

## Entrevista con la Lic. Isabel Margarita Lugo Hup y el D.I. Javier Santacruz Aceves

*Armando Segura*

Uno de los servicios que es considerado como vital para el funcionamiento de la vida académica y de investigación en la Unidad Xochimilco es sin duda alguna el que presta la biblioteca. En este sentido, la óptima comunicación entre usuarios y prestadores de servicio debe imperar a fin de que se conozcan los avances y se subsanen los errores que puedan existir dentro de la estructura administrativa.

De tal forma y como parte de la iniciativa captada por la Lic. Isabel Margarita Lugo Hup, Coordinadora de los Servicios de Información de la UAM-X, en donde la comunidad universitaria pedía un espacio en donde verter sus inquietudes y comentarios con respecto a los servicios, Lugo Hup, solicitó al D.I. Javier Santacruz Aceves, Jefe del Departamento de Tecnología y Producción adscrito a la División de CyAD, la creación de un buzón, que sirviera de enlace entre usuarios y prestadores de servicio.

Ahora, el buzón se ha colocado en la entrada de la Biblioteca Ramón Villarreal de la UAM-X para aliviar dicha problemática. Es así como *Boletín Informativo-Tillani Calli*, entrevistó a la Lic. Lugo Hup y al D.I. Santacruz Aceves para conocer sus respectivas opiniones sobre tan importante medio de enlace.

*Licenciada, ¿cuál es el objetivo de colocar un buzón de sugerencias en la biblioteca de la Unidad?*

La coordinación tomó la propuesta de algunos estudiantes y profesores que consistía en crear un espacio en el cual pudieran manifestar tanto sus inconformidades como sus apreciaciones con respecto al servicio que se presenta en la biblioteca; esto se justifica debido al elevado flujo de estudiantes que a diario tenemos en las instalaciones; estamos hablando en lenguaje numérico de alrededor de 4500 usuarios diarios. En este sentido, era muy difícil atender de manera individual y verbalmente a cada uno de ellos con respecto a sus quejas y sugerencias, de manera que se pensó en un buzón atractivo, llamativo y el cual sirviera de enlace entre usuarios y prestadores de servicio. No es fácil cuando se ofrecen varios servicios distintos y objetivos diferentes y más cuando se está hablando de un público heterogéneo, por ejemplo, el préstamo a domicilio está destinado al estudiante de la licenciatura y otros como la consulta a



base de datos, disco compacto, consulta de artículos, revistas científicas, se dirigen más a profesores y a estudiantes de posgrado y no es fácil poder evaluar todo ello en un público tan extenso y distinto. De esta manera se pensó que el buzón resolvería gran parte del problema de comunicación para que las propuestas de mejoras emanen de la misma comunidad.

*D.I. Javier Santacruz ¿qué características tiene el buzón diseñado por usted?*

A petición de la Licenciada Lugo Hup, tomamos la preocupación que tiene la Rectoría de la Unidad de adecuar la estructura administrativa laboral y la académica, se diseñó el buzón que está a la entrada de la biblioteca; diseñado de alguna manera, para llamar la atención en su forma, tanto en el material y en la justa adecuación que vaya acorde con la estructura del edificio y su funcionamiento.

El buzón está hecho con un cristal de acero inoxidable y cubierto con madera de encino; se trata de una combinación de dos materiales bastante agradables y que no requiere mayor mantenimiento.

Estamos seguros, que dicho medio de enlace servirá para optimar el servicio de la Coordinación de Servicios de Información. ¡Compañero universitario, te invitamos a que hagas llegar tus sugerencias a través de este medio tan económico, funcional y eficaz!♣