



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"

Los objetivos de este manual son: 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-CDCB
2013**



Introducción

Objetivo de este manual:

- Dar a conocer los servicios que ofrece la Biblioteca.
- Orientar en el usufructo de estos servicios.
- Informar sobre los derechos y deberes de los usuarios 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 (CDCB)

El **CDCB** 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 1.300 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. La colección de publicaciones periódicas incluye alrededor de 1.800 títulos de los cuales 110 están actualizados.

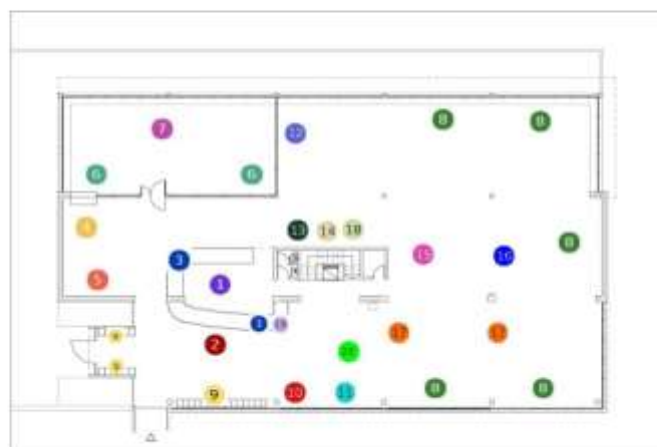
Durante el año 2012 como resultado de la participación del Departamento en el “Premio de Calidad en la Atención a la Ciudadanía” organizado por la OPP, en el que se obtuvo una Mención Especial, se actualizó y confeccionó toda la documentación del sistema de gestión, a los efectos de ajustarla a los parámetros del modelo de calidad que se está implementando para mantener el proceso de mejora continua que se procura mantener.

Tabla de contenido

DISTRIBUCIÓN FÍSICA DEL DEPARTAMENTO	4
USUARIOS	6
SERVICIOS	6
Circulación de materiales.....	6
Lectura en Sala	7
Servicio de fotocopias.....	7
Búsquedas bibliográficas en Bases de UdelaR.....	7
Búsquedas bibliográficas en Bases externas a la UdelaR.....	8
Accesos a bases de datos.....	8
Obtención de artículos de revistas.....	9
Formación de Usuarios.....	9
Página Web	10
Chat	10
Facebook.....	10
Intranet	10
Equipos informáticos para consulta de usuarios.....	10
Servicio de Red Inalámbrica WIFI.....	11
Solicitud de material bibliográfico	11
Recepción y tratamiento de sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos.....	11
DATOS Y DIRECCIONES ÚTILES	11

DISTRIBUCIÓN FÍSICA DEL DEPARTAMENTO

Préstamo, Referencia, Sala de Lectura y colecciones



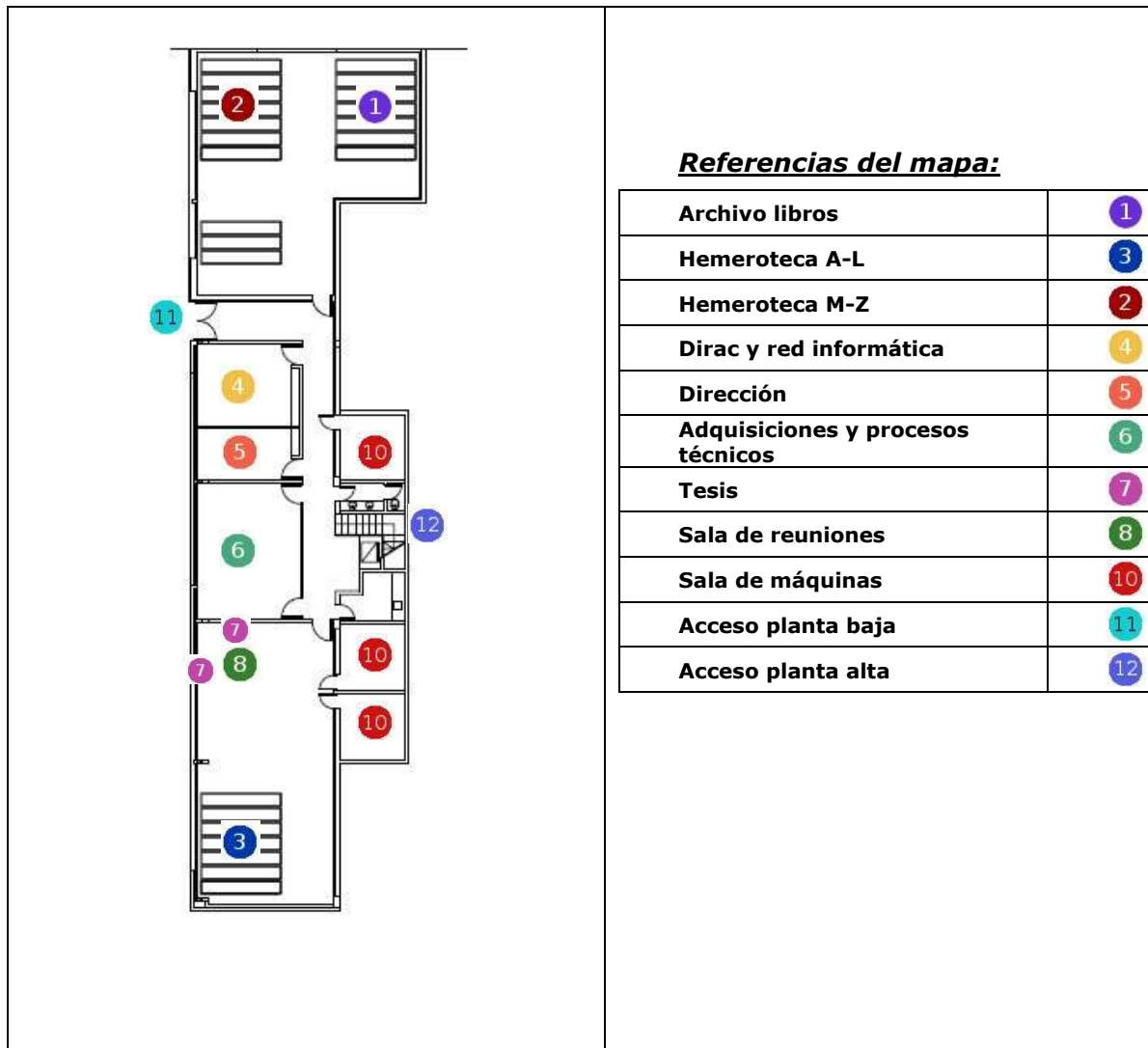
Referencias del mapa:

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

En esta planta se distribuyen las colecciones de: Sala, Textos, Referencia, General, Matemática y Física. Excepto la colección de Sala, el resto son de acceso libre al estante, debiendo el usuario dejar el material consultado en los lugares indicados para ello, luego el personal de biblioteca lo ubicará en el lugar correspondiente.

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

**Hemeroteca, Procesos Internos, Dirección y
DIRAC**



Todo el acervo periódico (excepto la colección de revistas de Matemática ubicada en el ala norte de la Facultad), se ubica desde mediados de 2012 en la planta baja de la Biblioteca en condiciones físicas-ambientales apropiadas. La colección se ordena en **un solo orden** alfabético y dentro del título por fecha. En el Archivo de la izquierda: están los Títulos de la **A** a la **L** y en el Archivo de la derecha: los títulos de la **M** a la **Z**.

En el Archivo de la derecha se encuentra también la colección de libros de archivo.

A los efectos de facilitar el acceso al sector Hemeroteca, a personas que no puedan usar las escaleras, existe un intercomunicador en la planta baja de Facultad (al costado de la Cantina, junto a la puerta de salida al exterior), que habilita el ingreso a ese sector. Al accionar dicho dispositivo el personal del Departamento acudirá a abrir las puertas correspondientes.

Para una mayor visibilidad el año corriente de cada título de revistas puede consultarse en el sector **Recursos Continuos** de la planta principal de Biblioteca.

En esta planta 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, así como también instalaciones de uso interno (calefacción, etc.).

USUARIOS

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 dicten materias afines a nuestras colecciones
- G) Público en general, que puede utilizar solamente el servicio de préstamo en sala.

SERVICIOS

La Biblioteca brinda los siguientes servicios:

- Circulación de materiales: préstamo a domicilio (común y fin de semana) y en sala, avisos de vencimientos, reservas y devoluciones
- Lectura en sala
- Acceso a bases de datos
- Formación de usuarios a distintos niveles
- Búsquedas bibliográficas
- Obtención de artículos de revistas
- Equipamiento informático para consulta de los usuarios
- Servicio de fotocopia de artículos de publicaciones periódicas
- 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 Usuarios de UdelaR (URE00) siendo éste el requisito indispensable para la realización de dicho carné. Se confecciona en la Biblioteca del Servicio al que el usuario pertenece, 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.

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 Único](#).

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 renovaciones 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 Referencia para realizar fotocopias o escaneos 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 abonar el valor de las reproducciones que necesite al costo estipulado en el instructivo correspondiente.

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), teléfono (2525 8618 al 23 int. 222), o personalmente en la Sección Referencia.

El usuario puede pedir búsquedas de Bibliografía (utilizando el correspondiente [formulario](#)) 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 y Unidades Asociadas. Los usuarios de otras Facultades deberán solicitar este servicio en su Facultad de origen.

La búsqueda será procesada por el personal de Referencia, 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)

A todos estos recursos se puede ingresar y eventualmente descargar documentos desde los equipos de todas las Facultades y Centros de Investigación del país, de forma libre.

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, 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 en la Sección Referencia instancias de capacitación individual en el uso específico del Portal TIMBO.

En todos los casos deben anotarse previamente, dejando sus datos personales y proponiendo día y horario en el que pueden concurrir, dentro del horario de atención al público.

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. Los interesados deben anotarse en una planilla disponible en la Sección Referencia para reservar el uso de los equipos.

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:

FACULTAD DE CIENCIAS. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICA Y BIBLIOTECA SERVICIO DE REFERENCIA. SOLICITUD DE RESERVA DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN APELLIDO: López
--

NOMBRE: *Pedro*

C.I.: *1.234.567* FECHA: *15/10/13* EQUIPO: *Computadora 3*

HS. DESDE HASTA: *16:00 17:00*

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 a todos los usuarios de Facultad y tiene como objetivo obtener insumos a los efectos de preparar las listas de solicitudes bibliográficas, para su posterior procedimiento de compras.

En la página Web se encuentra el formulario diseñado a tal fin.

Recepción y tratamiento de sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos

El Departamento cuenta con diferentes canales de comunicación con sus usuarios (buzón de sugerencias ubicado en el Hall de la Facultad, ventana de sugerencias en la página Web, correos electrónicos diversos, etc.) para recibir insumos que ayuden a mejorar los servicios. En el marco del proceso de mejora de la gestión emprendido, se creó una base de datos, disponible en la red interna de Biblioteca, en la que se incluyen todas las sugerencias, quejas, reclamos y reconocimientos de los usuarios y las etapas en que se encuentra cada uno. Esta base puede ser consultada por todos los interesados.

DATOS Y DIRECCIONES ÚTILES

Horarios:

Préstamo: de Lunes a Viernes de 8:30 a 12:30 y de 13:30 a 19:00 hs.

Referencia: de Lunes a Viernes de 8:30 a 12:30 y de 13:30 a 19:00 hs.

Sala de Lectura: 8:30 a 19:00 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 22 35 y 2525 86 18 al 23 int. 220

Correos electrónicos:

Biblioteca: bcien@fcien.edu.uy

Dirección: eroel@fcien.edu.uy – Directora: Lic. Estela Roel
Adquisiciones: adquisiciones@fcien.edu.uy - Jefa de Sección: Lic. Andrea Gronros.
Préstamo: prestamo@fcien.edu.uy - Jefa de Sección: Lic. Silvana Velázquez
Procesos Técnicos: bcien@fcien.edu.uy - Encargada de Sección: Lic. Cecilia Faget
Referencia: enviodoc@fcien.edu.uy – Encargada de Sección: Lic. Sylvia Rodríguez

Dirección Postal

Centro de Documentación Científica y Biblioteca
Facultad de Ciencias - UdelaR
Edificio Prof. Dr. Mario Wschebor
Iguá 4225 — Montevideo 11400 – Uruguay