



CONSEJO UNIVERSITARIO

El Consejo Universitario en aplicación del numeral 21 del artículo 26 de la Ley de Universidades, dicta las siguientes:

NORMAS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA LOS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES (SERBIULA)

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Las presentes normas para los servicios al público de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes (SERBIULA), han sido redactadas con el fin de configurar un marco adecuado en el uso de los Servicios Bibliotecarios. En ellas se encuentran los derechos y los deberes de los usuarios, además de constituir una guía de actuación para el personal de la biblioteca. El uso de los Servicios Bibliotecarios implica la aceptación de las normas aquí expuestas.

El presente documento se conceptualiza como una actualización de las normas aprobadas en Consejo Universitario del 22 de noviembre de 1984. En consecuencia; se justifica su aprobación por la Máxima Autoridad Jerárquica de esta Casa de Estudios, el Ilustre Consejo Universitario.

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I

DE LA DEFINICIÓN, MISIÓN Y VISIÓN



CONSEJO UNIVERSITARIO

Artículo 1. Servicios Bibliotecarios de la Universidad de los Andes (SERBIULA). Es el organismo encargado de todo lo relacionado con la política y el desarrollo de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de los Andes, es una organización de apoyo académico cuyo objetivo es garantizar la satisfacción informacional de los usuarios facilitando el acceso, difusión y divulgación de los recursos de información, y colaborar en los procesos de creación y transmisión del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de la misión de la Universidad.

Artículo 2. Misión. Satisfacer las necesidades de información de la comunidad universitaria requeridas para el desarrollo de las actividades académicas, de investigación y extensión a través de la consolidación de un modelo de gestión del conocimiento, implementando los cambios necesarios para garantizar la vigencia y proyección de los servicios y de la Universidad de Los Andes.

Artículo 3. Visión. Consolidar la biblioteca como un centro del saber (conocimiento-aprendizaje) a través de un modelo en gestión del conocimiento, innovador en la creación de servicios y productos, en el uso de tecnologías, con un capital intelectual altamente calificado, alcanzando los mayores estándares de calidad para el desarrollo del conocimiento como una fuente de ventajas competitivas sustentables, en sintonía con las expectativas de la comunidad académica y de investigación de la Universidad de Los Andes y de la sociedad en general.

CAPÍTULO II

DEL OBJETIVO PRINCIPAL Y ACCESO

Artículo 4. Objetivo. Posicionar la biblioteca como el centro de gestión de recursos de información (servicios, productos y sistemas) necesarios para garantizar la satisfacción informacional de los usuarios en el desarrollo de sus actividades de docencia, investigación y extensión, mediante la generación de productos y servicios con alto valor agregado,



CONSEJO UNIVERSITARIO

haciendo uso efectivo y eficiente de las tecnologías de la información y de las telecomunicaciones basado en el modelo de gestión del conocimiento.

Artículo 5. Acceso. Los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes, dado su carácter público permite el acceso a sus instalaciones y a la consulta de su colección a cualquier persona debidamente identificada que asista a los mismos en la búsqueda de información, respetando en todo momento las medios reglamentarios de trabajo de los demás usuarios y del personal de biblioteca, así como utilizar apropiadamente los fondos e instalaciones.

TÍTULO II DE LOS USUARIOS

Artículo 6. Usuarios: Son usuarios de Los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes:

1. Los miembros de la comunidad Universitaria de la Universidad de Los Andes: Profesores, investigadores, alumnos y personal administrativo, técnico y obrero.
2. Los miembros de Centros e Institutos adscritos a la Universidad de Los Andes.
3. Los investigadores acreditados y profesores invitados.
4. Usuarios externos: ciudadano común, antiguos alumnos y amigos de la Universidad de Los Andes.

Artículo 7. Protección de los datos de los usuarios: El personal de la Biblioteca no podrá facilitar a un usuario o a organismos externos a la Universidad de Los Andes información personal sobre los usuarios registrados en el sistema. Los usuarios tienen derecho a revisar sus propios expedientes. La información de estos registros es mantenida por el personal bibliotecario, y cualquier error debe ser comunicado a la Biblioteca.

Artículo 8. Derechos de los usuarios: Los usuarios tendrán derecho a:



CONSEJO UNIVERSITARIO

1. Trato amable y respetuoso.
2. Respuestas a las solicitudes de información.
3. Orientación para el mejor aprovechamiento de los recursos de las bibliotecas.
4. Servicios de bibliografías.
5. Facilidades de reproducción.
6. Catálogos organizados y accesibles para la búsqueda de información.
7. Ambientes de lectura propicios para el trabajo intelectual.
8. Solvencias de bibliotecas.
9. Formular reclamos o sugerencias para mejorar los servicios.

Artículo 9. Requisitos exigidos a los usuarios: Los miembros de la comunidad universitaria disfrutarán de todos los Servicios Bibliotecarios, previa presentación del carnet universitario correspondiente. El carnet es personal e intransferible para el uso de los distintos servicios. No podrá retirarse ningún material bibliográfico o documental con carnet de otra persona o sin la presentación del mismo. En caso de extravío del carnet, el usuario deberá presentar su cédula de identidad y selección de materias o constancia de estudio mientras gestiona el nuevo carnet.

Artículo 10. Inscripción en el Sistema Gestor de Biblioteca: Para la inscripción en el Sistema Gestor de Biblioteca se requiere la siguiente documentación:

1. **Pregrado:** Cédula de identidad y selección de materias o constancia de estudio.
2. **Postgrado:** Cédula de identidad y constancia de inscripción del postgrado.
3. **Profesores, Investigadores y personal ATO:** Cédula de Identidad y constancia de Trabajo.
4. **Profesores invitados e Investigadores acreditados:** Cédula de Identidad y credencial de la cátedra a la que pertenece.

Parágrafo Primero. Los usuarios externos, presentarán la cédula de identidad además de cualquier otro documento pertinente para utilizar el servicio dentro del recinto de la Biblioteca.



CONSEJO UNIVERSITARIO

Parágrafo Segundo. Los usuarios solicitarán los servicios mediante formatos existentes, en los cuales deberán registrar tantos los datos de la obra a consultar como los personales.

Artículo 11. Solvencias. La solvencia es un documento emitido por los Servicios Bibliotecarios donde se hace constar que el usuario está solvente con la dependencia y será indispensable para:

1. La inscripción en la Universidad a partir del segundo semestre.
2. Constancia de estudios.
3. Concurso a Preparador.
4. Notas Certificadas.
5. Cambio de opción
6. Traslado
7. Reincorporación
8. Cierre de expediente
9. Obtención del título universitario correspondiente.
10. El retiro definitivo o temporal de la Universidad.
11. En el caso de retiro o jubilación de personal docente, administrativo, técnico u obrero.
12. En caso de solicitud de becas y año sabático.

Parágrafo Primero. Los organismos competentes: Secretaría de la ULA, Oficina Central de Registros Estudiantiles, Dirección de Asuntos Profesorales, Dirección de Finanzas y Oficinas Sectoriales de Control Docente, exigirán la solvencia de biblioteca como requisito indispensable para los trámites antes mencionados.

Parágrafo Segundo. Si es para fines de grado de pregrado, debe ingresar al portal del Sistema Integrado de Solicitud de Solvencias en Línea de: Bibliotecas, DAES y Deportes, donde debe ingresar su número de Cédula de Identidad y seleccionar la fecha de grado que le corresponda.



CONSEJO UNIVERSITARIO

Parágrafo Tercero. Para cualquier otro motivo, debe dirigirse al Servicio Bibliotecario donde se encuentra inscrito y solicitar al personal del área de préstamo la emisión de la solvencia.

TÍTULO III

DEL USO DE LAS BIBLIOTECAS, INSTALACIONES Y DOCUMENTOS

Artículo 12. Deber de todos los usuarios. Todos los usuarios tienen el deber de respetar a los demás usuarios y al personal de la biblioteca, así como los medios, instalaciones y documentos que los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes ponen a su disposición.

Artículo 13. Deber de mantenimiento de la instalaciones y preservación de las colecciones bibliográficas y documentales, así como de los equipos en los espacios públicos de la biblioteca. Por motivos de seguridad e higiene para velar por el mantenimiento de las instalaciones y para garantizar la preservación de las colecciones bibliográficas y documentales, así como de los equipos, en los espacios públicos de la biblioteca no está permitido:

1. Consumir comida o bebida.
2. Modificar la disposición del mobiliario.
3. Alterar la ubicación de los documentos en las estanterías.

Artículo 14. Deber de mantener el trabajo de estudio e investigación de todos los usuarios en los espacios públicos de la biblioteca. Con el fin de facilitar el trabajo de estudio e investigación de todos los usuarios en todos los espacios públicos de la biblioteca no está permitido:



CONSEJO UNIVERSITARIO

1. Alterar el silencio, salvo en aquellas salas en las que expresamente se autorice.
2. Hacer un uso indebido de los dispositivos móviles.
3. Consultar simultáneamente más de cuatro (4) libros en salas acceso directo (estantería abierta).

Parágrafo Primero. En las áreas de la biblioteca dedicadas a consulta de catálogos, hemerotecas, fondos especiales, entre otros., se dará prioridad al uso de este tipo de material.

Parágrafo Segundo. La biblioteca podrá limitar el acceso con morrales, bolsos o similares y no se hará responsable de los objetos y pertenencias personales de los usuarios.

Parágrafo Tercero. El personal de la biblioteca deberá estar debidamente identificado en todo momento y podrá solicitar identificación a cualquier usuario que incumpla las normas.

TÍTULO IV

DEL PROCEDIMIENTO DE PRÉSTAMO

CAPÍTULO I

DEL FONDO BIBLIOTECARIO DE LA BIBLIOTECA

Artículo 15. Objetivo: Proporcionar a la comunidad universitaria y al público en general el fondo bibliográfico de la biblioteca, con el fin de apoyar las actividades de docencia, investigación y extensión.

Artículo 16. Tipos de préstamo:

- **Préstamo Interno.** Es aquel que se realiza en la sala de lectura. El material es prestado con la restricción de ser utilizado dentro de las instalaciones de la



CONSEJO UNIVERSITARIO

biblioteca. Este servicio es para los usuarios que no forman parte de la comunidad universitaria y para el material clasificado como de uso interno y/o reserva.

- **Préstamo Circulante.** Es aquel que se realiza para consulta fuera del ámbito de las bibliotecas durante un plazo determinado. El material es prestado a aquellos usuarios que están debidamente inscritos en los Servicios Bibliotecarios; este tipo de préstamo sólo se realiza para el material clasificado con categoría circulante.
- **Préstamo Interbibliotecario.** Corresponde a la gestión del material bibliográfico que es solicitado por el usuario ULA de una biblioteca y se encuentra en existencia en otra biblioteca de la Universidad de Los Andes. Se realiza entre el Centro de Referencia de las Bibliotecas de las áreas de Ciencias Sociales y Humanísticas, Ciencia de la Salud y Ciencia y Tecnología con otras instituciones bibliotecarias externas, tanto como biblioteca peticionaria como proveedora.

Artículo 17. Acceso al fondo.

- **El Directo:** El usuario tiene la posibilidad de elegir y consultar los libros directamente de las estanterías para luego dejarlos en las mesas de consultas y que el personal los registre para las estadísticas de uso.
- **El Indirecto:** Los libros no están a disposición directa de los usuarios y es necesaria la mediación del personal de la biblioteca.

Artículo 18. Documentos objeto de préstamo. Los fondos bibliográficos de cualquiera de las Bibliotecas de la Universidad de Los Andes, sea cual sea su ubicación, pueden ser objeto de préstamo para toda la comunidad universitaria, con las siguientes excepciones: Las obras de Referencia, Revistas, Obras del Fondo Antiguo, Obras de Arte, Electrónicas y Cartográficas, y todas aquellas que por sus características peculiares y estado de conservación haga recomendable su consulta exclusiva en las instalaciones de la Biblioteca.

Artículo 19. Duración y condiciones del servicio de préstamo. Los plazos y condiciones del préstamo se refieren tanto al número de ejemplares como al número de días que serán prestados y serán susceptibles de revisión y cambio, siempre que las circunstancias del momento lo requieran.



CONSEJO UNIVERSITARIO

Artículo 20. Número de ejemplares. El número de ejemplares que se pueden tener en préstamo simultáneamente varía en función de la categoría de usuario y de la tipología de los documentos.

- a. Profesor, investigador, postgrado, tesista, doctorado a un máximo de 10 libros.
- b. Estudiante, empleado, obreros, contratados a un máximo de 8 libros.
- c. Usuarios externos: Solo préstamo interno.

Parágrafo Primero. Un usuario no podrá tener en préstamo simultáneamente dos obras iguales.

Parágrafo Segundo. Cada volumen identificado por su correspondiente código de barras, será considerado como una unidad de préstamo.

Artículo 21. Plazos de préstamo circulante. Los plazos de préstamo domiciliario se determinan en función de las características especiales de cada una de las bibliotecas que conforman SERBIULA. No obstante, existen unos mínimos y unos máximos para cada tipo de préstamo y en función de la categoría de usuario. Durante los periodos de vacaciones, navidad, semana santa, se realizarán préstamos de duración especial.

Artículo 22. Renovación. Se podrá renovar el préstamo de una obra, hasta tres (3) veces cuando en la biblioteca existan ejemplares adicionales en la colección.

CAPÍTULO II

DE LAS SANCIONES Y FALTAS

Artículo 23. Sanciones: El uso de la biblioteca implica la aceptación de las Normas al Público para los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes y su incumplimiento tendrá una serie de limitaciones en el uso del servicio.



CONSEJO UNIVERSITARIO

Artículo 24. Faltas. Serán motivo de sanciones las faltas indicadas a continuación, las cuales ocasionarán la suspensión parcial o definitiva del servicio:

- a) En caso de actitud ajena a los usos y propósitos de la Biblioteca Universitaria: En función de las circunstancias y del daño causado podrán tener como consecuencia la suspensión temporal, desde uno hasta tres meses del derecho de uso del servicio de préstamo.
- b) En caso de la morosidad en la devolución del material: Los usuarios que soliciten un libro en préstamo asumen la responsabilidad de devolver o renovar el material dentro del plazo establecido, el retraso en la devolución del material supondrá la suspensión del derecho a préstamo de acuerdo al tipo de material: circulante durante tres días por día de retraso en la devolución, reserva durante siete días por día de retraso en la devolución.
- c) En caso de retiro no autorizado de las obras proporcionadas para consulta interna: Supondrá la suspensión del derecho a préstamo durante seis meses.
- d) En caso de intento de sustracción de fondos bibliográficos, documentales o cualquier otro material.: Cuando un usuario retire un ejemplar de una Biblioteca sin haber cumplido los trámites reglamentarios establecidos, ameritará la suspensión definitiva de todos los Servicios Bibliotecarios.
- e) En caso del uso no adecuado y el deterioro intencionado o negligente de los fondos bibliográficos o cualquier otro tipo de material: El usuario ha de respetar la correcta conservación de los documentos obtenidos en préstamo, por ello cuando se compruebe claramente que un documento ha sufrido grave deterioro durante el periodo de préstamo por parte de un usuario, éste deberá restaurar o reponer en original dicho material. En caso de la mutilación de una obra se le suspenderá el servicio en todas las bibliotecas de la ULA por seis meses y tendrá que reponer la obra.
- f) En caso de pérdida del ejemplar: El usuario debe notificar inmediatamente la pérdida de una obra solicitada en préstamo y será responsable de reponer esa obra. En el caso que se encuentre fuera de edición, deberá adquirir, siempre con el



CONSEJO UNIVERSITARIO

asesoramiento del personal bibliotecario, otra que corresponda exactamente a la misma disciplina y característica de la extraviada. Hasta que no haga efectiva la restitución del ejemplar perderá el derecho a préstamo, y el consecuente derecho a la solvencia de biblioteca, documento necesario para trámites administrativos dentro de la Universidad.

- g) Irrespeto al personal de las bibliotecas: Serán motivo de advertencia y podrán dar lugar a la suspensión temporal del derecho de uso del servicio de préstamo, desde 15 días hasta un mes; asimismo, los usuarios podrán ser solicitados a abandonar las salas.

DE LAS DISPOSICIONES FINALES

Primera. Las presentes normas entrarán en vigencia a partir de su aprobación por parte del Consejo Universitario de la Universidad de Los Andes.

Segunda. Lo no previsto en estas normas y las dudas que surjan de su aplicación será resuelto por el Consejo Universitario, visto informe presentado por los Coordinadores y las Comisiones de Biblioteca y/o la Dirección de los Servicios Bibliotecarios de la Universidad de Los Andes (SERBIULA).

Tercera. Se deroga la normativa interna que colida con las presentes normas.

Dado firmado, sellado y refrendado, en el Salón de Sesiones del Consejo Universitario de la Universidad de Los Andes, a los ocho días del mes de julio del año dos mil diecinueve.

Mario Bonucci Rossini
Rector

José María Andréz Álvarez
Secretario