLICITUD DE COMENTARIOS.....	47
7.7 CREACIÓN DE REGISTROS DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	47
7.8 ANONIMIZAR LOS FORMULARIOS.....	48
8. BIBLIOGRAFÍA.....	48
9. ANEXOS.....	51
ANEXO I: ESTRATEGIA DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL. EJEMPLO DE PROCESO LLEVADO A CABO:.....	51

ANEXO II – PORTAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. REVISIÓN Y SELECCIÓN DE LOS MUNICIPIOS PERTENECIENTES A LA MUESTRA SEGÚN SU DENSIDAD POBLACIONAL.....	55
ANEXO III – EJEMPLOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS	56
ANEXO IV – EJEMPLO DE CORREO ELECTRÓNICO CON LAS PREGUNTAS PARA LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS.....	64
ANEXO V – RESULTADOS ENCUESTAS.....	67
ANEXO VI – FORMULARIO FÍSICO RED DE BIBLIOTECAS DE CARTAGENA.....	78
ANEXO VIII – FORMULARIO FÍSICO RED DE BIBLIOTECAS LORCA.....	81
ANEXO IX – FORMULARIO FÍSICO BIBLIOTECAS UPCT.....	82
ANEXO X – FORMULARIO FISICO BIBLIOTECA UNED.....	83
ANEXO XI: VISTA SIMPLE FORMULARIO WEB DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA BIBLIOTECA REGIONAL.....	84
ANEXO XII: VISTA SIMPLE WEB DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA.....	85
ANEXO XIII: VISTA SIMPLE DE SISTEMA DE SEGURIDAD MEDIANTE REGISTRO DE CARACTERES Y CUADRO MARCABLE DE POLÍTICA DE PRIVACIDAD EN FORMULARIO WEB DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA.....	86
ANEXO XIV: VISTA SIMPLE DE LIMITACIÓN EN FORMULARIO DE TAMAÑO DE ARCHIVOS EN FORMULARIO WEB DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SAN ANTONIO.....	87
ANEXO XV: VISTA EN FORMULARIO WEB SISTEMA CAPTCHA DE GOOGLE EN UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA.	88
ANEXO XVI: VISTA SIMPLE DE LIMITACIÓN DE TIPO DE ARCHIVO EN FORMULARIO WEB DE LA RED DE BIBLIOTECAS DE MOLINA DE SEGURA.....	89

1. INTRODUCCIÓN.

La **gestión de sistemas de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones (en adelante GRQSF)** de cualquier servicio de información y documentación se contempla desde la perspectiva de la gestión integral de calidad en la atención y comunicación que llevan a cabo en las bibliotecas con sus usuarios, tanto reales como potenciales. Estos sistemas son de utilidad, teniendo en cuenta que las bibliotecas ofrecen diferentes servicios a la ciudadanía (consulta de colecciones, préstamos bibliotecarios, actividades culturales, etc.) que deben ser evaluados mediante el uso de herramientas sobre las que poder recoger información detallada del resultado de esa interacción usuario-biblioteca.

En este contexto, **los sistemas de GRQSF se convierten en herramientas de alto valor** para la recogida de información, ayudándonos a identificar áreas de mejora y a resolver posibles conflictos de manera eficiente, no solo sirviéndonos para conocer las opiniones de los usuarios, sino que también brindan la oportunidad de responder de manera proactiva por parte del personal bibliotecario, demostrando así un alto compromiso con la calidad del servicio.

En este trabajo, **se analizará la situación actual** en términos de procedimiento de los sistemas de GRQSF en una muestra de bibliotecas de la Región de Murcia. Del mismo modo, **se examinará de qué manera se pueden utilizar las diferentes herramientas disponibles**, como las redes sociales o las plataformas de mensajería instantánea para realizar evaluaciones o sondeos de satisfacción, analizando los sistemas disponibles, las tecnologías aplicadas y los aspectos legales a tener en cuenta.

Se trabaja desde la premisa en la que, las diferentes bibliotecas que conforman la muestra utilizada como objeto de estudio, usan sistemas similares en todos sus centros, por lo que independientemente de la biblioteca a la que se le consulte el sistema empleado para la gestión será similar.

1.1 METODOLOGÍA.

La metodología empleada ha sido mediante un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos. De este modo, se puede obtener una comprensión más pormenorizada de la eficacia de los sistemas de GRQSF e identificar áreas de mejora sobre las que desarrollar recomendaciones de utilidad para la optimización de la gestión de estos sistemas en las bibliotecas. La investigación ha seguido los siguientes pasos:

Investigación Documental: Se ha revisado la literatura especializada existente relacionada con la gestión de sistemas de GRQSF en bibliotecas utilizando diversas fuentes de recogida de datos. Las principales bases de datos consultadas incluyen Dialnet, Google Académico, TESEO y Google, además de repositorios como Digitum. La búsqueda inicial de información se llevó a cabo utilizando ecuaciones de búsqueda específicas como "sistemas de gestión reclamaciones, quejas, sugerencias ". Los primeros resultados obtenidos fueron variados y no se centraban en el objeto de estudio. Para mejorar la relevancia de los resultados, se aplicaron varios filtros, incluyendo el término "BIBLIOTECAS" (ANEXO I). De esta forma las publicaciones correspondían refería a documentos muy antiguos, por lo que se utilizaron opciones de ordenación por fecha y relevancia del tema. A pesar de estos esfuerzos, la búsqueda no produjo resultados directamente relevantes, lo que llevó a un refinamiento continuo de las estrategias de búsqueda mediante el uso de operadores estándar (AND, OR, NOT, "", type o site). La información específica de las bibliotecas analizadas en este estudio se obtuvo a través de sus sitios web oficiales, así como mediante entrevistas realizadas telefónicamente y conversaciones por correo electrónico). Estas entrevistas incluyeron guiones de preguntas previamente facilitados para asegurar una recopilación de datos coherente y exhaustiva.

Selección de la muestra: En el caso de las bibliotecas municipales, para la selección de la muestra se ha priorizado a partir de los municipios de más población de la Región de Murcia. Según el Instituto Nacional de Estadística (INE), los cuatro municipios con mayor densidad poblacional son Murcia,

Cartagena, Lorca y Molina de Segura (ANEXO II). Además, estos municipios poseen una red de bibliotecas ofreciendo así la posibilidad de obtener una visión más amplia de los sistemas. Para la elección de las bibliotecas universitarias se han recogido las principales universidades de la Región de Murcia, incluyendo dos universidades públicas, una privada y otra a distancia, quedando representada la pluralidad de contextos universitarios. El mapa de las bibliotecas que componen la muestra está compuesto por dos categorías las **bibliotecas municipales** representadas por la Biblioteca Regional de Murcia, la Red de bibliotecas de Cartagena, la Red de Bibliotecas de Lorca y la Red de bibliotecas de Molina de Segura. Una segunda categoría de **bibliotecas universitarias** de la que forma parte la Biblioteca de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), la Biblioteca de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT) y la Biblioteca de la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM).

Entrevistas Semiestructuradas: Estas entrevistas permiten observar las diferentes perspectivas abordadas por las bibliotecas para el mismo fin en distintos contextos bibliotecarios. Este método ha sido empleado por su alta flexibilidad para la obtención de información, ya que nos ofrece un guion preestablecido (ANEXO III) que garantiza que se recoja la información necesaria para un estudio eficaz del tema a abordar, permitiendo ahondar en las distintas cuestiones planteadas por el personal bibliotecario durante las entrevistas.

El procedimiento para llevarlas a cabo se ha estructurado en varias fases. En primer lugar, una llamada telefónica. En esta primera llamada, se solicita una entrevista con una persona que tenga conocimiento del dominio sobre los sistemas GRQSF en su organización. Una vez logrado el contacto de la persona indicada, se hace una primera toma de contacto explicándole en qué consiste el estudio que se está llevando a cabo, solicitando una posterior reunión telefónica y explicándole la información que se espera abordar en esa entrevista. En una fase posterior, se envía un correo electrónico con las preguntas que se van a abordar en la reunión, de esta forma puede tener una

primera aproximación de las cuestiones que se van a plantear (ANEXO IV). Durante la reunión se comentan secuencialmente las cuestiones definidas en el guion y se recoge la información aportada durante la conversación por el personal bibliotecario. La última fase de las entrevistas semiestructuradas consiste en una reestructuración de todas las notas tomadas durante la conversación para su posterior evaluación y análisis.

Encuestas: Se han diseñado y distribuido encuestas anónimas a personas usuarias de bibliotecas para poder obtener sus experiencias e impresiones sobre los sistemas de GRQSF. Estas encuestas proporcionan datos cuantitativos sobre la satisfacción de los usuarios y permiten identificar áreas de mejora. El principal objetivo de las encuestas es tener una percepción de cómo los usuarios valoran estos sistemas, cruzar los datos obtenidos con las aportaciones del personal bibliotecario enfrentando puntos y obteniendo así una visión periférica de la gestión de los sistemas GRQSF. La plataforma escogida para esto ha sido Google Forms, debido a su facilidad tanto de uso como de visualización y su aceptación a nivel social ya que es conocida por la gran mayoría de personas. Para la difusión de las encuestas se han utilizado distintos canales de difusión por medio de los clubes de lectura, personas usuarias de las bibliotecas y alumnado de las universidades. Obteniendo un total de 70 respuestas que han permitido obtener una aproximación de la opinión de los usuarios en las distintas bibliotecas de la muestra (ANEXO V).

Análisis de Datos: Con los datos obtenidos anteriormente, se realiza un análisis de datos para identificar temas recurrentes y preocupaciones tanto del personal de la biblioteca como de los usuarios encuestados.

Triangulación de Datos: Se comparan y contrastarán los hallazgos obtenidos de las entrevistas y las encuestas, así como de los diferentes procedimientos para la gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones identificando convergencias, discrepancias y necesidades si las hubiera. Esta triangulación de datos permitirá obtener una comprensión más completa de la situación y validar los resultados obtenidos.

Propuestas de Mejora: Tras los resultados de la investigación, se desarrollan recomendaciones para mejorar los sistemas de GRSFQ en las bibliotecas. Estas recomendaciones están orientadas a abordar las preocupaciones identificadas en las encuestas realizadas a las personas usuarias, en las entrevistas al personal bibliotecario, así como las necesidades detectadas en el análisis de los procedimientos de la GRQSF.

1.2 REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.

La GRQSF se refiere a la recopilación y gestión sistemática de las opiniones de los usuarios sobre los servicios de la biblioteca, con el fin de mejorar continuamente la calidad del servicio. Las bibliotecas han adoptado diversos procedimientos para gestionar las GRQSF. La implementación de sistemas normalizados y bien definidos es fundamental para garantizar la eficiencia y la eficacia en la gestión de estos sistemas. La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha revolucionado la forma en que las bibliotecas gestionan las GRQSF. Saorín Pérez (2002) destaca la importancia de los sistemas integrados de gestión bibliotecaria (SIGB) para automatizar procesos y mejorar la capacidad de respuesta. Las tecnologías avanzadas permiten la implementación de formularios en línea y sistemas de verificación más seguros, lo cual es esencial para proteger los datos personales de los usuarios y aumentar la participación en los sistemas de GRQSF.

La calidad en los servicios bibliotecarios es un tema recurrente en la literatura. Las cartas de servicios, son herramientas que ayudan a las bibliotecas a comprometerse públicamente con estándares de calidad y a medir su cumplimiento a través de indicadores específicos. La comunicación efectiva y la gestión de conflictos son fundamentales para manejar las GRQSF en bibliotecas; Deben adoptar estrategias de comunicación que incluyan acuses de recibo y respuestas diligentes para demostrar que valoran y consideran las opiniones de sus usuarios.

Las TIC y las redes sociales ofrecen nuevas oportunidades para mejorar la interacción y participación de los usuarios. Las redes junto con las plataformas

de mensajería como WhatsApp han emergido como herramientas valiosas para la comunicación con los usuarios en bibliotecas. Macías (2012) describe cómo WhatsApp permite una comunicación directa y efectiva con los usuarios, facilitando la resolución rápida de consultas y reclamaciones. Destaca cómo esta aplicación de mensajería ha revolucionado la comunicación entre bibliotecas públicas y sus usuarios, proporcionando un canal directo y eficiente para recordatorios, renovación de préstamos y difusión de actividades culturales o en nuestro caso, para la difusión de los sistemas GRQSF. Este uso es especialmente significativo en contextos donde la proximidad social facilita una relación más personalizada entre bibliotecarios y usuarios, como es el caso de muchas bibliotecas municipales en Andalucía. Sin embargo, el autor señala las limitaciones de este enfoque en bibliotecas universitarias, donde los sistemas de gestión integral y la necesidad de formalidad y trazabilidad en las comunicaciones hacen que WhatsApp sea menos adecuado como herramienta principal. Asimismo, Paz y Locles (2022) discuten el uso de Instagram para promover servicios bibliotecarios y recoger feedback de los usuarios, subrayando la importancia de estas plataformas para interactuar de manera más cercana y personalizada. Sin embargo, aún existen desafíos relacionados con la protección de datos y la implementación de sistemas más avanzados y seguros.

La revisión bibliográfica confirma la importancia de mejorar los sistemas de GRQSF en las bibliotecas para incrementar la satisfacción y participación de los usuarios. La literatura sugiere que la adopción de tecnologías avanzadas, estrategias de comunicación efectivas son clave para lograr este objetivo.

1.3 OBJETIVOS.

Objetivo General:

Analizar los sistemas y procedimientos de gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (GRQSF) en una muestra de bibliotecas universitarias y municipales de la Región de Murcia.

Objetivos Específicos:

- **Evaluar** los sistemas de gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (GRQSF) en una muestra representativa de bibliotecas públicas y universitarias de la Región de Murcia.
- **Comparar** las prácticas de gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (GRQSF) entre bibliotecas municipales y universitarias.
- **Explorar** la percepción de los usuarios sobre la efectividad de la gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (GRQSF) en las bibliotecas.
- **Identificar** áreas de mejora en la comunicación y atención a los usuarios en los sistemas de GRQSF de las bibliotecas.
- **Proponer** sistemas mejorados para la recogida y gestión de quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones (GRQSF) en las bibliotecas.
- **Desarrollar** recomendaciones específicas sobre la implementación de sistemas, tecnologías y aspectos legales en la gestión de GRQSF.

2. LOS SISTEMAS DE GRQSF EN LAS BIBLIOTECAS DE LA REGIÓN DE MURCIA.

La gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones en las bibliotecas públicas y universitarias de la Región de Murcia se lleva a cabo mediante **dos enfoques distintos, presenciales y en línea**:

Los métodos utilizados para recopilar y gestionar GRQSF de forma **presencial** se centran en facilitar a los usuarios la oportunidad de expresar sus opiniones directamente en las instalaciones de la biblioteca. Algunas de las prácticas más comunes incluyen:

- **Buzones de sugerencias físicos:** Se colocan en áreas accesibles de la biblioteca, donde los usuarios pueden dejar notas o formularios estándar ofrecidos por la biblioteca.
- **Formularios físicos:** Mediante la cumplimentación de formularios disponibles desde el mostrador de la biblioteca.

- **Interacción directa:** Los usuarios pueden comunicar sus inquietudes, quejas o sugerencias directamente en la biblioteca de forma oral o vía telefónica.

La gestión de GRQSF **en línea** se basa en la utilización de diversas plataformas digitales para facilitar la comunicación de las RQSF entre la biblioteca y los usuarios. Algunas de las prácticas más comunes son:

- **Formularios en línea:** Los usuarios pueden acceder a formularios específicos en el sitio web de la biblioteca para registrar sus reclamaciones, quejas, sugerencias o felicitaciones.
- **Correos electrónicos:** Se ofrece una dirección de correo electrónico específica para que los usuarios puedan enviar sus comentarios directamente al personal de la biblioteca.
- **Redes sociales:** Las bibliotecas utilizan plataformas como Facebook, Instagram u otras redes sociales para comunicaciones oficiales, promoción de novedades o incidencias, y recopilación de comentarios a través de mensajes directos.
- **Reseñas en buscadores:** Las reseñas en buscadores como Google Maps son una herramienta poderosa para las bibliotecas. Estas reseñas permiten a los usuarios compartir sus experiencias de manera pública, lo que puede influir en la percepción de otros potenciales usuarios. Además, las reseñas positivas pueden mejorar la reputación de la biblioteca y atraer a más visitantes.

2.1 MANIFESTACIONES DE LOS USUARIOS. RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Según la norma ISO 9001, una **queja** se define como *"una expresión de insatisfacción realizada a una organización, relacionada con sus productos o el proceso de tratamiento de quejas, para la cual se espera una respuesta o resolución explícita o implícita"*. Esta definición se enmarca dentro del sistema de gestión de calidad y es parte de los requisitos que buscan garantizar que las organizaciones manejen de manera adecuada y efectiva las quejas de los clientes para mejorar continuamente sus productos y servicios. En un sentido estricto, cuando un usuario expresa una queja no espera una "reparación del

daño” sino más bien una declaración de lo sucedido. Una queja desatendida genera insatisfacción y puede convertirse en una reclamación.

La Asociación Española para la Calidad (AEC) define una **reclamación** como: *"Una comunicación que un cliente dirige a una organización para expresar su insatisfacción con un producto o servicio recibido, esperando una respuesta o resolución por parte de la organización"*. Se trata de una queja que tiene como objetivo la reparación de un daño o lesión de derechos.

Para el término **felicitación**, la ISO y la UNE no ofrecen una definición formal en sus normas de gestión de quejas y satisfacción del cliente, por lo que trataremos de definirla según la RAE, que expresa la felicitación como *"Manifestar satisfacción (a alguien) por un suceso feliz (para él)"*. Se entiende que, en este contexto, una felicitación es una forma de retroalimentación positiva que expresa satisfacción y reconocimiento por parte de los clientes. Este concepto es importante para evaluar y mejorar continuamente la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Del mismo modo, una **sugerencia** es una recomendación, idea o consejo ofrecido con la intención de mejorar una situación, resolver un problema o facilitar un proceso. La motivación para una sugerencia no se fundamenta en la lesión de un derecho sino en la mejora de un sistema.

2.2 MARCO NORMATIVO.

La gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones en las bibliotecas públicas de la Región de Murcia se fundamenta en un marco normativo que abarca diversas leyes y normativas, tanto a nivel regional como nacional e internacional.

En cuanto a la importancia de proporcionar un servicio de calidad y atención al usuario, encontramos las Pautas para el Servicio de Bibliotecas Públicas del Ministerio de Cultura (2002), estas directrices enfatizan la importancia de evaluar objetivamente el rendimiento de las bibliotecas públicas. Se deben usar indicadores adecuados y encuestas periódicas para medir la satisfacción de los

usuarios y la eficacia de la gestión. Analizando aspectos como oferta bibliotecaria, incluyendo la atención del personal, los locales e instalaciones, los servicios y los horarios. Las Directrices de IFLA/UNESCO para la prestación de servicios de bibliotecas públicas (2001, revisadas en 2010), subrayan la importancia de la participación de los usuarios en el funcionamiento de las bibliotecas. Se recomienda realizar encuestas para identificar los servicios necesarios, analizar y atender quejas, considerar las opiniones de los usuarios en la toma de decisiones y comunicarles cómo sus sugerencias influyen en los servicios. Además, se deben colocar buzones de sugerencias y establecer sistemas de gestión de reclamaciones. Por último encontramos el Manifiesto IFLA/UNESCO de la Biblioteca Pública (2022) que destaca la importancia de la participación comunitaria en la toma de decisiones de las bibliotecas. Incluir a la comunidad local asegura que los servicios ofrecidos sean pertinentes y beneficiosos para los usuarios. Por todo lo anterior, se recoge que la atención al usuario debe ser una prioridad para mejorar continuamente los servicios bibliotecarios.

Real Decreto 951/2005 de 29 de julio: El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, incluyendo la gestión de quejas y sugerencias por parte de los servicios públicos. Este decreto regula la presentación y tramitación de quejas y sugerencias, garantizando que los usuarios puedan expresar sus opiniones y recibir respuestas adecuadas. En el documento se establece que la Secretaría General para la Administración Pública definirá el contenido mínimo que debe constar en los formularios de quejas y sugerencias. Esto se detalla en la **Resolución de 6 de febrero de 2006** de la Secretaría General para la Administración Pública, la cual aprueba las directrices para el desarrollo de los programas del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado. La resolución especifica que el contenido mínimo de los formularios y la estructura básica de códigos para su clasificación, junto con otros criterios orientativos para su gestión, se encuentran detallados en la Guía para la gestión de quejas y sugerencias disponible en el portal del Ministerio de Administraciones

Públicas.

Decreto n.º 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia: Este decreto tiene un impacto significativo en la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias en las bibliotecas públicas de la región. Establece procedimientos claros y transparentes para la presentación, seguimiento y resolución de estas cuestiones por parte de los usuarios de servicios públicos, incluidas las bibliotecas.

Ley 12/2014, de 16 de diciembre, de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia: Esta ley promueve la transparencia en la gestión pública y fomenta la participación activa de los ciudadanos en los asuntos de interés público. Establece mecanismos para la recepción y gestión de opiniones y contribuciones de los ciudadanos, incluyendo quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones de manera eficiente y transparente.

ISO 9001:2008: Una norma internacional que especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad (SGC). Esta norma es esencial para establecer un proceso de gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones (GRQSF) en las bibliotecas que sea eficaz y eficiente. La implementación de un SGC conforme a ISO 9001:2008 permite a las bibliotecas garantizar que cumplen con los requisitos de los usuarios, así como con las normativas aplicables, y que se centran en la mejora continua de la calidad de sus servicios. Esta norma subraya la importancia de la satisfacción del cliente, la responsabilidad de la dirección, la gestión adecuada de recursos y la realización del producto, todos elementos clave para la optimización de los sistemas de GRQSF en las bibliotecas.

Norma ISO 10002:2004: Aunque no está específicamente diseñada para bibliotecas, esta norma proporciona directrices para el manejo de quejas en

organizaciones. Sus principios y procedimientos pueden adaptarse para gestionar reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones en este contexto.

Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales: Estas normativas establecen el marco legal para el manejo de datos personales en la Unión Europea y en España respectivamente. En el contexto de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones en bibliotecas, es fundamental garantizar el cumplimiento de estas normativas para proteger la privacidad y seguridad de los datos de los usuarios.

3. ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE GRQSF EN UNA MUESTRA DE BIBLIOTECAS DE LA REGIÓN DE MURCIA.

3.1 RED DE BIBLIOTECAS DE CARTAGENA.

La Red de Bibliotecas de Cartagena incluye ocho bibliotecas públicas, todas dependientes del Centro Cultural Ramón Alonso Luzzy y gestionadas por el área de Alcaldía, Turismo y Cultura del Ayuntamiento de Cartagena. A nivel comunicativo, todas las bibliotecas comparten las mismas redes sociales, aunque cada una tiene su propio correo electrónico y número de teléfono. La Red de Bibliotecas Municipales de Cartagena está presente en Facebook, Instagram y X. En Facebook, la red de bibliotecas está registrada bajo el nombre de usuario @BibliotecasMunicipalesCartagenaES, en esta plataforma, utilizan tanto los comentarios como los mensajes directos para interactuar con los usuarios. Las redes sociales son gestionadas por el personal de la biblioteca.

3.1.2 Sistemas de recogida de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.

La Red de Bibliotecas de Cartagena utiliza varios métodos para recoger y gestionar quejas, sugerencias y felicitaciones. Estas incluyen la recepción directa en mostrador, vía telefónica, correo electrónico, y a través del portal de

transparencia del Ayuntamiento de Cartagena. Este último es el medio oficial para registrar cualquier tipo de comunicación a la biblioteca. Además, las redes sociales también son un espacio de intercambio de información entre el personal bibliotecario y la ciudadanía, siendo ampliamente utilizadas para recoger feedback.

Presencial: Se recogen de forma oral y por medio de la cumplimentación de un formulario físico (ANEXO VI) que se entrega en el mostrador.

Telefónica: Cada biblioteca tiene su teléfono propio, por lo que pueden recibir las notificaciones de forma individual. El personal bibliotecario traslada la información recibida a la biblioteca central.

Formularios en línea: Aunque la red de bibliotecas de Cartagena dispone de una página web en la que informa de sus diferentes bibliotecas, la gestión RQSF se lleva a cabo desde dos medios:

- El portal de transparencia del Ayuntamiento de Cartagena, compartiendo este trámite con el resto de servicios municipales.
<https://www.cartagena.es/contacto.asp?p=60&idPaginaOriginal=1575>

Para esta forma de registro no se requiere autenticación por parte del usuario a través de certificados oficiales; con la cumplimentación del formulario es suficiente; Es importante aclarar que la ausencia de inicio de sesión no garantiza anonimato, ya que el formulario solicita de forma obligatoria campos identificativos como Nombre y apellidos o NIF.

- Otro procedimiento es por medio de una instancia general. Siendo una biblioteca municipal pública que es gestionada por el Ayuntamiento de Cartagena puede hacer uso de las vías de comunicación telemáticas generales establecidas para la institución. Por esta vía es necesario autenticarse de forma oficial mediante certificado digital u otros similares.

Correo electrónico: Del mismo modo cada biblioteca dispone de su correo electrónico por lo que se procede de manera similar a la telefónica.

Redes sociales: El personal bibliotecario gestiona las redes sociales y responden a los comentarios, teniendo en cuenta la información relevante y de interés, trasladando las RQSF si las hubiera.

Reseñas Google: Las bibliotecas están registrada en Google Maps, por lo que los usuarios dejan sus reseñas, valoraciones e impresiones escritas en sus perfiles. Las reseñas no son contestadas por parte de las bibliotecas.

3.1.3 Procedimiento de gestión:

Cuando un usuario presenta una queja, sugerencia o reclamación en la biblioteca, el personal bibliotecario revisa la queja y la dirige al departamento correspondiente dentro de la biblioteca que pueda abordarla de manera efectiva. Es importante destacar que todas las quejas, felicitaciones o sugerencias son tenidas en cuenta, y se hace todo lo posible para resolverlas o abordarlas de forma satisfactoria para el usuario. Después de procesar la queja, felicitación o sugerencia y tomar alguna acción al respecto, se envía un acuse de recibo al usuario que la presentó. Este acuse de recibo sirve para informar al usuario que su solicitud ha sido recibida y tramitada correctamente por el personal bibliotecario. Esto asegura una comunicación transparente y demuestra el compromiso de la biblioteca con la atención al usuario y la mejora continua. Todas las comunicaciones recibidas, ya sea a través de la web o en formato papel, son registradas y respondidas.

3.2 RED DE BIBLIOTECAS DE MOLINA DE SEGURA:

Desde el 1 de febrero de 2008, Molina de Segura, que censaba una población de 62.407 personas frente a la actual cifra de población de 75.704 personas, cuenta con un Sistema Urbano de Bibliotecas, siguiendo las recomendaciones de la Ley 7/1990, de 11 de abril, de Bibliotecas y Patrimonio Bibliográfico de la Región de Murcia. La red incluye la Biblioteca Salvador García Aguilar como cabecera del sistema, la Biblioteca Mercedes Mendoza como sucursal, el Centro de Lectura “Panochista Paco El Niño”, y el nuevo Centro de Lectura Joaquín Martínez Sánchez, en el Centro Social de la Ribera de Molina.

Las bibliotecas de esta red tienen cada una su cuenta en Facebook y Twitter (X), aunque comparten algunas redes sociales como YouTube o Telegram. Del mismo modo cada biblioteca tiene su medio de contacto formal; su propio correo electrónico y número de teléfono. Todas las redes sociales son

gestionadas por el personal de la biblioteca. No tienen estadísticas detalladas sobre la actividad en las redes sociales, pero se utilizan para contestar comentarios y mensajes directos, resolviendo dudas y recogiendo feedback de los usuarios.

3.2.1 Sistemas de Recogida de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (GRQSF):

La Red de Bibliotecas de Molina de Segura utiliza varios métodos para recoger y gestionar quejas, sugerencias y felicitaciones. Estos incluyen la recepción directa en mostrador, vía telefónica, correo electrónico, y a través del portal del Ayuntamiento de Molina de Segura. Este portal es el medio oficial para registrar cualquier tipo de comunicación. Las redes sociales también son utilizadas para recoger feedback de los usuarios.

Presencial: Se recogen de forma oral, puesto que no existe un formulario en formato papel o buzón de sugerencias para recoger RQSF.

Telefónica: Llamando 968 38 99 18

Formulario en línea: Desde la página web del Ayuntamiento de Molina de Segura, sección de quejas y sugerencias, es un apartado genérico para todas las incidencias del municipio (<https://sedeelectronica.molinadesegura.es/sugerencias-y-quejas/>) puesto que no poseen de una página web propia de la red de bibliotecas.

Correo electrónico: La biblioteca dispone de una cuenta de correo electrónico bajo la dirección biblioteca.sga@molinadesegura.es desde la que se da respuesta a las comunicaciones por esta vía.

Redes sociales: Son contestados los comentarios de forma pública de la misma manera que se reciben.

Reseñas Google: Disponen de una cuenta muy participada por parte de los usuarios la cual no es gestionada por el personal bibliotecario, por lo que los comentarios no son contestados.

3.2.2 Procedimiento de gestión:

Cuando se presenta una queja, sugerencia o felicitación, la directora de la red se encarga de gestionarla y asignarla al equipo técnico para su resolución. Una vez recibida las instancias por cualquier vía, se contesta a la persona usuaria que la ha registrado por el mismo medio utilizado.

3.3 LA BIBLIOTECA REGIONAL DE MURCIA:

La Biblioteca Regional de Murcia (BRMU) es una institución central del sistema bibliotecario regional, cuya misión es recopilar, conservar y poner a disposición del público el patrimonio bibliográfico, sonoro y visual de interés regional. Además, coordina y asiste a otras bibliotecas dentro del Sistema Regional de Bibliotecas, promueve la lectura y gestiona el Depósito Legal de las publicaciones regionales. Coordina un total de 97 bibliotecas y 5 bibliobuses, y reúne toda la producción bibliográfica, hemerográfica, electrónica y audiovisual de la región.

En todas las actividades en streaming cuentan con un intérprete de lengua de signos. La biblioteca tiene un alto compromiso con las redes sociales, prometiéndole un mínimo de 100 entradas mensuales. Las publicaciones son acordes a la programación de actividades y se monitorean los comentarios, reacciones e impresiones, tramitando las acciones pertinentes en cada momento.

3.3.1 Sistemas de Recogida de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (GRQSF):

La BRMU utiliza varios métodos para recoger y gestionar quejas, sugerencias y felicitaciones, detallados en la página web carm.es/guía de servicios (trámite con código 0867). Los métodos incluyen:

Presencial: En las dependencias de la BRMU (ANEXO VII).

Telefónica: Llamando al 968 36 65 99.

Formularios en línea: A través del registro electrónico en sede.carm.es o mediante un formulario web en la página de la biblioteca.

Correo electrónico: brmu@listas.carm.es

Redes Sociales: tienen un alto compromiso con las redes sociales, publicando gran cantidad de contenidos en sus plataformas.

Reseñas de Google: tienen un total de 510 opiniones alcanzando una valoración media de 4,1 sobre 5. Se destaca su proactividad en la respuesta de las reseñas ya sean positivas o negativas.

Se recogen entre 8 y 10 sugerencias, quejas o peticiones diarias. El personal bibliotecario revisa y deriva las comunicaciones al departamento correspondiente para su resolución, enviando un acuse de recibo al usuario para confirmar la tramitación. Esto asegura una comunicación transparente y demuestra el compromiso de la biblioteca con la mejora continua.

3.3.2 Procedimiento de gestión:

Cuando un usuario presenta una queja, sugerencia o reclamación, el personal bibliotecario la recibe y la lee atentamente para comprender las preocupaciones planteadas. La queja se dirige al departamento correspondiente para su resolución. Después de procesarla, se envía un acuse de recibo al usuario para confirmar que ha sido recibida y tramitada correctamente. Se hace un seguimiento anual de los temas solicitados para valorar la respuesta positiva. El personal bibliotecario fomenta la participación mediante información presencial y canales electrónicos en la web de la biblioteca.

3.4 RED MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS DE LORCA

Las Bibliotecas Municipales de Lorca, dependientes de la Concejalía de Educación y Universidad del Ayuntamiento de Lorca, están integradas en la Red de Bibliotecas Públicas de la Región de Murcia, cuya cabecera es la Biblioteca Regional. La Red Municipal de Bibliotecas de Lorca incluye un total de 11 bibliotecas, integradas en institutos, colegios y en otros centros públicos.

La Red de Bibliotecas de Lorca está presente en varias plataformas:

Instagram: Con el nombre de usuario @bibliotecasdelorca, donde cuenta con un total de 1.050 seguidores.

Facebook: Red de Bibliotecas de Lorca con 3.502 seguidores y 3.204 me gusta en su página oficial.

Twitter (X): @bibliotecalorca con un total de 1.613 seguidores.

WhatsApp: +34 659 90 31 35

Las redes sociales son gestionadas por el equipo de la biblioteca, facilitando una comunicación fluida. Se utilizan para recoger feedback de los usuarios, aunque no se realizan encuestas periódicas para evaluar la satisfacción. Las estadísticas de actividad en redes no se recogen debido a la falta de tiempo.

3.4.1 Sistemas de Recogida de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (GRQSF):

Las bibliotecas de Lorca utilizan varios métodos para recoger y gestionar GRQSF:

Presencial: Formularios físicos disponibles en las bibliotecas (ANEXO VIII).

Telefónica: Llamando al 659 90 31 35 o 968 47 31 27

Formulario en línea: Existen tres modos diferentes:

- Formulario de contacto en la página de la Red de Bibliotecas Municipales de Lorca. Este formulario, permite el registro de sugerencias mediante un campo de texto habilitado para ello.
- Formulario desde la página web del Ayuntamiento de Lorca habilitado para reclamaciones y sugerencias. Para la realización de este trámite no será necesario autenticarse, aunque sí la cumplimentación de campos obligatorios que implican una revelación de identidad, como lo son nombre completo y apellidos o NIF.
- Desde la Sede Electrónica del Ayuntamiento se puede realizar una instancia general a la red de bibliotecas. Para este paso si será necesario autenticarse con métodos como el Certificado Digital o similares.

Correo electrónico: Enviando a bibliotecalorca@lorca.es.

Redes sociales: A través de Instagram, Facebook, Twitter (X) y WhatsApp. La red de Bibliotecas comparte la misma cuenta en las diferentes plataformas sociales para todas las bibliotecas y clubes de lectura que la componen.

Reseñas de Google: La Biblioteca Municipal "Pilar Barnés" (cabecera de la red) está registrada en Google Maps de modo que permite el registro de reseñas por parte de los usuarios de Google. El personal bibliotecario revisa y deriva las comunicaciones al equipo de coordinación, contestando de forma pública a todas las reseñas que se realizan.

3.4.2 Procedimiento de gestión:

Cuando un usuario presenta una GRQSF, el personal bibliotecario la recibe y la lee atentamente para comprender las preocupaciones planteadas. La queja se dirige al departamento correspondiente para su resolución. Después de procesarla, se envía un acuse de recibo al usuario para confirmar que ha sido recibida y tramitada correctamente. Este proceso asegura una comunicación transparente y demuestra el compromiso de la biblioteca con la mejora continua.

3.5 BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA.

La Biblioteca Universitaria de la Universidad de Murcia abrió sus puertas al público en el curso 1935-36. Desde entonces, ha evolucionado significativamente, especialmente a partir de 1980 con la creación de nuevas Facultades y Escuelas Universitarias. La Biblioteca Universitaria, estructurada en cinco campus (La Merced, Espinardo, Ciencias de la Salud, Lorca y San Javier), tiene como misión garantizar el acceso a la información y documentación científica y técnica, apoyando la investigación, la docencia, el estudio y el aprendizaje. Su reglamento la define como una unidad funcional que gestiona recursos documentales y bibliográficos para apoyar los procesos de aprendizaje, docencia, investigación y formación continua.

Las redes sociales están gestionadas por el personal de la biblioteca; quien se encarga de calendarizar las publicaciones conforme a las expectativas comunicativas de la organización. Además, la biblioteca utiliza varios blogs

para publicar noticias de interés en diferentes ámbitos, como el Blog de la Nebrija sobre humanidades y Digitum para la comunidad docente e investigadora.

3.5.1 Sistemas de Recogida de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (GRQSF):

Las herramientas utilizadas para la recogida de GRQSF incluyen:

- **Telefónica:** Atención por medio telefónico desde el 868 88 7817 (Campus de Espinardo) y el 868 88 3133 (Campus de la Merced)
- **Formulario en línea:** A través del buzón de la Biblioteca Universitaria por medio de una instancia o mediante la Sede Electrónica de la Universidad de Murcia.
- **Correo Electrónico:** infobib@um.es para consultas sobre acceso a revistas electrónicas y otros asuntos.
- **Redes Sociales:** Respuesta a consultas y feedback.
- **WhatsApp:** Con un total de 310 consultas en 2022, disponible desde la web de la biblioteca para asistencia en tiempo real.
- **Google Maps:** Tienen un perfil registrado en Google Maps desde el que reciben reseñas y valoraciones sobre los servicios e instalaciones de la biblioteca.

3.5.2 Procedimiento de gestión:

Cuando un usuario presenta una queja, sugerencia o reclamación, el personal bibliotecario la recibe y la lee detenidamente para comprender las preocupaciones planteadas. La comunicación se deriva al departamento correspondiente dentro de la biblioteca para su resolución. Después de procesarla, se envía un acuse de recibo al usuario para confirmar que su comunicación ha sido recibida y tramitada correctamente. El proceso de tramitación de GRQSF implica que, si la queja o sugerencia se refiere a un punto de servicio, se traslada a la Jefatura de Servicio de Campus correspondiente o si se refiere a una sección de servicios centrales, se traslada a la Jefatura de Área. El proceso de tramitación de GRQSF implica la recepción

de la comunicación, la derivación al departamento correspondiente, y la respuesta al usuario a través del mismo medio utilizado.

3.6 BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE CARTAGENA

El Servicio CRAI Biblioteca de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT) ofrece diferentes espacios para apoyar los procesos de aprendizaje, investigación y formación continua. Existen tres salas CRAI, una en cada uno de los campus: Campus Alfonso XIII, Campus Muralla del Mar y Campus CIM. La Sala 2, en el Campus Muralla del Mar, alberga los servicios centrales. La misión del CRAI Biblioteca es apoyar la docencia, el aprendizaje y la investigación, proporcionando recursos documentales, infraestructuras tecnológicas, recursos humanos, espacios, equipamientos y servicios. Desde 2015, la biblioteca ha evolucionado hacia un modelo de Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).

Las redes sociales son gestionadas por el personal de la biblioteca y se utilizan para recoger feedback de los usuarios. Sin embargo, no se realizan encuestas periódicas debido a la dificultad de recoger información de los usuarios.

3.6.1 Sistemas de Recogida de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (GRQSF):

El CRAI Biblioteca utiliza varios métodos para recoger y gestionar GRQSF:

Presencial: Mediante la recogida en mostrador de formularios predefinidos para la GRQSF (ANEXO IX).

Teléfono: 968 33 8938

Formulario en línea: Disponible de dos modos diferentes:

- Sección de sugerencias de la página web, a través de la elaboración de un formulario en línea. Actualmente el formulario web presenta un error 404.
- Sede Electrónica UPCT: Incluye un trámite nombrado por el código GE0002 que permite el registro de RQSF. Para la realización de este trámite es necesario un método de identificación certificado como Cl@ve o similar.

Chat en Línea: Permite recoger GRQSF y realizar evaluaciones. Dispone del mismo horario de atención en directo que de apertura y en caso de no estar dentro de ese horario se ofrece la posibilidad de ofrecer datos de contacto a los usuarios y motivo de la consulta, contactando a la mayor brevedad posible por parte del equipo de la biblioteca.

Correo Electrónico: A través de craibiblioteca@upct.es.

Redes Sociales: Utilizadas para recoger y responder GRQSF y generar interacción con los usuarios.

Reseñas de Google: Gestionadas y respondidas por el personal de la biblioteca.

3.6.2 Procedimiento de gestión:

Cuando un usuario presenta una queja, sugerencia o reclamación, el personal bibliotecario la recibe y la procesa según el medio utilizado. Las comunicaciones se derivan al departamento correspondiente para su resolución. Se responde al usuario a través del mismo medio utilizado para la comunicación inicial.

3.7 BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO DE MURCIA (UCAM)

La Biblioteca Universitaria de la UCAM ofrece una amplia gama de servicios y recursos para apoyar a estudiantes, profesores e investigadores. Su misión es proporcionar acceso a la información y a los recursos documentales necesarios para el aprendizaje, la docencia y la investigación. Las redes sociales son gestionadas por el personal de la del departamento de informática de la Universidad.

3.7.1 Sistemas de Recogida de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (GRQSF):

La Biblioteca de la UCAM utiliza varios métodos para recoger y gestionar GRQSF:

- **Presencial:** Comunicando estas cuestiones directamente al personal bibliotecario.
- **Telefónica:** A través del 968 27 88 56

- **Formulario en línea:** Ofreciendo dos trámites diferentes desde la página web, uno en primera instancia y otro en segunda:
 - **En primera instancia:** El proceso se inicia, a instancia de cualquier miembro de la comunidad universitaria, mediante la inserción de la reclamación o sugerencia en la plataforma soporte.
 - **En segunda instancia:** Si la resolución emitida por la Comisión de Calidad del Título no satisface al usuario, a través de la plataforma soporte. El Defensor Universitario, una vez recabada la información de todas las partes y revisada la normativa aplicable, valorará el contenido de la reclamación/sugerencia presentada y emitirá, en el plazo máximo de treinta días hábiles, una resolución que será trasladada al usuario a través de aplicación web destinada al efecto.
- **Correo Electrónico:** Contacto a través del correo de la biblioteca biblioteca@ucam.edu.

3.7.2 Procedimiento de gestión:

Cuando un usuario presenta una queja, sugerencia o reclamación, el personal bibliotecario la recibe y lee detenidamente para comprender las preocupaciones planteadas. La comunicación se deriva al departamento correspondiente para su resolución. La biblioteca garantiza una respuesta a través del mismo medio utilizado por el usuario. Este proceso asegura una comunicación transparente y demuestra el compromiso de la biblioteca con la mejora continua. Se envía un acuse de recibo al usuario para confirmar que su comunicación ha sido recibida y tramitada correctamente.

3.8 BIBLIOTECA UNIVERSIDAD NACIONAL EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED)

La Biblioteca Central de la UNED, junto con las bibliotecas de los centros asociados, proporciona acceso a una amplia gama de recursos para apoyar a los estudiantes en su aprendizaje a distancia. Su misión es facilitar el acceso a la información y a los recursos documentales necesarios para el estudio y la investigación. La Biblioteca de la UNED no dispone de redes sociales propias.

3.8.1 Sistemas de Recogida de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (GRQSF):

La Biblioteca de la UNED utiliza varios métodos para recoger y gestionar GRQSF:

- **Presencial:** Mediante la comunicación en el mostrador de la biblioteca y formulario físico (ANEXO X).
- **Telefónica:** A través del 968 12 05 11.
- **Formulario en línea:** La sugerencia, reclamación o felicitación debe llevar la identificación del interesado (nombre y DNI), carrera, asignatura, servicio o tipo de estudios al que se refieren, a través de este formulario electrónico disponible en la web <https://unedcartagena.es/buzon-de-sugerencias-biblioteca-before-import/>
- **Correo Electrónico:** Contacto a través del correo de la biblioteca biblioteca@cartagena.uned.es

3.8.2 Procedimiento de gestión:

Recibidas las solicitudes de información accesible y quejas, la entidad obligada deberá responder a la persona interesada en el plazo de veinte días hábiles.

La solicitud será resuelta en un plazo máximo de dos meses desde el día siguiente al de la presentación de la solicitud correctamente, considerándose desestimatorio el silencio administrativo. La resolución será notificada por comparecencia en la Sede Electrónica de la UNED previo aviso enviado a la dirección de correo electrónico de la persona interesada. La Unidad responsable de atenderla deberá responder a la persona interesada en el plazo máximo de dos meses. El transcurso de dicho plazo se podrá suspender en el caso de que deba requerirse a la persona interesada para que, en un plazo de diez días hábiles, formule las aclaraciones necesarias para la correcta tramitación de la reclamación. Transcurrido dicho plazo sin que la persona interesada haya realizado las aclaraciones oportunas se continuará con la tramitación de la reclamación. Transcurrido el plazo máximo para resolver la reclamación sin que se haya notificado la resolución de esta, se entenderá que la reclamación ha sido desestimada.

4. EVALUACIÓN DE LOS DIFERENTES MEDIOS PARA LA GESTIÓN DE GRQSF:

4.1 PRESENCIAL

Los métodos utilizados de forma presencial se centran en que el usuario tenga la oportunidad de expresar sus reclamaciones, quejas, sugerencias y opiniones de forma directa en las bibliotecas. Algunas de las prácticas de interacción directa en el mostrador de las bibliotecas más utilizadas por estas instituciones son:

4.1.1 Buzones físicos.

Mediante el uso de buzones disponibles en las bibliotecas. No todas las bibliotecas hacen uso de este recurso tan visual y accesible para recoger las RQSF por parte de los usuarios. Se observa que, desde la implementación de los formularios en línea, este recurso pierde importancia. Es un aspecto a replantear debido a su capacidad para acercar de forma visual a los usuarios la oportunidad de valorar los servicios e instalaciones y servir de medio para comunicar estas cuestiones. De hecho, actualmente, es la única vía de GRSFQ que permite una comunicación anónima, ya que, aunque el usuario la cumplimenta mediante formularios prediseñados en la biblioteca o cualquier formato papel desde el que se quiera dejar la RSFQ; en el caso de los formularios normalizados, los usuarios tienen la posibilidad de no rellenar los campos de identificación y de igual modo dejar su mensaje en el buzón, algo que no es posible en los formularios en línea, ya que si no se cumplimentan todos los campos de carácter obligatorio no se puede finalizar la instancia. La respuesta al usuario dependerá de si a indicado su forma de contacto o no.

4.1.2 Formularios.

Existen formularios físicos puestos a disposición de los usuarios en las bibliotecas. Los usuarios deben solicitarlos en el mostrador para su cumplimentación. Estos formularios pueden entregarse directamente en el mostrador al bibliotecario, introducirlos en el buzón de sugerencias (si lo

hubiera) o en el caso de las bibliotecas que dependen de Ayuntamientos, se pone a disposición de los usuarios formularios normalizados que pueden registrar a través de ventanilla única del ayuntamiento al que pertenecen. Tras realizar una comparativa y evaluación de los diferentes formularios físicos ofrecidos por las bibliotecas, se observa que, debiendo registrar datos de carácter sensibles tales como nombre, teléfono o correo electrónico, no se aprecia información relativa al tratamiento de los datos personales ni se refleja ningún modo un consentimiento expreso para el uso de esta información.

4.1.3 Interacción directa.

La información recibida por las bibliotecas de forma general apunta que los usuarios comparten al personal bibliotecario sus RQSF de forma oral y que son resueltas en el mismo momento o que son tan escasas que no quedan recogidas en ningún registro para su posterior estudio. Todas las bibliotecas ofrecen comunicación telefónica y asistencia a los usuarios por esta vía. El personal bibliotecario destaca que la mayoría de interacciones directas son para resolver dudas o cuestiones relativas a los servicios o las condiciones de la biblioteca.

4.2 EN LÍNEA.

Los métodos utilizados en línea se centran en que el usuario tenga la oportunidad de expresar sus reclamaciones, quejas, sugerencias y opiniones a través de las herramientas digitales disponibles por parte de estas instituciones. Algunas de las prácticas de interacción en línea son los formularios en línea, correos electrónicos, redes sociales o reseñas en buscadores.

4.2.1 Formularios en línea.

La digitalización de los procesos administrativos en las bibliotecas es esencial para mejorar la eficiencia y la satisfacción del usuario. En cuanto a los datos recogidos, se observa que los formularios en línea son la herramienta más utilizada para la GRQSF; este hecho concuerda con los datos recogidos en las encuestas de Google, que sitúan estos formularios en primera posición en cuanto a preferencias de herramientas para comunicar las RQSF. Dado su

éxito y popularidad, se han examinado los formularios telemáticos para analizar aspectos como la seguridad, el cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), la trazabilidad de los procesos y datos personales requeridos.

Los formularios en línea pueden encontrarse en diferentes lugares en la red. Las instituciones los muestran de varios modos:

La inclusión de **formularios específicos para la GRQFS** en las páginas webs de las propias bibliotecas; esta es la opción más utilizada. Es el caso de la Biblioteca Regional (ANEXO XI) o las diferentes Universidades analizadas o desde las páginas web municipales a las que pertenece la biblioteca, como en la Red de Bibliotecas de Cartagena o la Red de Bibliotecas de Molina de Segura.

Otra opción para enviar las RQSF la encontramos a través de la **sede electrónica de las instituciones** que gestionan las bibliotecas (municipales o universitarias). Este es el caso de la Universidad de Murcia, la Biblioteca de la UNED, la Biblioteca de la UPCT, la Red de Bibliotecas de Cartagena, Lorca y Molina de Segura. Desde la sede electrónica se pueden hacer este tipo de comunicaciones (ANEXO XII).

La Universidad Politécnica de Cartagena cuenta además con un **chat en línea**, que les permite comunicarse de forma instantánea con los usuarios durante el horario abierto al público de la biblioteca. Cuando el centro permanece cerrado se puede cumplimentar un formulario y el personal bibliotecario contactará más tarde con la persona usuaria. Esta herramienta les permite recoger datos estadísticos para elaborar evaluaciones.

Es importante realizar un análisis de los campos requeridos en los formularios en línea para obtener una visión más detallada del procedimiento. La siguiente tabla resume los requisitos presentes en los formularios de las bibliotecas analizadas:

	UMU	UCAM	UNED	UPCT	Red de Bibliotecas de Cartagena	Red de Bibliotecas de Lorca	Red de Bibliotecas de Molina Segura
NIF/NIE/PASAPORTE	X	X	X	X	X	X	X
Nombre	X		X	X	X	X	X
Apellidos	X		X	X	X	X	X
E-mail	X		X	X	X	X	X
Dirección		X	X	X		X	X
Teléfono Fijo		X	X	X	X	X	X
Teléfono Móvil		X	X	X	X	X	X
Relación con la Universidad	X		X				
Estudios		X	X				
Tipo de Unidad de Destino (Sedes compartidas con otros servicios)		X	X		X	X	
Materia (Sedes compartidas con otros servicios)			X			X	
Tipo de instancia (Consulta, sugerencia, queja, felicitación)	X		X			X	
Asunto		X		X	X	X	X
Motivo (Desarrollo de la comunicación)	X	X	X	X	X	X	X
Fichero Adjunto (PDF, WORD, IMAGEN)	X	X	X	X	X	X	
Check Box Política de Privacidad	X				X	X	X
Código de Seguridad	X				X	X	

Cumplir con el RGPD es una obligación legal y crucial para mantener la confianza de los usuarios. Este reglamento exige que los datos personales se recopilen de manera transparente y con el consentimiento explícito del usuario. La inclusión de un checkbox —o casilla de verificación— para la aceptación de la política de privacidad es una práctica comúnmente adoptada para obtener este consentimiento informado. Este enfoque asegura que el consentimiento es verdaderamente voluntario y que el usuario está plenamente informado sobre el uso de sus datos. Es crucial considerar la seguridad al permitir la subida de archivos en estos formularios. El Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en España establece prácticas recomendadas para garantizar la protección de la información en sistemas y servicios públicos. Limitar el tamaño de los archivos adjuntos y controlar los tipos de archivos permitidos son medidas importantes para mitigar riesgos potenciales.

En cuanto a las observaciones apreciadas sobre cuestiones detalladas anteriormente en los diferentes formularios ofrecidos por las bibliotecas estudiadas, se aprecia que:

- **Biblioteca de la Región de Murcia:** Incluye en su formulario una casilla de verificación para reflejar el consentimiento expreso por parte de los usuarios de la aceptación sobre la política de privacidad y el uso de sus datos. No se ofrece la posibilidad de ampliar la información mediante un enlace que acompaña al checkbox aunque sí que refleja en un párrafo inferior sobre el uso de los datos personales. Esta institución no permite la integración de archivos adjuntos y como elemento diferenciador a las otras, encontramos que permite la elección por parte del usuario sobre el modo en el que desea recibir respuesta de su comunicación, ofreciendo la posibilidad de recibir las comunicaciones vía correo postal o correo electrónico.
- **Biblioteca de la Universidad de Murcia:** Incluye una casilla de verificación obligatoria en los formularios en línea que garantizan la aceptación de la política de privacidad por parte del usuario que quiere registrar la instancia y ofrece la posibilidad de ampliar información en materia del uso de datos personales mediante la inclusión de un enlace junto a este cuadro marcable. En cuanto a la seguridad, requiere el ingreso de un código aleatorio que se muestra por pantalla; aunque no limita el tamaño de los archivos adjuntos, lo cual puede representar un riesgo de seguridad (ANEXO XIII).
- **Biblioteca de la Universidad Católica de San Antonio:** No se incluye una casilla de verificación de aceptación de la política de privacidad ni se aprecia ningún sistema de seguridad como captcha de Google o algún código de verificación, lo cual es una deficiencia significativa en términos de seguridad. Implementar estos sistemas puede prevenir de ataques o mensajes de spam molestos ocasionados por bots —aplicación de software automatizada que realiza tareas repetitivas en una red— algo que genera mucho ruido en el proceso de trabajo. En este caso sí que

se limita el tamaño de los archivos adjuntos a 25 megabytes, lo cual es positivo para la seguridad del sitio web; del mismo modo limita el tipo de archivo que puede ser adjuntado a PDF, imagen y Word. Esta práctica es muy útil para evitar la introducción de códigos maliciosos en formatos .exe, por ejemplo, comprometiendo así la vulnerabilidad de los servidores de la institución (ANEXO XIV).

- **Biblioteca de la Universidad Nacional de Educación a Distancia:** En el caso de la UNED no se aprecia un cuadro marcable para la aceptación de la política de privacidad. Se destaca su práctica empleada dentro del flujo conversacional por este método telemático, poniendo de relieve la forma en la que proceden con un mensaje de respuesta, desde el que, una vez registrada la instancia, el mensaje que devuelven no es “no-reply” —que no permite respuesta por parte del usuario— por lo que te ofrecen la opción de contestar en ese mismo correo electrónico para aportar más información o archivos adjuntos. En la página web se detecta el sistema de Google “reCAPTCHA” un servicio gratuito de Google que protege los sitios web del spam y los abusos distinguiendo a los usuarios humanos de los robots automatizados (ANEXO XV).
- **Biblioteca de la Universidad Politécnica de Cartagena:** En este caso no se disponen de datos reales ya que en los momentos de evaluación contiene un error 404 y no está disponible. Desde el formulario ofrecido por la sede electrónica de la universidad desde el que también se pueden tramitar quejas, sugerencias, reclamaciones o felicitaciones se incluye un checkbox obligatorio que requiere la aceptación de la política de privacidad y además requiere autenticación mediante métodos válidos, incluyendo la firma digital, ya que la gestión de QRSF se realiza desde la sede electrónica de la Universidad.

En cuanto a seguridad limita los ficheros a 150 megabytes, algo que observamos es un peso elevado teniendo en cuenta la naturaleza de los archivos adjuntos más utilizados para la gestión de estas instancias (PDF, imagen o Word), de modo que sería una buena práctica limitar su peso a uno inferior, optimizando así el funcionamiento y la carga de los servidores web.

- **Red de bibliotecas de Cartagena:** La comunicación de GRQSF se realiza desde la página web de transparencia del Ayuntamiento de Cartagena. Iniciar sesión o registrarse no es un requerimiento, simplemente la cumplimentación del formulario, aunque sí obliga a cumplimentar datos personales haciendo el registro de la instancia identificable. Se aprecian tanto códigos de seguridad como una casilla de verificación obligatoria de aceptación sobre la política de privacidad y protección de datos y un enlace para ampliar la información relevante al tratamiento de los datos.
- **Red de Bibliotecas de Molina de Segura:** La comunicación de GRQSF se realiza desde la sede electrónica de Molina de Segura, en la sección de Sugerencias y Quejas. Logearse no es un requerimiento, simplemente la cumplimentación del formulario. Se aprecian tanto códigos de seguridad de Google mediante sistema recaptcha, aunque en esta ocasión insertado a nivel general de la web, no exclusivamente en el formulario; esto no afecta o modifica la protección simplemente es un modelo diferente de seguridad recaptcha; mientras que el reCAPTCHA a nivel general protege el sitio web en su conjunto contra actividades automatizadas no deseadas, el reCAPTCHA en un formulario específico se centra en proteger ese formulario en particular contra el abuso y el spam. Además, el formulario incluye una casilla de verificación para la aceptación de la política de privacidad y protección de datos. Para la subida de archivos se limitan a los tipos: DOC, PDF, ODT, TXT, JPG (ANEXO XVI). Además, se restringe el peso de estos archivos a 8 Megabytes como máximo.

4.2.2 Correos electrónicos:

Todas las bibliotecas disponen de este servicio y contestan las comunicaciones recibidas por esta vía. En comparación con el resto de servicios es la forma en línea en la que se puede preservar con mayor facilidad el anonimato de los usuarios, ya que al no existir un proceso predefinido de redacción se pueden obviar los campos como nombre o NIF. El único elemento delator que puede existir sobre la identidad es la dirección del correo electrónico del emisor.

4.2.3 Redes sociales.

Las bibliotecas que disponen de redes sociales propias, son gestionadas por el personal bibliotecario. Los profesionales que las gestionan monitorean y responden los comentarios tanto de forma privada como pública. Del mismo modo si se detectan comentarios de interés los recogen y llevan a cabo acciones para corregirlos o reafirmarlos en caso de que sean positivos.

Las redes sociales conforman un espacio comunicativo informal de alto valor reforzando el vínculo entre los usuarios y las bibliotecas en la red.

4.2.4 Reseñas en buscadores.

La plataforma principal es Google Maps. Este sistema de la compañía americana ha adquirido una gran relevancia por parte de los usuarios de internet, tomando como referencia sus recomendaciones e indicaciones, por lo que una buena media en las valoraciones posicionará a unas bibliotecas frente a otras. Desde el punto de vista de la GRQSF, es un sistema accesible y público en términos de exposición, que permite monitorear y responder comentarios referentes a la experiencia de los usuarios en las diferentes bibliotecas. Se observa que las bibliotecas objeto de estudio tienen registrados sus centros, pero no gestionan los comentarios, por lo que no son tenidos en cuenta ni respondidos, lo que puede generar frustración al usuario. Del mismo modo, para el caso de las quejas, una omisión por estas vías puede hacer que se conviertan en futuras reclamaciones.

5. PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LOS SISTEMAS GRQSF DE LAS BIBLIOTECAS.

Se analiza la percepción de los usuarios sobre los sistemas de gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones (GRQSF) en una muestra de bibliotecas universitarias y municipales de la Región de Murcia. La información se ha recopilado a través de encuestas en Google Forms, y se han analizado los resultados para obtener una visión global y comparativa. Se han obtenido un total de 80 respuestas a las encuestas de las diferentes universidades objeto de estudio.

El formulario comienza con una pregunta que cuestiona lo siguiente: **¿Con qué frecuencia visitas la Biblioteca?** La mayoría de los usuarios visitan la biblioteca ocasionalmente o varias veces al mes. Un grupo significativo también va varias veces por semana o mensualmente. Esto sugiere que entre los encuestados hay una base de usuarios recurrentes, pero no diarios.

Tras esta primera pregunta de conocimiento sobre la frecuencia de visita de la biblioteca por parte de los usuarios se ha consultado lo siguiente. **¿Has utilizado alguna vez los sistemas de gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias o felicitaciones en estas bibliotecas?** Según las respuestas obtenidas, la mayoría de los usuarios no han utilizado estos sistemas. Este hecho concuerda con la percepción del personal bibliotecario, que nos indica en conversaciones que la cifra de usuarios que hacen uso de estos sistemas no es significativa. Esto podría indicar una falta de conocimiento sobre estos sistemas, o que los usuarios no sienten la necesidad de usarlos.

Seguidamente se ha pedido compartir la experiencia de este modo: **Si has utilizado estos sistemas, ¿podrías describir brevemente tu experiencia?**

Las respuestas incluyen términos como "Tortuoso", "Fácil", "Nunca", con varios otros comentarios individuales. Esto nos ofrece un escenario variado sobre las experiencias vividas por los usuarios. Algunas personas encuentran el sistema fácil de usar, mientras que otras lo encuentran complicado. Esto sugiere que

podría haber inconsistencias en cómo se maneja el proceso o en la percepción del mismo en función de la biblioteca a la que nos dirigimos.

Ante el enfoque multicanal observado durante la fase de estudio de las diferentes bibliotecas, se ha consultado a los usuarios las herramientas que prefieren utilizar para proporcionar feedback a las bibliotecas sobre sus experiencias y percepciones durante la interacción con ellas. Para esta pregunta obtenemos que:

- **Formulario en línea:** 34.72%
- **Correo electrónico:** 33.33%
- **Redes Sociales:** 13.89%
- **Formulario Físico en la Biblioteca:** 12.50%
- **Otros:** 5.56%

Por lo que la opción favorita en este momento por parte de los usuarios es el formulario en línea seguida de los correos electrónicos. Aunque la variedad de respuestas indica que los usuarios prefieren diferentes herramientas para proporcionar feedback. **Esto sugiere que un enfoque multicanal podría ser beneficioso.**

El formulario incluye una pregunta sobre la opinión de los sistemas GRSFQ y que la identificación personal sea un requisito obligatorio. Las respuestas recibidas son diversas, lo que sugiere que algunos usuarios están de acuerdo con la identificación obligatoria, mientras que otros podrían preferir el anonimato para sentirse más cómodos al proporcionar feedback. Una opción a incluir para contemplar los diferentes tipos de usuarios sería modificar la identificación etiquetándola como algo opcional y no como requisito para poder hacer llegar la información a la biblioteca.

Seguido de esto, se consulta lo siguiente **¿Crees que la biblioteca responde de manera efectiva a tus reclamaciones, quejas, sugerencias o felicitaciones?** En este punto también obtenemos respuestas muy dispares; algunos usuarios afirman que sí y otros lo contradicen. Esto podría señalar una

necesidad de mejorar la comunicación y la eficiencia en la respuesta a las reclamaciones y sugerencias. Durante las conversaciones con el personal bibliotecario se detecta una falta de promoción de los sistemas GRQSF, por lo que preguntamos de que forma se enteran que tienen estas opciones de comunicación. Las manifestaciones más relevantes indican que mediante anuncios en la biblioteca, página web, redes sociales o boca a boca.

En cuanto a redes sociales, preguntamos: **¿Consideras que la biblioteca utiliza eficazmente las redes sociales para recoger retroalimentación de los usuarios y comunicarse con la comunidad? ¿o por el contrario crees que es un escaparate?** Las respuestas diversas sugieren que mientras algunos usuarios creen que las redes sociales se utilizan eficazmente, otros no. Esto podría señalar áreas de mejora en la estrategia de redes sociales de la biblioteca.

Pedimos a los usuarios que aporten sus sugerencias: **¿Qué sugerencias tienes para mejorar los sistemas de gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones en estas bibliotecas?** No se reciben aportes significativos.

¿Qué aspectos de los servicios bibliotecarios consideras más importantes y te gustaría que se mejoraran?: Los aspectos que más se mencionan son:

- Horarios de apertura.
- Disponibilidad de libros.
- Mantenimiento.
- Atención al cliente.
- Infraestructura.

Las respuestas variadas muestran que los usuarios tienen diferentes prioridades y áreas que consideran importantes para mejorar, desde el mantenimiento hasta la disponibilidad de libros.

Por último, se hace un sondeo sobre la disposición a una participación activa para tratar esta cuestión **¿Estarías dispuesto/a a participar en grupos de discusión o entrevistas más detalladas sobre tu experiencia como usuario/a de estas bibliotecas y sus sistemas de gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones?** Para lo que se obtienen un total de 33 respuestas. 15 en positivo y 18 en negativo. Hay una cierta disposición a participar en discusiones más detalladas, **aunque una mayoría significativa no está interesada.**

Este análisis proporciona una visión detallada de las opiniones y sugerencias de los usuarios de las bibliotecas, destacando áreas clave donde se pueden realizar mejoras para aumentar la satisfacción y la participación de los usuarios. Las bibliotecas podrían beneficiarse de un enfoque multicanal para la recolección de feedback y de mejorar la comunicación y eficiencia en la respuesta a las reclamaciones y sugerencias. Además, hay una necesidad de informar mejor a los usuarios sobre los sistemas de gestión de GRQSF y de explorar maneras de hacer que estos sistemas sean más accesibles y fáciles de usar. Del mismo modo, replantear los datos de identificación solicitados a los usuarios puede ser positivo, ya que un porcentaje alto de los usuarios encuestados prefieren el anonimato para realizar aportaciones.

6. CONCLUSIONES.

Los sistemas de gestión de GRQSF son herramientas valiosas para mejorar la calidad del servicio en las bibliotecas. Es necesario realizar esfuerzos significativos para estandarizar los procedimientos, mejorar la accesibilidad y garantizar el cumplimiento de las normativas de protección de datos.

La adaptación de las nuevas tecnologías y la aplicación de nuevas formas de difusión pueden incrementar su uso por parte de los usuarios, que en este momento es poco significativo. La mayoría de los usuarios no utiliza los sistemas de GRQSF, lo que podría indicar una falta de conocimiento sobre estos sistemas, una percepción de que sus comentarios no serán atendidos de manera efectiva o que existe una baja proactividad en la participación en este

tipo de acciones a nivel poblacional en la Región de Murcia. Las percepciones de los usuarios sobre la eficacia de los sistemas de GRQSF son diversas. Algunos usuarios consideran que los sistemas son efectivos, mientras que otros creen que hay margen de mejora, especialmente en la rapidez y efectividad de las respuestas. Del mismo modo, las experiencias de los usuarios al utilizar los sistemas de GRQSF varían considerablemente, lo que sugiere la necesidad de estandarizar los procedimientos y mejorar la accesibilidad y facilidad de uso.

Las bibliotecas analizadas presentan sistemas homogéneos independientemente del contexto o población a la que van dirigidas. Las herramientas y procedimientos empleados se asemejan significativamente entre las bibliotecas municipales y universitarias. Existe una marcada preferencia por parte de los usuarios hacia los formularios en línea y correos electrónicos. Esta tendencia coincide con las inclinaciones actuales hacia la digitalización y uso de tecnologías de la información en la gestión administrativa. Los sistemas GRQSF son una gran herramienta para la gestión de los servicios públicos a disposición de la ciudadanía, por ello se deben continuar mejorando y promoviendo su uso, para que los servicios bibliotecarios puedan adaptarse de forma continua a las necesidades de los usuarios.

6.1 CONCLUSIONS

The GRQSF management systems are valuable tools for improving service quality in libraries. Significant efforts are needed to standardize procedures, enhance accessibility, and ensure compliance with data protection regulations.

Adapting new technologies and implementing new dissemination methods can increase their usage among users, which is currently not significant. Most users do not use the GRQSF systems, which could indicate a lack of awareness about these systems, a perception that their feedback will not be effectively addressed, or low proactivity in participating in such actions at the population level in the Region of Murcia. Users' perceptions of the effectiveness of the

GRQSF systems are varied. Some users consider the systems to be effective, while others believe there is room for improvement, especially in the speed and effectiveness of responses. Similarly, user experiences in utilizing the GRQSF systems vary considerably, suggesting the need to standardize procedures and improve accessibility and ease of use.

The analyzed libraries exhibit homogeneous systems regardless of the context or population they serve. The tools and procedures used are significantly similar between municipal and university libraries. There is a marked preference among users for online forms and emails. This trend aligns with current inclinations towards digitalization and the use of information technology in administrative management. The GRQSF systems are a great tool for managing public services available to citizens; therefore, efforts should continue to improve and promote their use so that library services can continuously adapt to the needs of users.

7. RECOMENDACIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA.

Las recomendaciones y propuestas de mejora están orientadas por una parte a mejorar las áreas de comunicación y atención a los usuarios en relación a la GRQSF, y en segundo lugar a implementar mejoras sobre los sistemas existentes en materia de protección de datos, seguridad, accesibilidad y tecnologías.

7.1 CUMPLIMIENTO DEL REGLAMENTO GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS (RGPD).

Para garantizar la protección de los datos personales de los usuarios, los formularios deben cumplir con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD). Revisados los formularios de las bibliotecas, tanto físicos como en línea, es importante que se garanticen los siguientes aspectos:

- **Consentimiento Informado:** Los formularios deben incluir una casilla de verificación (checkbox) para que los usuarios otorguen su consentimiento explícito antes de que sus datos sean procesados. Este consentimiento debe ser voluntario y no puede estar preseleccionado.

- **Transparencia:** Proveer información clara sobre cómo se utilizarán los datos personales, incluyendo un enlace a la política de privacidad detallada.
- **Derecho de Acceso y Rectificación:** Informar a los usuarios sobre su derecho a acceder a sus datos y solicitar correcciones si es necesario.
- **Limitación de la Finalidad:** Los datos personales deben ser recopilados únicamente para fines específicos, explícitos y legítimos.
- **Minimización de Datos:** Solo se deben recolectar los datos necesarios para el propósito específico.

En cuanto a los sitios web, es esencial incluir páginas dedicadas al **Aviso Legal, Política de Privacidad y Política de Cookies**. Estas páginas no solo son un requisito legal, sino que también mejoran la transparencia y confianza de los usuarios.

- **Aviso Legal:** Esta página debe contener información sobre la identidad del responsable del sitio web, su dirección de contacto y cualquier otra información relevante que permita a los usuarios conocer quién es el responsable del tratamiento de sus datos.
- **Política de Privacidad:** Aquí se debe detallar cómo se recogen, almacenan, utilizan y protegen los datos personales de los usuarios. Es importante explicar claramente los derechos de los usuarios en relación a sus datos personales y cómo pueden ejercer estos derechos.
- **Política de Cookies:** Esta política debe informar a los usuarios sobre el uso de cookies en el sitio web, qué tipos de cookies se utilizan, con qué finalidad y cómo pueden gestionar sus preferencias de cookies.

7.2 MEJORA DE LA SEGURIDAD EN LOS FORMULARIOS.

Para mejorar la seguridad en la mayoría de los formularios, es esencial implementar y reforzar sistemas de verificación y control. Las siguientes tecnologías son las más utilizadas:

- **Google reCAPTCHA:** Este sistema ayuda a distinguir entre humanos y bots, reduciendo el riesgo de spam y ataques automatizados. Se puede

integrar fácilmente en los formularios para añadir una capa adicional de seguridad.

- **hCaptcha:** Similar a la anterior. HCaptcha también es una herramienta eficaz para prevenir accesos automatizados no deseados. Además, tiene la ventaja de ofrecer una mayor privacidad, ya que no comparte datos con Google.

Limitar el tamaño de los archivos adjuntos es un aspecto importante para la seguridad de los sitios web y por ende para la seguridad de los datos de los usuarios. Es crucial limitar tanto el tamaño de los archivos adjuntos como sus formatos. Se recomienda un tamaño máximo de archivos adjuntos de 5 megabytes, y aceptar únicamente formatos seguros como PDF, DOC, y JPG. Esto ayuda a evitar la introducción de códigos maliciosos y previene ataques por colapso de bots.

7.3 RESPONDER LAS RESEÑAS EN GOOGLE MAPS.

La mayoría de las bibliotecas disponen de una ficha en Google Maps con muchas reseñas sin responder. Responder las reseñas es una buena práctica que demuestra profesionalidad, transparencia y compromiso con los usuarios. Además, proporciona una oportunidad valiosa para conocer las experiencias de los usuarios y mejorar los servicios.

7.4 NUEVOS USOS DE LAS REDES SOCIALES

Existe un potencial sin explotar, especialmente en el uso de aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp y Telegram, así como en el aprovechamiento pleno de las redes sociales. Teniendo en cuenta las actualizaciones recientes que ha llevado a cabo implementando los nuevos canales de WhatsApp que permiten a las organizaciones, como las bibliotecas, crear espacios dedicados para difundir información y promocionar sus servicios de manera más efectiva. Estos canales funcionan de manera similar a las cuentas de redes sociales convencionales como Instagram, TikTok o Facebook, donde los usuarios pueden suscribirse para recibir actualizaciones y contenido relevante.

Desde un punto de vista institucional en la que la privacidad de los datos de los usuarios es importante el uso de este método de comunicación para la promoción y fomento de la participación de los sistemas GRQFS es adecuado ya que permite comunicaciones masivas sin exponer a los integrantes de estos canales. Del mismo modo el uso de listas de difusión nos puede permitir explorar otra herramienta más para la recogida de información acerca de la gestión de la biblioteca.

7.5 ADAPTACIÓN DEL BUZÓN UNIVERSITARIO FÍSICO A LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.

En la actualidad, los buzones físicos se utilizan muy poco. Desde la aparición de los formularios en línea este método ha perdido protagonismo de uso en las bibliotecas. El tradicional buzón físico puede modernizarse mediante la implementación de tecnologías como NFC (Near Field Communication) o códigos QR que ayuden a transformar el uso de este sistema adaptándolo a las nuevas tendencias digitales de uso. La propuesta de mejora sería la creación de buzones 2.0 que puedan mostrarse en lugares estratégicos, acompañados de instrucciones para cumplimentar los formularios en línea GRSFQ, permitiendo a los usuarios escanearlos con sus dispositivos móviles para acceder a formularios telemáticos. Esta innovación puede aumentar significativamente el número de solicitudes y facilitar el proceso de recolección de feedback.

7.6 CAMPAÑAS DE SOLICITUD DE COMENTARIOS.

Es fundamental crear campañas activas para invitar a los usuarios a dejar sus comentarios. Algunas estrategias incluyen:

- **Solicitudes Verbales:** El personal de la biblioteca puede pedir a los usuarios que dejen sus comentarios al devolver un libro o al solicitar una sala o servicio concreto.
- **Correos electrónicos automáticos:** Implementar mensajes automáticos que inviten a los usuarios a valorar su experiencia después de utilizar los servicios de la biblioteca.
- **Cartelería y Anuncios:** Colocar carteles en la biblioteca invitando a los usuarios a participar y dejar sus comentarios.

- **Buzones 2.0:** Elementos físicos que contentan un chip NFC escaneable y redirijan a formularios en línea.
- **Reseñas de Google Maps:** Por medio de cartelería con códigos QR que redirijan al cajón de reseñas de Google.

7.7 CREACIÓN DE REGISTROS DE RECLAMACIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Actualmente, no se están registrando las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones debido a su baja cantidad. Sin embargo, crear y mantener un registro de estas instancias es fundamental para identificar tendencias, detectando patrones recurrentes, mejorar servicios utilizando la información recopilada para implementar cambios para promover la satisfacción del usuario y prevenir problemas anticipando y resolviendo situaciones antes de que se conviertan en conflictos. Por ello, se propone utilizar un sistema de registro en el que aparezcan los diferentes canales de GRQSF, la tipología de la instancia, su contenido y fecha, un último apartado que indique el seguimiento y resolución de la misma.

7.8 ANONIMIZAR LOS FORMULARIOS.

Anonimizar los formularios puede fomentar una mayor participación de los usuarios, ya que no se sienten identificados y pueden expresarse libremente. Esta práctica permite trasladar la misma información de manera menos invasiva, asegurando que los usuarios se sientan más cómodos al compartir sus opiniones y experiencias. Esto puede incrementar la cantidad y calidad de los comentarios recibidos, proporcionando una visión más precisa de las áreas que necesitan mejoras. La mejora sugerida es que en los formularios sea una opción identificarse o no, en aquellos casos en los que los usuarios deseen recibir feedback de las bibliotecas podrán indicar sus datos de contacto, y en aquellos casos que se prefiera conservar el anonimato se podrá enviar el formulario sin indicar datos identificables.

8. BIBLIOGRAFÍA

Alegre, A. M. (2017). WhatsApp (poco a poco) en la biblioteca. *Desiderata* (6), 12-13. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6049732>

Baro Guerra, R. (2018). Bibliotecas y redes sociales: enfrentando el desafío. *Ciencias de la Información*, 48(2), 3-8.

<https://biblat.unam.mx/hevila/Cienciasdelainformacion/2017/vol48/no2/1.pdf>

Blanco Prieto, A. (2008). *Gestión de quejas y reclamaciones*. En *Atención al cliente* (4ª ed., pp. 165-172). Madrid: Pirámide.

Biblioteca de la Facultad de Traducción y Documentación de la Universidad de Salamanca. (2021, junio 17). *Cómo responder a las quejas de los usuarios sobre los recursos y servicios de la biblioteca*. Universo Abierto. <https://universoabierto.org/2021/06/17/como-responder-a-las-quejas-de-los-usuarios-sobre-los-recursos-y-servicios-de-la-biblioteca/>

Bibliotecas de la Universidad de Alicante. (2011). *Procedimiento para la recepción y gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones*. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/20881/1/PE01%20procedimiento%20de%20quejas%20y%20sugerencias%20definitivo.pdf>

Bibliotecas de la Universidad de Salamanca (2010). *Quejas y sugerencias. Manual de procedimiento, 16 de marzo de 2010*. https://bibliotecas.usal.es/docs/trabajo/Quejas_manual16032010.pdf

Clemente, S. (2017, junio 7). Tienes un Whatsapp de tu biblioteca. *BiblogTecarios*. <https://www.biblogtecarios.es/sandraclemente/tienes-whatsapp-biblioteca/>

Comisión de Bibliotecas REBIUN. (2007). Recomendaciones para la gestión de quejas y sugerencias. <https://www.repositoriorebiun.org/bitstream/handle/20.500.11967/853/Recomendaciones%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20quejas%20y%20sugerencias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Confederación de Asociaciones de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas. (2006). Actas de las jornadas sobre gestión de la calidad en bibliotecas universitarias. *Boletín de la ANABAD*, LVI(1). <http://hdl.handle.net/10201/47581>

Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), & Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2001). *Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas*. IFLA. <https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/hq/publications/archive/the-public-library-service/pg01-s.pdf>

Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA), & Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO). (2022). *Manifiesto IFLA-UNESCO sobre Bibliotecas Públicas 2022*. IFLA. <https://repository.ifla.org/handle/123456789/2006>

García Gómez, Fco. Javier (2022). Competencias fundamentales para la Gestión de la Atención al Usuario en Bibliotecas. *Desiderata*, 18, 126-130 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8399495>

García Gómez, Fco. Javier (2020). ¿En qué puedo ayudarle? La Atención al Usuario como la mejor (o peor) carta de presentación de una Biblioteca. *Desiderata*, 14, 87-92 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7335628>

Lavado, M., & Tejada, B. (2010). Nos interesa tu opinión. Gestión de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en la Biblioteca Central de la UNED. *Mi Biblioteca*, 23, 68-73. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3330659.pdf>

Martín Rodríguez, F. (2007). Un servicio a la carta: las cartas de servicios como garantía de calidad en las bibliotecas universitarias. *Mi Biblioteca*, 82-89. <https://gredos.usal.es/handle/10366/120099>

Martínez, F. (2014, marzo 24). Y en la biblioteca, ¿dónde puedo poner una queja?. *BiblogTecarios*. <https://www.biblogtecarios.es/fuensantamartinez/y-en-la-bibliotecadonde-puedo-poner-una-queja/>

Martínez Rey, N. (2016, junio 17). Inteligencia emocional en bibliotecas, ¿para qué?. *BiblogTecarios*.
<https://www.biblogtecarios.es/nuriamartinezrey/inteligenciaemocional-en-bibliotecas/>

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte (2002). Pautas sobre los servicios de las bibliotecas públicas. MECD.
<https://www.cultura.gob.es/en/dam/jcr:5065d6a7-a22a-4e14-901d-2a7b00a71620/serviciospublicosbibliotecas.pdf>

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. (2013). Guía para la gestión de Quejas y Sugerencias (2ª ed., revisada y aumentada). Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.
https://funcionpublica.digital.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/calidad/Methodolog-as-y-Guias/QyS2013/Guia_QyS_2013.pdf

Paz, G., & Locles, M. J. (2023). Construir comunidad: Gestión de redes sociales; Instagram - la nueva vitrina de las bibliotecas. *Biblioteca Facultad de Ciencias Biomédicas*, Universidad Austral.
<https://riu.austral.edu.ar/handle/123456789/1865>

Ramos, S. (2012). Dime de qué te quejas, soy todo orejas. *Mi Biblioteca*, 29, 28-30. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3907103.pdf>

Rey Martín, C. (2010). Gestión de quejas y sugerencias de usuarios y del personal. *II Jornadas Universitarias de Calidad y Bibliotecas*.
<https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/4188>

Sacristán Maza, S. (2023, abril 3). *Comunicación y gestión de conflictos en bibliotecas*. BiblogTecarios.

<https://www.biblogtecarios.es/firmasinvitadas/comunicacion-y-gestion-de-conflictos-en-bibliotecas/>

Saorín Pérez, T. (2002). Modelo conceptual para la automatización de bibliotecas en el contexto digital [Tesis doctoral, Universidad de Murcia].

Digitum. <https://digitum.um.es/digitum/handle/10201/84>

Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero. La satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann

https://www.fundacionbertelsmann.org/wp-content/uploads/2021/10/06_ByG14_con-portada.pdf

Yubero Úbeda, J. (2016). *Gestión de quejas, sugerencias y comunicaciones de los usuarios*. I Jornadas de Bibliotecas G9 sobre buenas prácticas en atención a espacios y usuarios. <https://dehesa.unex.es/handle/10662/4744>

9. ANEXOS

ANEXO I: ESTRATEGIA DE BÚSQUDA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL. EJEMPLO DE PROCESO LLEVADO A CABO:

Búsqueda inicial por el tema principal del TFG:

The screenshot shows the Dialnet search interface. The search query is 'Gestión de reclamaciones en bibliotecas'. The results page displays 21 documents found. The left sidebar contains filters for document type, full texts, Dialnet subjects, and year range. The main content area lists several documents, with two highlighted in red: 'Nos interesa tu opinión. Gestión de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en la Biblioteca Central de la UNED' (2010) and 'Nuevas tendencias de estudios de usuarios aplicadas a bibliotecas' (2007). The right sidebar shows the user profile for Antonio Manuel Bobadilla and navigation options like 'Perfil', 'Suscripciones', 'Mis Búsquedas', 'Mis Referencias', 'Selección', 'Salir', 'Añadir a referencias', and 'Guardar búsqueda'.

Se encuentran 21 documentos de los cuales solo 2 tienen relación directa con la investigación:

- Nos interesa tu opinión. Gestión de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en la Biblioteca Central de la UNED**
Maite Lavado, Beatriz Tejado
Mi biblioteca: La revista del mundo bibliotecario, ISSN 1699-3411, Nº. 23, 2010, págs. 68-73
[Texto completo](#)
- Nuevas tendencias de estudios de usuarios aplicadas a bibliotecas**
Maribel Ríaza Chaparro
Revista general de información y documentación, ISSN-e 1988-2858, ISSN 1132-1873, Vol. 17, Nº 2, 2007, págs. 45-62
[Resumen](#) | [Texto completo](#)

Como se puede observar se trata de dos documentos muy antiguos (2007 y 2010)

Se trata de obtener más documentos ampliando los términos:

The screenshot shows the Dialnet search interface. At the top, there are navigation links for 'Buscar', 'Revistas', 'Tesis', 'Congresos', and 'Autores'. The search bar contains the query 'bibliotecas AND calidad' and a 'Buscar' button. Below the search bar, there are filters for 'Tipo de documento' (Artículo de revista, Tesis, Artículo de libro, Libro), 'Textos completos' (Sí, No), 'Materias Dialnet' (Ciencias sociales, Ciencias de la salud, Psicología y educación, Humanidades, Filologías, Tecnologías, Ciencias básicas y experimentales, Arte), and 'Rango de años' (2020 - 2029). The search results show 1,454 documents found. The first result is 'La calidad en las bibliotecas universitarias' by Gregorio García Reche, published in 'Entre la realidad y el deseo: presente y futuro de las bibliotecas andaluzas / coord. por Rafael Ruiz Pérez', 2005, ISBN 84-96218-29-5, págs. 195-244. Other results include 'Evaluación de la calidad en la automatización de bibliotecas' and 'La calidad en las bibliotecas públicas: un caso de calidad en una biblioteca pública'.

Se obtiene una cantidad de documentos inabordable. Se aplican filtros:

The screenshot shows the filter application interface. It lists various categories with checkboxes and counts. The 'Materias Dialnet' section is expanded, showing 'Tecnologías' (14), 'Ciencias sociales' (14), and 'Humanidades' (14) selected. The 'Submaterias Dialnet' section is also expanded, showing 'Tecnologías. Generalidades' (14), 'Ciencias sociales. Generalidades' (14), and 'Humanidades. Generalidades' (14) selected. A 'Mostrar más...' link is visible at the bottom of the filter list.

Se repite la operación con otras ecuaciones como Biblioteca AND Redes Sociales, Bibliotecas AND WhatsApp, Sistemas de gestión de quejas y 55

sugerencias en bibliotecas, social networks in libraries, complaints feedback system in libraries, entre otros.

Se procede de igual modo en el resto de plataformas:

Acciones: TESEO

Acción de la Base de datos de Tesis Doctorales (TESEO)

Completar los campos del siguiente formulario con las palabras o frases que conozca de los documentos que desea localizar.

[Opciones Avanzada](#) [Entrar como usuario registrado](#) [Regístrame como Doctorando](#)

Formulario de búsqueda en TESEO

Título:

Autor:

Universidad:

Curso académico: Desde: / Hasta: /



Usuarios:

Correo electrónico: [teseo@miniversidades.com](mailto:teseo@minuniversidades.com)

Google Académico

Artículos Aproximadamente 40.000 resultados (0,07 s)

<p>Cualquier momento</p> <p>Desde 2024</p> <p>Desde 2023</p> <p>Desde 2020</p> <p>Intervalo específico...</p>	<p>Gestión de quejas, sugerencias y comunicaciones de los usuarios</p> <p>J Yubero Úbeda - Jornadas de Bibliotecas G9 (1ª 2016, Jarandilla ..., 2016 - dahesa.unex.es</p> <p>... Igualmente la base está pensada para registrar las respuestas que se hayan podido producir esporádicamente por otros medios: redes sociales, atención presencial, escrito oficial a la ...</p> <p>☆ Guardar <input type="button" value="Citar"/> Citado por 2 Artículos relacionados <input type="button" value="⌕"/></p>	<p>[PDF] unex.es</p>
<p>Ordenar por relevancia</p> <p>Ordenar por fecha</p>	<p>[PDF] Reconquistar a usuarios, enamorar a ciudadanos y dialogar con personas: Las Bibliotecas Municipales da Coruña y las redes sociales</p> <p>CS García - VI Congreso Nacional de Bibliotecas públicas ..., 2013 - academia.edu</p> <p>... social, que hacen especial hincapié en el espíritu colaborativo y en donde las bibliotecas tienen ... Gracias a la Web 2.0 podemos hablar de un nuevo concepto de biblioteca en la que la ...</p> <p>☆ Guardar <input type="button" value="Citar"/> Citado por 5 Artículos relacionados Las 2 versiones <input type="button" value="⌕"/></p>	<p>[PDF] academia.edu</p>
<p>Cualquier idioma</p> <p>Buscar solo páginas en español</p>	<p>[PDF] ¿ Por qué las redes sociales y los mecanismos de comunicación on line en la biblioteca universitaria?</p> <p>GG Reche - Boletín de la Asociación Andaluza de bibliotecarios, 2016 - dialnet.unirioja.es</p> <p>... se incluye el uso de las redes sociales, entre otros medios, ... qué se contemplaron e implantaron en vuestra Biblioteca? ... , entendiendo que las redes sociales iban en consonancia con ...</p> <p>☆ Guardar <input type="button" value="Citar"/> Citado por 4 Artículos relacionados Las 3 versiones <input type="button" value="⌕"/></p>	<p>[PDF] uniriioja.es</p>
<p>Cualquier tipo</p> <p>Artículos de revisión</p> <p><input type="checkbox"/> Incluir patentes</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Incluir citas</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Crear alerta</p>	<p>Economía de esfuerzos para la presencia de las bibliotecas en las redes sociales</p> <p>R Ibáñez-Hernández - 2010 - eprints.rclis.org</p> <p>... o plantear quejas sin mucha esperanza de éxito. ... bibliotecas se ha decidido seguir la senda marcada por el marketing social y cada vez es mayor su presencia en las redes ...</p> <p>☆ Guardar <input type="button" value="Citar"/> Citado por 5 Artículos relacionados Las 3 versiones <input type="button" value="⌕"/></p>	<p>[PDF] rclis.org</p>
	<p>Razones por las cuales las bibliotecas fallan en los Social Media</p> <p>FG Gutiérrez - 2016 - eprints.rclis.org</p> <p>... que mejor utilice las redes sociales para la biblioteca. De todas ... bien el trabajo en las redes sociales. No cualquier bibliotecario ... en sus distintos espacios, incluso las quejas y críticas. ...</p> <p>☆ Guardar <input type="button" value="Citar"/> Citado por 3 Artículos relacionados Las 3 versiones <input type="button" value="⌕"/></p>	<p>[PDF] rclis.org</p>



Búsqueda: Buscador de Recursos de la Universidad de Murcia

Palabra clave Buscar



[Búsqueda básica](#) [Búsqueda avanzada](#) [Historial de búsquedas](#)

Depurar los resultados

Búsqueda actual

Buscar todos mis términos de búsqueda:
[Protección de datos AND Bibliotecas](#)

Ampliadores

Buscar también dentro del texto completo de los artículos.
 Aplicar materias equivalentes

Limitar a

Texto completo
 Solo catálogos
 Publicaciones arbitradas

Desde: Hasta:
Fecha de publicación

Mostrar más

Resultados de la búsqueda: 1 a 20 de 68.740

Relevancia Opciones de página

1 Practicum **protección de datos** 2018 / [Javier Álvarez Hernando]



Cizur Menor, Navarra : Aranzadi-Thomson Reuters, D.L. 2017. 1268 p. 25 cm. Language: Spanish, Base de datos: Catálogo Alba

Materias: **Protección de la información** (Informática) -- Derecho -- España

[Acceso al texto completo a través de Thomson Reuters Preview](#) [Recuperar registro del catálogo](#)

Ubicación	Signatura	Estado
BIBLIOTECA JURÍDICA, Sala	Ordenador Biblioteca Jurídica.	Ver registro de catálogos

Mostrar más (1)

2 **Protección de datos.**



By: España. Madrid : La Ley : Recoletos, 2004. 232. VII p. Language: Spanish, Base de datos: Catálogo Alba

Materias: Derecho a la vida privada -- España -- Legislación; **Protección de la información** (Informática) -- Derecho -- España -- Legislación

[Recuperar registro del catálogo](#)

Ubicación	Signatura	Estado
BIBLIOTECA JURÍDICA, Sala	LEG O 2004 Pro.	Ver registro de catálogos

3 El derecho a la **protección de datos** en España y Argentina

Bibliografía recomendada



Otros recursos



ANEXO II – PORTAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA. REVISIÓN Y SELECCIÓN DE LOS MUNICIPIOS PERTENECIENTES A LA MUESTRA SEGÚN SU DENSIDAD POBLACIONAL.



Instituto Nacional de Estadística

Escriba el texto para buscar



Censo Electoral Sede electrónica Compartir

INEbase / Padrón / Cifras ... / Series ... / Cifras oficiales de población de los municipios españ...



Cifras oficiales de población de los municipios españoles en aplicación de la Ley de Bases del Régimen Local (Art. 17)

Detalle municipal

Murcia: Población por municipios y sexo.

Unidades: Personas



Tabla Gráfico Mapa

	Total
	2023
30001 Abanilla	6.216 ¹⁾
30002 Abarán	12.964 ¹⁾
30003 Águilas	36.862 ¹⁾
30004 Albudeite	1.390 ¹⁾
30005 Alcántarilla	43.049 ¹⁾
30902 Alcázarres, Los	18.598 ¹⁾
30006 Aledo	1.123 ¹⁾
30007 Alguazas	10.218 ¹⁾
30008 Alhama de Murcia	23.280 ¹⁾
30009 Archena	20.110 ¹⁾
30010 Beniel	11.501 ¹⁾
30011 Blanca	6.756 ¹⁾
30012 Bullas	11.664 ¹⁾
30013 Calasparra	10.161 ¹⁾
30014 Campos del Río	2.143 ¹⁾
30015 Caravaca de la Cruz	25.756 ¹⁾

Notas (3)

Las cifras de 1996 están referidas a 1 de mayo y las demás a 1 de enero.

No existen cifras a 1 de enero de 1997 porque no se realizó revisión del padrón para ese año.

Si en la serie de datos en algún año no existe población es porque a la fecha de referencia no existía el municipio.

ANEXO III – EJEMPLOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

RED MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS DE LORCA

INTRODUCCIÓN

- Saludo y agradecimiento por participar en la entrevista.

DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA Y CONTACTO

- Nombre: RITA PÉREZ
- Cargo: TÉCNICA AUXILIAR DE BIBLIOTECAS
- Institución/Biblioteca: RED MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS DE LORCA
- Contacto: bibliotecalorca@lorca.es / +34 659 90 31 35 / 968 47 31 27

PREGUNTAS

- Sistemas de Gestión de Quejas y Sugerencias:

– ¿Con qué frecuencia los usuarios utilizan este sistema para expresar sus preocupaciones o sugerencias?

No se tiene un registro del número de personas que utilizan este recurso puesto que las RQSF recibidas no son relevantes, ya que rara vez o casi nunca se reciben, por ninguno de los canales.

– ¿Han implementado cambios o mejoras en los servicios bibliotecarios como resultado de las quejas o sugerencias recibidas?

Si, en la medida que sea posible y realizable. Como ejemplo se realizó una sugerencia por redes sociales de realizar un taller sobre contar cuentos y se ha implementado.

– ¿Cómo se comunica la resolución de las quejas o sugerencias a los usuarios?
¿Se realiza un seguimiento para asegurar su satisfacción?

Se les comunica la resolución de su RQSF de la misma forma que se realiza, es decir, si es por medio digital se contestará de esta forma, si es por redes sociales de igual modo. Ejemplo las reseñas de Google son contestadas y gestionadas por el mismo

canal, de forma abierta y visible para todas las personas que accedan.

– ¿Qué medidas toman para fomentar la participación de los usuarios en la presentación de quejas, sugerencias o felicitaciones?

No existe un procedimiento para fomentar la participación, está a disposición de toda la ciudadanía por los diferentes medios.

– ¿Ofrecen incentivos o reconocimientos a los usuarios que contribuyen con comentarios útiles?

No existe un protocolo establecido a tal fin. Lo que se gestiona es cuando hay cualquier tipo de comunicación de este tipo es agradecer su comentario u ofrecerle información acerca de cómo resolver su queja o reclamación.

– ¿Cómo se promueve la transparencia en el proceso de gestión de quejas y sugerencias para generar confianza entre los usuarios?

Al tener que utilizar un canal para la contestación del mensaje no hay un buzón anónimo en el que puedan enviar sus QRSF. Se hace preciso que indiquen un medio de comunicación, aunque no se doten de más datos personales que un correo electrónico, una dirección o un teléfono.

– ¿Realizan encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los usuarios y recopilar feedback sobre los servicios bibliotecarios?

No se realizan encuestas ni tampoco se refleja en las memorias.

– ¿Cuáles son los procedimientos utilizados para recoger y gestionar quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios?

FORMULARIO FISICO: Esta implementado en las bibliotecas y al alcance de cualquier persona usuaria que lo solicite.

FORMULARIO DE CONTACTO DE LA PAGINA WEB: En la página web de la Red de Bibliotecas municipales de Lorca aparece una página de contacto utilizada con la doble finalidad de recoger sugerencias. Para poder contestar aquellas RQSF se solicita de forma obligatoria el correo de la persona que envía la misma. De esta forma se asegura el poder contestar a la misma.

CORREO ELECTRÓNICO: bibliotecalorca@lorca.es

REDES SOCIALES: Instagram, Facebook, Twitter (x), Telegram y Whatsapp.

RESEÑAS DE GOOGLE: Una herramienta que utilizan de forma destacable en la red, puesto que se contestan a las reseñas realizadas por las personas usuarias.

– ¿Qué herramientas o plataformas se utilizan para este fin?

Lo comentado anteriormente.

– La más importante ¿Cómo es el proceso de gestión del sistema desde que se registra una queja, sugerencia o felicitación hasta que se tramita? Pensando en que hay formas diferentes de tramitar una queja (telefónica, presencial, correo...) ¿SE GESTIONAN IGUAL EL PROCEDIMIENTO PARA UNA QUEJA, SUGERENCIA O RECLAMACION?

Si, el procedimiento cuando se recibe una RQSF es el mismo, se recoge por los diferentes medios señalados y se hace llegar al equipo de coordinación que es el encargado de emitir una contestación dependiendo de la cuestión que se plante, y se devuelve a la persona usuaria en el mismo formato que se recibe.

– ¿Podría proporcionar ejemplos de cómo se han gestionan algunas quejas o sugerencias?

Lo comentado anteriormente.

– ¿Existe un proceso formal para analizar y evaluar las quejas y sugerencias recibidas con el fin de identificar áreas de mejora?

No, es simplemente un flujo de comunicación, llega la RQSF se recibe por coordinación, analizan el comentario y emiten una contestación al respecto. No se tiene un sistema de evaluación debido a que son escasas las RQSF y existen pocos datos para poderlas categorizar y tener unas muestras relevantes que nos ayuden a formular evaluaciones.

• Redes Sociales y Estrategias de Comunicación:

– ¿En qué redes sociales está presente su biblioteca?

Instagram, Facebook, X y WhatsApp.

- ¿Son gestionadas por el personal de la biblioteca?

Si, las redes sociales son gestionadas por el equipo de la biblioteca lo que facilita la comunicación más fluida entre las personas usuarias y el equipo de coordinación de las mismas.

- ¿Cuentan con un plan de publicaciones establecido?

Se establece con el calendario de actividades de la propia red.

– ¿Cómo utiliza la biblioteca las redes sociales para recoger feedback de los usuarios? ¿Se han comunicado quejas, sugerencias o felicitaciones de algún modo por esta vía?

Utilizan las redes sociales del mismo modo que otros recursos (formulario presencial, web, etc.) cuando reciben RQSF se sigue el mismo procedimiento. Aunque no es habitual encontrar con feedback en redes sociales sí que existen de forma puntual algún comentario, pregunta o sugerencia que se resuelve de la forma más rápida posible. Como ejemplo WhatsApp nos permite una comunicación muy fluida con la ciudadanía lo que nos permite resolver dudas que evitan que puedan aparecer con el tiempo quejas o reclamaciones.

– ¿Podría compartir algunas estadísticas sobre la actividad en las redes sociales de su biblioteca?

Por la falta de tiempo no recogen este tipo de estadísticas.

RED MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS DE MOLINA DE SEGURA

INTRODUCCIÓN

- Saludo y agradecimiento por participar en la entrevista.

DATOS DE LA PERSONA ENTREVISTADA

- Nombre: CAROLINA RUBIA
- Cargo: AUXILIAR BIBLIOTECAS
- Institución/Biblioteca: RED DE BIBLIOTECAS MOLINA DE SEGURA
- Contacto: Avd del Chorrico, nº 44. 30500 Molina de Segura
Teléfono: 968 38 99 18
E-mail: biblioteca.sga@molinadesegura.es

PREGUNTAS

- Sistemas de Gestión de Quejas y Sugerencias:

- ¿Con qué frecuencia los usuarios utilizan este sistema para expresar sus preocupaciones o sugerencias?

No son frecuentes, por lo que no constituyen datos relevantes para poder realizar una estadística.

- ¿Han implementado cambios o mejoras en los servicios bibliotecarios como resultado de las quejas o sugerencias recibidas?

Si, se tiene en cuenta siempre y cuando sean realizables, alcanzables y reales. se tienen en consideración para mejorar y cambiar.

- ¿Cómo se comunica la resolución de las quejas o sugerencias a los usuarios?
¿Se realiza un seguimiento para asegurar su satisfacción?

Cuando son recibidas se contestan por el canal que tengan disponible: teléfono y/o correo electrónico. En los casos de las redes sociales, siempre y cuando los comentarios no sean ofensivos, injuriosos o puedan causar una polémica, se contestan en la misma red social de forma abierta.

No tienen acceso o no conocen los comentarios que aparecen en las reseñas de Google por lo que esta vía no es un canal de comunicación para el sistema de GQRSF.

– ¿Qué medidas toman para fomentar la participación de los usuarios en la presentación de quejas, sugerencias o felicitaciones?

No existe un fomento como tal, pero si te tienen en consideración y se le hace saber a la persona usuaria que su QRSF se tendrá en cuenta y se transmitirá a la concejalía en cuestión.

– ¿Ofrecen incentivos o reconocimientos a los usuarios que contribuyen con comentarios útiles?

No.

– ¿Cómo se promueve la transparencia en el proceso de gestión de quejas y sugerencias para generar confianza entre los usuarios?

No, existe un procedimiento estandarizado para el mismo. Las QRSF más formales son recibidas directamente desde la web municipal del Ayuntamiento, puesto que la red de bibliotecas no tiene una página web propia y se integra en la de la corporación municipal.

– ¿Realizan encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los usuarios y recopilar feedback sobre los servicios bibliotecarios?

No.

– ¿Cuáles son los procedimientos utilizados para recoger y gestionar quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios?

BUZÓN FÍSICO O DOCUMENTO EN PAPEL: No tienen a disposición de manera física para las personas usuarias del servicio ningún tipo de documento que puedan rellenar.

PÁGINA WEB: No tienen una página web propia, existe un apartado con información en la página web del Ayuntamiento de Molina (<https://biblioteca.molinadesegura.es/>)

Desde la página web del Ayuntamiento de Molina existe un apartado genérico de sugerencias y quejas donde la ciudadanía puede enviar su comentario.

Una vez se recibe se envía a bibliotecas para que ellas resuelvan directamente el QRSF. Es tramitado dentro de la red por jefatura que es quien deriva a cada componente del equipo lo que se debe a hacer con la misma. Dándole siempre una contestación por la vía de comunicación que se habilite: correo o teléfono.

CORREO ELECTRÓNICO. De igual forma cuando se envía un correo se receptiona se analiza por jefatura y se le da una contestación al mismo.

WHATSAPP: No tienen.

REDES SOCIALES: Facebook, Instagram y X. Son gestionadas de forma pública de la misma manera que se reciben, siempre y cuando sean procedentes.

RESEÑAS GOOGLE: No las contestan.

– ¿Qué herramientas o plataformas se utilizan para este fin?

Quejas y sugerencias de la página web del Ayuntamiento de Molina.

Correo electrónico

Redes sociales.

– ¿Cómo es el proceso de gestión del sistema desde que se registra una queja, sugerencia o felicitación hasta que se tramita? Pensando en que hay formas diferentes de tramitar una queja (telefónica, presencial, correo...) ¿SE GESTIONAN IGUAL EL PROCEDIMIENTO PARA UNA QUEJA, SUGERENCIA O RECLAMACION?

Cualquier GQRSF es recepcionada y gestionada por la directora quien recibe esto, establece el procedimiento de contestación a la misma por medio del equipo técnico.

– ¿Podría proporcionar ejemplos de cómo se han gestionan algunas quejas o sugerencias?

Como se ha comentado anteriormente.

– ¿Existe un proceso formal para analizar y evaluar las quejas y sugerencias recibidas con el fin de identificar áreas de mejora?

No, puesto que no tienen los suficientes datos para analizar y evaluar el número de quejas y sugerencias que se reciben.

- Redes Sociales y Estrategias de Comunicación:

– ¿En qué redes sociales está presente su biblioteca?

Facebook, Instagram y X.

- ¿Son gestionadas por el personal de la biblioteca?

Si, son gestionadas por el personal de la biblioteca.

- ¿Cuentan con un plan de publicaciones establecido?

Calendario de publicaciones se unifica al de las actividades. Utilizan cada red social para el uso habitual de la misma, es decir, no solo como una plataforma para publicar contenidos, sino que además se intenta crear esos vínculos con las personas usuarias de cada red demanda. Así por ejemplo Facebook permite más interacciones, Instagram favorece el contenido más visual y videográfico.

– ¿Cómo utiliza la biblioteca las redes sociales para recoger feedback de los usuarios? ¿Se han comunicado quejas, sugerencias o felicitaciones de algún modo por esta vía?

Si contestan a los comentarios. Sobre todo, aquellos que tiene que ver con la resolución de dudas con horarios, talleres, etc. Aquellos comentarios inapropiados no son contestados puesto que pueden derivar en una polémica innecesaria.

– ¿Podría compartir algunas estadísticas sobre la actividad en las redes sociales de su biblioteca?

No tienen.

ANEXO IV – EJEMPLO DE CORREO ELECTRÓNICO CON LAS PREGUNTAS PARA LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

Buenos días:

Soy Antonio Bobadilla, como hemos hablado al teléfono me gustaría solicitarle una cita telefónica para poder hablar sobre algunas cuestiones referidas a mi TFG cuya línea de investigación son los sistemas de quejas, reclamaciones, sugerencias, etc.

He visto la web y tengo información suficiente, aunque seguro que la conversación contigo es enriquecedora.

¿Podríamos tener la llamada telefónica el viernes a las 10?30h?

Te dejo por aquí las preguntas por si quieres ojearlas.

No tienes porqué contestarlas todas ni haciendo referencia a datos exactos y concretos, es simplemente una conversación para complementar la información que he obtenido;

Guion de Entrevista

1. Organización y Servicios de la Biblioteca:

- ¿Podría describir brevemente la organización de la biblioteca a la que pertenece?
- ¿Cuáles son los principales servicios que ofrece la biblioteca a sus usuarios?
- ¿Qué aspectos diferencian a su biblioteca de otras en la región en términos de servicios y organización?

2. Usuarios y Actividades:

- ¿Cuántos usuarios atiende su biblioteca en un año típico?
- ¿Puede describir el perfil demográfico de los usuarios?
- ¿Cuántas actividades culturales y educativas se llevan a cabo anualmente en su biblioteca?
- ¿Cómo participa la comunidad en estas actividades?
- ¿Cuáles son las actividades o taller principales (o más destacadas) de la biblioteca?

3. Sistemas de Gestión de Quejas y Sugerencias:

- ¿Con qué frecuencia los usuarios utilizan este sistema para expresar sus preocupaciones o sugerencias?
- ¿Han implementado cambios o mejoras en los servicios bibliotecarios como resultado de las quejas o sugerencias recibidas?
- ¿Cómo se comunica la resolución de las quejas o sugerencias a los usuarios?
¿Se realiza un seguimiento para asegurar su satisfacción?
- ¿Qué medidas toman para fomentar la participación de los usuarios en la presentación de quejas, sugerencias o felicitaciones?
¿Ofrecen incentivos o reconocimientos a los usuarios que contribuyen con comentarios útiles?
¿Cómo se promueve la transparencia en el proceso de gestión de quejas y sugerencias para generar confianza entre los usuarios?
¿Realizan encuestas periódicas para evaluar la satisfacción de los usuarios y recopilar feedback sobre los servicios bibliotecarios?
- ¿Cuáles son los procedimientos utilizados para recoger y gestionar quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios?
- ¿Qué herramientas o plataformas se utilizan para este fin?
- La más importante ¿Cómo es el proceso de gestión del sistema desde que se registra una queja, sugerencia o felicitación hasta que se tramita?
Pensando en que hay formas diferentes de tramitar una queja (telefónica, presencial, correo...)
- ¿Podría proporcionar ejemplos de cómo se han gestionado algunas quejas o sugerencias en el pasado?
- ¿Existe un proceso formal para analizar y evaluar las quejas y sugerencias recibidas con el fin de identificar áreas de mejora?

4. Redes Sociales y Estrategias de Comunicación:

- ¿En qué redes sociales está presente su biblioteca?
- ¿Son gestionadas por el personal de la biblioteca?
- ¿Cuentan con un plan de publicaciones establecido?

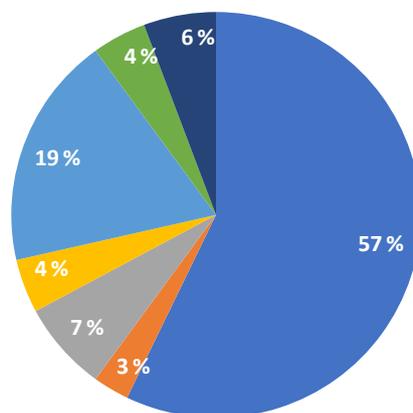
- ¿Cómo utiliza la biblioteca las redes sociales para recoger feedback de los usuarios? ¿Se han comunicado quejas, sugerencias o felicitaciones de algún modo por esta vía?
- ¿Podría compartir algunas estadísticas sobre la actividad en las redes sociales de su biblioteca?

Muchas gracias de antemano. Quedo a la espera de una respuesta.

ANEXO V – RESULTADOS ENCUESTAS

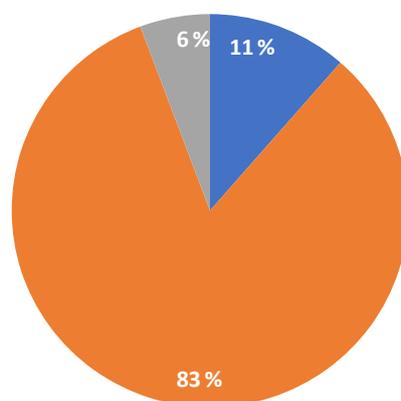
¿Con qué frecuencia visitas la Biblioteca ?

OCASIONALMENTE A DIARIO NUNCA
UNA VEZ POR SEMANA VARIAS VECES POR MES VARIAS VECES POR SEMANA
NS/NC



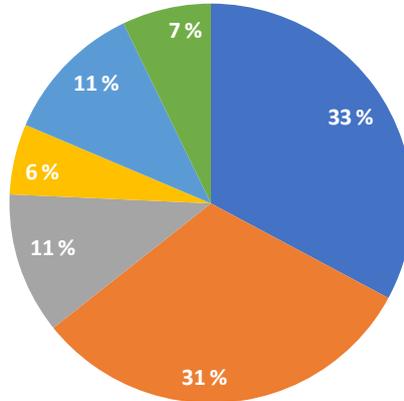
¿Has utilizado alguna vez los sistemas de gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias o felicitaciones en estas bibliotecas?

SI NO NS/NC



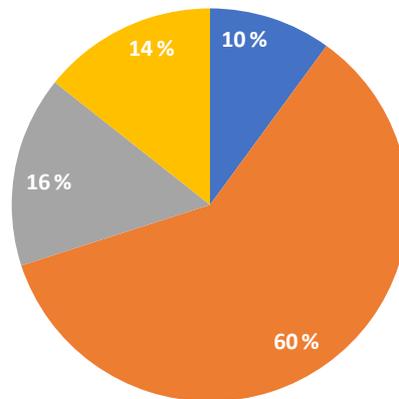
¿Qué herramientas prefieres utilizar para proporcionar feedback a la biblioteca?

■ Correo electrónico ■ Formulario en línea ■ Formulario Físico en la Biblioteca
■ Otros ■ Redes Sociales ■ NS/NC



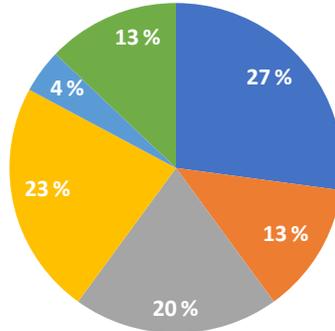
¿Crees que la biblioteca responde de manera efectiva a tus reclamaciones, quejas, sugerencias o felicitaciones?

■ NO ■ No estoy seguro/a ■ SI ■ NS/NC



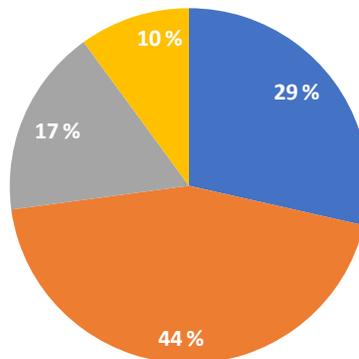
¿Cómo te enteraste de la posibilidad de presentar reclamaciones, quejas, sugerencias o felicitaciones en la biblioteca?

- A través del personal de la biblioteca
- Carteles informativos
- Otros (Especificar)
- Página web de la biblioteca
- Redes Sociales
- NS/NC



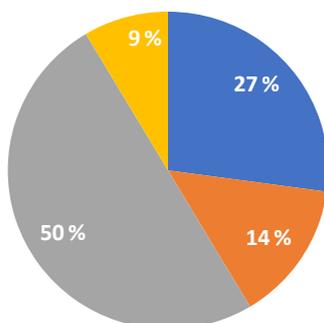
¿Consideras que la biblioteca utiliza eficazmente las redes sociales para recoger retroalimentación de los usuarios y comunicarse con la comunidad? ¿o por el contrario crees que es un escaparate?

- NO
- NO ESTOY SEGURO/A
- SI
- NS/NC



Estarías dispuesto/a a participar en grupos de discusión o entrevistas más detalladas sobre tu experiencia como usuario/a de estas bibliotecas y sus sistemas de gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones?

■ NO ■ SI ■ TAL VEZ ■ NS/NC



Experiencia con los Sistemas de Reclamaciones, Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Pregunta: Si has utilizado estos sistemas, ¿podrías describir brevemente tu experiencia? ¿Cómo fue el proceso de presentar tu reclamación, queja, sugerencia o felicitación?

Respuestas:

1. Desideratas de libros para clubes de lectura con resultado poco satisfactorio.
2. He presentado en varias ocasiones solicitudes de quejas y sugerencias desde el portal del usuario habilitado para ello y a través de formulario físico y cartas al director a través de e-mail.
3. Ignorado.
4. Las quejas a los profesores no sirven para nada porque además de tardar en ponerse con ello tampoco lo acaban solucionando.
5. Mediante queja electrónica en sede CARM. El proceso fue más o menos rápido, aunque me costó un poco dar con el formulario correcto.
6. No los he utilizado.
7. Por escrito porque quitaron los clubs de lectura.
8. Sugerencias online.
9. Tortuoso.

Opinión sobre la Identificación Personal como Requisito

Pregunta: ¿Qué opinas de que en los sistemas de recogida de quejas, sugerencias y felicitaciones la identificación personal sea un requisito obligatorio?

Respuestas:

A favor de la identificación:

1. Ayuda a mejorar.
2. Bien.
3. Bien. No hay que ocultarse.
4. Con nombre.
5. Es algo que es necesario.
6. Es necesario para avanzar.
7. Está bien.
8. Lo veo necesario para evitar reclamaciones no justificadas.
9. Me parece bien: se puede responder personalmente al usuario y evitas quejas o sugerencias absurdas.
10. Me parece correcta la implementación de dicha identificación personal.
11. Me parece correcto porque se puede identificar a cada persona por lo que opina, y disminuye el número de gente que trolea.
12. Me parece honesto que quienes ejercitan su derecho a expresar sus opiniones e ideas, se identifiquen.
13. Me parece lógico, ya que al final es una manera de verificar la identidad de alguien corpóreo y evitar el uso de bots.
14. Me parece oportuno.
15. Mejora la calidad del servicio.
16. Necesario.
17. Proporciona un mejor ejercicio de la responsabilidad, respecto a lo que se escribe.
18. Que es lógico puesto que se destina a usuarios reales.
19. Evita tonterías, si te quejas por algo no hace falta que sea anónimo.

En contra de la identificación:

1. A veces te quita las ganas de presentarla, sobre todo si tienes alguna relación laboral con la administración.
2. Considero que volverá el anonimato y la intimidad.
3. Creo que debería ser opcional.
4. Creo que es un error.
5. Debería de ser ánimo.
6. Debería marcarse que solamente es alumno de la universidad sin dar más detalles en quien es.
7. Debería ser anónimo.
8. Debería ser anónimo, para respetar la privacidad.
9. En mi opinión es innecesario, además de provocar que menos gente haga uso de estos sistemas.
10. Estoy en desacuerdo.
11. Lo veo totalmente innecesario, si alguien va a proponer una queja sobre una biblioteca será porque es usuario de la misma y no tiene ninguna otra intención que no sea mejorar el sitio que frecuenta.
12. Mal.
13. Mal, sería mejor de forma anónima.
14. No creo que tenga que ser obligatorio.
15. No debería ser un requisito porque resulta indiferente a la hora de mostrar una opinión en este caso.
16. No me parece una acción correcta ya que, de esta forma, el usuario puede verse limitado a la hora de realizar una queja o sugerencia.
17. No sería objetiva, puesto limita la posibilidad de discrepar.
18. No suele ser habitual en este tipo de recogida de datos.
19. Preferiría que fuesen anónimas.
20. Que es intimidatorio.
21. Que reduce el número de quejas.
22. Un poco violento, debería ser totalmente anónimo.

En contra de la identificación:

1. Indiferente.
2. Me da igual.

3. Mientras que la identificación no sea compleja, no creo que tenga importancia.
4. No lo he utilizado.
5. No me parece mal.

Opinión sobre la Identificación Personal como Requisito

Pregunta: ¿Qué sugerencias tienes para mejorar los sistemas de gestión de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones en estas bibliotecas?

Respuestas:

1. Acuse de recibo de quejas.
2. Adaptación a la normativa de gestión integral de calidad para garantizar una gestión eficaz y adecuada para clientes y trabajadores.
3. "Con respecto a la pregunta anterior: la Biblioteca utiliza las redes sociales como escaparate en la mayoría de sus intervenciones.
4. Me gustaría que las respuestas recibidas por parte de la dirección de la Biblioteca se centrarán en la queja expuesta y no argumentarán sus decisiones tomadas andándose por las ramas. Aparte de ser formuladas como respuestas-Clichés para la mayoría de las quejas y sugerencias recibidas."
5. Darle una mayor difusión.
6. Deberían permitir un buzón de sugerencias por correo electrónico.
7. Facilitar un cartel con un QR o un correo para quejas.
8. Hace hincapié no solo dentro de las bibliotecas, sino que también en sus redes sociales difundiendo los motivos de porqué es necesario que la gente de su opinión.
9. Hacer un departamento específico de atención al ciudadano de bibliotecas. No sé si ya existe.
10. Hacerlos más visibles.
11. Lo importante de las quejas o felicitaciones es que se debe responder siempre.

12. Más participación.
13. Más personal para el mantenimiento.
14. Mayor difusión en las diferentes plataformas que oferta la umu.
15. Mayor uso de internet y redes sociales.
16. Me parece que funciona bien.
17. Nada.
18. Ninguna.
19. No estaba al tanto.
20. No los he utilizado porque no los he necesitado y los desconocía por lo que, en consecuencia, no puedo evaluarlos.
21. No tengo.
22. No tengo datos.
23. Pedir interacción en los intercambios de libros y material mediante buzón en el lugar o pulsando un like tras el servicio en redes y correo electrónico.
24. Ponerlos más a la vista.
25. Que de verdad les hagan caso a las quejas.
26. Que el personal de la biblioteca tenga más en cuenta los comentarios que se realizan y apliquen soluciones de manera más diligente.
27. Que el personal lo tenga en consideración.
28. Que el usuario vea que sirve para algo.
29. Que estos sean completamente anónimos y que se deje constancia de la existencia de estos sistemas de forma más clara.
30. Saber que se reciben y un compromiso de contestar y solucionar, si se puede, la queja o sugerencia.
31. También se podría usar WhatsApp.
32. Todas las posibilidades son correctas, online y presencial. Hay gente mayor que no usa redes.

Aspectos de los Servicios Bibliotecarios a Mejorar

Pregunta: ¿Qué aspectos de los servicios bibliotecarios consideras más importantes y te gustaría que se mejoraran?

Respuestas:

Atención al usuario:

1. Cuidar a sus usuarios y ser receptivos a sus demandas.
2. La atención al usuario. Estoy contenta con la atención recibida, pero quizá haría falta más personal.
3. Que se sientan bien y motivados con su trabajo.

Clubes de lectura:

1. Recuperar los Clubes de lectura eliminados.
2. Activación de más clubes de lectura que fueron clausurados, eliminando una prestación fundamental.
3. Clubes de lectura, atención a personas de capacidades diversas, atención a emigrantes. Menos actividades de autobombo y de escaparate, más actividades de calado, estables, etc.
4. Que haya más variedad y cantidad de libros para los clubes de lectura.

Horario y accesibilidad:

1. Amplitud horaria de las salas de estudio, enchufes y luces.
2. Horario de verano, domingos.
3. Horarios.

Colecciones y adquisiciones:

1. Compra de últimas novedades.
2. Más adquisición de fondos y menos presupuesto para invitar a personas con proyección mediática.
3. Más libros.

4. Más libros actualizados.
5. Que dispusieran de más ejemplares de libros.
6. Que haya siempre libros actuales.
7. Que se disponga de más unidades de libros porque, con frecuencia, sobre todo los más actuales, no están disponibles.
8. Novedades

Instalaciones y equipamiento:

1. Los aseos serían un buen objetivo a mejorar.
2. Que haya un ambiente más acogedor.
3. Salas de estudio.

Innovación y tecnología:

1. Creo que actualmente el personal bibliotecario está muy desactualizado, vendrían bien cursos de formación para actualizar las bibliotecas de barrio, así como innovación en las mismas.
2. La posibilidad de un préstamo en línea de libros para aquellas bibliotecas que carecen de este sistema.
3. Una buena información sobre los libros que hay en la biblioteca en crítica y comentarios de los lectores.

Actividades y eventos:

1. Actividades de fomento de la lectura y novedades.
2. Cinefórum.
3. Los encuentros con los autores.
4. La divulgación de sus actividades culturales.
5. Sugerencias generales:
6. Considero importantes el servicio de estudio y de prestación de libros.
7. De momento, para mí está bien.
8. En general, no tengo quejas específicas sobre los servicios de la biblioteca. Por decir algo, se podría remodelar las aulas de trabajo para que aislaran más del exterior, ya que suelen haber quejas por ruido.

9. La página web.
10. Muy importante la calidad humana.
11. Préstamo de libros.
12. Que el usuario vea que sirve para algo.
13. Que estos sean completamente anónimos y que se deje constancia de la existencia de estos sistemas de forma más clara.
14. Saber que se reciben y un compromiso de contestar y solucionar, si se puede, la queja o sugerencia.
15. También se podría usar WhatsApp.
16. Todas las posibilidades son correctas, online y presencial. Hay gente mayor que no usa redes.
17. Tengan los manuales actualizados y en suficiente cantidad.
18. Variedad de oferta.
19. Información sobre los fondos en la web.
20. Pedir interacción en los intercambios de libros y material mediante buzón en el lugar o pulsando un like tras el servicio en redes y correo electrónico.

ANEXO VI – FORMULARIO FÍSICO RED DE BIBLIOTECAS DE CARTAGENA



DESIDERATAS (SUGERENCIAS DE LOS LECTORES)



BIB 112

Fecha:
Nº Entrada:

EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA. EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN LA LEY ORGÁNICA 15/1999 DE 13 DE DICIEMBRE, DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, PODRÁ EJERCER LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN, COMINCIÁNDOLO POR ESCRITO AL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA.

SOLICITANTE						
DNI/CIF:		NOMBRE/R.SOCIAL:		1er APELL:		2º APELL:
CALLE:			Nº	Ptal:	Esc:	Piso:
EDIF:		URB:		CP:	PBL:	PRV:
TELF:		MOVIL:		E-MAIL:		F.NAC:

DATOS ESPECÍFICOS DEL TRAMITE	
CARNÉ DE SOCIO:	
Si quieres que la biblioteca consiga algún material que pueda ser de interés, rellena este formulario e intentaremos conseguirlo.	
TIPO DE DOCUMENTO:	<input type="checkbox"/> LIBRO <input type="checkbox"/> VIDEO <input type="checkbox"/> CD-ROM <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/> DVD <input type="checkbox"/> MÚSICA <input type="checkbox"/> REVISTAS
DATOS DEL DOCUMENTOS	
TITULO:	
AUTOR:	
OTROS:	
COMENTARIOS	

Cartagena, _____

Bibliotecas Municipales. C/ Jacinto Benavente, n º 7 - Cartagena (España).
 Teléfono: +34 968 128858
 Correo electrónico: bibliotecas@ayto-cartagena.es Web: http://bibliotecasct.cartagena.es/
 www.cartagena.es

EXCMO. SR. ALCALDE PRESIDENTE DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA



INSTANCIA GENERAL



204220320180000000000004



Bibliotecas Municipales Cartagena

BIB 422

Fecha:
Nº Entrada:

EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN LA LEY ORGÁNICA 15/1999 DE 13 DE DICIEMBRE, DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, PODRÁ EJERCER LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPCIÓN COMUNICÁNDOLO POR ESCRITO AL EXCMO AYUNTAMIENTO

SOLICITANTE						
DNI/CIF:	NOMBRE/R.SOCIAL:		1er APELL:		2º APELL:	
CALLE:	Nº		Ptal:	Esc:	Piso:	Pta:
EDIF:	URB:	CP:	PBL:		PRV:	
TELF:	MOVIL:	E-MAIL:			F.NAC:	

REPRESENTANTE						
DNI:	NOMBRE		1er APELL.		2º APELL.	
CALLE:	Nº		Ptal:	Esc:	Piso:	Pta:
EDIF:	URB:	CP:	PBL:		PRV:	
TELF:	MOVIL:	E-MAIL:				

DATOS ESPECIFICOS DEL TRAMITE

EXPONE

SOLICITA

Firma del/la interesado

Cartagena, _____

Bibliotecas Municipales. C/ Jacinto Benavente, n° 7 - Cartagena (España).
 Teléfono: +34 968 128858
 Correo electrónico: bibliotecas@ayto-cartagena.es Web: http://bibliotecasct.cartagena.es/
 www.cartagena.es

ANEXO VII – FORMULARIO FÍSICO BIBLIOTECA REGIONAL MURCIA



**Biblioteca
Regional**

SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Código: RC-10.31

Rev.: 01

**LA BIBLIOTECA REGIONAL QUIERE MEJORAR SUS SERVICIOS
A TRAVÉS DE SUS SUGERENCIAS/RECLAMACIONES**

1.- DATOS DEL INTERESADO

Apellidos y Nombre:

E-mail:

Domicilio:

C.P.:

Nº de Socio:

Los datos de carácter personal que recoge este documento no se cederán a ninguna entidad pública o privada (art. 5, apartado 1, Ley Orgánica de Protección de Datos)

2.- TEXTO

3.- FECHA y FIRMA.

Murcia, a de de 20.....

ANEXO VIII – FORMULARIO FÍSICO RED DE BIBLIOTECAS LORCA



RED MUNICIPAL DE BIBLIOTECAS



SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

NOMBRE Y APELLIDOS _____

TELÉFONO _____

FECHA _____

Le informamos que los datos personales aportados son recogidos y tratados por el EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LORCA de acuerdo con la normativa vigente de protección de datos para llevar a cabo las actividades de tratamiento derivadas de sus funciones, servicios, trámites y procedimientos correspondientes. Estos datos se conservarán mientras dure la finalidad para la que se han obtenido o mientras exista alguna previsión legal de conservación. No se comunicarán a terceros, excepto por previsión legal al respecto. Podrá retirar el consentimiento otorgado, así como solicitar acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, u oposición escribiendo a Plaza de España nº 1. 30800 Lorca (Murcia) o a lopd@lorca.es, pudiendo acudir a la agencia de protección de datos si considera que el tratamiento de datos es incorrecto. Asimismo, podrá ampliar información sobre la política de privacidad visitando www.lorca.es.

ANEXO IX – FORMULARIO FÍSICO BIBLIOTECAS UPCT



Universidad
Politécnica
de Cartagena

SOLICITUD PARA: comentarios, preguntas, quejas y sugerencias de los usuarios

Apellidos y nombre:	DNI:
Domicilio:	Teléfono:
Centro, titulación y curso:	
Dirección de correo electrónico:	

EXPONE LA SIGUIENTE QUEJA, SUGERENCIA...

Cartagena, a..... de..... de.....

FIRMA

ANEXO X – FORMULARIO FISICO BIBLIOTECA UNED

(*)FORMULARIO SUGERENCIAS:

Nombre y apellidos :	
Email :	
Estudios :	

SUGERENCIAS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO

Fdo:

(*)Este formulario es para uso de la Biblioteca del Centro con el fin de mejorar el servicio, si desea poner una reclamacion puede hacerlo por los medios usuales

ANEXO XI: VISTA SIMPLE FORMULARIO WEB DE QUEJAS Y SUGERENCIAS DE LA BIBLIOTECA REGIONAL.

Contacto y ayuda

Quejas y sugerencias

Respuestas a preguntas frecuentes

Tu Bibliotecaria Virtual

Quejas y sugerencias



A través del buzón de sugerencias puedes hacernos llegar cualquier queja o sugerencia que nos ayude a mejorar nuestros servicios.

Recibirás una respuesta de la Dirección del Centro en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Número de usuario

Nombre *

Apellidos *

ANEXO XII: VISTA SIMPLE WEB DE LA SEDE ELECTRÓNICA DEL AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA.



Sede Electrónica

AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA



Ayuntamiento
Cartagena

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

[Sede Electrónica](#) > Reclamaciones y Sugerecias sobre los Servicios Públicos

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

DESCRIPCIÓN

- Se consideran **RECLAMACIONES** manifestaciones dirigidas, por una persona consumidora o usuaria, antes, durante o después de consumir un bien o recibir un servicio, solicitando una restitución, reparación o indemnización.
- Se consideran **SUGERENCIAS** cualquier opinión o iniciativa planteada para mejorar la calidad en la gestión y funcionamiento de los servicios públicos.
- Se consideran **QUEJAS** las manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados, el funcionamiento de la Administración Pública del Ayuntamiento de Cartagena o el trato dispensado por el personal de la misma. **Para poner una queja PULSE AQUÍ**
- Se consideran **LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN**, incumplimientos legales o casos de corrupción relativos al Ayuntamiento de Cartagena, que podrán realizar tanto ciudadanos como empleados públicos, garantizando su anonimato y confidencialidad. **Acceder al Buzón del Informante**

PODRÁ UTILIZAR ESTE TRÁMITE PARA:

- Reclamación sobre los Servicios Públicos
- Sugerecias sobre los Servicios Públicos

MODO DE PRESENTACIÓN

A) En el caso de que el solicitante sea **persona física**, tiene la opción de:

- Si dispone de un **CERTIFICADO DIGITAL** para su firma podrá pulsar en NUEVA INSTANCIA, rellenar la instancia general, registrar y firmar. **Vídeo de ayuda "Cómo hacer un trámite con certificado digital"**
- Si la persona solicitante **NO DISPONE** de firma digital o DNI electrónico:
 - PRESENCIAL**
 - Descargar el impreso **AQUÍ** y después de imprimirlo y rellenarlo debe presentarlo en las oficinas de asistencia en materia de registro del Ayuntamiento PREVIA CITA.
 - Realizar el trámite electrónicamente accediendo con una dirección de **CORREO ELECTRÓNICO** a falta de realizar la firma de la solicitud. Una vez tramitada su solicitud mediante el envío de la misma, deberá pararse en PREVIA CITA en las oficinas de Registro del Ayuntamiento Cartagena, provisto de su **Documento acreditativo de identidad** en el plazo máximo de 10 días hábiles para firmarla de forma biométrica. **ADVERTIENDO**LE que su instancia no se considerará registrada y por tanto no se admitirá a trámite hasta la firma de la misma en las oficinas de Registro. **Vídeo de ayuda "Cómo hacer un trámite con correo electrónico"**

B) En el caso de que el solicitante sea **PERSONA JURÍDICA O SUJETO OBLIGADO**, a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, sólo podrá presentar la instancia general de forma telemática mediante **CERTIFICADO DIGITAL** para su firma, pulsando en NUEVA INSTANCIA. **"Cómo hacer un trámite con certificado digital"**

CITA PREVIA PARA FIRMA DE INSTANCIAS SIN CERTIFICADO DIGITAL (SOLO PARA PERSONAS FÍSICAS)

- Podrá presentar su instancia dirigida a cualquier servicio municipal en:
 - OFICINAS DE ASISTENCIA EN MATERIA DE REGISTRO:**
 - REGISTRO GENERAL EN SAN MIGUEL
 - OMÉFIS

RECUERDE que su instancia no se admitirá a trámite hasta la firma de la misma en las oficinas de Registro mencionadas.

PREPARE TODA LA DOCUMENTACIÓN QUE DEBA ADJUNTAR ANTES DE PULSAR EN NUEVA INSTANCIA

ANEXO XIII: VISTA SIMPLE DE SISTEMA DE SEGURIDAD MEDIANTE REGISTRO DE CARACTERES Y CUADRO MARCABLE DE POLÍTICA DE PRIVACIDAD EN FORMULARIO WEB DE LA BIBLIOTECA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA.

Por favor, introduce las letras que se muestran:

OFCUNF

[Click para cambiar](#)

acepta la política de privacidad *

Los datos de carácter personal aportados, serán incorporados a un fichero para su tratamiento, del que es responsable la Universidad de Murcia, con la finalidad de que puedan gestionarse, la queja, sugerencia, petición, consulta o felicitación que se formula. Así mismo la UMU garantiza la confidencialidad de los datos de carácter personal facilitados por los usuarios y su tratamiento automatizado de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos. Se informa, según lo establecido por el artículo 5º de la citada ley 15/1999 de 13 de diciembre, LOPD que los ciudadanos tienen la posibilidad de ejercitar sobre sus datos, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

(*) Campos obligatorios

ANEXO XIV: VISTA SIMPLE DE LIMITACIÓN EN FORMULARIO DE TAMAÑO DE ARCHIVOS EN FORMULARIO WEB DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SAN ANTONIO.

Datos de la incidencia

Categoría: *

La categoría es un campo obligatorio, por favor selecciona en el desplegable el destino de su incidencia.

...AMACIONES Y SUGERENCIAS > Examen ▾

Adjuntar Fichero:

Archivo(s) (25 MB max) i

Arrastrar y soltar el archivo aquí, o

Elegir archivos Ningún archivo seleccionado

Enviar

ANEXO XV: VISTA EN FORMULARIO WEB SISTEMA CAPTCHA DE GOOGLE EN UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA.

FORMULARIO DE INCIDENCIAS

MENU CTU

- Portada
- Presentación
- Contacto
- Novedades
- Organigrama

SERVICIOS

- Carta de Servicios
- Soporte CAU
- Descarga de software
- Seguridad informática
- Office365
- Tarjeta UNED
- Certificado Digital
- Campus inalámbrico
- Correo electrónico
- Servicios RedUned

SOPORTE PARA ESTUDIANTES

FORMULARIO DE INCIDENCIAS

Los campos marcados con un asterisco (*) son obligatorios.

Datos personales

Nombre y apellidos *

DNI *

Email *

Teléfono de contacto *

Tu dispositivo

Navegador web *



ANEXO XVI: VISTA SIMPLE DE LIMITACIÓN DE TIPO DE ARCHIVO EN FORMULARIO WEB DE LA RED DE BIBLIOTECAS DE MOLINA DE SEGURA.

Detalle de la sugerencia o de la queja

Seleccione:

- Sugerencia
 Queja

Descripción breve (500 caracteres) *

0 de 500 caracteres máximos.

Archivos adjuntos (opcional)

Se admiten archivos con extensión: DOC, PDF, ODT, TXT, JPG y GIF. El tamaño máximo admitido de cada archivo es de 8 MB.

Adjuntar Archivo


Haz clic o arrastra un archivo a este área para subirlo.

Doy autorización y consentimiento informado, expreso, libre e inequívoco al tratamiento de mis datos para la finalidad indicada en la solicitud.
Antes de marcar la casilla , debe leer la información básica sobre protección de datos.

Tramitar