

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTORA EN LA BIBLIOTECA	Código	CAEN-INS-PM2.3-01
		versión	01
		Página	1 de 3

I. OBJETIVO

Garantizar el acceso y la atención adecuada a personas con discapacidad motora en la Biblioteca del Centro de Altos Estudios Nacionales-EPG.

II. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- ISO 21001:2018 – cláusulas 5.1.3, 7.1.1.2, 7.2.2, 8.1.3, 8.5.1.6

III. RESPONSABILIDADES

1. **Equipo de Biblioteca:** Jefe de Biblioteca y Bibliotecóloga.
2. **Equipo de Seguridad:** Jefe de Seguridad, personal de Seguridad.

IV. PROCEDIMIENTO

4.1 Servicio virtual

- El usuario/a puede comunicarse al correo biblioteca@caen.edu.pe para tener asistencia de manera virtual.
- La bibliotecóloga agendará una sesión de 20 minutos vía Zoom, con hora y fecha acordada por ambas partes.
- Se realizará la sesión donde se brindará información, búsqueda y envío de materiales digitales.

Si el usuario/a lo requiere se concertará una visita a las instalaciones del CAEN para una asistencia presencial.

4.2 Servicio presencial:

- El personal de Seguridad recibirá al usuario/a (si cuenta con silla de ruedas propia, muletas u otros) evitando apoyarse o tocar la silla o muletas sin su consentimiento, ya que es una extensión de su espacio privado.
- Si el usuario/a no cuenta con elementos de ayuda (silla de ruedas, muletas u otros), se le preguntará si desea el préstamo de una silla de ruedas del CAEN para desplazarse hasta la sala de recepción.
- El personal de Seguridad preguntará al usuario/a si necesita ayuda para ser trasladado a la sala de recepción o prefiere hacerlo por su cuenta.
- El personal de Seguridad se acercará a la biblioteca a comunicar al Jefe de Biblioteca de la presencia de un usuario/a de servicio especial.
- El Jefe de Biblioteca se dirigirá a la sala de recepción con una Tablet para brindar el servicio bibliotecario in situ.
- El usuario/a comunicará sus necesidades de información y se realizará la búsqueda en el catálogo en línea.

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTORA EN LA BIBLIOTECA	Código	CAEN-INS-PM2.3-01
		versión	01
		Página	2 de 3

- Cuando se hayan definido los materiales requeridos, el Jefe de Biblioteca realizará la búsqueda en estantería y los trasladará desde la biblioteca a la sala de recepción, para ser proporcionados al usuario/a.

4.3 Servicio adicional: Si el usuario/a se desplaza con muletas o bastón y desea visitar la biblioteca puede comunicarlo al personal de Seguridad para proporcionarle apoyo al subir y bajar las escaleras de manera segura.

- **Área de servicio:** La sala de recepción es un espacio habilitado donde se ofrecerá el servicio de atención de biblioteca in situ, como consultas, búsquedas, préstamos y entrega de materiales.

El CAEN-EPG cuenta con sillas de ruedas para el traslado del usuario/a, y una mesa para realizar sus consultas con comodidad.

4.4 Equipo móvil: Se proporcionará una Tablet al usuario/a para permitirles el acceso al catálogo en línea Koha y búsquedas de información, en compañía del personal de biblioteca.

4.5 Entrega de Materiales: Se entregarán los libros u otros materiales desde la biblioteca a la sala de recepción para ser prestados al usuario/a.

V. EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN

- **Capacitación del personal:** El personal de biblioteca está capacitado para brindar este servicio virtual y presencial para personas con discapacidad motora. Asimismo, se capacitará al Jefe y personal de Seguridad en agosto sobre los pasos a seguir cuando se reciban usuarios/as que requieran de este servicio.
- **Sensibilización:** Se realizarán sesiones de sensibilización cada 6 meses, para fomentar una cultura inclusiva entre el personal y los usuarios/as.

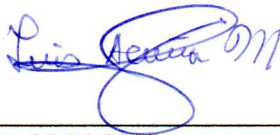
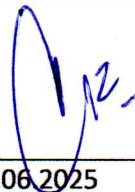
VI. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

- **Retroalimentación:** Se elaborarán encuestas donde se pueda recopilar comentarios de los usuarios/as con **discapacidad** motora para identificar áreas de mejora.
- **Revisión del protocolo:** Se revisará anualmente el protocolo para asegurar que se ajusta a las **necesidades** actuales y a las normativas vigentes.
- **Registro:** Cada atención a usuarios con discapacidad será registrada (registro digital), para apoyar la trazabilidad del proceso y llevar una estadística que permita implementar o modificar las primeras medidas empleadas.

VII. VI. IMPLEMENTACIÓN

- **Fecha de Inicio:** Agosto 2025
- **Responsable:** Jefe de Biblioteca

	INSTRUCTIVO DE ATENCIÓN PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTORA EN LA BIBLIOTECA	Código	CAEN-INS-PM2.3-01
		versión	01
		Página	3 de 3

Elaborado por: Luis Alberto Acuña Macuri, Jefe de Biblioteca	Revisado por: Luis Alberto Acuña Macuri, Jefe de Biblioteca	Aprobado por: Edwin CRUZ ASPAJO, Director (e) de la Dirección de Investigación Académica
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 25.06.2025	Fecha: 26.06.2025	Fecha: 30.06.2025