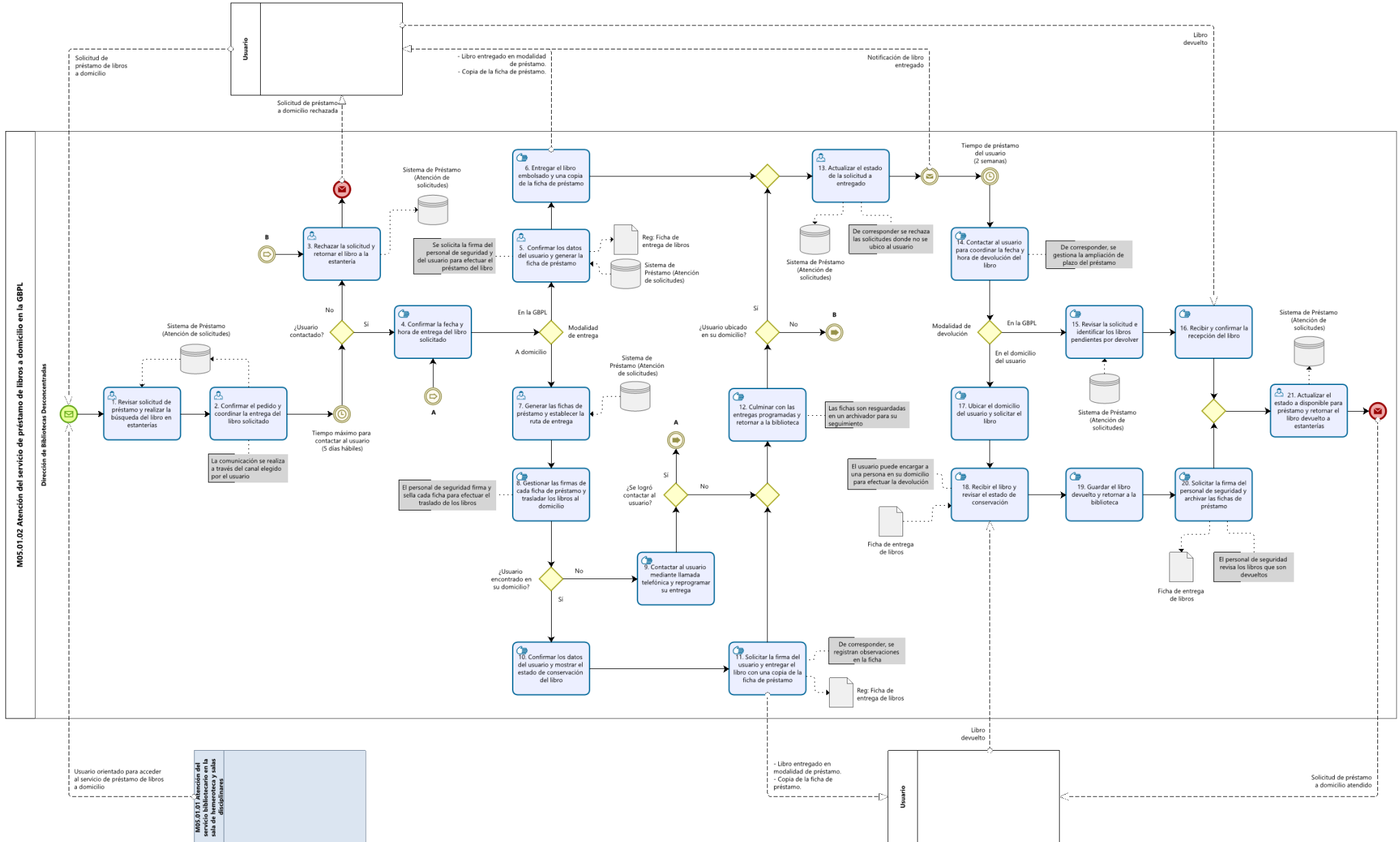

 biblioteca nacional del Perú		FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO DE NIVEL 2	Tipo	Misional
			Versión	01
Proceso de nivel	Código del proceso	Nombre		
Nivel 0	M05	Acceso a la información, conocimiento y cultura.		
Nivel 1	M05.01	Prestación de servicios bibliotecarios en la Gran Biblioteca Pública de Lima.		
Nivel 2	M05.01.02	Atención del servicio de préstamo de libros a domicilio en la Gran Biblioteca Pública de Lima.		

Caracterización del proceso			
Dueño del proceso	Director de la Dirección de Bibliotecas Desconcentradas.		
Objetivo del proceso	Brindar el servicio de préstamo de libros a domicilio en la Biblioteca Nacional del Perú, sede Gran Biblioteca Pública de Lima, facilitando el acceso a la información.		
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. • 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. • 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
<ul style="list-style-type: none"> • Usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de préstamo de libros a domicilio. • Libro devuelto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Libro entregado en modalidad de préstamo. • Copia de la ficha de préstamo. • Solicitud de préstamo a domicilio atendido. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario.
<ul style="list-style-type: none"> • M05.01.01 Atención del servicio bibliotecario en la sala de hemeroteca y salas disciplinares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Usuario orientado para acceder al servicio de préstamo de libros a domicilio. 		
Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Confirmación de contacto con el usuario. • Verificación del usuario en el domicilio registrado. • Identificación de la modalidad de entrega. • Identificación de la modalidad de devolución. 		
Condiciones del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • La revisión y verificación de las solicitudes de registro de nuevos usuarios se realiza un plazo máximo de tres (3) días hábiles. La habilitación del usuario tiene una vigencia de un (1) año. • La atención de las solicitudes de préstamo a domicilio se confirma en un plazo máximo de tres (3) días hábiles. • El libro solicitado se entrega únicamente al usuario que realizó la solicitud, previa validación de su documento de identificación. • En la modalidad de entrega a domicilio, si no se logra ubicar al usuario y no es posible reprogramar la entrega, se procede al rechazo de la solicitud, registrando el motivo correspondiente en el sistema de préstamo a domicilio. 		
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • No se identificó riesgos en la caracterización del proceso. 		
Registro	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de entrega de libros. 		

Actividades del proceso:



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p data-bbox="215 546 536 568">Diana Valeria Saavedra Vásquez</p> <p data-bbox="167 595 584 667">Coordinadora de la Unidad Funcional de Servicios Bibliotecarios Desconcentrados</p>	<p data-bbox="732 568 927 591">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 591">Cecilia Edith Ilizarbe Ugalde</p> <p data-bbox="1082 618 1490 667">Directora de la Dirección de Bibliotecas Desconcentradas</p>

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	PR-M05.01.02
	Atención del servicio de préstamo de libros a domicilio en la Gran Biblioteca Pública de Lima	Versión	01
		Página	1 de 8

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	M05.01.02	Atención del servicio de préstamo de libros a domicilio en la Gran Biblioteca Pública de Lima.

Siglas y Definiciones

- **BNP:** Biblioteca Nacional del Perú.
- **DBD:** Dirección de Bibliotecas Desconcentradas.
- **GBPL:** Gran Biblioteca Pública de Lima.
- **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.
- **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 revisión y verificación de las solicitudes de registro de nuevos usuarios se realiza un plazo máximo de tres (3) días hábiles. La habilitación del usuario tiene una vigencia de un (1) año.
- La atención de las solicitudes de préstamo a domicilio se confirma en un plazo máximo de tres (3) días hábiles.
- El libro solicitado se entrega únicamente al usuario que realizó la solicitud, previa validación de su documento de identificación.
- En la modalidad de entrega a domicilio, si no se logra ubicar al usuario y no es posible reprogramar la entrega, se procede al rechazo de la solicitud, registrando el motivo correspondiente en el Sistema de Préstamo a Domicilio.

Tareas


	Descripción de la tarea	Órgano	Responsable
	Usuario: - Solicitud de préstamo de libros a domicilio. - Solicitud de registro para usuario nuevo.		
	M05.01.01 Atención del servicio bibliotecario en la sala de hemeroteca y salas disciplinares: Usuario orientado para acceder al servicio de préstamo de libros a domicilio.		
1	Acceder e identificar las nuevas solicitudes registradas. Sistema: Sistema de Préstamo. ¿Solicitud de registro para nuevo usuario? Sí: Continúa en la tarea 2. No: Continúa en la tarea 3.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
2	Revisar el formulario y aprobar el registro del usuario. Nota: De corresponder, se gestiona la subsanación de observaciones. Sistema: Sistema de Préstamo (Ciudadano).	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
	Usuario: Registro aprobado.		
3	Revisar solicitud de préstamo y realizar la búsqueda del libro en estanterías. Sistema: Sistema de Préstamo (Atención de solicitudes).	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
4	Separar el libro en la mesa de trabajo y confirmar pedido. Sistema: Sistema de Préstamo (Atención de solicitudes).	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
5	Contactar al usuario y coordinar la entrega del libro solicitado. Nota: La comunicación se realiza a través del canal elegido por el usuario.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
6	Rechazar la solicitud y retornar el libro a la estantería. Nota: El inicio de la tarea se efectúa culminado el tiempo máximo para contactar al usuario. (5 días hábiles). Sistema: Sistema de Préstamo (Atención de solicitudes). Fin de procedimiento.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
	Usuario: Solicitud de préstamo a domicilio rechazada.		
7	Confirmar la fecha y hora de entrega del libro solicitado. Modalidad de entrega En la GBPL: Continúa en la tarea 8. A domicilio: Continúa en la tarea 13.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)

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-M05.01.02
	Atención del servicio de préstamo de libros a domicilio en la Gran Biblioteca Pública de Lima	Versión	01
		Página	2 de 8


8	Solicitar el documento de identificación y validar los datos del usuario. Sistema: Sistema de Préstamo (Atención de solicitudes).	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
9	Recoger el libro identificado de la mesa de trabajo y mostrar el estado de conservación.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
10	Generar la ficha del servicio y solicitar las firmas correspondientes. Nota: Se solicita la firma del personal de seguridad y del usuario para efectuar el préstamo del libro. Sistema: Sistema de Préstamo (Atención de solicitudes). Reg: Ficha de entrega de libros.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
11	Entregar el libro embolsado y una copia de la ficha de préstamo.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
	Usuario: - Libro entregado en modalidad de préstamo. - Copia de la ficha de préstamo.		
12	Devolver el documento de identificación y archivar la ficha de préstamo como evidencia. Continúa en la tarea 26.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
13	Establecer la ruta de entrega y generar las fichas de préstamo confirmadas. Nota: La ruta se establece en coordinación con el motorizado y se efectúa como mínimo 2 solicitudes. Sistema: Sistema de Préstamo (Atención de solicitudes).	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
14	Embolsar los libros separados y brindar la ruta de entrega con las fichas impresas. Nota: De corresponder se coordina alcances adicionales de cada solicitud.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
15	Recibir las fichas impresas con la ruta de entrega y trasladar los libros al domicilio. Nota: El personal de seguridad firma y sella cada ficha para efectuar el traslado de los libros ¿Usuario encontrado en su domicilio? Sí: Continúa en la tarea 20. No: Continúa en la tarea 16.	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
16	Informar la no ubicación del usuario en su domicilio.	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
17	Contactar al usuario mediante llamada telefónica y reprogramar su entrega. ¿Se logró contactar al usuario? Sí: Continúa en la tarea 7. No: Continúa en la tarea 18.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
18	Confirmar e informar la no ubicación del usuario.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
19	Recibir confirmación y continuar con la ruta establecida. Continúa en la tarea 24.	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
20	Solicitar el documento de identificación y validar datos del usuario.	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
21	Mostrar el estado de conservación del libro.	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
22	Entregar la ficha y solicitar la firma del usuario en señal de conformidad. Nota: De corresponder, se registran observaciones en la ficha. Registro: Ficha de entrega de libros.	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
23	Recibir ficha firmada y entregar el libro solicitado. Nota: Se entrega una copia de la ficha de préstamo.	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
	Usuario: - Libro entregado en modalidad de préstamo. - Copia de la ficha de préstamo.		
24	Entregar las fichas del servicio. Nota: La entrega de fichas se realiza culminada las entregas programadas.	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)

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-M05.01.02
	Atención del servicio de préstamo de libros a domicilio en la Gran Biblioteca Pública de Lima	Versión	01
		Página	3 de 8

25	<p>Recibir las fichas del servicio y archivar como evidencia. Nota: Las fichas son resguardadas en un archivador para su seguimiento. Documento de apoyo: Ficha de entrega de libros. ¿Usuario ubicado en su domicilio? Sí: Continúa en la tarea 26. No: Continúa en la tarea 6.</p>	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
26	<p>Actualizar el estado de la solicitud a entregado. Nota: De corresponder se rechaza las solicitudes donde no se ubicó al usuario. Sistema: Sistema de Préstamo (Atención de solicitudes).</p>	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
	Usuario: Notificación de libro entregado.		
27	<p>Contactar al usuario para coordinar la fecha y hora de devolución del libro. Nota: - De corresponder, se gestiona la ampliación de plazo del préstamo. - Comunicación mediante llamada telefónica, mensaje de texto o correo electrónico. - El inicio de la tarea se efectúa culminado el tiempo de préstamo del usuario (2 semanas). Modalidad de devolución En la GBPL: Continúa en la tarea 28. En el domicilio del usuario: Continúa en la tarea 32.</p>	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
28	<p>Solicitar el documento de identificación e identificar los libros pendientes por devolver. Sistema: Sistema de Préstamo (Atención de solicitudes).</p>	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
	Usuario: Libro devuelto.		
29	<p>Recibir y revisar el estado de conservación del libro devuelto. ¿Libro devuelto en las mismas condiciones de conservación? Sí: Continúa en la tarea 31. No: Continúa en la tarea 30.</p>	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
30	<p>Informar al usuario sobre el estado en que se devuelve el libro. Nota: Se registra información de la incidencia en el campo de observaciones. Documento de apoyo: Ficha de entrega de libros.</p>	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
31	<p>Confirmar al usuario la recepción del libro y devolver el documento de identificación. Continúa en la tarea 46.</p>	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
32	<p>Entregar las fichas de préstamo programadas para devolución.</p>	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
33	<p>Recibir la ficha de préstamo programada y efectuar el recojo de los libros. Documento de apoyo: Ficha de entrega de libros.</p>	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
34	<p>Identificar el domicilio y confirmar la ubicación del usuario. ¿Usuario encontrado en su domicilio? Sí: Continúa en la tarea 39. No: Continúa en la tarea 35.</p>	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
35	<p>Informar la no ubicación del usuario en su domicilio.</p>	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
36	<p>Contactar al usuario mediante llamada telefónica y reprogramar su devolución. ¿Usuario contactado? Sí: Continúa en la tarea 27. No: Continúa en la tarea 37.</p>	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
37	<p>Confirmar la no ubicación del usuario.</p>	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
38	<p>Recibir confirmación y continuar con la ruta establecida. Continúa en la tarea 43.</p>	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
	Usuario: Libro devuelto.		
39	<p>Recibir el libro y revisar el estado de conservación. Nota: El usuario puede encargar a una persona en su domicilio para efectuar la devolución. ¿Libro devuelto en las mismas condiciones? Sí: Continúa en la tarea 41. No: Continúa en la tarea 40.</p>	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)

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-M05.01.02
	Atención del servicio de préstamo de libros a domicilio en la Gran Biblioteca Pública de Lima	Versión	01
		Página	4 de 8

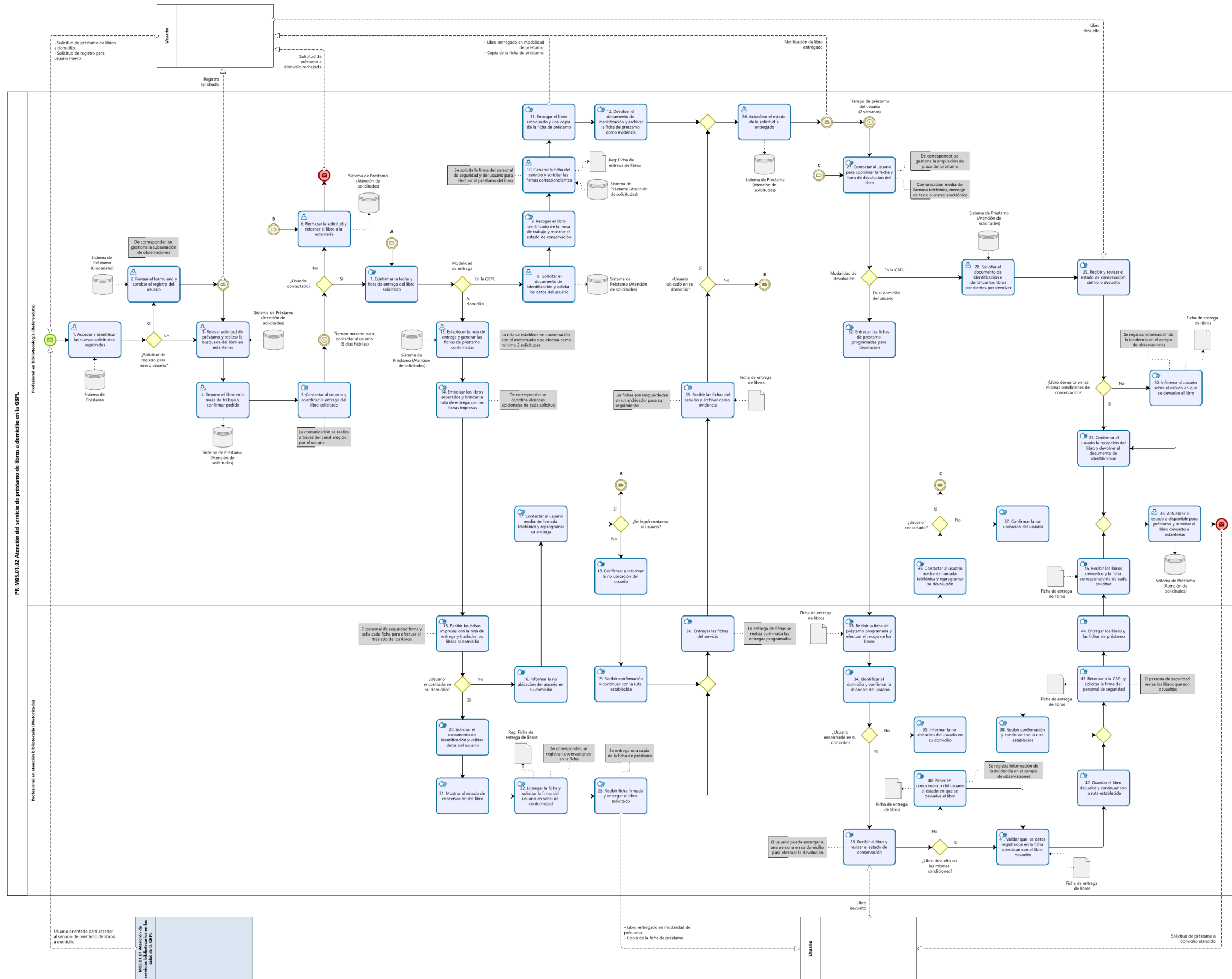
40	Poner en conocimiento del usuario el estado en que se devuelve el libro. Nota: Se registra información de la incidencia en el campo de observaciones. Documento de apoyo: Ficha de entrega de libros.	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
41	Validar que los datos registrados en la ficha coincidan con el libro devuelto. Documento de apoyo: Ficha de entrega de libros.	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
42	Guardar el libro devuelto y continuar con la ruta establecida.	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
43	Retornar a la GBPL y solicitar la firma del personal de seguridad. Nota: El personal de seguridad revisa los libros que son devueltos. Documento de apoyo: Ficha de entrega de libros.	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
44	Entregar los libros y las fichas de préstamo.	DBD	Profesional en atención bibliotecaria (Motorizado)
45	Recibir los libros devueltos y la ficha correspondiente de cada solicitud. Documento de apoyo: Ficha de entrega de libros.	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
46	Actualizar el estado a disponible para préstamo y retornar el libro devuelto a estanterías. Sistema: Sistema de Préstamo (Atención de solicitudes).	DBD	Profesional en bibliotecología (Referencista)
	Usuario: Solicitud de préstamo a domicilio atendido.		


Anexos:

- Anexo N° 1: Modelo de "Ficha para la entrega de libros en la biblioteca".
- Anexo N° 2: Modelo de "Ficha para la entrega de libros a domicilio".



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

Diagrama de flujo



	Procedimiento	Código	PR-M05.01.02
	Atención del servicio de préstamo de libros a domicilio en la Gran Biblioteca Pública de Lima	Versión	01
		Página	6 de 8

Anexo N° 1: Modelo de “Ficha para la entrega de libros en la biblioteca”

Ficha de Entrega de Libros

Gran Biblioteca Pública de Lima
513 6900 anexo 7618
prestamo.domicilio@bnp.gob.pe



Fecha de entrega: 00/00/202X
Fecha de devolución: 00/00/202X
Modalidad: Recojo en biblioteca


Título	Clasificación
Libro 1	869.56 M396I
Libro 2	781.63 M8
Libro 3	773.89 M349E

Referencista
DNI-xxxxxxx: Luis Chavez

Usuario
DNI-xxxxxxx: Eva Quispe Molina
CERCADO DE LIMA CAMANA xxx P3 DP 308

Observaciones
Observaciones

 DNI-7xxxxxx: Luis Cavez	 DNI-xxxxxxx: Eva Quispe Molina

	Procedimiento	Código	PR-M05.01.02
	Atención del servicio de préstamo de libros a domicilio en la Gran Biblioteca Pública de Lima	Versión	01
		Página	7 de 8

Anexo N° 2: Modelo de “Ficha para la entrega de libros a domicilio”




Ficha de Entrega de Libros

Gran Biblioteca Pública de Lima
513 6900 anexo 7618
prestamo.domicilio@bnp.gob.pe

Fecha de entrega: 00/00/202X
Fecha de devolución: 00/00/202X
Modalidad: Domicilio

Título	Clasificación
Libro 1	869.56 M396I
Libro 2	781.63 M8


 **Referencista**
DNI-XXXXXXX: Luis Chavez

 **Usuario**
DNI-XXXXXXXX: Jorge Perez Jara
CERCADO DE LIMA - 2DA EXPLANADA
DISTRITO DE BREÑA
9xxxxxxx

Observaciones
Observaciones


 DNI-XXXXXXX: Luis Chavez	 DNI-XXXXXXX: Jorge Perez Jara	 Julio Rojas


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

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	PR-M05.01.02
	Atención del servicio de préstamo de libros a domicilio en la Gran Biblioteca Pública de Lima	Versión	01
		Página	8 de 8

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
-------------------------	---	-----------------------------------

 bnp biblioteca nacional del Perú	FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M05.01.02 N° 01
Objetivo Estratégico Institucional al que se asocia el indicador:	OEI.01 Gestionar los servicios de acceso, difusión y uso de la información a favor de la ciudadanía.
Acción Estratégica Institucional al que se asocia el indicador:	AEI.01.01 Servicios bibliotecarios fortalecidos y accesibles en la Biblioteca Nacional del Perú a favor de la ciudadanía
Proceso al que se asocia el indicador:	M05.01.02 Atención del servicio de préstamo de libros a domicilio en la Gran Biblioteca Pública de Lima.
Objetivo del proceso:	Brindar el servicio de préstamo de libros a domicilio en la Biblioteca Nacional del Perú, sede Gran Biblioteca Pública de Lima, facilitando el acceso a la información.
Nombre del indicador:	Porcentaje de solicitudes de registro de usuarios atendidas en el plazo de atención establecido.
Tipo de indicador:	Indicador de proceso.
Justificación:	Este indicador permite evaluar el cumplimiento del plazo de atención de las solicitudes de registro de nuevos usuarios, etapa clave para el acceso al servicio de préstamo a domicilio. Su medición es factible porque se sustenta en la información registrada en el Sistema de Préstamo a Domicilio. Asimismo, permite asegurar la calidad del proceso y su seguimiento permite la identificación de retrasos, incidencias o brechas en la capacidad operativa, proporcionando información para la toma de decisiones orientadas a optimizar el servicio y mejorar el acceso oportuno de los usuarios.
Responsable del indicador:	Coordinadora de la Unidad Funcional de Servicios Bibliotecarios Desconcentrados.
Método de cálculo:	<p>Fórmula de cálculo:</p> $X_i = \frac{A_i}{B_i} * 100\%$ <p>Unidad de medida: Porcentaje (%)</p> <p>Especificaciones técnicas:</p> <p>X_i: Porcentaje de solicitudes de registro de usuarios atendidas dentro del plazo máximo de atención, en el periodo i. A_i: Número de solicitudes de registro de usuarios atendidas dentro del plazo máximo de tres (3) días hábiles, en el periodo i. B_i: Número total de solicitudes de registro de usuarios ingresadas en el Sistema de Préstamo a Domicilio, en el periodo i.</p>
Sentido esperado del indicador:	Ascendente.
Limitaciones para la medición del indicador:	Interrupción temporal en el Sistema de Préstamo a Domicilio, que impidan el registro oportuno de la información.
Frecuencia:	Trimestral.
Oportunidad de medida:	Al registrar la atención del registro del usuario en el Sistema de Préstamo a Domicilio.
Proceso de recolección y análisis:	1. La Unidad Funcional de Servicios Bibliotecarios Desconcentrados revisa y aprueba en el Sistema de Préstamo a Domicilio, el registro de los usuarios.

 biblioteca nacional del Perú	FICHA DE INDICADOR DEL PROCESO M05.01.02 N° 01				
	<p>2. La Unidad Funcional de Servicios Bibliotecarios Desconcentrados extrae del Sistema de Préstamo a Domicilio, la base de datos de las solicitudes de registro de usuarios, que contiene las fechas de registrado, aprobado y rechazado.</p> <p>3. La Unidad Funcional de Servicios Bibliotecarios Desconcentrados calcula el indicador, considerando las solicitudes atendidas dentro del plazo establecido respecto del total de solicitudes ingresadas.</p> <p>4. La Unidad Funcional de Servicios Bibliotecarios Desconcentrados informa sobre los resultados obtenidos para su seguimiento y evaluación.</p>				
Fuente y bases de datos:	<ul style="list-style-type: none"> • Fuente: Sistema de Préstamo a Domicilio (Atención de solicitudes) • Base de datos: Registro de solicitudes confirmadas en el Sistema de Préstamo a Domicilio. 				
Responsable de la medición:	Unidad Funcional de Servicios Bibliotecarios Desconcentrados.				
/	Línea de base	Logros esperados			
Periodo	Primer trimestre del 2026	Segundo trimestre del 2026	Tercer trimestre del 2026	Cuarto trimestre del 2026	Primer trimestre del 2027
Valor del indicador	% 80	% 85	% 90	% 95	% 100

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<p data-bbox="199 546 520 573">Diana Valeria Saavedra Vásquez</p> <p data-bbox="153 595 568 669">Coordinadora de la Unidad Funcional de Servicios Bibliotecarios Desconcentrados</p>	<p data-bbox="716 568 911 595">Lenin Torres Acosta</p> <p data-bbox="628 618 999 672">Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto</p>	<p data-bbox="1134 568 1406 595">Cecilia Edith Ilizarbe Ugalde</p> <p data-bbox="1067 618 1473 669">Directora de la Dirección de Bibliotecas Desconcentradas</p>



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.