



Vicerrectoría de Recursos de Información

# **MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA BIBLIOTECA**

## Tabla de Contenido

Introducción	8
Visión	9
Misión	9
Plano de Biblioteca	10
Organigrama	11
Servicios de la biblioteca	12
Horario de servicios	13
Políticas generales	14
Responsabilidad del personal bibliotecario	15
Area de Reserva	16
Area de Circulacion y Publicaciones seriadas	17
Programa de Destrezas de Información	17
Sala de Circulación	18
• Descripción general	18
• Servicios	18
• Prestamos externos	18
• Prestamos especiales	18
• Prestamos Intrabibliotecarios	19
• Prestamos de audiovisuales	19
• Renovacion de prestamos	19
• Política de multas	19
• Registro de revistas	20
• Exhibiciones	20

Sala de Referencia	21
• Descripción general	21
• Colección de Referencia	21
• Servicios de Referencia	21
• Asistencia al usuario	21
• Atención a solicitudes de información	22
• Destrezas de información	22
• Política de préstamos	22
• Archivo Vertical	22
Sala de Reserva	23
• Descripción general	23
• Servicios	23
• Políticas del área de reserva	23
• Política de multas	24
Programa de destrezas de información	25
• Descripción general	25
• Misión	25
• Servicios	25
Sala de Estudio Grupal	26
• Descripción general	26
• Políticas de uso	26
• Préstamos de salas por sistema	26
Referencia virtual	27
• Definición del concepto	27
• Descripción general	27
• Servicio	27

• Medios de servicios	27
○ Preguntale al bibliotecario	27
○ Redes sociales	28
○ UNEBIB, aplicación móvil	29
▪ UNEBIB-Chat	29
• Tiempo de respuesta	30
• Personal encargado	30
• Formulario de referencia virtual	30
• Estadísticas de uso	31
Centro Tecnológico Comunitario	32
▪ Descripción general	32
▪ Servicios	32
Servicios de Instrucción Individualizada	33
▪ Descripción general	33
▪ Orientaciones	33
Servicio de Fotocopias	34
▪ Descripción general	34
▪ Instrucciones generales	34
▪ Recaudo de dinero	34
Colecciones especiales	35
▪ Descripción general	35
▪ Colección Ana G. Mendez	35
▪ Colección Jesus T. Piñero	35
▪ Colección Numismática	35
Libros y lectores electrónicos (ebooks/ ereaders)	36
▪ Descripción general	36

▪ Política de prestamos	36
▪ Política de multas	37
Prestamos de recursos	38
▪ Prestamos intrabibliotecarios	38
▪ Prestamos solicitados a otras bibliotecas del SUAGM	38
▪ Recibo de prestamos	38
▪ Prestamos solicitados a la Universidad del Este por otras bibliotecas del SUAGM	39
▪ Prestamos interbibliotecarios	39
Políticas de Multa	40
▪ Area de Circulacion	40
▪ Area de Reserva	40
▪ Condonacion de multa	40
Reserva de profesores	41
▪ Descripcion general	41
▪ Servicios para la facultad	41
Proyecto Escuela y Biblioteca	43
▪ Descripcion general	43
▪ Facultad	43
▪ Bibliotecario	43
Sistemas de clasificación de recursos	44
▪ Descripcion general	44
Política de donación de recursos	45
▪ Descripcion general	45
▪ Política de donativos	45
▪ Política de canje	46
Política de descarte y bajas	47

▪ Descripción general	47
▪ Recursos generales	47
▪ Recursos especiales	47
▪ Revistas	47
▪ Periódicos	48
▪ Archivo vertical	48
▪ Recursos de referencia	48
Política de selección de recursos bibliográficos	49
▪ Descripción general	49
Otras tareas	50
▪ Descripción general	50
▪ Lista de recursos dados de baja	50
▪ Exhibiciones	50
▪ Recomendación de recursos	50
▪ Inventario	50
▪ Recibo de los recursos catalogados	50
▪ Informes mensuales y anuales	51
▪ Orientación sobre servicios bibliográficos	51
▪ Lectura de anaqueles	51
▪ Semana de la biblioteca	51
Normas y procedimientos para los estudiantes asistentes	52
▪ Descripción general	52
▪ Características generales del estudiante asistente	52
▪ Reglas designadas para el estudiante	52
▪ Tareas diarias	53
▪ Comunicación	53

▪ Uso de las computadoras	53
▪ Nominas de los estudiantes asistentes	53
Tramitación de quejas y querellas	54
▪ Descripción general	54
▪ Procedimiento de quejas	54
▪ Procedimiento de querellas	55
Uso y acceso a la Internet	56
▪ Descripción general	56
Otras políticas y normas	57
Procedimientos para el módulo de Circulación	58
▪ Como acceder al modulo de circulacion	58
▪ Como solicitar prestamos de recursos bibliograficos	60
▪ Buscar registro de usuario	60
▪ Crear registro de usuario	61
▪ Editar un registro de usuario	64
▪ Prestamo a usuario desde localidad de Circulacion o Reserva	64
▪ Renovacion de recursos al usuario	66
▪ Descargar recursos prestados desde la localidad de Circulacion y Reseva	67
▪ Funcion de multas en Circulacion y Reserva	70
▪ Pasos para añadir multas manualmente al usuario en Circulacion y Reserva	71
▪ Pasos para borrar multas en Circulacion y Reserva	73
▪ Cambio en la fecha de vencimiento de un recurso	77
▪ Como realizar notas en el registro del usuario	79
▪ Reconocimiento de los “overrides”	81
Compromiso	83

## Introducción

La Biblioteca de la Universidad del Este de Carolina, conjuntamente con las bibliotecas de los Centros Universitarios de Barceloneta, Cabo Rojo, Santa Isabel, Utuado y Yauco, forman parte de la Vicerrectoría de Recursos de Información. Como parte integrante del proceso de enseñanza aprendizaje, la biblioteca es responsable de adquirir, organizar, desarrollar, actualizar y preservar la variedad de recursos bibliográficos existentes. Los mismos se ofrecen en distintos formatos y se adquieren con el objetivo de apoyar los programas académicos que ofrece la Universidad. El proceso de adquisición se logra mediante las recomendaciones que ofrecen los profesores, estudiantes y asociados. De esta manera, ofrece apoyo los programas académicos de las escuelas:

- Educación
- Ciencias y Tecnología
- Ciencias de la Salud
- Ciencias Sociales y Humanas
- Estudios Técnicos
- Estudios Profesionales: Programa AHORA y Educación Continua
- IEN Business School
- José A. (Tony) Santana International School of Hospitality and Culinary Arts

Este manual propone actualizar las políticas y normas que se relacionan con los procesos vitales de nuestra biblioteca. En el mismo se detallan de manera específica las funciones de los puestos existentes y los procedimientos a seguir en el desempeño de las tareas que corresponden a las áreas de servicio de la biblioteca. Por consiguiente, se tomaron en consideración las funciones particulares que caracterizan las áreas de Circulación, Reserva, Publicaciones Periódicas, Referencia y el Programa de Destrezas de Información e Investigación.

Todos los servicios que se ofrecen en la biblioteca están dirigidos a toda la comunidad universitaria y externa, impresos y en línea. Este manual está sujeto a revisión periódica según surjan cambios en las funciones del personal, cambios en las áreas de servicio de la biblioteca o cambios en las políticas institucionales.

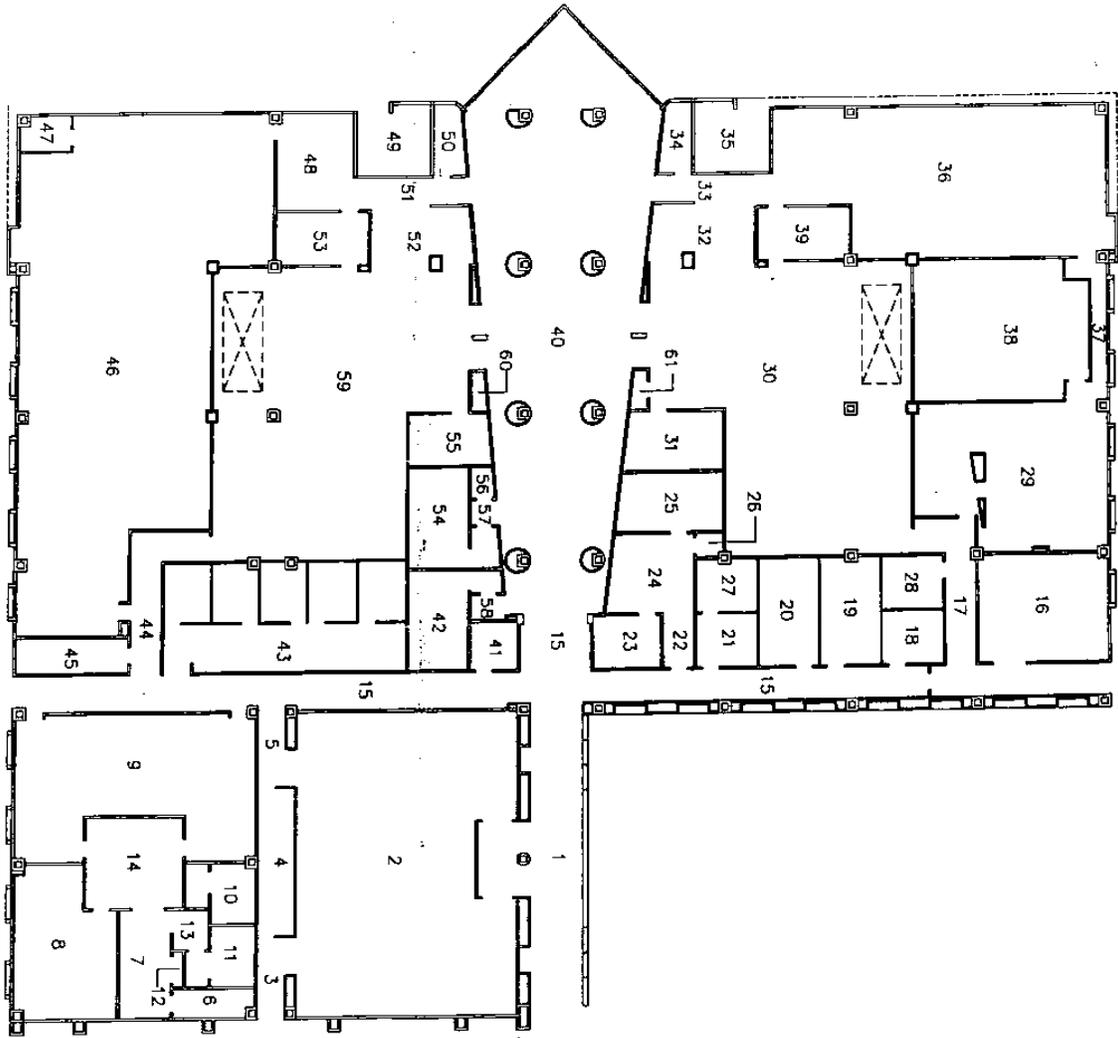
## **Visión**

En armonía con la Institucional, la biblioteca tiene la Visión de llegar a ser una comunidad de aprendizaje de alta calidad, reconocida como líder en avanzada tecnología, centrada en el ser humano y de orientación internacional.

## **Misión**

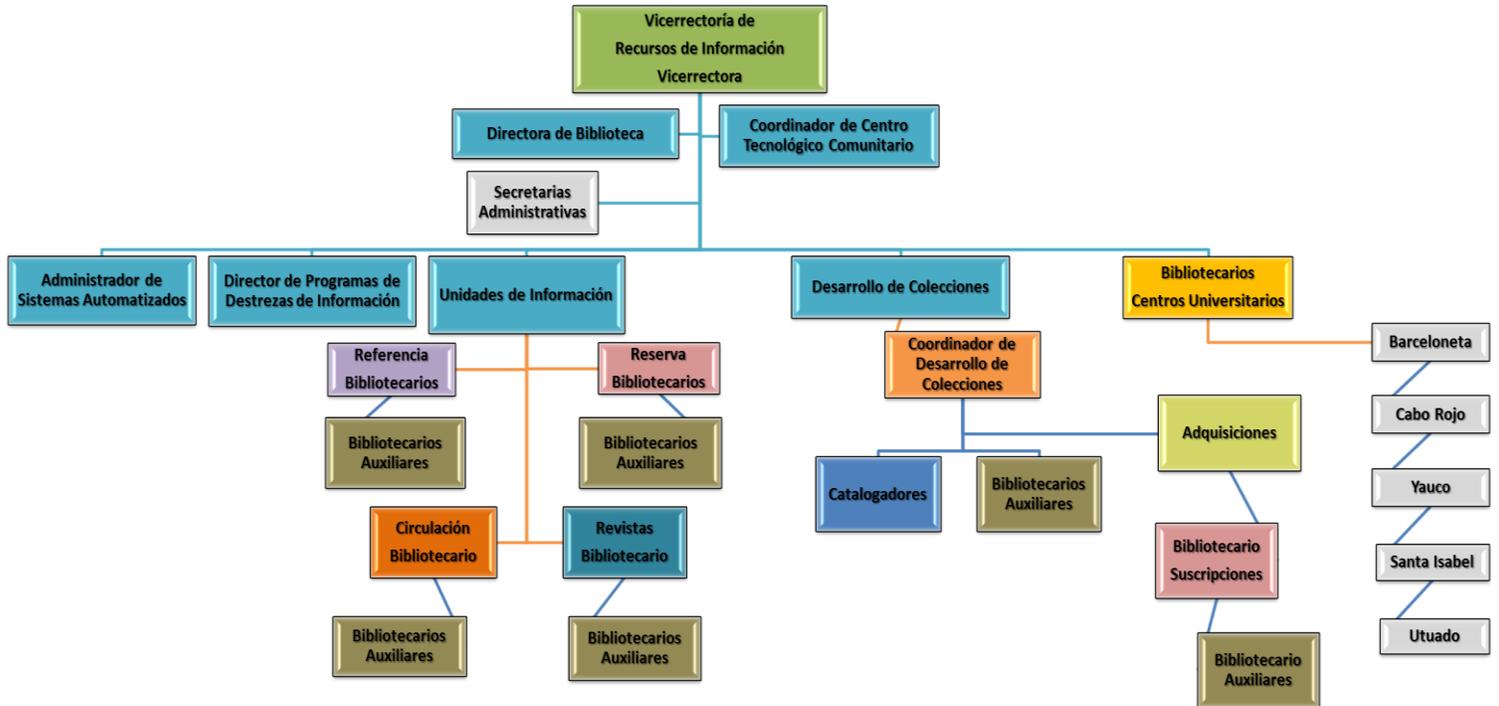
En armonía con la institucional, la biblioteca contribuirá al desarrollo integral de una población estudiantil diversa a través de la investigación, el pensamiento crítico-creativo, la construcción del conocimiento y su aplicación. Aspira además, a complementar el compromiso de la universidad hacia la investigación, creatividad e innovación mediante los servicios en las áreas de las bibliotecas e interactuando con otros medios locales y virtuales.

# Plano de Biblioteca



# Organigrama

## UNIVERSIDAD DEL ESTE Organizational Chart Library



## **Servicios de la Biblioteca**

Los siguientes servicios se ofrecen a toda la comunidad universitaria, a través de las diversas áreas de la biblioteca:

- Área de Circulación
- Área de Reserva
- Área de Referencia
- Préstamo de materiales impresos y no impresos
- Publicaciones periódicas
- Servicios Audiovisuales
- Archivo Vertical
- Libros y lectores electrónicos
- Catálogo en línea
- Bases de datos en línea
- Servicios de fotocopias
- Servicios de Instrucción Individualizada (BibTech Corner)
- Catálogo en línea (OPAC) Ana
- Servicios de computadoras
- Préstamos intrabibliotecarios e interbibliotecarios
- Salas de Estudio Grupal
- Préstamo de computadoras portátiles (laptops)
- Programa de Destrezas de Información e Investigación
- Sala de Investigación
- Referencia Virtual
- Centro Tecnológico Comunitario
- Colección Especiales

## **Horario de Servicios**

Los horarios de servicios de la biblioteca dependerán del centro y la necesidad que acontezca. El horario de la biblioteca en el campus principal es:

Lunes a jueves: 7:00 am a 11:00 pm

Viernes: 7:00 am a 10:00 pm

Sábado: 8:00 am a 5:00 pm

Domingo: 12:00 pm a 5:00 pm

Feridos: 7:00 am a 9:00 pm

Los horarios del personal bibliotecario serán rotativos y estará sujeto a la necesidad de servicio que acontezca. El personal exento debe cubrir las áreas de acuerdo a la necesidad o por orden de la directora de biblioteca. Los planes de sustitución para el personal estarán a cargo de la directora de la biblioteca y del personal designado de coordinar las áreas de servicio.

## Políticas generales

1. Mostrar la tarjeta de identificación, según estipula el Reglamento de Estudiantes Sección 1 Art.6. De no tener la tarjeta de identificación debe mostrar su programa de clases con una tarjeta personal validada (Sección 2 Art.6)
2. Devolver en o antes de la fecha fijada, los recursos obtenidos en calidad de préstamo.
3. Notificar inmediatamente todo caso de pérdida o mutilación del material o equipo por el que se haya responsabilizado. (incluir en las áreas)
4. Mantener un ambiente de estudio apropiado, por tanto se prohíbe:
  - a. No ingerir alimentos en las diferentes salas y áreas de la biblioteca.
  - b. No fumar, ni consumir sustancias controladas y/o bebidas alcohólicas.
  - c. Respetar el derecho de estudio de los demás usuarios, hablar en voz baja en todo momento.
  - d. Utilizar los cubículos, mesas y/o equipo tecnológico correctamente.
5. Mantener celulares vibrando y contestar llamadas fuera de la biblioteca.
6. No traer animales a la biblioteca a las diferentes salas, siempre y cuando sean perros guías o de programas de terapia canina certificados.
7. Prohibido las ventas o colectas que no estén certificadas por el Vicerrector de Asuntos Estudiantiles.( Sección 8.7 Art.7)
8. Menores de doce (12) años tendrán la supervisión de un adulto, según estipula el Reglamento de Estudiantes en Sección 8.6 Art. 7.
9. Se le notificará a los usuarios, quince minutos antes de la hora de cierre, para que se cumpla con el horario establecido.

## **Responsabilidades del personal bibliotecario**

El personal bibliotecario de la Universidad del Este está compuesto por una directora de la biblioteca, una bibliotecaria a cargo del Programa de Destrezas, una administradora de sistemas automatizados, ocho bibliotecarios, seis bibliotecarios auxiliares y un asistente de biblioteca. Este personal tiene unas tareas específicas que aparecen esbozadas en sus respectivas descripciones de puesto. A continuación, se desglosan algunas tareas generales que se realizan en las diversas áreas de servicio.

### **Área de Referencia**

- Encender las computadoras de las diversas áreas designadas y televisor de la galería de exalumnos en la biblioteca. El personal bibliotecario así como los usuarios tendrán acceso a las computadoras mediante su clave personal y contraseña asignada.
- Encender y verificar las fotocopiadoras, colocar papel y tinta para su buen funcionamiento. Reportar a la compañía sobre algún daño o mal funcionamiento.
- Encender y verificar las impresoras y computadoras del área.
- Contestar preguntas de naturaleza informativa (por teléfono, presencial, individual, grupal y referencia virtual) y bibliográfica utilizando la colección de la biblioteca y recursos en línea.
- Satisfacer las necesidades del usuario utilizando todos los recursos disponibles.
- Ofrecer orientaciones individuales a los usuarios que así lo soliciten.
- Mantener al día el Archivo Vertical.
- Asistir a los estudiantes en las áreas de computadoras.
- Preparar informes estadísticos del funcionamiento de la sala.
- Recomendar libros para encuadernación y descarte.
- Recomendar nuevos recursos para la colección de la sala.
- Agendar las reservaciones de las Salas de Estudio Grupal.
- Recomendar normas y procedimientos en coordinación con la directora para el mejoramiento de los servicios a los usuarios.
- Orientar a los usuarios sobre el uso y manejo del catálogo en línea y las bases de datos.
- Mantener ordenado el mobiliario y el equipo.
- Velar por el buen uso de los recursos.
- Anaquelar los recursos. El personal bibliotecario es responsable de dejar los recursos anaquelados al finalizar su turno.
- Lectura de anaqueles durante el semestre.
- Preparar plan de mantenimiento de las colecciones.
- Mantener el orden y la disciplina en la sala.
- Supervisar a los estudiantes asistentes.
- Cotejar la cantidad de las computadoras portátiles diariamente.
- Someter solicitud de servicio a Informática para el mantenimiento del equipo.
- El personal bibliotecario del último turno deberá apagar las computadoras y dejar la sala en orden.
- El personal bibliotecario debe asistir a talleres de desarrollo profesional y educación continua para

adaptarse a los cambios dentro de la profesión.

- El personal bibliotecario asignado se encargará de comprar los periódicos El Nuevo Día y Primera Hora, así como los periódicos gratuitos El Vocero, Índice y Metro.

### **Área de Reserva**

- Encender las computadoras de las diversas áreas designadas en la biblioteca. El personal bibliotecario así como los usuarios tendrán acceso a las computadoras mediante su clave personal y contraseña asignada.
- Prestar y descargar los recursos bibliográficos utilizados por el usuario, a través del sistema automatizado.
- Recibir libros y multimedios para colocar en Reserva de profesores. Solo se aceptarán dichos recursos.
- Llevar a cabo informes estadísticos de asistencia, servicios y prestación de recursos.
- Ofrecer orientaciones individuales a los usuarios que así lo soliciten.
- Llenar la boleta de préstamos manuales diarios en caso de ausencia de sistema.
- Hacer las gestiones pertinentes para la devolución de los recursos requeridos en Reserva, en caso de atraso o pérdida.
- Dar de baja y devolver material de reserva de profesores.
- Preparar boletas de multas a usuarios morosos.
- Atender las reservaciones de las Salas de Estudio Grupal
- Prestar materiales misceláneos (ej. Tijera, grapadora, perforadora, etc.)
- Mantener ordenado el mobiliario y el equipo.
- Velar por el buen uso de los recursos.
- Llevar a cabo lectura de anaqueles durante el semestre.
- Supervisar a los estudiantes asistentes.
- Preparar plan de mantenimiento de las colecciones.
- Someter solicitud de servicio a Informática para el mantenimiento del equipo.
- Anaquelar los recursos. El personal bibliotecario es responsable dejar los recursos anaquelados al finalizar su turno.
- Hacer inventario e informar al personal bibliotecario, al comienzo del horario diurno y al concluir el horario nocturno, de las computadoras portátiles que están en el móvil.
- El personal bibliotecario del último turno deberá apagar las computadoras y dejar la sala en orden.

### **Área de Circulación y Publicaciones Seriadas**

- Encender las luces del área.
- Encender las computadoras de las diversas áreas designadas en la biblioteca. El personal bibliotecario así como los usuarios tendrán acceso a las computadoras mediante su clave personal y contraseña asignada.
- Recoger y ponchar los periódicos del día y colocarlos en el lugar asignado para los mismos. Guardar los del día anterior.
- Prestar y descargar los recursos bibliográficos utilizados por el usuario, a través del sistema.
- Prestar los recursos audiovisuales (VHS/DVD, audífonos, televisores).
- Prestar las publicaciones seriadas.
- Contestar preguntas de naturaleza informativa (por teléfono, individual, grupal y referencia virtual) y bibliográfica utilizando la colección de la biblioteca y recursos en línea.
- Satisfacer las necesidades del usuario utilizando todos los recursos disponibles.
- Tramitar préstamos intrabibliotecarios e interbibliotecarios.
- Realizar el cambio de localización en el sistema del recurso transferido de Circulación a Reserva.
- Orientar a los usuarios sobre el uso del catálogo en línea y las bases de datos.
- Anotar las estadísticas de los servicios ofrecidos y llevar la asistencia en sala por hora.
- Preparar boletas de multas a usuarios morosos.
- Prestar materiales misceláneos (ej. Tijera, grapadora, perforadora, etc.)
- Mantener ordenado el mobiliario y el equipo.
- Velar por el buen uso de los recursos.
- Anaquelar los recursos. El personal bibliotecario es responsable anaquelar los recursos al finalizar su turno.
- Mantener el orden y la disciplina en la sala.
- Supervisar a los estudiantes asistentes.
- Preparar informes de los servicios ofrecidos.
- Someter solicitud de servicio a Informática para el mantenimiento del equipo.
- El personal bibliotecario del último turno deberá apagar los equipos electrónicos y dejar la sala en orden.

### **Programa de Destrezas de Información e Investigación**

- Ofrecer orientaciones individuales a los usuarios que así lo soliciten.
- Someter solicitud de servicio a Informática para el mantenimiento del equipo.
- Llevar informe estadístico de la asistencia y servicios.
- Llevar informe de los talleres que solicita la comunidad interna de la institución

## Sala de Circulación

### Descripción General

En la Sala de Circulación y Publicaciones Periódicas podemos encontrar recursos tales como libros, videos, microfichas, multimedios (VHS, DVD, CD-ROM) micropelículas, lectores electrónicos (e-Readers) y publicaciones periódicas (revistas académicas, profesionales, magazines y periódicos).

La colección de publicaciones periódicas complementa la colección de libros y recursos audiovisuales con información actualizada. La biblioteca está suscrita a una variada selección de revistas representativas de los cursos que se ofrecen en la institución y de interés general. También, mantiene suscripciones con los periódicos El Nuevo Día y Primera Hora, mientras que El Vocero, Metro e Índice se obtienen gratuitamente.

La sala cuenta con mobiliario y equipo disponible para las necesidades de estudio individual y colectivo de los usuarios de la universidad y externos.

### Servicios

La Sala de Circulación asiste al usuario en la búsqueda de información y ofrece servicios a la comunidad universitaria y a la comunidad externa mediante diversos tipos de prestación de recursos. A continuación, se desglosan los diversos préstamos que se brindan:

### Préstamos externos

- a. préstamos a estudiantes subgraduados – estos recursos impresos se prestan por quince (15) días calendario. El estudiante tiene derecho a renovar el mismo, siempre y cuando no haya sido reservado. Este usuario podrá solicitar un máximo de cinco (5) recursos bibliográficos.
- b. préstamos a estudiantes graduados – estos recursos impresos se prestan por treinta (30) días calendarios. Este usuario podrá solicitar un máximo de diez (10) recursos bibliográficos y podrá renovar los mismos, siempre y cuando no haya sido reservado.
- c. préstamos a profesores y asociados – estos recursos se prestan por treinta (30) días calendario. Los profesores y asociados podrán solicitar un máximo de diez (10) recursos bibliográficos y podrán renovar los mismos, siempre y cuando no haya sido reservado.

### Préstamos especiales

Se le prestará hasta un máximo de cinco (5) libros por cinco (5) días calendarios. Este préstamo se ofrece a personas ajenas a la comunidad universitaria que cumplan con los parámetros establecidos. A este grupo pertenecen exalumnos, jubilados y retirados del SUAGM, miembros de Junta Consultiva, alcaldes y cualquier otra persona que sea autorizada por la Directora de la Biblioteca.

### **Préstamos intrabibliotecarios**

Este tipo de préstamo consiste en solicitar un recurso a otra Biblioteca del SUAGM.

- a. Préstamos interbibliotecarios – este tipo de préstamo consiste en el intercambio de recursos bibliográficos entre las bibliotecas de otras instituciones académicas del país.

### **Préstamos de audiovisuales**

- a. Préstamo de audífonos-el personal bibliotecario del área de circulación tiene a su cargo la prestación de audífonos para aquellos usuarios que solicitan ver un recurso audiovisual en el área identificada para estos fines. El estudiante debe presentar una identificación con foto y a su vez el personal bibliotecario la retiene junto con la boleta de préstamo debidamente completada. Esta boleta indica el nombre del usuario, el número de estudiante y el detalle del servicio ofrecido.
- b. Préstamo de recurso audiovisual (multimedios)-en el área de circulación se le facilita al usuario recursos audiovisuales. El usuario una vez identifica el recurso a utilizar, procede a solicitarlo al personal bibliotecario del área mediante una codificación ya establecida por el área de catalogación. El estudiante debe presentar una identificación con foto y a su vez el bibliotecario la retiene junto con la boleta de préstamo debidamente completada. Esta boleta indica el nombre del usuario, el número de estudiante y el detalle del servicio ofrecido.

### **Renovación de préstamos**

Los préstamos pueden ser renovados si no han sido solicitados o reservados por otro usuario, o no están vencidos. El usuario puede renovar su préstamo mediante una llamada al personal bibliotecario antes de la fecha de vencimiento.

### **Política de Multas**

Se cobrará una multa a todo aquel usuario que no cumpla con los horarios y la fecha establecida para la devolución de los recursos. Se cobrará además, una multa por todo recurso que resulte dañado, mutilado o perdido. La cantidad de la multa dependerá del precio del recurso y de los días de atraso en la devolución. Todo recurso devuelto después de la fecha indicada se impondrá una multa de 25 centavos por día de atraso, por libro. (*Véase Multas*)

## **Registro de Revistas**

En el área de circulación tiene designado un personal bibliotecario para el control y manejo de las revistas académicas y profesionales. Este personal debe realizar el siguiente procedimiento:

- a. Recibe las revistas y las organiza por orden alfabético, las registra en el Kardex.
- b. Procede a ponchar cada recurso.
- c. Registran las mismas en el módulo de seriado.
- d. Coloca en exhibición los números más recientes y elimina a discreción del Bibliotecario.
- e. Anaquela las mismas en el área designada por orden alfabético.

## **Exhibiciones**

El personal bibliotecario debe realizar exhibiciones de nuevas adquisiciones o recursos de temas relevantes asignados en calendario.

## **Sala de Referencia**

### **Descripción General**

En la Sala de Referencia (Sala Florencio Pagán Cruz) se ofrecen servicios que ayudan a los usuarios a utilizar los recursos bibliográficos disponibles en la Biblioteca y a encontrar con rapidez y eficiencia la información que requieren los estudiantes de la Universidad del Este.

De manera de poder cubrir las necesidades de nuestro usuario la Sala cuenta con un área de fotocopadoras, dos salones grupales, cubículos, impresora, computadoras y colecciones especiales.

### **Colección de Referencia**

En la Sala de Referencia se encuentran localizados los recursos que ofrecen información rápida y básica de temas generales y especializados. Los recursos de referencia son:

- a. Fuentes en formato impreso: enciclopedias, diccionarios, directorios, índices, biografías, bibliografías, anuarios, almanaques, recursos en sistema braille, manuales, atlas, mapas, documentos de agencias de gobierno y otros.
- b. Fuentes en formato electrónico: libros electrónicos y bases de datos. Estas se pueden acceder realizando la búsqueda en el catálogo en línea y a través del enlace que ofrece el registro bibliográfico.
- c. Fuentes misceláneas: la colección de referencia también la conforma el archivo vertical. El archivo vertical incluye artículos de periódicos, folletos, boletines y hojas sueltas de información básica sobre temas de actualidad. La colección de Referencia contiene microfichas de los primeros 108 tomos de Decisiones de Puerto Rico, en una carpeta de microficha.
- d. Multimedia para personas con necesidades especiales. La Sala de Referencia cuenta con un área designada con equipo especializado para satisfacer las necesidades y complementar el aprovechamiento académico de este tipo de usuario.

### **Servicios de Referencia**

Los servicios de referencia que ofrece la biblioteca incluyen:

### **Asistencia al usuario**

- a. Asistir a los usuarios que necesiten ayuda para utilizar los recursos bibliográficos y electrónicos existentes en la sala.
- b. Apoyar en las búsquedas bibliográficas en el catálogo en línea de la biblioteca.
- c. Localizar los recursos bibliográficos en los anaqueles o ubicar la información en las fuentes de referencia.
- d. Ayudar en el uso de las bases de datos en línea. El personal de la sala de referencia aconsejará y asesorará en las estrategias de búsqueda.

### **Atención a solicitudes de información**

- a. El bibliotecario referencista brindará apoyo a los usuarios que acudan a la biblioteca para buscar respuestas a una pregunta o un problema de información en particular.
- b. Las preguntas pueden ser sencillas o de temas complejos de investigación. Si el bibliotecario, por el grado de dificultad de la pregunta, no localiza la información solicitada, referirá al usuario a consultar otros centros de información internos y externos.
- c. El referencista motivará y enseñará a los usuarios para que busquen por sí mismos y sean independientes en el acceso, manejo y recuperación de las fuentes de información.

### **Destrezas de Información**

- a. El personal referencista apoyará en el ofrecimiento de talleres sobre el desarrollo de destrezas de información tanto en forma individual como a grupos de usuarios.
- b. El referencista realizará orientaciones a los usuarios sobre los servicios bibliotecarios y de las diferentes áreas que componen la biblioteca.

### **Política de préstamo**

- a. Los recursos de referencia son para uso exclusivo en la sala. En caso de una situación especial, se le prestará el recurso para uso en otra sala de la biblioteca. El bibliotecario tendrá la opción de préstamo por sistema. En todo caso se llenará una boleta de préstamo y ésta deberá estar acompañada con una tarjeta de identificación del usuario.
- b. Cuando la fotocopidora esté fuera de servicio, no se podrá prestar el recurso para uso externo de la sala.
- c. Los recursos de referencia serán prestados con la autorización previa del Director(a) de la Biblioteca al personal administrativo y profesores siempre y cuando los necesite por un periodo de tiempo.
- d. Los recursos de referencia serán prestados con la autorización del personal bibliotecario siempre y cuando el asociado o profesor lo necesite por dos horas.

### **Archivo vertical**

- a. Un bibliotecario(a) asignado se encargará de seleccionar y mantener al día la colección de diversos documentos con material informativo sobre temas relevantes, de actualidad, difíciles de conseguir o de interés académico.
- b. Se mantiene para guardar recortes de periódicos, fotografías o láminas, folletos, trípticos e instructivos actualizados, gráficas y otra información impresa.

## Sala de Reserva

### Descripción General

El área de Reserva ubicada en la Sala de Referencia (Sala Florencio Pagán Cruz) está compuesta por los libros de textos de los cursos que se ofrecen en la Universidad. Además, se compone de recursos adicionales colocados por los profesores para beneficio de sus estudiantes.

Los recursos localizados en el área de reserva corresponden a los cursos que se ofrecen en nuestra institución a través de los diferentes periodos académicos establecidos (semestre, *part of term*, AHORA, verano). Aquellos recursos que no son utilizados en estos periodos son reubicados en la sala de circulación para darle espacio a los nuevos recursos que son requeridos. De necesitar algunos de estos recursos el personal bibliotecario del área de reserva procederá a identificarlos y moverlos al área.

### Servicios

El área de reserva provee asistencia al usuario en la búsqueda de información. Provee la prestación de libros de textos y recursos de profesores ubicados en reserva. En ocasiones, debido a las diversas necesidades del área de reserva se le ofrece al usuario la prestación de computadoras portátiles. Este servicio se ofrece siguiendo los mismos procedimientos de prestación que otros recursos del área. Además, el bibliotecario ofrece servicios a la comunidad interna y externa.

### Políticas del área de Reserva

- a. Duración de los préstamos - el período de préstamos de los recursos del área de reserva es de dos horas y para uso dentro de los predios de la Universidad.
- b. Los recursos de reserva deben evaluarse al final de cada semestre y determinar si el mismo se ha prestado, de no ser así, el mismo será reubicado en la colección de circulación.
- c. Cantidad de recursos - el usuario podrá solicitar la siguiente cantidad de recursos en calidad de préstamo:

Estudiantes subgraduados	5 recursos bibliográficos
Estudiantes graduados	10 recursos bibliográficos
Facultad	10 recursos bibliográficos
Administración	10 recursos bibliográficos

- d. Renovación de préstamos - los préstamos pueden ser renovados si no han sido solicitados o reservados por otro usuario, o no están vencidos. El usuario puede renovar su préstamo mediante una llamada al personal bibliotecario antes de la fecha de vencimiento.

## **Política de Multas**

- a. todo recurso devuelto después de la hora indicada se le impondrá una multa de \$1.00 por hora de atraso, por libro. (*Véase Multas*) Si el registro del usuario indica una multa a la hora de un préstamo, el recurso no será prestado. El usuario deberá pagar la multa en Tesorería y traer evidencia de pago para solicitar la prestación de un recurso. La condonación de deudas podrá ser realizada solamente por encargados del área, el (la) director(a), y el (la) vicerrector(a).
- b. Mutilación de Libros - mutilación es cortar o quitar una parte o porción de algunos de los recursos. Todo aquel usuario que mutile cualquier recurso está sujeto a una multa o sustitución del libro. El personal bibliotecario debe realizar una nota en el ítem.

## **Programa de Destrezas de Información e Investigación**

### **Descripción General**

El Programa de Destrezas de Información se crea como parte de las responsabilidades de la Vicerrectoría de Recursos de Información y el Proyecto Título V. Es un programa que ofrece acceso a la información y a la tecnología para el desarrollo de destrezas de información e investigación. El director(a) será el encargado de coordinar las reservaciones para los talleres y orientaciones.

### **Misión del Programa de Destrezas de Información**

Ofrecer servicios dirigidos a desarrollar ciudadanos aprendices de por vida, que posean las competencias para acceder, evaluar y aplicar la información efectivamente.

### **Servicios**

- a. El usuario puede obtener acceso a los siguientes recursos electrónicos de información:
  - Catálogo en línea del SUAGM
  - Bases de datos en línea
  - CD-ROM
  - Internet
  - Correo electrónico
  - Orientaciones de destrezas de información
  - Asistencia Profesional
- b. Talleres de destrezas de información- todo el personal bibliotecario ofrecerá talleres de destrezas de información.
  - Solicitud de servicio- se completará la solicitud de servicio para reservar espacio y hora, además de coordinar los horarios para salones, laboratorios y salones de conferencia disponible. La misma debe llenarse con una semana de antelación a la fecha de reservación.
- c. Orientaciones individuales y grupales- las mismas pueden coordinarse desde el mostrador y se pueden realizar desde la computadora o salones grupales.
- d. Enlace con profesores y bibliotecarios- los bibliotecarios mantendrán contacto con los profesores para la integración de destrezas de información desde el salón de clases, coordinar talleres y orientaciones de los servicios bibliotecarios.

## **Salas de Estudio Grupal**

### **Descripción General**

Las salas de estudio grupal localizadas en la Sala de Referencia (Florencio Pagán) forman parte de los servicios que se ofrecen a nuestros usuarios. Nuestra sala cuenta con equipo multimedia para que nuestros usuarios puedan manejar, desarrollar y ampliar su conocimiento a través de los recursos designados por sus profesores. Además, esta sala le ofrece a los usuarios la oportunidad de realizar trabajos en grupo evitando interferir con otros usuarios.

### **Política de Uso**

Todo usuario que requiera los servicios de la Sala de Estudio Grupal deberá cumplir con las siguientes normas:

- a. Reservar con por lo menos dos (2) días de anticipación.
- b. Para reservar debe pasar por el mostrador de referencia. Se requiere la identificación institucional actualizada.
- c. El bibliotecario deberá anotar el servicio en el Itinerario de la Sala.
- d. El tiempo de prestación es por un período de dos horas.
- e. Esta sala es exclusiva para estudios grupales (tres a siete estudiantes) o ver videos (dos a siete estudiantes).
- f. El límite de tiempo por grupo es de una renovación. No se aceptarán renovación de tiempo por segunda o terceras personas del mismo grupo. Siempre y cuando no haya sido reservado por otro grupo.
- g. El tiempo de espera para uso es de quince minutos. Favor ser puntual.
- h. El uso del celular está prohibido.
- i. No se permite ingerir alimentos.
- j. No fumar.
- k. No se permite hablar en voz alta, ni tertulias.

### **Préstamo de sala por sistema**

Los salones de estudio grupal deben prestarse por sistema según su código de barra, colocado en el mostrador de la Sala de Referencia.

## Referencia Virtual

### Definición del concepto referencia virtual

American Library Association (2003) define el concepto de referencia virtual como un servicio iniciado electrónicamente en tiempo real, donde los usuarios emplean las computadoras u otros equipos electrónicos [tabletas y móviles] para comunicarse con profesionales de la información.

Los canales de comunicación frecuentemente utilizada en referencia virtual incluyen chat, videoconferencias, correo electrónico y mensajes instantáneos. Además, se incluyen otras vías para ofrecer el servicio de referencia virtual como el teléfono, fax y correo electrónico.

Sin embargo, es importante incluir en esta definición otros medios que se pueden emplear como las redes sociales (Facebook y Twitter) para maximizar este servicio.

### Descripción General

El servicio de referencia virtual apoya a los usuarios en orientar y buscar información sin la necesidad de visitar la biblioteca o centro de información de manera presencial. Es así, que el centro de información o biblioteca permite la comunicación con sus clientes con herramientas “TIC” (tecnología de información y comunicación).

### Servicio

El servicio de referencia virtual se ofrecerá a la comunidad académica de la Universidad del Este y los centros localizados en diferentes municipios de Puerto Rico. También incluirá como parte de este trabajo a los miembros de la comunidad y residentes de Carolina y pueblos cercanos.

### Medio del servicio

La biblioteca de la Universidad del Este ofrece varios medios de comunicación cuales el usuario puede solicitar el servicio de referencia virtual. Estas secciones principales son:

- a) **Pregúntale al Bibliotecario:** formulario electrónico localizado en la página electrónica de la Biblioteca en la cual el usuario debe llenar para solicitar el servicio. Los pasos a seguir para ofrecer el servicio son:
  - Usuario
    - i. Llenar todos los criterios que incluye el formulario “Pregúntale al Bibliotecario” (consulte apéndice A).
    - ii. Ser específico en la pregunta o tema que necesita buscar información.
    - iii. Informar la urgencia o motivo por la cual busca la información.
  - Bibliotecario (a)
    - i. Leer la información que solicita el usuario bajo referencia virtual.
    - ii. Evaluar el tipo de información o pregunta que se recibe del usuario.

- iii. Preguntar o referir a otros de los colegas de la biblioteca si desconoce cómo contestar la referencia virtual.
- iv. Responder al usuario dentro de 24 horas próximas de la fecha de solicitud.
  1. En el caso que se necesite más tiempo para responder la referencia virtual, se puede consultar con el usuario informando que su petición podría demorar.
- v. Enviar copia de la respuesta a los demás compañeros y a la directora de la Biblioteca como parte del conocimiento y proceso de trabajo.

## b) Redes sociales

1. Facebook: red social donde los usuarios crean un perfil a través de un correo electrónico. La biblioteca cuenta con un perfil creado como [UNE Biblioteca](#) y una página (*fan page*) como [Bibliotecarios UNE](#), ambas responden a mantener informados sobre los servicios, eventos, entre otros asuntos a los seguidores y comunidad universitaria. Facebook permite recibir mensajes de los seguidores por varias formas: mensaje directo (*inbox*) y respuestas a entradas (*posts*) publicadas por los administradores. Para acceder a esta cuenta realice los siguientes pasos:
  - El personal bibliotecario debe acceder a <http://facebook.com>
  - En el encasillado de nombre de usuario (*username*) escriba: “*unebibliotecapr@gmail.com*”
  - En el encasillado de contraseña (*password*) escriba: “*referencia2*” y acceda a la cuenta de Facebook de la Biblioteca.
2. Twitter: red social basada en “*microblogging*” o envío de mensajes de 160 caracteres o menos. La biblioteca cuenta con un perfil creado como [@unebiblioteca](#). Twitter permite recibir mensajes de los seguidores por varias formas: mensaje directo, responder un tweet y mención utilizando (@) ó (#) etiquetas (*hashtags*). Para acceder a esta cuenta realice los siguientes pasos
  - El personal bibliotecario debe acceder a <http://twitter.com>
  - En el encasillado de nombre de usuario (*username*) escriba: “*unebiblioteca*”
  - En el encasillado de contraseña (*password*) escriba: “*referencia2*” y acceda a la cuenta de Twitter de la Biblioteca.
3. El personal asignado como administrador debe realizar lo siguiente:
  - a. El personal asignado como administrador debe monitorear las cuentas para corroborar si en efecto hay mensajes con preguntas de referencias o sobre los servicios de la biblioteca.
  - b. Responder al usuario dentro de 24 horas próximas de la fecha de solicitud.
  - c. Todo mensaje a través de las redes sociales fuera de las horas laborales, está a discreción del administrador contestar dicha referencia o comunicar al personal correspondiente a la hora que fue enviado, dentro del horario nocturno o extendido.
  - d. En el caso que se necesite más tiempo para responder la pregunta, se puede consultar con el usuario informando que su petición podría demorar.
  - e. Enviar copia de la respuesta a los demás compañeros y a la directora de la Biblioteca como parte del conocimiento y proceso de trabajo.

**c. UNEBIB (aplicación móvil)**

1. La Biblioteca con el propósito de integrar nuevos usos en la tecnología y con el apoyo de la Oficina de Informática y Telecomunicaciones se creó la aplicación móvil UNEBIB. Es una aplicación móvil que puede ser descargada en diferentes dispositivos electrónicos como celulares inteligentes (smartphones), tabletas, phlabets, Ipads, Ipods, y otros a través de diferentes sistemas operativos como IOs, Android, Windows, etc. UNEBIB permite al usuario lo siguiente:

- Consultar el metabuscador Mi UNE Explorador y Catalogo en Línea.
- Acceso a revistas y artículos en línea.
- Acceso al Portal de la Biblioteca y todos sus servicios electrónicos.
- Galería
- Mapas
- Bibliotecas de los centros universitarios.
- Horarios, teléfonos y correo electrónico.
- Tutoriales
- Redes sociales
- Envío de mensajes a través de correo electrónico.
- Otros

Nuestra aplicación móvil responde igualmente al servicio extendido de referencia virtual donde el usuario puede acceder y enviar un correo electrónico con su pregunta o comentario.

**a. UNEBIB-CHAT:**

El diccionario electrónico ODLIS define el concepto chat como: comunicación sincrónica en tiempo real entre dos o más usuarios de una red (LAN, WAN, Internet) a través del teclado. Las sesiones de chat se distinguen porque se pueden ver los mensajes de otras personas que están escribiendo.

Como parte del servicio de referencia virtual, la biblioteca ofrece en la aplicación UNEBIB la herramienta del chat. De esta manera, se posibilita una comunicación entre el profesional de la información y el usuario. Además se amplía el servicio de referencia virtual a diferentes personas sean que pertenezcan a la comunidad académica del SUAGM como a nivel mundial.

Para realizar este trabajo, se presenta el siguiente procedimiento:

**Usuario**

- Debe activar la aplicación UNEBIB en su móvil sea Android o IPHONE. (consulte apéndice C)
- Escoger la opción chat para realizar su pregunta a los bibliotecarios de turno.
- Registrar su nombre y correo electrónico.
- Verificar el horario de servicio del chat.
- Realizar la pregunta o duda que tenga.

#### Bibliotecario encargado

- Administradores
- Generar los informes estadísticos
- Supervisar los operadores
- Colaborar con el diseñador de la aplicación en caso de algún problema.
- Llenar el formulario de referencia virtual

#### Operadores:

- Ir a la dirección electrónica [www.purechat.com](http://www.purechat.com) para responder las preguntas de referencia provenientes del chat.
- Guardar las sesiones que hayan culminado para tener estadísticas de uso.
- Llenar el formulario de referencia virtual.

#### Horario de servicio

Dos horas periodo diurno:

8:00 a.m. -10:00 a.m. (lunes a viernes)

2:00 p.m.-4:00 p.m. (lunes a viernes)

Dos horas periodo nocturno:

8:00 p.m. hasta las 10:00 p.m. (lunes a jueves)

7:00 p.m. hasta las 9:00 p.m. (viernes)

Fin de semana

9:00 a.m.-11:00 a.m.

#### **Tiempo de respuesta**

El servicio de referencia se espera que se responda dentro de las 24 horas próximas de recibir la solicitud. Sin embargo, en el caso que la respuesta demore, se recomienda informarlo al usuario.

#### **Personal encargado**

La directora de la biblioteca nombrará el personal bibliotecario encargado de las solicitudes de referencia virtual.

#### **Formulario de Referencia Virtual**

El formulario de Referencia Virtual tiene como propósito evidenciar el servicio ofrecido(consulte Apéndice B). Este documento contiene varios criterios para que el bibliotecario registre de manera específica el trabajo realizado. El personal encargado utilizará este formulario cada vez que realice una referencia virtual utilizando los siguientes medios: teléfono, correo electrónico con el formulario Pregúntale al Bibliotecario, redes sociales y aplicación móvil.

## **Estadísticas de uso**

Las estadísticas de servicio (formulario Referencia Virtual) se recogerán mensualmente y se entregarán al bibliotecario encargado para contabilizar, analizar y verificar los datos incluidos.

## Centro Tecnológico Comunitario

### Descripción General

El Centro Tecnológico Comunitario (CTC) es un esfuerzo por llevar los servicios bibliotecarios a comunidades desventajadas. La UNE se ha unido a las organizaciones ASPIRA y la *Corporation for National and Community Service* para proveerles un espacio para el desarrollo de destrezas en computadoras, así como para la búsqueda y adquisición de información educativa. El CTC es un espacio para el aprendizaje continuo sobre diversas aplicaciones de computadoras y de cómo utilizarlas.

El CTC tiene como *Visión* contribuir con la educación de las comunidades en el campo de la tecnología y minimizar la brecha tecnológica. Su *Misión* es capacitar y promover el uso de la tecnología como herramienta de crecimiento profesional para nuestras comunidades adyacentes.

La Universidad del Este cuenta con cinco Centros Tecnológicos Comunitarios. Uno en su recinto principal y en los centros universitarios de Cabo Rojo, Yauco, Utuado y Manatí.

### Servicios

El CTC ofrece diversos servicios a la comunidad interna y externa de la universidad. Los servicios que se ofrecen son los siguientes:

- a. Acceso diario a nuestras computadoras y al servicio de Internet con la asistencia del personal voluntario.
- b. Asistencia en la preparación de documentos para fines educativos o profesionales.
- c. Talleres de computadoras completamente gratuitos para desarrollar destrezas en uso y manejo de computadoras. Los talleres que se ofrecen son:
  - Introducción a las Computadoras
  - Microsoft Word
  - Internet
  - Correo Electrónico
  - Otros

El personal bibliotecario brindará apoyo al Centro Tecnológico Comunitario de acuerdo a la necesidad que acontezca.

## Servicio de Instrucción Individualizada BibTech Corner

### Descripción general

El BibTech Corner, es un espacio donde se ofrece un servicio de instrucción individualizada en el cual, el bibliotecario capacita al estudiante para aprender y desarrollar las destrezas de información. El estudiante solicitante podrá capacitarse en la búsqueda correcta de información a través de bases de datos, recursos en la web, catálogo en línea y en la organización de dicha información. A diferencia de los talleres regulares que se ofrecen en grupo, el BibTech Corner ofrece al estudiante un ambiente de confianza, cómodo y seguro donde se fomente un diálogo de preguntas y respuestas.

El BibTech Corner cuenta además con pizarras móviles y un moderno sistema que permite conectar 4 computadoras portátiles simultáneas, videoconferencia, entre otros. Los estudiantes interesados en estudio grupal deben dirigirse al mostrador de circulación y reservar el mismo. El máximo son dos horas por grupo. Solo se aceptarán grupos de 2 a 4 personas.

### Orientaciones

Conoce tu Biblioteca

Ana: Catálogo en Línea

Axonix

Búsquedas efectivas en Internet

Presentaciones efectivas

Libros Electrónicos/ e-Readers

Bases de Datos

Publicaciones periódicas

Portfolios Electrónicos

Herramientas efectivas en la Web

Buscadores y metabuscadores

Creación de Blogs

Twitter como herramienta de aprendizaje

Discos Duros Virtuales

Convertidores en línea

Google Docs

Google Reader

Creación de vídeos (movie maker)

Evaluación de videos y/o películas en formatos

DVD y Blue-Ray

Entre otras...

## **Servicio de Fotocopias**

### **Descripción General**

La biblioteca en su continuo compromiso con nuestros usuarios ofrece el servicio de fotocopidora. Las fotocopadoras cuentan con el sistema de PaperCut. Este sistema permite a los usuarios acceder con su nombre de usuario y contraseña recargar su cuenta estudiantil para impresión y fotocopias. Hay dos cajeros disponibles para recargar situados en la sala de Referencia y Universal Space. El área cuenta con cuatro fotocopadoras.

### **Instrucciones generales**

- a. Encender las fotocopadoras según el horario de entrada establecido.
- b. Revisar que las mismas tengan suficiente papel y rellenar las bandejas.
- c. Mantener en funcionamiento las fotocopadoras en todo momento.
- d. De haber algún daño se procederá a realizar una llamada de servicio o correo electrónico a la compañía suplidora. Debe tener a la mano los números de serie de la fotocopadora a reportar.
- e. Dar seguimiento a las llamadas de servicio para que contacten a un técnico de servicio para el arreglo de las mismas.
- f. Dar apoyo técnico a los estudiantes en el salón de fotocopadoras.
- g. En caso de surgir alguna querrela o situación se procederá según las normas de seguridad de la institución o conforme a las directrices de la directora de la biblioteca.

### **Recaudo de dinero**

- a. El recaudo de dinero de las fotocopadoras debe estar a cargo de un personal bibliotecario (que no exceda de dos) designado por el director de biblioteca.
- b. El mismo debe recaudar el dinero según sea necesario.
- c. El personal está a cargo de contabilizar y mantener la caja chica de los recaudos de las fotocopadoras.
- d. Se realiza un informe de cuadro para depósitos e informes electrónicos sobre los recaudos realizados.
- e. Los recaudos son depositados en la Oficina de Tesorería con el personal a cargo disponible.

## **Colecciones Especiales**

### **Descripción general**

Nuestra biblioteca cuenta con tres colecciones especiales principales. Estas son la Colección de Jesús T. Piñero, Ana G. Méndez y la Numismática. A continuación, se describe cada una de ellas:

### **Colección Ana G. Méndez**

La Colección Ana G. Méndez está compuesta por diversos documentos que presentan el sueño admirable de Ana G. Méndez hecho realidad. Nuestra colección se compone de catálogos, manuales, informes, estatutos, revistas, opúsculos, boletines, entre otros. Para beneficio de nuestros usuarios esta colección está ubicada en nuestra Sala de Referencia Florencio Pagán Cruz.

Esta colección tiene el propósito primordial de preservar, ordenar y hacer accesible la documentación de la Colección. Dar a conocer parte de la vida y obra de Doña Ana G. Méndez.

### **Colección Jesús T. Piñero**

La Colección Jesús T. Piñero se compone de un donativo a la Universidad por parte de su familia. La UNE asumió el compromiso de preservar, ordenar y divulgar los documentos recibidos. Desde entonces la Colección ha crecido y ampliado sus proyectos. La Colección posee tres componentes: la colección documental, la colección de historia oral y la colección filmica.

Objetivos de la Colección Jesús T. Piñero:

- a. Preservar, ordenar, ampliar y hacer accesible la documentación de la Colección.
- b. Dar a conocer la vida, obra y el pensamiento de Don Jesús T. Piñero.
- c. Promover el estudio, análisis y discusión de los procesos sociales, económicos y políticos que marcaron la primera mitad del siglo XX en Puerto Rico y buscar su significado para la sociedad contemporánea.

### **Colección Numismática**

La Colección Numismática, contiene recursos bibliográficos relacionados a la historia de la moneda puertorriqueña y universal. Entre los recursos se encuentran libros, catálogos, folletos, revistas especializadas y la colección de moneda provincial que data del 1894.

## **Libros y lectores electrónicos (eBooks-eReaders)**

### **Descripción general**

Los libros electrónicos (ebooks) forman parte de los servicios en línea que ofrece nuestra biblioteca. Este servicio le proporciona al usuario el acceso electrónico de diversos libros que responden a los ofrecimientos académicos de nuestra institución. La biblioteca cuenta con una diversidad de libros electrónicos para nuestra comunidad universitaria a través de diferentes bases de datos en inglés y español.

Los lectores electrónicos (ereaders) son dispositivos que almacenan y coleccionan libros electrónicos en diferentes formatos digitales. La biblioteca cuenta con 22 lectores electrónicos para la disposición de nuestros estudiantes.

### **Política de préstamos**

La política de préstamo de los lectores electrónicos estará enmarcada en la visión de que el estudiante y la comunidad académica se apoderen de los lectores electrónicos, lo transporte y lo utilice como su biblioteca portátil disponible para leer en el momento y lugar que le sea cómodo.

A continuación se detallan las condiciones para el uso de los lectores electrónicos a través de préstamos:

- a. El usuario debe completar el contrato de préstamo en la cual acepta la responsabilidad por la pérdida o daño del lector electrónico y por el contenido del mismo hasta el día que lo entregue.
- b. El usuario podrá utilizar el lector electrónico por quince (15) días. A partir del día quince se le estará notificando vía telefónica, correo electrónico u otro medio que el equipo aun no ha sido entregado.
- c. El usuario podrá descargar libros de las bases de datos de libros electrónicos disponibles para usuarios de la UNE: Springer, Gale, Bibliotechnia, E-brary y Google Books a su computadora y luego pasarlos a los lectores electrónicos, siempre y cuando así lo permita. Es responsabilidad del usuario cumplir con los términos y condiciones de uso de la base de datos de libros electrónicos a utilizar.
- d. El usuario podrá descargar libros electrónicos de otras bases de datos siempre y cuando cumpla con la política, términos y condiciones de uso y los derechos digitales de los libros electrónicos.
- e. El usuario podrá descargar libros electrónicos de la plataforma de Google Books a los lectores electrónicos, para esto se requiere descargar el programa Reader™ Library, crear y configurar una cuenta de acceso a la librería virtual de Sony, eBook Store o Barnes and Noble para Nook.
- f. El usuario podrá comprar libros electrónicos de librerías virtuales y descargarlos en el lector electrónico. Para este propósito el usuario necesitará tener una tarjeta de crédito, la Biblioteca de la UNE no se hace responsable ni responde por dichas transacciones ni por metadatos guardados en el sistema operativo del lectores electrónicos.
- g. Se le recomienda al usuario que adquiera libros electrónicos desde el programa Reader™ Library instalado en su computadora para que pueda conservarlo.
- h. La Biblioteca de la UNE no tiene ninguna responsabilidad por la exactitud, la legalidad o el contenido de bases de datos de libros electrónicos externas a la Universidad. Favor de contactar con el sitio externo en busca de respuestas a las preguntas sobre su contenido.
- i. Se solicitará un mínimo de dos números de teléfono en la hoja de contrato.

- j. La renovación del préstamo para este equipo está sujeto a su disponibilidad y si el mismo no se ha reservado previamente.
- k. Los lectores electrónicos tienen que ser devueltos en persona. Solamente se presta al usuario que tenga su tarjeta de estudiante.
- l. El usuario es responsable por daños físicos incurridos en el equipo.
- m. Los lectores electrónicos se devolverá al personal del mostrador de Circulación en la Biblioteca.
- n. Los lectores electrónicos al ser entregado será revisado completamente y de ser necesario se le hará un restablecimiento como nuevo antes de ser prestado nuevamente.

#### **Política de Multas**

- a. La multa de \$15.00 por día se aplicará después de la fecha de entrega hasta un máximo del costo del equipo.
- b. Si no se devuelve después 20 días de la fecha de entrega, se presume que el equipo está perdido.
- c. La Biblioteca se reserva el derecho de prestar este equipo en el futuro; en el caso de pérdida, se cobrará el costo total de reposición del equipo, más una cuota de \$15.00 por los cargos de procesamiento.

## Préstamos de Recursos

### Préstamos Intrabibliotecarios

Cuando un usuario solicita un recurso bibliográfico y éste no está disponible, se localiza el recurso en otra de las bibliotecas del SUAGM y se tramita el préstamo. Se debe llenar una boleta indicando la clasificación del libro, autor, título, su nombre, número de estudiante y en la institución se encuentra el recurso.

Este tipo de préstamo se hace vía telefónica o a través de correo interno. Este préstamo intrabibliotecario se trabaja en el Módulo Circulación.

### Préstamos solicitados a otra biblioteca del SUAGM

- a. El usuario localizará el recurso en el Catálogo en línea.
- b. Llenará la boleta de préstamo indicando la clasificación, autor, título, nombre, número de estudiante (si aplica) y en la institución o centro universitario que se encuentra el recurso.
- c. El bibliotecario llamará por teléfono o enviará un correo electrónico proporcionando la información bibliográfica del recurso solicitado a la institución o centro universitario identificado.
- d. Se anotará en la boleta si el recurso está disponible y la fecha en que fue solicitado. Si no está disponible el recurso, se escribe la razón.
- e. Si el recurso está disponible se escribirá la información en la boleta indicando la clasificación, título, institución o centro universitario donde fue solicitado, la fecha en que se solicitó y se archivará en el lugar correspondiente.
- f. El recurso se colocará en un área reservada para los préstamos intrabibliotecarios y se identificará con el nombre del usuario que solicitó recurso. Además, se deberá incluir la fecha de recibo.
- g. El recurso se mantendrá en la sala por un periodo de dos (2) semanas. De no solicitarlo, será devuelto a la institución o centro universitario correspondiente.

### Recibo de los Préstamos

- a. Los préstamos intrabibliotecarios son enviados a través de correo interno y entregados al personal de circulación.
- b. Al recibir los recursos de nuestra institución, el bibliotecario deberá descargar el recurso en el módulo de circulación para cerciorarse de que el estatus del recurso aparezca descargado (*discharge*) y no en tránsito (*in transit*).
- c. Aparecerá un mensaje indicando que el libro está descargado y la institución o centro universitario que lo envió.
- d. El recurso ya está disponible y listo para prestarse según las instrucciones para los préstamos de Circulación.

### **Préstamos solicitados a la Universidad del Este por otras bibliotecas del SUAGM**

- a. Se recibe la solicitud de las otras bibliotecas del SUAGM con la ficha bibliográfica del recurso.
- b. Se localiza el recurso en el anaquel, sino aparece se le notifica al bibliotecario encargado de la otra biblioteca, que el recurso no está disponible.
- c. De estar disponible el recurso, seleccionar la opción de *item* en el módulo de circulación, pasar el código de barra del libro por el lector óptico y presionar la tecla de entrada.
- d. Una vez aparezca la información del libro, ir al icono de *status* y cambiar el estatus del libro a *in transit*.
- e. Inmediatamente ir al icono *note* y escribir una nota indicando a qué universidad o centro universitario recibirá el recurso, la fecha e iniciales de la persona que preparó la nota.
- f. Anotar en una boleta la información del préstamo indicando la clasificación del recurso, título, institución o centro universitario que lo solicitó, código de barra y fecha.
- g. Colocar el material en un sobre dirigido a la persona y a la biblioteca que solicitó el servicio. El mensajero deberá recoger el sobre y lo hará llegar a su destino.

### **Préstamos Interbibliotecarios**

Estos préstamos se realizan entre la Universidad del Este y las instituciones externas utilizando el método tradicional de llamadas telefónicas, correos electrónicos o por mensajero. Estos préstamos se hacen de forma manual siguiendo las normas y procedimientos establecidos en los préstamos intrabibliotecarios. Para este tipo de préstamos se completará o recibirá el formulario para dicho préstamo.

## **Política de Multas**

### **Área de Circulación**

Todo usuario que devuelva el o los recursos después de la hora o fecha señalada recibirá un recargo por el atraso. Se cobrará \$0.25 centavos por recurso por cada día de atraso a partir de la fecha de devolución del recurso. El bibliotecario le entregará al usuario una boleta de multa y éste pagará la deuda en la Oficina de Tesorería de la Institución. El usuario deberá traer la boleta ponchada por Tesorería para que el bibliotecario elimine del sistema la deuda adquirida. El usuario que tenga balance de multa en su registro no podrá tomar libros prestados hasta que haya pagado la misma.

Una vez el recurso excede los 90 días de atraso el sistema lo identifica como recurso perdido y procede a adjudicarle al usuario una cantidad de multa que incluye \$50 por costo del recurso o el costo del original del mismo, \$30 por gastos técnicos y \$15 de multa por recargo. Si el usuario entregara el recurso pasados los 90 días, el bibliotecario deberá eliminar los cargos por concepto de costo del recurso y los gastos técnicos (\$50 y \$30), no así los \$15 por concepto de multa.

### **Área de Reserva**

Todo usuario que devuelva el o los recursos después de la hora o fecha señalada recibirá un recargo por el atraso. Se cobrará \$1.00 dólar por recurso por cada día de atraso a partir de la fecha de devolución del recurso. El bibliotecario le entregará al usuario una boleta de multa y éste pagará la deuda en la Oficina de Tesorería de la Institución. El usuario deberá traer boleta ponchada por Tesorería para que el bibliotecario elimine del sistema la deuda adquirida. El usuario que tenga balance de multa en su récord no podrá tomar libros prestados hasta que haya pagado la misma.

Una vez el recurso excede los 90 días de atraso el sistema lo identifica como recurso perdido y procede a adjudicarle al usuario una cantidad de multa que incluye \$50 por costo del recurso o el costo del original del mismo, \$30 por gastos técnicos y \$50 de multa por recargo. Si el usuario entregará el recurso pasados los 90 días, el bibliotecario deberá eliminar los cargos por concepto de costo del recurso y los gastos técnicos (\$50 y \$30), no así los \$50 por concepto de multa.

### **Condonación de Deudas**

La condonación de deudas por concepto de multas sólo podrá ser efectuada por la Vicerrectora de Recursos de Información y/o la Directora de la Biblioteca. La Biblioteca ofrece amnistía a todo usuario durante la celebración de su semana.

## Reserva de Profesores

### Descripción General

La Biblioteca cuenta con el servicio de Reserva de Profesores quienes colocan libros, revistas o audiovisuales, a la vez material digital en diferentes unidades de almacenamiento como discos compactos, tarjetas de memoria o memoria externa para sus estudiantes. Los profesores deben evaluar, recomendar los recursos necesarios para el curso académico. Los profesores deben contactar al bibliotecario asignado a su escuela para poder mantener y conocer los procesos y servicios de la Biblioteca.

### Servicios para la facultad

1. Al inicio de clases, el profesor debe visitar la biblioteca e investigará si el material que va a utilizar en su clase se encuentra en nuestra colección. De no encontrar el material deseado; debe llenar la hoja de recomendación de libros para adquirir el mismo. (Los libros de texto se adquirirán siempre y cuando el profesor los recomiende).
2. Todo material debe ser colocado con tres días de anticipación. No se aceptarán solicitudes el mismo día sin distinción de persona. El profesor deberá llenar la hoja de solicitud de materiales de reserva.
3. Es imprescindible que todo profesor que coloque material de reserva tenga un registro de usuario en nuestro sistema Voyager, con su nombre, número de identificación, dirección, teléfono, etc.
4. No se aceptarán materiales de reserva enviados por estudiantes, asociados o cualquier individuo.
5. Sólo se aceptarán materiales de reserva:
  - Libros
  - CD-Rom/DVD's
  - Revistas
  - Memorias externas
6. No se aceptarán materiales para ser distribuidos a los estudiantes, por ejemplo exámenes, repasos, ejercicios de práctica, proyectos, monografías, entre otros.
7. El personal bibliotecario debe orientar sobre las posibilidades de distribución de material digital a través de los diferentes servicios. El profesor puede utilizar vías como:
  - Blackboard
  - Correo electrónicos
  - Herramientas web (módulos en línea, blogs, sitios webs, discos duros virtuales, etc.)
  - Redes Sociales
  - Otras
8. Todo profesor interesado en cualquier material de reserva de otro profesor debe tener una autorización para obtener dicho material.
9. Todo profesor que desee realizar un préstamo especial de algún material de reserva de su propiedad debe dar de baja el mismo y realizar el préstamo. El profesor se hace

responsable de dicho préstamo.

10. Todo profesor debe dar de baja su material de reserva al finalizar el año académico correspondiente, de no hacer este procedimiento el personal bibliotecario realizará el proceso de baja y enviará los materiales con una carta de recibo a la Escuela. El personal bibliotecario no se hace responsable de materiales perdidos después de la entrega a cada Escuela.
11. El personal bibliotecario no se hace responsable del material de los profesores que sea mutilado o perdido cuando es utilizado por los estudiantes.
12. Los materiales ingresados serán colocados en un área designada para la reserva de profesores por apellidos. Todos los préstamos se llevarán a cabo manualmente.

## Proyecto Escuelas y Biblioteca

### Descripción general

El Proyecto Escuelas Bibliotecas permite la alianza entre la facultad y bibliotecarios para promover, dirigir y mantener los recursos bibliográficos a la comunidad universitaria, establecer comunicación, colaboración en la integración de nuevas tecnologías y promover el uso de la biblioteca. Cada bibliotecario profesional tendrá a cargo una escuela conforme están establecidas en la institución y un bibliotecario auxiliar de apoyo.

La facultad colaborará junto a cada bibliotecario asignado de su escuela para la recomendación de:

- a. Recursos impresos
- b. Bases de datos
- c. Publicaciones frecuentes
- d. Recursos electrónicos
- e. Multimedia
- f. Talleres
- g. Entre otros...

El bibliotecario asignado colaborará junto a cada facultad de su escuela en mantenerlo orientado sobre:

- a. Nuevos servicios en la biblioteca
- b. Recursos electrónicos
- c. Nuevas adquisiciones
- d. Coordinación de talleres y orientaciones
- e. Informes de colecciones para acreditaciones
- f. Evaluación de bases de datos
- g. Entre otros...

Los bibliotecarios deben utilizar las aplicaciones o herramientas en línea para crear enlaces, además, la comunicación periódica entre los decanos, decanos asociados y coordinadores de programas a través de correos electrónicos y otros. Es responsabilidad del bibliotecario informar sobre las novedades y servicios de la biblioteca.

## Sistema de Clasificación de Recursos

### Descripción General

Los recursos bibliográficos de nuestra biblioteca están catalogados en los dos principales sistemas de clasificación, estos son: sistema decimal de Dewey y el sistema de la Biblioteca del Congreso. El sistema decimal de Dewey está basado en la ordenación del conocimiento a través de dígitos, a un grupo principal se le asigna un dígito del 0 al 9. Este sistema tiene diez categorías principales:

000-099 Computadoras, información y obras generales

100-199 Filosofía y psicología

200-299 Religión

300-399 Ciencias sociales

400-499 Lingüística

500-599 Ciencia y matemáticas

600-699 Tecnología

700-799 Arte y recreación

800-899 Literatura

900-999 Historia y geografía

Por otro lado, el sistema de clasificación de la Biblioteca del Congreso (Library of Congress) está basado en su parte principal por letras.

A Obras Generales

B-BD Filosofía

BF Psicología

BH Estética

BJ Ética

BL - BX Religión

C Arqueología, Ciencias auxiliares

D Historia: Europa, África, Asia, el Pacífico

E - F Historia: América

G Geografía, Antropología

H Ciencias Sociales

J Ciencias Políticas

K Derecho

L Educación

M Música

N Bellas Artes

P Filologías. Lingüística

Q Ciencias

R Medicina

S Agricultura

T Tecnología

U Ciencia Militar

V Ciencia Naval

Z Biblioteconomía y Bibliografías

Al presente, los recursos bibliográficos que se están adquiriendo se clasifican y se catalogan con el sistema de clasificación de la Biblioteca del Congreso. El objetivo de la biblioteca es clasificar toda su colección en este sistema.

## **Política de Donaciones de Recursos**

### **Descripción General**

El Donativo y Canje es una de las alternativas que existen para obtener recursos informativos, supliendo de esta forma las arcas de las bibliotecas. El donativo es el proceso en que una persona, organización o institución, otorga a una biblioteca recursos informativos en forma gratuita y que responden a las metas y objetivos de la Biblioteca. El canje o intercambio de recursos permite que las bibliotecas puedan obtener materiales que no están disponibles por medio de compra u otros medios. Este proceso permite además, disponer de materiales duplicados e intercambiarlos con otras bibliotecas.

La donación de libros y otros materiales pueden ser aceptadas, pero la Biblioteca no se compromete con la disposición final de los mismos y se entiende que los recursos no necesariamente formarán parte de la colección. Los mismos criterios que se utilizan para la selección de materiales, serán utilizados para evaluar recursos donados.

### **Políticas de Donativos**

1. El primer contacto del donante será con la Directora de la Biblioteca y la responsabilidad de recibir y evaluar los donativos de recursos recaerá en el personal bibliotecario del área de Desarrollo de Colecciones.
2. Se aceptarán donativos con restricciones del donante siempre y cuando se establezca que son colecciones especiales. Mientras tanto, la Biblioteca no proveerá facilidades especiales para colocar la misma.
3. Se aceptarán donativos que respondan a las metas y objetivos de la biblioteca, aplicándose los mismos criterios que se utilizan en la compra de recursos.
4. Luego de aceptado el material, la Biblioteca se convierte en propietario absoluto de los recursos, por lo tanto puede disponer de los mismos de la forma que consideré más conveniente.
5. La aceptación de donativos impresos estará sujeto a los siguientes criterios:
  - Condición física.
  - Pertinencia al currículo de la Institución.
  - Edición y fecha de publicación.
6. Las obras clásicas de ficción, las de escritores contemporáneos de fama internacional y aquellas obras de autores puertorriqueños, serán aceptadas tomando en cuenta la condición física del recurso y el espacio disponible.

7. Los donativos deberán venir acompañados de una lista que incluya título, autor y fecha de publicación de los mismos. Además del nombre, dirección y teléfono del donante.
8. Si el título del recurso donado está disponible en la colección, se procederá a retener aquel que esté en mejores condiciones o que su edición sea más reciente.
9. Si hay múltiples copias del recurso donado, la copia adicional se enviará a una de las bibliotecas de los Centros, siempre y cuando el recurso responda a los criterios previamente mencionados. (Favor de referirse al inciso # 5.)

### **Política de canje**

1. De recibirse listas para canje de otras bibliotecas, se seleccionarán aquellos recursos que sean de interés, las mismas se solicitarán por teléfono u otro medio.
2. Los números duplicados de revistas se enviarán a las Bibliotecas de los Centros Universitarios siempre y cuando respondan al currículo del mismo.
3. Todo título de revista que no se envié a las Bibliotecas de los Centros Universitarios, se ofrecerá a las otras bibliotecas del Sistema Universitario.
4. Aquellos títulos de revistas de Puerto Rico que se ofrecen en canje, se pedirán siempre que su importancia sustente la colección y la misma apoye los esfuerzos de indización.

## **Política de Descarte y Bajas**

### **Descripción general**

Dentro de los criterios específicos, se establecen las consideraciones para recursos generales y especiales, revistas, periódicos y archivo vertical. Los recursos especiales son colecciones que han sido donadas a la biblioteca, como lo son las colecciones Jesús T. Piñero, Ana G. Méndez y Numismática. Recursos que no forman parte de estas colecciones, y que no son revistas o periódicos se consideran como recursos generales.

### **Recursos generales**

1. Condición física – Se podrán retirar recursos defectuosos, deteriorados que no pueden ser reparados. En caso de que se decida reemplazar el recurso, el mismo no se descartará hasta tanto el nuevo recurso esté disponible. Esto aplicará a otros recursos informativos que serán reemplazados.
2. Duplicados – Se pueden descartar las copias de un recurso bibliográfico. En el caso de reimpresiones, o sea, recursos en los cuales sólo varía la fecha de impresión, se puede retener la reimpresión más reciente.
3. Tiempo en la colección – Se podrán descartar recursos sin uso por un periodo de 10 años, dependiendo de la naturaleza de la colección.
4. Libros de texto – Cuando los libros de texto localizados en Reserva son actualizados, la edición anterior se transfiere a Circulación. Ediciones anteriores que estén localizados en Circulación se descartan.

### **Recursos especiales**

1. Colecciones Jesús T. Piñero, Ana G. Méndez y Numismática – Se retendrán en su totalidad sin importar estado físico.
2. Publicaciones del SUAGM – No deben ser descartadas.

### **Revistas**

Se tomará en consideración para descarte:

1. Material que no responda a los programas académicos que se ofrezcan en la Institución.
2. Cambios curriculares y cambios significativos en matrículas de los programas académicos.
3. Calidad de publicación
4. Ejemplares duplicados
5. Revistas que han dejado de publicarse pueden descartarse después de 3 años de su última publicación, a menos que su contenido sea de valor para los ofrecimientos académicos.

6. Las revistas populares se descartan después de 2 años.
7. Los Boletines que acompañan las revistas se descartan después de 1 año.
8. Revistas de Puerto Rico no se deben descartar. Se recomienda encuadernar aquellas revistas que así lo requieran por su condición física.

### **Periódicos**

1. Descartar los periódicos después de 3 meses.
2. Considerar la posibilidad de adquirir versión microfilmada de los periódicos.

### **Archivo vertical**

1. Periódicamente y durante el primer semestre académico, se revisará este archivo para descartar aquellos materiales que están obsoletos o cuya información se encuentre disponible en otros recursos.

### **Recursos en la sala de Referencia**

1. Enciclopedias - Se pueden descartar enciclopedias con diez o más años de ser publicados, siempre y cuando se puedan reemplazar con una edición más reciente. Enciclopedias que reciben el apéndice anual para actualizarlas no se descartan.
2. Almanaques, directorios, anuarios, guías de viajeros y atlas – Se retienen por un período de cinco años.

## **Política de selección de recursos bibliográficos**

### **Descripción General**

La política de selección de los recursos bibliográficos ha sido redactada como una herramienta de trabajo para guiar al personal responsable de la selección de los recursos bibliográficos a ser integrados a la biblioteca y así cumplir con la responsabilidad de la Biblioteca de satisfacer las necesidades de recursos bibliográficos, en diversos formatos, para la comunidad universitaria y público en general. Además servirá de guía a los miembros de la comunidad universitaria interesados en contribuir al desarrollo de las colecciones de los centros universitarios. También será de ayuda en los procesos de evaluación, descarte y en preparación de presupuesto.

En la selección de recursos para el desarrollo de la colección de la Biblioteca de la Universidad del Este se deben considerar las metas educativas de la institución, las destrezas de aprendizaje de nuestros estudiantes, las necesidades del currículo, las necesidades de la facultad, estudiantes y los recursos existentes en la colección.

Los objetivos que rigen la política de selección obedecen a las metas de la Universidad y de la Vicerrectoría de Recursos de Información.

1. Promoción del desarrollo integral de una población estudiantil diversa a través de la investigación, el pensamiento crítico, la construcción del conocimiento y su aplicación.
2. Fortalecer el currículo académico con materiales educativos.
3. Hacer buen uso del presupuesto evitando la duplicidad innecesaria de los recursos bibliográficos.

## Otras Tareas

### Descripción General

Además de las tareas inherentes a los servicios cotidianos que ofrece la Biblioteca el Personal Bibliotecario en las áreas de Circulación, Referencia y Reserva realiza otras tareas relacionadas que apoyan los procesos académicos de la Universidad del Este.

### Lista de recurso dados de baja

Es responsabilidad del personal bibliotecario designado de cada área seleccionar y preparar la lista de los recursos que serán dados de baja. Este proceso se llevará a cabo siguiendo la política vigente respecto al descarte de recursos. La lista se le entregará a la Directora de la Biblioteca o al personal encargado en Desarrollo de Colecciones.

### Exhibiciones

El personal bibliotecario designado del área de Circulación preparará exhibiciones de temas de interés y nuevas adquisiciones. Algunas de estas actividades se realizan con la colaboración del personal de la Vicerrectoría de Recursos de Información.

### Recomendación de recursos

El personal bibliotecario de cada área colabora con la evaluación y recomendación de recursos para enriquecer las colecciones.

### Inventario

El personal bibliotecario de cada área deberá realizar anualmente un inventario de los recursos disponibles utilizando la lista de recursos suministrada por el Administrador del Sistema Voyager.

### Recibo de los recursos nuevos catalogados

Periódicamente se reciben recursos nuevos catalogados del área de Desarrollo de Colecciones. El personal bibliotecario de cada área cotejará los mismos en el catálogo en línea, en el módulo de circulación y además se familiarizará con el contenido de los recursos.

## **Informes mensuales y anuales**

El personal bibliotecario designado en las diversas áreas de nuestra biblioteca como parte de sus funciones prepara informes mensuales de estadísticas de uso de facilidades, servicios, préstamos y asistencia en el área. Estos informes incluyen además los préstamos de recursos por sistema Voyager. Estas listas son administradas por el (la) Administrador(a) de Sistema Voyager. Los informes mensuales generados deberán ser entregados al personal encargado de someter dicho informe del área de servicio y éste(a) a su vez le hará llegar los mismos a la Directora de Biblioteca. El informe mensual deberá ser entregado a la Directora en o antes de la primera semana del mes corriente. Anualmente se preparará un informe donde se recopilan todos los informes mensuales para ser incluido en el informe Anual de la Biblioteca.

## **Orientación sobre servicios bibliográficos**

El personal de la Sala ofrece orientaciones y talleres sobre los servicios bibliográficos y fuentes de información disponibles. Las orientaciones se coordinan con la facultad o con los grupos interesados a través del Programa de Destrezas de Información. El profesor o el representante del grupo llenarán el formulario diseñado para solicitar las orientaciones.

## **Lectura de anaqueles**

Periódicamente el personal bibliotecario realizará una lectura del anaquel designado para verificar y mantener el orden de los recursos, así como para cotejar la pérdida o mutilación de algún recurso. El personal bibliotecario le notificará al director de biblioteca cambio observado en el anaquel asignado.

## **Semana de la Biblioteca**

Todo el personal de biblioteca participará de las actividades coordinadas para la Semana de la Biblioteca, la cual se llevará a cabo en el mes de abril de cada año. Se creará un comité y el mismo tendrá a cargo la coordinación de eventos, promoción de los servicios de la biblioteca, actividades relacionadas al tema oficial de la semana. Igualmente, el personal participará del congreso sistémico de bibliotecarios del SUAGM.

## **Normas y Procedimientos para los Estudiantes Asistentes**

### **Descripción General**

Todo estudiante deberá ser referido por la Oficina de Asistencia Económica y presentar su contrato de trabajo. Antes de firmar el contrato el Bibliotecario entrevistará al estudiante y le explicará cuales serán sus deberes y responsabilidades. Después de la entrevista, el Bibliotecario y el estudiante de estar de acuerdo se procederán a firmar el documento.

### **Características generales del estudiante asistente**

1. Habilidad para tratar con público.
2. Poseer destrezas en el manejo de las computadoras.
3. Seguir instrucciones.
4. Disposición para realizar cualquier tarea que se le asigne.
5. Carácter sereno y dominio de sus emociones.
6. Buenas relaciones interpersonales y la comunicación efectiva.

### **Reglas designadas para el estudiante asistente**

1. El estudiante debe proveer copia de su programa de clases para que el supervisor establezca un horario de trabajo. El programa de Estudio y Trabajo le provee al estudiante asistente un total de 80 horas al semestre. El estudiante coordinará su horario con el supervisor del área. Cada estudiante podrá trabajar hasta un máximo de cinco (5) horas diarias. Si el estudiante trabajara más de cinco (5) horas deberá tener una (1) hora de receso.
2. El estudiante debe notificar con anticipación cuando estará ausente y deberá ponerse de acuerdo con su supervisor para reponer esas horas en un horario en que haga falta en la biblioteca.
3. Cuando el supervisor esté ausente, el estudiante deberá reportarse con el empleado que esté en el área en ese momento.
4. Sólo se permitirá hacer llamadas telefónicas de emergencia y éstas necesitan la aprobación de su supervisor. Las llamadas a recibirse serán restringidas sólo a las estrictamente necesarias.
5. El estudiante podrá salir de la biblioteca sólo cuando el supervisor se lo indique. No se firmarán horas a estudiantes que salgan del área de trabajo sin autorización.
6. No se permite utilizar el horario de trabajo para realizar asignaciones.
7. No usará pantalones cortos y blusas con amplio escote como vestimenta de trabajo.
8. Firmará la hoja de asistencia diariamente.
9. No recibirá visitas de amigos durante el tiempo que esté trabajando, por lo tanto, se prohíben las tertulias en el mostrador de servicio.
10. Como parte del personal de la Biblioteca debe estar dispuesto a colaborar en otros departamentos si así se lo solicitan.
11. Mantendrá relaciones cordiales y de respeto con sus otros compañeros así como con los supervisores.

12. Todo estudiante asistente debe comprometerse a cumplir con los reglamentos, normas y horarios establecidos.

### **Tareas diarias**

Los estudiantes ofrecerán ayuda en las siguientes tareas y servicios:

1. Lectura de anaqueles.
2. Anaquelar libros y materiales.
3. Preparar y pegar sellos a los libros.
4. Colaborar en la preparación de materiales del Archivo Vertical.
5. Servicio de préstamos de libros, revistas, materiales de Reserva, CD, etc.
6. Ayuda en el uso del catálogo en línea (OPAC).
7. Uso y manejo de las computadoras, búsqueda de información en la Internet.
8. Registrar en las hojas de las estadísticas diarias todo servicio ofrecido a los usuarios.
9. Atender el mostrador por períodos cortos cuando el personal de la biblioteca esté ofreciendo asistencia a un usuario o surja una necesidad imprevista.
10. Mantener organizada el área de trabajo (sillas, mesas, etc.).

### **Comunicación**

Los estudiantes estarán bajo la supervisión inmediata de los empleados de las diferentes áreas de trabajo. En caso de surgir alguna situación (ej. problemas con algún usuario) en el área, los canales a seguir serán:

1. El estudiante informará al supervisor inmediato de lo ocurrido.
2. Una vez se haya resuelto la situación el supervisor inmediato informará por escrito al supervisor(a) del área de servicio (aunque lo informe verbalmente).
3. En caso de que el supervisor inmediato no pueda solucionar la situación y el (la) supervisor(a) del área de servicio no se encuentre en la biblioteca, se referirá el asunto al (a) Director(a) de la Biblioteca.

### **Uso de las Computadoras**

Las computadoras hoy día son herramienta de trabajo en las bibliotecas. En nuestro caso, el uso será estrictamente académico como por ejemplo: estudiar los recursos en línea, la Internet, las bases de datos, el catálogo en línea y preparación de talleres, entre otros. Cualquier otro uso que no responda al propósito para el cual se adquirieron, no está permitido.

### **Nóminas de los estudiantes asistentes**

Mensualmente el (la) supervisor(a) del área de servicio o el personal inmediato enviará a la Oficina de Admisiones y Asistencia Económica (OAAE) las nóminas de los estudiantes asistentes que están bajo su supervisión. Al finalizar el contrato de los estudiantes, éstos serán evaluados utilizando el formulario que envía la OAAE. Se mantendrá un expediente de todas las nóminas y evaluaciones hasta que finalice el año académico.

## Tramitación de Quejas y Querellas

### Descripción General

La Biblioteca de la Universidad del Este en su compromiso de ofrecer servicios de calidad a sus usuarios ha establecido un procedimiento para la ventilación de querellas. Este procedimiento tiene como objetivo principal el mejoramiento continuo de nuestros servicios para así lograr la satisfacción de nuestros usuarios.

### Procedimiento de Quejas

Una queja constituirá toda aquella situación que perjudique o atente contra los servicios ofrecidos a nuestro usuario. Esta situación puede tratarse de un incidente entre un estudiante o profesor y algún personal bibliotecario o por un mal funcionamiento de los equipos así como mobiliarios de nuestra biblioteca. Este procedimiento deberá ser realizado conforme a los siguientes pasos:

1. El usuario deberá dirigirse al personal bibliotecario y éste a su vez lo referirá a la director(a) de la Biblioteca. El personal bibliotecario debe redactar un correo electrónico dirigido al director(a) de la biblioteca y copia al personal involucrado.
2. El Director(a) procederá a tomar información del usuario (nombre, número de estudiante, número de teléfono y dirección).
3. El Director(a) preparará un informe narrativo de los hechos acontecidos y las personas involucradas.
4. Este documento deberá ser firmado por el perjudicado y el Director(a).
5. El Director(a) evaluará la situación presentada y referirá el caso al área u oficina pertinente para su debida acción y resolución.
6. De realizarse una queja en la división nocturna o de horario extendido deberá ser atendida por el supervisor del área de servicio o persona a cargo.

Esta normativa será revisada y enmendada, según resulte necesario. Confiamos en que todos los asociados del SUAGM continuarán actuando responsablemente a los fines de mantener un ambiente de estudio cordial y cualitativo.

## **Procedimiento de Querellas**

Se entiende como querellas todo aquello que atente contra la seguridad y bienestar del estudiante o personal de la biblioteca. Situaciones que se pueden presentar:

- a. una pelea o discusión entre estudiantes
- b. una pelea o discusión ente estudiante y profesor
- c. un robo
- d. quebrantamiento de salud de un usuario
- e. un accidente por un mal funcionamiento de los equipos así como mobiliarios de nuestra biblioteca

El procedimiento establecido se llevará a cabo conforme a las normas y políticas de seguridad establecida por el SUAGM. Todas las querellas se llevarán por los canales pertinentes según sea el caso.

## Uso y acceso a la Internet

### Descripción general

Los bibliotecarios deben mantener el buen uso y acceso a la Internet según dispone la *Política de Uso Aceptable de la Internet del SUAGM*. Esta política consiste en que el asociado, facultad o estudiante no puede:

- a. Utilizar la Internet para propósitos personales, actividades políticas, negocios privados o de propiedad, o cualquier otra actividad que no este relacionada a lo académico, investigación o funciones administrativas.
- b. Acceder a material pornográfico, sexual explícito, pedofilia, terrorista u ofensivo.
- c. Publicar o difundir información de estudiantes, asociados, facultad o del sistema a través de la Internet.
- d. Descargar contenido no relacionado a las funciones del SUAGM.
- e. Transmitir información confidencial, material obsceno, político o amenazante.
- f. Descargar (*download*) programas para instalación en la computadora.

Los bibliotecarios pueden intervenir con cualquier estudiante que no utilice apropiadamente la Internet conforme a la política establecida, igualmente en el Reglamento de Estudiantes Secc.11.16.

## Otras políticas y normas

- El personal de la biblioteca no puede realizar llamadas telefónicas personales y utilizar teléfonos móviles en horas laborables.
- No puede acceder a redes sociales para propósitos personales.
- Debe mantener el orden de las áreas de bibliotecas en todo momento.
- Debe mantener un buen ambiente de trabajo y colaborar con trabajos especiales asignados.
- Evitar palabras obscenas, ofensivas, burlas o cualquier gesto insultante que permita un ambiente laboral hostil.
- Mantener una actitud profesional y laboral en todo momento.
- El uso de la tarjeta de identificación es compulsorio mientras se encuentre en cualquiera de las facilidades del SUAGM. La tarjeta debe estar de manera visible al público.
- La vestimenta debe ser el uniforme asignado por la institución. El personal debe utilizarlo todos los días laborables y se autorizará otra vestimenta en caso de actividades oficiales en SUAGM.
- No puede abandonar el área de trabajo por tiempos prolongados que afecte el resto del personal y servicios al usuario.
- Realizar negocios o transacciones electrónicas en horas laborables.
- Negarse a trabajar tiempo extra razonable, sin justa causa, cuando es necesario para atender situaciones especiales o de emergencia.
- No ingerir alimentos en las áreas de servicio de la biblioteca.
- Cualquier cambio o situación dentro de las áreas de servicio de biblioteca debe ser notificada al personal bibliotecario o director(a) de la biblioteca.

## Procedimientos para el Módulo de Circulación

Los procedimientos que se detallan más adelante aplican a las áreas de reserva y circulación.

### A. Cómo acceder al módulo de circulación

1. Presione el icono de circulación que aparece en el *desktop* de la pantalla de su PC.



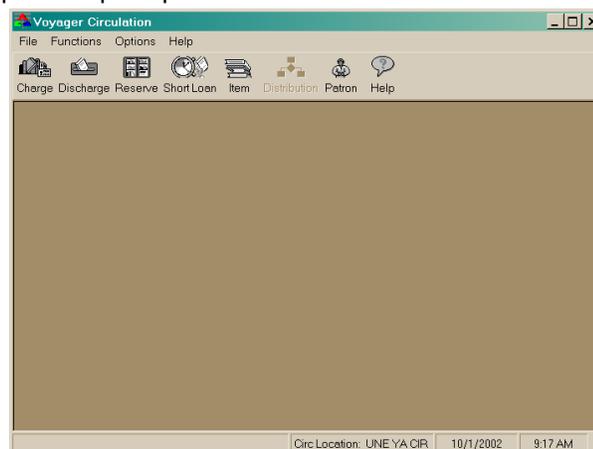
2. En el campo *Operator Id* escriba su código de identidad y en el campo *Password* escriba su clave secreta. Luego presione el botón **OK**.

Una ventana de inicio de sesión con el título 'Circulation'. Tiene dos campos de texto: 'Operator Id' con el valor 'UEMTORRES' y 'Password' con caracteres ocultos por asteriscos. Hay botones 'OK' y 'Exit'. En la parte inferior izquierda hay un pequeño icono y el texto '2006.1.1 Endeavor Information Systems, Inc'.

3. Cuando aparezca la pantalla *Select Current Location* seleccione la opción en dónde va a trabajar y presione **OK**.

Una ventana titulada 'Select Current Location' que muestra una lista de opciones: 'UNE YA CIR' (seleccionada) y 'UNE YA RES'. Hay un botón 'OK' en la parte inferior.

- a. Aparecerá la pantalla principal del módulo.



b. Las opciones que aparecen en la barra de herramientas de la pantalla principal son las siguientes:

- *File*. En esta opción aparece el siguiente submenú: *Login Information*, *print set up* y *exit*. Si desea saber quién está haciendo uso del módulo y el *location* desde el cual se está trabajando, seleccione *login information*.

- Ejemplo



- *Functions*. En esta opción aparece el submenú: *Charge/Renew*, *Discharge*, *Reserve*, *Short Loan*, *Item*, *Item Distribution* y *Patron*. En la pantalla principal aparecen estas mismas opciones en forma de iconos:

- *Charge*. Prestar recursos bibliográficos.
- *Discharge*. Descargar el recurso bibliográfico.
- *Reserve*. Crear y ver las listas de reserva.
- *Item*. Hacer búsqueda de recursos bibliográficos.
- *Patron*. Hacer búsqueda de registro de usuarios.



- *Options*. En esta opción aparece el siguiente submenú: *Session Preferences*, *Toolbar*, *Toolbar Text*, *Toolbar Tips*, *Status Bar*. Quitar las marcas de cotejo afecta la forma en que se despliegan las herramientas.

- *Help*. En esta opción aparece el siguiente submenú: *Help Topics*, *Endeavour on the Web* y *About Circulation*.



## B. Cómo solicitar préstamos de recursos bibliográficos:

1. El usuario localizará los títulos en el Catálogo en Línea.
2. El usuario llenará la boleta de préstamo de libros (apéndice 1) donde indicará la clasificación, el autor y el título del libro.
3. El personal en la sala localizará los recursos en el anaquel.
4. El proceso automatizado para los préstamos se llevará a cabo en el Módulo de Circulación del Sistema Voyager.

## C. Cómo buscar el registro de un usuario:

1. Seleccione un usuario:
  - Utilizando el comando Ctrl+P
  - presionando el ícono de *Patron*
  - En el menú principal seleccione *Functions* y en el submenú desplegado escoja *Patron*.
2. Aparecerá la pantalla Patron Search que presentará las opciones de búsqueda bajo Name, Barcode, e Institution ID.
3. Búsqueda por nombre. El sistema activa automáticamente la opción de búsqueda por nombre. Escriba los apellidos, el nombre y la inicial (opcional). Luego presione el botón *Find* para ejecutar la búsqueda.

Patron Search

Search By:

Name       SSN

Barcode       Institution Id

Find

Cancel

Last: DEL PUEBLO DEL PUEBLO

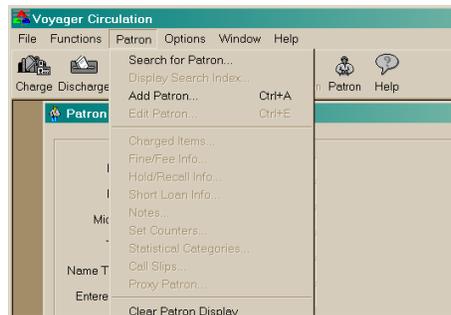
First: JUAN      Middle:

4. Búsqueda por código de barra. Escoja la opción *Barcode*. Pase la *id card* por el lector óptico. Luego presione el botón *Find* para ejecutar la búsqueda.

5. Búsqueda por número de identificación de la institución. Escoja la opción *Institution Id*. Escriba el número de identificación de la institución que comienza con S00\_\_\_\_\_. Luego presione el botón *Find* para ejecutar la búsqueda.

#### D. Cómo crear un registro de usuario en Voyager

1. Oprima el botón de *Patron* de la barra de herramientas ó oprimir las teclas *Ctrl + P*. La pantalla de búsqueda del usuario aparecerá. Dé un *click* en el botón de *cancel*. Aparecerá una plantilla en blanco *Patron Record*.



2. Seleccionar *Add Patron* ó *Ctrl + A* del menú del botón de *Patron* ó dar un *right-click* y seleccionar y el mismo comando del submenú. La plantilla de añadir un registro de usuario aparecerá. Se comenzará a llenar la información que aparece en la pestaña de *Name*.

3. En *last name* escriba en letra mayúscula los dos apellidos del usuario.
4. En el encasillado de *First* escriba en letra mayúscula el nombre del usuario.
5. En el encasillado de *Middle* escriba el segundo nombre del usuario en mayúscula sólida.
6. En el renglón de *Title* (opcional) no se llenará.
7. En el área de *Name Type* seleccionar personal si en el *Title* escribiste.
8. En el encasillado de *Institution Id* escriba el número del seguro social.
9. En el encasillado de *Expires* escribir la fecha de expiración. La fecha de expiración se calcula a cinco (5) años de la fecha en que está creado el registro de usuario.
10. En el encasillado *Purge Date* escriba la fecha de purgación. La fecha de purgación se calcula a 5 años de la fecha de expiración.

11. Una vez termine de llenar la información que aparece en la pestaña de *Name* pasar a la pestaña de *Barcode* para que escriba el número de *Barcode* y seleccionar el grupo de usuario.

- Patron group = grupo de usuario
- UNE FR = Universidad del Este Facultad Regular
- UNE ES = Universidad del Este Estudiante Subgraduado
- UNE ADM = Universidad del Este Administración

- UNE FC = Universidad del Este Facultad Conferenciante
- UNE PE = Universidad del Este Permiso Especial
- UNE EG = Universidad del Este Estudiante Graduado

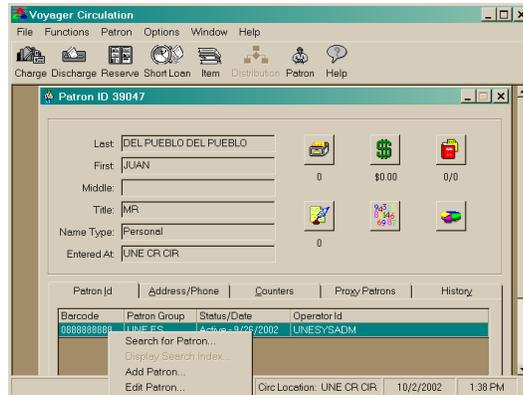
12. En la pestaña de *Address* escriba la información del usuario escribir en letra mayúscula sólida.

13. En la pestaña de *Phone* escriba el número del teléfono del usuario. Debes escribir el código de área y luego el número de teléfono.

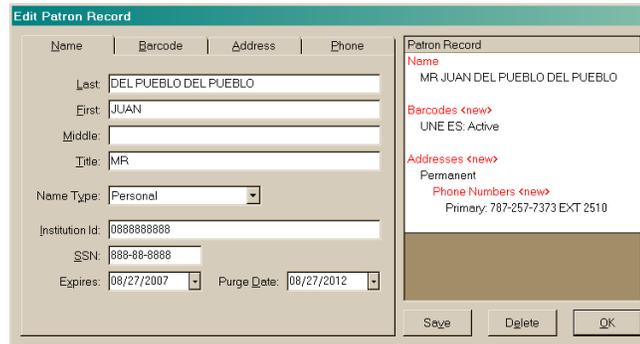
14. Para grabar la información del registro de usuario. Una vez termines de llenar toda información que aparece en cada pestaña dé un *click* en *Save*.

## E. Editar un registro de usuarios

En la pantalla de información del usuario presione el botón derecho de su *mouse* y aparecerá la ventana donde seleccionará *Edit Patron*.



También puede acceder a la pantalla de *Edit patron* oprimiendo *Ctrl+E*.



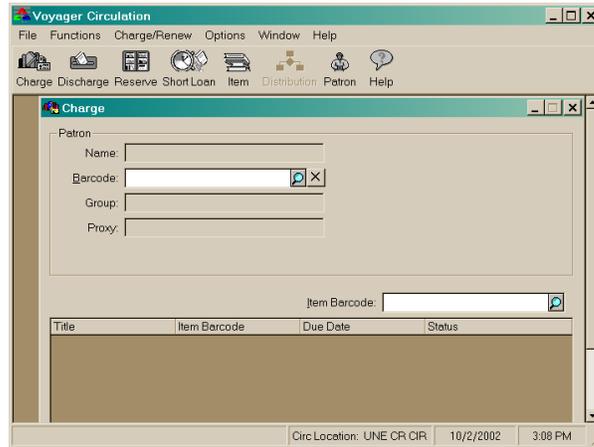
Para editar la información existente del registro de un usuario, borre y escriba la nueva información. Luego presione *Save* para grabar la información.

## F. Prestar un recurso a un usuario desde el *Locación* de Circulación o Reserva

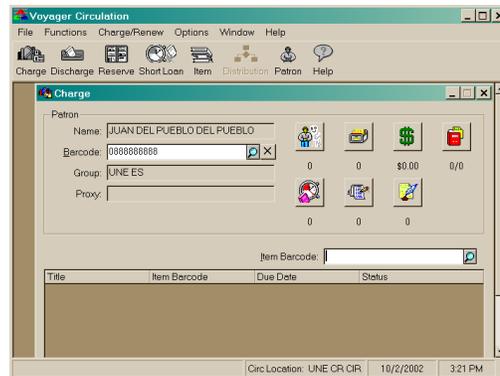
1. Para realizar la función de prestar, seleccione en la pantalla principal de circulación el icono *Charge*. También puede oprimir la teclas *Ctrl+H* para acceder a la pantalla de *charge/renew*.



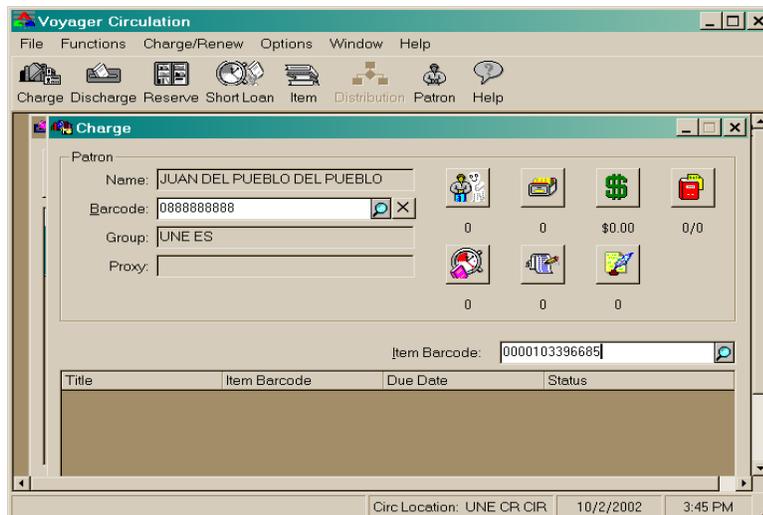
a. Aparecerá la pantalla de búsqueda del usuario.



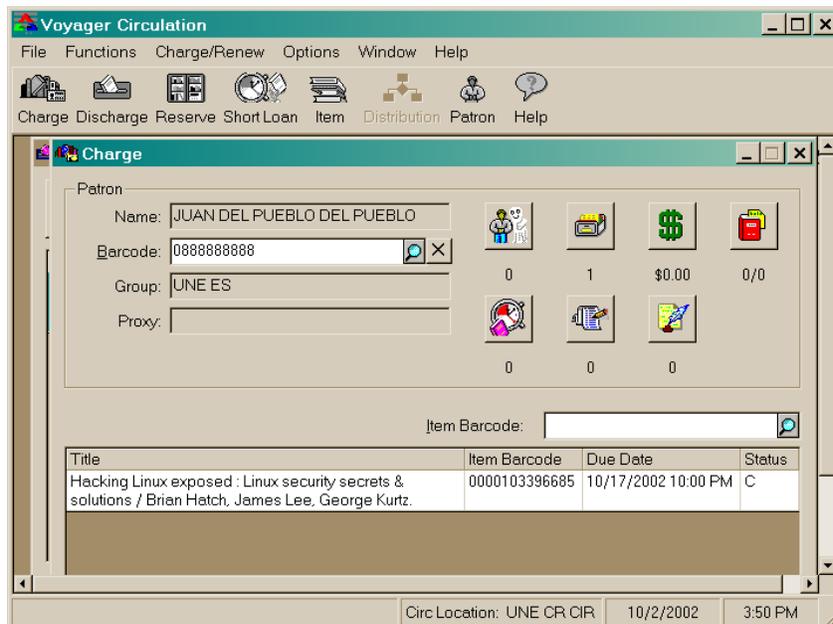
2. Escriba o lea, usando el lector óptico, el código de barra que identifica al usuario en el espacio indicado como *Barcode*.
3. Dé un *click* en *Enter* para que aparezca la información completa del usuario y se activa la casilla de *Item Barcode*.



Escriba o lea (usando el lector óptico) el código de barra del recurso en el espacio de *Item Barcode*.

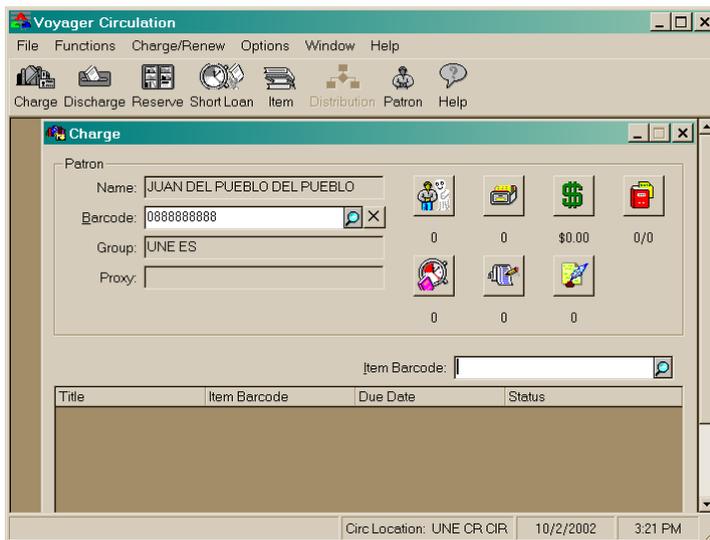


- Dé un *click* en *Enter*. El recurso aparecerá registrado como prestado mostrando en la pantalla el título del recurso, (*Title*) el código de barra (*Item Barcode*), el día que debe ser entregado (*Due Date*) y el estatus del recurso (*Status*); donde la letra C significa prestado y la letra R significa renovado



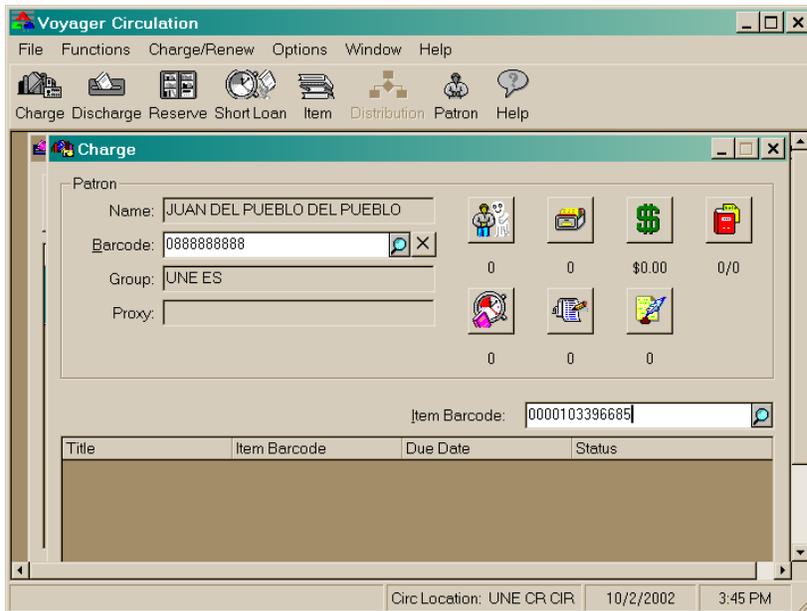
#### G. Renovar un recurso a un usuario desde el *Location* de Circulación o Reserva

- Siga el mismo procedimiento de prestar un recurso a un usuario.
- Escriba o lea, usando el lector óptico, el código de barra que identifica al usuario en el espacio indicado como *Barcode*.



- Dé un *click* en *Enter* para que aparezca la información completa del usuario y se active la casilla de *Item Barcode*.

4. Escriba o lea (usando el lector óptico) el código de barra del recurso en el espacio de *Item Barcode*.



5. Dé un *click* en *Enter*. El recurso aparecerá registrado como prestado mostrando en la pantalla el título del recurso, (*Title*) el código de barra (*Item Barcode*), el día que debe ser entregado (*Due Date*) y el estatus del recurso(*Status*); donde la letra R significa renovado.

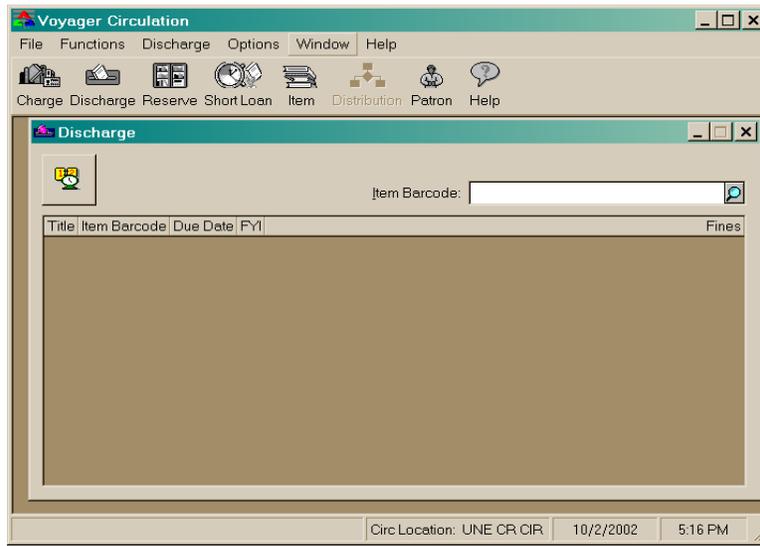


## H. Descargar recursos prestados desde el *Locación* de Circulación o Reserva

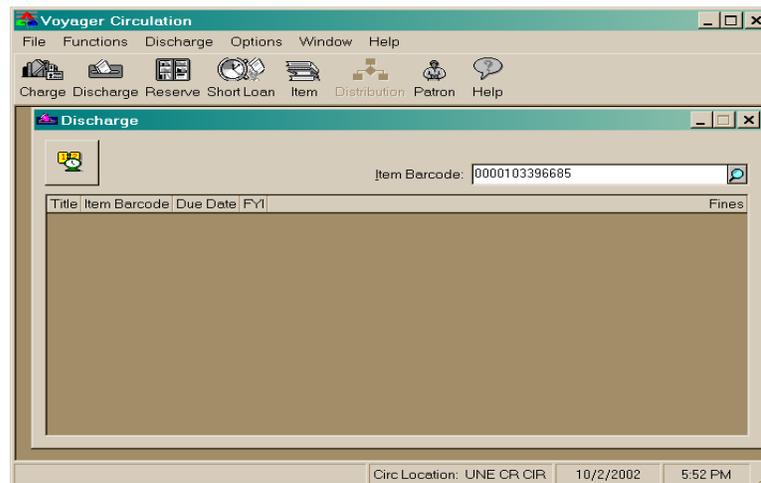
1. Para realizar la función de *Discharge* (dar de baja al recurso prestado), seleccione en la pantalla principal de circulación el icono *Discharge*.



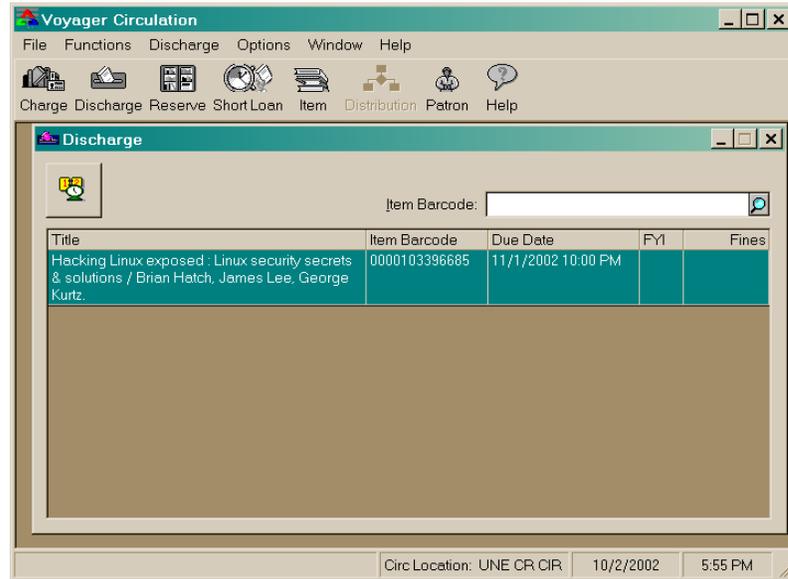
2. También puede oprimir la teclas *Ctrl+D* para acceder a la pantalla de *Discharge*.
3. Aparecerá la pantalla de *Discharge*.



4. En la casilla de *Item Barcode* escribir o leer con el lector óptico el código de barra del recurso que va a descargar.

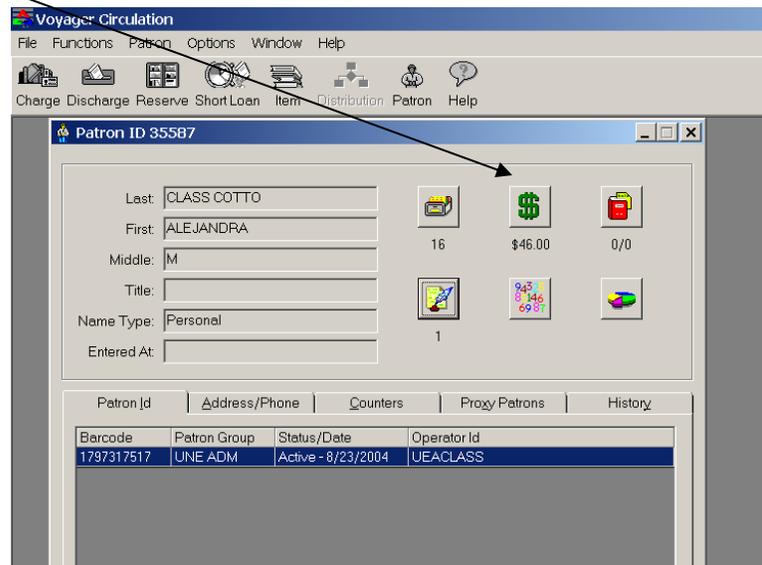


5. Presione *Enter*. El recurso quedará descargado inmediatamente. Aparecerá en la parte inferior de la pantalla, el título del recurso descargado (*Title*), el número del código de barra (*Item Barcode*), la fecha de vencimiento (*Due Date*) y si tiene multas (*Fines*).



## I. Pasos para acceder a la Función de Multas en Circulación y Reserva

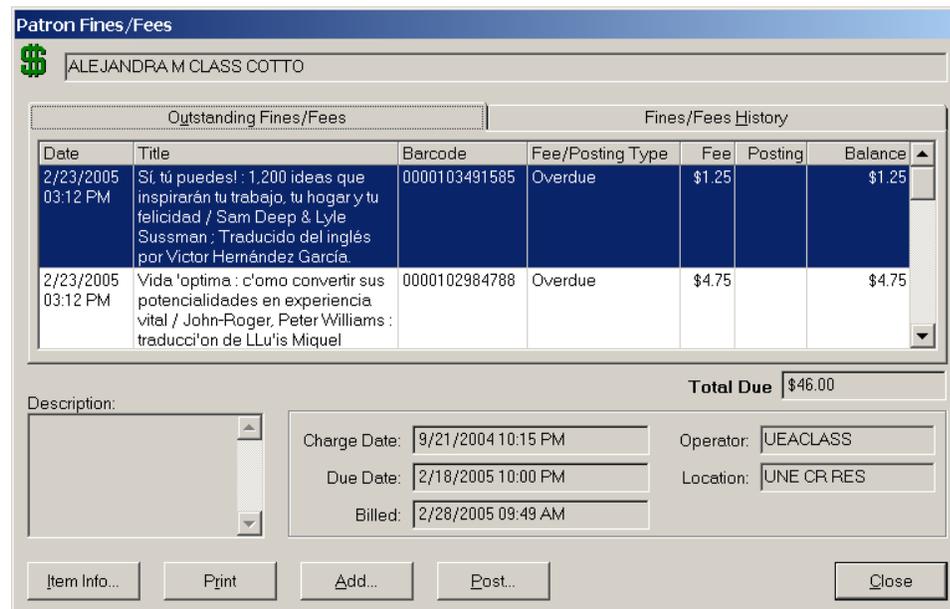
1. Desde la pantalla del registro de usuario seleccione el símbolo de dólar (\$).



2. Una vez en la pantalla de *Charge* verá que las multas de los usuarios se dividen en dos categorías:

*Outstanding Fine/Fee* – Aparecen las multas recientes.

*Fine/Fee History*- Aparece el historial de las multas



- a. Seleccionando cualquiera de las dos opciones aparece la siguiente información.
- 1) *Date* – fecha de la multa
  - 2) *Title* – título del libro
  - 3) *Barcode*-número del código de barra del libro
  - 4) *Fine/posting type*-tipo de multa
  - 5) *Fee*- cantidad de la multa
  - 6) *Posting* - fijar la multa
  - 7) *Balance*- balance de la multa
  - 8) *Description*- breve descripción de la multa
  - 9) *Charge Date*- fecha del préstamo
  - 10) *Due Date*- fecha de vencimiento
  - 11) *Billed*- fecha de facturación
  - 12) *Operator ID* –cuenta del asociado que realizó el préstamo
  - 13) *Location*- lugar donde se realizó el préstamo.
  - 14) *Item Information*- información breve del *Item*
  - 15) *Print*- imprimir la información.
  - 16) *ADD*- añadir una multa manual
  - 17) *POST* –borrar o condonar multas.
  - 18) *Close*- cerrar la pantalla de *Patron Fine/Fees*.

## J. Pasos para añadir multas manualmente al usuario en Circulación y Reserva

1. Desde la plantilla o ventana del registro de usuario:

a. Aparecerá la pantalla *Patron Search* para buscar el registro del usuario.

b. Escriba la información del usuario y presione *Find*.

c. Aparecerá la pantalla del registro del usuario.

d. Presione el botón *Fines/Fees* con el símbolo de dólar (\$)

e. Aparecerá la pantalla *Patron Fines/Fees*.

f. Para añadir la multa vaya al botón de *Add* y oprima. Aparecerá la pantalla de *ADD FINE/FEE*

g. En el submenú *Fee Type* seleccione el tipo de multa.

- h. En *Amount* escriba el total de la multa. En *Item Barcode* escriba el número del código de barra del libro. En *Description* escriba una breve descripción. Para grabar y salir de la pantalla oprima en *OK*. Para cancelar y salir de la pantalla sin grabar oprima en *Cancel*.

The screenshot shows a dialog box titled "Add Fine/Fee". It contains the following fields and controls:

- Fee Type:** A dropdown menu currently showing "Overdue".
- Amount:** A text input field containing "\$4.75".
- Item Barcode:** A text input field containing "0000102984788" and a small "..." button to its right.
- Description:** A large empty text area with a vertical scrollbar on the right.
- Buttons:** "OK" and "Cancel" buttons are located on the right side of the dialog.

## K. Pasos para borrar multas en Circulación y Reserva

Opciones para borrar multas: (1) desde la pantalla del registro de usuario y (2) desde la pantalla de *Discharge*.

1. Pasos para borrar multas desde la pantalla del registro de usuario:

- a. Aparecerá la pantalla *Patron Search*. Escriba la información del usuario y oprima el botón *Find* para ejecutar la búsqueda.

The screenshot shows a dialog box titled "Patron Search". It contains the following fields and controls:

- Search By:** A group of radio buttons with options: "Name" (selected), "Barcode", "SSN", and "Institution Id".
- Buttons:** "Find" and "Cancel" buttons are located on the right side.
- Input Fields:** "Last:" with "Class cotto", "First:" with "alejandra", and "Middle:" (empty).

- b. Aparecerá la pantalla *Patron ID* con el registro del usuario.

The screenshot shows a window titled "Patron ID: 35587". It displays the following information:

- User Information:** Last: CLASS COTTO, First: ALEJANDRA, Middle: M, Title: (empty), Name Type: Personal, Entered At: (empty).
- Service Icons:** A row of icons representing different library services.
- Table:**

Patron Id	Address/Phone	Counters	Proxy Patrons	History
Barcode 1797317517	Patron Group UNE ADM	Status/Date Active - 8/23/2004	Operator Id UEACCLASS	
- Status Bar:** Circ Location: UNE CR RES, 3/12/2005, 12:40 PM.

- c. Presione el botón *Fines/Fees* con el símbolo de dólar (\$). Aparecerá la pantalla *Patron*

Fines/Fees. Oprima en el botón de Post.

The screenshot shows the 'Patron Fines/Fees' window for 'ALEJANDRA M CLASS COTTO'. It contains a table with the following data:

Date	Title	Barcode	Fee/Posting Type	Fee	Posting	Balance
2/23/2005 03:12 PM	Si, tu puedes! : 1.200 ideas que inspirarán tu trabajo, tu hogar y tu felicidad / Sam Deigo J. Lyle / Susannah / Traducción del inglés por Víctor Hernández García	0000 03491585	Overdue	\$1.25		\$1.25
2/23/2005 03:12 PM	Vida 'optima': cómo convertir sus potencialidades en experiencia vital / John-Roger, Peter Williams : traducción de Lluís Miquel	000010384788	Overdue	\$4.75		\$4.75

Below the table, the 'Total Due' is \$46.00. At the bottom, there are buttons for 'Item Info...', 'Print', 'Add...', 'Post...', and 'Close'. An arrow points from the text above to the 'Post...' button.

d. Oprima el botón *Post* y aparecerá la pantalla *Post Against Fine/Fee*.

The 'Post Against Fine/Fee' dialog box has the following fields and options:

- Post Against:** Radio buttons for 'Selected' (selected) and 'Patron Total'.
- Posting:** A dropdown menu currently showing 'Payment'.
- Amount:** A text field containing '\$0.00'.
- Method:** A dropdown menu currently showing 'Cash'.
- Description:** A large text area for notes.
- Buttons: 'OK' and 'Cancel'.

e. Seleccione la opción:

1. *Selected* - cuando hay varios libros con multas y va a seleccionar uno en particular.
2. *Patron Total* - cuando se quiere borrar la cantidad total de la multa.

f. En el submenú del campo *Posting* seleccione la opción de que mejor describa el caso.

This screenshot shows the 'Post Against Fine/Fee' dialog box with the 'Posting' dropdown menu open. The menu options are:

- Payment
- Forgive
- Error
- Refund
- Bursar Refund

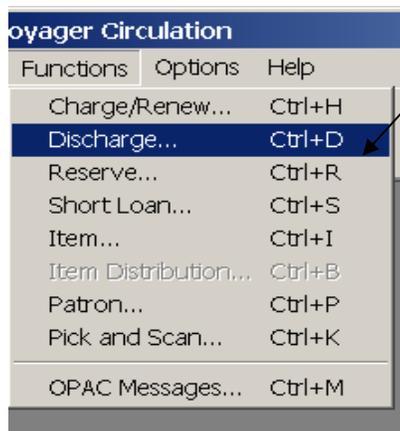
1. *Payment*- Se utiliza cuando el usuario ha pagado la multa en Tesorería.
2. *Forgive*- se utiliza cuando se perdona la multa.
3. *Error*- cuando la multa se generó por error.
4. *Refund* y *Bursar Refund* - No se usan.

g. En el campo *Amount* escriba la cantidad de la multa. Cuando en el campo *Posting* la opción seleccionada es *Payment*, en el campo *Method* se selecciona Recibo de Tesorería. En los Centros Universitarios, en el campo *Method*, seleccione la opción *Cash* ya que el personal bibliotecario cobra las multas.

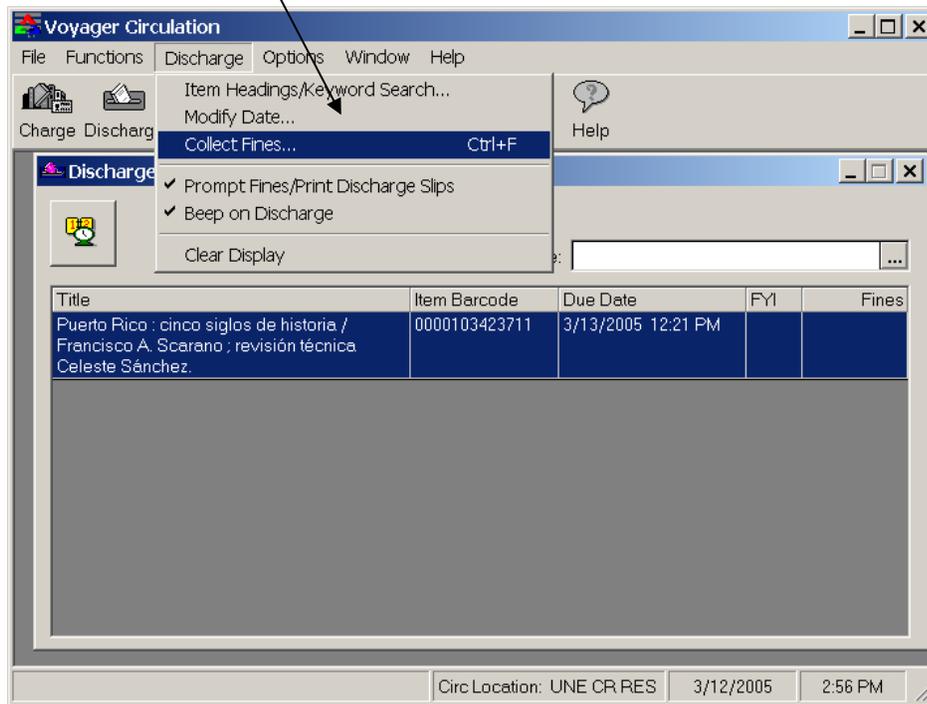
- h. En el campo *Description* escriba un breve comentario explicando la multa sólo cuando sea *Forgiven* o *Error*
- i. Para grabar y salir de la pantalla oprima el botón *OK*.
- j. Para cancelar y salir de la pantalla oprima el botón *Cancel*.

## 2. Pasos para borrar una Multa desde la Función *Discharge*

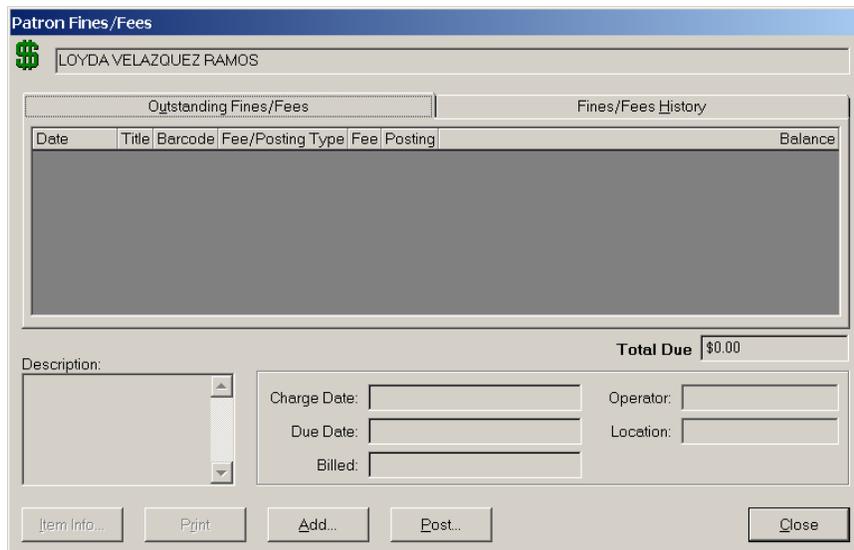
- a. En el menú principal oprima *Functions* y seleccione *Discharge*.



- b. En el campo *Barcode* escriba el número del código de barra del libro que va a descargar. Para verificar si el sistema generó multa oprima *Discharge* en la barra principal y seleccione la opción *Collect Fines*.



- c. Aparecerá la pantalla *Patron Fines/Fees*.



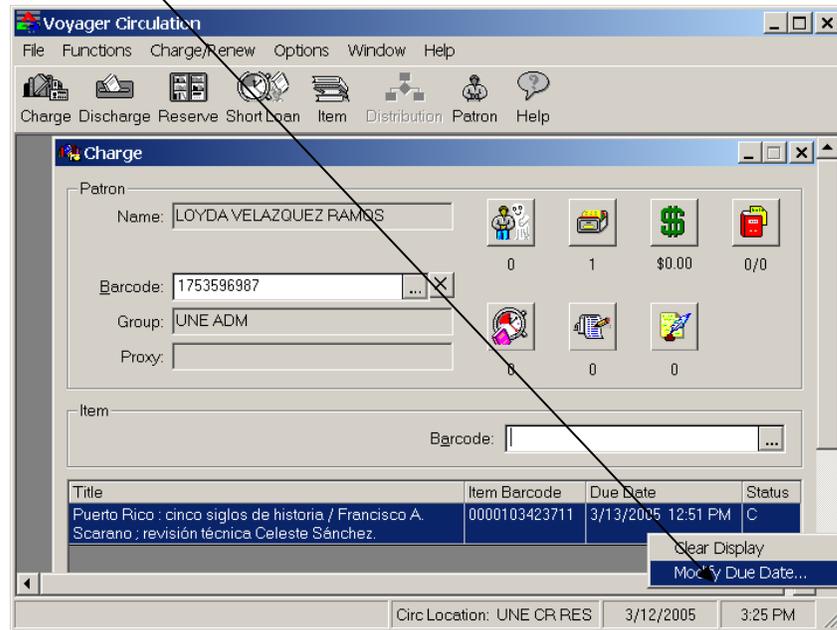
- d. Para borrar la multa oprima el botón *Post*.
- e. Aparecerá la pantalla de *Post Against Fine/Fee*
- f. Seleccione en *Post Against* la opción:
  1. *Selected* – cuando hay varios libros con multas y va a seleccionar uno en particular.
  2. *Patron Total* - cuando se quiere borrar la cantidad total de la multa.
- g. En el submenú del campo *Posting* seleccione la opción que mejor aplique al caso.
  1. *Payment*- Se utiliza cuando el usuario ha pagado la multa en Tesorería.
  2. *Forgive*- Se utiliza cuando se perdona la multa.
  3. *Error*- Cuando la multa se generó por error.
  4. *Refund* y *Bursar Refund* - No se usan.
- h. En el campo *Amount* escriba la cantidad de la multa. Cuando en el el campo *Posting* la opción seleccionada es *Payment*, en el campo *Method* se selecciona Recibo de Tesorería. En los Centros Universitarios, en el campo *Method*, seleccione la opción *Cash* ya que el personal bibliotecario cobra las multas.
- i. En el campo *Description* escriba un breve comentario explicando la multa.
- j. Para grabar y salir de la pantalla oprima el botón *OK*.
- k. Para cancelar y salir de la pantalla oprima el botón *Cancel*.

## L. Cambio en la fecha de vencimiento de un recurso prestado a través del Módulo de Circulación

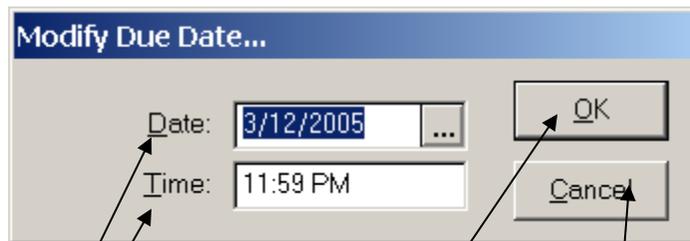
1. Para cambiar la fecha de vencimiento en un préstamo, oprima la opción *Charge/Renew* en el menú principal.
  - a. Seleccione el o los libros a los que quiera cambiarle la fecha de vencimiento (*Due Dates*).
  - b. Seleccione la opción *Modify Due Date*.



- c. También se puede seleccionar cambiar la fecha colocando el cursor sobre *Due Date* en la pantalla y oprimiendo el botón derecho del *Mouse* y seleccione la opción *Modify Due Date*.



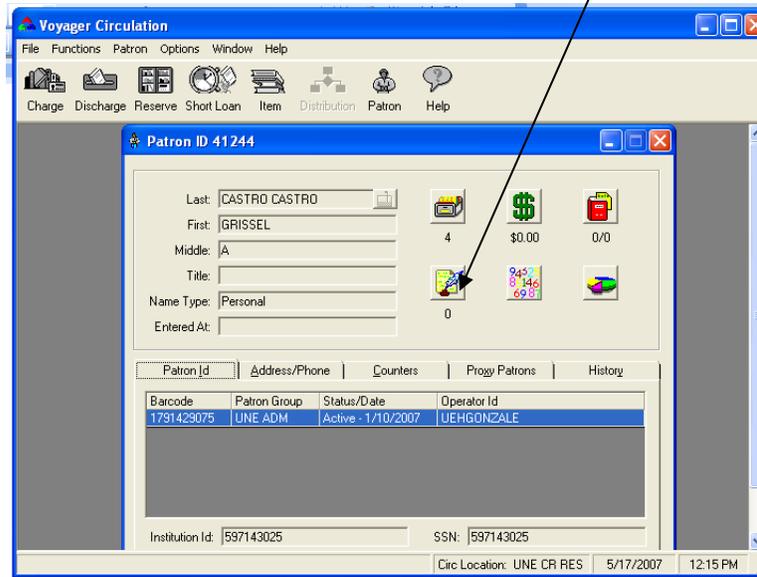
- d. Seleccionando cualquiera de las dos opciones aparecerá la pantalla *Modify Due Date*.



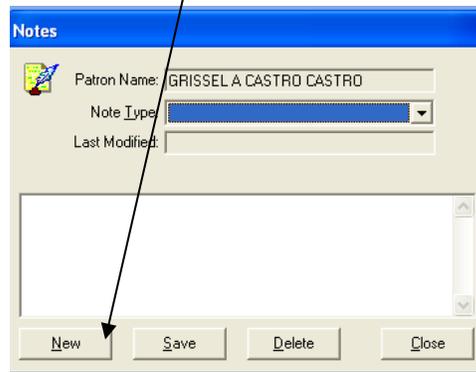
- e. En el campo *Date* cambie la fecha de vencimiento.  
f. En el campo *Time* cambie la hora de vencimiento.  
g. Para grabar los cambios oprima el botón *OK*.  
h. Para cancelar y salir de la pantalla oprima el botón *Cancel*.

## M. Cómo realizar notas en la cuenta del usuario

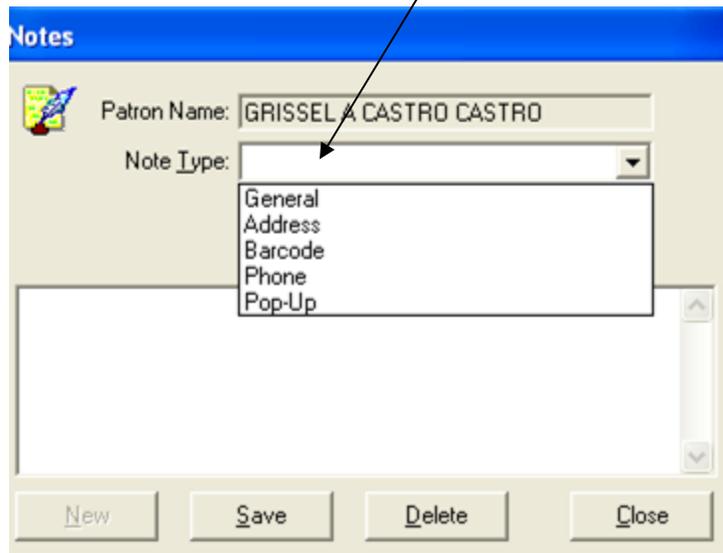
1. Con la cuenta del usuario en pantalla, presionar el ícono de *Notes*



2. Presionar la pestaña de *New*.

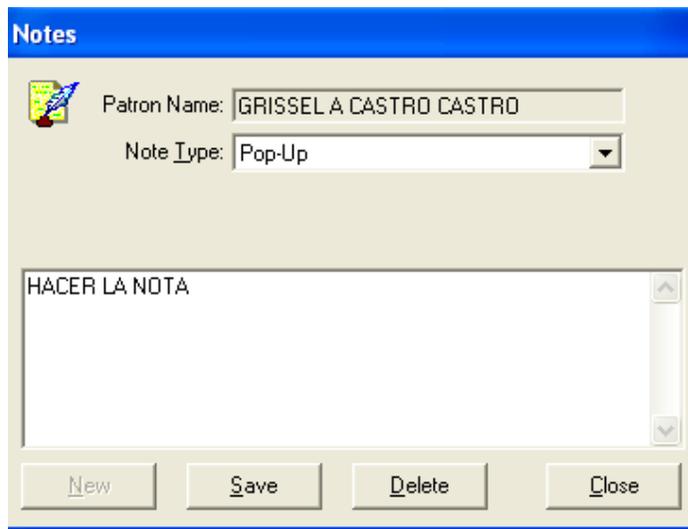


3. Seleccionar el tipo de nota que usted necesita.



The screenshot shows a window titled "Notes" with a blue header. Below the header, there is a small icon of a notepad and a pen. To the right of the icon, the text "Patron Name:" is followed by a text box containing "GRISSEL A CASTRO CASTRO". Below this, the text "Note Type:" is followed by a dropdown menu. The dropdown menu is open, showing a list of options: "General", "Address", "Barcode", "Phone", and "Pop-Up". Below the dropdown menu is a large, empty text area. At the bottom of the window, there are four buttons: "New", "Save", "Delete", and "Close". An arrow points from the text "3. Seleccionar el tipo de nota que usted necesita." to the "Note Type" dropdown menu.

4. Realizar el comentario que se requiera, es importante que se redacte en letra mayúscula. Luego oprima la tecla de Save seguidamente presione Close.



The screenshot shows the same "Notes" window. The "Note Type:" dropdown menu is now set to "Pop-Up". The large text area below the dropdown menu contains the text "HACER LA NOTA" in all capital letters. The buttons "New", "Save", "Delete", and "Close" are still visible at the bottom of the window.

## N. Reconocimiento de los *Override*

Mensaje que aparece en módulo	Razón de esa condición	Donde definir la razón de la condición	Solución
<i>Patron registration expired</i>	El registro de usuario ha expirado	En el <i>history</i> del registro de usuario verificar fecha de <i>expired</i> .	Editar la fecha de expiración en el <i>history</i> del registro de usuario.
<i>Overdue items limit</i>	Límite de ítems vencidos	Indicar al administrador del sistema	Descargar los ítems que están vencidos en la pantalla de <i>Charged Items Index</i> .
<i>Maximum Fines limit</i>	Límite en multa	Indicar al administrador del sistema.	Añadir la multa en la pantalla de <i>Post Against Fine/Fee</i>
<i>Patron Charged item limit reached.</i> <i>Item's policy group limit reached</i>	El usuario ya tiene prestado el máximo de libros de acuerdo a la política de cantidad de libros prestado.	Estas políticas son sistémicas. No se puede editar.	Indicar al usuario que ya tiene el máximo de los libros prestados. Hay que descargar alguno para poder tomar prestado otro.
<i>Item does not circulate</i>	No hay una política de préstamo para ese tipo de material.	Indicar al administrador del sistema	El administrador creará la matriz de acuerdo a las políticas.
<i>Item has a loan period of 0</i>	No hay una política de préstamo para ese tipo de material.	Indicar al administrador del sistema	El administrador creará la matriz de acuerdo a las políticas.

Mensaje que aparece en módulo	Razón de esa condición	Donde definir la razón de la condición	Solución
<i>This is not authorized for circulate from this location</i>	El libro no está autorizado a circular desde esta localización	Verificar desde cuál localización estas realizando la transacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libros de Reserva debes estar en el <i>location</i> de reserva.</li> <li>- Libros de Circulación debes estar en el <i>location</i> de circulación.</li> <li>- Libros de referencia debes estar en el <i>location</i> de referencia.</li> </ul>
<i>Overdue items may not be renewed</i>	El status del Items está overdue	Verificar si el libro aparece prestado. Por error humano no se descargo.	Verificar el usuario que aparece con libro prestado. Descargar el libro y si hay multas debes perdonarla.
<i>This item not authorized for discharged at this location</i>	El libro no esta autorizado a ser descargó desde esta localización	Verificar desde cuál localización estas realizando la transacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Libros de Reserva debes estar en el <i>location</i> de reserva.</li> <li>- Libros de Circulación debes estar en el <i>location</i> de circulación.</li> <li>- Libros de referencia debes estar en el <i>location</i> de referencia.</li> </ul>
<i>Renew limit reached</i>	El ítem ya tiene el máximo de renovación	Indicar al Administrador del Sistema	El administrador del sistema editará el campo de <i>renew limit</i> en la matriz.

## Compromiso

Hemos desarrollado este manual para establecer todas las políticas, normas y procedimientos para los asociados de la Biblioteca de la Universidad del Este y sus centros. Será la responsabilidad de cada asociado leerlo y cumplir con todas las disposiciones contenidas en el mismo. Todo asociado debe usarlo como referencia cuando le surjan dudas relacionadas a las normas y procesos de las diferentes unidades de información, servicios al usuario y tareas diarias del personal. Todo cambio será notificado a través de un comunicado por parte del Director (a) de la Biblioteca o Vicerrector(a) de Recursos de Información. El asociado se compromete a cumplir con la visión y misión establecida por la institución y la biblioteca, contribuir al desarrollo de nuevas ideas y aportaciones, mostrar el interés y ofrecer el apoyo necesario para nuestros estudiantes, como cumplir con las políticas, normas y procedimientos aquí establecidos según establece el [Manual del Asociado del SUAGM](#), Sección 10.05.7.

De no cumplir dichas disposiciones el asociado puede incurrir en faltas que pueden conllevar a medidas correctivas o terminación de empleo según estipula el *Manual del Asociado del SUAGM*, Sección 10.07.

---

Firma

---

Fecha

---

Director(a) de bibliotecas