

# Política de Servicios Virtuales y de Acceso Remoto

---

## INTRODUCCIÓN

La Biblioteca de la Universidad Politécnica de Puerto Rico provee servicios virtuales y acceso remoto a fuentes de información para responder a las necesidades de los estudiantes, facultad, administración y la comunidad a distancia. Se accede a la información y se brindan servicios utilizando las tecnologías de información y comunicaciones. Los servicios pueden ser automatizados, ofrecidos directamente al usuario por un sistema o pueden ser atendidos por personal de la Biblioteca mediante comunicación remota.

## MISIÓN

La Biblioteca de la Universidad Politécnica de Puerto Rico es una unidad académica institucional. Su misión consiste en ofrecer a la comunidad académica un espacio, físico y virtual en donde el acceso a recursos y servicios de información y la guía de profesionales de la información posibiliten interacción, intercambio de ideas, desarrollo de destrezas, descubrimiento de nuevas fuentes y creación de nuevo conocimiento resultando en una experiencia empoderadora de aprendizaje de por vida..

## DEFINICIÓN

“Acceso remoto” se refiere a los servicios de información y biblioteca que pueden ser accedidos y /o resueltos sin tener que visitar la Biblioteca personalmente. El término “Servicios Virtuales” se refiere a los servicios e información que se acceden a través de comunicación por Internet.

## ADQUISICION Y PRESUPUESTO

Los criterios para la adquisición de recursos electrónicos están definidos en el documento “Plan de Desarrollo de Colección”. Se ha establecido un compromiso presupuestario de destinar más del 60% del presupuesto de la Biblioteca para la adquisición, actualización y mantenimiento de los recursos y colecciones electrónicas. En la negociación para adquirirlos se considera preferiblemente que incluya acceso perpetuo, que tengan actualizaciones continuas, que contemplen el préstamo inter bibliotecario, tengan accesibilidad para las plataformas de educación a distancia, para múltiples usuarios simultáneos así como acceso remoto mediante autenticación de usuarios autorizados.

## PERSONAL

El personal de servicio de la Biblioteca debe poseer las competencias necesarias para que puedan ofrecer servicios virtuales y acceso remoto eficazmente. Esto incluye el desarrollo de destrezas de búsqueda de información así como el manejo de tecnología. Se requiere además capacitación continua para dominar diferentes plataformas, interfaces y conocer las actualizaciones constantes de los diferentes productos electrónicos.

## **Universidad Politécnica de Puerto Rico Biblioteca**

La Biblioteca de la Universidad Politécnica cuenta con el puesto de Coordinador de Servicios Virtuales. Los deberes y responsabilidades de este empleado incluyen: el conocer el manejo, uso, disponibilidad, cambios y actualizaciones de los productos de información electrónicos que forman parte de las colecciones de la Biblioteca. También tiene que planificar, coordinar y ofrecer talleres sobre estos productos como parte de los adiestramientos de educación continua al personal de servicio de la Biblioteca. Además está encargado de la promoción de estos recursos. Apoya a la Directora en el desarrollo de nuevos servicios virtuales y colabora en proyectos que requieran el uso de las nuevas tecnologías de la información en las áreas de Servicio al Público.

Además del Coordinador, todo el personal atiende o refiere consultas recibidas a través de correo electrónico, teléfono y fax. Se crearon cuentas de correo electrónico para canalizar solicitudes de servicio y mantener comunicación efectiva. Los mensajes de correo electrónico de “referencistas” y “circulación” son recibidas por todos los empleados de las áreas de Sala de Investigaciones y Circulación respectivamente. De esta manera el primero que esté en su turno de trabajo podrá atender las consultas. En las orientaciones, talleres, página Web y Blog se promueve este servicio de referencia virtual.

El Departamento de Sistemas de Información de la Universidad ofrece apoyo para mantener la infraestructura tecnológica, se encarga de instalar, actualizar, configurar y monitorear los servidores de manera que los servicios electrónicos no se vean afectados. **SERVICIOS VIRTUALES Y DE ACCESO REMOTO**

### **A. Página Web de la Biblioteca**

La página Web o portal cibernético de la Biblioteca de la Universidad Politécnica responde a las necesidades académicas de información y comunicación de nuestra comunidad. A través de la página ofrecemos información práctica y acceso para responder rápidamente a las demandas de servicio. Algunos de los enlaces que ofrece la página Web son:

1. Horario de servicio
2. Información sobre los departamentos incluyendo teléfono y correo electrónico para contactar a todos los empleados de la Biblioteca
3. Descripción de los servicios que ofrece la Biblioteca
4. Acceso al catálogo
5. Acceso a las bases de datos
6. Enlaces a servicios de referencia en la sección “Pregúntale al Bibliotecario”
7. Acceso al Blog

Se accede a través del portal de la Universidad Politécnica, en la pestaña de “Library” o directamente en la dirección electrónica: <http://www.pupr.edu/library/>

### **B. Blog**

La Biblioteca de la Universidad Politécnica de Puerto Rico se une a las bibliotecas académicas en utilizar las herramientas que ofrece la web 2.0 para llegar a los usuarios del nuevo milenio a través

## Universidad Politécnica de Puerto Rico Biblioteca

de diferentes medios de comunicación. El objetivo del blog es mantener una comunicación efectiva y dinámica con la comunidad académica manteniéndola informada de los servicios virtuales, colecciones y documentos que pueden utilizar para satisfacer las necesidades de información a distancia tales como:

1. Enlaces, que han sido evaluados y recomendados por los bibliotecarios, relacionados a las áreas de estudio y el currículo de la Universidad.
2. Información actualizada diariamente sobre cambios de horario, eventos y noticias de la Biblioteca.
3. Servicios, enlaces y directorio de la página Web
4. Acceso de varias maneras:
  - a. Desde la plataforma de Blackboard a través del ícono "LIBRARY".
  - b. En la página Web de la Biblioteca por el enlace "Library Blog"
  - c. Directamente a la dirección <http://bibliopoli.wordpress.com/>

### C. Catálogo en línea e-Library

Desde el 1989 la Biblioteca cuenta con un catálogo en línea utilizando la plataforma UNICORN de *SIRSI Corporation*. Este producto se encuentra en un servidor independiente en la Biblioteca.

Esta base de datos bibliográficos describe los recursos informativos que forman parte de las diversas colecciones de la Biblioteca. Entre estos se encuentran: libros, revistas, vídeos, CD-ROM, libros electrónicos (*e-books*) y otros.

1. Búsqueda remota de recursos disponibles - El catálogo está disponible para quienes deseen accederlo desde la comodidad de su hogar, oficina o cualquier lugar con acceso a Internet, a través del portal electrónico: <http://www.pupr.edu/library> o a través del Blog de la Biblioteca: <http://bibliopoli.wordpress.com/catalogo-en-linea/> presionando el enlace "Library Catalog".
2. Acceso a publicaciones periódicas y libros disponibles en formato electrónico - Los recursos en línea como libros y revistas electrónicas se pueden acceder presionando el enlace "*Electronic access*" que aparece en el registro de los recursos.
3. Conocer status de los usuarios - Desde el portal del catálogo, en el lado izquierdo de la pantalla se selecciona el botón "*User Services*" y luego en el botón "*User status inquiry*" se obtiene información sobre: deudas, recursos prestados y fecha de entrega, libros reservados o mensajes.
4. Renovación de recursos prestados – En el mismo lugar de "*User Services*" en el botón "*renew material*" se puede renovar el tiempo de préstamo de un recurso.

### D. Bases de datos

La Biblioteca tiene suscripción a bases de datos especializadas y generales. Estas contienen información de fuentes académicas, confiables y actualizadas. Incluyen tanto índices como artículos

## Universidad Politécnica de Puerto Rico Biblioteca

de revistas, enciclopedias, tesis, periódicos y libros en texto completo. Estas fuentes de información en formato electrónico se pueden acceder 24/7.

En la página Web de la Biblioteca y en el Blog hay una breve descripción de las bases de datos disponibles y enlaces para acceder a las mismas. El [Blog](#) además contiene instrucciones adicionales para accederlas y utilizarlas.

El acceso remoto a las bases de datos es para los miembros de la comunidad universitaria. Se requiere su nombre de usuario y contraseña para acceder a las bases de datos fuera de la Universidad, este es el mecanismo para autenticar al usuario y cumplir con las condiciones de licencias de los proveedores. Los miembros de la comunidad externa pueden utilizar las bases de datos desde las computadoras de la Sala de Investigaciones solicitando ayuda a los bibliotecarios para acceder.

La información obtenida de las diversas fuentes a través de las bases de datos tiene que ser utilizada conforme a las leyes de Derecho de autor (*Copyright*) aplicables en Puerto Rico y Estados Unidos.

### E. Servicios de Sala de Investigaciones

1. **Referencia virtual** – Preguntas a los bibliotecarios referencistas sin tener que visitar personalmente la Biblioteca. En la página web y en el Blog esta la sección de “PREGUNTALE AL BIBLIOTECARIO” donde se encuentra información sobre las maneras de comunicarse:
  - a. Correo electrónico [referencistas@pupr.edu](mailto:referencistas@pupr.edu) - Se creó una dirección de correo electrónico para atender las consultas. Esta comunicación es recibida por todos los bibliotecarios referencistas. Las preguntas serán contestadas en orden de llegada y recibirá su contestación en 24 horas o menos. Para este servicio se tiene que completar el formulario de consulta que se provee en las páginas electrónicas.
  - b. Teléfono al 787-622-8000 ext. 444
  - c. Fax 787-759-7926

### F. Servicios del Área de Circulación y Reservaciones

1. Correo electrónico [circulacion@pupr.edu](mailto:circulacion@pupr.edu) - Se creó también una dirección de correo electrónico para el área de circulación. Esta comunicación es recibida por todos los bibliotecarios de Circulación.
2. Teléfono por el 787-622-8000 ext. 233, 232 y 256
3. Fax al 787-763-3028
4. Reserva (*HOLD*) de recursos vía teléfono, correo electrónico a [circulacion@pupr.edu](mailto:circulacion@pupr.edu) o a través del catálogo por los enlaces “Hold” o “I need material”
5. Renovación de recursos prestados vía teléfono o a través del catálogo en línea.
6. Reservación de salones para actividades por correo electrónico [reservaciones@pupr.edu](mailto:reservaciones@pupr.edu) o teléfono 787-622-8000 ext. 254

## Universidad Politécnica de Puerto Rico Biblioteca

7. Solicitud en formato electrónico para reservar los salones Milla de Oro y Floral Park a través de la página de la Biblioteca.
8. Notificación de vencimiento de entrega de recursos vía correo electrónico.
9. Notificación de deudas vía correo electrónico.

### G. Destrezas de Información

El Programa de Desarrollo de Destrezas de Información utiliza las tecnologías de información y comunicaciones como parte de sus herramientas de trabajo para que los estudiantes accedan a módulos y presentaciones de manera remota.

En el Blog se encuentran presentaciones sobre varios temas de destrezas de información. También a través de Blackboard, en acuerdo con los profesores, se enlazan presentaciones y tutoriales sobre destrezas de información, relacionadas a los cursos.

### H. Préstamos Interbibliotecarios

Los estudiantes, facultad y miembros de la comunidad universitaria pueden obtener información y solicitar servicios de préstamos de recursos no disponibles en nuestra biblioteca a través de préstamos interbibliotecarios.

1. Información sobre el servicio de préstamos a través del Blog y en la página Web en el enlace “Interlibrary Loans”.
2. Solicitud de préstamos mediante formulario que se encuentra en el Blog y en la página Web y se envía por correo electrónico a [illoan@pupr.edu](mailto:illoan@pupr.edu).
3. Notificación sobre la llegada y recogido de un recurso impreso a través de correo electrónico y teléfono.
4. Entrega de documentos en formato electrónico a través del correo electrónico.

### GUIAS Y ESTÁNDARES

La Biblioteca cumple con estándares y guías establecidas por organizaciones profesionales como la Asociación Americana de Bibliotecas (ALA por sus siglas en inglés) y otros de agencias acreditadoras. Algunos de los documentos pertinentes a los servicios y recursos de acceso remoto son:

1. “Standards for Libraries in Higher Education” – ACRL, October 2011
2. “Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students” ACRL, June 2005
3. “Guía para la Operación de Instituciones de Educación Superior a Distancia y para el Desarrollo de Programas de Educación Superior a Distancia” CE, 2007

Aprobado agosto/2010  
Rev. octubre/ 2011  
Rev. enero/ 2013  
Rev. diciembre/2016