



Universidad Veracruzana
Unidad de Servicios Bibliotecarios
y de Información (USBI) Veracruz

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

FECHA	USUARIO/ TEL. Y CORREO ELECTRÓNICO	QUEJA O SUGERENCIA	RESPUESTA
03/09/2016	Anónimo	El señor que recibe los libros, es muy grosero, disculpe, pero eso es algo muy irritante e inconveniente.	Estimado Usuario, Con el interés de atender de manera puntual su queja o inconveniencia, le agradezco pueda usted facilitarnos mayor detalle de su experiencia en el servicio en USBI, Región Veracruz. Atentamente, Dirección
06/09/2016	Usuario	El servicio nefasto, la Sra. Rocío Morales Cuellar dueña y accionista de la UV nefasta y prepotente no supo orientar en la bienvenida a mi hija (alumna). No porta gafete de identificación y niega dar su nombre, a pesar de dar servicio al público. Nota: Manejar capacitación al personal, actitud y servicio de bienvenida, no estamos en nuestra casa y devengan un salario. Si no le gusta su trabajo que renuncie. Capacitación y mejor selección de Recursos Humanos (perfil académico).	Estimadas Sra. Yazmin Kayser G. En atención a su queja por escrito y con la información completa, de ambas partes sobre la forma y actitud en que se presentó el incidente, así como la queja presencial en la oficina del Área de Servicios Bibliotecarios, le comento que el procedimiento que sigue el personal vigilante que atiende la entrada de usuarios en USBI, puesto que desempeña la Sra. Rocío Morales, es un proceso definido y aprobado por el Área antes mencionada y también por esta Dirección. El proceso establece que el usuario debe registrar su propio nombre, por lo que la vigilante le solicitó se registrara usted misma. Por ahora, el reglamento de servicios establece que no está permitido ingerir alimentos en el interior de las áreas de servicio, lineamiento que el personal solicita sea cumplido. Por otro lado, atendiendo a la normatividad universitaria, el personal de vigilancia no tiene perfil académico. Aprecio que la Sra. Rocío Morales, al final le haya facilitado su nombre, que la haya turnado con su superior inmediato para dialogar entorno al



Universidad Veracruzana
Unidad de Servicios Bibliotecarios
y de Información (USBI) Veracruz

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

			<p>problema, indicación que el personal está acostumbrado a seguir; y también que le haya ofrecido a usted disculpas por el incidente presentado. De igual manera yo le ofrezco a usted disculpas a nombre de esta biblioteca, cuya misión general es brindar servicios de calidad. Convencidos estamos en que el diálogo armónico y respetuoso entre unos y otros nos lleva a acuerdos que le abonan a la mejorar continua. Interesada en atender a todos los usuarios por igual, quedo a sus órdenes.</p> <p>Mtra. Martha D. Castro Dirección USBI-Veracruz</p>
06/09/2016	Anónimo	No hay papel en el baño (casi nunca).	<p>Estimado usuario, Acuso recibido su queja, y le informo que el papel higiénico de uso en los baños se comenzó a racionalizar desde hace varios meses en virtud de las circunstancias financieras de la Universidad. Sin embargo, estaremos atentos en el seguimiento para satisfacer en lo posible esta necesidad. Saludos cordiales</p>
20/09/2016	Anónimo	<p>En la planta baja, entre los cubículos 10 y 12 hay unos estantes para realizar tareas, justo ahí hay dos lámparas una no enciende y la otra se está tronando porque necesita ser reemplazada se corre el riesgo que truene y le caigan partículas tóxicas a alguien. Gracias.</p>	<p>Estimado usuario, Agradezco su atento reporte.</p> <p>La necesidad de mantenimiento n breve será atendida.</p>