

Realidades y desafíos sobre gestión del riesgo en bibliotecas universitarias: un estudio en la Universidad Nacional de La Plata*

Resumen

María Cecilia Corda

Magíster en Ciencia Política y Sociología, FLACSO. Licenciada en Bibliotecología y Documentación, Universidad Nacional de La Plata. Profesora de Historia, Universidad Nacional de La Plata (UNLP), La Plata – Argentina.
mcorda@fahce.unlp.edu.ar
orcid.org/0000-0003-1885-7785

Mariela Viñas

Especialista en Gestión de Bibliotecas, Universidad de Ciencias Empresariales y Sociales UCES. Licenciada en Bibliotecología y Ciencia de la Información, FaHCE/UNLP. Bibliotecaria documentalista, FaHCE/UNLP. Profesora adjunta en la Carrera de Bibliotecología y jefe de trabajos prácticos, UNLP, La Plata – Argentina.
mvinas@fahce.unlp.edu.ar
orcid.org/0000-0002-4243-1445

Marcela Karina Coria

Licenciada en Bibliotecología y Ciencia de la Información. Docente: ayudante diplomada en la Carrera de Bibliotecología, UNLP. Becaria de investigación, UNLP, La Plata – Argentina.
mcoria@fahce.unlp.edu.ar
orcid.org/0000-0001-6924-6760

Camila Vallefin

Licenciada en Comunicación Social, UNLP. Bibliotecóloga, UNLP. Docente: ayudante diplomada en la Carrera de Bibliotecología, UNLP, La Plata – Argentina.
cvallefin@fahce.unlp.edu.ar
orcid.org/0000-0002-6872-2339

En el presente trabajo se aborda la cuestión de la gestión del riesgo en relación con un tipo de biblioteca específica, la universitaria. En él se revisa bibliografía proveniente de distintos ámbitos y se vincula con la realidad de esta clase de instituciones, presentando, asimismo, el análisis de las entrevistas realizadas a las directoras de las bibliotecas pertenecientes a la Universidad Nacional de La Plata, Argentina. Dichas entrevistas tomaron diferentes ejes, tales como políticas y procedimientos, interés de las autoridades, capacitación, medidas adoptadas, factores de riesgo, entre otros. Los resultados demuestran que, si bien se han realizado algunos desarrollos específicos en este sentido, aún existe una cuenta pendiente en cuestiones vinculadas a la implementación de una gestión del riesgo en las bibliotecas universitarias de la Universidad Nacional de La Plata.

Palabras clave: gestión del riesgo, bibliotecas universitarias, factores de riesgo, entrevistas, Argentina.

Realities and Challenges About Risk Management in University Libraries: A Study at the Universidad Nacional de La Plata

Abstract

This paper addresses the issue of risk management in relation to a specific type of library, the university library. A bibliographic review is carried out from different fields and connects it with the reality of this kind of institutions. Also, an analysis of the interviews with the libraries' directors of the Universidad Nacional de La Plata, Argentina, is presented. These interviews included different axes such as

Cómo citar este artículo: Corda, M. C., Viñas, M., Coria, M. K., & Vallefin, C. (2019). Realidades y desafíos sobre gestión del riesgo en bibliotecas universitarias: un estudio en la Universidad Nacional de La Plata. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 42(3), 277-286. doi: 10.17533/udea.rib.v42n3a07

Recibido: 2018-05-30 / **Aceptado:** 2019-06-22

* Trabajo realizado en el marco del Proyecto UNLP PPID/H029 (2017-2018) "Gestión del riesgo en el ámbito de bibliotecas universitarias", dirigido por María Cecilia Corda.



policies and procedures, the interest of the authorities about the topic, staff and users training, measures adopted, risk factors, among others. The results show that although some specific implementations have been developed in this sense, there is still a pending account in issues related to the implementation of risk management in Universidad Nacional de La Plata university libraries.

Keywords: Risk management, university libraries, risk factors, personal interviews, Argentina.

1. Introducción

En la actualidad, el concepto de *gestión del riesgo* (GRi) ha evolucionado desde enfoques orientados al control del riesgo hasta llegar a una visión sistémica, en la cual han incidido los estudios y análisis permanentes sobre la incertidumbre y el cambio climático; la redefinición del concepto de *riesgo* (que incluye prevención e inclusión social), y el desarrollo de la capacidad de resiliencia a nivel social, institucional y de infraestructura (Lara San Martín, 2016).

En un trabajo anterior (Corda, Coria, Cuervo & Viñas, 2016), se observaba una proliferación de bibliografía referida principalmente al tópico de desastres y catástrofes, asiduamente llamados *naturales*, aunque se sabe del componente social y cultural que muchas veces los acompaña. Diversos textos se referían a la esfera de bibliotecas, museos y archivos en este sentido, aunque la GRi no se agota allí y puede hablarse de ella también en relación con aspectos administrativos, tecnológicos, reputacionales, laborales, entre otros (Becchio, 2011; Bolaño-Rodríguez, Robaina, Pérez-Barnés & Arias-Pérez, 2014; Sison, 2000).

En el afán de tener un acercamiento a una definición completa sobre lo que implica la GRi, autores como López-Bravo y Montoya-Rivera (2013) sostienen que:

es un proceso social complejo, que necesita del planeamiento y aplicación de políticas, estrategias, instrumentos y medidas orientadas a impedir, reducir, prever y controlar los efectos adversos de fenómenos peligrosos sobre la población, los bienes y servicios, y el ambiente. Acciones integradas de reducción de riesgos a través de actividades de prevención, mitigación, preparación para, y atención de emergencias y recuperación post impacto. (p. 856)

La GRi (ICCRUM, 2017) es todo lo que se realiza para comprender y gestionar posibles impactos negativos en los objetivos trazados para la organización. Esto incluye la identificación, el análisis y la priorización (evaluación) de los riesgos. Es necesario adoptar acciones para tratar los riesgos, es decir, para evitar, eliminar o reducir aquellos que se consideran como inaceptables. Cabe aclarar que se pueden transferir esos riesgos a terceros, por ejemplo, cuando se asegura un acervo de documentos valiosos y se transfiere el riesgo de robo o daño a la compañía de seguros, de acuerdo con un contrato que se firma y el pago de una póliza.

Por su parte, Rozen (2011) define a la GRi como:

un sistema compuesto por procesos que permiten en conjunto identificar y administrar en forma adecuada los hechos contingentes (riesgos) a los cuales está expuesto un ente o emprendimiento, a fin de obtener un beneficio y añadir valor como producto de transitar un camino escogido. El objetivo principal de la gestión de riesgos es brindar a las partes interesadas una seguridad razonable (nunca podría ser absoluta) que los riesgos significativos serán identificados, analizados, valorados y serán un input para la toma de decisiones por parte del Management. (p. 11)

En este sentido, queda claro que la eliminación total del riesgo es una utopía, no obstante, la meta es acercarse lo máximo posible a su neutralización o eliminación en las organizaciones. Al respecto, Varela-Orol (2009) agrega la siguiente interpretación, poniendo el énfasis en políticas y procedimientos que se diseñen e implementen en el contexto organizacional, considerando también la variable de costos-beneficios en el cálculo racional que se establezca, para fijar hasta qué punto es aceptable correr riesgos:

denominamos gestión del riesgo a la aplicación sistemática de políticas, procedimientos y prácticas de gestión a la tarea de identificar, analizar, evaluar, tratar y controlar los riesgos. Naturalmente, lo primero que es preciso señalar es que un medio libre de riesgos no existe, y que todos los procesos de cambio, al realizar cosas nuevas, implican más riesgos que los procesos habituales, aunque no es menos cierto que cada vez más el mayor riesgo es no hacer cambios. Además, a la hora de administrar el riesgo hay que encontrar el equilibrio entre los costes y los benefi-

cios. Por tanto, es preciso definir qué nivel de riesgo es aceptable para una organización. (p. 32)

En el *Manual de Referencia Gestión del Riesgo de Desastres para el Patrimonio Mundial* (UNESCO, ICCROM, ICOMOS, UICN, 2014), se realza también la importancia de contar con un plan de GRi de desastres que incluya las distintas actividades, el marco cronológico de la ejecución, los recursos humanos y económicos necesarios y la identificación de los responsables de su ejecución. Asimismo, se señala que se debe prever un examen periódico de la eficacia del plan.

En una publicación más reciente, la *Guía de gestión de riesgos para el patrimonio museológico* (ICCROM, 2017), se plasma un enfoque más ligado a los recursos disponibles en museos; no obstante, es posible hallar puntos de contacto con las realidades atravesadas en bibliotecas. En este marco, la GRi es entendida como todo lo que se hace para comprender y gestionar posibles impactos negativos en los objetivos de la organización. En este sentido, un plan incluye acciones tendientes a la identificación, el análisis y la evaluación de los riesgos, seguido por la implementación de líneas de acción paliativas.

Otras recomendaciones básicas para bibliotecas son las aportadas recientemente por Angulo, Castilblanco y Vargas (2017), quienes explican las medidas que se deben desarrollar para identificar un riesgo, reducirlo, manejarlo y saber cómo actuar en caso de emergencia.

De forma específica, en otro trabajo de Corda, Viñas y Coria (2017), se abordó la cuestión de la GRi tecnológico. Se agrupaban, por una parte, aquellos riesgos que se encuentran fuera de la organización y tienen que ver con las amenazas del entorno, las lógicas de funcionamiento del mercado tecnológico y financiero, y, por otra parte, los que se encuentran en la propia unidad o en la organización de la que esta depende. La GRi tecnológico resulta vital, dado que las organizaciones al usar tecnología en su actividad diaria, y como parte de sus procesos, se encuentran expuestas, y ello puede afectar su desempeño y ser fuente de pérdidas y daños considerables. Se destacaba la necesidad de crear conciencia en seguridad para prevenir riesgos y buscar estrategias para obtener el apoyo de todo el personal, con el fin de cumplir con los objetivos planeados y asegurar la información y los sistemas que la contienen.

Al repasar esta bibliografía, resulta evidente, a nivel de las organizaciones, la importancia tanto de diseñar las políticas y los procedimientos como de prever las inversiones necesarias, a fin de alcanzar una apropiada GRi. A sabiendas de que nunca se podrá erradicar el riesgo del medio, ya que es inherente al proceso de cambio, las organizaciones deben procurar considerarlo en sus gestiones, para alcanzar una seguridad aceptable, aunque difícilmente sea de forma absoluta. Así, en ese interjuego entre cambio, desarrollo y riesgo es el devenir de cualquier sistema, incluidas obviamente las bibliotecas.

Cabe señalar además que hay disposiciones internacionales, adoptadas a nivel nacional, que contemplan el tema. En forma puntual existe la norma 31000 adoptada por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM ISO, 2015),¹ que resulta de la adopción de la norma ISO de 2009. De esta directriz se infiere que la introducción de la GRi y el aseguramiento de su sostenibilidad requieren un compromiso fuerte de la dirección de la organización, así como el establecimiento de una planificación estratégica y rigurosa para conseguir el compromiso a todos los niveles.

Además, la norma ISO 9001:2015 adopta un enfoque basado en procesos que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (conocido también por su abreviatura PHVA) y el pensamiento basado en riesgos. Allí se destaca la necesidad de contar con suficiente apoyo por parte de la alta dirección al sistema de gestión de calidad y al compromiso de las personas, lo cual permite la provisión de los recursos humanos y otros recursos adecuados; el seguimiento de los procesos y resultados; la determinación y evaluación de los riesgos y las oportunidades, y la implementación de acciones apropiadas (ISO, 2015).

En síntesis, el riesgo se puede definir como la posibilidad de que suceda algo que tendrá un impacto negativo en los objetivos trazados en la planificación de las unidades de información. Siempre que se piensa en el riesgo, hay que tener en cuenta tanto su posibilidad de ocurrencia como el impacto que pueda generar.

1 El nombre actual no coincide con la sigla que se mantuvo por su amplia difusión y que respondía a la anterior denominación de Instituto Racionalizador Argentino de Materiales (IRAM): <http://www.iram.org.ar/>

Si se toma en cuenta solo uno de estos dos factores, se tendrá una comprensión sesgada del riesgo. Es importante recordar que la GRi es una proyección a futuro, es decir, una previsión sobre algo que puede ocurrir y causar un impacto negativo, hasta devastador, en la organización. Hay que comprender e interiorizar que los riesgos están siempre presentes en nuestra vida cotidiana y muchas de las decisiones que se adoptan a diario tienen que ver con aceptarlos, analizarlos o intentar modificarlos (ICCROM, 2017, p. 11).

En este sentido, es propósito de este trabajo analizar ciertos tipos de riesgos ligados a infraestructura, fuerzas físicas, contaminantes, entre otros, a los que se encuentran expuestas las bibliotecas universitarias de la Universidad Nacional de La Plata (en adelante, UNLP). También distinguir cuáles son aquellas líneas de acciones y políticas adoptadas e implementadas en relación con la GRi en ese contexto institucional.

1.1. Antecedentes

Se presentan a continuación algunos estudios e implementaciones que fueron relevados a nivel nacional y que relacionan contenidos sobre GRi a casos específicos de bibliotecas universitarias.

En Argentina, el Sistema de Bibliotecas de la Universidad Católica de Córdoba (UCCb) ha avanzado en la implementación de un sistema de gestión de calidad con la visión actualizada de la norma ISO 9000 (2015). Cabe mencionar esta disquisición, ya que, de forma concreta, esta organización diseñó una política de gestión integral de riesgos (UCCb, 2016, pp. 1-3), lo que la constituye como la primera biblioteca del país en certificar su sistema de gestión de calidad con la nueva versión de la norma, tal como lo explicó su directora en el *VI Encuentro Nacional de Catalogadores* (Martín, 2017).

Por otra parte, respecto al caso específico de la UNLP, Corda, Coria, Viñas, Ruscitti & Vallejin (2017) observaron los sitios web de las unidades de información y detectaron una escasa cantidad de políticas, manuales y procedimientos con referencias a la GRi. En esta instancia, solo se rescataron algunas menciones en reglamentos o políticas respecto a la gestión de las colecciones de las bibliotecas o al mantenimiento, limpieza y orden de las instalaciones. Por lo cual, se

recomendó, como corolario, que se debía pensar en equipos de trabajo preparados para afrontar los riesgos, cualquiera que sea su índole, y en el diseño de políticas que contribuyan a prevenirlos o a plantear lineamientos sobre cómo actuar de un modo sistemático y racional ante ellos cuando se materializan.

Asimismo, el trabajo de Viñas, Kessler y Mendes (2017) se focalizó en los catálogos en línea de las bibliotecas de la UNLP. En este se analizó en profundidad una muestra de registros de diez títulos de obras generales que se encuentran en dos o más de estas bibliotecas, para determinar la precisión y la consistencia con la que se describen en cada catálogo. Para ello, se consideró tanto el lenguaje natural (palabras clave, notas de contenido, resumen) como el lenguaje controlado (tesauros o listas de encabezamientos), los cuales enriquecen el registro y aseguran su recuperación. Se detectó que había una gran disparidad de criterios al aplicar la descripción temática en cuanto a la cantidad de descriptores asignados y la falta de normalización de términos del lenguaje natural.

Afortunadamente, no se visualizaron errores ortográficos o de tipeo que dificultaran la recuperación de la información; también hay que resaltar que se observó especificidad en los términos asignados. En este trabajo, se concluyó sobre la necesidad de aplicar los procesos y estándares inherentes a la GRi a las unidades de información para evitar así los riesgos o las amenazas en cuanto a la pérdida de datos e información en los registros bibliográficos y para asegurar su recuperación por parte de la comunidad usuaria de manera eficiente y eficaz.

Con base en estas experiencias y avances previos, de forma puntual, en el presente trabajo se aborda la problemática de la GRi en el ámbito de bibliotecas universitarias pertenecientes a la UNLP, haciendo énfasis en los datos brindados y los testimonios de referentes en cada una de las unidades seleccionadas, tal como se detalla en el apartado que sigue.

2. Metodología

Se trata de un estudio exploratorio que recolecta y analiza los datos y testimonios brindados por ocho directoras de bibliotecas universitarias de la UNLP. Se

aplicó una entrevista estructurada, precedida de una serie de preguntas estandarizadas que permitieron realizar un análisis cuantitativo de las respuestas recabadas, lo que resulta en una presentación estadística de las preguntas precodificadas por categorías de análisis, sumada a un enriquecimiento cualitativo obtenido de las interpretaciones de los discursos de las personas entrevistadas. Se considera que este tipo de estudio dual permite alcanzar una mayor profundidad en la información obtenida y, a la vez, estructurarla de forma eficiente para su correcta interpretación y difusión.

El total de la población es de 17 unidades de información, tal como se detalla en el cuadro del Anexo (bibliotecas universitarias de la UNLP). Allí se indica con un asterisco las que fueron objeto del presente estudio, ya que, de dicha población, se seleccionaron ocho bibliotecas. Se incluyó a la Biblioteca Pública, pues, si bien no es estrictamente universitaria, gran parte de su comunidad usuaria es estudiante, docente, investigadora o graduada y se constituye como la unidad de información central dentro de la UNLP.

A los fines de este análisis, se formalizó un contacto vía correo electrónico o telefónicamente para coordinar un encuentro con autoridades de cada unidad. Si bien en la mayoría eran sus directoras, en un caso se realizó con la encargada, ya que la dirección se encuentra vacante.

La herramienta utilizada implicó seis puntos de indagación, que consideraban los siguientes aspectos: 1) datos generales, 2) comunidad usuaria, 3) personal, 4) descripción de las instalaciones, 5) GRI y 6) comentarios y observaciones. En el punto 5, que era el más específico, se indagó por cuestiones ligadas a limpieza e higiene, instalaciones sanitarias, mobiliario, ventilación, iluminación, sonoridad, medidas de seguridad, espacios de uso común, planes estratégicos, proyectos, etc. Asimismo, se preguntó sobre políticas en torno al tema a nivel institucional, presupuesto, capacitación para afrontar casos de emergencia o desastre, entre otros.

Los encuentros con las referentes de las bibliotecas de la UNLP se realizaron entre los meses de noviembre y diciembre de 2017 en los propios lugares de trabajo y tuvieron una duración promedio de 40 minutos.

3. Análisis de resultados

Resulta interesante mencionar que el 75 % de las bibliotecas analizadas declaró tener más de 2000 usuarios, lo cual muestra que las comunidades son nutridas, ya sea porque tienen un público definido (referido a estudiantes, docentes, graduados e investigadores, así como personal técnico y administrativo perteneciente a la UNLP) o porque también tienen carácter de públicas y atienden necesidades de otros colectivos vinculados al campo temático o de estudios de enseñanza superior.

En relación con la cantidad de trabajadores que se desempeña en cada biblioteca, se observó que el 86 % tiene más de seis personas trabajando actualmente en su ámbito, mientras que un 37,5 % posee más de once trabajadores ocupados en el lugar. Si bien se comprende que la demanda de servicios en estas unidades de información es alta y el personal se encuentra abocado a la satisfacción de estas necesidades, reconocer la gran cantidad de personas que circulan diariamente por las bibliotecas resulta el primer indicio sobre la urgente necesidad de establecer políticas vinculadas a la prevención de riesgos.

Luego de esta indagación, se consultó sobre las condiciones del edificio, distribución de espacios, talleres, salas de consulta, etc. Incluso, en varios casos, las personas entrevistadas accedieron a hacer un recorrido por las instalaciones. En esta instancia se preguntó, entonces, sobre el estado y las condiciones básicas de infraestructura de la biblioteca. Cabe aclarar que la seguridad en bibliotecas abarca tres campos, a saber: 1) seguridad de comunidad usuaria y personal, 2) de edificios e instalaciones y 3) del acervo bibliográfico. Frecuentemente son abordados de forma independiente, pero el tratamiento conjunto de estos provoca que se forme un valioso mallado, lo que mejora su abordaje (Prieto Gutiérrez, 2015, p. 1).

Al preguntar sobre las condiciones básicas de infraestructura más favorables (las cuales fueron indicadas por las entrevistadas como buenas y excelentes), se pretendió conocer cuáles eran las categorías que a criterio de las entrevistadas resultaban condiciones de infraestructura mejor resueltas: disponibilidad de matafuegos, alarmas y otros materiales de seguridad contra incendios; estanterías adecuadas, y, por últi-

mo, salidas de emergencia, mobiliario y computadoras en buen estado y funcionamiento fueron marcadas por igual. No obstante, se observa que solamente la mitad de ellas indica que está ajustada una cuestión de seguridad tan esencial como los matafuegos o las alarmas. Una cuarta parte señala que las estanterías que almacenan el material son adecuadas. Otro aspecto preocupante son las salidas de emergencia, con su señalización y funcionamiento de acuerdo con las normas de seguridad vigentes que no las tienen la totalidad de las bibliotecas estudiadas.

En cuanto a las condiciones menos favorables (esto es, las que fueron calificadas del listado brindado entre regulares y malas por parte de las entrevistadas), puede observarse que la contaminación sonora es uno de los temas más preocupantes, ya sea porque estas bibliotecas se ubican en zonas céntricas o semicéntricas de la ciudad, o bien porque se disponen cerca de fuentes de emisión de ruido (vías de ferrocarril, helipuerto, etc.). En un caso se señaló que tuvieron una refacción muy grande de un edificio contiguo, lo que trajo aparejados varios problemas, entre ellos el ruido.

Otra cuestión álgida es lo que respecta a las instalaciones sanitarias. Como agravante, se debe considerar que se trata de bibliotecas que cuentan con una amplia banda horaria de apertura, siguiendo la propuesta de diez horas diarias sugerida por la Comisión Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria (CONEAU),² como órgano evaluador de la calidad académica. El hecho de contar con instalaciones sanitarias insuficientes o deterioradas, que deberían atender las necesidades tanto del personal como de la comunidad usuaria, dificulta la comodidad para la permanencia en el lugar. Además, este inconveniente se ve agravado por la falta de limpieza en los espacios utilizados, tanto para la actividad laboral como para tareas de estudio e investigación. Problemas de este tipo resultan recurrentes en las bibliotecas, generalmente debido a la ausencia de personal suficiente y especializado.

En otro punto, se consultó sobre la existencia de planes de prevención y atención de desastres. Cabe recordar aquí que en la ciudad de La Plata en abril de 2013 se produjo una inundación de importante magnitud.

² Ver <http://209.13.179.3/coneauglobal/>

Ante esta pregunta, los resultados (Gráfico 1) demuestran que el 75 % posee algún tipo de proyecto, aunque aún es preocupante que un 25 % responda que no posee ninguno o que no lo sabe.

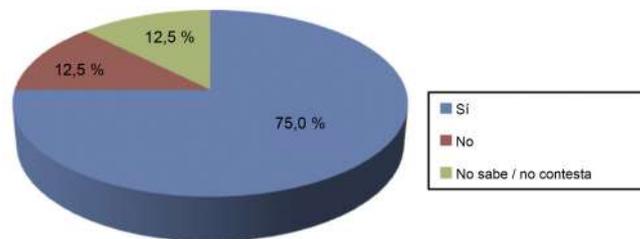


Gráfico 1. Proyectos de prevención y atención de desastres. Fuente: elaboración propia.

En particular, una de las entrevistadas relató que en el año 2016 se llevó a cabo un proceso de autoevaluación para la acreditación de las carreras de la facultad ante la CONEAU. En esa oportunidad, la biblioteca incluyó aspectos referidos a este tema y la institución lo integró al informe general.

También se consultó, en relación con el punto anterior, sobre el interés de las autoridades respecto a la prevención de riesgos. Se debe considerar que generalmente estas bibliotecas dependen de las secretarías académicas de sus respectivas facultades, aunque tienen vínculo constante con otras secretarías o con el mismo decanato, máxima autoridad de esas unidades.

Al respecto, como se ve en el Gráfico 2, los resultados se muestran alentadores, ya que la mayoría respondió que es entre mediano (62,5 %) y alto (25 %) el grado de disposición de las jerarquías de las facultades, y en ningún caso se explicitó que hubiera indiferencia sobre el tema, es decir, que el interés fuera nulo, aunque sí en algunas instituciones se percibía como bajo (12,5 %).

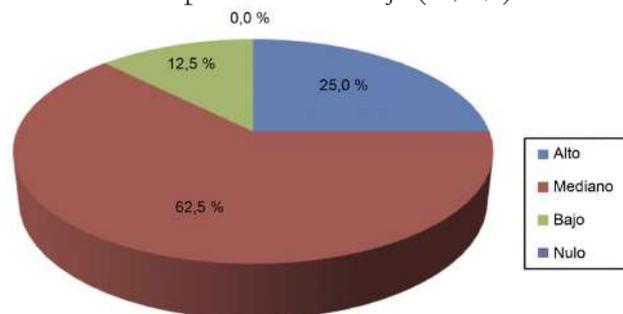


Gráfico 2. Interés de las autoridades respecto a la prevención de riesgos y desastres. Fuente: elaboración propia.

A pesar del mencionado interés por parte de las autoridades, este no se refleja en la existencia específica de directrices o normativas que aborden políticas o manuales de procedimientos sobre cómo manejarse con respecto a los riesgos que puedan ocurrir en el establecimiento. La significativa cifra del 75 % manifiesta no contar con alguna indicación de este tipo, o bien, no saben si existe, lo cual resulta aún más alarmante (Gráfico 3). Como ya se había detectado en la observación efectuada en un trabajo anterior (Corda et al., 2017), no hay menciones explícitas al tema excepto en lo que se refiere a colecciones bibliográficas o instalaciones en dos unidades del sistema de bibliotecas universitarias. En esta indagación, no aparecieron más documentos que abordaran de modo puntual la problemática, lo cual, unido a lo manifestado sobre la gestión ante las dificultades, puede ocasionar que a mediano plazo resulte en consecuencias complejas de revertir o subsanar.

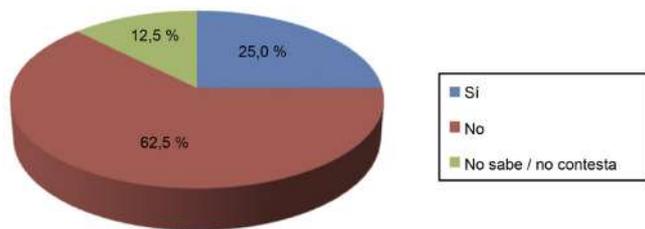


Gráfico 3. Políticas o manuales de procedimientos sobre GRi.
Fuente: elaboración propia.

La capacitación sobre GRi resulta un aspecto de suma importancia, ya que todas las entrevistadas manifestaron que estaban de acuerdo con ella, tanto destinada al personal como a la comunidad usuaria. En una de las bibliotecas se resaltó que el Departamento de Obras había realizado capacitaciones en el uso de matafuegos para el personal.

Al consultar sobre la vinculación con el plan estratégico de la institución mayor (ya sea la facultad o la misma UNLP), las respuestas son igualmente inquietantes: solo el 37,5 % responde que efectivamente tiene un vínculo, mientras que el porcentaje restante contesta que no, o lo desconoce. Entonces, si bien perciben que hay un interés de las autoridades y que es importante la capacitación, al momento de elaborar el plan estratégico que guiará los destinos institucionales, estas cuestiones no son consideradas con el peso que merecen. Esto conllevaría a actuar sobre la circunstancia, como ya se

señaló, o a improvisar ante una emergencia sin que ella esté contemplada en la planificación (Gráfico 4).

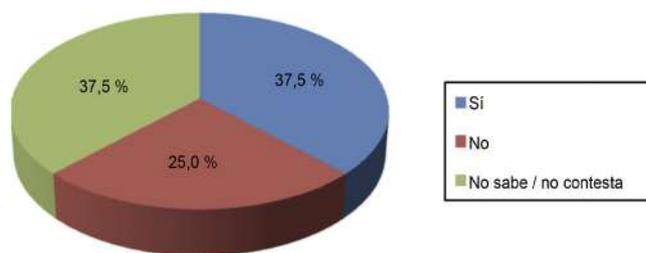


Gráfico 4. Plan estratégico de la entidad mayor (facultad o UNLP).
Fuente: elaboración propia.

Con respecto a la existencia de una metodología de simulacros, la situación está dividida en partes iguales: la mitad afirma haber participado de ellos, mientras que la otra dice que no. Esta disparidad de experiencias tampoco favorece la sistematicidad de metodologías en la prevención de situaciones de riesgo, especialmente los incendios de bibliotecas. En dos casos se hace mención a la Comisión de Seguridad e Higiene a nivel de la UNLP, donde las bibliotecas han participado, aunque dicha inserción no es permanente ni necesariamente activa.

Respecto al presupuesto para temas vinculados a GRi, a excepción de un caso, las entrevistadas declaran no poseer partidas específicas para tal fin. Algunas señalan que deben solicitar el dinero justificando su inversión, nuevamente se repite aquí la dinámica que atiende a un incidente concreto, pero no se apunta a prevenir.

Además, al consultar si el personal de las bibliotecas tiene conocimientos sobre qué procedimientos se deben llevar a cabo durante una situación de emergencia, el 75 % de las personas respondió afirmativamente. Una de ellas incluso lo manifestó en estos términos: “Sí, porque ya lo hicimos. Cuando hubo una emergencia, actuamos. En el momento de la emergencia, hacés... o eso nos ha demostrado la experiencia”. Ahora bien, resultaría fundamental determinar aquí si las acciones tomadas bajo esas situaciones resultan adecuadas y responden a lo pautado o esperado. Esta inquietud surge como consecuencia de la falta de políticas, manuales de procedimientos, presupuesto y capacitación específica, y más aún si se considera que la mitad de las entrevistadas reveló que desconocía quién es la perso-

na responsable en la institución sobre temas de GRi. A modo excepcional, una de las responsables manifestó claramente que: “desde el año 2005 se trabaja con prevención de riesgos, seguridad, protocolos de evacuación, etc., con la Dirección de Seguridad e Higiene de la UNLP”, denotando este caso una relación muy directa con el equipo especializado de la institución mayor.

Sobre la existencia de cartelería con indicaciones para situaciones de emergencias, el 37,5 % declaró no contar con este tipo de advertencias visibles en sus instalaciones, mientras que el porcentaje restante manifestó contar con la señalética pertinente, lo cual resulta altamente satisfactorio. Este punto es positivo si se considera que la mayoría manifestó que carece de instructivos, folletos y pósteres explicativos. Esta vacancia tampoco es ocupada por las instancias institucionales responsables del tema ni se distribuye otro material emitido por algún organismo relacionado (municipio, bomberos, defensa civil, etc.).

En otra de las preguntas, se consultó sobre las amenazas o los riesgos a los que está expuesta cada biblioteca analizada. En este caso existía la posibilidad de señalar más de una opción, siendo el robo o el hurto la más seleccionada, esta cuestión fue vinculada por las entrevistadas a la falta de sistemas de alarmas (aspecto resaltado al principio del presente análisis). Le siguen en orden de preferencia los riesgos vinculados al ruido excesivo o vibraciones e incendios. Estas amenazas están estrechamente vinculadas a las localizaciones geográficas de los edificios que albergan a estas bibliotecas, ya que no favorecen el ambiente de investigación y estudio por la fuerte contaminación sonora proveniente de vías ferroviarias, helipuertos, tránsito de zonas céntricas o semicéntricas de la ciudad, entre otros factores. Asimismo, respecto al riesgo de incendios, algunas bibliotecas continúan funcionando en edificios antiguos donde prima la madera u otros materiales combustibles. Entre las amenazas mencionadas, le siguen aquellas vinculadas a factores de riesgo tecnológico y de seguridad informática, sobre las que algunas de las entrevistadas hicieron comentarios aludiendo a la falta de resguardos adecuados de la información contenida en los sistemas empleados. En menor medida, aparece la iluminación inadecuada y los factores de riesgo químico (tales como contaminantes tóxicos, líquidos, polvos, gases o vapores).

A pesar de que varios edificios son nuevos y se han emplazado en áreas de las facultades pensadas para las bibliotecas, el alumbrado inapropiado es un problema que no se ha logrado resolver, tanto en lo que hace a las salas de consulta como en las áreas de trabajo, según lo manifestado por las directoras. Dos de ellas refirieron que solo hay luz artificial, mientras que otra biblioteca, que fue remodelada, debió solicitar mayor iluminación a medida que registraba la falencia en los distintos sectores.

Para finalizar, cabe mencionar que dos de las profesionales marcaron explícitamente como un hito la denominada “Tragedia de Cromañón”,³ que produjo un cambio de conciencia en las instituciones respecto al tema de seguridad y prevención de riesgos. No obstante, debido al tiempo transcurrido desde aquel fatídico y lamentable hecho, algunas preocupaciones parecen haberse debilitado y no se han terminado de resolver aquellas esenciales para el diseño y la implementación de un plan de GRi que sea sostenible a lo largo del tiempo.

4. Conclusiones

En este trabajo se realizó un análisis exploratorio de aquellos riesgos a los que están expuestas algunas de las bibliotecas universitarias de la UNLP. A partir de este estudio inicial, se podrá avanzar en la aplicación de una metodología de GRi, tal como lo sugiere, por ejemplo, ICCROM (2017). Una adaptación a la realidad bibliotecológica se torna necesaria, ya que, si bien hay puntos en común en la propuesta de esta entidad, hay otros que se distancian y diferencian.

Cabe añadir que se percibe en los datos y testimonios recogidos una ausencia de nociones ajustadas respecto a lo que se conceptualiza como GRi, tal como se plantea desde la bibliografía especializada en la introducción de este trabajo.

No obstante, a partir del análisis llevado a cabo en este universo de bibliotecas, se pueden observar cier-

3 Se conoce en Argentina como “Tragedia de Cromañón” al incendio en el marco de un recital de la banda Callejeros, ocurrido el 30 de diciembre de 2004 en el boliche República de Cromañón, ubicado en el barrio de Once de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Aquel dejó un saldo de 194 personas fallecidas.

tos avances desarrollados; aunque muchos de ellos se realizaron dentro de una situación puntual o ante una emergencia específica que se suscitó. Se percibe la ausencia de una conciencia general sobre la fundamental necesidad de contar con una planificación y una presupuestación respecto a la GRi en la organización de la biblioteca. Con respecto a la sostenibilidad de la infraestructura, habría que profundizar sobre planes de mantenimiento, presupuestos asignados y demás cuestiones, las cuales dependen de la institución mayor en términos generales.

Resulta preocupante además que muchas de las cuestiones marcadas como falencias en el área de la biblioteca se extiendan a todo el ámbito de la facultad a la cual pertenecen, pues temas como el aislamiento de ruidos y el estado de las instalaciones sanitarias atañen a toda la institución. Esto es aún más serio si se tiene en cuenta que se trata de ámbitos destinados al estudio y la investigación que requieren de ciertas condiciones para que se den.

Existen iniciativas a nivel regional a las cuales el personal directivo o bibliotecario de estas unidades de información puede plegarse en lo que respecta a aspectos de formación en la temática, tal como lo describen en su ponencia Salas, Rosas y Baldomá (2015).

La inquietud está planteada, por ende, se insta a ensamblar los esfuerzos realizados, analizar las experiencias previas y los conocimientos provenientes del ámbito bibliotecológico específico o de otros que puedan aportar, a fin de que se estructure un plan de GRi en estas unidades que resultan tan importantes en el apoyo que brindan a la docencia, la investigación y la extensión en el ámbito de la UNLP. Según las particularidades de cada una de ellas, se tendrán que determinar, en un plazo cercano, las políticas y líneas de acción a seguir por sus autoridades y personal, para contribuir al alcance de una completa e integral GRi. Será necesario el desarrollo de metodologías inspiradas en la norma ISO para que ello pueda plasmarse.

Agradecimientos

Agradecemos a la licenciada María Inés Kessler su colaboración en la realización de entrevistas a las referentes de las bibliotecas analizadas.

5. Referencias

1. Angulo, S., Castilblanco, S., & Vargas, M. H. (2017). *El ABC para la gestión de riesgos en bibliotecas*. Bogotá: Grupo de Conservación, Biblioteca Nacional de Colombia. Recuperado de <http://bibliotecanacional.gov.co/es-co/servicios/profesionales-del-libro/Documents/BNC-ABC-INFOGRAFI%CC%81A-WEB.PDF>
2. Becchio, J. (2011). La gestión del riesgo reputacional. *Revista de antiguos alumnos del IEEM*, 14(6), 34-39. Recuperado de <http://documents.tips/documents/planificacion-de-desastre-biblioteca-incae.html>
3. Bolaño-Rodríguez, Y., Robaina, D. A., Pérez-Barnés, A., & Arias-Pérez, M. (2014). Modelo de dirección estratégica basado en la administración de riesgos. *Ingeniería industrial*, 35(3), 344-357. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433598010>
4. Corda, M. C., Coria, M. K., Cuervo, E., & Viñas, M. (2016). Nociones de gestión del riesgo en relación a las bibliotecas: Apuntes conceptuales para su caracterización. VII *Jornadas de Temas Actuales en Bibliotecología*, 11 de noviembre. Mar del Plata, Argentina. Recuperado de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.7765/ev.7765.pdf
5. Corda, M. C., Coria, M., Viñas, M., Ruscitti, J., & Vallefin, C. (2017). La gestión del riesgo en las bibliotecas universitarias de la Universidad Nacional de La Plata (Argentina): recorrido sobre políticas y directrices. V *Jornadas de Intercambio y Reflexión acerca de la Investigación en Bibliotecología*, 23 y 24 de noviembre. La Plata, Argentina. Recuperado de <http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/library?a=d&zc=eventos&d=Jev11043>
6. Corda, M. C., Viñas, M., & Coria, M. K. (2017). Gestión del riesgo tecnológico y bibliotecas: una mirada transdisciplinaria para su abordaje. *Palabra clave (La Plata)*, 7(1), e032. Recuperado de <http://www.palabraclave.fahce.unlp.edu.ar/article/view/PCe032/8822>
7. ICCROM (2017). *Guía de gestión de riesgos para el patrimonio museológico*. Recuperado de https://www.iccrom.org/sites/default/files/2018-01/guia_de_gestion_de_riesgos_es.pdf
8. IRAM ISO (2015). *Norma ISO 31000 sobre gestión del riesgo*. Buenos Aires: IRAM.
9. ISO (2015). *Norma 9000 Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario*. Traducción oficial. Ginebra: ISO.
10. Lara San Martín, A. (2016). Educación superior en América Latina y el Caribe para la Gestión y Reducción del Riesgo de Desastres: ¿estamos preparando a nuestra población? *REXE. Revista de estudios y experiencias en educación*, 15(29), 49-63. doi: 10.21703/rexe.20162949633

11. López-Bravo, O. y Montoya-Rivera, J. (2013). Hacia una cultura de gestión del riesgo desde la formación universitaria en la Universidad Estatal de Bolívar, Ecuador. *Santiago*, (132), 851-859. Recuperado de <https://revistas.uo.edu.cu/index.php/stgo/article/view/109/105>
12. Martín, S. G. (2017). Sistema de gestión de calidad en procesos documentales. VI *Encuentro Nacional de Catalogadores*, 15-17 de noviembre de 2017, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/32063/>
13. Prieto-Gutiérrez, J. J. (2015). Seguridad en bibliotecas. Recuperado de <http://eprints.ucm.es/9505/1/seguridadbcas.pdf>
14. Rozen, C. F. (2011). *La gestión de riesgos también puede ser expuesta ante las partes interesadas*. Buenos Aires: UCEMA. Recuperado de https://ucema.edu.ar/6/sites/default/files/publicaciones/2011/revista_temas_de_management_jul_2011.pdf
15. Salas, M. P., Rosas, M. L., & Baldomá, G. (2015). Experiencias regionales de formación en gestión de riesgos del patrimonio cultural. En *X Encuentro de Directores y IX de Docentes de Escuelas de Bibliotecología y Ciencia de la Información del MERCOSUR: La Cooperación y el Compromiso en la Formación Profesional*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. Recuperado de <https://www.bn.gov.ar/resources/conferencias/pdfs/ponenciaSalas.pdf>
16. Sison, A. J. (2000). La gestión del riesgo. La ética empresarial de última generación. *Revista empresa y humanismo*, 1(1/00), 131-155. Recuperado de <http://dadun.unav.edu/bitstream/10171/3436/1/Alejo%20Sison.pdf>
17. UCCB (2016). *Política de gestión integral de riesgos*. Recuperado de <http://www2.ucc.edu.ar/biblioteca/archivos/File/2016%20Politica%20de%20Gestion%20de%20riesgos.pdf>
18. UNESCO, ICCROM, ICOMOS y UICN (2014). *Manual de referencia gestión de riesgo de desastres para el patrimonio mundial*. París: UNESCO, ICCROM, ICOMOS y UICN. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0022/002281/228134s.pdf>
19. Varela-Orol, C. (2009). La gestión de la tecnología en las bibliotecas. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, (94-95), 27-45. Recuperado de http://eprints.rclis.org/15007/1/gestion_tecnolog%C3%ADa.pdf
20. Viñas, M., Kessler, M. I., & Mendes, P. (2017). Riesgos en el proceso de descripción temática en catálogos en línea: análisis en bibliotecas universitarias de la UNLP. *X Jornadas de Intercambio y Reflexión acerca de la Investigación en Bibliotecología* La Plata, Argentina.

Anexo. Bibliotecas universitarias de la UNLP (ordenadas alfabéticamente por el nombre de la facultad).

Nombre de la biblioteca	Sitio web
*Biblioteca de la Facultad de Arquitectura y Urbanismo	http://www.fau.unlp.edu.ar/
Biblioteca "Fernán Félix de Amador" de la Facultad de Bellas Artes	http://fba.unlp.edu.ar/biblioteca.html
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Astronómicas y Geofísicas	http://www.fcaglp.unlp.edu.ar/biblioteca/pagina-de-la-biblioteca
*Biblioteca "A. Granoni" de la Facultad de Ciencias Económicas	http://www.econo.unlp.edu.ar/biblioteca
Biblioteca de la Facultad de Ciencias Exactas	http://biblio.exactas.unlp.edu.ar/
*Biblioteca "Joaquín V. González" de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales	http://www.jursoc.unlp.edu.ar/index.php/biblioteca-banner
Biblioteca "Islas Malvinas" de la Facultad de Ciencias Médicas	http://www.med.unlp.edu.ar/index.php/biblioteca3
*Biblioteca "Florentino Ameghino" de la Facultad de Ciencias Naturales y Museo	http://www.bfa.fcnym.unlp.edu.ar/
*Biblioteca Conjunta Facultad de Ciencias Veterinarias y Facultad de Ciencias Agrarias y Forestales	http://www.fcv.unlp.edu.ar/index.php?option=com_content&view=article&id=618:informacion-general&catid=224&Itemid=687
Biblioteca "Profesor Guillermo Obiols" de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación	http://www.fahce.unlp.edu.ar/biblioteca
Biblioteca de la Facultad de Informática	http://www.info.unlp.edu.ar/biblioteca
Biblioteca "Julio R. Castañeras" de la Facultad de Ingeniería	http://www.ing.unlp.edu.ar/bibcent/
Biblioteca de la Facultad de Odontología	http://www.folp.unlp.edu.ar/biblioteca.html
Biblioteca de la Facultad de Periodismo y Comunicación Social	http://www.perio.unlp.edu.ar/node/254
Biblioteca de la Facultad de Psicología	http://www.psico.unlp.edu.ar/biblioteca
*Biblioteca de la Facultad de Trabajo Social	http://www.trabajosocial.unlp.edu.ar/biblioteca
*Biblioteca Pública de la UNLP	http://biblio.unlp.edu.ar/new/index.html

Fuente: elaboración propia.

* Bibliotecas que fueron objeto del presente estudio.