



Universidad de Guadalajara  
Vicerrectoría Ejecutiva  
Sistema Universitario de Bibliotecas



Encuesta de Satisfacción de Usuarios  
de las **Bibliotecas** de la  
**Universidad de Guadalajara - 2024**

**Informe de resultados del  
Centro Universitario de los Valles**



## **Encuesta de Satisfacción de Usuarios de las Bibliotecas de la Universidad de Guadalajara - 2024**

La Unidad de Servicios a los Usuarios aplicó, por novena ocasión, una encuesta con el objetivo de conocer la percepción de la comunidad universitaria respecto a la situación actual de las bibliotecas, sus servicios, colecciones y personal, con el propósito de reorientar el trabajo y tomar mejores decisiones para implementar una adecuada gestión hacia la mejora continua de la calidad. Los datos recabados son de naturaleza cuantitativa y cualitativa.

La encuesta fue elaborada en la herramienta Formularios de Google y consta de 17 preguntas cerradas de selección múltiple y 1 abierta; fue aplicada vía internet y enviada directamente a la comunidad universitaria (estudiantes, docentes, y personal administrativo), a través del CGSAIT y con el apoyo de los Jefes de Biblioteca.

La población objeto de estudio fue de un total de 593 usuarios encuestados del Centro Universitario de los Valles: 525 estudiantes, 52 académicos, 16 administrativos y 0 externos.

# La encuesta

3

## Datos poblacionales

1. Género.
2. Tipo de usuario.
3. Nivel que cursa, imparte o en el que colabora.
4. Centro Universitario al que pertenece.

## Asistencia a la biblioteca

5. ¿Visitas la biblioteca?

## Frecuencia de visitas a la biblioteca

6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?

## Razones de no visitar la biblioteca

7. Si no visitas la biblioteca, menciona las razones.

## Uso de las colecciones

8. Frecuencia en el uso.
9. Elige las colecciones IMPRESAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones).
10. Elige las colecciones ELECTRÓNICAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones).
11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones).

# La encuesta

4

## Servicios

12. ¿A qué acudes a la biblioteca?
13. Si has participado en cursos para aprender a usar la biblioteca y la información, selecciónalos del siguiente listado.
14. ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios recibidos?

## Infraestructura

15. Selecciona la opción que mejor defina la infraestructura de la biblioteca.

## Personal

16. Selecciona las opciones que mejor definan la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió.
17. Selecciona las opciones que describan mejor tu experiencia a partir del uso de la biblioteca.

## Comentarios generales

18. A continuación, expresa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

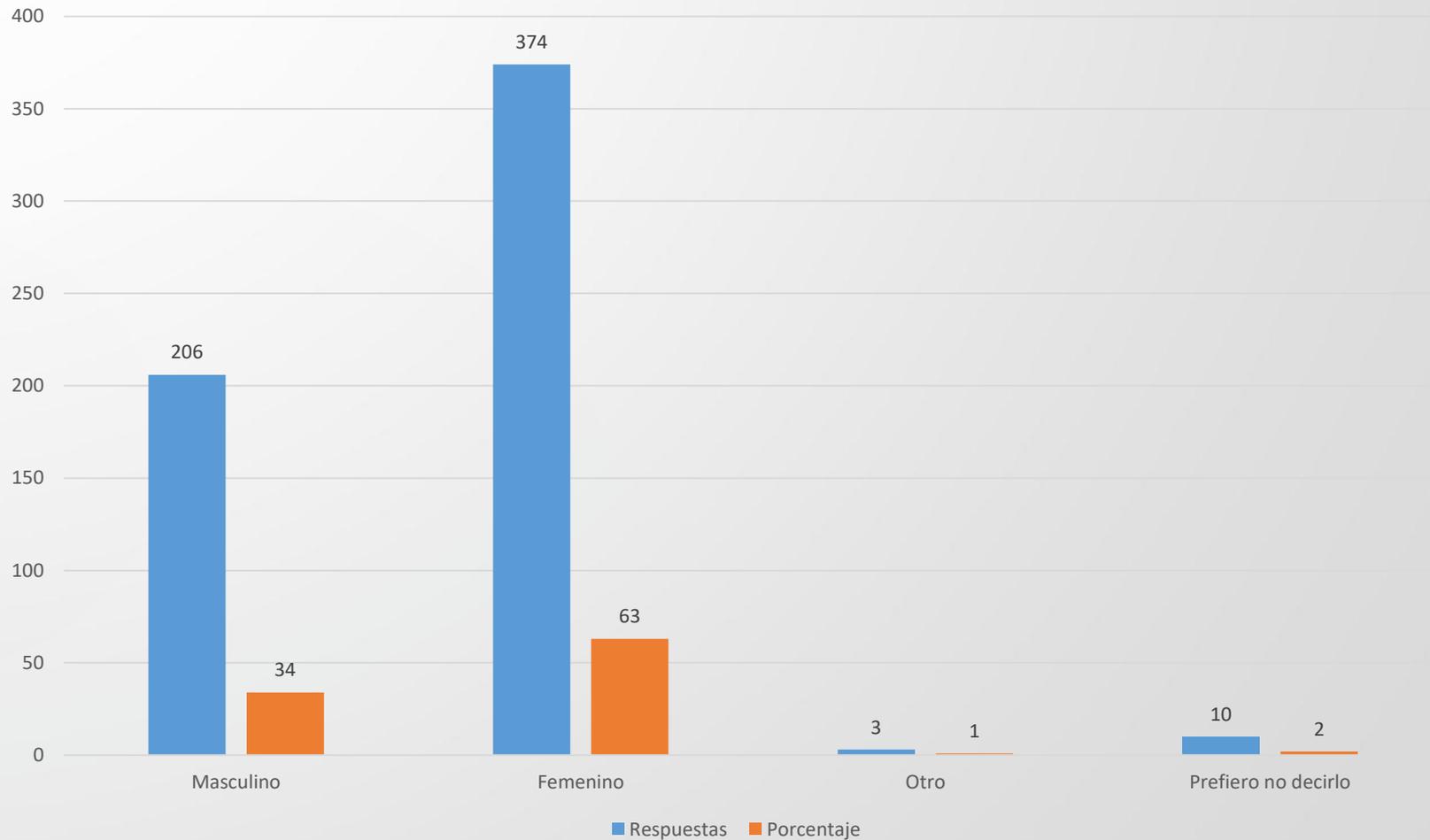


**Encuesta de Satisfacción de Usuarios**  
de las **Bibliotecas** de la  
**Universidad de Guadalajara - 2024**

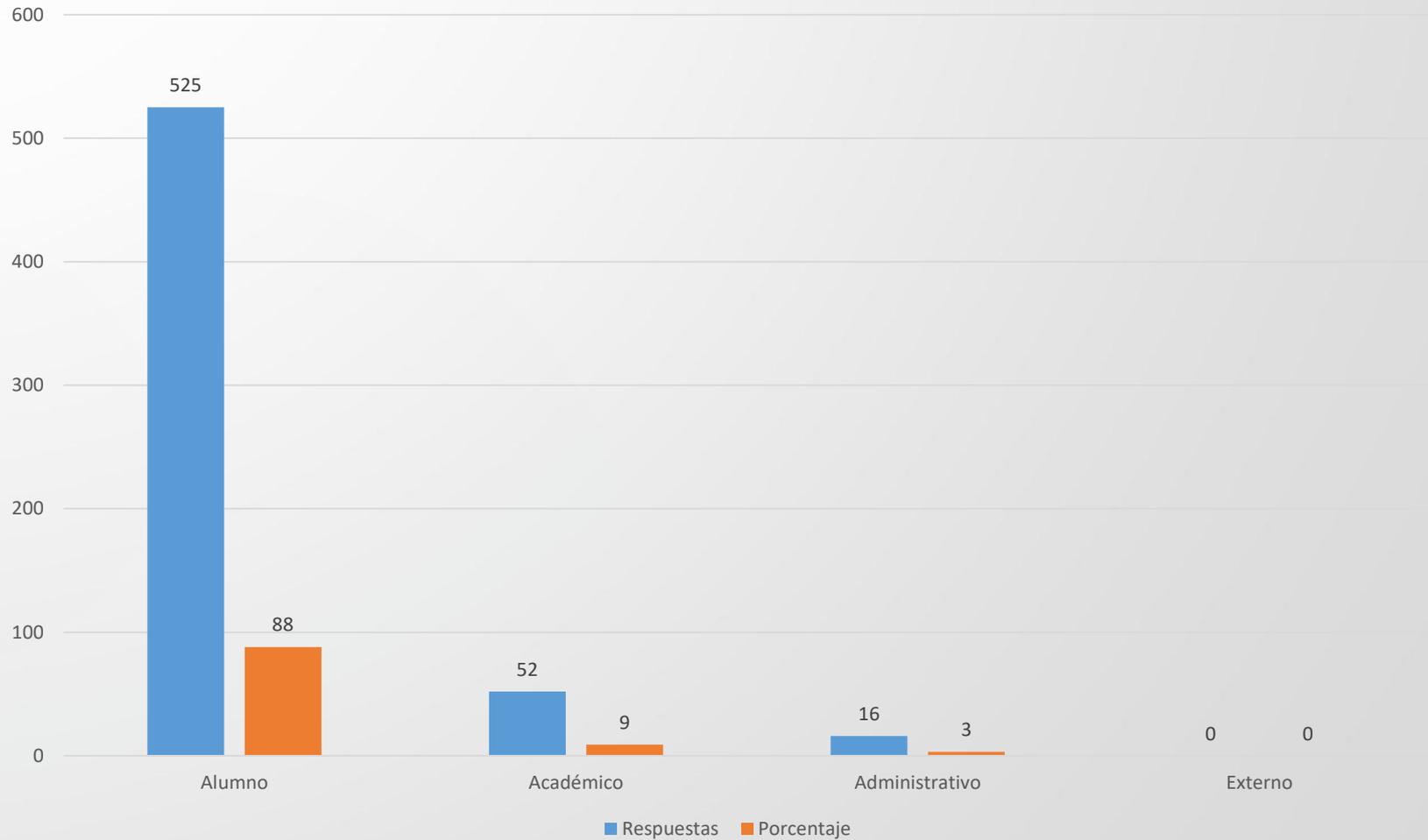
**Resultados y gráficas del  
Centro Universitario de los Valles  
Año 2024**

# Datos poblacionales

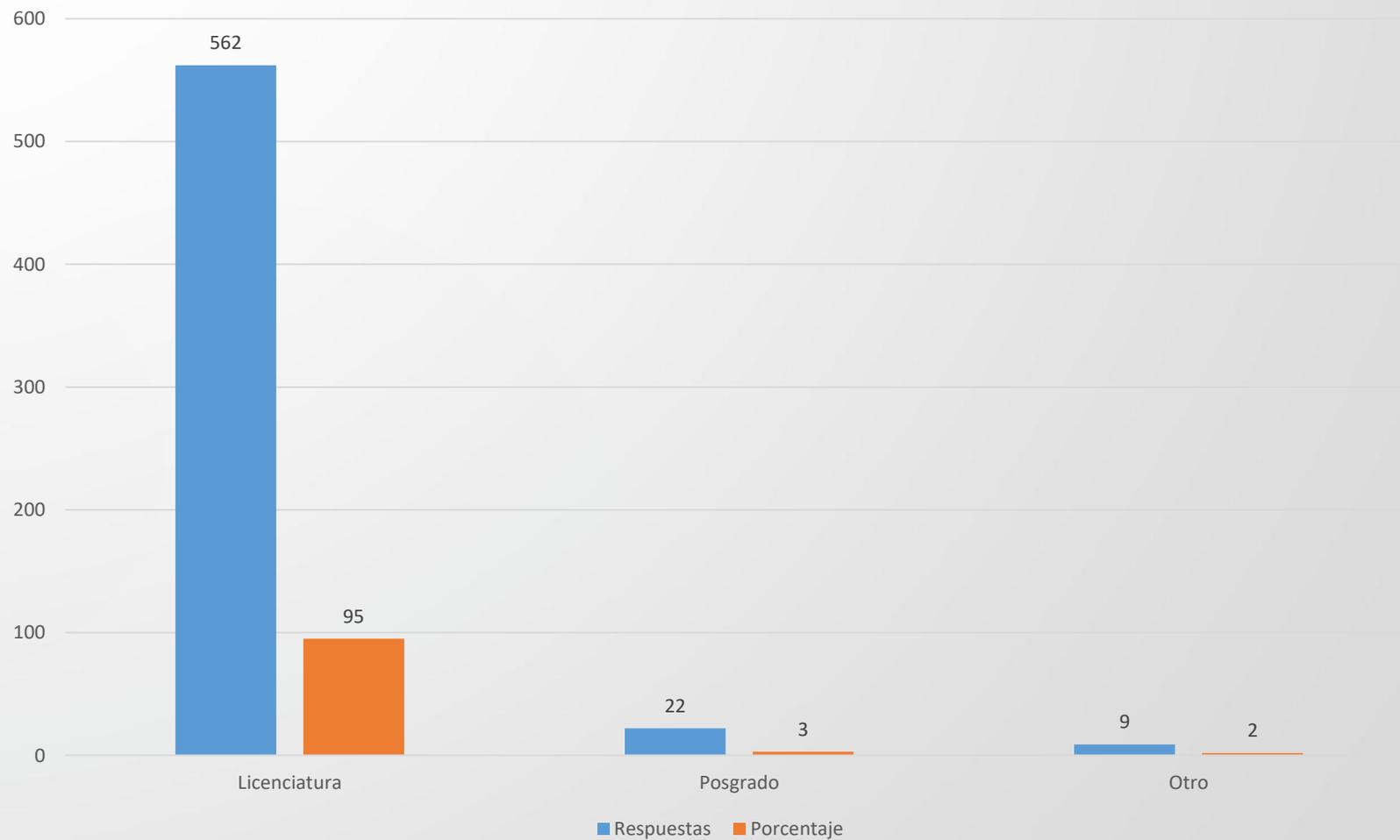
# 1. Género.



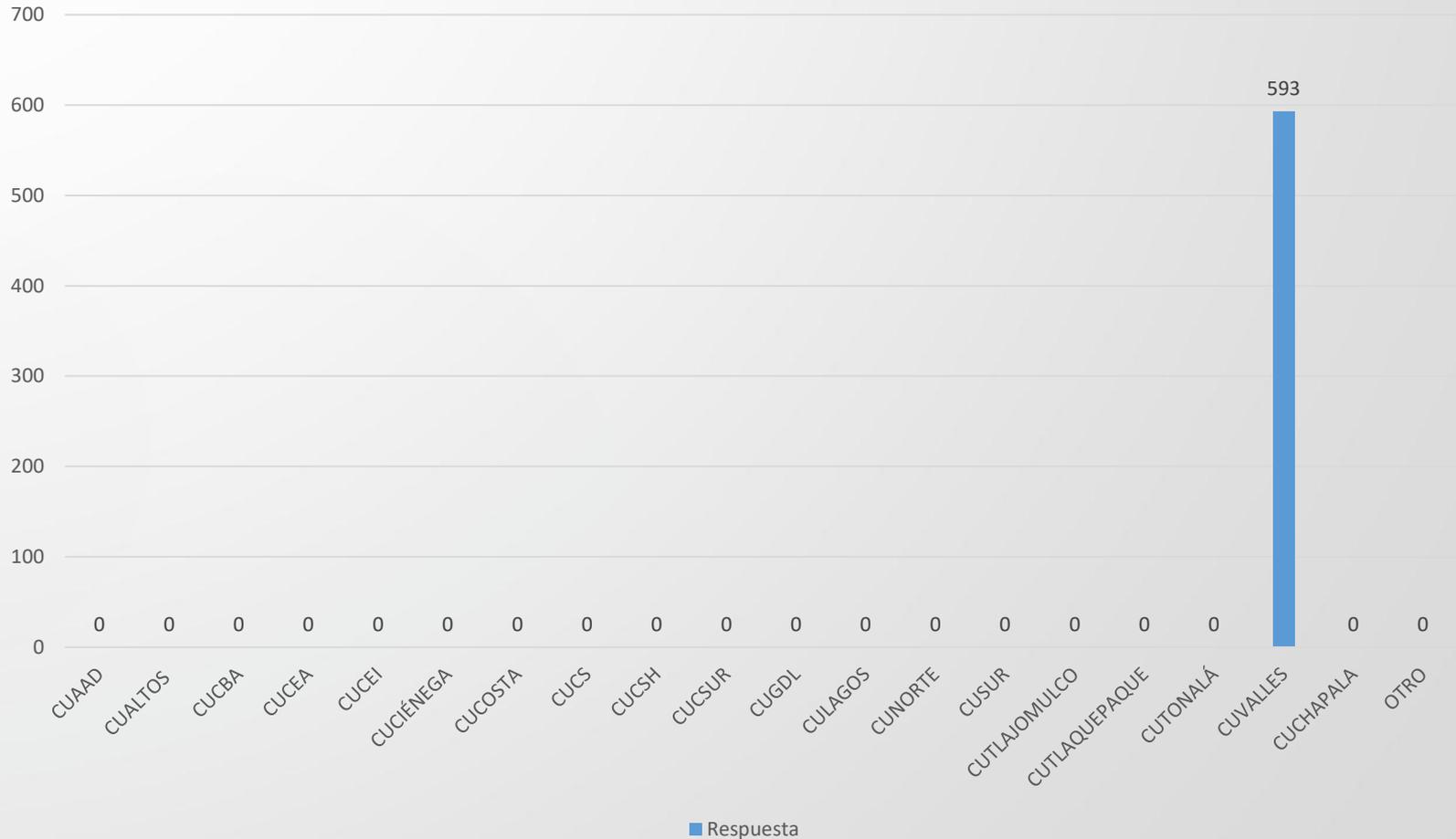
## 2. Tipo de usuario.



### 3. Nivel que cursa, imparte o en el que colabora.

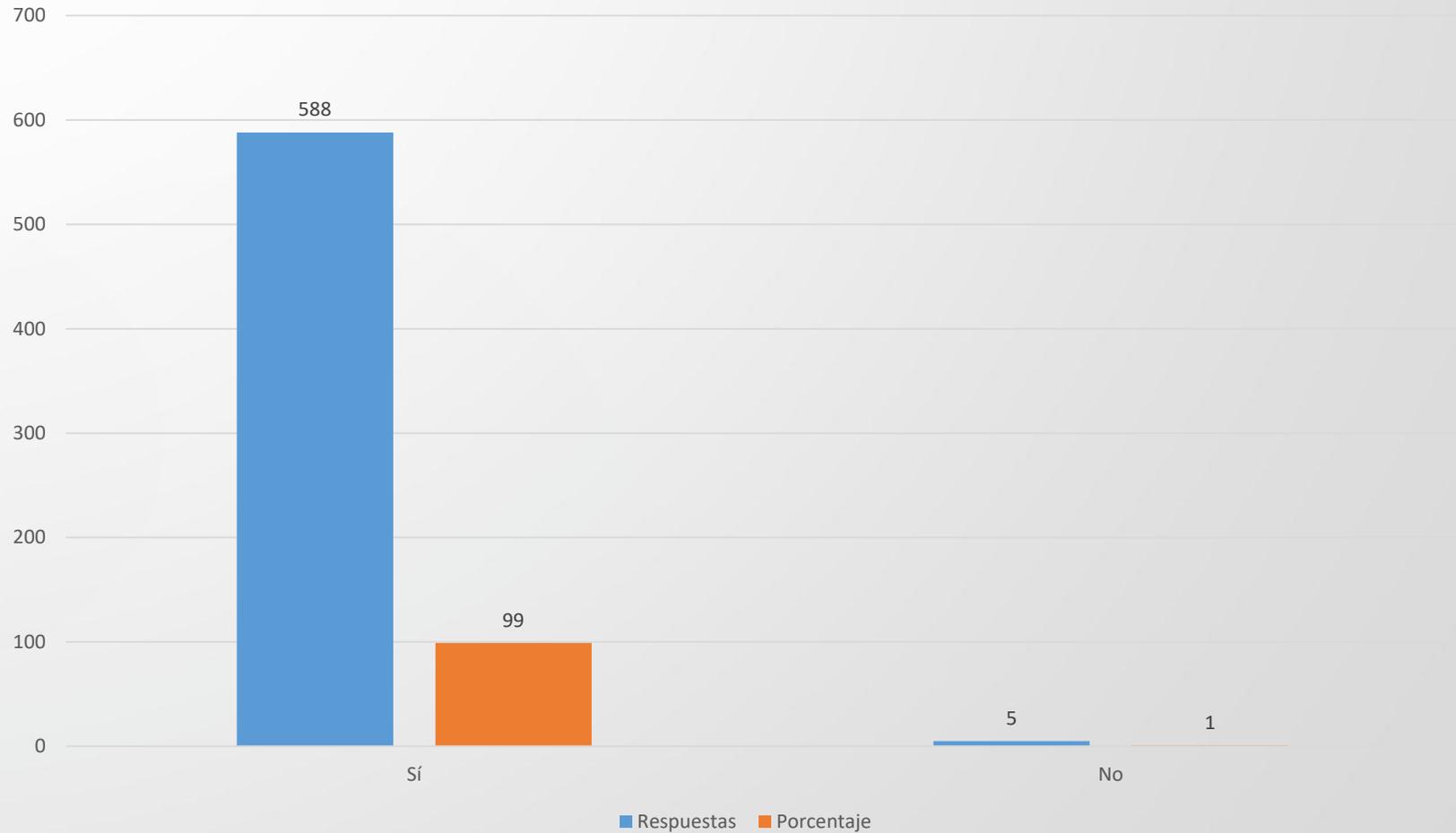


### 4. Centro Universitario al que pertenece.



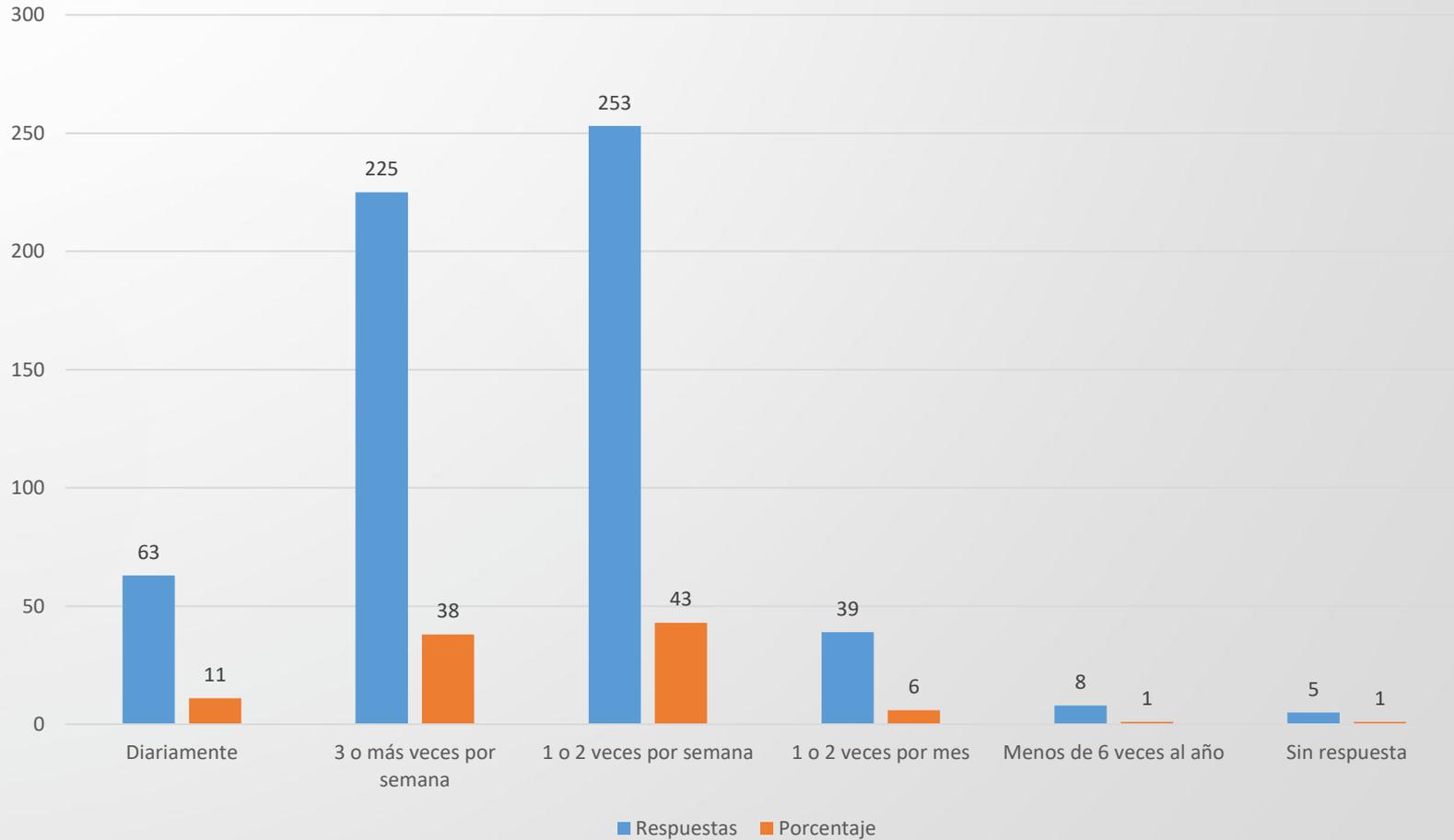
# Asistencia a la biblioteca

## 5. ¿Visitas la biblioteca?



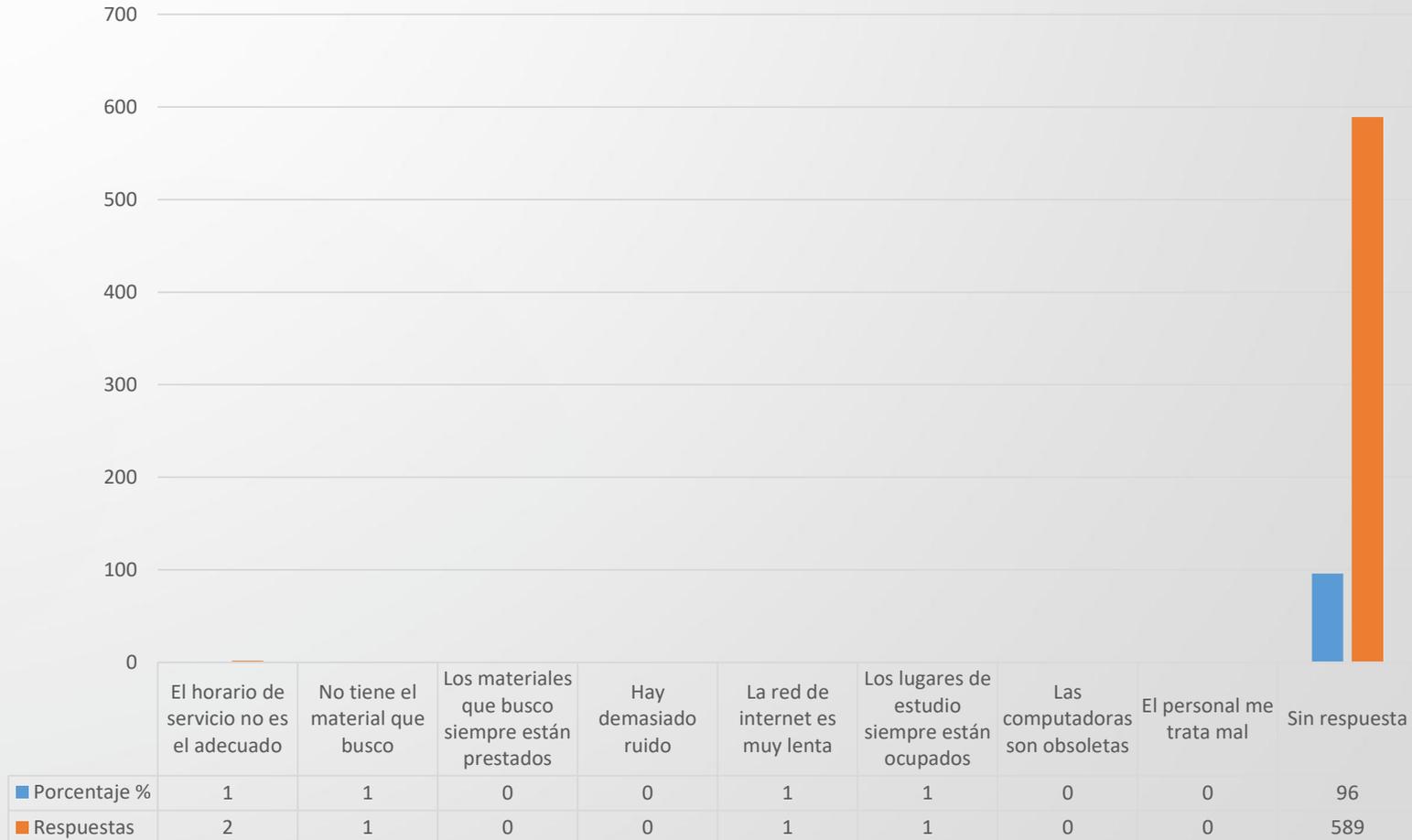
# Frecuencia de visitas a la biblioteca

## 6. ¿Con qué frecuencia visitas la biblioteca?



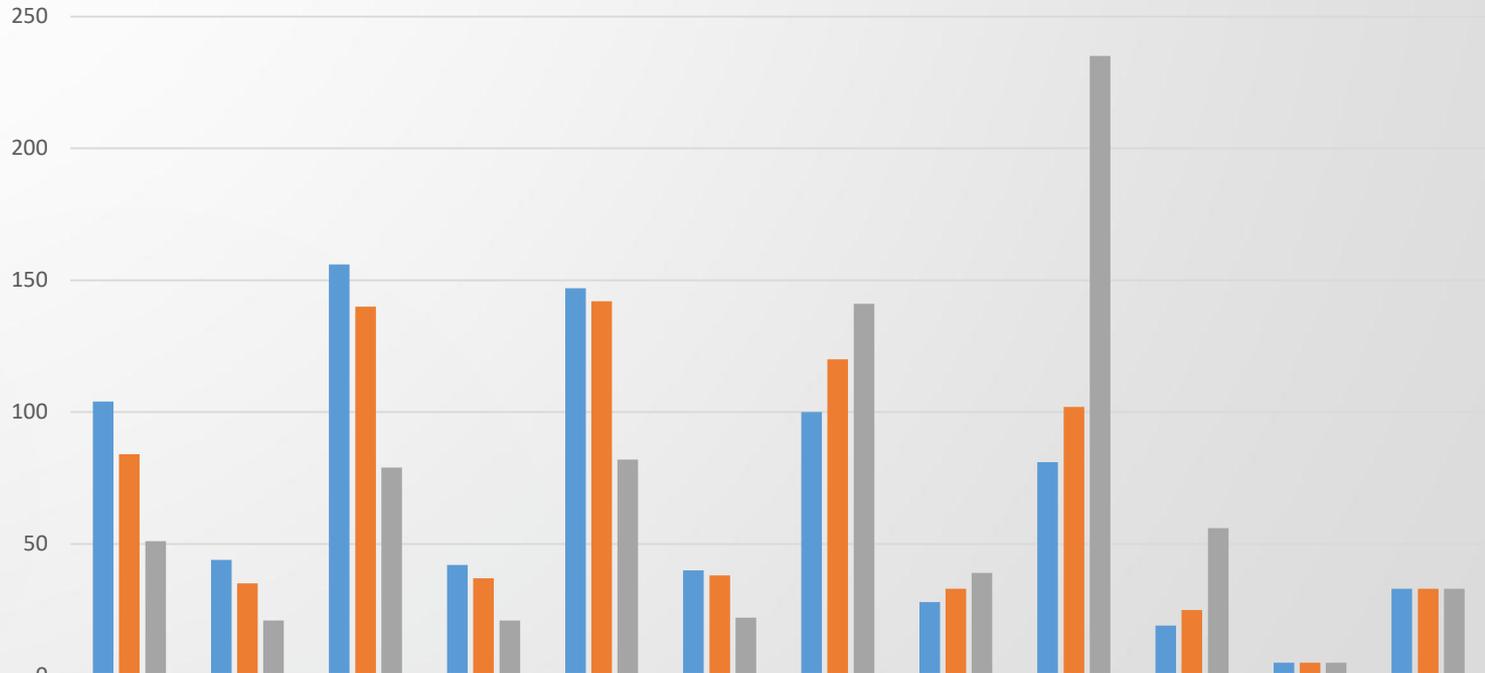
# Razones de no visitar la biblioteca

## 7. Si no visitas la biblioteca, menciona las razones.



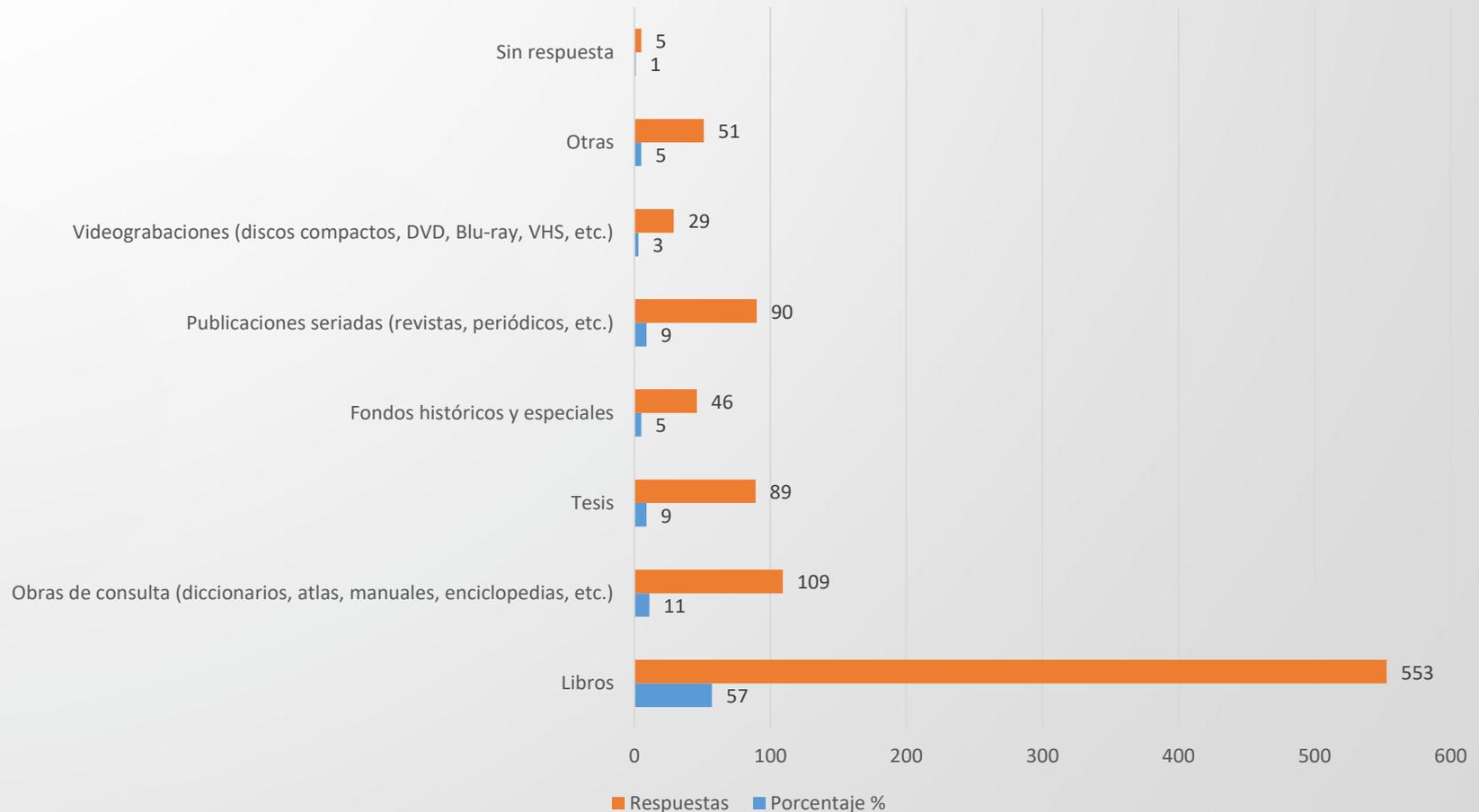
# Uso de las colecciones

## 8. Frecuencia en el uso.

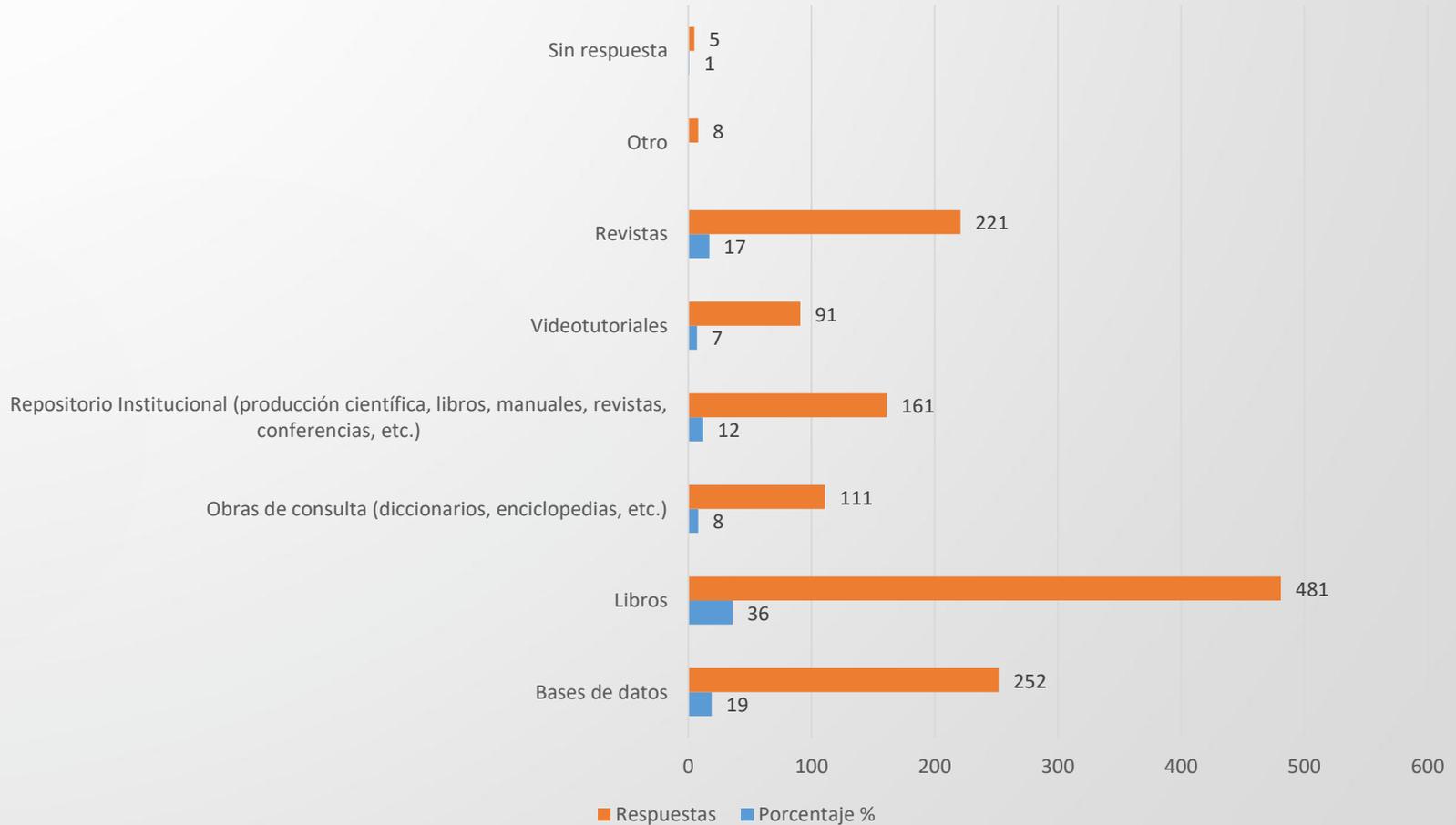


	Muy frecuente (3 o más veces por semana)	Porcentaje	Frecuente (1 o 2 veces por semana)	Porcentaje	De vez en cuando (1 o 2 veces por mes)	Porcentaje	Rara vez (menos de 6 veces al año)	Porcentaje	Nunca	Porcentaje	Sin respuesta	Porcentaje
■ Impresas	104	44	156	42	147	40	100	28	81	19	5	33
■ Electrónicas	84	35	140	37	142	38	120	33	102	25	5	33
■ Audiovisuales	51	21	79	21	82	22	141	39	235	56	5	33

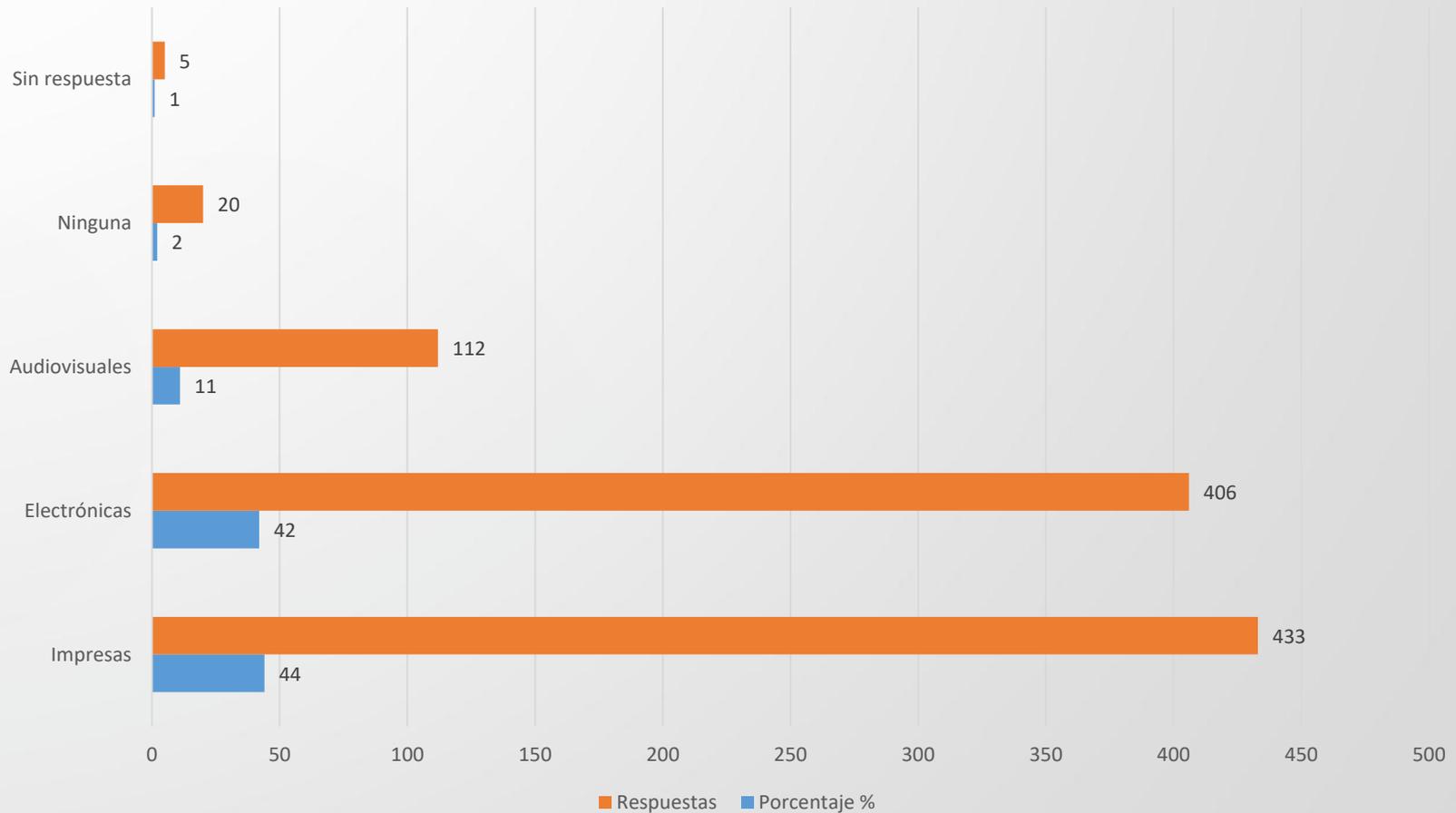
### 9. Elige las colecciones IMPRESAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)



### 10. Elige las colecciones ELECTRÓNICAS que utilizas. (Puedes elegir varias opciones)

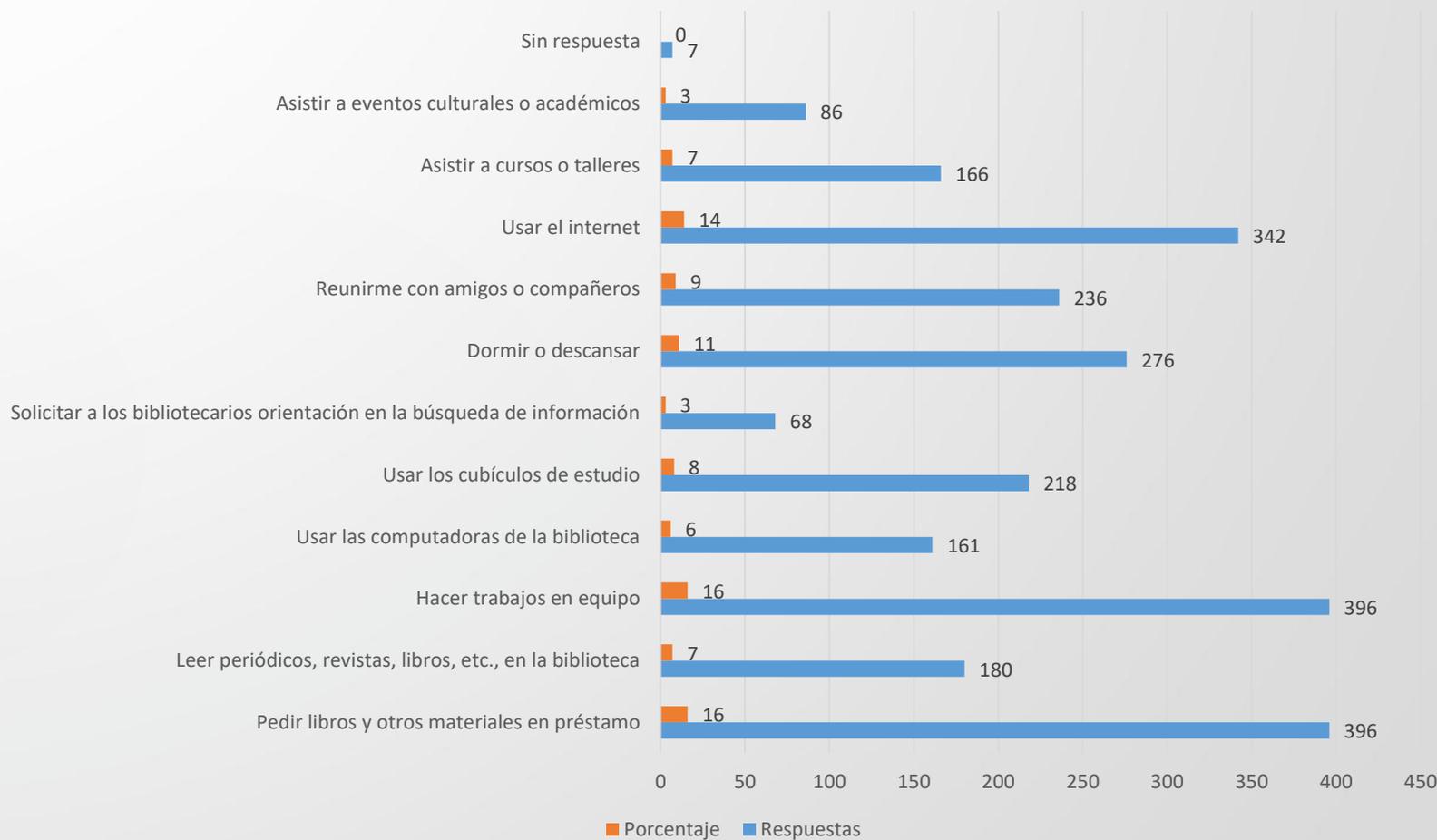


### 11. ¿Cuáles de estas colecciones cubren tus necesidades de información y te permiten estar actualizado en tu disciplina? (Puedes elegir varias opciones)



# Servicios

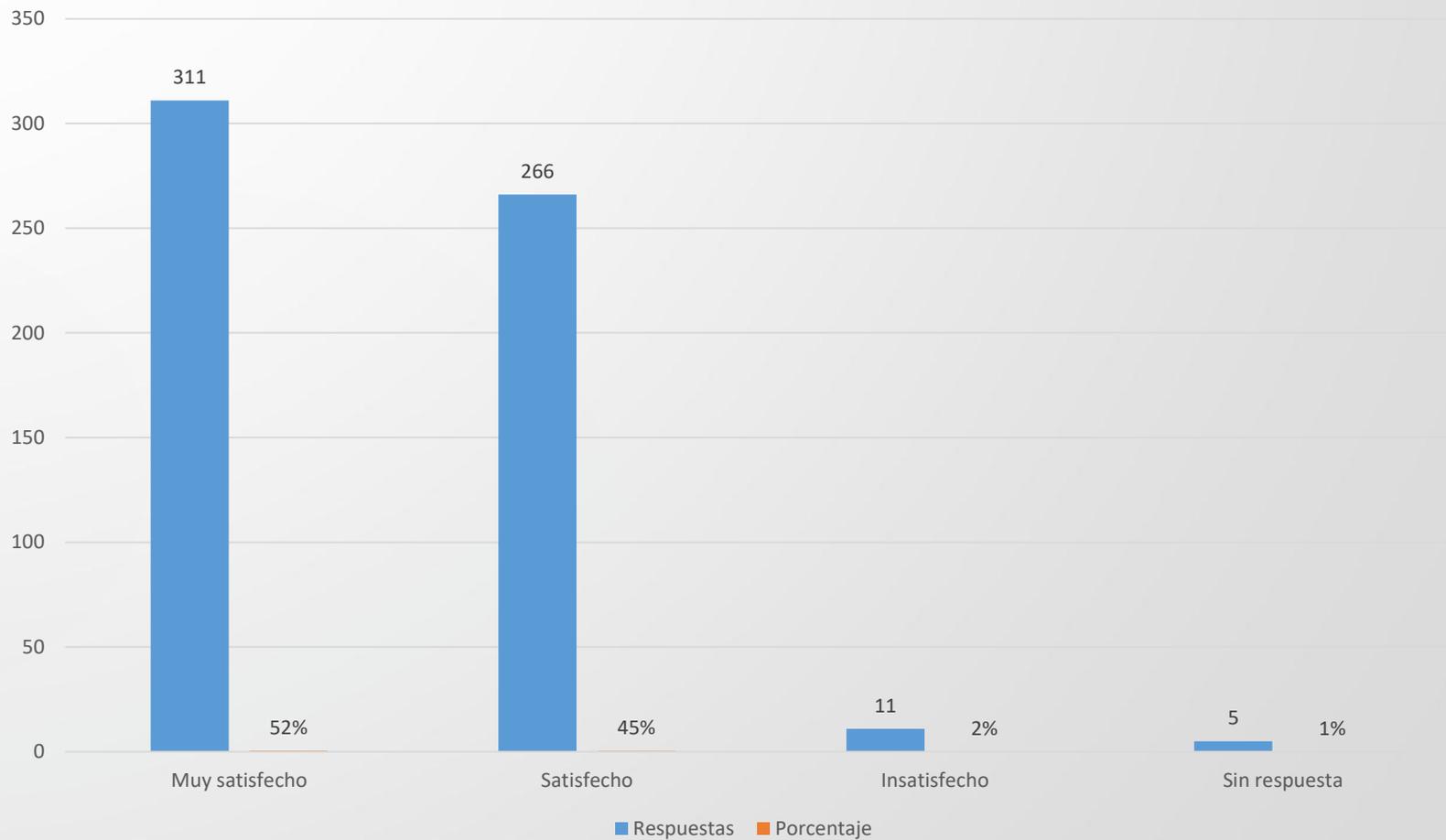
## 12. ¿A qué acudes a la biblioteca?



### 13. Si has participado en cursos para aprender a usar la biblioteca y la información, selecciónalos del siguiente listado.



### 14. ¿Qué tan satisfecho estás con los servicios recibidos?

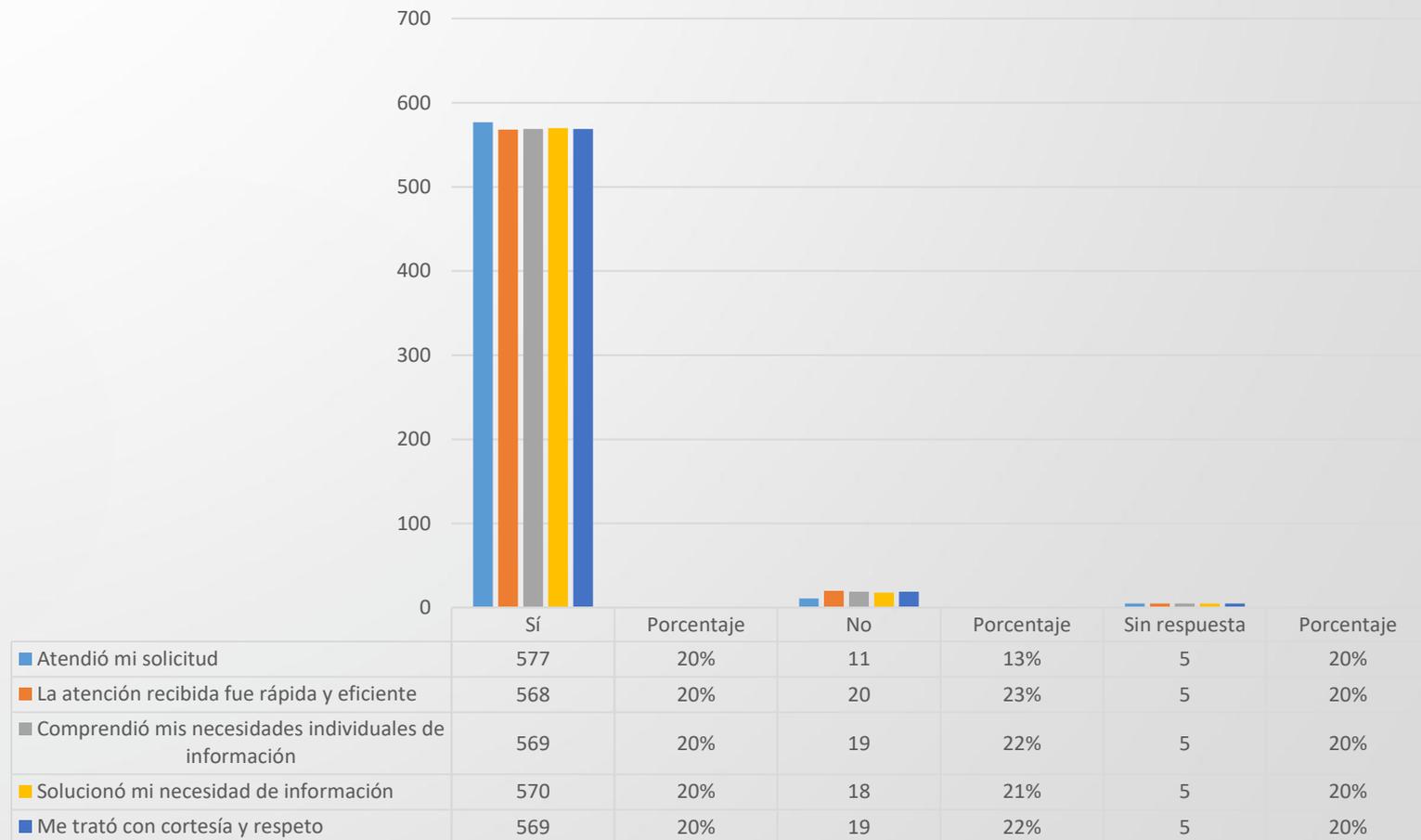


# Infraestructura



# Personal

## 16. Selecciona las opciones que mejor definan la calidad de los servicios bibliotecarios prestados por el personal que te atendió.





# Pregunta abierta

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

1. Considero que el lugar es cómodo y el servicio brindado por parte del personal es bueno.
2. Me parece excelente que tengan en la entrada libros sugeridos para leer y que se actualicen a menudo.
3. Son buenos y te ayudan cuando necesitas
4. Los cubículos se redujeron para ser asignados a primer contacto, por lo que sólo quedaron dos. Hace falta más cubículos para el número de profesores que somos.
5. ninguna
6. Me parece que son muy buenos los servicios que la biblioteca proporciona
7. .
8. Son una gran area de conocimiento
9. Los servicios son buenos, sin embargo hace falta el acceso a más revistas científicas.
10. Es muy bien servicio y es agradable hacer actividades ahí. Además de que es muy seguro, puedes dejar tus cosas y nadie las toma.
11. Mejorar el internet y aumentar el mobiliario debido a que se ha observado un mayor numero de ingresos
12. Son muy buenos, solo no he entendido si es obligatorio el registro al entrar a la biblioteca.
13. Me parece muy bien todo
14. Que haya mayor oferta de cursos para el uso de los gestores bibliográficos en diferentes Modalidades (presencial y virtual) y ciclos escolares (incluyendo verano)
15. En biblioteca CUALAS se siente mucho confort, siempre esta lompia, y el personal con el que he interactuado siempre es amable y esta dispuesto a ayudar. En lo único que tengo problemas es con la consulta de la biblioteca electrónica, pero es de manera personal el no haber ido a pedir información.
16. Muy buena atención, pero en ocasiones uno como estudiante busca el ir a descansar a algún lugar dentro de la biblioteca y te regañan y no te dejan estar ahí
17. Me parece muy bien solo en la salas de cómputo cerca de Jobs estaría bien por qué no hay también el internet está bien pero también sería que fuera mejor pero en general está muy bien y el personal es muy amable y si te ayudan

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

18. en lo personal yo he tenido muy buena experiencia, en las áreas antes mencionadas
19. El espacio es insuficiente ya que crecio el numero de usuarios, que hace que los encargados no puedan atender a todos, mas personal, y mayor coordinación
20. Todo está muy bien amo la biblioteca solo hay un muchacho que se encarga y no sabe cómo manejar recepción espero y pueda mejorar !, me toco un martes después de las 12
21. Es un buen ambiente para trabajar y te atienden bien.
22. TODO EXCELENTE
23. Muy excelente servicio, la atención brindada por el personal que labora en la biblioteca es inmejorable, los espacios dentro de la misma son muy cómodos, las obras de consulta, libros, revistas, etc. son suficientes, etc.
24. En mi centro, el lugar donde se encuentra la biblioteca alberga otras áreas, por lo que el tránsito de gente que no va a hacer uso de los servicios bibliotecarios es mucha, no hay lugares cómodos y privados, falta mobiliario y el equipo de cómputo no es suficiente.
25. Todo está bien
26. El piano (teclado) en la biblioteca de CUVALLES es extremadamente ruido, no debería haber tal instrumento dentro de las instalaciones de una biblioteca.
27. Me parece excelente los cursos y webinar sobre las diferentes herramientas para la búsqueda de información o de revisión de la información
28. Me gusta cuando tocan música clásica, ojalá fuera cada tercer día.
29. En general los usuarios no son respetuosos con el silencio, incluso muchas veces su interacción grupal no es de carácter académico. Pareciera que los alumnos ingresan a la biblioteca para relajarse cómodamente y platicas como si estuvieran en el kiosco. El personal de la biblioteca solía prender una bocina recordando mantener el silencio, pero entre ambas circunstancias es complejo el asunto del respeto al silencio. Mucha culpa de ello tenemos los usuarios, en general el servicio de la biblioteca es adecuado. Solo creo que una bocina no es apropiada para recordarnos mantener el orden pues irónicamente también desconcentra bastante.

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

30. ninguna, me gusta el servicio en linea y esta muy bien
31. En general los servicios bibliotecarios son muy buenos en CUValles, el personal es muy amable y muy capacitado, mi felicitación para ellos por el esfuerzo que se ve reflejado. Lo único que podría decir que en últimas semanas ha fallado es el aire acondicionado, hay ciertas horas por la tarde que ya se vuelve un poco incómodo, además del internet que falla por alguna razón en algunas zonas de la biblioteca.
32. Solo me gustaría que pudiéramos tener acceso vía virtual porque en ocasiones nos es imposible trasladarnos a la escuela
33. En relación al espacio, buscar alguna solución para evitar el ruido ocasionado en el ambiente, ya que en ocasiones hace que pierda la concentración al momento de las lecturas
34. tener más colecciones disponibles electrónicas
35. Muy buen servicio
36. El servicio es muy bueno estoy enteramente satisfecha
37. El internet es muy malo, deberían mejorarlo.
38. Mejorables, pero ¡¡¡Excelentes!!!
39. Mejorar espacios para estudiar y los ruidos
40. La verdad creo que con lo contestado me gustaria que se mejore lo planteado
41. muy buen servicio y buena atencion
42. En mi opinión el personal es muy eficaz cuando se trata de guiarnos, pero el internet es muy lento o en ocasiones se va, y eso nos hace atrasarnos un poco con nuestros trabajos de investigación cuando lo estamos realizando
43. Que cuiden el área de niños porque los alumnos se meten a dormir y no se vale que no respeten y que no les digan nada, de hecho los alumnos se meten a dormir por toda la biblioteca CUValles, así que recomiendo que el personal esté pendiente y los desaliente a estar durmiendo dentro o en áreas que no son ni para estudiantes (área infantil) o que son para el estudio y lectura.
44. Son excelentes, suele ser un reto mantener a los alumnos interesados en asistir, o leer
45. Muy bien servicio, el personal es muy amable y atentos

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

46. Me gustaría que mejoraran el internet y hubiera más áreas o espacios para trabajar, estudiar y descansar al igual que mejores equipos de computación.
47. TODO BIEN
48. En lo personal hace falta mas cubiculos para impartir tutorías o ayuda a estudiantes
49. En el caso del CUValles siento que le faltan más obras de consulta, de mi carrera por lo general no hay mucha información para consultar. De igual forma en el área de literatura hacen falta más libros siento que tienen lo básico solamente
50. Que mejore la calidad de atención al alumno, porque hay ocasiones que una de las bibliotecarias atiende de mala gana y además molesta he insistido en correrlos cuando hacemos uso de las instalaciones para descansar en las horas libres... Eso que no molestamos a nadie
51. Es un espacio agradable, que siempre se disfruta visitar.
52. Están muy bien todos los servicios muy diversos y flexibles
53. A veces se necesitan mas sillas, al igual mesas para hacer tarea, el clima esta bien
54. Que haya mayor mobiliario para las personas ya que como somos muchos de diferentes carreras no se alcanza a establecer la mayoría de los alumnos.
55. Estoy muy satisfecho con los servicios que brinda la biblioteca en general
56. creo que solo necesitamos mas mobiliario porque se llena en ocasiones super rapido
57. El personal es muy amable, te apoyan en lo que ocupes, y los procesos de búsqueda y/o prestamos de libros no son muy complejos
58. Felicitarlos porque yo tengo la opción de visitar la biblioteca de dos centros universitario y en ambos lados, la calidad del servicio y de su trato es intachable. Sin embargo, mayormente utilizó el servicio electrónico por su facilidad en tiempo y el tipo de documentos.
59. Mi experiencia con el personal ha sido muy grata, en especial la Sra. Ana Rosa acabañas ya que es muy atenta, empatica, amable y tiene un conocimiento muy amplio ya que tiene mas de 22 años trabajando ahi en la biblioteca.

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

60. Mucha venta de comida y ruido
61. Todo me parece bien
62. Aumentar la cantidad de libros relacionados a la salud
63. Ninguno
64. El servicio, en sí, es de muy buena calidad. Hasta el momento, no ha habido alguna mala experiencia. Personal capacitado, atento y eficiente. Es un muy buen servicio
65. Son buenos servicios, solo les falta más libros
66. Esta bonita, faltan más ejemplares
67. Muy buen servicio por parte del personal de la biblioteca
68. En mi opinión los servicios están adecuados, son cómodos y brindan una buena atención.
69. Consulto con bastante regularidad los recursos de la biblioteca digital y agradezco consultar los mejores y mas actualizados artículos y publicaciones en ella. en ella
70. Los servicios son buenos ya que nos ayudan a estar cómodos y facilitar el aprendizaje
71. Instalaciones más cómodas
72. Tratar de que halla más silencio aveces no me puedo consentrar para mi lectura
73. Ninguna
74. Es bueno
75. Excelente servicio
76. Todo nice
77. Faltan grupos de lectura y actividades relacionadas a la biblioteca y a sacar su máximo aprovechamiento
78. Buenas
79. .
80. Estaría bien agregar aire
81. Todo está muy bien

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

82. Más tiempo para leer los libros que sacamos de la biblioteca
83. La verdad la biblioteca cumple con todas las áreas, el personal es muy amable solo diría que el internet no es confiable
84. Los servicios son adecuados
85. .
86. Simplemente el espacio no es suficiente, a llegado a un punto en el que es deficiente
87. Los baños mas limpios y con papel higiénico
88. La biblioteca debe estar en silencio y más limpia
89. En si están muy bien los servicios solo que aveces el personal no te atiende de la mejor manera
90. Los servicios Bibliotecarios en general están muy bien, solo me gustaría externar mi molestia sobre los constantes ruidos ya que muchas veces desconcentra que muchos alumnos empiezan a hablar un poco fuerte y no respetan a los que venimos a hacer tarea o estudiar, y me gustaría que controlaran mejor las indicaciones de guardar silencio.
91. Todo está muy bien en general aun que me gustaría que pusieran más sillones para el alumnado
92. Actualización de material impreso
93. Pues yo pienso que todo está bien, tiene buen servicio, es cómodo y tranquilo está bien para poder leer y aprender
94. Sugiero que el clima tenga mejor condición
95. Me gustaría que se implementarán aires acondicionados por qué a veces hace mucho calor y es incomodo
96. Es un lugar agradable para estudiar y realizar diversas actividades
97. Me gustaría que las laptops que presta la biblioteca puedan llegar a salir de la biblioteca y ser usadas en el centro
98. Deberian prestar las laptops para utilizarlas en clase y poder sacarlas de biblioteca
99. Creo que es muy buena, ha sido una experiencia agradable
100. Tiene grandes espacios y son cómodos, y mejorarían si añadieran un lugar de descanso para los alumnos
101. Me gusta es un espacio cómodo y tranquilo

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

102.El servicio ha sido favorable

103.Me parece que general todo está bastante bien

104.Todo está muy bien

105.Estoy satisfecha con los servicios brindados

106.Es un buen servicio, cómodo y relajante

107.En general está bien, solo que si hace falta mejorar la calidad del aire acondicionado y la comexion a internet

108.En general está bien, solo que si hace falta mejorar la calidad del aire acondicionado y la comexion a internet

109.Ampliar áreas/salas comunes

110.En general está bien, solo que si hace falta mejorar la calidad del aire acondicionado y la comexion a internet

111..

112.Me gustaría que nos dejaran dormir y que hagan un espacio que nos brinden para descansar

113.No me dejan dormir

114.Muy limpio

115.Hay muy buen servicio, aparte de que es muy cómodo estar ahí

116.Me gusta el servicio, solo que falta especio mobiliario, un mejor internet y aire acondicionado.

117.Probablemente que hacen falta más mesas y sillas y que algunas sagas de libros no están completas, también que algunos libros no están en muy buen estado, respecto a las portadas

118.La biblioteca es muy buena, pero creo que hace falta más muebles de estancia porque somos demasiados los estudiantes que acudimos a ella

119.Más espacio de estudio

120.Me han sido muy útiles los servicios que se ofrecen en la biblioteca.

121.Excelente

122.Es un espacio adecuado

123.Es un espacio adecuado

124.No tengo ningún comentario, todo está bien.

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

125. Está bien uno problemas con la humedad

126. Los servicios son buenos, y el personal atento

127. Buena

128. Muy buenos, me encantan los servicios

129. Lo que vienen siendo los recursos de la biblioteca, son muy completos. Pero el ruido es a veces demasiado, que termina siendo una gran distracción para la lectura, además de que a veces es insoportable la temperatura.

130. En lo personal la Biblioteca es un muy buen lugar de estudio ya que no hay mucho ruido que te incomode y en lo personal utilizo mucho el equipo de cómputo para realizar tareas y trabajos

131. Muy buenos

132. Buenos pero no satisfactorios por completo

133. Ninguna queja me parece perfecto; solo si se pudiera poner el clima más helado o un poco más fresco

134. Ninguna queja me parece perfecto; solo si se pudiera poner el clima más helado o un poco más fresco

135. Agregaría una zona únicamente una zona un poco más silenciosa

136. Yo creo que son favorables

137. En cuanto a áreas, creo que es necesario implementar más sillones de área de descanso

138. Es muy satisfecha

139. Estoy conforme con lo que he visto hasta ahora, pero me gustaría tener más información ya que no se que hacer o cómo utilizar las cosas correctamente, me gustaría que estuviera un poco más fresco ya que la mayoría de veces hace mucho calor, me gustaría ver cómo actividades o concursos dentro de, o que si es qué hay que nos proporcionen más información o nos brinden más propaganda.

140. Me parece un buen servicio, cómodo, limpio y bien organizado, solo algunas veces por tantos alumnos se provoca mucho ruido

141. Tiene muy buenos servicios solo que en ocasiones el ruido no ayuda mucho

142. Todo a sido muy bueno para mi aprendizaje tanto las áreas como el material

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

143. Normalmente uno va a biblioteca para descargar un rato o estudiar, los sillones son usados para dormir y no dejan a uno con espacio, el internet en ocasiones es lento, pero cuentan con una amplia información que nos ayuda para tareas
144. En cuestión de trato está bien, ya que los encargados te resuelven tus dudas y aclaraciones, lo único que agregaría serían más cubículos para estudios
145. Es un espacio en el cual puedo trabajar libremente, solo falta mejorar el acceso a internet.
146. El servicio es bueno
147. Me gustaría que tuvieran más conectores
148. Me parece buena y adecuada, es un espacio cómodo y bonito, además controlan el sonido dentro de ella y eso es bueno por que nos ayuda a concentrarnos de una manera adecuada, además me gusta que aparte de leer libros puedes realizar varias actividades dentro de ella, por ejemplo el reunirte con amigos a jugar con los juegos de mesa, descansar y realizar trabajos, lo único que me gustaría que agregaran para mejorarla es que los baños de la biblioteca estén más limpios ya que tienen un olor desagradable y casi siempre hay uno o dos baños que se encuentran fuera de servicio.
149. Más áreas para que los estudiantes puedan hacer sus tareas
150. Me parece que todos los servicios están muy bien
- 151..
152. El baño a veces huele muy feo
153. Me parece un lugar agradable, donde puedo encontrar los recursos necesarios para reforzar mi aprendizaje en ciertos temas de mi interés.
154. La mobiliaria es muy poca y el internet es de baja velocidad para poder hacer trabajos en la biblioteca
155. El Internet en las computadoras es muy lento
156. Excelente servicio y atención
157. Excelente servicio y atención

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

158. Excelente servicio y atención

159. Las computadoras de la biblioteca no tienen internet

160. Novelas chinas bl porfa

161. Excelente servicio

162. Más mobiliario, equipos para una buena temperatura, y hace falta una muy buena limpieza de los baños

163. Que haya mobiliario suficiente para todos y espacio cómodo para el estudio, sin ruido

164. Hasta ahora me gusta el servicio de la biblioteca

165. Buenos servicios, aunque la mayoría de veces los encargados se comportan muy despatas, a veces solo buscamos descansar, no dañar el material ni causar desorden

166. Solamente mantener más higiénicos los baños en cuanto al mal olor

167. Muy bien

168. Falta más comodidad

169. Me parece perfecto todo menos el clima

170. Tiene buen servicio y brinda armonía al igual que buena atención y complejidad en material

171. Todo está adecuadamente bien solamente recomendaría un poco ,as de aseo en los baños pero todo bien

172. Considerar un poco la mejora de internet y mejorar los equipos de cómputo

173. No hay objeción

174. Que tenga más contactos para cargar la lap

175. Está bien el servicio y la atención pero falta más variedad en libros, podrían hacer viajes como a la fily llevar al alumnado.

176. Me parecen amables las personas que atienden y hasta ahora no he tenido malas experiencias pero los lugares para sentarse en varias ocasiones no son suficientes

177. Falta variedad de libros, más aire acondicionado y más mobiliarios.

178. No tengo una opinión muy formada ya que soy de 1er ingreso

179. Bien

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

- 180.Me parecen amables las personas que atienden y hasta ahora no he tenido malas experiencias pero los lugares para sentarse en varias ocasiones no son suficientes
- 181.Me agrada la manera de atención que brindan
- 182.Es bueno
- 183.Muy bueno todo en general solo que en cuestión de silencio a veces las personas hacen mucho ruido
- 184.Son muy buenos
- 185.Es la mera vena
- 186.El internet es muy lento y la mayoría de veces falla, todo lo demás esta bien
- 187.Muy atentos
- 188.Me parecería agradable que pusieran un par de sillones más
- 189.En general son muy buenos los servicios, aunque podría haber mejoras en cuanto al mobiliario( sofás y sillas)
- 190.Ser más precisos con sus reglas.
- 191.todo me parece perfecto
- 192.Las personas podrían ser un poco más amables
- 193.Buena aunque el internet falla en ocasiones
- 194.La atención es eficaz, atenta y se cuenta con suficiente apoyo para la resolución de problemas y/o dudas
- 195.La atención es eficaz, atenta y se cuenta con suficiente apoyo para la resolución de problemas y/o dudas
- 196.Buena atención
- 197.Necesita mejor internet y aire acondicionado
- 198.Estoy conforme con lo que hay solo que hubiera mas espacios
- 199.En mi opinión el servicio en general es muy completo y cómodo, hay mucha variedad de libros y eso me ayuda mucha en mis trabajos.
- 200.Considero que tiene una muy buena atención en la biblioteca por parte de las personas que atienden
- 201.Realmente creo que la accesibilidad a la biblioteca es buena, solo que a veces las personas encargadas te suelen tratar mal dependiendo sus ánimos y creo que eso está mal, algo que también he notado es que hay pocos volúmenes de los libros o ejemplares y es más limitante el aprendizaje

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

- 202.La atención siempre ha sido la mejor, solo hubo una ocasión que me tocó presentar como las que atendieron hablaron muy grosero a una compañera por un libro que no habían dado de baja de su código cuando ya lo había entregado
- 203.Me parece bastante completa con todo lo que ofrece, eso hace que el venir a estudiar sea muy ameno y cómodo. Aunque el internet deja algo que desear ya que, a veces está un poco bastante lento pero, lo demás está muy bien. Pero me gustaría que hubiera más cubículos, de estudio equipados, como con pintaron y aire ya que, a veces están ocupados y no puedes estar en ellos pero, los necesitas para estudiar mejor y más concentrado en equipo
- 204.En mi opinión siento que por el momento todo a estado bien.
- 205.En mi opinión contiene todo lo que se puede necesitar, es cómoda para trabajar tanto como para descansar
- 206.Opino que los servicios bibliotecarios son buenos y cumplen con su finalidad
- 207.Me gustaría que los moviliarios estuvieran más cómodos
- 208.Mejorar internet y actualizar las computadoras
- 209.Áreas con mayor confort
- 210.Buen ambiente
- 211.Todo está muy bien la vrd, el ambiente está bien y agusto, las computadoras son rápidas para lo que se necesita, libros de información están completos. 😊
- 212.Me parece todo bien
- 213.Buen ambiente
- 214.Buen ambiente
- 215.Buen ambiente
- 216.Buen ambiente
- 217.Son buenos los servicios pero para los préstamos de juegos didácticos lo niegan
- 218.Buen ambiente
- 219.Todo está bien, solo veo necesario que pongan enchufes para conectar nuestros aparatos
- 220.Solamente que dejen dormir sin despertarnos o llamarnos la atención a los estudiantes en general

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

221. Hacen falta áreas recreativas para dormir, que te dejen meterte a los puff

222. No pues la verdad no puedo quejarme el lugar está muy cómodo para poder realizar mis tareas y descansar un rato

223. Excelente servicio

224. Tiene muy buenos servicios y espacios limpios y cómodos

225. El servicio de biblioteca nos ofrece un abasto catálogos de libros y ha podido adaptarse ofreciendo plataformas digitales

226. Son buenos servicios, pero se necesita una mejora para las nuevas necesidades que se presenten, además de que se necesitan más espacios u con una mejoría en sus moviliarios.

227. Buenos en el personal pero se necesita más moviliario y aire

228. Mejor internet, menos calor, más agua y más sillones

229. Buenos

230. El personal es muy amable, y las colecciones son variadas, lo único son algunas sillas defectuosas

231..

232. Me parece que los servicios que ofrece la biblioteca son buenos y suficientes para mis necesidades dentro de esta

233. A veces falla el internet

234. Mejorar las computadora, mantener más silencio y mejor organización de espacios

235. El servicio que se brinda es muy bueno, el material que se proporciona es muy completo y de calidad sobre todo de gran ayuda para el aprendizaje, las instalaciones son muy adecuadas, me parece que existe una buena organización dentro de la biblioteca.

236. Buena atención y las instalaciones son cómodas

237. Es bueno, pero el personal puede ser más atento y confiable.

238. Excelente servicio, felicidades

239. Está muy bien pero estaría mejor si hubiera más libros de medicina o anatomía

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

240. Está muy bien pero estaría mejor si hubiera más libros de medicina o anatomía

241. Es un espacio acogedor y buen lugar para realizar deberes ya que es silencioso

242. Es verdaderamente cómoda y pasó bien el tiempo aquí es agradable y recomendable

243. Mejorar la limpieza en baños de la biblioteca

244. Hace falta más espacios para estar dentro de la biblioteca ya que se llena muchas veces y el Internet a veces no funciona muy bien

245. En general es buena solo que la infraestructura no es la mejor y los asientos y sillones no son muy cómodos

246. Le hace faltan más espacios de descanso e igual de mobiliario

247. Hacen falta más áreas para sentarnos cómodos

248. Es muy cómodo hay buenos lugares para descansar muy buenos lugares para hacer trabajos en conclusión es un lugar necesario para los estudiantes

249. Es muy cómodo hay buenos lugares para descansar muy buenos lugares para hacer trabajos en conclusión es un lugar necesario para los estudiantes

250. Bien padre bien genial

251. Limpio, cómodo, agradable

252. Más libros de fantasía, magia

253. Comprar más ejemplares ya que siempre hay escasez de estos

254. La limpieza es muy buena, la atención por parte de una de las bibliotecarias es bastante buena pero de las otras es cuestionable, los señalamientos cumplen su función. La biblioteca cuenta con bastantes libros en físico pero son esos mismos los que suelen estar en línea por ende la información en libros es la misma o casi la misma en línea que en físico.

255. El servicio bibliotecario me parece bueno

256. El servicio que se ofrece en Cervalles es bueno, solamente el punto que pienso que se podría mejorar es la colección de libros con la que se cuenta y que se presten de forma continua los cursos que se presentan.

257. Es un espacio libre de recreación en donde podemos descansar y retomar un poco nuestras actividades también es un apoyo académico que nos ayuda a comprender mejor nuestros temas

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

258.Son muy buenos los servicios de la biblioteca solo mejor la calidad del internet

259.Me gustaría que implementaran una sala de lectura

260.Más sillones en la biblioteca.

261.Todo me parece bien, solamente me gustaría un área en la que se pudiera leer sin tantas personas

262.Más sillones o mesas para estudiar

263.Son muy buenos, solo que no hay mucho lugar, estaría bien que estuviera más fresco para mantenernos despiertos.

264.La bibliote a es un espacio ideal para cualquier estudiante. Esta bien organizada y atendida. Lo unico a mejorar es que algunas veces el internet es lento

265.Excelente labor que realiza la area

266.Agradable

267.No tengo ningún problema con los servicios de la biblioteca, a veces está un poco saturado pero en si no es gran problema

268.El servicio bibliotecario es muy bueno, las personas que se encargan son muy amables, solo me gustaría que el internet de la biblioteca fuera más eficaz, ya qué hay ocasiones en las que simplemente no hay o está demasiado lento, de ahí en más todo excelente, Graciaaas:)

269.El trabajo de la biblioteca universitaria es demasiado bueno, no dudó en pedir opiniones ya que se que me las darán y apoyo necesario

270.Me parecen bastante adecuados no se ve que necesiten mejorar gran cosa pero el espacio y su utilidad

271.A veces faltan cubículos para trabajos en equipo, por lo demás todo bien.

272.Bien, pero la conexión, la temperatura y los cubículos para trabajar en grupos (sólo 3), se podría mejorar.

273.siempre amables y dispuestas a colaborar

274.Que haya mejor ventilación respecto al aire acondicionado

275.A mi parecer todo está muy bien, solo aveces falla el internet

276.Estoy satisfecha

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

277. Mejorar el internet

278. EXCELENTE

279. La biblioteca es muy confortante y tiene un ambiente apto para estudiar o hacer actividades que se requiera concentración, por lo que no veo algo que se deba mejorar

280. Son muy buenos, sin embargo, a veces hace bastante calor

281. La biblioteca en ocasiones es muy ruidosa, los usuarios no respetan el hablar en voz baja y la utilizan para socializar o dormir, lo cual es lamentable

282. Todo está muy bien, solo que en ocasiones no hay espacio para sentarte.

283. Es muy agradable estar en la biblioteca

284. Encargados brinda una excelente información y excelente servicio

285. Considero que cuenta con lo básico para que nosotros como alumnos podamos desempañar mejor nuestro tiempo libre sus instalaciones son adecuadas a nuestras necesidades

286. Las instalaciones son favorables ya que se adaptan a nuestro uso de estudio

287. Mejorar la señal del internet

288. No

289. Creo que lo único que falla un poco es el internet, pero se entiende que son muchos alumnos

290. Es una área con buenos servicios

291. Excelente servicio y atención

292. Estoy muy satisfecha con todos los servicios

293. Todo me parece muy adecuado y el personal muy amable para apoyar

294. Es un servicio adecuado sin embargo podrían mejorar

295. Me parece todo adecuado

296. Muy buenos

297. Es cómoda

298. Considero que los servicios son buenos. Algo que he notado últimamente ha sido presencia de ruido

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

299. Todo bien :)

300. Falta aire acondicionado

301. Hace falta que el aire acondicionado funcione al 100, por que por eso deje de venir un tiempo

302. Cool

303. En mi opinión el servicio brindado es bueno

304. Es cómoda y ayuda a descansar o relajarnos en horas libres

305. Mejorar el internet

306. Está muy bien

307. 😊

308. Todo está muy bien solamente en ratos hay compañeros de diferentes carreras que no guardan para nada de silencio y el internet en ratos está muy lento

309. Los servicios brindados por parte del personal han sido los adecuados y en cuestión al espacio es agradable

310. Me gustaría que aumentaran el inmovilizaron de las instalaciones

311. Tener áreas de descanso

312. Se siente un ambiente agradable y es muy cómodo para estudiar y descansar

313. Me gustaría que el préstamo de libros fuera por más tiempo

314. El internet es muy lento, se requiere más conexión

315. Considero que podrían mejorar más el área del Celex, en la conexión WIFI inalámbrica

316. Ofrece un muy buen servicio, pero es necesario más mesas y el Inter que sea más rápido

317..

318. Son de gran ayuda y de buena calidad

319. Pues demás de estar satisfecho con los servicios de nuestra biblioteca no hay mucho que decir

320. Excelente servicio de parte del personal, pero considero que le hace falta una mejora a las instalaciones, como una mayor ventilación y más bancas, ya que en ciertos horarios se satura

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

321. Estoy satisfecho con el material de lectura, la única queja que tengo es sobre los pianos ya que el horario de uso es muy limitado y desde mi punto de vista creo que sería más conveniente poner los pianos en otra área.
322. Muy buen ambiente, es cómoda para trabajar y cuenta con internet para poder realizar las tareas, al igual que la variedad de libros, artículos, revistas etc que cuenta son muy útiles para nuestro aprendizaje
323. Es un espacio muy agradable
324. Los servicios bibliotecarios son buenos, sin embargo, hace falta más amabilidad y respeto por parte del personal, más áreas para desarrollar e impulsar nuestro aprendizaje
325. Son eficientes y suficientes
326. Muchos estudiantes van a la biblioteca a dormir, y hay momentos en el que los espacios no son suficientes, también comentar que en ocasiones la biblioteca se utiliza como aula por algunos docentes y desconcentran a la hora de estudiar. Por último felicitar al personal de biblioteca por desempeñar su función siempre de la mejor manera para ayudarte y con mucha amabilidad.
327. Gracias por el servicio de la biblioteca y por el domino triangular
328. Les agradecería si agregaran más espacio para la convivencia, gracias por el servicio prestado
329. Es muy cómodo, y tiene una excelente atención.
330. Me gustan los libros que me gustan y son entretenidos
331. Son bastante buenos, te sirve para descanso y conocimiento general
332. Me gusta mucho los servicios que dan, siento que me han ayudado mucho a lo largo que he estado aquí asistiendo a la universidad
333. Estaría bien implementar un internet más veloz y más mobiliario
334. Es un buen lugar, siempre me han tratado con mucho respeto pero considero que necesita más espacio y mobiliario para que siempre que necesitemos acudir ahí tengamos espacio ya que muchas veces no hay bastante lugar y tenemos que retirarnos
335. Deberían prestar los libros de literatura por más días
336. Tiene buenos servicios
337. Las secretarías son muy agradables y te brindan apoyo como lo necesitamos ☑

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

338.Son buenos

339.El servicio de internet

340.Buen servicio con buena accesibilidad

341.El internet falla

342.Solo mejoraría las áreas donde hay goteras

343.Son muy buenos los servicios de biblioteca

344.El internet es bastante lento y en ocasiones hacen faltan mesas o sillas

345.Todo se encuentra completamente bien, solo mejorar el servicio de internet, ya que en algunas ocasiones no tiene suficiente cobertura.

346.El ambiente es muy bueno, es cómodo, silencioso, te atienden bien, sólo respecto al internet que es lento y en las computadoras de la biblioteca no estan actualizadas o no sirven o no puedes realizar varias cosas en ciertas aplicaciones fuera de eso todo bien.

347.Lo unico que si creo que podria mejorar es la rapidez del internet

348.Estoy de acuerdo en todo. Me gustan las instalaciones y el servicio.

349.Me gusta

350.Son suficientemente buenos, no tengo ninguna sugerencia

351.Esta muy bien, pero en ocasiones las personas no se comunican de manera adecuada para mencionarte algo que no sabes que no se debe se hacer en biblioteca

352..

353.Todo bien

354.Me parecen bien ya que están dispuestos ayudar a quien requiera al go de información, un libro en específico o un juego de mesa, son respetuosos y agradables

355.Siento la que los servicios son suficientes aunque desconozco de muchos de ellos, solamente siento que es necesario mejorar la higiene en los baños

356.Muy bueno

357.En general el servicio y la atención es bueno, me gustaría que haya más mobiliario para descansar y mejor manejo del ruido

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

358.En este momento no tengo nada que aportar

359.Es un lugar agradable que fomento mi interes por la lectura ( mas que nada por entretenimiento con novelas y sagas de libros extensas) antes de entrar a la universidad no era muy de mi interes pero actualmente leo un libro cada 2 semanas. Siento que me a ayudado a desarrollar mejores habitos de estudio y pasatiempos.

360.Muy buen servicio

361.En mi opinión me gustaría que hubiese un área apartada dentro de la biblioteca que sea destinada solo para descansar.

362.Tienen buen personal que atiende amablemente.

363.Solo asisto a la biblioteca para hacer trabajos en equipo o individual, estudiar pero nunca requiero libros

364.Más bancas

365.Acondicionar un poco dolor lugar

366.Todo bien

367.Considero que no todo el mobiliario está disponible en todo momento o al menos para densidades que puedas requerir en dichas situaciones

368.En general la biblioteca es de las mejores áreas de la escuela, es cómodo estar aquí, ademas de que la experiencia es buena y tienes acceso a muchos libros, el inconveniente seria el internet, que no da abasto cuando hay mucho alumnado

369.Me gusta mucho venir a hacer las tareas a la Biblioteca ya que tiene un ambiente organizado y pacífico, suelo utilizar las computadoras para realizar actividades o tareas

370.Ta bien

371.Excelente servicio

372....

373.Excelente servicio y atención

374.Exelente

375.Son buenos y están actualizados

376.Todo muy bien

377.El servicio es muy bueno, siempre hay respuestas y te ayudan con el material para realizar todas las actividades

378.A mi parecer está muy bien es un espacio amplio donde uno puede realizar sus actividades

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

- 379.La temperatura del área, que se mejore con aires acondicionados
- 380.Mejorar el internet
- 381.Mayor préstamo
- 382.Me parece bien los servicios
- 383.Ta bien pero hay gente más ruidosa que la chucha
- 384.Sólo que haya más conciencia de parte de los demás alumnos para mantener en silencio la biblioteca y poder estudiar, también que no haya taller de piano aquí porque distrae
- 385.mejorar la calidad del internet y mejorar la atención y servicios de celex
- 386.Me gustaría una mejor calidad de internet y un mayor mantenimiento en los baños de la biblioteca
- 387.Con respecto al internet derrepente no carga por un buen tiempo, me agradan los espacios para poder estudiar pero para poder encontrar un enchufe es difícil.
- 388.Excelente
- 389.Es muy agradable estar aqui tanto para aser trabajos cono para descansar 😊
- 390.Contar con un internet más eficiente para realizar de manera más rápida la actividades
- 391.Internet de mejor calidad y que abarque bien todos los lugares
- 392.Una mejor cobertura de internet, porque no abarca todos los lugares
- 393.Más pufs estarían bien para poder descansar mejor y un Area de descanso
- 394.muy bien
- 395.Todo bien
- 396.Buena calidad
- 397.Los baños son muy sucios, hay falta de mobiliario y la atención de los trabajadores académicos es en ocasiones bastante grosera
- 398.Buenos servicios
- 399.Todo bien, solo que hace falta mas mobiliario
- 400.La biblioteca es un lugar agradable para pasar el rato e informarte.
- 401.Yo creo que los servicios están bien así
- 402.Me parece bien el servicio que ofrece

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

403. Están buenos la verdad muy completo

404. En lo personal me agrada la manera en que se organiza la biblioteca y como nos brindan su servicio para mejorar el aprendizaje de los estudiantes

405. Dejen jugar juegos de mesa tranquilamente

406. Se me hacen muy completos y el personal muy lindo

407. Son buenos los servicios te atienden bien el único problema es el espacio no hay suficiente

408. Es bonita y agradable

409. Son buenos

410. Se necesita más ancho de banda en el internet para permitir que más alumnos se puedan conectar

411. Cumple con todo lo que se requiere para un buen servicio

412. Es una biblioteca muy grande, y comparada con la biblioteca del instituto en el que estaba, está esta muy preparada y es cómoda, me gusta

413. Me parece una área muy completa, solo siento que hace falta un poco más de mesas ya que en ocasiones está muy llena, además de que el Internet se satura rápido.

414. Debería de haber un lugar para dormir sin que nos regañen.

415. Muy buen servicio en todos los aspectos y un lugar muy cómodo

416. Arreglen los techos que se están cayendo por la humedad, el aire acondicionado si tiene no sirve o no los prenden y hace mucho calor.

417. Que no sean tan estrictos por la parte del hablar de ahí en fuera me parece excelente

418. Me parecen muy bien

419. A mí parecer está muy bien

420. Los servicios están bien que proporciona la biblioteca están bien, solo me gustaría que ampliaran un poco más el catálogo de libros, tal vez agregar lectura de fantasía o un poco más comercial como mangas o comics.

421. La atención es muy buena y agradable, hay material suficiente para estudiar, aunque lo único que no me gusta es que hace mucha calor.

422. Siento que tiene muy buen servicio y espacio, me gusta

423. Son muy útiles los libros que hay.

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

- 424. Es un núcleo de conocimientos que se debe aprovechar al máximo.
- 425. Blablaba
- 426. Me gustaría que hubiera cursos cortos para aprender un poco más sobre todas las utilidades de biblioteca porque en sí no tengo claro todas las que hay pero en cuanto a los servicios son buenos.
- 427. Satisfecha
- 428. It's ok
- 429. En general es mi buena, solo que hay personas que hacen mucho ruido y no dejan concentrar en el estudio, pero los libros son suficientes y contienen buena información
- 430. Son buenos
- 431. Por el momento las condiciones de la biblioteca son de mi agrado, solo a veces está demasiado lleno pero no me impide concentrarme en mis estudios
- 432. Con respecto al personal estoy bien hasta el momento, solo un detalle que me parece que se debe corregir es el ruido que se genera y por lo tanto no se puede concentrar bien para estudiar, es lo único
- 433. Los servicios me parecen muy bien, están adecuados y el personal a lo menos en mi caso ha sido amable y me dieron buen trato y atención
- 434. Tener lugares más cómodos
- 435. Es muy buen servicio
- 436. Todo excelente
- 437. Los servicios son buenos, el internet a veces falla pero la atención la mayoría de las veces es buena
- 438. Más mobiliario cómodo y internet más confiable y de gran velocidad
- 439. Son unos excelentes servicios y la atención al alumno es muy amable
- 440. Que traigan más puffs
- 441. Ya somos muchas personas en valles y lo más recomendable es se tengan más áreas de estudio, en ocasiones la mayor parte de espacios están utilizados por personas que duermen
- 442. Solo hay una bibliotecaria que no me ha tratado con respeto, de ahí en más todas me han sabido guiar de manera muy amable

## 18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.

443. Todo en si está perfecto, lo único en que se puede mejorar es en poner más inmobiliario no cabemos :)

444. Creo que está es una biblioteca muy completa en todos los sentidos, ya que cuenta con variedad de libros y es un ambiente muy reconfortante para poder realizar investigaciones con el equipo eléctrico que proporciona está misma

445. Todo good

446. Muchas veces necesitamos un descanso en las horas libres, continuamente me ha ocurrido que alguien del personal de la biblioteca me despierta y me dice que no se puede dormir en la biblioteca. Además, casi siempre los alumnos no guardan completo silencio o hablan en voz baja y eso dificulta el estudio

447. Son buenos y facilitan la forma de estudiar

448. Son muy bueno y de calidad

449. Camas para dormir somos foraneos! O lugares para descansar

450....

451. Un mejor internet y mas sillones de descanso

452. nomas mejoren el internet todo lo demas esta bien

453. Son buenos, aprendo mucho y me sirve para estudiar

454. Mas espacio para poner mas mesas o lugares donde nos podemos reunir a hacer tareas o actividades en equipos.

455. Es una area que es de minagrado y tiene

456. Buenos servicios lo único que falla es que los baños no están muy limpios

457. Son de excelente calidad

458. Creo que por el momento no tengo ninguna opinión

459. Espacios libres de ruido.

460. El personal es excelente en el trato. Sólo revisaría la temperatura y el ruido.

461. Es una excelentes áreas para estudiar y capacitarte para las aulas

**18. A continuación, externa de manera libre tu opinión respecto a los servicios bibliotecarios con la finalidad de realizar mejoras en nuestras áreas, personal, servicios y colecciones disponibles.**

462.Me gustaría que el material que tienen en discos , en especial de estadística, estuviera disponible en algún enlace que pudiéramos compartir a los alumnos dado que ya nadie tiene equipos con entrada de discos

463.Gracias por el apoyo

464.Buen servicio

465.No cuento con la capacidad de ofrecer una recomendación, pues me parece que el servicio es adecuado



**Universidad de Guadalajara**  
**Vicerrectoría Ejecutiva**  
**Sistema Universitario de Bibliotecas**  
**Unidad de Servicios a los Usuarios**