



Universidad Veracruzana

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
UNIDAD DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN
REGIÓN VERACRUZ

QUEJAS Y SUGERENCIAS
ABRIL 2016



USBI / Veracruz
Universidad Veracruzana

FECHA	USUARIO/ TEL. Y CORREO ELECTRÓNICO	QUEJA O SUGERENCIA	RESPUESTA
04/04/2016	Derecho	<p>El día sábado acudí a la USBI a entregar 4 libros. El día 28-03-16 me tocaba renovarlos y no lo hice porque olvidé mi contraseña y no tuve internet.</p> <p>En otras ocasiones el sistema me permite renovarlos aunque tenga días de retraso. Incluso aparece con letras rojas en el sistema pero me permite renovarlos.</p> <p>El sábado al momento de entregar mis libros le comenté a la señorita la situación y ella sin ver el sistema directamente los marcó como entregados sin ver mi situación y me indica de la manera más insensible que se generó una multa de \$100, lo cual se me hace injusto, ya que en otras ocasiones me ha pasado y otra señorita más atenta ha verificado mi situación en el sistema y me ha ofrecido la opción de renovar y entregar ese mismo día para evitar sanción.</p> <p>Presento este escrito para que quede como antecedente para que se sensibilice al personal en estos casos o se corrija el sistema para que no permita estos casos y que me niego a hacer ese pago porque me parece injusto.</p>	<p>Estimado usuario:</p> <p>Agradezco la atención para detallar el caso. El personal debe de escuchar la solicitud del servicio que el usuario está haciendo; y para esto es importante explicar con claridad para que el personal no actúe de manera automática y proceda a descargar los materiales en cuanto el usuario se presenta con ellos en el mostrador de Circulación.</p> <p>Estaremos atentos orientando al personal para que escuche con atención al usuario antes de realizar una acción en el sistema. Sin embargo le informo que si el material está vencido, el sistema marca automáticamente la multa al momento de devolverlo.</p>
08/04/2016	Contaduría SEA	Deberían volver a manejar periódicos como el Financiero, ya que son necesarios para las materias de Proyectos inversión, mercados e instituciones financieras y finanzas internacionales. La página de	<p>Estimado usuario,</p> <p>Agradezco su recomendación. La tomaremos en cuenta.</p>



Universidad Veracruzana

UNIVERSIDAD VERACRUZANA
UNIDAD DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN
REGIÓN VERACRUZ

QUEJAS Y SUGERENCIAS

ABRIL 2016



USBI / Veracruz

Universidad Veracruzana

		internet omite varias cosas necesarias, que el periódico si incluye.	
	Estudiante UV	Estoy inconforme con una persona (personal de la USBI, del cual desconozco su nombre), por el hecho de que habla muy fuerte dentro de las instalaciones y eso desconcentra en el estudio.	Estimado usuario, Con el interés de atender su queja, le agradezco facilitar mayor detalle. Sin embargo estaremos observaremos con atención para orientar al personal.
	Anónimo	Estoy interesado en que me vendan el libro ya que es una editorial pasada, y atrasada y lo deseo para mi colección. Oral and maxilofacial pathology autor Neville 2009	Estimado usuario, Desconozco si usted quiere comprar el libro en la librería o se refiere a un libro de USBI. Si esto último es el caso, le comento que el material que está en los acervos de la biblioteca no se vende. En caso de descarte, y para que el material se descarte hay políticas y procedimientos que seguir.
14/04/2016	Anónimo	Sugerir a los empleados que se comuniquen en voz baja o en tono adecuado ya que algunos hablan en voz muy alta y es incómodo para los usuarios.	Estimado usuario, Agradezco su recomendación o petición. La tomaremos en cuenta.
	Anónimo	Observo que los trabajadores ya no son tan amables como antes, deben checar eso, ya que no es bonito que te traten mal. Amabilidad, por favor.	Estimado usuario, Igualmente, le agradezco su comentario, mismo que nos sirve para mejorar el servicio.
14/04/2016	Cliente frecuente	La señorita fue muy amable y está guapa súbanle el sueldo por favor, se lo merece, sean serios. Excelente	Estimado usuario, Es responsabilidad del personal guardar y entregar al propietario, los objetos extraviados que se depositen en el Área de Servicios al Público. La comunidad de



UNIVERSIDAD VERACRUZANA
UNIDAD DE SERVICIOS BIBLIOTECARIOS Y DE INFORMACIÓN
REGIÓN VERACRUZ
QUEJAS Y SUGERENCIAS
ABRIL 2016



USBI / Veracruz
Universidad Veracruzana

		Una cartera que dejé olvidada la guardaron.	usuarios en general va adquiriendo, cada vez más, la cultura del buen uso de la biblioteca, en donde se encuentra el entregar los objetos de terceras personas que fueron olvidadas en las sala de estudio o estaciones de trabajo.
18/04/2016	Anónimo	La chica de circulación es amable, la actitud de hombre de la entrada es lamentable y grosera. Instalar un estacionamiento para bicicletas en la unidad.	Estimado usuario, Agradezco su amable comentario respecto al servicio en Circulación; e igualmente su queja para el personal de vigilancia de estnatería (entrada). Y respecto al estacionamiento para bicicletas, lo tenemos contemplado dentro del presupuesto de este año.