

DESAFÍOS DE LOS NUEVOS CONTEXTOS LABORALES DERIVADOS DE LA PANDEMIA: ESCUELA DE DERECHO DE LA UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO

Samuel SERRANO MEDINA*

SUMARIO: I. *Introducción*. II. *Descripción de la biblioteca y contexto histórico*. III. *COVID-19 y las bibliotecas*. IV. *Desafíos y soluciones relacionados con la pandemia*. V. *Conclusión*. VI. *Bibliografía*.

I. INTRODUCCIÓN

El 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la situación del coronavirus (COVID-19) como una emergencia sanitaria y social mundial con requerimientos de acción inmediata de todos gobiernos y jurisdicciones alrededor del mundo.¹ La pandemia ocasionada por COVID-19 ha causado un impacto irreversible a nivel internacional. Puerto Rico no ha sido la excepción. El efecto ha perdurado y llegó a trastocar la forma de vida en todo el país, incluyendo las actividades recreativas, públicas y privadas. Por orden ejecutiva se declaró un estado de emergencia en el país el 12 de marzo de 2020.² Por ejemplo, la Orden Ejecutiva OE-2020-023 disponía un toque de queda para todos los ciudadanos a partir de las nueve

* Escuela de Derecho de la Universidad de Puerto Rico. Contacto: samuel.serrano1@upr.edu. ORCID: 0000-0002-7822-4798.

¹ Alocución de apertura del director general de la OMS en la rueda de prensa sobre la COVID-19 celebrada el 11 de marzo de 2020, el 11 de marzo de 2020, disponible en: <https://www.who.int/es/director-general/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>.

² Orden Ejecutiva OE 2020-020, Para otorgar una licencia especial a los servidores públicos que presenten síntomas sospechosos y/o diagnóstico de coronavirus (COVID-19), 12 de marzo de 2020.

de la noche y un cierre casi total del comercio en Puerto Rico.³ La Orden Ejecutiva OE-2020-029 estableció que ningún ciudadano podía salir de sus hogares salvo algunas excepciones médicas, laborales o de emergencia. Esta orden prohibía las congregaciones en los hogares y estableció un orden para el uso de los vehículos de motor de acuerdo con la matrícula de estos.⁴ Una situación novel que no había ocurrido en Puerto Rico en su historia moderna, la cual había que enfrentar tanto a nivel personal como laboral.

Las bibliotecas de la isla enfrentaron serios problemas. Con las bibliotecas cerradas y sin una cultura de servicio completamente en línea, ¿cómo se justificaba el trabajo de los bibliotecarios?, ¿qué tareas se podían realizar?, ¿qué servicios se podían ofrecer?, ¿qué hacen los empleados que no pueden trabajar desde sus hogares?, ¿cómo garantizamos la salud de todos en el ambiente de trabajo presencial? Estas son algunas de las interrogantes que se atenderán en este breve ensayo y que debe servir como ejemplo para bibliotecas que todavía tengan dificultades similares.

II. DESCRIPCIÓN DE LA BIBLIOTECA Y CONTEXTO HISTÓRICO

La Universidad de Puerto Rico (UPR) se compone de once recintos en distintos municipios de la isla. El recinto de Río Piedras, donde se ubica la Escuela de Derecho en San Juan, es el más antiguo, amplio, con mayor matrícula y con el mayor ofrecimiento en programas graduados.⁵ Puerto Rico cuenta con tres escuelas de derecho y el programa de Derecho de la UPR es el más antiguo y es la única institución pública de enseñanza de derecho en la isla. Con poco más de 600 estudiantes y cien años de haber sido establecida, es la única escuela de derecho acreditada por la *American Bar Association* (ABA)⁶ y

³ Orden Ejecutiva OE 2020-023, Para viabilizar los cierres necesarios gubernamentales y privados para combatir los efectos del coronavirus (COVID-19) y controlar el riesgo de contagio en nuestra isla, 15 de marzo de 2020, disponible en: <https://www.estado.pr.gov/es/ordenes-ejecutivas/>.

⁴ Orden Ejecutiva OE 2020-029, A los fines de extender las medidas tomadas para controlar el riesgo de contagio del coronavirus (COVID-19) en Puerto Rico, 30 de marzo de 2020, disponible en: <https://www.estado.pr.gov/es/ordenes-ejecutivas/>.

⁵ Recintos de la UPR y directorio de rectores de la Universidad de Puerto Rico, disponible en: <https://www.upr.edu/oficina-de-presidencia/recintos-upr-directorio-rectores/> (fecha de consulta: 17 de enero de 2022).

⁶ “Standards,” American Bar Association, accesado el 17 de enero de 2022, https://qa.americanbar.org/groups/legal_education/resources/standards/.

la *Association of American Law Schools* (AALS),⁷ simultáneamente. Como parte de los ofrecimientos de la Escuela se encuentra la biblioteca de derecho. La biblioteca ya tiene cien años de historia y en el año 2000 culminó su última remodelación que la convirtió en la biblioteca de derecho más grande del Caribe.

La biblioteca de derecho de la UPR cuenta con 74,275 pies cuadrados de construcción, 30 cubículos individuales y grupales y con una capacidad de asiento de 300 sillas. Es una de las bibliotecas más utilizadas en la Universidad. Las colecciones de la biblioteca son: de Reserva, Referencia, Puerto Rico, España, Comunidad Europea, Extranjero, Internacional, Revistas, Federal EE. UU., Estados, Libros Raros, Microformas y la Sala de Documentos Judiciales y Colecciones Especiales. En sus anaqueles se encuentran cerca de 107,000 volúmenes y 200,000 volúmenes equivalentes en microformatos. La colección de bases de datos de investigación electrónica es la más amplia de todas las escuelas de derecho de la isla. La biblioteca tuvo por más de veinte años un presupuesto anual de entre 900 mil a 1 millón 200 mil dólares, lo que permitió un crecimiento acelerado de sus colecciones y el personal.

Los usuarios primarios de la biblioteca de derecho son estudiantes de la Escuela de Derecho del Recinto de Río Piedras. Para la década de 1990, la biblioteca se hizo depositaria del *Federal Depository Library Program* (FDLP).⁸ A través de dicho programa la biblioteca recibe publicaciones en materia de derecho del gobierno federal de Estado Unidos, por tanto, está obligada a prestar servicios al público en general y ofrecer equipo tecnológico y ayuda a los usuarios. Además, al ser una institución pública, mantenida con fondos públicos, tiene una función moral de atender a cualquier residente de la isla.

Entre los servicios al público que ofrece la biblioteca de derecho se encuentran: el horario de apertura más amplio del recinto que incluye apertura 24 horas durante exámenes finales, préstamos de libros y cubículos, servicio de préstamo interbibliotecario, referencia, servicio de fotocopias, organización de sílabos a través de la reserva digital, manejo de las redes sociales, página de Internet, ofrecimiento de talleres y conferencias de competencias de información, adquisición y gestión de accesos a recursos electrónicos, entre otros.

Durante los últimos años la biblioteca de derecho ha sufrido eventos extraordinarios que han creado ajustes en su operación ordinaria y han

⁷ Véase la sección “Membership Review” en la página web de la The Association of American Law Schools, disponible en: <https://www.aals.org/member-schools/membership-requirements/> (fecha de consulta: 17 de enero de 2022).

⁸ Disponible en: <https://www.fdplp.gov/>.

llevado a su equipo de trabajo a tomar distintas acciones para continuar ofreciendo servicios a la comunidad académica. En 2016, el Congreso de Estados Unidos aprobó la Ley PROMESA,⁹ que, entre otras cosas, creó una junta para el control fiscal de Puerto Rico.¹⁰ Una de las consecuencias más negativas de la aprobación de esta ley fue la reducción programada de 500 millones de dólares al presupuesto general de la Universidad de Puerto Rico. Un año más tarde, en el mes de marzo de 2017, la Escuela de Derecho recibió la visita de la ABA para su acreditación, y para ese mes, como consecuencia del anuncio de los recortes presupuestarios, se desató una huelga en la universidad que duró hasta el mes de junio de ese año.¹¹ Como consecuencia de la reducción presupuestaria impuesta, el retiro del personal y la falta de contratación de personal nuevo se reorganizó la biblioteca y sus departamentos.

Para 2009, la biblioteca contaba con la administración y seis departamentos: de Referencia, Circulación y Reserva, Adquisiciones, Derecho Internacional y Extranjero, Catalogación, Publicaciones Seriadas. La biblioteca tenía 44 empleados y distintos proyectos especiales de digitalización, archivo, retroconversión, entre otros. A enero de 2022, luego de la reorganización, ahora cuenta con tres departamentos, que son: Administración, Recursos y Servicios de Información, y Servicios Técnicos. El total de empleados es de 18. Como consecuencia de la reorganización, algunas áreas quedaron sin personal y la biblioteca perdió áreas administrativas que fueron ocupadas por la administración de la Escuela para distintos proyectos, como el Centro Integral de Apoyo a Víctimas (CIAV),¹² *Resiliency Law Center*¹³ y el Proyecto ADN Post-Sentencia.¹⁴

Para complicar el panorama, recién terminada la huelga, el 20 de septiembre de 2017, Puerto Rico recibió el impacto del huracán María, que fue catalogado por muchos como uno de los desastres naturales más catastrófi-

⁹ Puerto Rico Oversight, Management and Economic Stability Act, 40 U.S.C., párrs. 2101-2241, 2016.

¹⁰ Disponible en: <https://oversightboard.pr.gov/about-us/>.

¹¹ Meléndez García, Lyanne, “Cronología de la huelga en la UPR”, *Metro*, 5 de junio de 2017, disponible en: <https://www.metro.pr/pr/noticias/2017/06/05/cronologia-la-huelga-la-upr.html>.

¹² Más información disponible en: <https://derecho.uprrp.edu/centro-integral-de-apoyo-a-victimas/>.

¹³ Más información disponible en: <https://derecho.uprrp.edu/upr-resiliency-law-center/>.

¹⁴ Osorio, Tiffany, “UPR, School of Law Launches New DNA Post-Conviction Project «Freedom for Convicted Innocents» to Address Claims of Wrongful Convictions”, nota publicada en el sitio web de la Escuela de Derecho de la Universidad de Puerto Rico, disponible en: <https://derecho.uprrp.edu/blog/2020/01/30/upr-school-of-law-launches-new-dna-post-conviction-project-freedom-for-convicted-innocents-to-address-claims-of-wrongful-convictions/>.

cos en la historia de Puerto Rico.¹⁵ Con profundos recortes presupuestarios y luego de los estragos del huracán, la infraestructura de la biblioteca y su presupuesto quedaron muy lastimados. Para finales de diciembre de 2019 y principio de 2020, Puerto Rico enfrentó fuertes episodios de sismos que obligaron a la biblioteca a repasar los planes de acción en caso de terremoto y realizar ejercicios de desalojo en caso de emergencia. Aunque hubo muchas pérdidas en Puerto Rico a causa de los temblores, estos no afectaron la biblioteca.

En 2020 la declaración de estado de emergencia por el COVID-19 trajo obligó el cierre de la biblioteca, por lo menos de forma presencial. Esta nueva dinámica laboral obligó a la biblioteca a desarrollar productos y servicios para dar atención a sus usuarios.

III. COVID-19 Y LAS BIBLIOTECAS

A partir de la orden de cierre y distanciamiento social decretada por las agencias gubernamentales del país, las bibliotecas suspendieron o redujeron los servicios presenciales hasta poder implementar medidas de salud viables, tanto para los empleados como para los usuarios. En la mayor parte de los casos, como en el nuestro, los servicios se continuaron ofreciendo de forma virtual, utilizando recursos electrónicos y accesibles a distancia. Más adelante, tomando en consideración las medidas de prevención recomendadas por el Departamento de Salud de Puerto Rico, las órdenes gubernamentales y directrices de las instituciones, también se comenzaron a ofrecer servicios presenciales limitados.

Los retos presentados a consecuencia de la pandemia han sido extraordinarios y noveles. En los inicios del cierre decretado por parte del gobierno de Puerto Rico y como consecuencia de la pandemia, se generaron dudas y preocupaciones en muchas áreas administrativas y del servicio bibliotecario. Algunas de estas preocupaciones fueron ¿cómo se ofrecerá servicio?, ¿qué harán los niños y niñas de edad escolar si las escuelas y cuidados (centros de cuidado y desarrollo infantil, equivalente al preescolar y/o guardería) están cerrados?; ¿hay que presentarse a trabajar a pesar de cierre decretado?;

¹⁵ TeleSUR tv, “Huracán María, el peor desastre natural en la historia de Puerto Rico,” *You Tube*, 28 de diciembre de 2017, disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=ss7Elr6AUf4>; “Huracán María: Las Aseguradoras enfrentan el mayor desastre en la historia moderna de Puerto Rico,” *Sin Comillas*, 10 de noviembre de 2017, disponible en: <https://sincomillas.com/huracan-maria-las-aseguradoras-enfrentan-el-mayor-desastre-en-la-historia-moderan-de-puerto-rico/>.

¿quién pagará el equipo de seguridad necesario para trabajar (mascarillas, guantes y desinfectante de manos)?; ¿Habrá disponibilidad de equipos y conexión de Internet cuando trabaje desde el hogar? Si se ofrece servicio presencial: ¿cómo hará la administración para evitar la propagación del virus?; ¿cuál será el protocolo para el préstamo de los libros?; ¿se dará servicios de préstamo interbibliotecario?; ¿se permitirá el acceso de los usuarios a las facilidades de la biblioteca?; ¿quién la desinfectará?; ¿qué pasará si un empleado se enferma?; ¿cuál será el horario de servicio? Fueron muchas las interrogantes sin respuestas en ese momento. Pero con todas las instituciones educativas teniendo la misma experiencia, pronto se comenzaron a ofrecer servicios de información y a implementar las recomendaciones gubernamentales e institucionales aplicables a esta crisis.

En respuesta a todas las interrogantes que surgieron como consecuencia del cierre decretado por gobierno, se procedió a estudiar otros casos internacionales. Se estudiaron las recomendaciones de organizaciones nacionales e internacionales del campo y las mejores prácticas de otras bibliotecas a fin de investigar lo que estaba ocurriendo en distintos escenarios. Entre los documentos consultados se encuentra la publicación del 17 de marzo de 2020 de la junta ejecutiva de la organización más importante de bibliotecarios en Estados Unidos, la Asociación Americana de Bibliotecas (ALA, por sus siglas en inglés), donde se recomendó el cierre de las bibliotecas hasta tanto las autoridades no hubieran reducido el riesgo de contagio.¹⁶

La Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas (IFLA, por sus siglas en inglés) también publicó recomendaciones clave durante la pandemia. Entre ellas, se incluían recomendaciones en caso de apertura como el acceso a alcohol, agua, jabón, limpieza y distanciamiento, establecer un cupo limitado, publicación de normas y creación de protocolos, así como un sin número de ejemplos sobre lo que estaban haciendo otras bibliotecas alrededor del mundo.¹⁷ Por otra parte, el Departamento del Trabajo de Estados Unidos, a través de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA, por sus siglas en inglés), también publicó guías en preparación a las áreas de trabajo durante la pandemia, que incluían el uso de mascarillas, distanciamiento y recomendaciones al

¹⁶ American Library Association, “ALA Executive Board Recommends Closing Libraries to Public”, *ALA News*, 17 de marzo de 2020, disponible en: <https://www.ala.org/news/press-releases/2020/03/ala-executive-board-recommends-closing-libraries-public>.

¹⁷ Dichas recomendaciones de la International Federation of Library Associations and Institutions son actualizadas constantemente, se titulan “COVID-19 y el sector bibliotecario global”, última actualización: 23 de septiembre de 2020, disponibles en: <https://www.ifla.org/es/covid-19-y-el-sector-bibliotecario-global/#cierre>.

protocolo en caso de riesgo de contacto.¹⁸ El gobierno de Puerto Rico y otras instituciones académicas, como la Universidad de Puerto Rico, desarrollaron y distribuyeron alertas ante el coronavirus e información general a través de cartas circulares y la prensa. La UPR, por ejemplo, preparó el Plan Consolidado de Control de Exposición y Propagación del COVID 19 en la Universidad de Puerto Rico Recinto de Río Piedras. Este ofrecía información sobre el virus, medidas de prevención, monitoreo de empleados, estudiantes y visitantes, manejo de casos probables o positivos, limpieza y vacunación, entre otras áreas.¹⁹ Con el acceso a la vacuna, muchas de estas páginas se han actualizado y ofrecen distintas recomendaciones, aunque algunas de ellas se han mantenido consistentes, como el uso de mascarillas, lavado y uso de desinfectante en manos y distanciamiento mínimo.

Uno de los factores positivos observados en la investigación fue la creación de alianzas globales de diversas casas publicadoras privadas para dar acceso ilimitado a los usuarios a muchas de sus colecciones electrónicas para respaldar la educación y la investigación a distancia. Proquest, EBSCO, GALE y otras compañías ofrecieron productos, accesos y contenidos nuevos libres de costo para muchas instituciones académicas. Esto fue de ayuda ya que el cambio en la modalidad de enseñanza a uno virtual representó también grandes retos que discutiremos más adelante.

En el proceso, otras instituciones en el mundo generaban guías sobre como operarían sus bibliotecas durante la crisis. El 11 de mayo de 2020, el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social del gobierno de España publicó una orden que imponía una cuarentena de catorce días para los documentos devueltos o manipulados. El artículo 24.1 (f) de ese documento estableció: “Habilitar un espacio en la biblioteca para depositar, durante al menos catorce días, los documentos devueltos o manipulados y disponer de carros suficientes para su traslado”.²⁰ La idea de este modelo se implementó en algunas bibliotecas de Puerto Rico en las primeras etapas del COVID-19. Sin embargo, en el caso de la biblioteca de derecho que estuvo ce-

¹⁸ Estas guías se titulan “Coronavirus Disease (COVID-19)”, disponible en: <https://www.osha.gov/coronavirus>.

¹⁹ Decanato de Administración UPR-RP, *Plan consolidado de control de exposición y propagación del COVID-19 en el Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico (UPR-RP)*, Puerto Rico, 8 de agosto de 2021, disponible en: https://www.uprrp.edu/wp-content/uploads/2021/08/Plan-Consolidado-Control_Exposicion_Propagacion-Covid-19-UPRRP.pdf.

²⁰ Orden SND/399/2020, de 9 de mayo, para la flexibilización de determinadas restricciones de ámbito nacional, establecidas tras la declaración del estado de alarma en aplicación de la fase 1 del Plan para la transición hacia una nueva normalidad, España, *BOE*, 2020, p. 130.

rrada para servicio presencial durante la flexibilización de las restricciones, nunca se pudo aplicar dicho modelo. Según la lista de recursos en respuesta a la pandemia publicada por IFLA (2020) predominó un consenso de un periodo de 72 horas de cuarentena para recircular los recursos que han sido prestados y devueltos en las bibliotecas.²¹ Ese fue el modelo que se utilizó en la biblioteca de derecho.

Había una gran cantidad de información disponible y fue difícil tomar decisiones duraderas, ya que el propio gobierno en Puerto Rico cambiaba las instrucciones cada dos o tres semanas. La gobernadora de Puerto Rico en aquel momento, Wanda Vázquez Garced, emitió alrededor de cuarenta órdenes ejecutivas relacionadas a la COVID-19 en 2020. Esto provocó gran inestabilidad en los servicios, tanto públicos como privados, incluyendo las bibliotecas. Cada cambio traía modificaciones a los protocolos que incomodaban a los ciudadanos y al comercio. Hoy día, con la nueva variante Omicrón, y con un nuevo gobernador, continúan los cambios en los protocolos a través de las órdenes ejecutivas, aunque ya se cuenta con una mayor flexibilidad de operación.

IV. DESAFÍOS Y SOLUCIONES RELACIONADOS CON LA PANDEMIA

Fueron muchos los desafíos que enfrentó la biblioteca de derecho de la Universidad de Puerto Rico durante el tiempo de pandemia ocasionado por COVID-19. La biblioteca es un ente físico y no abstracto, es un lugar de estudio, lectura, investigación y enseñanza-aprendizaje, donde se puede ver a una persona y hacerle una pregunta. El cierre de las instalaciones cambió esto y trajo como consecuencia la obligación del trabajo remoto, o teletrabajo como se llamó en la UPR. Había poca o ninguna interacción con los usuarios, hubo una novación de tareas en los contratos de empleo, falta de equipos de tecnología o materiales para empleados para poder dar servicio o realizar las tareas desde el hogar, falta de conectividad en los hogares, personas sin empleo (contratos de servicios profesionales), proliferación de hongos en la biblioteca debido al cierre y la falta de un recurso humano que respondiera a los problemas que surgían, atraso en el pago de suscripciones y compra de servicios. Además, produjo un gran número de cancelaciones de recursos impresos y bases de datos que eran para uso local, y como no se podían utilizar desde el hogar, se cancelaron. Esto último, aunque disminuyó el acceso a la

²¹ International Federation of Library Associations and Institutions, *op. cit.*

información de la comunidad académica, trajo economías necesarias a la biblioteca por los recortes presupuestarios impuestos.

El desafío con el teletrabajo aumentó por el cierre de escuelas y cuidados diurnos. El que tenía trabajo remoto, pero con hijos de edad escolar debía tener una computadora para los escolares y una propia para trabajar. Necesitaba Internet y dar seguimiento a estas dos responsabilidades simultáneamente. Esto tenía un impacto económico por el aumento en alimentos, energía eléctrica y el consumo de agua ocasionado por el trabajo en el hogar. Aunque para otros fue balanceado el hecho de que no tenían que utilizar el auto para trabajar y redujo el consumo de alimentos fuera del hogar.

Un desafío que se atendió con rapidez fue el requisito de enseñanza-aprendizaje para estudiantes y facultad que tienen los bibliotecarios. Desde la primera semana de cierre en marzo 2020 se comenzó ofreciendo adiestramientos a los miembros de la facultad sobre herramientas de educación a distancia a través de Google Meet. Si para los bibliotecarios fue un reto trabajar desde el hogar, para los profesores de enseñanza el reto era aún mayor. Debían de cambiar la modalidad de enseñanza a una completamente en línea a mitad del semestre académico. Los bibliotecarios enseñaron herramientas básicas de educación a distancia como Moodle y BigBlueButton a profesores universitarios de derecho que nunca habían utilizado esas plataformas. Luego se ofrecieron charlas sobre Google Meet, Forms, Sites, Calendar, Microsoft Teams, Zoom, entre otras. Cabe señalar que, en derecho, a diferencia de otras facultades, la agencia acreditadora, la ABA, no permite más de un tercio de ofrecimiento de cursos a distancia.²² Por otra parte, la normativa institucional permite que 25% de total del tiempo del curso se pueda asignar con métodos alternos de enseñanza, algo que no era muy utilizado por los profesores de la Escuela. Con la pandemia, la ABA autorizó los cursos a distancia y obligó a los miembros de la facultad a reeducarse en estos temas. Luego el recinto creó la estructura necesaria para certificar a la facultad en educación a distancia.

Al principio, las presentaciones eran grabadas a través de Google Meet y guardadas en Google Drive para luego ser compartidas gracias a una licencia que había concedido Google por la pandemia para las instituciones académicas. Luego, cuando acabó el periodo de uso de dichas aplicaciones,

²² Cfr. American Bar Association, “Standard 311. Academic Program and Academic Calendar”, 2021-2022 *Standards and Rules of Procedure for Approval of Law Schools*, Chicago, ABA, 2022, disponible en: https://www.americanbar.org/groups/legal_education/resources/standards/.

la biblioteca comenzó a utilizar el canal de YouTube.²³ Antes de la pandemia no eran muchas las actividades planificadas por este canal; sin embargo, esta plataforma se convirtió en una herramienta de disseminación muy útil para la Escuela y la biblioteca. Hoy día se siguen transmitiendo en vivo actividades por dicho canal. Para grabar las actividades y transmitir las de forma simultánea por YouTube y Facebook se utiliza la aplicación de StreamYard.²⁴ Dicha aplicación puede utilizarse de manera gratuita, permite hacer transmisiones en vivo y transmitir las de forma simultánea a distintas aplicaciones como Facebook, Twitter, YouTube y LinkedIn. La aplicación es fácil de utilizar y permite grabar primero y subir después o hacerlo en vivo transmitiendo a distintas plataformas.

Otro desafío importante fue el dar atención inmediata a los usuarios de la biblioteca. Para resolver el problema de comunicación se hicieron varias modificaciones que no se habrían implementado con el trabajo presencial: 1) se seleccionó una persona de la biblioteca para transferir todas las llamadas entrantes con un servicio de “*call forwarding*”; 2) con ayuda del Sistema de Bibliotecas de la Universidad de Puerto Rico, en Río Piedras,²⁵ se configuró la aplicación de LibAnswer de Springshare para poder atender desde la página de Internet, en tiempo real, a todas las personas que necesitaran comunicarse con un bibliotecario.²⁶ Luego se creó un itinerario de trabajo para que el personal pudiera trabajar a distintas horas, atendiendo ese servicio de forma sincrónica durante toda la jornada de trabajo. El servicio añade una cajita al lado derecho de la página *web* donde los estudiantes pueden presionar y escribir a un bibliotecario en tiempo real.²⁷ Este servicio permitió a casi todas las bibliotecas del recinto coordinar y tener personal para contestar preguntas; 3) de forma asincrónica, aunque ya había un servicio funcionando llamado “Pregúntale a tu bibliotecario”,²⁸ se mejoró el servicio para ampliar el área de preguntas frecuentes, contenido y se incluyó una persona adicional para colaborar con las preguntas recibidas a través de este servicio,²⁹ y 4) se asignó personal para responder preguntas por otros

²³ Disponible en: <https://www.youtube.com/channel/UCBIIdj75PKyKjVCTeuPXHw>.

²⁴ Stream Yard aplicación disponible en: <https://streamyard.com/>.

²⁵ Sitio *web* disponible en: <http://biblioteca.uprrp.edu/>.

²⁶ Sitio *web* disponible en: <https://springshare.com/libanswers/>.

²⁷ Sitio *web* disponible en: <https://www.upr.edu/biblioteca-dupr/>.

²⁸ Sitio *web* disponible en: <https://www.upr.edu/biblioteca-dupr/bd-derecho-preguntale-a-tu-bibliotecario/>.

²⁹ La plataforma utilizada para servicio de referencia en forma asincrónica a través de la página de la biblioteca de derecho se llama osTicket (disponible en: <https://osticket.com/>) y se puede utilizar de forma gratuita. El formulario de osTicket que se encuentra en la página de la biblioteca se encuentra en: <http://136.145.69.140/open.php>.

canales de comunicación como Facebook³⁰ y Twitter.³¹ En resumen, se creó una oportunidad de trabajo a través de estos servicios y se ampliaron los canales de comunicación para que los usuarios particulares pudieran encontrar ayuda de la biblioteca de derecho. Era más sencillo para los usuarios, ya que se podían comunicar de forma sincrónica o asincrónica a través del teléfono, la página *web*, del correo electrónico, o de las redes sociales. Se podría describir este proceso como una comercialización de la comunicación, ya que es la forma como operan muchos proveedores privados.

Aun con todas las herramientas disponibles, los empleados necesitaban de equipos para poder implementar estas iniciativas. Esto fue otro desafío en la medida en que algunos empleados expresaron que no tenían varias computadoras en el hogar para atender a sus hijos y el trabajo. Para resolver este problema se autorizó el préstamo de las computadoras portátiles disponibles en la biblioteca; también, la Escuela de Derecho adquirió, a través fondos provenientes del Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security Act (CARES Act),³² computadoras portátiles para todos los empleados y *hotspots* con Internet portátil para los casos más apremiantes.

En una segunda etapa, para los meses de julio de 2020, se autorizó a los empleados asistir a un salón para poder ofrecer servicios remotos mientras se atendía el problema alarmante de crecimiento de hongos en la biblioteca. Esto permitió a los empleados justificar de forma segura su jornada laboral y ampliar la oferta de servicio en la biblioteca de derecho. Los empleados se citaron en dos grupos de trabajo. La mitad asistía lunes y miércoles y la otra mitad martes y jueves, mientras el viernes eran días de teletrabajo para todo el mundo y los días en que se realizaba limpieza profunda en las áreas. La idea de este sistema era que si había un caso positivo o sospechoso en alguno de los grupos el otro grupo podía seguir trabajando mientras se activaba el protocolo que incluía limpieza inmediata, cuarentena y realización de prueba de detección del virus. Los días que los empleados no estaban presenciales, tenían trabajo remoto.

De manera presencial se comenzó con una pequeña operación que fue de gran bienestar para la comunidad académica. Lo primero que se determinó fue la digitalización autorizada de materiales para los usuarios de la biblioteca. Para no crear desconfianza con los derechos de autor, se utilizó la norma de digitalización de 10% de los recursos para los solicitan-

³⁰ Perfil disponible en: <https://www.facebook.com/uprlawlib>.

³¹ Perfil disponible en: <https://twitter.com/BibliotecaDerec>.

³² Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security Act, 15 U.S.C., párrs. 9001-9141, 2020.

tes. Aunque la norma del 10% no está en la Ley de Derechos de Autor,³³ sí es recomendada y utilizada por varias instituciones a nivel nacional e internacional.³⁴ Este servicio se popularizó bastante y recibió muchas peticiones entre los estudiantes y abogados que frecuentaban la biblioteca. Luego se creó el servicio *My library curbside*, o la acera de mi biblioteca. Este servicio, popularizado por las compañías privadas, consistía en realizar una orden y luego esperar en la acera del negocio para recogerla. Al aplicarlo a nuestro modelo, los estudiantes ordenaban el libro, por teléfono o correo electrónico y al llegar llamaban para recibir los mismos. El procedimiento era similar para devolverlo. Otro servicio esencial fue el ofrecimiento de espacios para la realización del llamado “*bookpulling*” de los editores de la *Revista Jurídica* de la UPR. Esta revista es la más antigua y prestigiosa de derecho en el país. En el “*bookpulling*” se buscan y examinan todas las referencias de los artículos que someten los autores con el fin de corroborar la citación y asegurar la autenticidad de las fuentes. Es también una forma activa de evitar el plagio. Para visitar la biblioteca había que hacer una cita que en principio fuese por correo electrónico, luego se configuró un programa de citas a través de Libcal de Springshare.³⁵ En la mayoría de los casos, el estudiante informaba el día, hacía la cita, se le indicaba un salón y se llevaban allí los libros seleccionados. Al terminar, el estudiante lo informaba y se procedía a devolver los libros en la biblioteca.

El personal bibliotecario debía aplicar las medidas de seguridad al entregar y recibir los recursos. El uso de mascarillas, desinfectante y lavado de manos fue obligatorio para el personal y los usuarios. Los estudiantes debían mantener una distancia apropiada y no entrar a las áreas de empleados. Para esta etapa la biblioteca todavía se encontraba cerrada al público.

Otro desafío que enfrentamos fue el uso de bases de datos que no tenían configurado el acceso remoto. Al extenderse el tiempo de encierro a causa

³³ Copyright Act of 1976, 17 U.S.C., párrs. 101-1401, 2021.

³⁴ Más información en la página *web* de la Agencia de Derecho de Autor australiana en su sección “Copyright under the Education Licence”, disponible en: <https://www.copyright.com.au/licences-permission/educational-licences/copying-under-education-licence/>; o en la Canadian Association of University Teachers, CAUT Guidelines for the Use of Copyrighted Material, 2013, disponible en: [https://www.caut.ca/docs/default-source/copyright/revise-caut-guidelines-for-the-use-of-copyrighted-material-\(feb-2013\).pdf](https://www.caut.ca/docs/default-source/copyright/revise-caut-guidelines-for-the-use-of-copyrighted-material-(feb-2013).pdf). La regla del 10% todavía se recomienda en Australia, en Canadá y en varias universidades en Estados Unidos. Su aplicación, junto con las normas de uso justo (*fair use*), pueden balancear los derechos de autor en las tareas de reproducción que se realizan en las bibliotecas.

³⁵ Al momento de este escrito, el sistema de citas quedó inactivo por la flexibilización del uso; sin embargo, podría ser necesario en un futuro nuevamente, dependiendo de la situación.

de la pandemia se revisaron las bases de datos para determinar cuál de ellas no tenía acceso desde el hogar (acceso remoto). Luego nos comunicamos con los proveedores para configurarlo. Algunas de ellas no se pudieron configurar, como fue el caso de Cheetah,³⁶ y no volvieron a ser contratadas. Por ejemplo, Microjuris³⁷ se logró configurar luego de diecisiete años de entrar por usuario y contraseña. Esto fue un logro significativo como consecuencia de la pandemia. Otro de los servicios ofrecidos por los bibliotecarios durante la pandemia que estuvieron dirigidos fue el mantenimiento y la administración de cuentas de bases de datos con acceso individual de las compañías de Lexis y Westlaw. Se ofrecieron accesos y se resolvieron problemas a miembros de la facultad y a estudiantes de derecho. Los servicios de acceso remoto a las bases de datos se mantuvieron en todo momento durante la pandemia. La herramienta para ofrecer acceso remoto que se utiliza es EZ-proxy de OCLC, provista y configurada por la biblioteca general, José M. Lázaro.³⁸

La página *web* de la biblioteca, al igual que las redes sociales (Facebook, Twitter e Instagram), tuvieron un papel importante en la comunicación y acceso a las comunicaciones y servicios de la biblioteca mientras estuvo cerrada. No solamente en la pandemia, sino ante todos los desastres que han ocasionado cierres temporales durante estos últimos años. La promoción de cualquier servicio es la clave para su éxito. El mantenimiento constante de estas herramientas permitió estar presentes en la comunidad académica. Una página *web* o de Facebook que no se actualiza pierde vigencia y desaparece con el tiempo. Es importante mantenerlas vivas porque a través de estas se comunica información, de servicios, eventos y novedades a toda la comunidad.

Cuando la biblioteca abrió sus puertas al público, ya con la mayoría del personal vacunado, había un gran listado de imposiciones como parte del protocolo que se debían cumplir. Había que tomar la temperatura de los visitantes, tenían que utilizar desinfectante de manos, utilizar mascarilla en todo momento, guardar un distanciamiento mínimo de seis pies,

³⁶ Disponible en: <https://www.wolterskluwer.com/en/solutions/vitalaw-law-firms>. Ahora conocida como VitalLaw. Esta base de datos de Wolters Kluwer y Aspen ha sufrido varios cambios de nombre en los últimos años. Primero se llamó Intelliconnect, luego Cheetah y ahora VitalLaw. Es una importante base de datos con contenido en texto completo de esas dos grandes e importantes casas publicadoras. Fue una de las bases de datos más costosas que ha tenido la biblioteca de derecho.

³⁷ Disponible en: <http://pr.microjuris.com/> (fecha de acceso: 27 de enero de 2022).

³⁸ Disponible en: <https://www.oclc.org/en/ezproxy.html>. Para configurar dicha plataforma se requiere un mayor conocimiento técnico que otras plataformas aquí presentadas.

y posteriormente se añadió el requisito de vacuna para poder entrar. Esos requisitos siguen vigentes al momento de esta publicación. Se determinó, utilizando un distanciamiento de seis pies, que el espacio de asientos se reducía de trescientos asientos a cien. Al ser tan pocos espacios, de los cien, se resolvió dejar solo veinte espacios para los visitantes y ochenta para estudiantes de derecho. Esta falta de espacios para los estudiantes del resto del campus trajo una gran incomodidad que luego se incluyó como parte de los reclamos de los estudiantes de la Universidad en una huelga.³⁹ Con la vacunación ya disponible para este momento y la reducción del distanciamiento a tres pies se logró un acuerdo sin restricciones para los estudiantes. Esto es un ejemplo importante de que las bibliotecas son transparentes mientras están disponibles, y cuando faltan, se hacen necesarias y más visibles que nunca.

V. CONCLUSIÓN

La creatividad e innovación en las bibliotecas no se puede detener, en ellas hay ambientes dinámicos y cambiantes que pueden ser un gran reto para cualquier administración. Los cambios de administración, gobierno y presupuesto pueden tener un impacto profundo en su operación. Los cambios generacionales y tecnológicos impactan los servicios, la forma de adquirir su recursos, su organización, su preservación, su acceso, y también en las estrategias de enseñanza y la labor social. Cada uno de estos cambios viene acompañado de nuevas tareas y realidades laborales distintas que los administradores tienen que enfrentar.

Ninguna administración, institución o biblioteca es perfecta. Siempre hay oportunidad de aprender de otras instituciones y actualizar las prácticas y procedimientos. El caso de la biblioteca de derecho de la Universidad de Puerto Rico no es distinto. Mientras se regresa a la normalidad, el trabajo remoto sigue siendo un reto en la medida en que es temporal y contingente. El regreso a las clases presenciales será de beneficio para restablecer servicios ordinarios de la biblioteca y flexibilizar las restricciones de uso. De igual manera, la eliminación eventual del distanciamiento puede traer de regreso las actividades presenciales que se eliminaron o redujeron por razón de la pandemia.

³⁹ Vick Saurí, Stephanie, “Se levanta huelga indefinida en la IUPI,” *Pulso Estudiantil*, 24 de noviembre de 2021, disponible en: <https://pulsoestudiantil.com/se-levanta-huelga-indefinida-en-la-iupi/>.

Es necesaria la ampliación de la oferta en el canal de YouTube. La inclusión de adiestramientos y actividades en el canal ha sido de gran beneficio para la comunidad académica. El desarrollo de competencias de información, a través de videos disponibles de forma sincrónica y asincrónica, ya sea por YouTube o por cualquier otra plataforma, es una práctica recomendada para cualquier biblioteca. Es una manera de enseñar y estar presente en la academia.

Hay un deber de crear planes para trabajo remoto que incluyan adiestramiento para las personas que trabajan en esta modalidad. La falta de un protocolo, plan o estrategia para el trabajo remoto hizo difícil las primeras etapas del cierre. Las compras futuras de equipos de trabajo deben tener presentes la movilidad de los empleados, el reemplazo de computadoras personales por portátiles, equipos de impresión y escáneres transportables, lugares alternos de reunión, uso de equipos de Internet portátiles, entre otros. Aunque la novación de las tareas sea aceptada, es necesario un adiestramiento efectivo para no caer en la ilegalidad de la contratación. Un bibliotecario contratado para catalogar que es removido de su área, se le entrega una computadora portátil, se envía a la casa y se le asigna dar referencia, es en principio una novación inadecuada, imprudente y hasta ilegal. En esta ocasión la emergencia justificó los cambios, pero en un futuro, es recomendable una planificación ordenada.

El servicio de referencia virtual debe ser fortalecido en tiempos de trabajo remoto. Se debe dedicar más personal a la tarea de atender usuarios y a la facultad para facilitar los procesos de investigación en la academia. El acceso a los recursos electrónicos, las estrategias de uso de bases de datos, la preparación de bibliografías y el uso de distintas herramientas de tecnología son solo algunos componentes que se deben fortalecer en esta área. Ninguno de estos esfuerzos por sí solo logra impacto significativo sin una promoción efectiva de los servicios y los canales de comunicación. Cuando los visitantes y usuarios conocen los servicios, solo entonces, pueden utilizarlos. Queda de las bibliotecas abrir los canales de comunicación y dar a conocer todos los servicios para aumentar su cobertura y utilidad.

La demanda por los servicios que ofrecen las bibliotecas en la Universidad de Puerto Rico es significativa. Tanto en Puerto Rico como en otros países del mundo, las bibliotecas son parte de los proyectos académicos de las instituciones educativas. Se pueden reducir, cambiar, o adaptarse, pero el rol de los bibliotecarios y las bibliotecas es fuerte y perdurará por mucho tiempo.

VI. BIBLIOGRAFÍA

- AMERICAN BAR ASSOCIATION, “Standard 311. Academic Program and Academic Calendar”, *2021-2022 Standards and Rules of Procedure for Approval of Law Schools*, Chicago, ABA, 2022, disponible en: https://www.americanbar.org/groups/legal_education/resources/standards/.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, “ALA Executive Board Recommends Closing Libraries to Public”, *ALA News*, 17 de marzo de 2020, disponible en: <https://www.ala.org/news/press-releases/2020/03/ala-executive-board-recommends-closing-libraries-public>.
- DECANATO DE ADMINISTRACIÓN UPR-RP, *Plan consolidado de control de exposición y propagación del COVID-19 en el Recinto de Río Piedras de la Universidad de Puerto Rico (UPR-RP)*, Puerto Rico, 8 de agosto de 2021, disponible en: https://www.uprrp.edu/wp-content/uploads/2021/08/Plan-Consolidado-Control_Exposicion_Propagacion-Covid-19-UPRRP.pdf.
- “Huracán María: Las Aseguradoras enfrentan el mayor desastre en la historia moderna de Puerto Rico,” *Sin Comillas*, 10 de noviembre de 2017, disponible en: <https://sincomillas.com/huracan-maria-las-aseguradoras-enfrentan-el-mayor-desastre-en-la-historia-moderan-de-puerto-rico/>.
- INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, “COVID-19 y el sector bibliotecario global”, disponible en: <https://www.ifla.org/es/covid-19-y-el-sector-bibliotecario-global/#cierre>.
- MELÉNDEZ GARCÍA, Lyanne, “Cronología de la huelga en la UPR”, *Metro*, 5 de junio de 2017, disponible en: <https://www.metro.pr/pr/noticias/2017/06/05/cronologia-la-huelga-la-upr.html>.
- OSORIO, Tiffany, “UPR, School of Law Launches New DNA Post-Conviction Project «Freedom for Convicted Innocents» to Address Claims of Wrongful Convictions”, nota publicada en el sitio web de la Escuela de Derecho de la Universidad de Puerto Rico, disponible en: <https://derecho.uprrp.edu/blog/2020/01/30/upr-school-of-law-launches-new-dna-post-conviction-project-freedom-for-convicted-innocents-to-address-claims-of-wrongful-convictions/>.
- TELESUR TV, “Huracán María, el peor desastre natural en la historia de Puerto Rico,” *YouTube*, 28 de diciembre de 2017, disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=ss7EIr6AUf4>.
- VICK SAURÍ, Stephanie, “Se levanta huelga indefinida en la IUPI,” *Pulso Estudiantil*, 24 de noviembre de 2021, disponible en: <https://pulsoestudiantil.com/se-levanta-huelga-indefinida-en-la-iupi/>.