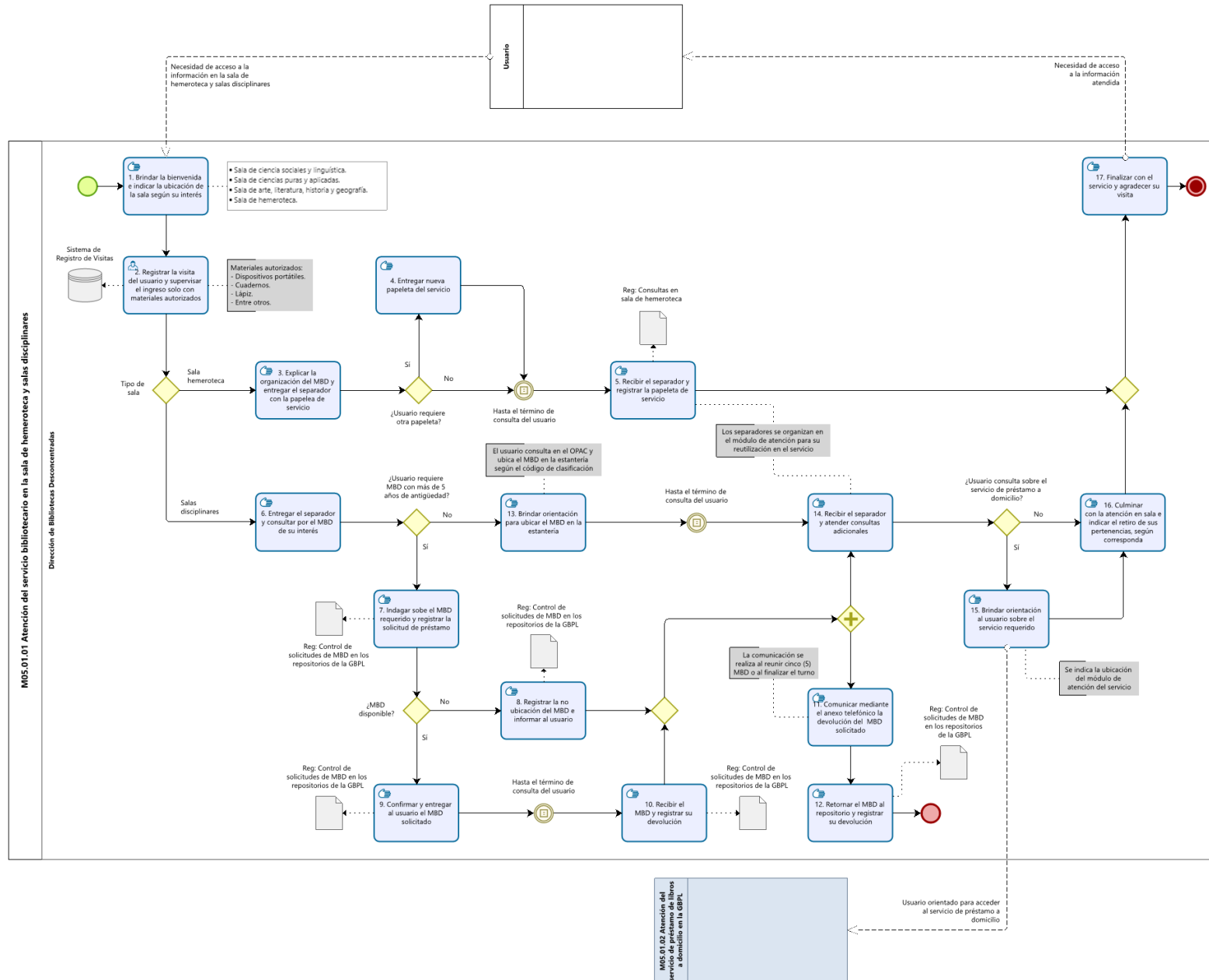
 biblioteca nacional del Perú		FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE NIVEL 2	Tipo	Misional
			Versión	01
Proceso de nivel	Código del proceso	Nombre		
Nivel 0	M05	Acceso a la información, conocimiento y cultura.		
Nivel 1	M05.01	Prestación de servicios bibliotecarios en la Gran Biblioteca Pública de Lima.		
Nivel 2	M05.01.01	Atención del servicio bibliotecario en la sala de hemeroteca y salas disciplinares.		


Caracterización del proceso			
Dueño del proceso	Director de la Dirección de Bibliotecas Desconcentradas.		
Objetivo del proceso	Brindar el servicio de atención bibliotecaria en las salas de lectura de la Biblioteca Nacional del Perú, sede Gran Biblioteca Pública de Lima, facilitando el acceso al material bibliográfico documental para su consulta de las personas.		
Objetivo estratégico	OEI.01 Gestionar los servicios de acceso, difusión y uso de la información a favor de la ciudadanía.		
Siglas y definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • DBD: Dirección de Bibliotecas Desconcentradas. • GBPL: Gran Biblioteca Pública de Lima. • MBD: Material Bibliográfico Documental¹. • OA: Oficina de Administración. • OPAC: <i>Online Public Access Catalog</i>. <ul style="list-style-type: none"> • Documento de identificación: Documento oficial que sirva para identificar a las personas por su nombre, nacimiento, nacionalidad y domicilio, tales como: Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte, Carné de Permiso Temporal de Permanencia, entre otros de igual naturaleza. • Estantería abierta: Modalidad donde el usuario accede de manera directa a la colección, lo cual le permite realizar una búsqueda y comparación detallada de los contenidos de los recursos informativos allí exhibidos, así como seleccionar los que le interesen para su uso. • MBD_(O): Bienes que no constituyan material archivístico, como libros, publicaciones periódicas, materiales especiales, manuscritos, materiales audiovisuales, multimedia, digitales, entre otros; que, independientemente de su soporte, son administrados por la BNP y por las bibliotecas integrantes del Sistema Nacional de Bibliotecas; así como, aquel declarado Patrimonio Cultural de la Nación • OPAC: Catálogo automatizado de acceso público en línea, por el que se puede consultar las referencias del material bibliográfico documental. Brinda acceso a registros que permiten la búsqueda y recuperación de información sobre monografías, publicaciones periódicas, audiovisuales, material gráfico, partituras, registros sonoros, fotografías, recursos electrónicos, entre otros. • Referencista: Servidor o personal responsable de verificar la identidad del usuario, además de brindar orientación y asistencia en la búsqueda, acceso y uso de los recursos bibliográficos y documentales de la biblioteca. 		
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Productos	Receptor del producto
• Usuario.	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de acceso a la información en la sala de hemeroteca y salas disciplinares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de acceso a la información atendida. • Usuario orientado para acceder al servicio de préstamo a domicilio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario. • M05.01.02 Atención del servicio de préstamo de libros a domicilio en la GBPL.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la disponibilidad del MBD solicitado. 		
Condiciones del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • La atención en las salas de la GBPL se brinda bajo la modalidad de estantería abierta. En la sala de hemeroteca, el servicio comprende MBD con una antigüedad no mayor a cinco (5) años desde su publicación. La consulta de publicaciones periódicas con mayor antigüedad se realiza en la sala de hemeroteca de la sede San Borja de la BNP. • La orientación inicial a los usuarios de la GBPL se realiza a través del módulo de recepción, desde el cual se informa la ubicación de la sala disciplinar correspondiente, de acuerdo con la siguiente organización temática: <ul style="list-style-type: none"> - Sala de ciencias sociales y lingüística. - Sala de ciencias puras y aplicadas. - Sala de arte, literatura, historia y geografía. • El seguimiento de los MBD pendientes de devolución de los repositorios, se realiza mediante el registro en línea correspondiente, el cual es utilizado para su control interno. 		
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • No se identificó riesgos en la caracterización del proceso. 		
Registros	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas de MBD en las salas disciplinares de la GBPL. • Consultas en la sala de hemeroteca. 		

¹ Material bibliográfico documental (Operacional).

Actividades del proceso:



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p data-bbox="215 544 536 568">Diana Valeria Saavedra Vásquez</p> <p data-bbox="167 593 584 667">Coordinadora de la Unidad Funcional de Servicios Bibliotecarios Desconcentrados</p>	<p data-bbox="732 568 927 593">Lenin Torres Acosta</p> <p data-bbox="644 618 1015 667">Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>	<p data-bbox="1150 568 1422 593">Cecilia Edith Ilizarbe Ugalde</p> <p data-bbox="1082 618 1490 667">Directora de la Dirección de Bibliotecas Desconcentradas</p>

 BNP biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	PR-M05.01.01
	Atención del servicio bibliotecario en sala de hemeroteca y salas disciplinares	Versión	01
		Página	1 de 7

Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código de Proceso	Nombre
Nivel 0	M05	Acceso a la información, conocimiento y cultura.
Nivel 1	M05.01	Prestación de servicios bibliotecarios en la Gran Biblioteca Pública de Lima.
Nivel 2	M05.01.01	Atención del servicio bibliotecario en la sala de hemeroteca y salas disciplinares.

Siglas y Definiciones

- **BNP:** Biblioteca Nacional del Perú.
 - **DBD:** Dirección de Bibliotecas Desconcentradas.
 - **GBPL:** Gran Biblioteca Pública de Lima.
 - **MBD:** Material Bibliográfico Documental_(O)¹.
 - **OA:** Oficina de Administración.
 - **OPAC:** *Online Public Access Catalog.*
- **Documento de identificación:** Documento oficial que sirva para identificar a las personas por su nombre, nacimiento, nacionalidad y domicilio, tales como: Documento Nacional de Identidad, Carné de Extranjería, Pasaporte, Carné de Permiso Temporal de Permanencia, entre otros de igual naturaleza.
 - **Estantería abierta:** Modalidad donde el usuario accede de manera directa a la colección, lo cual le permite realizar una búsqueda y comparación detallada de los contenidos de los recursos informativos allí exhibidos, así como seleccionar los que le interesen para su uso.
 - **MBD_(O):** Bienes que no constituyan material archivístico, como libros, publicaciones periódicas, materiales especiales, manuscritos, materiales audiovisuales, multimedia, digitales, entre otros; que, independientemente de su soporte, son administrados por la BNP y por las bibliotecas integrantes del Sistema Nacional de Bibliotecas; así como, aquel declarado Patrimonio Cultural de la Nación
 - **OPAC:** Catálogo automatizado de acceso público en línea, por el que se puede consultar las referencias del material bibliográfico documental. Brinda acceso a registros que permiten la búsqueda y recuperación de información sobre monografías, publicaciones periódicas, audiovisuales, material gráfico, partituras, registros sonoros, fotografías, recursos electrónicos, entre otros.
 - **Referencista:** Servidor o personal responsable de verificar la identidad del usuario, además de brindar orientación y asistencia en la búsqueda, acceso y uso de los recursos bibliográficos y documentales de la biblioteca.

Condiciones del procedimiento


- La orientación inicial a los usuarios de la GBPL se realiza a través del módulo de recepción, donde se informa la ubicación de la sala disciplinar correspondiente, de acuerdo con la siguiente organización temática:
 - Sala de ciencias sociales y lingüística.
 - Sala de ciencias puras y aplicadas.
 - Sala de arte, literatura, historia y geografía.
- El referencista en sala registra la visita del usuario en el Sistema de Registro de Visitas, consignando el motivo y submotivo de la consulta, antes de habilitar el acceso a sala.
- La atención en las salas de la GBPL se brinda bajo la modalidad de estantería abierta. En el caso de la sala de hemeroteca, el servicio comprende MBD con una antigüedad no mayor a cinco (5) años desde su publicación. La consulta de publicaciones periódicas con mayor antigüedad se realiza en la sala de Hemeroteca de la sede San Borja de la BNP.
- El seguimiento de los MBD pendientes de devolución de los repositorios, se realiza mediante el control de solicitudes de MBD en los repositorios de la GBPL, según Anexo N° 2.

Tareas

	Descripción de la tarea	Órgano	Responsable
	Usuario: Necesidad de acceso a la información en la sala de hemeroteca y salas disciplinares		
1	Brindar la bienvenida y confirmar si requiere el resguardo de sus pertenencias. ¿Usuario requiere el resguardo de pertenencias? Sí: Continúa en la tarea 2. No: Continúa en la tarea 3.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
2	Solicitar el documento de identificación físico y asignar un casillero disponible. Nota: La asignación del casillero incluye la entrega del candado y la llave correspondiente.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
3	Indicar al usuario la ubicación de la sala según su interés. Nota: - Sala de ciencia sociales y lingüística. - Sala de ciencias puras y aplicadas. - Sala de arte, literatura, historia y geografía. - Sala de hemeroteca.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)


¹ Material bibliográfico documental (Operacional).

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

	Procedimiento	Código	PR-M05.01.01
	Atención del servicio bibliotecario en sala de hemeroteca y salas disciplinares	Versión	01
		Página	2 de 7

4	Registrar el motivo y, de corresponder, el submotivo de la visita. Sistema: Sistema de registro de visitas.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
5	Supervisar el ingreso del usuario solo con materiales autorizados. Nota: Materiales autorizados: - <i>Dispositivos portátiles.</i> - <i>Cuadernos.</i> - <i>Lápiz.</i> - <i>Entre otros.</i>	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
6	Informar sobre las condiciones del servicio en sala, según corresponda. Nota: - <i>Tipos de colección.</i> - <i>Modalidad del servicio.</i> - <i>Clasificación de los libros.</i> - <i>Entre otros.</i> Tipo de sala: Sala hemeroteca: Continúa en la tarea 7. Salas disciplinares: Continúa en la tarea 11.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
7	Explicar la organización del MBD y entregar el separador con la papeleta de servicio. Nota: EL MBD se encuentra organizado según su tipo y denominación. ¿Usuario requiere otra papeleta? Sí: Continúa en la tarea 8. No: Continúa en la tarea 9.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
8	Entregar nueva papeleta del servicio.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
9	Recibir la papeleta de servicio registrada y el separador entregado. Nota: - <i>Los separadores se organizan en el módulo de atención para su reutilización en el servicio.</i> - <i>El inicio de la tarea se efectúa hasta el término de consulta del usuario.</i>	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
10	Agradecer su visita y trasladar los datos de la papeleta de servicio. Registro: Consultas en sala de hemeroteca. ¿Usuario utilizó casillero? Sí: Continúa en la tarea 29. No: Continúa en la tarea 31.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
11	Entregar el separador y consultar por el MBD de su interés. ¿Usuario requiere MBD con más de 5 años de antigüedad? Sí: Continúa en la tarea 12. No: Continúa en la tarea 25.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
12	Indagar sobre el MBD requerido por el usuario y registrar la solicitud de préstamo. Registro: Control de solicitudes de MBD en los repositorios de la GBPL.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
13	Contactar mediante anexo telefónico e informar sobre la nueva solicitud de MBD. Nota: Anexo telefónico del referencista en repositorio: 7604.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
14	Revisar solicitud y realizar la búsqueda del el MBD. Documento de apoyo: Control de solicitudes de MBD en los repositorios de la GBPL. ¿MBD ubicado? Sí: Continúa en la tarea 17. No: Continúa en la tarea 15.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en repositorio)
15	Registrar y comunicar la no ubicación del MBD. Registro: Control de solicitudes de MBD en los repositorios de la GBPL.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en repositorio)
16	Informar al usuario la no ubicación del MBD y proponer alternativas de búsqueda. En paralelo: Continua en la tarea 26 y 21.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
17	Confirmar y registrar la información del préstamo. Registro: Control de solicitudes de MBD en los repositorios de la GBPL.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en repositorio)
18	Trasladar y entregar el MBD solicitado.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en repositorio)

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

	Procedimiento	Código	PR-M05.01.01
	Atención del servicio bibliotecario en sala de hemeroteca y salas disciplinarias	Versión	01
		Página	3 de 7

19	Recibir y entregar al usuario el MBD solicitado.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
20	Recibir el MBD y registrar su devolución. Nota: El inicio de la tarea se efectúa hasta el término de consulta del usuario. Registro: Control de solicitudes de MBD en los repositorios de la GBPL. En paralelo: Continúa en la tarea 26 y 21.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
21	Comunicar mediante el anexo telefónico la devolución del MBD solicitado. Nota: - La comunicación se realiza al reunir cinco (5) MBD o al finalizar el turno. - Anexo telefónico del referencista en repositorio: 7604.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
22	Dirigirse a la sala disciplinar y recibir el MBD solicitado.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en repositorio)
23	Retornar al repositorio y ordenar el MBD en su ubicación inicial.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en repositorio)
24	Registrar los datos del MBD devuelto. Registro: Control de solicitudes de MBD en los repositorios de la GBPL. Fin del procedimiento.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en repositorio)
25	Brindar orientación para ubicar el MBD en la estantería. Nota: El usuario consulta en el OPAC y ubica el MBD en la estantería según el código de clasificación.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
26	Recibir el separador entregado y atender consultas adicionales. Nota: - Los separadores se organizan en el módulo de atención para su reutilización en el servicio. - El inicio de la tarea se efectúa hasta el término de consulta del usuario. ¿Usuario consulta sobre el servicio de préstamo a domicilio? Sí: Continúa en la tarea 27. No: Continúa en la tarea 28.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
27	Brindar orientación sobre el servicio requerido. Nota: Se indica la ubicación del módulo de atención del servicio.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
M05.01.02 Atención del servicio de préstamo de libros a domicilio en la GBPL: Usuario orientado para acceder al servicio de préstamo a domicilio.			
28	Culminar con la atención en sala e indicar el retiro de sus pertenencias, según corresponda. ¿Usuario utilizó casillero? Sí: Continúa en la tarea 29. No: Continúa en la tarea 31.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
29	Invitar al usuario a retirar sus pertenencias.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
30	Recibir el candado con la llave y devolver el documento de identificación físico.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
31	Finalizar con el servicio y agradecer su visita.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista en sala)
Usuario: Necesidad de acceso a la información atendida.			

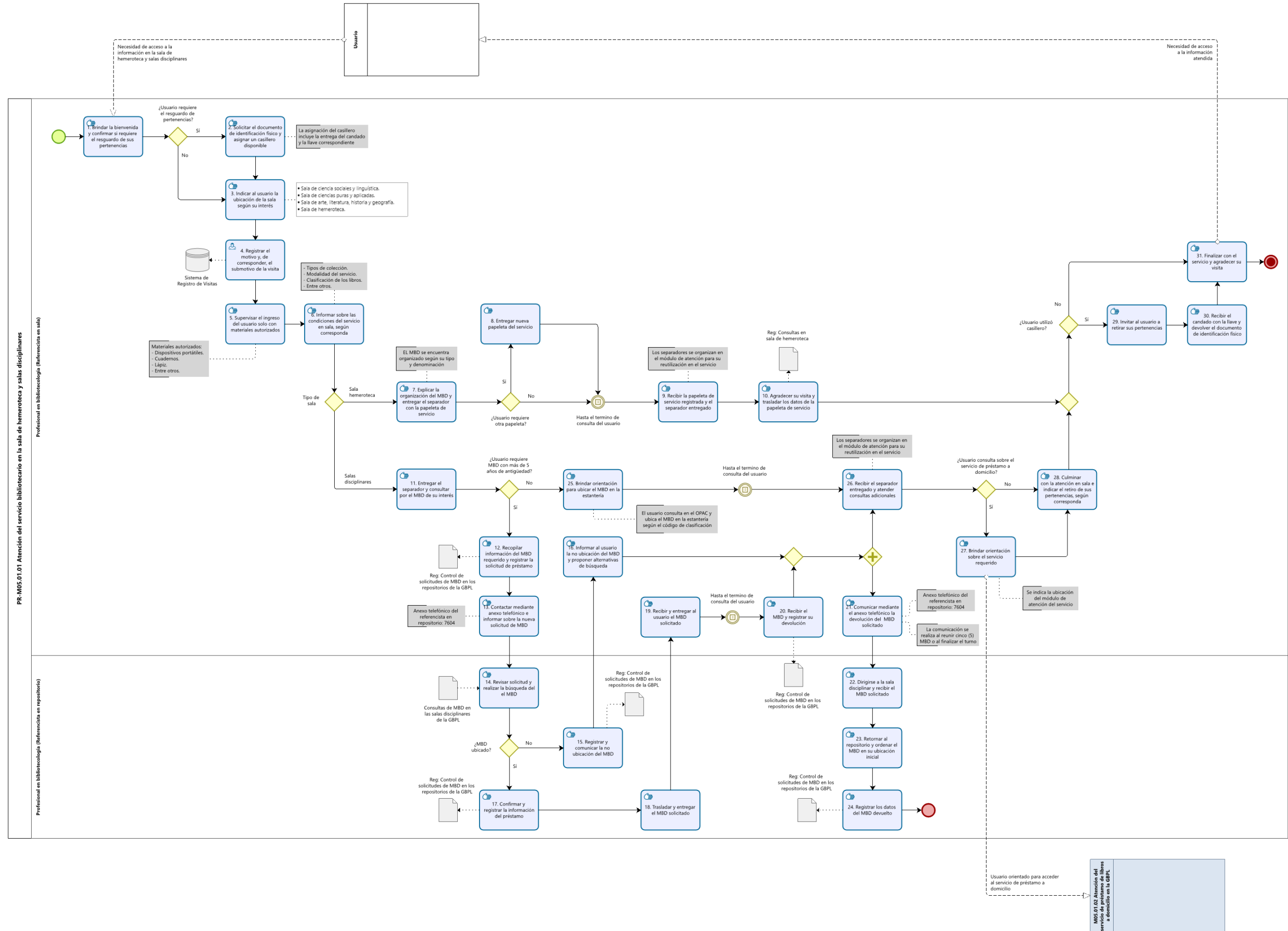
Anexos:


- Anexo N° 1: Modelo de "Papeleta para el servicio en sala de Hemeroteca".
- Anexo N° 2: Modelo de "Consultas de MBD en las salas disciplinarias de la GBPL".

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------

Atención del servicio bibliotecario en sala de hemeroteca y salas disciplinares

Diagrama de flujo



 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	PR-M05.01.01
	Atención bibliotecaria en sala de hemeroteca y salas disciplinares	Versión	01
		Página	7 de 7

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p>Diana Valeria Saavedra Vásquez</p> <p>Coordinadora de la Unidad Funcional de Servicios Bibliotecarios Desconcentrados</p>	<p>Lenin Torres Acosta</p> <p>Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>	<p>Cecilia Edith Ilizarbe Ugalde</p> <p>Directora de la Dirección de Bibliotecas Desconcentradas</p>

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------



PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú

*“Decenio de la Igualdad de oportunidades para Mujeres y Hombres”
“Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia”*

Lima, 27 de marzo de 2026

HOJA DE ELEVACION DE PROCESOS N° -2026-BNP-GG-OPP

ALCANCES	<p>En cumplimiento de las disposiciones vigentes para la implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú, conforme a la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, se emite la presente hoja de elevación con el propósito de consolidar y notificar la aprobación de los documentos que caracterizan y operativizan los procesos.</p> <p>Documentos sustentatorios:</p> <p>Dueño del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none">• Memorando N° 000256-2026-BNP-J-DBD• Informe Técnico N° 000004-2026-BNP-J-DBD-USBD <p>Opinión Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informe Técnico N° 000012-2026-BNP-GG-OPP-UPMEE-RDT <p>En el marco del artículo 3 de la Resolución de Gerencia General N° 000034-2025-BNP-GG, los procesos de la Biblioteca Nacional del Perú aprobados en el marco de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública, prevalecen sobre aquellos aprobados bajo la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP.</p>
FICHAS DE PRODUCTO Y PROCESO	<p>Nivel 2:</p> <ul style="list-style-type: none">• M05.01.01 Atención del servicio bibliotecario en la sala de hemeroteca y salas disciplinarias.• M05.01.02 Atención del servicio de préstamo de libros a domicilio en la GBPL.
PROCEDIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none">• PR-M05.01.01 Atención del servicio bibliotecario en la sala de hemeroteca y salas disciplinarias.• PR-M05.01.02 Atención del servicio de préstamo de libros a domicilio en la GBPL.
FICHA DE INDICADORES DE PRODUCTO O PROCESO	<ul style="list-style-type: none">• Ficha de indicador del proceso M05.01.02 N° 01.