

PRÉSTAMO EXTERNO DE ACERVO BIBLIOGRÁFICO

Ciudadano, este es nuestro compromiso con usted:

Con el propósito de ofrecerte una mejor atención y lograr así que estés satisfecho con nuestro servicio, la Universidad Estatal de Sonora, expide la presente **Carta Compromiso al Ciudadano** para que el servicio de **Préstamo Externo de Acervo Bibliográfico** cumpla con las siguientes características:

Oportuno

El servicio de préstamo externo de acervo bibliográfico se dará en un tiempo de **diez minutos**. En caso de que el libro o el material no esté disponible, te anotarás en la lista de espera y en un máximo de dos días estará a tu disposición.

Confiable

El personal asume como valores éticos del servicio público la rectitud, la imparcialidad, la objetividad, la reserva y el profesionalismo; ponderando estos principios en la atención de personas con capacidades diferentes.

Transparente

El servicio es **gratuito**. No se te solicitará ningún requisito ni pago que no esté establecido en este documento.

Reglas de Expedición

El personal que te atenderá está preparado, calificado y especializado para brindarte una atención personalizada y con trato amable, te escuchará y te tratará en forma respetuosa y con disponibilidad para aclarar todas las dudas relacionadas con el trámite que realizas.

Para cumplir con este compromiso es necesario lo siguiente:

1

El usuario deberá dejar en la entrada sus bolsas, portafolios, mochilas y paquetes, permitiendo la revisión de sus útiles y pertenencias al salir de biblioteca.

2

El usuario presentará la credencial de la UES vigente o boleta de pago de inscripción con identificación oficial.

Costo: Gratuito

El trámite deberá realizarse de acuerdo con lo estipulado en este documento, en caso contrario, tiene el derecho de exigir su cumplimiento. Puede presentar su inconformidad verbal o por escrito ante el Titular del **Órgano Interno de Control**; ubicado en Blvd. Rosales No. 189, Col. Centro, C.P. 83000, Hermosillo, Sonora; llamar al teléfono (662) 689-01-00 ext. 8601, o enviarla al correo electrónico: jorge.pinto@sonora.gob.mx

En caso de no recibir respuesta favorable, puedes presentar su queja ante la Secretaría de la Contraloría General, en la **Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas**, ubicada en: Centro de Gobierno, edificio Hermosillo, 2do nivel ala norte, Paseo Río Sonora y Galeana, Proyecto Río Sonora, C.P. 83280, Hermosillo, Sonora; o llamar al teléfono 800 HONESTO (800 46 63 786), o enviarla al correo electrónico: respuestadecides@sonora.gob.mx o al portal: decides.sonora.gob.mx

Nos interesa mucho atenderte bien, ayúdanos informando cualquier incumplimiento a este compromiso.

Atentamente:

Dr. Pedro Ortega Romero
Rector

Ing. Manuel Murué Sabag
Director de la Unidad Académica Hermosillo