



FLACSO
ARGENTINA

Tucumán 1966
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
TEL.: (54-11) 5238-9396
E-MAIL: consulta@flacso.org.ar
<https://www.flacso.org.ar/biblioteca/>

Carta de servicios de la Biblioteca de Ciencias Sociales "Enzo Faletto"

Dirección y contacto

Dirección	Tucumán 1966 Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.
Teléfono	(54-11) 5238-9396
E-mail	consulta@flacso.org.ar
Sitio web	http://www.flacso.org.ar/biblioteca.php
Redes sociales	
Facebook	Bibliotecaflacsoargentina
Instagram	@bibliotecaflacsoargentina

Presentación

Esta carta de servicios es mucho más que una simple guía de servicios que la comunidad usuaria ya encuentra detallados en diferentes folletos o en el sitio web institucional: es un documento de compromiso de la Biblioteca.

La Biblioteca de Ciencias Sociales "*Enzo Faletto*" es un centro de recursos, sistemas y servicios bibliográficos para el aprendizaje, la docencia y la investigación relacionados con el funcionamiento de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales - FLACSO Argentina.

A continuación se describen nuestros compromisos de calidad en materia de acceso a la información y los materiales bibliográficos, así como los indicadores para evaluar su cumplimiento.

Compromisos de calidad

Todos los compromisos se ajustan al reglamento y a la normativa vigente de la Biblioteca.

- Todas las consultas de información planteadas en el mostrador de la Biblioteca se atenderán inmediatamente.
- Las consultas bibliográficas y las preguntas administrativas planteadas a través de la cuenta de correo electrónico consulta@flacso.org.ar o el [formulario web](#) se responderán en un plazo máximo de 48 hs. hábiles.
- Les usuaries internes podrán retirar un máximo de 4 (cuatro) materiales bibliográficos por el plazo de 15 (quince) días.
- Les usuaries internes podrán renovar los préstamos de materiales que han retirado a través de tres vías: a) personalmente en el mostrador, b) telefónicamente llamando 5238-9396, o c) por e-mail a través de la cuenta consulta@flacso.org.ar . En cada caso el tiempo de respuesta será: de inmediato para las consultas

personales o por teléfono, y con un máximo de 24 hs. para la consulta por correo electrónico.

- Les usuaries internes podrán efectuar reservas de los materiales que se encuentren prestados. Luego, cuando los mismos ya encuentren disponibles, se les avisará inmediatamente por teléfono o correo electrónico.
- Las reservas de materiales que efectúen les usuaries internes estarán disponibles en la Biblioteca hasta una semana contando desde el momento que hayan sido notificades.
- Les usuaries externes podrán consultar *in situ* hasta 10 (diez) materiales bibliográficos por día.
- Cualquier docente, investigador/a o estudiante del Doctorado en Ciencias Sociales que solicite un préstamo interbibliotecario será notificado por teléfono o correo electrónico cuando el mismo se encuentre a su disposición.
- La Biblioteca contestará en el plazo máximo de una semana sobre la adquisición o no de nuevos títulos o ejemplares bibliográficos solicitados por les usuaries a través del formulario "*Sugerencias de adquisición bibliográfica*" que se encuentra disponible en: www.flacso.org.ar/biblioteca
- Todes les usuaries (internes y externes) tienen derecho a ser asesorados profesionalmente por un/a bibliotecario/a al momento de realizar sus búsquedas bibliográficas, localización de material, normas de citado, etc.
- Todes les usuaries (internes y externes) podrán consultar los catálogos en línea durante las 24 hs. y en cualquier día de la semana (incluso los feriados). Para ello se podrá acceder al sitio web institucional: <https://biblio.flacso.org.ar/>
- Todes les usuaries internes podrán acceder a las bases de datos en texto completo de revistas internacionales de que disponga la Biblioteca. Para ello tendrán a su disposición el asesoramiento profesional de parte de un/a bibliotecario/a.

Indicadores

A continuación se enumeran los indicadores (calculados en base a los días trabajados en el mes) para evaluar el cumplimiento de los compromisos asumidos:

- Consultas de información contestadas telefónicamente, a través de la cuenta consulta@flacso.org.ar y del formulario en el sitio web.
- Total de reservas efectuadas.
- Cantidad de préstamos en sala de lectura y a domicilio.
- Cantidad de préstamos interbibliotecarios y provisión de documentos recibidos y efectuados.
- Títulos nuevos adquiridos de la bibliografía recomendada o sugerida de los programas docentes.
- Artículos en formato electrónico enviados a estudiantes, docentes, investigadores, así como al público externo.

