

## GUIA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

Elaborador por:  
**Biblioteca Hildebrando Perico Afanador**

Bogotá, septiembre 2025

## TABLA DE CONTENIDO

- I. Información General
- II. Ubicación y horarios
- III. Requisitos para solicitar el servicio
- IV. Servicios
- V. Deberes de los usuarios
- VI. Perdida o daño de material bibliográfico y otros elementos
- VII. Sanciones Pecuniarias
- VIII. Sanciones Disciplinarias
- IX. Otras Disposiciones

**OBJETIVO:** Definición de los principales servicios y recursos ofrecidos por la Biblioteca, junto a los lineamientos para su adecuada utilización con el fin de facilitar el acceso, aprovechamiento y fortalecer los procesos de aprendizaje, investigación y extensión.

**ALCANCE:** Esta guía está dirigida a toda la comunidad Eanista e incluye los principales servicios, recursos y lineamientos de uso de la Biblioteca, con el fin de facilitar su acceso y su aprovechamiento.

**RESPONSABLES:** Biblioteca Hildebrando Perico Afanador

## LISTA DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
0	Septiembre 17 de 2025	

## GUIA DE SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA

### 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

#### 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 el estudiante, profesor, colaborador y/o graduado debe estar activo en el sistema de información de la Biblioteca
- 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 la 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.

#### 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 académicas:** 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](#) 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 y/o elementos de acuerdo con los tiempos establecidos a continuación:

TIPO DE MATERIAL / ELEMENTOS / SALAS	DIAS DE PRESTAMO	MULTA POR RETRASO*
Material bibliográfico (libros, revistas, películas, material didáctico, DVDs, 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 diaria \$1.000
Trabajos de grado	Consulta en Sala	Multa diaria \$1.000
Portátiles / Salas de Estudio	Tres (3) horas	Sin multa
Sala Multimedia	Una (1) hora	Sin multa

\* En la [Resolución No.025 de 2025](#) por la cual se fijan los valores por concepto de sanciones pecuniarias a los usuarios del servicio de Biblioteca 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. 057 de 2015.

a) Cantidad de ítems que puede retirar un usuario:

Usuario	Cantidad
Estudiantes / Colaboradores	hasta diez (10) ítems
Profesores	hasta quince (15) ítems
Graduados	hasta tres (3) 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 tres (3) 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 o más de un portátil simultáneamente.

e) 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 en el sistema de información [Ocean](#), 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](mailto:dircomercial@gempsa.net), con copia al correo de biblioteca@universidadean.edu.co
  - h) Cualquier inconveniente comunicarse a través de [meliturno](#) o al correo [biblioteca@universidadean.edu.co](mailto:biblioteca@universidadean.edu.co) y/o línea de WhatsApp 316-8748114
- **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) Los equipos deben estar encendidos tanto en el momento del préstamo como en la devolución.
  - c) 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.
  - d) No se permite instalar software ni manipular el hardware.
  - e) El usuario debe respetar y acatar la legislación vigente en materia de propiedad intelectual.
  - f) 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, teniendo en cuenta:
  - a) El préstamo por tres (3) horas con posibilidad de renovación, siempre y cuando no haya solicitudes pendientes.
  - b) Los usuarios pueden realizar la reserva a través de la [página Web](#) de la Biblioteca o dirigirse presencialmente al área "Tu experiencia comienza aquí". La reserva es individual e intransferible a otro usuario.
  - c) No está permitido realizar reservas consecutivas para asegurar el uso equitativo del espacio.
  - d) Pasados 15 minutos desde la hora de inicio de la reserva sin que se haga uso de la sala, esta podrá ser asignada a otro usuario que la requiera.
  - e) Se debe mantener una actitud respetuosa, evitar consumir alimentos y fumar, así como no mover el mobiliario a otras salas.
  - f) En caso de realizar actividades como cortes, uso de pegantes o pinturas, solicitar protección para las mesas al personal de Biblioteca.

- g) La Biblioteca no se hará responsable por cualquier objeto dejado en las salas, todo elemento encontrado será entregado inmediatamente a Vigilancia.
- **Préstamo de sala multimedia:** es un espacio con equipos y recursos tecnológicos para la grabación de video y audio, destinada a apoyar el desarrollo de actividades académicas e investigativas. Para su uso debe tener en cuenta:
    - a) Los usuarios pueden realizar la reserva a través de la [página Web](#) de la Biblioteca o dirigirse presencialmente al área "Tu experiencia comienza aquí". Igualmente, la entrega de la llave se realizará en esta área.
    - b) El periodo de la reserva es una (1) hora, con posibilidad de renovarse. La reserva es individual e intransferible y el usuario que realice la reserva debe permanecer durante todo el tiempo de uso de la sala.
    - c) Pasados 15 minutos desde la hora de inicio de la reserva sin que se haga uso de la sala, esta podrá ser asignada a otro usuario que la requiera.
    - h) Para cancelar o reprogramar reservas, puede hacerlo directamente en la Biblioteca o usando la opción "Reprogramar" que se encuentra en el correo de confirmación.
    - d) Se debe mantener una actitud respetuosa, evitar consumir alimentos y fumar, así como no mover el mobiliario a otras salas.
    - e) La Biblioteca no se hará responsable por cualquier objeto dejado en las salas, todo elemento encontrado será entregado inmediatamente a Vigilancia.
    - f) En caso de daño o pérdida de un elemento el usuario que tenga la reserva deberá reponerlo por uno nuevo, de acuerdo con lo expuesto en el numeral V. Pérdida o daño de material bibliográfico y otros elementos.
  - **Pago de multas:** Para el 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 [biblioteca@universidadean.edu.co](mailto:biblioteca@universidadean.edu.co) y/o a través de la [mesa de servicios](#) para proceder a descargar la multa del sistema de información de Biblioteca.

### 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 dirigidos a grupos y diseñados para proporcionar aprendizaje y desarrollo de habilidades y competencias investigativas a los usuarios de la comunidad Eanista:
    - **Sesiones Introductorias:** Son espacios de acercamiento inicial a los servicios y recursos de la Biblioteca, así como las condiciones de uso y acceso a los mismos. Durante estas sesiones se enfatiza en: Descubrir y aprovechar los recursos de información, aplicar estrategias de búsqueda con operadores booleanos, identificar fuentes confiables y prevenir el plagio mediante el uso adecuado de estilos de citación.
    - **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) **Asesorías personalizadas:**

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 O DAÑO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO Y OTROS ELEMENTOS:**

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

- a) Informar al área de “Tu experiencia comienza aquí” sobre la pérdida del material y diligenciar el Reporte de pérdida de material o elementos.
- b) A partir del reporte realizado por el usuario, tiene plazo de (15) días 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 bibliográfico en el mercado editorial, deberá devolver otro cuyo tema y características serán fijados por la Coordinación de la Biblioteca.
- e) Si el usuario encuentra el material bibliográfico después de haberlo reportado como perdido, deberá entregarlo a la Biblioteca y en caso de tener multa por el vencimiento del préstamo, deberá cancelarla.
- f) En caso de pérdida o daño de equipos portátiles, cargadores, cables HDMI y elementos de la sala multimedia, el usuario deberá devolverlo nuevo con las mismas características del que se había prestado.

### **VI. DEBERES DE LOS USUARIOS:**

Son deberes de los usuarios:

- a) Mantener un trato amable y cortés con los colaboradores de la Biblioteca.
- b) Hacer uso adecuado de las instalaciones, 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 del 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) Presentar por escrito los reclamos que considere pertinentes a la coordinación de la Biblioteca y recibir la respuesta correspondiente.

## 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.025 de 2025](#).

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 o daño 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

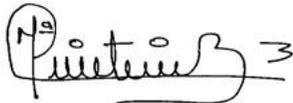
servicios por el resto del semestre, y estará sujeto a las demás sanciones aplicables previstas en el Reglamento estudiantil.

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 pregrado, especialización, maestría y doctorado autorizados deberán registrar el trabajo de grado, seminario de investigación o tesis en el Repositorio Biblioteca Digital Minerva para poder expedir el Paz y Salvo de grado.
- 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.

Dado en Bogotá a los 17 días del mes de septiembre de 2025



**MARIA CRISTINA BARON BARRAGAN**  
Directora Servicios de Apoyo Académico



**JACQUELINE CALDERON ROJAS**  
Coordinadora Biblioteca