

PROPUESTA DE PROTOCOLO DEL COBDCV PARA EL PROCESO DE DESESCALADA DE LOS CENTROS DE INFORMACIÓN VALENCIANOS [Versión provisional 04/05/2020]

Documento elaborado por la “Comisión de Urgencia COVID-19 para la desescalada del COBDCV” formada por:

- Amparo Pons Cortell - Presidenta del Col·legi Oficial de Bibliotecaris i Documentalistes de la Comunitat Valenciana (COBDCV) y Jefa de la Biblioteca del Museu Valencià d’Etnologia.
- Borja Fuster Fuster - Vocal de Formación del COBDCV i Bibliotecario y archivero de Potries.
- Dolors López Asensi - Vocal de Servicios al colegiado y a la colegiada del COBDCV y Directora de la Red de Bibliotecas de Llíria.
- Marina Calatayud Cuesta - Coordinadora de las Bibliotecas Especializadas de la Generalitat Valenciana.
- Nuria Rosa Martínez Fernández - Jefa de Sección del Archivo Central de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.
- Antonio Lorenzo Górriz - Jefe del Centro de Documentación de la INVASSAT
- Josefa Ors Ferrández - Directora de la BPE en Alicante Azorín
- Esther Peiró Sanchis - Servei de Biblioteques d’Oliva.
- Romà Seguí Francés - Director de la BPE en València Pilar Faus.
- Marga Valls Martínez - Biblioteques Municipals de València.

Justificación

La crisis de la COVID-19 que afecta al mundo ha obligado al cierre de los centros de información valencianos desde el anuncio del estado de alarma del Gobierno de España. Como medida de prevención, la población se encuentra confinada, el personal de los centros está teletrabajando y la ciudadanía no puede hacer uso de los servicios como hasta ahora los habían utilizado.

En previsión al proceso de desescalada que se tiene que producir para reactivar de nuevo estos servicios, el COBDCV ha constituido una Comisión de Urgencia COVID-19 para redactar un protocolo de actuación que unifique los criterios a seguir por los profesionales de la Comunitat Valenciana. Son recomendaciones de pautas de comportamiento y de flujos de trabajo, en ningún caso es de obligatorio cumplimiento.

Las unidades de información valencianas (archivos, bibliotecas y centros de documentación) tienen que ser espacios seguros para los profesionales y para la ciudadanía sin ninguna diferencia motivada por la tipología del centro, el territorio donde se localizan o sus recursos.

El proceso de desescalada no será uniforme en todo nuestro territorio por lo cual las fases que se presentan en este protocolo tendrán que adaptarse a los plazos marcados en cada población.

Así mismo se trata de pautas y recomendaciones generales que hay que adaptar a cada tipo de centro de información dependiendo de su tamaño, la posible división de espacios, la movilidad del mobiliario, el personal, etc.

Tenemos que ser conscientes de que la vuelta a la normalidad a que aspiramos a estas alturas no es la que conocíamos el día 13 de marzo de 2020. No se pueden abrir las unidades de información, recibir a la ciudadanía y ofrecer los servicios del mismo modo. Habrá que adaptarse a la nueva situación reforzando el contacto y la atención en línea o telefónica, la orientación y atención personalizada con otros medios que no sean los físicos.

Como criterio general, **de ninguna forma se podrá empezar el proceso de desescalada sin disponer del material necesario para la protección del personal**. El paso de una fase a la otra no se podrá realizar hasta que no se pueda garantizar las medidas de seguridad.

Las unidades de información tienen que jugar un papel importante en el acomodo de la nueva normalidad en la sociedad valenciana después de la desescalada del confinamiento por la COVID-19. Su proyección comunitaria y su imbricación en la vida social de nuestros municipios y barrios, su capacidad de gestión y difusión de la información y el conocimiento o su vocación dinamizadora, las sitúan en un espacio relevante en la configuración de este nuevo tiempo. Por eso, las y los profesionales estamos comprometidos en la reactivación de nuestros centros cuanto antes mejor, siempre de acuerdo con las previsiones que las autoridades sanitarias establezcan.

Es imprescindible, para que esto sea posible, que las instituciones y organismos de los cuales dependen estas unidades impulsen, con la mayor diligencia, las acciones preventivas previstas en los protocolos, instrucciones y procedimientos que van publicando las autoridades desde el comienzo de la crisis en cuanto a la salvaguardia de la salud y la seguridad de las personas trabajadoras así como de las usuarias y usuarios de los servicios.

El [*Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2 \(COVID-19\)*](#), publicado por el Ministerio de Sanidad (30.04.2020) y redactado por el

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST) y la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, entre otras, establece con claridad que "corresponde a las empresas evaluar el riesgo de exposición en que se pueden encontrar las personas trabajadoras en cada una de las tareas diferenciadas que realizan y seguir las recomendaciones que sobre el particular emita el servicio de prevención, siguiendo las pautas y recomendaciones formuladas por las autoridades sanitarias." En esta línea viene igualmente recogido en el documento [Buenas prácticas en los centros de trabajo : medidas para la prevención de contagios del COVID-19](#), también del Ministerio de Sanidad (11.04.2020), y en el [Protocol general d'actuació per a la reincorporació als centres de treball en relació amb la potencial exposició al SARS-CoV-2 \(COVID-19\)](#), del 'INVASSAT (v2, 29.04.2020).

Estamos a la espera de que la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública establezca, en relación con la Administración valenciana, y la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport sobre nuestro ámbito profesional, entendiendo que es el Govern Valencià quién tiene que orientar el camino a seguir por otros actores institucionales. Además, y en línea con lo previsto en la [instrucción de la Secretaría General de Función Pública del Gobierno de España](#) (22.04.2020), sobre reincorporación al trabajo presencial en la Administración General del Estado (AGE), los procedimientos de retorno a la actividad de nuestros centros tendrán que atender estos criterios esenciales: la **progresividad en la reincorporación del personal** y la consideración que se prevé en cuanto a determinados **grupos de personas vulnerables**; la **flexibilización de jornadas y horarios** para garantizar la seguridad del personal y la prestación del servicio; la minimización del riesgo de contagio, **tanto entre el personal como con las personas usuarias**; el diseño e implementación de planes y medidas preventivas y planes de continuidad que **proyectan nuestros centros como escenarios saludables**; y finalmente, la definición de **estrategias compartidas con el personal** para la información y formación propia y también respecto de la **comunidad usuaria** sobre los riesgos relacionados con la exposición a SARS-CoV-2 y la **promoción de comportamientos seguros**.

Objetivos

- Unificar criterios y protocolizar los procesos para la desescalada.
- Garantizar las medidas de seguridad y la higiene continuada.
- Adaptar los recursos y los servicios a la nueva normalidad social.
- Promover la comunicación, la atención y los servicios en línea.
- Ofrecer espacios seguros y de confianza para toda la ciudadanía.

Esta comisión ha redactado dos propuestas de protocolos diferenciados para los archivos y las bibliotecas valencianas. Este trabajo se ofrece a la Dirección General de Cultura y Patrimonio de la

Generalitat Valenciana para que establezca los protocolos definitivos para los Sistemas Archivístico y Bibliotecario Valencianos.

BIBLIOTECAS VALENCIANAS: PROPUESTA DE PROTOCOLO DE DESESCALADA [Versión provisional 04/05/2020]

INTRODUCCIÓN

Hasta que no sea posible recuperar la normalidad anterior a la crisis de la COVID-19 será necesario incentivar y motivar el acceso a documentos digitales y a los servicios en línea. Esta adaptación tanto de la atención a la ciudadanía como del acceso a la información ha sido contemplada por las unidades de información valencianas desde el inicio del confinamiento y ha tenido un alto porcentaje de aceptación y uso.

En cuanto a la atención ciudadana habrá que planificar y reforzar el servicios de consulta y referencia, así como de orientación bibliográfica a través de sistemas no presenciales como por ejemplo el correo electrónico, las redes sociales y el teléfono. Las actividades se continuarán adaptando a estos canales de comunicación: cuentos en línea, clubes de lectura virtuales, encuentros con autores en directo, etc.

En cuanto al acceso a información a distancia, hay que promover entre la ciudadanía los contenidos digitales de repositorios existentes, así como el préstamo de libros digitales a través de [E-biblio](#). En la situación actual esta plataforma ha logrado una alta demanda y hace falta que aumente tanto el número de títulos nuevos disponibles, como el número de accesos simultáneos, con el objetivo de reducir las listas de espera y facilitar la creación de grupos de lectura virtuales. Es una medida que tendría que aprovechar la bajada al 4% del IVA de los libros electrónicos, aprobada el pasado 21 de abril por el Gobierno de España. Así mismo sería el momento idóneo para implantar en la Comunitat Valenciana la plataforma de préstamo de películas en línea [E-Film](#), para evitar el préstamo de materiales audiovisuales en apoyo analógico, y la puesta en marcha de una aplicación para crear clubes de lectura virtual y otras actividades.

Para pasar a la apertura física de los centros y adaptarlos progresivamente a la nueva realidad, proponemos las fases y medidas contempladas a continuación.

Hay que **insistir que de ninguna forma se podrá empezar el proceso de desescalada sin disponer del material necesario para la protección del personal**. El paso de una fase a la otra no se podrá realizar hasta que no se pueda garantizar las medidas de seguridad.

FASE PREVIA. BIBLIOTECAS CON TRABAJO INTERNO A PUERTA CERRADA

En la fase previa se trabajará con las medidas necesarias de distancia entre el personal, con el objetivo de condicionar y planificar el centro para la apertura al público externo: conseguir las necesarias medidas de protección y prevención para el personal, determinar los espacios e indicaciones de accesos, circulación de personal, los cambios de mobiliario necesarios, señalización y la comunicación de los servicios que se tienen que ofrecer en las diferentes fases, como por ejemplo, los horarios, salas abiertas, etc.

La atención a las personas usuarias será en línea o por teléfono y se realizarán procesos técnicos internos.

EN RELACIÓN CON EL PERSONAL

- Como criterio general, la reincorporación en los centros de trabajo se adecuará al que establecen los protocolos, instrucciones y procedimientos publicados por las autoridades competentes.
- No tienen que reincorporarse a sus puestos de trabajo las personas trabajadoras que:
 - por las características de su tarea, pueden adoptar la modalidad de teletrabajo o trabajo en domicilio
 - caigan en las categorías de casos posibles, probables o confirmados, así como los contactos estrechos con estos
 - estén incluidas en los grupos vulnerables para la COVID-19 definidos por el Ministerio de Sanidad: personas con diabetes, dolencia cardiovascular, incluida hipertensión, dolencia pulmonar crónica, inmunodeficiencia, cáncer en fase de tratamiento activo, embarazo y mayores de 60 años
- Se reducirá el tiempo de permanencia en el centro de trabajo al estrictamente necesario y se reducirá al mínimo del número de personas que concurren en él al mismo tiempo, mediante medidas de flexibilidad horaria y el establecimiento de turnos.
- Se dotará al personal de mascarillas, gel hidroalcohólico, batas y guantes, y de todos aquellos recursos necesarios para preservar su seguridad y salud.
-

- El acceso en el centro de trabajo y los flujos de circulación internos se organizarán de forma que quede garantizada la debida separación de 2 metros entre cualquiera de las personas que accedan en el centro. Para lo cual:
 - se calculará el aforo de las zonas de acceso para cumplir con la exigencia de distancia social
 - se establecerán turnos escalonados de acceso
 - se emplearán, siempre que sea posible, puertas de entrada y de salida independientes

EN RELACIÓN CON LOS ESPACIOS

Antes de abrir los espacios hay que tener en cuenta las siguientes cuestiones para planificar y adaptar las instalaciones:

- Se desinfectarán los espacios de la biblioteca.
- Se controlará la calidad de los sistemas de climatización.
- Se instalarán las mamparas necesarias.
- Se diseñará la señalización de los espacios.
- Se realizará la retirada o los cambios de mobiliario.

EN RELACIÓN CON LA COLECCIÓN

- Se realizarán tareas internas de trabajo técnico con la colección (selección, adquisición, catalogación, ordenación, inventario, etc.)
- Se crearán y actualizarán guías digitales (novedades, recomendaciones, temáticas, etc.) para facilitar la orientación bibliográfica. También guías de Ebiblio.
- Se planificará el proceso de devolución de los documentos prestados antes del confinamiento:
 - Se organizará el control de todo el material prestado.
 - Se preparará la zona de devolución para proteger del contacto la zona de devolución con indicaciones de distancia de seguridad y mamparas.
 - Se determinará un espacio poco transitado donde colocar los libros devueltos para pasar la cuarentena.
 - Se conseguirán los materiales necesarios para guardar los libros durante la cuarentena: contenedores como por ejemplo cajas, bolsas, etc. y productos virucidas¹.

¹ Productos virucidas autorizados en España

[https://www.mscbs.gob.es/en/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/documentos/Listado_virucidas.pdf] [Consulta: 29/04/2020]

FASE 1. BIBLIOTECAS CON SOLO SERVICIO DE PRÉSTAMO

En la fase 1 se restringirá el acceso en los espacios y a la colección. El único servicio presencial que se contempla será el de préstamo y devolución.

EN RELACIÓN CON EL PERSONAL Y LAS PERSONAS USUARIAS

- Mientras se determine por las autoridades sanitarias, no se reincorporarán a sus puestos de trabajo las personas trabajadoras que se encuentran en los grupos de riesgo definidos más arriba.
- Se mantendrán todas las medidas de prevención de riesgos que se han indicado en los puntos anteriores, y aquellas que los servicios de prevención de riesgos laborales puedan determinar de manera complementaria.
- Se observarán rigurosamente las exigencias en cuanto a la distancia social.
- En relación con las personas usuarias, se señalarán las zonas exteriores en las cuales tendrán que mantener espera hasta que la regulación del aforo permita el acceso al centro. Estos espacios tendrán que ser respetados.
- Se dispondrán dispensadores de gel desinfectante, guantes desechables, papeleras específicas en la entrada de la biblioteca para su utilización por las personas usuarias.
- Se establecerán rangos de permanencia máxima e itinerarios seguros para agilizar el tráfico de personas usuarias del servicio. Siempre que sea posible se establecerá puertas de entrada y de salida independientes.

EN RELACIÓN CON LOS ESPACIOS

- Los únicos espacios abiertos serán los destinados a la devolución y préstamo. El resto de espacios se tiene que cerrar al público por medio de elementos, como por ejemplo cordones o biombos, y señalizaciones que impidan hacer uso.
- Los lugares de información y préstamo tienen que llevar mamparas y se tiene que señalar en el suelo la distancia necesaria entre usuarios.
- En caso de no poder separar los espacios, se tendrán que señalar los lugares de lectura y los de ordenadores con un prohibido.

- Se evitará que las sillas, butacas o bancos se puedan utilizar.
- En cuanto a la limpieza, se tendrían que observar las siguientes medidas:
 - Se tiene que intentar la máxima de ventilación posible.
 - Se tiene que lavar todos los espacios con desinfectante.
 - Es conveniente que las mamparas se desinfecten frecuentemente.
 - Se desinfectarán una vez en el día o a cada cambio de turno teclados, teléfonos, pantallas, ratones, mesa, azulejo, etc. , de cada puesto de trabajo.

EN RELACIÓN CON LA COLECCIÓN

Recomendaciones para hacer las devoluciones

- Se establecerán los primeros días solo para las devoluciones de los libros y poder llevar un control más riguroso de la vuelta de los documentos y el pase al estado de cuarentena.
- Este periodo de cuarentena de los documentos devueltos se mantendrá seguido hasta que no se encuentre una cura a la COVID-19 o ya no sea un peligro para la población, según las indicaciones de las autoridades pertinentes.
- La devolución se tendrá que producir con el mínimo contacto entre el personal y las personas usuarias a través de mamparas, buzones de devolución o cajas en la entrada del centro.
- La cuarentena se realizará siguiendo las pautas de la Biblioteca Nacional de España, asegurando la máxima protección.

Como no hay ninguna constancia de que la persona que ha tenido los materiales en casa haya pasado la dolencia o no, todos los materiales serán considerados como si hubieran estado en contacto con la COVID-19 por lo cual todos tendrán que pasar el proceso de cuarentena. Cada documento (libro, dvd, etc.) devuelto será introducido en un contenedor (cajas, bolsas, etc.), una vez cerrado el contenedor, habrá que desinfectar con virucida, almacenarlo, y se marcará con la fecha de entrada y salida de la cuarentena. No se abrirá hasta pasados 14 días, y entonces podrá volver a la estantería con el resto de materiales y ser prestado sin ningún riesgo.
- Todos los documentos devueltos (préstamo personal, colectivo, interbibliotecario) y las nuevas adquisiciones pasarán el periodo de cuarentena.
- El sistema de gestión de la biblioteca establecerá la forma de controlar la cuarentena de los ejemplares.

Recomendaciones para realizar el préstamo

- El servicio de préstamo se podrá dar siempre que se cumplan las medidas de protección del personal bibliotecario.

- Se promocionará la solicitud previa de préstamos (correo electrónico, teléfono, etc.) de forma que el material esté preparado y así las personas usuarias no tendrán que esperar.
- Se evitará tocar el carné de biblioteca que nos facilitan.
- Se prestará todo tipo de material (además del habitual: consulta, revistas, etc) siempre a criterio del personal de la biblioteca.
- Se ampliará el plazo de devolución por defecto.
- Se limitará al usuario el acceso libre a la colección. Será el personal bibliotecario quien facilitará el documento.
- No se activará el préstamo interbibliotecario.
- El personal de la biblioteca no llevará los préstamos a domicilio. Habría que buscar alternativas: familiares con su carné, correo, mensajería o a través de personal autorizado.
- Se dará información y orientación bibliográfica por correo electrónico o teléfono.

FASE 2. BIBLIOTECAS CON PRÉSTAMOS Y LECTURA CON LIMITACIÓN DE AFORO.

En la fase 2, con los espacios adaptados, se limitará el acceso libre a la colección y se controlará el aforo de la biblioteca para evitar aglomeraciones. Se mantendrán todas las medidas de higiene y de prevención de riesgos que se han indicado en los puntos anteriores, y aquellas que los servicios de prevención de riesgos laborales puedan determinar de manera complementaria.

EN RELACIÓN CON EL PERSONAL Y LAS PERSONAS USUARIAS

La organización y realización de actividades colectivas se regirá, en todo caso, por los parámetros de aforo y volumen de asistentes contemplados por la normativa general para las diferentes fases de la desescalada.

EN RELACIÓN CON LOS ESPACIOS

Las personas usuarias pueden entrar a las salas del centro, siempre que estén habilitadas, y pueden hacer uso restringido de los lugares de lectura y de ordenador. En todo caso, se pueden retirar las sillas de los lugares que no puedan usarse por más seguridad. Habrá que señalar los que no pueden usarse. Se facilitará desinfectante a las personas usuarias por si consideran que hay que higienizar el lugar. Además, se recomendará que utilicen gel hidroalcohólico antes y después de utilizar los lugares de lectura y de ordenador.

- Los lugares de información y préstamo tienen que llevar mamparas y se tiene que señalar en el suelo la distancia necesaria.
- Los lugares de consulta y los de ordenador habilitados tendrán que mantener la distancia de seguridad.
- Se tiene que controlar el aforo para que no pase los límites prescritos entre personas que entran y metros cuadrados y mantener rangos de permanencia máxima e itinerarios seguros.
- Los niños y niñas tendrán que ir acompañados de un adulto.
- En los lavabos se tiene que organizar y señalar los espacios para garantizar la distancia entre personas.
- Se extremará la limpieza de las salas con especial atención de las zonas comunes (escaleras, barandillas, ascensores, lavabos, etc.). Es conveniente que los lavabos se desinfecten cada dos horas.

EN RELACIÓN CON LA COLECCIÓN

Se limitará al público en general (adulto, infantil y juvenil) el acceso libre a la colección. Será el personal bibliotecario quien facilitará los documentos. Habrá especial control de acceso a la colección infantil.

- No se ofrecerá el servicio de consulta de prensa diaria.
- Se regulará la consulta de la colección en sala a través de:
 - La petición previa de los documentos
 - La reserva de espacio de consulta
 - La puesta en cuarentena de los documentos después de la consulta.

Las siguientes fases de desescalada se irán definiendo y adaptando según las condiciones marcadas por las autoridades sanitarias y las administraciones correspondientes.
