

GUIA DE SERVICIOS

I. INFORMACION GENERAL

La Biblioteca hace parte de la Dirección de Servicios de Apoyo Académico adscrita a la Vicerrectoría de Innovación Académica, la cual tiene como misión contribuir a la formación integral de los estudiantes y usuarios en general, a través de amplios y pertinentes servicios de información electrónicos y físicos; dando soporte a los procesos de enseñanza, aprendizaje, investigación y extensión de cada uno de los programas académicos de la Universidad Ean.

OBJETIVO

Gestionar los recursos bibliográficos físicos y electrónicos que permitan ofrecer servicios de información que soporten los procesos de enseñanza, investigación y extensión de cada uno de los programas académicos de la Universidad Ean.

II. UBICACION Y HORARIOS:

Ubicación:

Carrera 11 No. 78-47 Edificio Fundadores
Teléfono: 5 93 64 64 Ext. 3376, 3318 y 1198.

Horario:

Lunes a viernes 7:00 a.m. a 10:00 p.m. jornada continua.
Sábados 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

III. REQUISITOS PARA SOLICITAR SERVICIOS:

- a) Para acceder a los servicios de la Biblioteca, puede realizarse presentando el carné digital de estudiante, profesores, colaborador y/o graduado, el cual es personal e intransferible, y/o usando el modo de autenticación por huella digital.
- b) Para usuarios de otras instituciones de educación superior y funcionarios de empresas públicas y/o privadas con las que se tienen convenios de atención, se deberá presentar el carné vigente de estudiante o funcionario y carta de presentación de la institución de educación superior o empresa a la cual pertenecen. No se permite el acceso a la Biblioteca de personas particulares que no cumplan con los anteriores requisitos.
- c) Los estudiantes que terminaron de cursar la totalidad de unidades de estudio y se encuentren realizando trabajo de grado tendrán hasta un (1) año para acceder al préstamo de material. Después de este periodo el estudiante deberá solicitar la activación del servicio por el semestre a través del tutor o director de trabajo de grado.

IV. SERVICIOS:

La Biblioteca presta los siguientes servicios:

Servicios Transversales

- Acceso a colecciones físicas y electrónicas a través de las siguientes plataformas:
 - a) **Buscador OCEAN:** Ofrece a los usuarios una ventana única de búsqueda para consultar todos los recursos de la Biblioteca ya sean impresos o digitales como lo son libros, revistas, bases de datos, e-books y otras fuentes de información, sin necesidad de recurrir a cada una de ellas por separado También permite diferentes transacciones como la reserva y renovación de material disponible en la Biblioteca.
 - b) **Bases de datos:** Acceso a través de la página Web de la Biblioteca a las diferentes bases de datos académicas que se tienen por suscripción o de acceso libre.
 - c) **Gestores bibliográficos:** Son herramientas para la recopilación de referencias bibliográficas ya sea de bases de datos, catálogos de bibliotecas, índices, entre otras con el fin de organizar las citas y las referencias bibliográficas de un trabajo escrito o proyecto.
 - d) **Herramientas de análisis bibliométrico:** Bases de datos que permiten el análisis, medición y evaluación de la producción científica, así como efectuar estudios bibliométricos.
 - e) **Repositorio “Biblioteca Digital Minerva”:** Es un recurso tecnológico que permite registrar, conservar, consultar y difundir la producción de conocimiento académico y científico de la Universidad Ean. Incluye libros, revistas, tesis, trabajos de grado, objetos de aprendizaje y documentos institucionales.
 - f) **Portal de Revistas Científicas:** Herramienta que permite la divulgación y acceso en texto completo de las diferentes revistas editadas por la Universidad Ean.
- **Colección abierta:** Acceso directo y libre a las diferentes colecciones bibliográficas disponibles en la Biblioteca.
- **Préstamo externo de material bibliográfico y elementos:** Consiste en obtener en préstamo material bibliográfico de acuerdo con los tiempos establecidos a continuación:

TIPO DE MATERIAL / ELEMENTOS	DIAS DE PRESTAMO	MULTA POR RETRASO*
Libros de colección general, revistas y CDs	Siete (7) días calendario.	Multa diaria \$1.000
Libros de literatura	Catorce (14) días calendario.	Multa diaria \$1.000

Libros de reserva	Un (1) día hábil.	Multa por hora \$500
Libros de consulta	Tres (3) horas	Multa por hora \$500
Portátiles	Tres (3) horas	Multa diaria \$5.000

* En la Resolución No.57 de 2015, se fijan los valores por concepto de sanciones pecuniarias a los usuarios de los servicios de Biblioteca y Audiovisuales de la Universidad Ean por retraso, pérdida o daño en la devolución del material de consulta y otros elementos y se deroga la resolución No.058 del 3 de julio de 2012.

- a) Un usuario tiene cupo para retirar hasta diez (10) ítems, excepto los profesores que pueden retirar hasta quince (15) ítems
 - b) La devolución de los materiales puede hacerse directamente en la Biblioteca en los horarios de atención o a través del buzón de devolución inclusive cuando la Biblioteca se encuentre cerrada.
 - c) La solicitud de renovación de material puede hacerse en la Biblioteca de forma presencial, en la máquina de autopréstamo o a través del buscador OCEAN, hasta 3 (tres) veces consecutivas, siempre y cuando no haya solicitudes pendientes o sean libros de reserva.
 - d) Un usuario no podrá tener en préstamo más de un ejemplar del mismo título.
 - e) Los graduados pueden retirar en préstamo hasta tres (3) ítems, pueden acceder a los servicios de bases de datos habilitados y consulta de material en sala.
 - f) Antes de retirar los materiales el usuario debe revisar e informar cualquier irregularidad que observe, pues una vez retirados la responsabilidad por la integridad de estos es del usuario.
- **Préstamo a domicilio:** Préstamo y entrega de material bibliográfico a domicilio en la ciudad de Bogotá y municipios aledaños como Funza, Facatativá, Madrid, Mosquera, Chía, Cota, La Calera, Soacha, Zipaquirá, Tocancipá, Tenjo, Sibaté, Sopó, Gachancipá y Fusagasugá.

La Empresa de mensajería, entregará el material bibliográfico en el lugar y fecha indicada según el tipo de servicio solicitado (normal o preferencial)

- a) El usuario podrá retirar hasta tres (3) títulos diferentes por cada solicitud.
- b) Al momento de recibir el material, el usuario o persona autorizada, debe identificarse de acuerdo con los datos diligenciados en el formulario de "Solicitud de préstamo a domicilio" que se encuentra en la Página Web.

- c) Los costos de envío en cualquier tipo de servicio (normal o preferencial), serán asumidos directamente por el usuario, quien pagará a la empresa de mensajería el valor correspondiente al momento de entregar o recoger el material.
 - d) El usuario debe verificar el estado en que recibe el material, cualquier inconsistencia debe quedar registrada en la guía de correspondencia recibida.
 - e) Revisar la fecha de vencimiento del material, para evitar sanciones por mora.
 - f) El servicio es prestado en convenio con la empresa GEMPSA. S.A; quien será la única autorizada para realizar este tipo de envíos.
 - g) Para la devolución de material a domicilio puede solicitarlo al correo dircomercial@gempsa.net y/o sistemas@gempsa.net.
 - h) Cualquier inconveniente comunicarse a las líneas telefónicas de Biblioteca o al correo conveniosbib@universidadean.edu.co.
- **Préstamo interbibliotecario:** Préstamo de libros que se encuentran en otras bibliotecas con las que se tienen convenio. Los plazos y condiciones son los definidos por las bibliotecas prestamistas.
 - **Carta de presentación:** Esta carta se expide para consultar material directamente en las bibliotecas de las instituciones con las cuales se tiene convenio.
 - **Préstamo de portátiles:** Como apoyo a las actividades académicas e investigativas los usuarios pueden solicitar el servicio de préstamo de portátiles, bajo las siguientes condiciones:
 - a) Es para uso exclusivo dentro de la Biblioteca, por tres (3) horas con posibilidad de renovación, siempre y cuando no haya solicitudes pendientes.
 - b) Por retraso en la devolución se deberá cancelar \$5000 pesos diarios, de acuerdo con lo estipulado en la Resolución No.57 de 2015.
 - c) Los equipos deben estar encendidos tanto en el momento del préstamo como en la devolución.
 - d) Es responsabilidad del usuario el cuidado del equipo durante el período del préstamo, cualquier daño o inconveniente deberá informar inmediatamente a los colaboradores de la Biblioteca.
 - e) No se permite instalar software ni manipular el hardware.
 - f) El usuario debe respetar y acatar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.

- g) Se recomienda el uso de las herramientas tecnológicas para trabajo colaborativo en la nube como Onedrive, Outlook, office 365, etc. que ha puesto en disposición la Universidad, para la administración y gestión de archivos; esto evitando incidentes técnicos frente a pérdidas de información. La Biblioteca no se hace responsable de los archivos o datos almacenados en estos.
- **Préstamo de salas de estudio:** Como apoyo a las actividades académicas e investigativas los usuarios pueden solicitar el servicio de préstamo de salas, para su uso debe tener en cuenta:
 - a) Para la reserva o préstamo puede realizarlo en línea a través de la página de la Biblioteca o dirigirse al Área de Circulación y Préstamo.
 - b) El periodo de préstamo es por tres (3) horas, con posibilidad de renovación siempre y cuando no exista reserva.
 - c) La disponibilidad estará sujeta a las reservas que se tengan con anterioridad.
 - d) La reserva se mantiene por un espacio de 15 minutos, pasado este tiempo se da por hecho que no requiere la sala y se procede a prestar a otro grupo.
 - e) Está prohibido comer, escuchar música sin audífonos y hablar en voz alta.
 - f) Para entregar la sala, por favor dirigirse al Área de Circulación y Préstamo con la respectiva llave.
 - g) La sala debe quedar en las mismas condiciones que le fue entregada.
 - **Pago de multas:** el usuario debe solicitar la factura a través de la mesa de servicios que se encuentra en la página Web de la Universidad en la sección de estudiantes, también puede seleccionar la opción facturación de servicios. Una vez realizado el pago, debe presentar el comprobante en Biblioteca, o enviarlo al correo biblioteca@universidadean.edu.co para proceder a descargar la multa del sistema de información bibliográfico.

Servicios de Formación y Apoyo a la Investigación

- **Programa de formación de usuarios:** tiene como propósito desarrollar habilidades y competencias dirigidas a la búsqueda y recuperación de información tanto en los recursos suscritos por la universidad como en los de acceso libre; así como el análisis, evaluación, citación y uso ético de la información. Este programa se imparte de la siguiente forma:
 - a) **Sesiones Formativas:** Son espacios diseñados para proporcionar aprendizaje y desarrollo de habilidades y competencias investigativas a los usuarios de la comunidad Eanista:

- **Sesiones Introductorias:** Espacio en los que se enfatiza en: Descubrir los recursos de la Biblioteca, búsqueda de información usando operadores booleanos, identificación de fuentes confiables y no confiables y prevención del plagio con el uso de estilos de citación.
- **Sesiones Taller:** Aplica para las Unidades de Estudio de Competencias Comunicativas y Formación y Comunicación en Ambientes Virtuales de la Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales, y para la Unidad de Estudio Fundamentos de Ingeniería para la Facultad de Ingeniería.
- **Sesiones Específicas:** Son aquellos espacios que solicita el profesor en temas o recursos específicos como, por ejemplo: Bases de datos, Gestores Bibliográficos, Herramientas de Análisis de información, entre otros.

b) Tutorías y Asesorías personalizadas:

- **Tutorías:** Espacios con el fin de apoyar y acompañar a los usuarios que solicitan el servicio de manera continua y personalizada durante la elaboración de sus trabajos académicos y de investigación en temas como: Citación, detección de plagio, revisión de estrategias de búsqueda y análisis bibliométricos.
- **Asesorías:** Servicio en el cual se proporciona orientación y ayuda personalizada a los usuarios en: la búsqueda, selección y utilización de recursos de información, citación en APA, gestión de perfiles académicos, evaluación y selección de revistas, etc. con el fin de satisfacer sus necesidades de investigación, información y educación.

c) Materiales de Autoformación:

Recursos educativos como tutoriales e infografías diseñados para que los usuarios puedan aprender de forma autónoma, o como complementos a las sesiones y asesorías recibidas. Estos se encuentran a través de la página Web de la Biblioteca

- **Apoyo a la Investigación:** El servicio de apoyo a la investigación está diseñado para respaldar a los investigadores en todas las etapas de su trabajo. Ofrecemos acceso a recursos académicos clave, orientación experta en búsqueda de información y herramientas de gestión de referencias, asesoría en la selección adecuada de revistas para publicación de artículos, orientación sobre derechos de autor asegurando la integridad y visibilidad de la investigación, entre otros.
- **Solicitud de Información:** Servicio de obtención de documentos como artículos y capítulos de libros que no se encuentren dentro de nuestras colecciones físicas o electrónicas, igualmente información sobre estado de cuenta, solución a inconvenientes en acceso a bases de datos, entre otros.

Servicios de Extensión Cultural

Espacios que promueven y apoyan a la formación académica integral con actividades y muestras de cultura, cine foros académicos, clubes de lectura y exposiciones dirigidas a toda la población Eanista.

V. PÉRDIDA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO Y OTROS ELEMENTOS:

El usuario que pierda alguno(s) de los materiales prestados deberá:

- a) Informar al área de Circulación y préstamo sobre la pérdida del material.
- b) A partir del aviso dispone de siete (7) días calendario para reponer el material extraviado.
- c) Si el aviso de pérdida se hace después de la fecha de vencimiento que indica el sistema de información, el usuario deberá cancelar el valor de la sanción por demora en la devolución del material, por el tiempo transcurrido hasta la fecha de aviso.
- d) En caso de no hallar el material biográfico en el comercio, deberá devolver otro cuyo tema y características serán fijados por el Coordinador de la Biblioteca.
- e) Si el material bibliográfico que se devuelve al vencimiento del plazo es el mismo que la Biblioteca había prestado, se debe cancelar toda la multa.
- f) En caso de pérdida o daño de equipos portátiles, dispositivos móviles para la lectura de textos y cables HDMI, el usuario deberá devolver otro(a) con las mismas características del que se había prestado.

VI. DEBERES DE LOS USUARIOS:

Son deberes de los usuarios:

- a) Dar un trato amable y cortés a los colaboradores de la Biblioteca.
- b) Dar uso adecuado a las instalaciones de la Biblioteca, lo cual implica guardar la debida compostura y abstenerse de hablar en voz alta, consumir alimentos o bebidas, fumar o utilizar las salas para fines diferentes a la consulta, investigación o estudio.
- c) Cuidar y mantener a la vista los objetos personales (maletas, computadores, celulares, etc.). La Biblioteca no se hace responsable por su pérdida.
- d) Colaborar al personal de seguridad cuando sea requerido y con la apertura de la maleta al momento de salir de la Biblioteca.
- e) Conservar y dar buen uso al material bibliográfico, instalaciones, mobiliarios, equipos y demás bienes de la Biblioteca.
- f) Devolver oportunamente el material bibliográfico.
- g) Abstenerse de subrayar, resaltar, anotar al margen y en general alterar los contenidos del material bibliográfico.

- h) Participar activamente en el mejoramiento de los servicios y colecciones con sugerencias y recomendaciones y respondiendo a las encuestas cuando le sea solicitado.
- i) Formular por escrito los reclamos que considere pertinentes a la coordinación de la Biblioteca y obtener respuesta a los mismos.

VII. SANCIONES PECUNIARIAS:

Se impondrán sanciones pecuniarias a los usuarios:

- Que causen daño al material bibliográfico, instalaciones, mobiliarios, equipos y demás bienes de la Biblioteca, para lo cual se procederá a efectuar la valorización de los daños por la autoridad competente.
- Que se retrasen en la devolución de los materiales prestados.

El valor de las sanciones pecuniarias aplicables será determinado por el Rector de la Universidad Ean, mediante resolución rectoral. La vigente corresponde a la Resolución No.57 de 2015.

Las sanciones pecuniarias económicas deberán ser canceladas oportunamente en su totalidad. No se reciben en ningún caso pagos parciales.

VIII. SANCIONES DISCIPLINARIAS:

- a) El usuario que mutile o deteriore el material bibliográfico, deberá reponerlo nuevo, de acuerdo con lo expuesto en el numeral V. Pérdida de material bibliográfico y otros elementos.
- b) El usuario que retire ilegalmente materiales bibliográficos de la Biblioteca o proporcione datos falsos para el préstamo o presente un carné que no sea el suyo, perderá el derecho a los servicios por el resto del semestre, y estará sujeto a las demás sanciones aplicables previstas en el Reglamento estudiantil.
- c) El usuario que ultraje de palabra o de hecho al personal de la Biblioteca, será sancionado por la autoridad competente, de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento Estudiantil.

IX. OTRAS DISPOSICIONES:

- a) El estudiante candidato a grado que tenga alguna deuda con Biblioteca no se le expedirá la correspondiente paz y salvo.
- b) Los estudiantes de especialización, maestría y doctorado deberán subir el trabajo de grado, seminario de investigación o tesis a la Biblioteca Digital Minerva para poder expedir el Paz y Salvo.
- c) El Paz y Salvo de profesores y colaboradores será solicitado por el Área de Gerencia de Personas y Cultura, de acuerdo con la fecha de terminación de contrato.
- d) El usuario que tenga multa por préstamo interbibliotecario en otra institución a través de la Universidad Ean, deberá cancelar el valor correspondiente de lo contrario será registrada en el sistema de información de la Biblioteca.

Dado en Bogotá a los 15 días del mes de enero de 2024



MARIA CRISTINA BARON BARRAGAN
Directora Servicios de Apoyo Académico



JACQUELINE CALDERON ROJAS
Coordinadora Biblioteca