



# Manual de Servicios al Público

*Basado en "Modelo de manuales administrativos aplicados al Centro de Documentación y Biblioteca de la Facultad de Ciencias / Marlene Schurch, Virginia Dodera. 2010"*

*Objetivos de este manual es poner en conocimiento al usuario de los servicios prestados por la Biblioteca; orientarlo en el usufructo de estos servicios; informarlo sobre sus derechos y deberes como usuario ante la Unidad de Información y funcionar como herramienta de apoyo en el asesoramiento que brindan los funcionarios.*

**FACULTAD DE CIENCIAS  
Centro de Documentación Científica y Biblioteca  
2011**

## **Introducción**

### **Objetivos de este manual:**

- Poner en conocimiento al usuario de los servicios prestados por la Biblioteca.
- Orientarlo en el usufructo de estos servicios.
- Informarlo sobre sus derechos y deberes como usuario ante la Unidad de Información.
- Funcionar como herramienta de apoyo en el asesoramiento que brindan los funcionarios.

### **Dirigido a:**

- Usuarios reales y potenciales
- Funcionarios

### **Presentación del Centro de Documentación Científica y Biblioteca**

El Centro de Documentación Científica y Biblioteca comenzó sus actividades con la creación de la Facultad de Ciencias en 1991, compartiendo su local con la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación hasta el traslado en 1999 a su emplazamiento actual en Malvín Norte. Funciona en una superficie de 1300 metros cuadrados, destinando el 25% a salas de lectura.

Cuenta con un acervo aproximado de 25.000 volúmenes, distribuidos entre la colección general, textos, humanística, referencia, sala, colecciones pertenecientes al Centro de Matemáticas, al Instituto de Física, las tesis de Maestría y Doctorado y las pasantías de estudiantes de grado. También tiene un acervo de recursos electrónicos que incluye más de 80 CD ROM y DVD de temáticas vinculadas a la actividad científica. Gestiona además, una colección recreativa denominada "Club del lector" conformada por 500 títulos a la que contribuyen docentes, no docentes y estudiantes de Facultad.

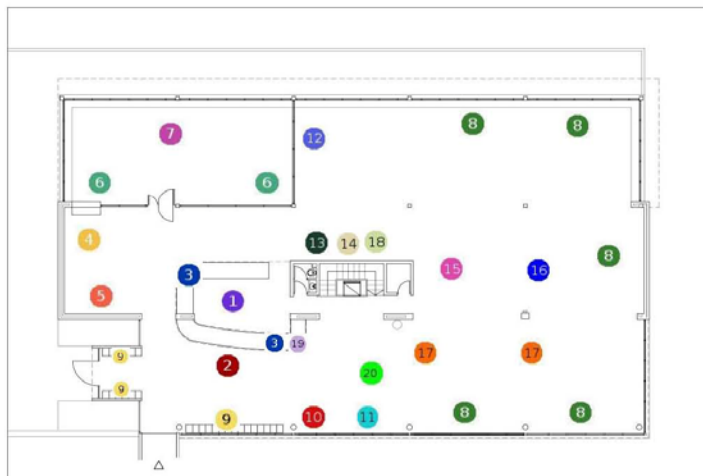
La colección de publicaciones periódicas incluye alrededor de 1800 títulos de los cuales 110 están actualizados

## Tabla de contenido

<b>DISTRIBUCIÓN FÍSICA DEL DEPARTAMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>USUARIOS DE LA BIBLIOTECA .....</b>	<b>6</b>
<b>SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA .....</b>	<b>7</b>
Circulación de materiales.....	7
Lectura en Sala .....	8
Servicio de fotocopias .....	8
Búsquedas bibliográficas en Bases de UdelaR .....	8
Búsquedas bibliográficas en Bases externas a la UdelaR.....	9
Accesos a bases de datos .....	9
Obtención de artículos de revistas.....	10
Formación de Usuarios .....	10
Página Web .....	10
Chat .....	11
Facebook.....	11
Intranet .....	11
Equipos informáticos para consulta de usuarios .....	11
Servicio de Red Inalámbrica WIFI.....	11
Solicitud de material bibliográfico .....	12
<b>DIRECCIONES UTILES .....</b>	<b>12</b>

## DISTRIBUCION FISICA DEL DEPARTAMENTO

Préstamo, Referencia, Sala de Lectura y colecciones

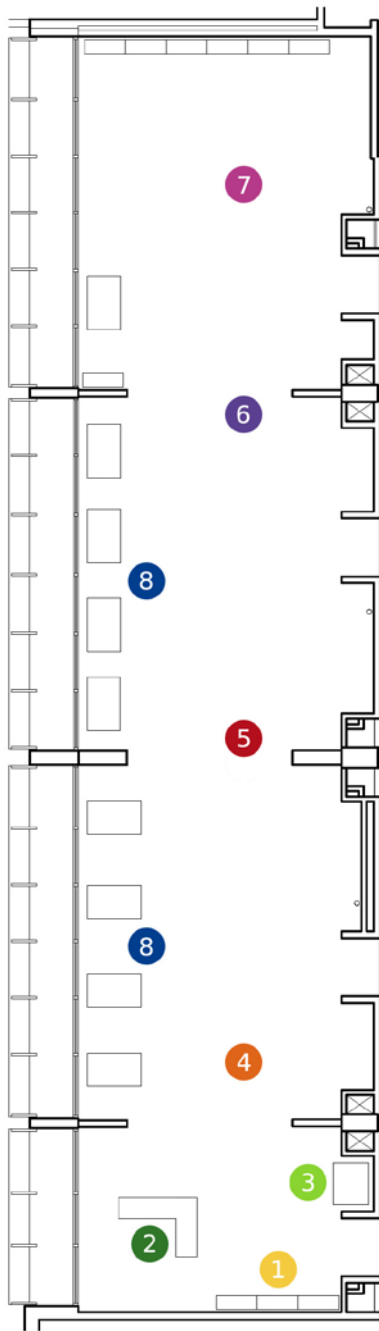


### Referencias del mapa:

Colecciones:		PC para:	
Física	16	búsquedas bibliográficas	5
General	15	búsquedas en nuestra Base	3
Humanística	12	trabajos grupales	6
Matemática	17	Sala de lectura en grupo	7
Pasantías	18	Sala de lectura individual	8
Referencia	13	Sección Préstamo	1
Revistas del último año	10	Sección Referencia	4
Textos	14	Sector multimedia	11
Confeción del carné	19	Últimas adquisiciones	20
Guardabultos	9		

El horario de utilización de la sala de lectura es de 8:30 a 19:00 horas. La atención de la Sección Préstamo es de 8:30 a 13:30 y de 13:30 a 19:00 horas. El horario de atención de la Sección Referencia es de 8:30 a 12:30 y de 13:30 a 18:00 horas.

## Plano de la Hemeroteca



La colección de Hemeroteca está conformada por los cuatro tipos de acervos:

- Nacional 4
- General 5
- Física 6
- Matemática 7

En ese mismo ámbito se encuentra la colección del

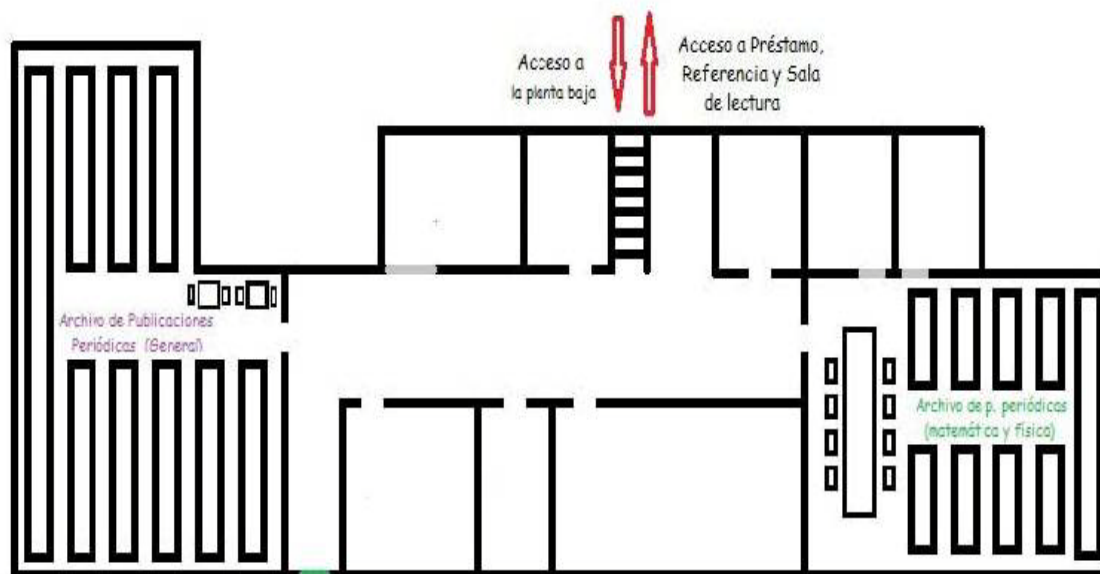
- Club de lectores 1

Debido a la falta de espacio, la sala de Hemeroteca está ubicada en el ala norte de Facultad (pasando los ascensores) y cuenta con un intercomunicador por el que los usuarios que necesitan consultar ese material, se comunican con Biblioteca para que personal de la misma concorra a atender su requerimiento.

Cuenta con un sector de atención 2, un servicio de fotocopias auto-gestionado 3 y la correspondiente sala de lectura 8

El horario de atención de este servicio es de 9:00 a 12:30 y de 13:30 a 18:00 horas.

## Plano de Servicios Internos y Archivos



En el subsuelo de Biblioteca, se ubican las colecciones de archivos de revistas generales en uno de los archivos, y revistas de matemática y física en el otro, también son estante abierto.

En ese sector están ubicadas además, las Secciones Adquisiciones y Procesos Técnicos, la Dirección y la Oficina de DIRAC (Unidad de Difusión, Relaciones y Actividades Culturales) conjuntamente con el sector informática, además de las instalaciones higiénicas, la cocina y los archivos de materiales y equipos de calefacción.

También se cuentan con una colección de archivo de libros ubicada en un depósito en el cuarto piso de la Facultad. Esa colección es de estante cerrado, o sea que sólo acceden los funcionarios de biblioteca para retirar los materiales que sean solicitados por los usuarios.

### Usuarios de la Biblioteca

Pueden hacer uso de la biblioteca:

- A) Estudiantes, Docentes, Investigadores, Egresados y Funcionarios de la Facultad
- B) Estudiantes, Docentes, Investigadores, Egresados y Funcionarios de la UdelaR
- C) Docentes e investigadores de las Unidades Asociadas a los distintos Institutos.
- E) Docentes y estudiantes del Instituto de Profesores Artigas (IPA) y de los Centros Regionales de Profesores (CERP) del interior, además de docentes de Secundaria (CES) que dictan materias afines a nuestras colecciones
- G) Público en general, que puede utilizar solamente el servicio de préstamo en sala.

## Servicios de la Biblioteca

La Biblioteca brinda los siguientes servicios:

- Circulación de materiales: préstamo a domicilio y en sala, avisos de vencimientos, reservas y devoluciones
- Lectura en sala.
- Búsquedas bibliográficas
- Acceso a bases de datos
- Formación de usuarios a distintos niveles
- Obtención de artículos de revistas
- Equipamiento informático para consulta de los usuarios
- Servicio de red inalámbrica WIFI

## Circulación de materiales

### Carné de usuario

Para utilizar todos los servicios de Biblioteca es necesario presentar el carné de Usuario. Tanto docentes como estudiantes y funcionarios de Facultad de Ciencias están incluidos en la Base de UdelaR (URE00) y ese, es requisito indispensable para la realización de dicho carné. Se confecciona en la Biblioteca utilizando el equipamiento y el software correspondiente. Su diseño es el que se ha establecido para todas las bibliotecas de la UdelaR y tiene validez en todas ellas.

Como aún hay bibliotecas que no han ingresado en esta modalidad, los usuarios de las mismas que soliciten materiales en nuestra Biblioteca, o los usuarios de Ciencias que deben ir a ellas, pueden utilizar la antigua tarjeta interbibliotecaria. En Ciencias se les entrega transitoriamente un formulario para presentar solamente ante esas bibliotecas.

Tanto los tipos de préstamo como las obligaciones y los derechos de los usuarios de los mismos están explicitados en el [Reglamento de Biblioteca](#) disponible en el sitio web.

El préstamo a los usuarios de la UdelaR en general se rige por el [Reglamento de Usuario Unico](#).

Los docentes y estudiantes de IPA, CERP y CES utilizan los servicios de Biblioteca de acuerdo a las [condiciones del Convenio](#) correspondiente.

Desde la implementación del Sistema de Gestión **Aleph** (adquirido por la UdelaR para todas sus bibliotecas) las reservas y devoluciones se pueden realizar también desde la página Web de la Biblioteca <http://www.bib.fcien.edu.uy/> o directamente desde el sitio del sistema <http://www.biur.edu.uy/F>. En esos casos recibirán por correo electrónico la constancia de la transacción.

### Aviso de vencimientos de préstamo

Es un servicio brindado a todos los usuarios de la Biblioteca que tienen registrado su correo electrónico en la base correspondiente. Se le envía a su casilla de correo electrónico un mensaje en el que se le recuerda la fecha de vencimiento de sus materiales en préstamo.

## Lectura en sala


Pueden hacer uso de este servicio todas las categorías de usuarios.  
El Público en general (todos aquellos usuarios que por su condición y características no están contemplados en ningún tipo de convenio interbibliotecario), solo pueden utilizar los materiales de Biblioteca en sala presentando su documento de identidad.

## Servicio de fotocopias

Este servicio auto-gestionado se utiliza en el sector de Hemeroteca para realizar fotocopias de artículos de las revistas que se encuentran en esa colección y que no se prestan a domicilio. Los docentes de los distintos Institutos tienen posibilidad de cargar el costo de las fotocopias que realizan al presupuesto de su Instituto. Los usuarios individuales deben comprar en la Tesorería de Facultad una cuponera por las fotocopias que necesite a un valor de \$ 1 c/u.

## Búsquedas Bibliográficas en bases de la UdelaR

### ALEPH

Para ingresar al módulo de búsquedas bibliográficas en la Base de UdelaR, que incluye el acervo del Centro de Documentación Científica y Biblioteca de Facultad de Ciencias se deberá ingresar a la [página de biblioteca](#) y pinchar el icono que lo representa  o directamente en la dirección: <http://biur.edu.uy/F>.

Al ingresar, se le pedirá un ID o código de barras del usuario y una contraseña. El usuario deberá escribir en ambos cuadros su número de documento de identidad, sin puntos ni guiones. Luego de realizar el primer ingreso, tendrá la posibilidad de cambiar su contraseña. Eventualmente, si se trata de un usuario no registrado en el sistema, tendrá la posibilidad de ingresar como “usuario invitado”

Se pueden realizar búsquedas en tres modalidades:

- simple
- avanzada
- experta
- consultando índices

En las tres primeras modalidades se puede optar por buscar en todas las bibliotecas o seleccionar una biblioteca de interés para hacerlo; por tipo de material:

- todos
- libros
- revistas

En las dos primeras, puede realizar búsquedas por todos los campos o discriminar únicamente por:

- Palabras en títulos
- Palabras en notas de contenido
- Título
- Autor
- Materia
- ISSN
- ISBN
- Código de barras
- Número de sistema



También se puede determinar la búsqueda utilizando palabras adyacentes o no. En la búsqueda experta, se puede ingresar una frase o lenguaje de comandos para buscar, así como marcar limitaciones de idioma y temporales.

En la consulta por índices, se ingresa una palabra o frase y posteriormente se selecciona un índice para buscar, dispuesto en una lista desplegable.

El sistema tiene un sector de ayuda “Cómo buscar” que facilita su manejo.

### Búsquedas Bibliográficas en bases externas a la UdelaR

Se puede acceder a este servicio a través del sitio web de Biblioteca en el sector de [Referencia](#) o solicitándolo por correo electrónico ([enviodoc@fcien.edu.uy](mailto:enviodoc@fcien.edu.uy)), teléfono (2525 8618 al 23 int. 222), o personalmente en la Sección Referencia.

El usuario puede pedir búsquedas de Bibliografía sobre la temática que desee dentro del área científica, estableciendo las variables que considere pertinentes para la obtención de información. Podrá establecer limitaciones de idioma, temporales, geográficas, u otras que considere pertinentes.

A este servicio podrán acceder únicamente docentes, investigadores y estudiantes de FC. Los usuarios de otras Facultades deberán solicitar este servicio en su Facultad de origen.

La búsqueda será procesada por el personal de Biblioteca, la cual tendrá una respuesta a la brevedad posible, vía correo electrónico, con los resultados obtenidos de la pesquisa.

### Acceso a bases de datos

La Biblioteca cuenta con la posibilidad de acceder a diversas bases de datos de publicaciones periódicas científicas. Algunas de ellas son:

- [BioOne](#)
- [ScieLO](#)
- [PORTAL TIMBO](#)
  - Ebscohost
  - Jstor
  - Science direct
  - Ovid
  - IEEE
  - Springer (también se puede acceder a libros)
- [Rian](#)
- [Dialnet](#)
- [Agri2000](#) (SIDALC)

Tanto a las bases como al Portal, el usuario puede ingresar y eventualmente descargar documentos desde las PC's de Facultad de forma libre, excepto en aquellos casos en que existan restricciones debido a embargos editoriales o por tratarse de documentos antiguos o simplemente por no estar disponible la publicación periódica.

## Obtención de artículos de revistas

El usuario podrá solicitar artículos de revistas del quehacer científico, incluso aquellos que no puedan ser descargados de las bases mencionadas anteriormente.

Para ellos deberán dirigirse a la Sección Referencia, completar el [formulario disponible](#) en la web de Biblioteca o enviar un correo a la dirección [enviodoc@fcien.edu.uy](mailto:enviodoc@fcien.edu.uy), detallando el pedido.

La Biblioteca participa del consorcio ISTECS y de la red de cooperación SIDALC. A través de ellos puede acceder a documentos que se encuentran en Bibliotecas de otros países y que participan de estos grupos.

Otra forma de obtención de documentos es a través de la Cooperación entre bibliotecas de la Universidad de la República, mediante el escaneo de documentos.

La Biblioteca además dispone de un servicio de obtención de documentos de la British Library, al que se accede realizando un desembolso económico.

## Formación de usuarios

Se realizan charlas para los nuevos usuarios al comienzo de cada año lectivo, que tiene una duración aproximada de dos horas, por una única vez. Se programan varias instancias para poder formar grupos reducidos y al mismo tiempo poder instruir a la mayor cantidad de gente de la manera más adecuada.

Posteriormente se organizan a instancia de los docentes, charlas para la formación de usuarios que se programan teniendo en cuenta las necesidades curriculares y los diferentes grupos de usuarios.

También se organizan charlas una vez al mes, para grupos de usuarios y eventualmente se coordinan charlas pensadas para grupos específicos, como pueden ser cursos especializados, determinados grupos de investigación, etc.

En todos los casos deben anotarse en Biblioteca, dejando sus datos personales y mencionando en que día y horario de los que se proponen concurrirán.

También se está explorando desde este año en las tutorías para grupos de estudiantes coordinados por la Unidad de Enseñanza.

Existe la posibilidad de descargar desde la página de Biblioteca algunas guías y manuales orientadores en la confección de citas y presentación de documentos Bibliográficos ej.:

- Guía de recursos bibliográficos
- Guía para la realización de citas bibliográficas
- Manual para la presentación de tesis

## Página Web

La Biblioteca cuenta con su propia página [Web](#) desde hace más de 10 años. En ella se puede encontrar toda la información emanada del servicio (productos, servicios, enlaces, bases generales y especiales, etc.), así como también noticias de interés de la Facultad y la Universidad en general.

## Chat

EL servicio de [Pregunta al Bibliotecólogo](#) comenzó a prestarse en febrero de 2011 y consiste en dar respuestas rápidas en tiempo real sobre consultas puntuales.

## Facebook

La Biblioteca tiene desde 2010 su página en [Facebook](#) que establece una relación permanente con sus usuarios e informa diariamente sobre todos los eventos relacionados con la Biblioteca y con la comunidad en la que está inserta.

## Intranet

En este espacio los docentes que lo solicitan publican materiales de utilidad para sus cursos y a ellos acceden los usuarios debidamente identificados.

## Equipos informáticos para consulta de los usuarios

Se disponen de 9 computadoras distribuidas en la Sala de Lectura, con conexión a Internet, tres de ellas exclusivamente para la realización de búsquedas bibliográficas. Deberán anotarse en una planilla disponible en la Sección Referencia para reservar el uso de las PC's.

Se exhorta a los usuarios el uso responsable de los equipos, para el correcto funcionamiento y aprovechamiento de los mismos.

Ejemplo de formulario de reserva de equipos:

<b>FACULTAD DE CIENCIAS. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICA Y BIBLIOTECA</b> <b>SERVICIO DE REFERENCIA.</b> <b>SOLICITUD DE RESERVA DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN</b> APELLIDO, NOMBRE C.I. FECHA EQUIPO HS. DESDE HASTA <i>Pedro López 1.333.333 15/10/09 Computadora 3</i> <i>16:00 17:00</i>
--

## Servicio de red inalámbrica WIFI

Este servicio es brindado a través de un convenio efectuado entre ANTEL y las distintas dependencias de la UdelaR, en el que se establece el acceso a Internet para computadoras portátiles, agendas electrónicas u otro tipo de dispositivos compatibles con esta tecnología.

Para hacer uso del servicio, debe ingresarse:

Usuario: **antel**

Contraseña: **wifi**

## Solicitud de material bibliográfico para la compra

Este servicio está destinado exclusivamente a los docentes de Facultad y tiene como objetivo preparar las listas bibliográficas para su posterior incorporación al acervo de la biblioteca, previa consulta con los Institutos involucrados. En la página Web se encuentra el [formulario](#) diseñado a tal fin.

### Direcciones y datos útiles

Horarios:

Préstamo: de Lunes a Viernes de 8:30 a 12:30 y de 13:30 a 19:30 hs.

Sala de Lectura: 8:30 a 19:30 hs

Hemeroteca: 10:00 a 18:00 hs

Teléfonos: Sec. Préstamo 525 08 12

Sec. Referencia 2525 86 18 al 23 int. 222

Sec. Procesos Técnicos y Adquisiciones 2525 86 18 al 23 int. 221

Dirección 2525 86 18 al 23 int. 220

Correos electrónicos:

Biblioteca: [bcien@fcien.edu.uy](mailto:bcien@fcien.edu.uy)

Dirección: [eroel@fcien.edu.uy](mailto:eroel@fcien.edu.uy) – Directora: Lic. Estela Roel

Adquisiciones: [adquisiciones@fcien.edu.uy](mailto:adquisiciones@fcien.edu.uy) - Jefa de Sección: Lic. Andrea Gronros.

Préstamo: [prestamo@fcien.edu.uy](mailto:prestamo@fcien.edu.uy) - Jefa de Sección: Lic. Silvana Velázquez

Procesos Técnicos: [bcien@fcien.edu.uy](mailto:bcien@fcien.edu.uy) - Encargada de Sección: Lic. Cecilia Faget

Referencia: [enviodoc@fcien.edu.uy](mailto:enviodoc@fcien.edu.uy) - Jefa de Sección: Lic. Graciela Olazábal