



Resolución Jefatural N° 071-2020-BNP

Lima, 23 de junio de 2020

VISTOS:

El Informe Técnico N° 000008-2020-BNP-J-DAPI-GBPL de fecha 11 de junio de 2020, de la Gran Biblioteca Pública de Lima; el Memorando N° 000256-2020-BNP-J-DAPI de fecha 12 de junio de 2020, de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información; el Informe N° 000424-2020-BNP-GG-OA-ERH de fecha 16 de junio de 2020, del Equipo de Trabajo de Recursos Humanos de la Oficina de Administración; el Memorando N° 000681-2020-BNP-GG-OA de fecha 16 de junio de 2020, de la Oficina de Administración; el Informe Técnico N° 000040-2020-BNP-GG-OPP-EMO de fecha 19 de junio de 2020, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 000417-2020-BNP-GG-OPP de fecha 19 de junio de 2020, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe Legal N° 000152-2020-BNP-GG-OAJ de fecha 23 de junio de 2020, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley sobre el Derecho de Autor, aprobada mediante Decreto Legislativo N° 822, establece disposiciones referidas al préstamo público, definiéndolo como *“(...) la transferencia de la posesión de un ejemplar lícito de la obra durante un tiempo limitado, sin fines lucrativos por una institución cuyos servicios están a disposición del público, como una biblioteca (...)”*;

Que, el artículo 2 de la Ley N° 30570 establece que *“La Biblioteca Nacional del Perú es el centro depositario del patrimonio cultural bibliográfico, digital, documental, fílmico, fotográfico y musical peruano, así como del capital universal que posee con la finalidad de coadyuvar al desarrollo cultural, científico y tecnológico, contribuyendo al desarrollo económico y social, y apoyando la formación de ciudadanos y asociaciones. Representa una fuente de conocimiento para toda la sociedad peruana e internacional, garantizando su integridad y facilitando su acceso a toda la ciudadanía y a las generaciones futuras”*;

Que, el artículo 4 de la Ley N° 30570 señala entre los fines esenciales de la Biblioteca Nacional del Perú, lo siguiente: *“a. (...) difundir el patrimonio bibliográfico, (...), así como lo más representativo de la cultura universal que se encuentre en cualquier lugar del territorio nacional”*;

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declaró la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario y se dictaron medidas de prevención y control del Covid-19, siendo ampliado por medio del Decreto Supremo N° 020-2020-SA. Asimismo, en el marco de lo establecido en el artículo 79 de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, se disponen medidas para la prevención y control para evitar la propagación del Covid-19 en espacios públicos y privados; transporte; centros laborales, entre otros;

Resolución Jefatural N° 071-2020-BNP

Que, el artículo 1 del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM declaró el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días, siendo ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM y N° 094-2020-PCM, disponiendo el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del Covid-19;

Que, el artículo 16 del Decreto Supremo N° 094-2020-PCM establece que *“Las entidades del Sector Público de cualquier nivel de gobierno, podrán reiniciar actividades hasta un cuarenta por ciento (40%) de su capacidad en esta etapa, para lo cual adoptarán las medidas pertinentes para el desarrollo de las mismas y la atención a la ciudadanía, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, priorizando en todo lo que sea posible el trabajo remoto, implementando o habilitando la virtualización de trámites, servicios u otros (...)”*;

Que, conforme a lo dispuesto en la Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los “Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA”, a través de la Resolución de Gerencia General N° 029-2020-BNP-GG de fecha 06 de junio de 2020, se oficializó la aprobación del “Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en el Trabajo de la Biblioteca Nacional del Perú”;

Que, los artículos 30 y 31 del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú establecen que la Gran Biblioteca Pública de Lima es un órgano desconcentrado de la entidad que depende jerárquicamente de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información; y, está *“(…) encargada de la prestación de servicios bibliotecarios que faciliten el acceso al material bibliográfico documental bajo su administración como garantía de derecho de todos los ciudadanos a la información y el conocimiento”*;

Que, mediante Informe Técnico N° 000008-2020-BNP-J-DAPI-GBPL, la Gran Biblioteca Pública de Lima solicitó la aprobación del Protocolo “Servicio de extensión bibliotecaria a través del préstamo de libros a domicilio en las Estaciones de Bibliotecas Públicas de la Gran Biblioteca Pública de Lima”, el cual tiene como objetivo *“Establecer las pautas que permitan brindar el servicio de extensión bibliotecaria a través del préstamo de libros a domicilio, a fin de promover el acceso a la lectura en beneficio de la ciudadanía y reducir el riesgo de propagación de la enfermedad causada por el Coronavirus (COVID-19) desde las Estaciones de Bibliotecas Públicas de la Gran Biblioteca Pública de Lima de la Biblioteca Nacional del Perú, conforme a los criterios establecidos al respecto en la normatividad vigente”*;

Que, por medio del Memorando N° 000256-2020-BNP-J-DAPI, la Dirección del Acceso y Promoción de la Información remitió el Protocolo “Servicio de extensión bibliotecaria a través del préstamo de libros a domicilio en las Estaciones de Bibliotecas Públicas de la Gran Biblioteca Pública de Lima” a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, solicitando que se realicen los trámites pertinentes;

Resolución Jefatural N° 071-2020-BNP

Que, a través del Memorando N° 000681-2020-BNP-GG-OA, del Informe N° 000424-2020-BNP-GG-OA-ERH y del correo electrónico de fecha 18 de junio de 2020, la Oficina de Administración y su Equipo de Trabajo de Recursos Humanos emitieron opinión sobre el Protocolo presentado por la Gran Biblioteca Pública de Lima;

Que, con el Memorando N° 000417-2020-BNP-GG-OPP y el Informe Técnico N° 000040-2020-BNP-GG-OPP-EMO, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y su Equipo de Trabajo de Modernización emitieron opinión favorable sobre el Protocolo “Servicio de extensión bibliotecaria a través del préstamo de libros a domicilio en las Estaciones de Bibliotecas Públicas de la Gran Biblioteca Pública de Lima”. Asimismo, señalaron que, con dicha aprobación, corresponde dejar sin efecto el Manual de Procedimiento N° 01-2006-BNP/DT-SNB/CCRBP “Servicio de préstamo de libros a domicilio en las bibliotecas públicas periféricas”, aprobado mediante Resolución Directoral Nacional N° 138-2006-BNP, lo cual cuenta con la conformidad de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información;

Con el visado de la Gran Biblioteca Pública de Lima, de la Dirección del Acceso y Promoción de la Información, de la Oficina de Administración, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

De conformidad con el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC; y, demás normas pertinentes;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el Protocolo “Servicio de extensión bibliotecaria a través del préstamo de libros a domicilio en las Estaciones de Bibliotecas Públicas de la Gran Biblioteca Pública de Lima”, que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO el Manual de Procedimiento N° 01-2006-BNP/DT-SNB/CCRBP “Servicio de préstamo de libros a domicilio en las bibliotecas públicas periféricas”, aprobado mediante Resolución Directoral Nacional N° 138-2006-BNP de fecha 11 de julio de 2006.

Artículo 3.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística la publicación de la presente Resolución en el portal web institucional (www.bnp.gob.pe), el mismo día de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



EZIO NEYRA MAGAGNA
Jefe Institucional
Biblioteca Nacional del Perú



PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú

PROTOCOLO

**SERVICIO DE EXTENSIÓN BIBLIOTECARIA A
TRAVÉS DEL PRÉSTAMO DE LIBROS A DOMICILIO
EN LAS ESTACIONES DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS
DE LA GRAN BIBLIOTECA PÚBLICA DE LIMA**

CÓDIGO: GBPL-OD-01

Versión: 01



	Protocolo	Código	GBPL-OD-01
	Servicio de extensión bibliotecaria a través del préstamo de libros a domicilio en las Estaciones de Bibliotecas Públicas de la Gran Biblioteca Pública de Lima	Versión	01
		Página	2 de 9

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo ¹	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio

¹ A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

	Protocolo	Código	GBPL-OD-01
	Servicio de extensión bibliotecaria a través del préstamo de libros a domicilio en las Estaciones de Bibliotecas Públicas de la Gran Biblioteca Pública de Lima	Versión	01
		Página	3 de 9

1. OBJETIVO

Establecer las pautas que permitan brindar el servicio de extensión bibliotecaria a través del préstamo de libros a domicilio, a fin de promover el acceso a la lectura en beneficio de la ciudadanía y reducir el riesgo de propagación de la enfermedad causada por el Coronavirus (COVID-19) desde las Estaciones de Bibliotecas Públicas de la Gran Biblioteca Pública de Lima de la Biblioteca Nacional del Perú.

2. ALCANCE

El presente protocolo es de aplicación por todos/as los/as servidores/as de las Estaciones de Bibliotecas Públicas de la Gran Biblioteca Pública de Lima; “Ricardo Palma Soriano” de Comas, “Nicomedes Santa Cruz Gamarra” de Breña, “Ricardo Arbulú Vargas” de El Agustino, “Ricardo Bentín Sánchez” del Rímac, y “Carmen Checa de Silva” de La Victoria.

3. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ley N° 28086, Ley de Democratización del Libro y de Fomento de la Lectura.
- Decreto Legislativo N° 822, Ley sobre el Derecho de Autor.
- Decreto de Urgencia N° 026-2020, que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional.
- Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, que establece las medidas que debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 080-2020-PCM, que aprueba la “Reanudación de actividades económicas en forma gradual y progresiva dentro del marco de la declaratoria de Emergencia Sanitaria Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19”.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 020-2020-SA, que prorroga la Emergencia Sanitaria declarada por Decreto Supremo N° 008-2020-SA.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA, que aprueba el Documento Técnico “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”.
- Resolución Ministerial N° 142-2020-MC, que aprueba el “Protocolo Sanitario de Operación ante el COVID-19 del Sector Cultura para el inicio gradual e incremental de la comercialización de libros y/o productos editoriales afines a través de las librerías con modalidad de servicio a domicilio o para recoger en el establecimiento”.

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

	Protocolo	Código	GBPL-OD-01
	Servicio de extensión bibliotecaria a través del préstamo de libros a domicilio en las Estaciones de Bibliotecas Públicas de la Gran Biblioteca Pública de Lima	Versión	01
		Página	4 de 9

- Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los “Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA”
- Resolución Ministerial N° 055-2020-TR, que aprueba la “Guía para la Prevención del Coronavirus en el ámbito laboral”.
- Resolución de Gerencia General N° 029-2020-BNP-GG, que oficializa la aprobación del “Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en el trabajo de la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución de Gerencia General N° 025-2020-BNP-GG, que aprueba los “Lineamientos para la prevención de la propagación del COVID-19 dentro del ámbito de la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución de Gerencia General N° 084-2019-BNP-GG, que aprueba el Instructivo “DPC-IN-02 Limpieza de Material Documental Bibliográfico”.
- Resolución Directoral Nacional N° 180-2015-BNP, que aprueba el “Reglamento del servicio bibliotecario de la Gran Biblioteca Pública de Lima y Bibliotecas Periféricas”.
- Resolución Directoral N° 002-2020-BNP-J-DDPB, que aprueba los “Criterios orientadores para el reinicio del servicio de atención en bibliotecas públicas en el contexto del COVID-19”.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS/SIGLAS

4.1. DEFINICIONES

- **COVID-19:** Enfermedad infecciosa respiratoria causada por el nuevo Coronavirus 2019 (2019-nCov), que se propaga de persona a persona, a través de gotitas o partículas acuosas que se quedan en el ambiente al toser o estornudar.
- **Extensión bibliotecaria:** Acción que realiza la Biblioteca Pública para salir al encuentro de los lectores poco habituales y de llegar a los/as usuarios/as que tienen dificultad para acceder a sus servicios.
- **Material bibliográfico:** Es toda obra disponible en las colecciones de las Estaciones de Bibliotecas Públicas.
- **Referencista** (Sin.: Bibliotecario Referencista, Bibliotecario de Referencia, Bibliotecario de Consulta): Bibliotecario encargado del servicio de ayuda intelectual a los lectores, con el objeto de que estos puedan aprovechar racional y metódicamente los recursos del fondo bibliográfico y documental de la biblioteca.

4.2. ABREVIATURAS/SIGLAS

- **BNP** : Biblioteca Nacional del Perú.
- **DAPI** : Dirección del Acceso y Promoción de la Información.
- **EBP** : Estación(es) de Biblioteca(s) Pública(s).
- **GBPL** : Gran Biblioteca Pública de Lima.
- **OA** : Oficina de Administración.

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

	Protocolo	Código	GBPL-OD-01
	Servicio de extensión bibliotecaria a través del préstamo de libros a domicilio en las Estaciones de Bibliotecas Públicas de la Gran Biblioteca Pública de Lima	Versión	01
		Página	5 de 9

5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. DEL PRÉSTAMO A DOMICILIO

- La GBPL a través de sus EBP pone a disposición de la ciudadanía el servicio de préstamo de libros a domicilio bajo la modalidad de entrega y recojo del material bibliográfico en el domicilio del/de la usuario/a.
- El préstamo de libros se realiza por dos (2) semanas a partir del día en que se entrega el material bibliográfico.
- Las EBP brindan el servicio de préstamo a domicilio en el contexto de la emergencia sanitaria ocasionada por la enfermedad del COVID-19, en el horario que establezca la Jefatura de la GBPL, previo cumplimiento de los lineamientos y protocolos sanitarios correspondientes.

5.2. DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

- En cada EBP, el/la bibliotecario/a, promotor de lectura y/o referencista debe realizar la selección del material bibliográfico que será puesto a disposición de la ciudadanía para el servicio de préstamo a domicilio.
- El material bibliográfico debe pertenecer a una selección variada de la especialidad de literatura, pre universitario, infantil, historia, entre otros, así como, estar en buen estado físico.
- El préstamo de libros a domicilio se puede brindar por paquetes, los cuales deben tener como máximo seis (6) libros, según el material bibliográfico solicitado.
- Cada paquete de libros lleva una ficha con los títulos incluidos indicando el buen estado de cada ejemplar, así como, mensajes positivos y de apoyo emocional para la convivencia durante el aislamiento social obligatorio.

5.3. DE LOS CUIDADOS PREVENTIVOS PARA LOS/AS SERVIDORES/AS Y USUARIOS/AS

- El/La Jefe/a de la GBPL junto con el/la Coordinador/a de las EBP, vigila la implementación y uso correcto de los equipos de protección personal (mascarillas, guantes, mamelucos, gorros, etc.) brindados por la OA.
- Cada EBP cuenta con un pediluvio desinfectante de calzado en la entrada, señalética, alcohol en gel, así como todos los implementos necesarios para evitar la propagación del COVID-19.
- El/la servidor/a que atiende el servicio debe mantener ventilado los ambientes de trabajo, utilizar los equipos de protección personal durante toda la jornada laboral, lavarse las manos frecuentemente con agua y jabón al menos veinte (20) segundos. Así mismo, debe cumplir con las

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

	Protocolo	Código	GBPL-OD-01
	Servicio de extensión bibliotecaria a través del préstamo de libros a domicilio en las Estaciones de Bibliotecas Públicas de la Gran Biblioteca Pública de Lima	Versión	01
		Página	6 de 9

medidas de protección personal indicadas en el punto 16 del capítulo IX del “Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en el trabajo de la Biblioteca Nacional del Perú”, oficializado a través de la Resolución de Gerencia General N° 029-2020-BNP-GG.

- Los/as servidores/as y los/as usuarios/as deben mantener el distanciamiento social mínimo de 1.5 m con otra persona (compañero/a de trabajo o usuario/a).
- Durante la entrega y recojo del material bibliográfico, el/la usuario/a debe contar con su respectiva mascarilla.
- En cada EBP se dispone de un espacio aislado y protegido para colocar el material bibliográfico devuelto por el/la usuario/a, el cual estará aislado durante catorce (14) días, antes de volver a ser prestados.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. DE LA SELECCIÓN DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

- Para poder realizar el préstamo de libros, el/la usuario/a debe ser mayor de edad y estar registrado en el directorio de cada EBP, caso contrario, se procede con el registro.
- El/La usuario/a ingresa a la página web de los servicios de la BNP (“http://servicios.bnp.gob.pe/”), donde se muestra el catálogo del material bibliográfico seleccionado para préstamo a domicilio de cada EBP. El/La usuario/a podrá seleccionar el material bibliográfico de su preferencia, dicha solicitud debe tener como máximo seis (6) libros.
- El/La servidor/a encargado/a del servicio recibe la ficha digital de solicitud de préstamo y organiza, empaqueta y embolsa el material solicitado.

6.2. DE LA ENTREGA DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

- El/La servidor/a informa al/a la usuario/a mediante llamada telefónica o mensaje (texto, WhatsApp, entre otros), el horario de entrega del material bibliográfico solicitado.
- Al realizarse la entrega del material bibliográfico, el/la servidor/a debe seguir los siguientes pasos:
 - a) Poner un banquito manteniendo el distanciamiento social con el/la usuario/a.
 - b) Colocar el material bibliográfico solicitado en préstamo en el banquito, así como la Ficha de entrega de libros a domicilio (Anexo N° 1).
 - c) Constatar con el/la usuario/a, el estado del material bibliográfico entregado, mostrando una foto en primer plano de los libros a entregar.
 - d) El/La usuario/a debe firmar la Ficha de entrega con su propio lapicero, acreditando estar conforme con la entrega del material bibliográfico y dejar la Ficha de entrega en el banquito.

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

	Protocolo	Código	GBPL-OD-01
	Servicio de extensión bibliotecaria a través del préstamo de libros a domicilio en las Estaciones de Bibliotecas Públicas de la Gran Biblioteca Pública de Lima	Versión	01
		Página	7 de 9

- e) El/La servidor/a debe recoger la Ficha de entrega y colocarla en una mica, asimismo, debe recoger el banquito y proceder a retirarse.

6.3. DEL RECOJO DEL MATERIAL BIBLIOGRÁFICO

- Previo al término del tiempo de préstamo, el/la servidor/a debe coordinar con el/la usuario/a solicitante mediante llamada telefónica o mensaje (texto, WhatsApp, entre otros), la fecha y horario de recojo del material bibliográfico prestado.
- El/La servidor/a debe tener una bolsa para recoger el material bibliográfico, el mismo que debe estar en buen estado, caso contrario, se procede según el Reglamento del servicio bibliotecario de la Gran Biblioteca Pública de Lima y Estaciones de Bibliotecas Públicas vigente y conforme se detalla a continuación:
 - a) **Material bibliográfico deteriorado**, el/la servidor/a verifica el daño causado e informa al/a la usuario/a que no podrá acceder al servicio de préstamo a domicilio durante el periodo de tres (3) meses.
 - b) **Material bibliográfico perdido o con daño irreparable**, el/la servidor/a toma conocimiento de la situación e informa al/a la usuario/a que debe reponer el material bibliográfico en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, para esto, el/la servidor/a debe brindar las características del material bibliográfico para su reposición, asimismo informa al/a la usuario/a que no podrá acceder al servicio de préstamo a domicilio durante el periodo de tres (3) meses.

Si el/la usuario/a no repone el material bibliográfico en el plazo estipulado, el/la usuario/a no podrá acceder al servicio de préstamo a domicilio durante el plazo de un (1) año.

- Para evaluar el servicio brindado, el/la servidor/a de la EBP llama por teléfono al/a la usuario/a registrado/a en el directorio de la EBP para responder una encuesta de satisfacción del servicio de préstamo de libros a domicilio (Anexo N° 2).
- La cobertura del servicio de préstamo es de cinco (5) cuadras a la redonda de cada EBP, priorizando la entrega a los/as usuarios/as con impedimento de movilización.

7. DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA

ÚNICA: La GBPL es el órgano encargado de resolver los aspectos no contemplados en el presente Protocolo.

8. ANEXOS

- **Anexo N° 1:** Formato “GBPL-FO-10 Ficha de entrega de libros a domicilio”.
- **Anexo N° 2:** Formato “GBPL-FO-11 Encuesta de satisfacción del servicio de préstamo 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
-------------------------	---	-----------------------------------

 biblioteca nacional del Perú	Protocolo	Código	GBPL-OD-01
	Servicio de extensión bibliotecaria a través del préstamo de libros a domicilio en las Estaciones de Bibliotecas Públicas de la Gran Biblioteca Pública de Lima	Versión	01
		Página	8 de 9

Anexo N° 1: Formato “GBPL-FO-10 Ficha de entrega de libros a domicilio”

 biblioteca nacional del Perú	Formato	Código	GBPL-FO-10
	Ficha de entrega de libros a domicilio	Versión	1
		Página	1 de 1

EBP	Fecha de entrega	Fecha de devolución	Datos del/de los libro(s)			Datos del referencista			Datos del/de la usuario/a					Observaciones	
			N° de paquetes	N° de libros	Códigos de libros prestado	DNI	Nombres y Apellidos	Firma	DNI	Nombres y Apellidos	Dirección	Teléfono/Celular	Firma		
EBP Comas "Ricardo Palma Soriano"	DD/MM/AAAA	DD/MM/AAAA													
EBP El Agustino "Ricardo Arbulú Vargas"															
EBP La Victoria "Luzmila Checa de Silva"															
EBP Breña "Nicomedes Santa Cruz Gamarra"															
EBP Rímac "Ricardo Bentín Sánchez"															

 Firmado digitalmente por JIMENEZ ARCTO RICARDO FAU Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2020/06/23 21:42:5000

 Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2020/06/23 21:42:5000

	Protocolo	Código	GBPL-OD-01
	Servicio de extensión bibliotecaria a través del préstamo de libros a domicilio en las Estaciones de Bibliotecas Públicas de la Gran Biblioteca Pública de Lima	Versión	01
		Página	9 de 9

Anexo N° 2: Formato “GBPL-FO-11 Encuesta de satisfacción del servicio de préstamo de libros a domicilio”

	Formato	Código	GBPL-FO-11
	Encuesta de satisfacción del servicio de préstamo de libros a domicilio	Versión	01
		Página	1 de 1

- **Medir el acceso al catálogo en línea.**

1. ¿Fue fácil para usted solicitar el préstamo de libros?

Sí No

- **Identificar y medir los intereses temáticos, literarios y estéticos**

2. ¿Cuáles fueron los libros que más les gustaron?

- **Identificar la modalidad de lectura**

3. ¿Cómo leyeron los libros? (Puede marcar más de una opción)

Lectura individual Lectura colectiva

Lectura en voz alta Lectura silenciosa

- **Identificar la disponibilidad de tiempo para leer**

4. ¿Tuvo un horario de preferencia para la lectura?

Mañana Tarde Noche

- **Medir la valoración general del servicio**

5. ¿Se siente satisfecho con el servicio de préstamo de libros a domicilio?

Sí No

- **Medir la implicación del usuario**

6. ¿Tiene alguna sugerencia para mejorar el servicio de préstamo de libros a domicilio?
