



Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

**PROTOCOLO DE APERTURA SERVICIOS PRESENCIALES  
CONTEXTO COVID-19  
BIBLIOTECA REGIONAL GABRIELA MISTRAL  
Actualizado agosto 2021**



## Índice

<b>1.- Introducción</b> .....	3
2. Consideraciones generales.....	4
2.1. Funcionamiento .....	4
2.2. Medidas sanitarias generales.....	8
<b>3. Etapa de preparación</b> .....	10
3.1 Consideraciones generales.....	10
3.2 Medidas de seguridad .....	11
<b>4. Fase 1</b> .....	13
4.1 Consideraciones generales.....	13
A. Funcionamiento de préstamos .....	16
<b>5. Fase 2</b> .....	19
5.1 Consideraciones generales.....	19
5.2 Servicios disponibles .....	19
<b>6. Fase 3</b> .....	22
6.1 Consideraciones generales.....	22
6.2 Servicios disponibles .....	23
<b>7. Fase 4</b> .....	24
7.1 Consideraciones generales.....	24
7.2.- Servicios disponibles .....	24
<b>ANEXO 1</b> .....	28



## 1.- Introducción

En el contexto de la pandemia de COVID-19 que afecta al país y al mundo, frente a la necesidad de retomar los servicios presenciales debido a la importancia de la labor de la cultura en la comunidad regional, el presente protocolo presenta las fases para la apertura de servicios presenciales a público de la Biblioteca Regional Gabriela Mistral, parte del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, ubicada en Juan José Latorre N° 782, La Serena, región de Coquimbo. Cada una de ellas ha sido planificada cuidadosamente en resguardo de la seguridad de usuarios/as y funcionarios/as de la unidad, permitiendo ampliar los servicios en concordancia con los avances de la estrategia Paso a Paso de Gobierno

Esta apertura parcial contempla cuatro etapas paulatinas, que inician con una etapa previa a la reapertura de servicios presenciales (fase de preparación), para luego reiniciar el préstamo y devolución de libros y kamishibais (fase 1), e ir sumando paulatinamente nuevos servicios. Cabe mencionar que el proceso de apertura de servicios inicia siempre a partir del paso 2 de la Estrategia Paso a Paso de Gobierno, subiendo a partir de la fase 1 de acuerdo al entorno sanitario y las capacidades de la biblioteca en términos de personal disponible para actividades presenciales, de acuerdo al Plan de Retorno Seguro establecido por el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.

Todos los procedimientos contemplados en este documento tienen como objeto extremar las medidas preventivas sanitarias necesarias para garantizar la salud tanto de los funcionarios/as, como del público que visita la Biblioteca Regional, considerando siempre la salud de las personas por sobre cualquier otro aspecto. Teniendo también presente el importante rol que cumple la cultura en contextos de crisis, manteniendo además una cartelera virtual robusta, que sirva como complemento a los préstamos físicos y eventualmente, al final del proceso de reapertura, de una incipiente cartelera presencial.

## 2. Consideraciones generales

### 2.1. Funcionamiento

Se considerarán distintas etapas y servicios asociados a la reapertura, los cuales se deben implementar de forma gradual. En cada una de ellas se entenderá como disposición básica la sanitización del equipamiento, mobiliario y elementos de uso público e interno, previo ingreso del personal y apertura al público, en el caso que corresponda.

Adicionalmente, se considera una sanitización profunda del edificio de la BRGM mensual, utilizando nebulización de amonio cuaternario. En caso de detectarse un caso de COVID-19 en el interior de la BRGM, también se realizará este procedimiento antes de reabrir, además de establecer una cuarentena preventiva de 14 días en el equipo que haya tenido contacto estrecho con la persona detectada con el virus.

Las fases de reapertura de los servicios bibliotecarios de la BRGM son las siguientes:

<b>Etapas de preparación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solo retorno de funcionarias/os, sin apertura al público.</li> </ul>	Se inicia una vez que se concluye el Paso 1 y se inicia el Paso 2 del Plan Paso a Paso de Gobierno. En esta fase comienza el retorno gradual a las actividades, siendo el periodo de preparación para la apertura inicial. Tiene una semana de duración.
<b>FASE 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reapertura de algunos servicios presenciales, como devolución de ejemplares y préstamos con sistema de cita previa, habiendo completado y enviado el formulario de solicitud, o solicitado el préstamo por vía telefónica o email.</li> <li>• Préstamo de packs temáticos.</li> </ul>	Se inicia a contar del paso 2 de la Estrategia Gradual Paso a Paso. Tiene una duración de 30 días como mínimo, comenzando por un día de apertura, y aumentando la cantidad de días de acuerdo con las posibilidades de turnos del personal (un día extra cada dos semanas).

Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sin inscripción presencial de socias/os. Servicio disponible solo por vía telefónica.</li> <li>● Las renovaciones son solo por vía virtual o telefónica.</li> <li>● Servicio de informaciones vía virtual o telefónica.</li> <li>● Espacios comunes cerrados y sin actividades presenciales de fomento lector, culturales de extensión o capacitaciones. Solo cartelera virtual.</li> </ul>	<p>Turno de apertura: 3 horas y media por jornada.</p> <p>Cantidad de funcionarios/as requeridos en cada turno: 4 personas en atención. 1 guardia extra.</p>
<p><b>FASE 2</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se suma a los servicios de préstamo con reserva, la apertura de piso 2 con estanterías abiertas con cita previa, en tres turnos de 1 hora, con 15 minutos de limpieza entre cada uno. Aforo según tabla de aforos (anexo 1).</li> <li>● Acceso a wifi para teléfonos celulares, sin uso o préstamo de computadores y acceso restringido de notebook.</li> <li>● Se restablece inscripción de socias/os presencial.</li> <li>● Préstamo de packs temáticos.</li> <li>● Servicio de informaciones vía virtual o telefónica.</li> <li>● Uso de estacionamiento para usuarios/as solo con cita previa.</li> <li>● Renovación de libros se mantiene vía telefónica o virtual.</li> <li>● Sin uso de computadores Biblioredes en sala.</li> <li>● Guaguatoteca cerrada</li> <li>● Sin actividades presenciales de fomento lector, culturales de</li> </ul>	<p>Se inicia al menos un mes después de iniciada la fase 1, en el Paso 3 de la Estrategia Gradual Paso a Paso y previa evaluación de funcionamiento y disponibilidad de funcionarios/as para atención presencial.</p> <p>Tiene una duración de 30 días como mínimo.</p> <p>Turno de apertura: 3 horas y media por jornada.</p> <p>Cantidad de funcionarios/as requeridos en cada turno: 5 personas en atención. 1 guardia extra.</p>

Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

	<p>extensión o capacitaciones. Solo cartelera virtual.</p>	
<b>FASE 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se suma a los servicios de préstamo con reserva y apertura de piso 2, la apertura de piso 4 con cita previa, en turnos de 1 hora, en las mismas franjas horarias de fase 2. Aforo según tabla de aforos (anexo 1).</li> <li>● Guaguateca cerrada.</li> <li>● Se reestablece servicio de informaciones presencial, que se suma a la vía virtual o telefónica.</li> <li>● Uso de estacionamiento para usuarios/as solo con cita previa.</li> <li>● Uso de ascensores con aforo de 1 persona (salvo en caso de menores de 14 años, quienes deben ir acompañados/as de un adulto).</li> <li>● Sin uso de computadores Biblioredes en sala.</li> <li>● Sin actividades presenciales de fomento lector, culturales de extensión o capacitaciones. Solo cartelera virtual.</li> <li>● Inscripciones a talleres y capacitaciones para Fase 4 del presente protocolo.</li> </ul>	<p>Se inicia al menos un mes después de iniciada la fase 2, en el Paso 4 de la Estrategia Gradual Paso a Paso y previa evaluación de funcionamiento y disponibilidad de funcionarios/as para atención presencial.</p> <p>Tiene una duración de 30 días como mínimo.</p> <p>Turno de apertura: 3 horas y media por jornada.</p> <p>Cantidad de funcionarios/as requeridos en cada turno: 7 personas en atención. 1 guardia extra.</p>
<b>FASE 4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Se mantiene el acceso a pisos con aforo limitado de fase 3 (aforos en anexo 1). Se suma apertura a público de piso 3.</li> <li>● Acceso sin reserva previa, con intervalos para limpieza profunda de las salas de 15 minutos cada 2 horas.</li> <li>● Uso de ascensores con aforo de 1 persona (salvo en caso de</li> </ul>	<p>Se inicia al menos un mes después de iniciada la fase 3, en el Paso 4 de la Estrategia Gradual Paso a Paso y previa evaluación de funcionamiento y disponibilidad de funcionarios/as para atención presencial.</p>

Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

	<p>menores de 14 años, quienes deben ir acompañados/as de un adulto).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Uso de estacionamientos con ingreso sanitario por piso 1.</li> <li>● Guaguateca cerrada.</li> <li>● Reanudación de préstamo de computadores, con disminución de equipos para garantizar separación de 1,5 metros.</li> <li>● Préstamo de salas cowork (aforo en anexo 1, reservas de 1 hora de duración).</li> <li>● Desarrollo de capacitaciones, talleres y actividades culturales y de fomento lector con aforo limitado (1 persona por cada 8 m2 en espacios abiertos y 2,25 m2 en espacios cerrados) y en lugares específicos de la biblioteca.</li> <li>● Reapertura Laboratorio Biblioredes, con aforo limitado (1 persona por cada 2,25 m2).</li> </ul>	<p>Turno de apertura: Desde 3 horas y media por jornada.</p> <p>Cantidad de funcionarios/as requeridos en cada turno: 9 personas en atención. 1 guardia extra.</p>
--	--	--

Cabe mencionar y reiterar que en todas las etapas mencionadas de apertura de servicios bibliotecarios, **el horario y días de apertura dependerá de la cantidad de funcionarios/as disponibles para atención presencial**, según el Plan de Retorno Gradual del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural. Siendo este horario en un principio un día a la semana, con apertura de 3 horas y media en jornada am, pudiendo ampliarse en término de días (martes, miércoles y viernes) y con cambios en jornadas am y pm (10:00 a 13:30 horas o de 14:30 a 18:00 horas), para finalmente ir ampliando los rangos horarios si las condiciones así lo permiten. Sin apertura en fines de semana.

La información sobre día (o días) y horario de apertura, así como servicios disponibles en cada etapa, se publicará en el sitio web y Redes Sociales de la BRGM con antelación, para mantener a la comunidad informada.

## 2.2. Medidas sanitarias generales

En términos generales, las normas sanitarias de funcionamiento en el contexto COVID-19, en todas las fases, se rigen por el Protocolo de Retorno Seguro a Funciones Presenciales del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural por Alerta Sanitaria y Estado de Catástrofe por el brote del Virus COVID-19 (Resolución Exenta N° 0995), y su Reglamento Interno de Higiene y Seguridad, siendo algunas de las normativas principales:

- Será obligatorio en todas las dependencias de la Biblioteca Regional:
  - ✓ Uso de mascarilla desechable certificada.
  - ✓ Uso de guantes de látex, en el caso de funcionarios/as que estén en contacto con colecciones.
  - ✓ En el caso de público será obligatorio el ingreso y uso durante toda su estadía en el recinto, de mascarillas y alcohol gel.
  - ✓ Se deberá mantener distanciamiento físico (mínimo un metro y medio) entre personas.
  - ✓ Los usuarios/as no podrán consumir alimentos ni líquidos al interior del recinto durante su estadía.

El lavado de manos deberá ser frecuente y también en los siguientes casos:

- Se debe realizar con agua y jabón durante al menos 40 segundos. Cada 90 minutos, independiente de la labor que se esté realizando.
- Antes y después de utilizar elementos de protección personal (guantes, mascarillas, escudo facial u otros).
- Al llegar y retirarse del puesto de trabajo.
- Antes y después de realizar una consulta de libros u otra actividad que implique atención de público.
- Antes y después de comer.
- Después de usar el servicio higiénico.

Adicionalmente, en las distintas fases de este protocolo, la BRGM implementará las siguientes medidas sanitarias:

- Diseño, producción e instalación de señalizaciones y gráficas para el público en espacio de alta afluencia, como salas de lectura y uso general, pasillos, además de accesos principales, considerando la marcación en pisos (para mantener distancia). Así mismo en áreas internas para cuidado del personal que deba realizar labores de



desinfección, recibo de materiales, procesamiento, organización y procesos de cuarentena, dada la circulación de personal ajeno a la institución, como empresas externas y proveedores.

- El uso de ascensores está restringido según aforos (1 persona en cada ascensor).
- Adquisición de separadores de filas para diversos espacios de la Biblioteca que presten servicio al público que demarquen los espacios de circulación manteniendo la debida distancia.
- Adquisición permanente de mascarillas, guantes, escudos faciales, así como alcohol gel para todos/as los/as funcionarios/as.
- Adquisición de dispensadores de alcohol gel para público visitante, ubicado en todas las zonas de tránsito y acceso a espacios, de manera de asegurar la higienización de manos de manera permanente. Además de jabón en baños para público y personal.
- Sanitización, higienización y desinfección permanente con amonio cuaternario o producto con similares resultados en espacios con afluencia de público, o donde exista tránsito y uso de materiales o insumos.
- Sanitización, higienización y desratización de toda la infraestructura.
- Desinfección mensual con nebulización de amonio cuaternario en el edificio de la BRGM.
- Coordinación constante con empresa El Chañar, para revisar la periodicidad de aplicación de productos de desinfección, lineamientos generales, así como la obligación del uso de elementos adecuados para desinfección por parte del personal, lo mismo para otras empresas externas.
- Ubicación de desinfectantes en aerosol en espacios y oficinas, con aplicación manual o automática.
- Desinfección de los buzones de devolución con alcohol al 70% (aplicación con paño).
- Disponibilidad de escudos faciales para equipos de trabajo que atienden público.
- Disponibilidad de termómetros digitales para el control de temperatura de funcionarios/as y público en general.
- Debido a la mantención de distancias preventivas en los integrantes de cada una de las unidades, se deberán implementar turnos alternados para garantizar esta medida, de acuerdo a indicaciones del Protocolo de Retorno Seguro a Funciones Presenciales del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural por Alerta Sanitaria y Estado de Catástrofe por el brote del Virus COVID-19 (Resolución Exenta N° 0995).
- Disponibilidad de contenedores de basura con tapa para todos los espacios internos y externos. Así como para el desecho de mascarillas y guantes, que contarán con zonas especiales de desecho (zona sucia)

### 3. Etapa de preparación

#### 3.1 Consideraciones generales

Se contempla la reincorporación de funcionarios/as a sus labores presenciales en la Biblioteca Regional por grupos en turnos semanales. Solo se considera el retorno de aquellos trabajadores que no sean parte los grupos de riesgo y/o de aquellas excepciones debidamente calificadas por la jefatura, quienes deberán continuar con el teletrabajo, a excepción de que manifiesten de manera voluntaria con sus jefaturas su deseo de reintegrarse a labores presenciales.

Los grupos de riesgos son los siguientes, conforme a lo señalado en Protocolo de Retorno Seguro a Funciones Presenciales del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural por Alerta Sanitaria y Estado de Catástrofe por el brote del Virus COVID-19 (Resolución Exenta N° 0995).

- Hipertensión
- Enfermedades cardiovasculares
- Diabetes
- Enfermedad pulmonar crónica u otras afecciones pulmonares graves
- Enfermedad renal con requerimiento de diálisis o similar
- Tratarse de una persona trasplantada y que continúe con medicamentos de inmunosupresión
- Padecer de cáncer y estar actualmente bajo tratamiento
- Tratarse de una persona con un sistema inmunitario disminuido como resultado de afecciones o medicamentos como inmunosupresores o corticoides
- Que tenga bajo su cuidado a personas con discapacidad
- Mujeres Embarazadas
- Personas mayores de 60 años de edad, salvo que sus funciones no puedan realizarse por trabajo remoto o que cumplan funciones vitales para el resguardo y seguridad de las instalaciones y dependencias del Servicio.

En principio incorpora turnos mínimos que van de una vez al mes a dos veces a la semana, dependiendo de las necesidades del servicio, en Paso 1 del Plan Paso a Paso de Gobierno, además del correcto uso de espacios dependiendo de la cantidad de personas que integren el Plan de Retorno Gradual. Pasada la primera semana de preparación, los turnos aumentan e incorporan atención de público, dependiendo de las necesidades del servicio.



#### Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

El trabajo prioritario en esta etapa contempla la proyección de apertura de servicios básicos, preparación de espacios y de contacto remoto con usuarios/as para difusión de las medidas de seguridad a tomar en la apertura de público.

Se incluyen dentro de los funcionarios/as en este protocolo a los equipos de Biblioredes, que trabajan dentro de las instalaciones de la BRGM, así como personal estable de la Casa de las Palmeras y equipo de empresa externa de aseo El Chañar S.A.

### 3.2 Medidas de seguridad

Las medidas **serán las mismas establecidas en el Protocolo de Ingreso Sanitario de la BRGM (anexo) y en el Reglamento interno de Higiene y Seguridad del mismo Servicio, donde se especifican en detalle.** En cualquier etapa del proceso, el personal al hacer ingreso al lugar de trabajo deberá cumplir con todas las medidas de higiene y seguridad establecidas en dicho documento, como uso de las mascarillas entregadas por la BRGM a sus funcionarios/as, además de protectores faciales en caso de contacto con personas externas, alcohol gel, toma de temperatura, distanciamiento entre funcionarios/as y otros, que serán informados y considerados una vez que se integren a sus labores en el edificio.

Las medidas de seguridad sanitaria para funcionarios/as son las siguientes:

- Realizar el control sanitario de ingreso a cargo del personal de vigilancia mediante la aplicación lista de chequeo control de ingreso Covid-19 (anexo 1). El ingreso será por acceso único, indicado en Protocolo de Ingreso Sanitario de la BRGM.
- En fase 1 el estacionamiento estará cerrado para el acceso de personal externo al Servicio. En el caso de los vehículos de funcionarios/as y personal del SNPC o relacionado, se dará prioridad al uso del estacionamiento del piso uno (discapacitados). En caso de que estén ocupados estos estacionamientos se le comunicará a la persona que deberá estacionar su vehículo en el subterráneo y que deberá subir caminando por el costado izquierdo de la bajada al estacionamiento para ingresar por el acceso único de funcionarios/as.
- Al empezar el uso de estacionamiento para usuarios/as, en fase 2, el ingreso al edificio se mantendrá diferenciado para funcionarios/as (zona de descarga, primer piso) y usuarios/as (por mampara de vidrio interna en subterráneo).

Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

- En cuanto al personal de la BRGM, en la eventualidad de haber más de un vehículo al ingreso hacia el estacionamiento, deberá esperar el acceso autorizado por el guardia, respetando el turno. Si bien es posible ingresar para estacionar dentro de la BRGM, se debe respetar el turno de acceso, en la fila demarcada en la puerta de ingreso, pudiendo ingresar una vez terminado el acceso sanitario de la persona anterior.
- En todos los casos (a pie, bicicleta o vehículo), el acceso a la BRGM es de una persona por vez. En caso de haber más de una persona, se debe esperar turno de ingreso por acceso único, respetando el metro y medio de distancia.
- Se debe evitar el uso de ascensores internos (personal de la BRGM) quedando limitados para transporte de libros y materiales pesados.
- Es de uso obligatorio la mascarilla al ingreso y durante la estadía en el edificio de la BRGM.
- Deberá realizar lavado de manos con agua y jabón antes de usar sus elementos de trabajo diario (equipos y superficies). Repetir esto cada dos horas.
- En el caso de que su trabajo a realizar deba manipular libros, deberá utilizar guantes desechables y pechera, los que serán proporcionados por su jefatura.
- En etapa de preparación se realizarán turnos que no consideren horario de almuerzo, debido al aforo reducido del comedor (4 personas) Según se avance en las etapas se podrán implementar horarios de almuerzo en algunos casos, según levantamientos por áreas.
- Las reuniones deben seguir realizándose principalmente vía plataforma web o vía telefónica, incluyendo las reuniones de equipos internos.
- Se generará difusión de material informativo circulante e impreso con las distintas medidas de protección y cuidado, al interior de los espacios de trabajo así como en las salas de atención al público.
- Se facilitarán desde la dirección de la BRGM los implementos de seguridad establecidos en los protocolos de seguridad, para trabajo presencial y para la atención de público.
- Se realizará la sanitización, higienización y desinfección permanente de mobiliario y equipamiento dispuesto en los lugares de trabajo de manera constante, por parte

del equipo de El Chañar. En el caso de los equipos de uso público, esta medida debe ser varias veces al día, de acuerdo con lo que establezca la Dirección y los organismos sanitarios por parte del personal de aseo.

- Se dispondrá de dispensadores de alcohol gel en baños, reloj control y todos los pisos, para funcionarios/as y también en espacios para público en general.
- Ventilación de las salas al menos 3 veces al día, permitiendo así la circulación de aire.
- Se implementarán “Zonas sucias” en cada piso, sala de recepción de encomiendas y área de cuarentena de libros, para el desecho de EPP’s utilizados en el espacio laboral, la cual estará debidamente demarcada, con basureros con pedal. Estos elementos (mascarillas, guantes), solo pueden desecharse en esos espacios.

## 4. Fase 1

### 4.1 Consideraciones generales

Al momento de ingresar al paso 2 de la Estrategia Gradual Paso a Paso presentada por el Gobierno de Chile frente a la crisis de COVID-19, paulatinamente se abrirán servicios básicos de la BRGM. En un principio el acceso estará restringido para un total de tres personas (usuarios/as) en el interior del piso 2, comenzando por **una apertura de una vez a la semana, con un horario inicial de tres horas y media** (10:00 a 13:30 horas en un inicio). Luego, en caso de sumarse días de apertura, el horario puede variar a una jornada pm (14:30 a 18:00 horas), para ampliar el abanico de posibilidades de horario para retiro de libros en usuarios/as.

Se suman accesos diferenciados para ingreso y salida en el piso dos, donde se ubica el único acceso para usuarios/as.

Esta etapa tendrá una duración mínima y continua de 30 días, para evaluar funcionamiento.

**La ampliación de los días de atención dependerá de la cantidad de funcionarios/as que formen parte del Plan de Retorno Gradual en las distintas etapas de este, y que permita el funcionamiento de acuerdo con el protocolo indicado.**



Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

**El acceso para público externo se realizará exclusivamente por el piso dos**, quedando indicada claramente la mampara de ingreso, la de salida, y la salida de emergencia. **Estacionamientos y ascensores estarán inhabilitados para público externo.**

Los menores de 14 años deben ingresar acompañados/as de un adulto.

Los funcionarios/as que estén en contacto con el público, estarán protegidos por separadores acrílicos. Además deben llevar en todo momento la mascarilla entregada por la BRGM dentro de los EPPs obligatorios de uso continuo, además de una máscara facial. Luego de cada interacción, se debe aplicar alcohol gel en las manos. Adicionalmente, cada puesto de trabajo contará con un kit de EPP's (alcohol gel, toallas desinfectantes, mascarillas y dos pares de guantes de recambio, principalmente).

Para la atención de usuarios se dispondrá del mesón de informaciones en el piso 2. Para préstamo y devolución.

Todos los mesones de atención a público contarán con separadores acrílicos y tendrán delimitado el piso, para que quienes esperan su turno se mantengan separados por 1,5 metros de distancia.

Se instalará el **buzón de devoluciones** de la siguiente manera:

- **Martes a viernes, de 10:00 a 18:00 horas en la reja de rampa de ingreso al piso 2**

Se incorpora un circuito o sistema de ingreso y salida para la circulación de usuarios, donde están claramente delimitados los lugares por los cuales se desplazarán. La entrada y salida están divididas en diferentes puertas de las mamparas disponibles, en el acceso del piso 2, considerando una puerta divisoria entre ellas, debidamente señalizada con la palabra “solo entrada” y “solo salida”.

Tanto en la entrada de usuarios/as como en la de funcionarios/as, un guardia se encargará de coordinar el acceso. En el caso del acceso de usuarios/as, se deberá registrar la temperatura de la persona para permitir (o no), el acceso, dependiendo de si la temperatura es menor de 37,8°C.

El aforo en fase 1 en el piso 2 (informaciones) es de 3 personas, para evitar aglomeraciones y estancias prolongadas por parte de los usuarios. Se habilitará una zona de espera en la terraza del piso 2.



#### Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

Se mantendrá una atención preferencial para embarazadas, adultos mayores y personas con movilidad reducida. Esta atención consiste en pasar directamente con el control de acceso del guardia, sin esperar en una fila (en caso de haber).

## 4.2 Servicios disponibles

En una primera etapa, y mientras no existan medidas que aseguren el control mayoritario o total de los contagios de COVID-19, se realizará un servicio **solo de préstamos y devoluciones de libros.**

En la etapa de apertura inicial, **no funcionarán los espacios comunes de préstamo a público (salas cowork, multiusos, maker) y se suspenderán los accesos a salas con estanterías abiertas.** Asimismo, se continuará con la realización de una cartelera virtual.

Los servicios presenciales que estarán disponibles para los usuarios/as en esta primera etapa de apertura serán los siguientes:

- Préstamos de libros
- Préstamos de kamishibais y teatrillos
- Packs de libros
- Devolución de préstamos
- Inscripción de usuarios vía telefónica

Los servicios **no disponibles en esta primera etapa de apertura** incluyen:

- Inscripción presencial de usuarios
- Ingreso a salas de colecciones con estanterías abiertas y espacios compartidos
- Uso y reserva de espacios de reuniones y actividades (salas cowork, multiuso, maker y auditorio)
- Consulta de diarios y periódicos



#### Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

- Uso de computadores Biblioredes
- Uso de casilleros
- Estacionamientos
- Uso de ascensores
- Permanencia en espacios comunes
- Laboratorio Biblioredes

Cabe mencionar que tanto en esta fase, como en las siguientes, el material de juegos y didáctico estará suspendido para préstamo a domicilio y en sala, debido a la manipulación constante y las distintas piezas que contienen muchos de ellos.

#### A. Funcionamiento de préstamos

##### **a- Consideraciones generales**

Con el fin de incorporar medidas que promuevan una entrega segura del servicio de préstamos y devoluciones, en medio del actual escenario, también se ajustarán las condiciones para efectuar préstamos y de esta manera, mejorar la experiencia en el actual contexto:

- Se mantiene periodo de préstamo por 14 días, con posibilidad de renovación por 7 días más.
- Ampliación en la cantidad de préstamo por socio/a: de 3 a 5 ejemplares. Para los nuevos socios/as a partir del segundo préstamo.
- Renovación permanente y masiva de préstamos ante morosidades pendientes, respaldada con la resolución correspondiente del Servicio.

Estas medidas se extenderán, en primera instancia, por todo el año 2021. Es importante indicar que estará bajo evaluación de la Dirección de la Biblioteca.

##### **b- Solicitudes**

En el contexto de la pandemia de COVID-19, y para disminuir el contacto físico, la circulación por espacios comunes y la contaminación de los libros, durante la fase 1 se establecerá un sistema de entrega de libros que funcionará únicamente por pedido remoto. Este sistema





#### Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

incluye un formulario de solicitudes en línea y un pequeño call center para recepción de solicitudes vía telefónica.

Cada usuario deberá realizar la búsqueda en el catálogo en línea de la BRGM, disponible en el sitio web. Se realizará una campaña en medios y redes sociales explicando el sistema, así como una pestaña especial en el sitio web indicando el paso a paso para hacer las solicitudes.

El proceso para usuarios/as es el siguiente:

- Se revisa el catálogo en línea ([http://www.bncatalogo.cl/F/-/?func=find-b-0&local\\_base=4465](http://www.bncatalogo.cl/F/-/?func=find-b-0&local_base=4465)). Este catálogo estará previamente revisado, sacando de disponibilidad el préstamo especial de instrumentos musicales y kit de aves, además de libros cuya materialidad sea compleja de sanitizar (libros de tela para niños/as o con elementos especiales como resortes, principalmente).
- Una vez encontrados los libros que necesita, deberá completar un formulario en línea, disponible en el sitio web. También puede hacer la solicitud vía telefónica en los teléfonos que se indicarán en el sitio web.
- El tiempo de respuesta del formulario en línea es de un máximo de 48 horas (días hábiles, si se solicita un viernes, la respuesta estaría el martes am).
- Para las solicitudes a través de vía telefónica, el personal que esté de turno para recepción de llamados realizará el ingreso de la solicitud a través del mismo formulario manteniendo los plazos que se señalan más adelante. En el llamado se solicitará un teléfono y correo electrónico de contacto, para el envío de información de día de entrega de la solicitud.
- Las respuestas de disponibilidad de la solicitud y fecha a partir de la que la solicitud estará disponible se enviarán vía correo electrónico y llamado telefónico en caso de no existir correo. Esta función la llevará a cabo parte del equipo de Servicios Bibliotecarios que se encuentre en modalidad de teletrabajo.
- Los libros solicitados a través de la web o mediante teléfono serán reservados a nombre del solicitante, dicha solicitud debe realizarse, al menos, un día antes de realizar el retiro. Dicha reserva tendrá una duración de 24 hrs. después de haberla realizado.



#### Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

- El usuario/a puede ir presencialmente al edificio de JJ. Latorre 782, o enviar a un representante con un permiso firmado simple que lo/a autorice a recoger su solicitud, indicando nombre y RUT de quien solicita. En caso de no contar con la autorización física o digital, no se hará entrega de la reserva de libros. El horario de apertura es inicialmente de un día a la semana, de 10:00 a 13:30 horas, pudiendo ampliarse en término de días y alternativas horarias a una jornada pm (14:30 a 18:00 horas)
- Luego del control sanitario de ingreso, en el mesón del piso 2 puede solicitar su pedido, el cual estará previamente desmagnetizado e ingresado al sistema.
- Luego de corroborar su identidad, el funcionario/a entrega la solicitud envuelta y sellada.
- El usuario/a se retira del edificio.

Para evitar la acumulación de solicitudes, existirá un número máximo de solicitudes que se respondan en cada jornada. Este número es de 30 solicitudes diarias, las que serán gestionadas por el equipo de SSB designado como atención de reservas.

#### C.- Devoluciones

Las devoluciones se realizarán en dos vías:

- En el buzón rojo de entrega, que estará ubicado de **martes a viernes, de 10:00 a 18:00 horas en la reja de rampa de ingreso al piso 2.**
- En el mesón de informaciones del piso 2. El usuario sigue las instrucciones del personal para la lectura de los códigos de barra de los artículos, para luego dejarlos en el carro rojo habilitado, junto al mesón.

#### D. Préstamo de packs de libros

Para facilitar el préstamo en usuarios/as recién inscritos, se establecerá un servicio de paquetes temáticos de libros, similares a los desarrollados en años anteriores en periodo de Vacaciones de Invierno. Cada paquete contiene tres libros para usuarios/as nuevos y cinco libros para usuarios/as que han solicitado al menos tres préstamos en la BRGM.

Los paquetes y sus temáticas serán difundidos en RRSS, sitio web y gráficas en el interior de la biblioteca. Entre las temáticas propuestas están:



#### Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

- Primera infancia
- Descubriendo el mundo (niños/as)
- Cuentos y aventuras
- Juvenil
- Romance
- Autores nacionales
- Más pedidos

Estos packs se pueden solicitar de manera remota, o presencial en el mesón de inscripción de usuarios/as o en el de préstamos. Solo se puede solicitar un pack por usuario/a.

## 5. Fase 2

### 5.1 Consideraciones generales

Esta fase se inicia **un mes después de iniciada la fase 1, en el contexto del paso 3 del Plan Paso a Paso de Gobierno, previa evaluación de funcionamiento y disponibilidad de funcionarios/as para atención presencial, de acuerdo con lo indicado en el Plan de Retorno Gradual del SNPC.**

En esta etapa se mantienen las medidas sanitarias indicadas en la fase anterior, es decir, ingreso y salida diferenciados, acceso único y con control de ingreso COVID-19, además de los protocolos de ingreso detallados en el anexo.

Se mantienen los procesos de préstamo, devolución, cuarentena y recepción de material, indicados en fases anteriores.

### 5.2 Servicios disponibles

A los servicios disponibles en la fase 1, se suman dos servicios: inscripción de usuarios/as de manera presencial y acceso a piso 2 con aforo limitado (ver anexo 1), previa reserva, por periodos de una hora en tres turnos de una hora, con 15 minutos de espacio entre ellos para limpieza del lugar.

Las personas que requieran préstamos de libros ubicados en otros pisos de la biblioteca, deben solicitarlos al personal de mesón.



#### Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

En esta etapa se incorpora el uso de baños públicos para usuarios/as. Especialmente en el caso de quienes reserven el acceso a salas con estanterías abiertas.

Los servicios **no disponibles en esta etapa** incluyen:

- Ingreso a piso 3, piso 4.
- Uso y reserva de espacios de reuniones y actividades (salas cowork, multiuso, maker y auditorio)
- Consulta de diarios y periódicos **sin solicitud previa.**
- Uso de computadores Biblioredes
- Uso de casilleros
- Laboratorio Biblioredes

#### **A. Mesón de inscripción de usuarios/as**

Este nuevo servicio se realizará en el mesón del piso 2. Contará con las mismas medidas sanitarias de las fases anteriores.

La recepción de la cédula se hará con la pistola, a través del separador de acrílico.

#### **B.- Reserva de acceso a sala con aforo limitado**

En esta fase será posible reservar una visita al piso 2 (colección Infantil +8 y Juvenil) con excepción de Guaguatoca. Los días de apertura y de reserva para ingreso a sala se informan a través del sitio web y redes sociales de la Biblioteca Regional.

La reserva se realiza en los siguientes periodos de tiempo:

En caso de apertura en horario am:

- 10:00 a 11:00 horas
- 11:15 a 12:15 horas
- 12:30 a 13:30 horas.

En caso de apertura en horario pm:

- 14:30 a 15:30 horas



#### Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

- 15:45 a 16:45 horas
- 17:00 a 18:00 horas.

Al finalizar cada periodo todos/as los/as usuarios/as deben abandonar la sala, para realizar una limpieza sanitaria en el lugar y dejar entrar al siguiente grupo.

Se debe realizar **una reserva por persona, independiente si vienen juntas o pertenecen a un mismo grupo familiar.**

Las solicitudes se realizarán vía formulario web o vía telefónica a través de Informaciones, hasta media hora antes del ingreso, dependiendo si existen cupos disponibles.

En caso de no haberse completado los cupos de reserva, **se permite el acceso a personas sin reserva previa, solo en caso de que haya aforo suficiente**, y durante el periodo restante del turno de atención en curso, completando sus datos en el formulario de ingreso sanitario.

El acceso considera lo siguiente:

- Ingreso por acceso único de usuarios/as, de acuerdo con protocolo sanitario BRGM.
- Los mesones de atención están separados por un panel acrílico.
- Finalizado el periodo de cada turno, el personal de la biblioteca solicitará el retiro de los/as usuarios/as del lugar. Los préstamos se realizan solo hasta 10 minutos antes de finalizado el turno.
- Las devoluciones de libros se realizan en el buzón de devoluciones o mesón de informaciones del piso 2.
- El usuario/a puede utilizar mesas y sillas para revisar libros o diarios de depósito legal previamente solicitados a través del formulario, durante su estadía.
- No se pueden consumir alimentos ni bebestibles al interior del recinto.
- La selección de libros por parte de los/as usuarios/as será en estantería abierta como habitualmente se hace y se contará con todas las medidas preventivas de ingreso en el acceso a la Biblioteca y en la sala, siendo obligatorio el uso de mascarilla y alcohol gel al ingreso y egreso de cada espacio.
- Una vez que el/la usuario/a haya seleccionado el material que requiere o interesa llevar a domicilio, se dirigirá al puesto de préstamos habilitado en el mesón. Se mantiene el límite de libros que se puede llevar a domicilio (3 en caso de usuarios/as nuevos/as y 5 a partir del tercer préstamo).

- Se dispondrá de un carro debidamente identificado, para dejar los libros utilizados en sala por usuarios/as.
- El material bibliográfico que quede en los carros dispuestos en sala se ubicará en una caja de cartón y mantendrá una cuarentena especial de 6 días.
- Finalizada la atención de público, la sala será sometida a una limpieza profunda, con énfasis en mesas y carros de libros.
- El uso de estacionamiento está permitido solo a usuarios/as que hayan reservado el ingreso a través del formulario web, email o llamado telefónico. El control sanitario (toma de temperatura) se realiza al interior del vehículo, en la reja de acceso, posteriormente, el acceso es a través de la mampara del subterráneo hacia el piso 1.

#### D.- Revisión de archivo de diarios

El servicio de préstamo de diarios de Depósito Legal será retomado una vez que se cumplan las siguientes condiciones:

- La solicitud se hace vía correo electrónico en Informaciones, indicando los ejemplares que necesita.
- Todos los diarios solicitados deben haber pasado el período de cierre por emergencia sanitaria cumplan con un periodo de cuarentena de 14 días. Además, tienen que haber sido inventariados y ordenados de manera adecuada.
- Los diarios estarán en una mesa, en la zona del fondo del piso 2 (Ludoteca). El usuario/a tiene un máximo de una hora para revisarlos.
- Al retirarse, un funcionario/a (utilizando las EPPs indicadas anteriormente) deberá ingresar los ejemplares a una caja de cartón, la que quedará en cuarentena, para luego ser reingresada a archivo.

## 6. Fase 3

### 6.1 Consideraciones generales

Esta fase se inicia **un mes después de iniciada la fase 2, en caso de que la ciudad se encuentre en el paso 4 del Plan Paso a Paso, previa evaluación de funcionamiento y**



Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

## **disponibilidad de funcionarios/as para atención presencial, de acuerdo con lo indicado en el Plan de Retorno Gradual del SNPC.**

En esta etapa se mantienen las medidas sanitarias indicadas en la fase anterior, es decir, ingreso y salida diferenciados, acceso único y con control de ingreso COVID-19, además de los protocolos de ingreso detallados en el anexo.

Se mantienen los servicios de préstamo y devolución, packs temáticos, inscripción de usuarios, apertura de piso 4 con aforo limitado y previa reserva, y solicitud de revisión de archivo de diarios, indicados en fases anteriores. **Se termina acá el servicio de reserva previa de préstamos, pudiendo solo realizarse en sala.**

### 6.2 Servicios disponibles

A los **servicios bibliotecarios disponibles** en las fases 1 y 2, se suman dos: acceso de usuarios/as a salas 2 y 4 con aforo limitado (anexo 1), servicio de informaciones presencial.

Los servicios **no disponibles en esta etapa** incluyen:

- Uso y reserva de espacios de reuniones y actividades (salas cowork, multiuso, maker y auditorio)
- Consulta de diarios y periódicos **sin solicitud previa**
- Uso de computadores Biblioredes
- Uso de casilleros
- Laboratorio Biblioredes

#### **A.- Acceso a sala con aforo limitado**

En la fase tres se permitirá el acceso de usuarios/as a las salas con estanterías abiertas, **con aforo limitado**, previa reserva y en los horarios establecidos en la fase 2.

Medidas a considerar:

- Todos los mesones contarán con separadores acrílicos. Adicionalmente, el personal debe mantenerse en todo momento con las EPPs de atención de público indicadas en fases anteriores y en el Protocolo Sanitario de la BRGM.



#### Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

- Habilitación de módulos de autoconsulta en mesones, los cuales serán higienizados después de cada uso.
- En sala rigen las mismas medidas indicadas en Fase 2
- Es posible pasar de una sala a otra, solo en caso de que exista el aforo disponible y dentro de los turnos de atención indicados en fase 2 (am o pm).
- Los ascensores están disponibles respetando aforo de 1 persona, a excepción de menores de 14 años de edad, quienes deben ir acompañados/as de un adulto.
- Se contará con un aviso a viva voz cada una hora para la renovación de los asistentes en los espacios de la Biblioteca. Apoyo con mensajes en parlantes.

## 7. Fase 4

### 7.1 Consideraciones generales

Esta fase se inicia una vez **transcurrido un mes ininterrumpido de funcionamiento de fase 3 de la BRGM, previa evaluación de funcionamiento y disponibilidad de funcionarios/as para atención presencial, de acuerdo con lo indicado en el Plan de Retorno Gradual del SNPC.**

En esta etapa se mantienen las medidas sanitarias indicadas en la fase anterior, es decir, ingreso y salida diferenciados, acceso único y con control de ingreso COVID-19, además de los protocolos de ingreso detallados en el anexo.

Se mantienen los procesos de préstamo (presencial), devolución, packs temáticos, inscripción de usuarios, solicitud de revisión de archivo de diarios, acceso de usuarios/as a salas con aforo limitado, y recepción de material, indicados en fases anteriores.

### 7.2.- Servicios disponibles

A los servicios disponibles en las fases 1, 2 y 3, se suman tres servicios: reanudación de préstamo de computadores, préstamo de salas cowork y desarrollo de capacitaciones, talleres y actividades culturales y de fomento lector con aforo delimitado.

**En esta etapa el acceso es liberado, sin reserva previa, respetando los aforos en cada piso, con 15 minutos de limpieza de los espacios cada dos horas, según horarios de funcionamiento indicados en este documento.**



Los servicios **no disponibles en esta etapa** incluyen:

- Uso de casilleros
- Consulta de diarios y periódicos sin solicitud previa
- Guaguatca se mantiene cerrada.

#### **A.- Préstamo de computadores**

En virtud de respetar la distancia física mínima entre personas, se disminuirá el equipamiento computacional para uso público, disminuyendo a la mitad la cantidad de equipos por piso, de forma tal de resguardar un metro y medio de distancia entre los equipos.

Algunas consideraciones:

- Se sacarán los audífonos disponibles, con el propósito de prevenir fuentes de contagio.
- El préstamo de computadores mantiene el sistema instaurado normalmente en la BRGM, resguardando que el registro de la cédula de identidad se realice a través del acrílico.
- Antes de usar el computador, el usuario/a deberá acercarse al dispensador de alcohol gel y limpiar sus manos. Al finalizar la sesión, abandonará el equipo debiendo repetir el procedimiento de limpieza y desinfección.
- El tiempo de préstamos será de una (1) hora sin renovación. Luego de su uso deberá ser sanitizado por el personal de aseo.
- Si los/las usuarios/as solicitan asistencia técnica o apoyo para el uso de los equipos, de no ser posible hacerlo desde el mesón, el o la funcionario/a en turno deben tener resguardo de mantener la distancia (un metro y medio) y renovar guantes si accedió al equipo del usuario/a, además de realizar lavado de manos una vez finalizada la interacción.

#### **B.- Salas Cowork**



#### Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

Este servicio se retomará a través del sistema de formulario en línea, disminuyendo el tiempo de préstamo a una (1) hora, con un máximo de tres personas en su interior por cada reserva. Solo funcionará en el horario de apertura a público de la BRGM.

Las personas dentro de las salas Cowork están consideradas dentro del aforo general del piso 3.

#### **C.- Mobiliarios en espacios con público**

- Se establecerá la distribución del mobiliario de sala y todos los espacios de la BRGM con al menos dos metros de distancia, para sillones y disposición de sillas en las mesas.
- Los elementos de uso masivo que impliquen un uso reiterado por parte del público serán retirados de circulación o en su defecto, desinfectados regularmente.

#### **D.- Laboratorios de Capacitación**

Se reestablecerá el servicio de capacitaciones en el Laboratorio Biblioredes. El funcionamiento del mismo debe ajustarse al horario de apertura de la BRGM a público, y con un aforo máximo de 8 personas.

La duración de los cursos será de máximo una (1) hora en jornadas de mañana o tarde según los horarios de atención de la Biblioteca. Se dará prioridad a realizar clases online.

#### **E.- Actividades culturales y de fomento lector**

En la fase 4 de apertura de servicios se contempla la apertura de actividades presenciales limitadas. Se incluyen:

- Exposiciones
- Conversatorios
- Lanzamientos de libros

**En caso de agendarse una actividad, se limitarán las reservas al piso a utilizar, para mantener resguardo de los aforos disponibles.**

Estas actividades deben incorporar en todo momento el protocolo sanitario de la BRGM, y deben realizarse respetando los aforos indicados en el anexo 1.



#### Protocolo de apertura de servicios presenciales BRGM COVID-19

En todos los espacios se establece la separación física de mínimo un metro y medio o línea de butaca libre alrededor por cada grupo de visita.

Durante el año 2021 las actividades masivas, superiores a 30 personas, quedan suspendidas. Las que eran parte de la cartelera para este año, se agendarán para el 2022 según las condiciones sanitarias del país, manteniendo una cartelera virtual fortalecida, con continuidad en 2022.

El uso de los espacios estará reducido en periodicidad, permitiendo **solo una actividad diaria, indistintamente del espacio que se utiliza.**

Es obligación el uso constante de alcohol gel, tanto para organizadores como para asistentes o participantes, lo mismo el uso de mascarillas o protectores faciales según se determine.

El ingreso a toda actividad, ensayos, inauguraciones, teatro, será controlado por personal de Gestión Cultural en conjunto con personal de vigilancia, tomando la temperatura de la totalidad de quienes participan, organizadores, colaboradores u otros. En el caso de constatar una persona con temperatura sobre 37,8°C, no se dejará participar de la actividad ni a su grupo de asistencia y se le solicitará dirigirse a su hogar o a un centro de salud si presenta otros síntomas.

Tanto el equipo como los/as participantes en todas estas actividades deberán usar mascarilla y guantes durante toda la sesión. Se deberá mantener la distancia mínima de 1,5 metros entre personas y el equipo de funcionarios/as y voluntarios/as deberá utilizar escudos faciales, mascarillas y guantes para el desarrollo de las sesiones.

Las visitas guiadas solo cuando el país determine superada la crisis del COVID-19.

Para información relacionada con actividades presenciales, las personas interesadas deben coordinar con al menos un mes de anticipación, al equipo de la Biblioteca Regional por medio del correo [infogmistr@bibliotecaspublicas.gob.cl](mailto:infogmistr@bibliotecaspublicas.gob.cl).

## ANEXO 1

Aforos Biblioteca Regional Gabriela Mistral, de acuerdo a actualización Plan Paso a Paso julio 2021. Cabe considerar que en los casos de espacios con atención de público, los aforos incluyen a los/as funcionarios/as.

Piso 1	
Multiuso 1	6 personas
Multiuso 2	7 personas
Auditorio	20 personas
Sala maker	4 personas
Área cafetería	8 personas
Terraza piso 1	10 personas
Casino	4 personas
Sala primeros auxilios	2 personas
Sala de vigilancia	2 personas (separados por 1,5 m y con mascarilla).

Piso 2	
Informaciones	3 personas
Espacio lectura	25 personas
Laboratorio Biblioredes	8 personas
Terraza piso 2	15 personas

Piso 3	
(Espacio Colección General, Literatura, terraza y cowork)	40 personas
Sala cowork	2 personas

Piso 4	
Memoria Regional + terraza+ Diálogo y Debate	20 personas

Varios	
Ascensores	1 persona
Servicios higiénicos	1 persona