



Firmado digitalmente por
PALOMARES VILLANUEVA Carlos Felipe FAU 20131379863
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/11/17 09:42:20-0500

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 000068-2020-BNP-GG Lima, 17 de noviembre de 2020

VISTOS:

El Informe N° 000045-2020-BNP-GG-EDII de fecha 06 de octubre de 2020, del Equipo de Trabajo de Integridad Institucional de la Gerencia General; el Informe N° 000062-2020-BNP-GG-EACGD de fecha 13 de octubre de 2020, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; el Memorando N° 000202-2020-BNP-GG de fecha 13 de octubre de 2020, de la Gerencia General; el Informe Técnico N° 000086-2020-BNP-GG-OPP-EMO de fecha 02 de noviembre de 2020, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 000667-2020-BNP-GG-OPP de fecha 03 de noviembre de 2020, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe Legal N° 000333-2020-BNP-GG-OAJ de fecha 13 de noviembre de 2020, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, estableciendo en su numeral 3.2 "Pilares Centrales de la Política de Modernización de la Gestión Pública" que, la gestión por procesos debe implementarse paulatinamente en todas las entidades, para que brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz, y logren resultados que los beneficien;

Que, por medio del Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, se aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, estableciendo los principios, normas y procedimientos que aplican al proceso de modernización de la gestión pública, en concordancia con la Ley N° 27658;

Que, el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública establece que la gestión de procesos tiene como propósito organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de una entidad pública de manera transversal a las diferentes unidades de organización, para contribuir al logro de los objetivos institucionales;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública" (en adelante, Norma Técnica), la cual tiene como objetivo establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública;

bnp
Firmado digitalmente por
SOPHIA GUERRA Aracelia Córdova FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/16 18:52:43-0500

bnp
Firmado digitalmente por
CHONGS LIZANO Duangpo
Yan FAU 20131379863
soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/17
05:58:46-0500

bnp
Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/16
19:45:44-0500

bnp
Firmado digitalmente por
PACHECO ABARCA DE FARRO Mayerlin
Violeta FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/16 19:05:54-0500

bnp
Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/16 19:22:00-0500

Resolución de Gerencia General N° 000068-2020-BNP-GG

Que, el numeral 5.3.2 de la Norma Técnica establece que el proceso es el “*Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos*”, pudiendo ser de tres (3) tipos: (i) operativos o misionales, (ii) estratégicos y (iii) de soporte o de apoyo;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 014-2019-BNP-GG, se aprueba el Mapa de Procesos de la Biblioteca Nacional del Perú, en el cual se han identificado y desarrollado once (11) Procesos de Nivel 0 (3 Misionales, 3 Estratégicos y 5 de Soporte), entre ellos, el Proceso de Soporte S05: Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria;

Que, el inciso 5.3.4 de la Norma Técnica señala que el procedimiento “*Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. (...)*”;

Que, el numeral 6.2 de la Norma Técnica establece que la elaboración de procedimientos es una manera de documentar los procesos de la entidad cuando se cumple alguno de los criterios establecidos en su inciso 6.2.2, precisando que la extensión de los mismos; y, su estructura están en función de los arreglos de cada entidad para la gestión documental, debiendo contener determinada información como mínimo;

Que, a través de la Resolución de Gerencia General N° 005-2020-BNP-GG, se aprueba la Metodología denominada “Elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú”, Versión 2, la cual establece mecanismos técnicos para la elaboración y aprobación del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú, en el marco de la Norma Técnica;

Que, el literal d) del inciso 5.1 del numeral 5 de la Metodología precisa que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, a través de su Equipo de Trabajo de Modernización, es el responsable de implementar la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú;

Que, mediante Memorando N° 000667-2020-BNP-GG-OPP e Informe Técnico N° 000086-2020-BNP-GG-OPP-EMO, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y su Equipo de Trabajo de Modernización presentaron el “Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S05 – Atención al ciudadano y gestión documental”, elaborado en coordinación con la Gerencia General a través de sus Equipos de Trabajo de Integridad Institucional y Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria; y, precisando, entre otros aspectos, los criterios de la Norma Técnica sobre los cuales se enmarca el Manual presentado;

Que, el “Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S05 – Atención al ciudadano y gestión documental” tiene como objetivo “*Estandarizar los procedimientos desarrollados en el Equipo de Trabajo Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria y el Equipo de Trabajo de Integridad Institucional de la Gerencia General de la Biblioteca Nacional del Perú, a fin de proporcionar un instrumento de información y orientación a todos/as los/as servidores/as que intervienen directa o indirectamente en la ejecución de las actividades*”;

Resolución de Gerencia General N° 000068-2020-BNP-GG

Que, el numeral 5.3 de la Metodología denominada “Elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú”, Versión 2, señala que los procesos y procedimientos caracterizados son aprobados mediante Resolución de Gerencia General, acorde a lo establecido en el numeral 6.2.3 de la Norma Técnica;

Que, mediante Informe Legal N° 000333-2020-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica señaló, entre otros aspectos, que el Gerente General se encuentra facultado para emitir el acto resolutivo por medio del cual se apruebe el Manual presentado, correspondiendo se continúen con las acciones pertinentes para la emisión del acto resolutivo;

Con el visado de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, de la Oficina de Asesoría Jurídica, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; y, del Equipo de Trabajo de Integridad Institucional de la Gerencia General;

De conformidad con la Norma Técnica N° 001-2018-SGP “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública”, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP; el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC; y, demás normas pertinentes;

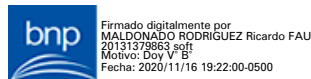
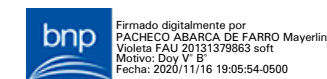
SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el “Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S05 – Atención al ciudadano y gestión documentaria”, que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- 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).

Regístrese y comuníquese.

Firmado digitalmente por:
CARLOS FELIPE PALOMARES VILLANUEVA
Gerente General
Biblioteca Nacional del Perú





PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú



Firmado digitalmente por
PALOMARES VILLALBA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500



Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ S05 – ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTARIA

Código: OPP-MA-06


Versión: 01



Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500




Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú	Manual	Código	OPP-MA-06
	Manual de Procedimientos de la BNP	Versión	01
	S05 Atención al ciudadano y gestión documentaria	Página	2 de 10


CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo¹	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO VILLALBA Carlos Felipe FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500



 Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

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

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


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500



 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AROTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16
 19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú	Manual	Código	OPP-MA-06
	Manual de Procedimientos de la BNP	Versión	01
	S05 Atención al ciudadano y gestión documentaria	Página	3 de 10


ÍNDICE

1.	OBJETIVO.....	4
2.	ALCANCE	4
3.	BASE NORMATIVA.....	4
4.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS/SIGLAS.....	5
5.	CONTENIDO.....	8
5.1.	INVENTARIO DE PROCESOS.....	8
5.2.	FICHA DE PROCESOS Y DIAGRAMA DE BLOQUES	8
5.3.	FICHA DE PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO.....	9
5.4.	FICHA DE INDICADORES.....	10
6.	ANEXOS	10



 Firmado digitalmente por
 MALDONADO VILLALBA CARLOS FELIPE FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 18:38:33-0500


 Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

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


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500


 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AROTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16
 19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú	Manual	Código	OPP-MA-06
	Manual de Procedimientos de la BNP	Versión	01
	S05 Atención al ciudadano y gestión documentaria	Página	4 de 10

1. OBJETIVO

Estandarizar los procedimientos desarrollados en el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria y el Equipo de Trabajo de Integridad Institucional de la Gerencia General de la Biblioteca Nacional del Perú, a fin de proporcionar un instrumento de información y orientación a todos/as los/as servidores/as que intervienen directa o indirectamente en la ejecución de las actividades.


2. ALCANCE

El presente manual de procedimientos es de aplicación para todos/as los/as servidores/as de la Biblioteca Nacional del Perú que intervienen en la ejecución de los procedimientos descritos.

3. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Legislativo N° 1497, que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- 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 Directoral N° 002-2018-JUS/DGTAIPD, que aprueba la Directiva N° 001-2018-JUS/DGTAIPD, que regula los lineamientos para el reporte de solicitudes de acceso a la información pública a ser remitidos a la Dirección de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.
- Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J que aprueba la Directiva N° 001-2020-AGN/DDPA, "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública".
- Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA, "Norma para la valoración documental en la entidad pública".
- Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 002-2019-AGN/DDPA, "Normas para la transferencia de documentos archivísticos de las entidades públicas".
- Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J que aprueba la Directiva N° 001-2018-AGN/DDPA, "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público".

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	Manual	Código	OPP-MA-06
	Manual de Procedimientos de la BNP	Versión	01
	S05 Atención al ciudadano y gestión documentaria	Página	5 de 10


- Resolución Jefatural N° 193-2020-BNP, que aprueba la Directiva N° 011-2020-BNP, “Disposiciones para la gestión de quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución Jefatural N° 070-2020-BNP, que aprueba la Directiva N° 004-2020-BNP, “Lineamientos para el uso de la Plataforma Virtual de Trámite Documentario de la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución Jefatural N° 029-2020-BNP, que resuelve, entre otros aspectos, ratificar para el ejercicio fiscal 2020, los Equipos de Trabajo creados mediante Resolución Jefatural N° 064-2018-BNP.
- Resolución Jefatural N° 149-2018-BNP, que designa al/a la Jefe/a del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General como responsable del Libro de Reclamaciones en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución Jefatural N° 064-2018-BNP, que aprueba la creación de los Equipos de Trabajo a cargo de un/a Jefe/a, entre los cuales se encuentran los Equipos de Trabajo de la Gerencia General.
- Resolución Jefatural N° 051-2018-BNP, que designa a la responsable de brindar la información de acceso público correspondiente a la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución de Gerencia General N° 037-2020-BNP-GG, que oficializa la actualización 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° 033-2020-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 005-2020-BNP, “Lineamientos para la gestión de los actos resolutivos en la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución de Gerencia General N° 005-2020-BNP-GG, que aprueba la Metodología denominada “Elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú”, versión 2.
- Resolución de Gerencia General N° 075-2019-BNP-GG, aprueba la Directiva N° 019-2019-BNP, “Transferencia de Documentos de los Archivos de Gestión al Archivo Central de la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución de Gerencia General N° 014-2019-BNP-GG, que aprueba el Mapa de Procesos de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución de Gerencia General N° 010-2019-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 004-2019-BNP, “Implementación del Sistema Institucional de Archivos de la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución de Gerencia General N° 018-2018-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 009-2018-BNP, “Directiva de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución de Gerencia General N° 012-2018-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 005-2018-BNP, “Directiva para la gestión de los reclamos en la Biblioteca Nacional del Perú”.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS/SIGLAS

4.1. DEFINICIONES:

- **Apelación:** Es el recurso administrativo que el/la solicitante puede interponer en un plazo no mayor de quince (15) días calendarios ante el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuando la información de acceso público le ha sido denegada total o parcialmente o cuando no tiene una respuesta dentro del plazo de Ley.
- **Archivo Central:** Se encuentra a cargo del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General, donde se

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	Manual	Código	OPP-MA-06
	Manual de Procedimientos de la BNP	Versión	01
	S05 Atención al ciudadano y gestión documentaria	Página	6 de 10


conservan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizado su periodo de retención.

- **Archivo de Gestión:** Nivel de archivo que se constituye en cada órgano de la Biblioteca Nacional del Perú, es el responsable de la organización, custodia, conservación y uso de la documentación producida o recibida por los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú, hasta ser transferida al Archivo Central.
- **Buzón de sugerencias:** Es el canal de comunicación ubicado en puntos estratégicos a disposición del/de la ciudadano/a para que pueda hacer llegar sus sugerencias a la Biblioteca Nacional del Perú por medio escrito y/o virtual.
- **Comité Evaluador de Documentos:** Es designado por la más alta autoridad institucional y es el encargado de conducir el proceso de elaboración del Programa de Control de Documentos Archivísticos y brindar opinión favorable sobre la eliminación de documentos.
- **Defecto de tramitación:** Conducta administrativa –activa u omisiva– del/de la funcionario/a o servidor/a encargado/a de la tramitación del expediente que afecte o perjudique derechos subjetivos o intereses legítimos del/de la administrado/a, y cualquier acción que importe paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados.
- **Eliminación de documentos:** Procedimiento archivístico que consiste en la destrucción física de series documentales, autorizado expresamente por el Archivo General de la Nación y Archivos Regionales.
- **Encargado/a de la transferencia de documentos:** Servidor/a de la Biblioteca Nacional del Perú al que se le asignan las funciones para la transferencia de documentos.
- **Información Pública:** Es aquella información creada u obtenida, que se encuentra en posesión o bajo control de la Biblioteca Nacional del Perú, contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soportes magnético o digital, o cualquier otro formato de naturaleza análoga.
- **Información de acceso parcial:** Es aquella información creada u obtenida por la Biblioteca Nacional del Perú que contiene información pública y que, a su vez, se encuentra dentro de las excepciones establecidas en los artículos 15, 16 y 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por lo que se permite el acceso solo a la información pública del documento.
- **Mesa de Partes Virtual:** Es el sistema de información de gestión documental que permite la entrega y despacho de documentos entre entidades públicas de manera virtual (Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado - PIDE).
- **Órgano competente:** Órgano de la Biblioteca Nacional del Perú cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de una sugerencia o consulta, en el marco de sus competencias y funciones.
- **Órgano involucrado:** Órgano de la Biblioteca Nacional del Perú cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de la propuesta de documento, en el marco de sus competencias y funciones.
- **Órgano proponente:** Órgano de la Biblioteca Nacional del Perú que elabora una propuesta de documento interno, responsable de su elaboración, conducción e implementación.
- **Órgano poseedor de la información:** Órgano de la Biblioteca Nacional del Perú que tiene la información solicitada, que la ha creado, obtenido o tenga control de ella.


 Firmado digitalmente por
PALOMARES VILLALBA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:38:33-0500

 Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

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


 Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú	Manual	Código	OPP-MA-06
	Manual de Procedimientos de la BNP	Versión	01
	S05 Atención al ciudadano y gestión documentaria	Página	7 de 10

- **Órgano quejado:** Órgano de la Biblioteca Nacional del Perú que tramita el procedimiento administrativo contra el cual el/la ciudadano/a presenta la queja.
- **Órgano reclamado:** Órgano de la Biblioteca Nacional del Perú a cargo del servicio que generó en el/la ciudadano/a la insatisfacción manifestada.
- **Programa de Control de Documentos Archivísticos:** Es un documento de gestión archivística que determina las agrupaciones documentales (fondo, sección y serie) y establece los valores y periodos de retención de cada una de las series documentales del Archivo de Gestión.
- **Plataforma Virtual de Trámite Documentario:** Servicio digital publicado en la web institucional de la Biblioteca Nacional del Perú, que permite al/a la administrado/a presentar documentos digitalizados, respetando los requisitos generales establecidos en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- **Queja por defecto de tramitación:** Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el/la ciudadano/a, sobre defectos de tramitación en un procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- **Reclamo:** Mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.
- **Responsable de entregar la información:** Servidor/a designado/a por resolución, responsable de cumplir con la obligación de entregar la información de acceso público según la normativa vigente.
- **Responsable del Archivo Central:** Servidor/a encargado/a por el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General para cumplir las funciones de planificación, organización, coordinación, control y ejecución de las actividades operativas en el tratamiento de los procesos técnicos archivísticos del acervo documentario a cargo del Archivo Central.
- **Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos:** Servidor/a designado/a para gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención.
- **Servicios archivísticos:** Es el conjunto de actividades dirigidas a facilitar a los/as ciudadanos/as de documentos archivísticos para el reconocimiento de derechos, toma de decisiones y el normal funcionamiento de la entidad, asimismo poner a disposición de los/as usuarios/as la información registrada de los documentos archivísticos de la entidad pública.
- **Servidor/a quejado/a:** Persona que realiza labores directamente vinculadas al cumplimiento de las funciones de su cargo contra quien se interpone la queja.
- **Solicitud de acceso a la información pública:** Es el requerimiento de información presentado por un/a solicitante en el marco de su derecho de acceso a la información pública. Esta puede ser solicitada de manera física o virtual asignándosele un número de registro de trámite documentario en ambos casos.
- **Sugerencia:** Manifestación que realiza la ciudadanía ante la Biblioteca Nacional del Perú, como propuesta para mejorar algún aspecto de competencia de la entidad, en relación a los servicios que brinda.

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	Manual	Código	OPP-MA-06
	Manual de Procedimientos de la BNP	Versión	01
	S05 Atención al ciudadano y gestión documentaria	Página	8 de 10

- **Transferencia de documentos:** Consiste en el traslado de los documentos de un archivo de gestión al Archivo Central al vencimiento de los períodos de retención establecidos en los programas de control de documentos.

4.2. ABREVIATURAS/SIGLAS:

- **AGN:** Archivo General de la Nación.
- **BNP:** Biblioteca Nacional del Perú.
- **CED:** Comité Evaluador de Documentos.
- **e-GD BNP:** Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP.
- **EACGD:** Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
- **FUT:** Formato Único de Trámite.
- **GG:** Gerencia General.
- **J:** Jefatura de la BNP.
- **MPV:** Mesa de Partes Virtual.
- **PCDA:** Programa de Control de Documentos Archivísticos.
- **PVTD:** Plataforma Virtual de Trámite Documentario.
- **SAIP:** Sistema de Acceso a la Información Pública.
- **SIPAD:** Sistema Integrado de Procedimientos Administrativos.

5. CONTENIDO

5.1. INVENTARIO DE PROCESOS


Documento que muestra los procesos en relación a su nivel de despliegue; así como, productos, tipo, dueño y procedimiento relacionado, de corresponder. El inventario del proceso de soporte S05 – Atención al ciudadano y gestión documentaria se indica en el Anexo N° 1 y se clasifica en:

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Procesos	2	8	4
Procedimientos	-	7	4

5.2. FICHA DE PROCESOS Y DIAGRAMA DE BLOQUES


La ficha de procesos muestra la caracterización del proceso, objetivo, dueño, nombre de indicador, entradas (insumos), salidas (productos), recursos, entre otros, con el objeto de facilitar su comprensión; asimismo, el diagrama de bloques refleja el alcance del proceso, el nivel de despliegue inmediato y la interacción con las entidades y órganos de la BNP. Las fichas de procesos y diagramas de bloques del proceso de soporte S05 – Atención al ciudadano y gestión documentaria se presentan en el Anexo N° 2 y se muestran en el siguiente orden:

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	Manual	Código	OPP-MA-06
	Manual de Procedimientos de la BNP	Versión	01
	S05 Atención al ciudadano y gestión documentaria	Página	9 de 10

Código del proceso	Nombre del proceso
S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.
S05.01	Atención al ciudadano.
S05.01.01	Atención de sugerencias.
S05.01.02	Atención de reclamos.
S05.01.03	Atención de quejas por defecto de tramitación.
S05.01.04	Atención de solicitudes de acceso a la información pública.
S05.01.05	Atención de consultas vía telefónica.
S05.02	Gestión documentaria.
S05.02.01	Gestión de documentos.
S05.02.02	Administración del archivo.
S05.02.02.01	Valoración de documentos.
S05.02.02.02	Transferencia de documentos.
S05.02.02.03	Eliminación de documentos.
S05.02.02.04	Atención de servicios archivísticos.
S05.02.03	Emisión de resoluciones.

 Firmado digitalmente por
FALCÓNARE VILLALBA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500


 Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

5.3. FICHA DE PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO


La ficha de procedimiento describe la ejecución de actividades que conforman un proceso, permitiendo una operación coherente; asimismo, el diagrama de flujo refleja la forma gráfica de la representación de un proceso desagregado en actividades. Las fichas de procedimiento y diagramas de flujo del proceso de soporte S05 – Atención al ciudadano y gestión documentaria se presentan en el Anexo N° 3 y se muestran en el siguiente orden:

Código del proceso	Código del procedimiento	Nombre del procedimiento
S05.01.01	GG-PR-01	Atención de sugerencias.
S05.01.02	GG-PR-02	Atención de reclamos.
S05.01.03	GG-PR-03	Atención de quejas por defecto de tramitación.
S05.01.04	GG-PR-04	Atención de solicitudes de acceso a la información pública.
S05.01.05	GG-PR-05	Atención de consultas vía telefónica.

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

 Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

 Firmado digitalmente por
JIMENEZ ARDITINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú	Manual	Código	OPP-MA-06
	Manual de Procedimientos de la BNP	Versión	01
	S05 Atención al ciudadano y gestión documentaria	Página	10 de 10

Código del proceso	Código del procedimiento	Nombre del procedimiento
S05.02.01	GG-PR-06	Gestión de documentos.
S05.02.02.01	GG-PR-07	Valoración de documentos.
S05.02.02.02	GG-PR-08	Transferencia de documentos.
S05.02.02.03	GG-PR-09	Eliminación de documentos.
S05.02.02.04	GG-PR-10	Atención de servicios archivísticos.
S05.02.03	GG-PR-11	Emisión de resoluciones.

Firmado digitalmente por
FALCÓNARE VILLANUEVA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500

Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

5.4. FICHA DE INDICADORES

Documento que muestra la descripción de un indicador el cual ayudará a detectar la brecha entre lo planificado y lo obtenido. Las fichas de indicadores del proceso de soporte S05 – Atención al ciudadano y gestión documentaria se presentan en el Anexo N° 4 y se muestran en el siguiente orden:

Código del proceso al que pertenece	Nombre del indicador
S05.01.02	Reclamos atendidos en el plazo establecido.
S05.01.04	Solicitudes de acceso a la información pública atendidas en el plazo establecido.
S05.02.02.02	Cumplimiento de las actividades de transferencia de documentos.
S05.02.02.04	Solicitudes de servicios archivísticos atendidas.

6. ANEXOS


- **Anexo N° 1:** Inventario del proceso de soporte S05.
- **Anexo N° 2:** Fichas de procesos y diagramas de bloques del proceso de soporte S05.
- **Anexo N° 3:** Fichas de procedimiento y diagramas de flujo del proceso de soporte S05.
- **Anexo N° 4:** Fichas de indicadores del proceso de soporte S05.

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

Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500


Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

 Firmado digitalmente por
PALOMARÉ VILLALBA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500

 Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

Anexo N° 1:

Inventario del proceso de soporte S05

 Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500


 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

Inventario del proceso de soporte S05 – Atención al ciudadano y gestión documentaria

Proceso de nivel 1		Proceso de nivel 2		Proceso de nivel 3		Código del Procedimiento	Productos del Proceso	Dueño del Proceso
Código del proceso	Nombre	Código del proceso	Nombre	Código del proceso	Nombre			
S05.01	Atención al ciudadano	S05.01.01	Atención de sugerencias.			GG-PR-01	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico de respuesta a la sugerencia. • Informe semestral de sugerencias. • Información para la mejora de procesos. 	Gerente/a General
		S05.01.02	Atención de reclamos.			GG-PR-02	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a reclamo. • Orientación y/o derivación al canal de trámite correspondiente. • Informe trimestral y/o semestral con medidas correctivas y mejoras. • Información para la mejora de procesos. 	Gerente/a General
		S05.01.03	Atención de quejas por defectos de tramitación.			GG-PR-03	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución que declara fundado o infundado la queja por defectos de tramitación. • Informe del EACGD con el número de quejas por defectos de tramitación formuladas. • Informe del órgano quejado con el número de quejas por defectos de tramitación recibidos y resueltos. • Información para la mejora de procesos. 	Gerente/a General
		S05.01.04	Atención de solicitudes de acceso a la información pública.			GG-PR-04	<ul style="list-style-type: none"> • Información solicitada. • Denegatoria de información solicitada. • Información de acceso parcial. • Recurso de apelación por denegatoria de acceso a la información pública. 	Gerente/a General
		S05.01.05	Atención de consultas vía telefónica.			GG-PR-05	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas absueltas vía telefónica. • Reporte mensual de consultas vía telefónica atendidas. • Actualización del registro de actividades mensuales de la BNP. 	Gerente/a General
S05.02	Gestión documentaria	S05.02.01	Gestión de documentos.			GG-PR-06	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos derivados a órganos de la BNP. • Documentos derivados a la Ciudadanía. • Documentos derivados a Entidades Públicas o Privadas. 	Gerente/a General


Proceso de nivel 1		Proceso de nivel 2		Proceso de nivel 3		Código del Procedimiento	Productos del Proceso	Dueño del Proceso
Código del proceso	Nombre	Código del proceso	Nombre	Código del proceso	Nombre			
		S05.02.02	Administración del archivo.	S05.02.02.01	Valoración de documentos.	GG-PR-07	• PCDA aprobado.	Gerente/a General
				S05.02.02.02	Transferencia de documentos.	GG-PR-08	• Expediente de transferencia de documentos.	Gerente/a General
				S05.02.02.03	Eliminación de documentos.	GG-PR-09	• Expediente de eliminación de documentos. • Informe de observaciones encontradas por el AGN. • Actualización del PCDA. • Informe de aprobación de eliminación del AGN.	Gerente/a General
				S05.02.02.04	Atención de servicios archivísticos.	GG-PR-10	• Respuesta a solicitud de servicio archivístico. • Reporte de entrega mensual de servicios archivísticos.	Gerente/a General
		S05.02.03	Emisión de resoluciones.			GG-PR-11	• Notificación de resolución emitida.	Gerente/a General

 Firmado digitalmente por
PALOMARES VILLALBA A Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500


 Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

Anexo N° 2:

Fichas de procesos y diagramas de bloques del proceso de soporte S05


 Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500


 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 0		Tipo	Soporte
				Versión	02
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre			
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.			

Caracterización del Proceso	
Objetivo	<p>Brindar el servicio de orientación y atención al/a la ciudadano/a mediante los diferentes canales de atención y efectuar la gestión documentaria de la Biblioteca Nacional del Perú.</p> <ul style="list-style-type: none"> • AGN: Archivo General de la Nación. • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • CED: Comité Evaluador de Documentos. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. • FUT: Formato Único de Trámite. • GG: Gerencia General. • J: Jefatura de la BNP. • MPV: Mesa de Partes Virtual. • PCDA: Programa de Control de Documentos Archivísticos. • PVTD: Plataforma Virtual de Trámite Documentario. • SAIP: Sistema de Acceso a la Información Pública. • SIPAD: Sistema Integrado de Procedimientos Administrativos. <ul style="list-style-type: none"> • Apelación: Es el recurso administrativo que el/la solicitante puede interponer en un plazo no mayor de quince (15) días calendario ante el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuando la información de acceso público le ha sido denegada total o parcialmente o cuando no tiene una respuesta dentro del plazo de Ley. • Archivo Central: Se encuentra a cargo del EACGD de la GG, donde se conservan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizado su periodo de retención. • Archivo de Gestión: Nivel de archivo que se constituye en cada órgano de la BNP, es el responsable de la organización, custodia, conservación y uso de la documentación producida o recibida por los órganos de la BNP, hasta ser transferida al Archivo Central. • Buzón de sugerencias: Es el canal de comunicación ubicado en puntos estratégicos a disposición del/de la ciudadano/a para que pueda hacer llegar sus sugerencias a la BNP por medio escrito y/o virtual. • CED: Es designado por la más alta autoridad institucional y es el encargado de conducir el proceso de elaboración del PCDA y brindar opinión favorable sobre la eliminación de documentos. • Defecto de tramitación: Conducta administrativa –activa u omisiva– del/de la funcionario/a o servidor/a encargado/a de la tramitación del expediente que afecte o perjudique derechos subjetivos o intereses legítimos del/de la administrado/a, y cualquier acción que importe paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados. • Eliminación de documentos: Procedimiento archivístico que consiste en la destrucción física de series documentales, autorizado expresamente por el AGN y Archivos Regionales. • Encargado/a de la transferencia de documentos: Servidor/a de la BNP al que se le asignan las funciones para la transferencia de documentos. • Información Pública: Es aquella información creada u obtenida, que se encuentra en posesión o bajo control de la BNP, contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soportes magnético o digital, o cualquier otro formato de naturaleza análoga. • Información de acceso parcial: Es aquella información creada u obtenida por la BNP que contiene información pública y que, a su vez, se encuentra dentro de las excepciones establecidas en los artículos 15, 16 y 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por lo que se permite el acceso solo a la información pública del documento. • MPV: Es el sistema de información de gestión documental que permite la entrega y despacho de documentos entre entidades públicas de manera virtual (Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado - PIDE). • Órgano competente: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de una sugerencia o consulta, en el marco de sus competencias y funciones. • Órgano involucrado: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de la propuesta de documento, en el marco de sus competencias y funciones. • Órgano proponente: Órgano de la BNP que elabora una propuesta de documento, responsable de su elaboración, conducción e implementación. • Órgano poseedor de la información: Órgano de la BNP que tiene la información solicitada, que la ha creado, obtenido o tenga control de ella. • Órgano quejado: Órgano de la BNP que tramita el procedimiento administrativo contra el cual el/la ciudadano/a presenta la queja. • Órgano reclamado: Órgano de la BNP a cargo del servicio que generó en el/la ciudadano/a la insatisfacción manifestada. • PCDA: Es un documento de gestión archivística que determina las agrupaciones documentales (fondo, sección y serie) y establece los valores y periodos de retención de cada una de las series documentales del Archivo de Gestión. • PVTD: Servicio digital publicado en la web institucional de la BNP, que permite al/a la administrado/a presentar documentos digitalizados, respetando los requisitos generales establecidos en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Queja por defecto de tramitación: Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el/la ciudadano/a, sobre defectos de tramitación en un procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Reclamo: Mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.
Siglas y Definiciones	


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 18:33:0500


 Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500


 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AROTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16
 19:42:41-0500

	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de entregar la información: Servidor/a designado/a por resolución, responsable de cumplir con la obligación de entregar la información de acceso público según la normativa vigente. • Responsable del Archivo Central: Servidor/a encargado/a por el EACGD de la GG para cumplir las funciones de planificación, organización, coordinación, control y ejecución de las actividades operativas en el tratamiento de los procesos técnicos archivísticos del acervo documentario a cargo del Archivo Central. • Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos: Servidor/a designado/a para gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención. • Servicios archivísticos: Es el conjunto de actividades dirigidas a facilitar a los/as ciudadanos/as de documentos archivísticos para el reconocimiento de derechos, toma de decisiones y el normal funcionamiento de la entidad, asimismo poner a disposición de los/as usuarios/as la información registrada de los documentos archivísticos de la entidad pública. • Servidor/a quejado/a: Persona que realiza labores directamente vinculadas al cumplimiento de las funciones de su cargo contra quien se interpone la queja. • Solicitud de acceso a la información pública: Es el requerimiento de información presentado por un/a solicitante en el marco de su derecho de acceso a la información pública. Esta puede ser solicitada de manera física o virtual asignándosele un número de registro de trámite documentario en ambos casos. • Sugerencia: Manifestación que realiza la ciudadanía ante la BNP, como propuesta para mejorar algún aspecto de competencia de la entidad, en relación a los servicios que brinda. • Transferencia de documentos: Consiste en el traslado de los documentos de un archivo de gestión al Archivo Central al vencimiento de los períodos de retención establecidos en los programas de control de documentos.
--	---

Dueño del Proceso	Gerente/a General.
--------------------------	--------------------

Indicador de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Reclamos atendidos en el plazo establecido. • Solicitudes de acceso a la información pública atendidas en el plazo establecido. • Cumplimiento de las actividades de transferencia de documentos. • Solicitudes de servicios archivísticos atendidas.
-------------------------------	--

Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • Entidad Pública o Privada. • Órganos de la BNP. • AGN. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sugerencia (<i>Buzón de sugerencias físico o virtual</i>). • Reclamo (<i>Libro de reclamaciones físico o virtual</i>). • Queja por defecto de tramitación (<i>Mesa de partes o registrada en el canal virtual</i>). • Solicitud de acceso a la información pública (<i>Mesa de partes o registrada en el SAIP</i>). • Consultas vía telefónica. • Información mensual de actividades relacionadas a los servicios que brinda la BNP. • FUT/Carta o documento de presentación. • Solicitud de servicio archivístico. • Normatividad. • Propuesta para emisión de resolución. • Solicitud de emisión de resolución de Alta Dirección. • Notificación de evaluación de propuesta de eliminación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico de respuesta a la sugerencia. • Información para la mejora de procesos. • Informe semestral de sugerencias. • Respuesta a reclamo. • Orientación y/o derivación al canal de trámite correspondiente. • Informe trimestral y/o semestral con medidas correctivas y mejoras implementadas y por implementar. • Resolución que declara fundado o infundado la queja por defectos de tramitación. • Informe del EACGD con el número de quejas por defectos de tramitación formuladas. • Informe del órgano quejado con el número de quejas por defectos de tramitación recibidos y resueltos. • Información solicitada. • Denegatoria de la información solicitada. • Información de acceso parcial. • Recurso de apelación por denegatoria de acceso a la información pública. • Consultas absueltas vía telefónica. • Reporte mensual de consultas vía telefónica atendidas. • Actualización del registro de actividades mensuales de la BNP Documentos derivados a órganos de la BNP. • Documentos derivados. • Cargo de entrega. • Documentos no remitidos. • PCDA aprobado. • Resolución de aprobación del PCDA. • Propuesta de eliminación de documentos. • Expediente de transferencia de documentos. • Respuesta a solicitud de servicio archivístico. • Reporte de entrega mensual de servicios archivísticos. • Expediente de eliminación de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • Entidad Pública o Privada. • E02.02.03 Implementación de mejora de procesos. • Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. • Órganos de la BNP.

		<ul style="list-style-type: none"> • Informe de observaciones encontradas por el AGN. • Actualización del PCDA. • Informe de aprobación de eliminación del AGN. • Notificación de resolución emitida. 	
Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la sugerencia presentada por el/la ciudadano/a. • Revisión de reclamos presentados por el/la ciudadano/a. • Revisión de quejas por defectos de tramitación presentadas por el/la ciudadano/a. • Revisión de la solicitud de acceso a la información pública. • Reporte mensual de servicio archivístico. 		

Recursos	
Recursos humanos	<p>Jefe/a Institucional, Asesor/a de la J, Gerente/a General, Asesor/a de la GG, Jefe/a de la OAJ, Profesional en Derecho de la OAJ, Jefe/a de la OPP, Coordinador/a del EPIP, Profesional en Planificación e Inversiones, Coordinador/a del EACGD, Director/a o Jefe/a del órgano competente, Encargado/a del buzón de sugerencias, Director/a o Jefe/a del órgano reclamado, Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos, Profesional del órgano reclamado, Encargado/a del Proceso de Gestión de Reclamos, Director/a o Jefe/a del órgano quejado, Coordinador/a del Equipo de Trabajo del órgano quejado, Profesional del órgano quejado, Servidor/a quejado/a, Profesional del EACGD, Director/a o Jefe/a del encargado/a de la transferencia de documentos, Encargado/a de la transferencia de documentos, Director/a o Jefe/a del órgano involucrado, Coordinador/a del Equipo de Trabajo de órgano involucrado, Director/a o Jefe/a del órgano proponente, Coordinador/a del Equipo de Trabajo de órgano proponente, Director/a o Jefe/a del órgano poseedor de la información, Responsable de entregar la información, Asistente en trámite documentario, Servidor/a encargado/a del órgano competente, Responsable del Archivo Central, Asistente del Archivo Central, CED y Asistente de la central telefónica.</p>
Instalaciones	Oficinas administrativas, Mesa de partes de la BNP y repositorios del Archivo Central.
Sistemas informáticos	Buzón de sugerencias (formulario virtual), e-GD BNP, Libro de reclamaciones (formulario virtual), MPV, PVTD, Queja por defectos de tramitación (formulario virtual), SAIP y SIPAD.
Equipos	Equipo de cómputo, impresora y equipo telefónico.



Firmado digitalmente por
FALCÓN MARCELO WILLIAM FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 18:33:53



Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

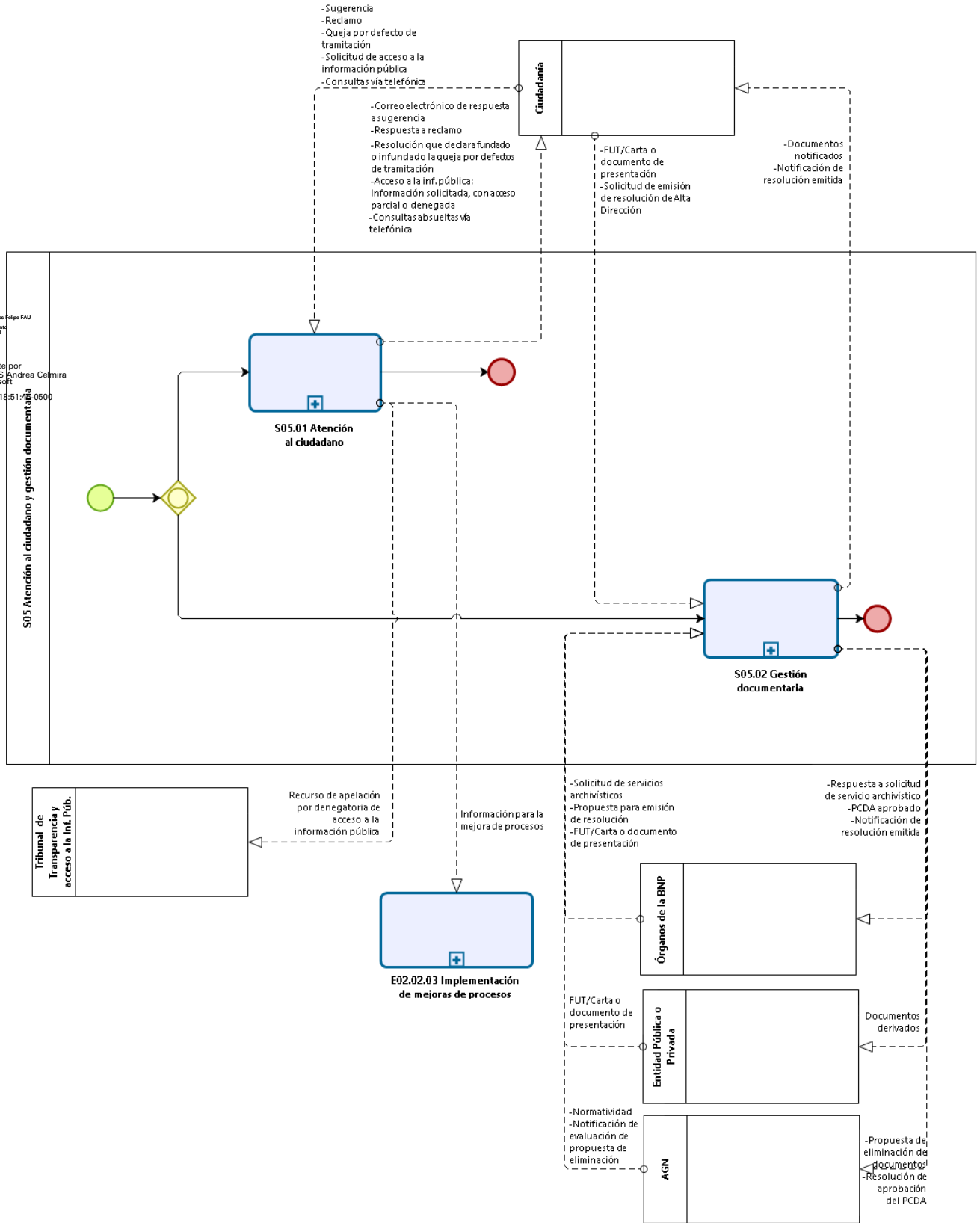


Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500



Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

Diagrama de bloques




bnp Firmado digitalmente por FALCÓN ARELLANO, A. Carlos FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500

bnp Firmado digitalmente por POSTIGO CUENTAS, Andrea Colmira FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:51:40-0500

bnp Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

bnp Firmado digitalmente por JIMENEZ AROTINCO Angelica FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 1		Tipo	Soporte
				Versión	01
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre			
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.			
Nivel 1	S05.01	Atención al ciudadano.			

Caracterización del Proceso

Objetivo Brindar atención a las sugerencias, reclamos y quejas por defectos por tramitación, con la finalidad de mejorar la prestación de los servicios de la entidad. Asimismo, entregar oportunamente la información de acceso público solicitado por los/as ciudadanos/as.

Siglas y Definiciones

- **BNP:** Biblioteca Nacional del Perú.
- **e-GD BNP:** Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP.
- **EACGD:** Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
- **GG:** Gerencia General.
- **J:** Jefatura de la BNP.
- **OCI:** Órgano de Control Institucional.
- **SAIP:** Sistema de Acceso a la Información Pública.

- **Apelación:** Es el recurso administrativo que el/la solicitante puede interponer en un plazo no mayor de quince (15) días calendarios ante el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuando la información de acceso público le ha sido denegada total o parcialmente o cuando no tiene una respuesta dentro del plazo de Ley.
- **Buzón de sugerencias:** Es el canal de comunicación ubicado en puntos estratégicos a disposición del/de la ciudadano/a para que pueda hacer llegar sus sugerencias a la BNP por medio escrito y/o virtual.
- **Defecto de tramitación:** Conducta administrativa –activa u omisiva– del/de la funcionario/a o servidor/a encargado/a de la tramitación del expediente que afecte o perjudique derechos subjetivos o intereses legítimos del/de la administrado/a, y cualquier acción que importe paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados.
- **Información Pública:** Es aquella información creada u obtenida, que se encuentra en posesión o bajo control de la BNP, contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soportes magnético o digital, o cualquier otro formato de naturaleza análoga.
- **Información de acceso parcial:** Es aquella información creada u obtenida por la BNP que contiene información pública y que, a su vez, se encuentra dentro de las excepciones establecidas en los artículos 15, 16 y 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por lo que se permite el acceso solo a la información pública del documento.
- **Órgano competente:** Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de una sugerencia o consulta, en el marco de sus competencias y funciones.
- **Órgano poseedor de la información:** Órgano de la BNP que tiene la información solicitada, que la ha creado, obtenido o tenga control de ella.
- **Órgano quejado:** Órgano de la BNP que tramita el procedimiento administrativo contra el cual el/la ciudadano/a presenta la queja.
- **Órgano reclamado:** Órgano de la BNP a cargo del servicio que generó en el/la ciudadano/a la insatisfacción manifestada.
- **Queja por defecto de tramitación:** Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el/la ciudadano/a, sobre defectos de tramitación en un procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- **Reclamo:** Mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.
- **Responsable de entregar la información:** Servidor/a designado/a por resolución, responsable de cumplir con la obligación de entregar la información de acceso público según la normativa vigente.
- **Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos:** Servidor/a designado/a para gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención.
- **Servidor/a quejado/a:** Persona que realiza labores directamente vinculadas al cumplimiento de las funciones de su cargo contra quien se interpone la queja.
- **Solicitud de acceso a la información pública:** Es el requerimiento de información presentado por un/a solicitante en el marco de su derecho de acceso a la información pública. Esta puede ser solicitada de manera física o virtual asignándosele un número de registro de trámite documentario en ambos casos.
- **Sugerencia:** Manifestación que realiza la ciudadanía ante la BNP, como propuesta para mejorar algún aspecto de competencia de la entidad, en relación a los servicios que brinda.


Dueño del Proceso Gerente/a General.


Indicador de desempeño

- Reclamos atendidos en el plazo establecido.
- Solicitudes de acceso a la información pública atendidas en el plazo establecido.



Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • Entidad Pública o Privada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sugerencia (<i>Buzón de sugerencias físico o virtual</i>). • Reclamo (<i>Libro de reclamaciones físico o virtual</i>). • Queja por defecto de tramitación (<i>Mesa de partes o registrada en el</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico de respuesta a la sugerencia. • Información para la mejora de procesos. • Informe semestral de sugerencias. • Respuesta a reclamo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • Entidad Pública o Privada. • J. • GG. • OCI.

 Firmado digitalmente por FALCÓNARE WILLIAM FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 18:33:5500

 Firmado digitalmente por POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

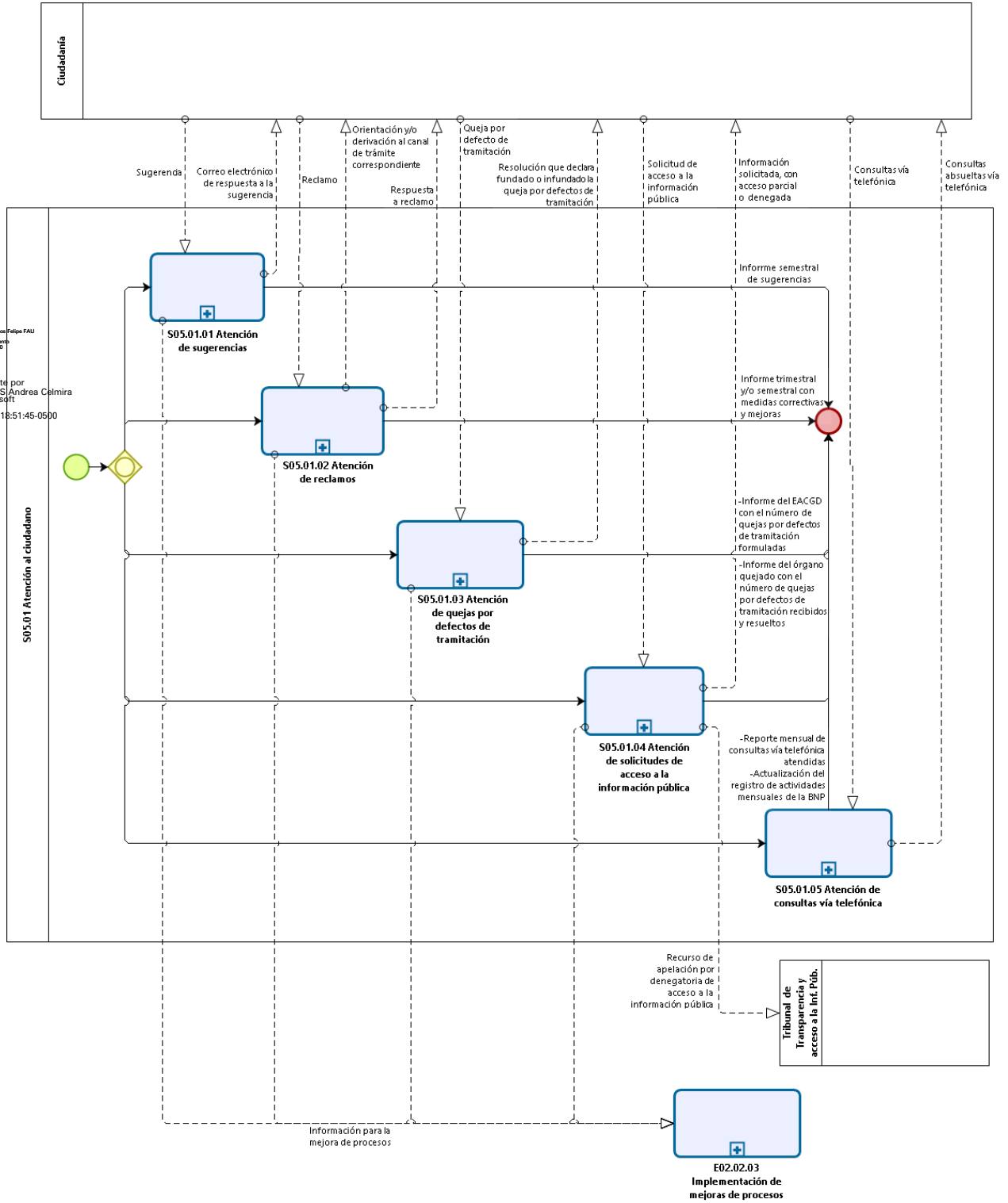
 Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

 Firmado digitalmente por JIMENEZ AROTINCO Angelica FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

 <p>Firmado digitalmente por PALOMARES WILLIAM FAU Carlos Felipe FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:38:0500</p>  <p>Firmado digitalmente por POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500</p>	<p><i>canal virtual).</i></p> <ul style="list-style-type: none"> •Solicitud de acceso a la información pública (<i>Mesa de partes o registrada en el SAIP</i>). •Consultas vía telefónica. •Información mensual de actividades relacionadas a los servicios que brinda la BNP. 	<ul style="list-style-type: none"> •Orientación y/o derivación al canal de trámite correspondiente. •Informe trimestral y/o semestral con medidas correctivas y mejoras implementadas y por implementar. •Resolución que declara fundado o infundado la queja por defectos de tramitación. •Informe del EACGD con el número de quejas por defectos de tramitación formuladas. •Informe del órgano quejado con el número de quejas por defectos de tramitación recibidos y resueltos. •Información solicitada. •Denegatoria de la información solicitada. •Información de acceso parcial. •Recurso de apelación por denegatoria de acceso a la información pública. •Consultas absueltas vía telefónica. •Reporte mensual de consultas vía telefónica atendidas. •Actualización del registro de actividades mensuales de la BNP. 	<ul style="list-style-type: none"> •Órgano competente. •Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. •E02.02.03 Implementación de mejora de procesos.
<p>Controles</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Revisión de la sugerencia presentada por el/la ciudadano/a. •Revisión de los reclamos presentados por el/la ciudadano/a. •Revisión de quejas por defectos de tramitación presentadas por el/la ciudadano/a. •Revisión de la solicitud de acceso a la información pública. 		

Recursos	
<p>Recursos humanos</p>	<p>Jefe/a Institucional, Gerente/a General, Coordinador/a del EACGD, Director/a o Jefe/a del órgano competente, Encargado/a del buzón de sugerencias, Director/a o Jefe/a del órgano reclamado, Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos, Profesional del órgano reclamado, Encargado/a del Proceso de Gestión de Reclamos, Director/a o Jefe/a del órgano quejado, Coordinador/a del Equipo de Trabajo del órgano quejado, Profesional del órgano quejado, Servidor/a quejado/a, Profesional del EACGD, Asistente en trámite documentario, Director/a o Jefe/a del órgano poseedor de la información, Responsable de entregar la información, Servidor/a encargado/a del órgano competente y Asistente de la central telefónica.</p>
<p>Instalaciones</p>	<p>Oficinas administrativas.</p>
<p>Sistemas informáticos</p>	<p>Buzón de sugerencias (formulario virtual), e-GD BNP, Libro de reclamaciones (formulario virtual), Queja por defectos de tramitación (formulario virtual) y SAIP.</p>
<p>Equipos</p>	<p>Equipo de cómputo, impresora y equipo telefónico.</p>

Diagrama de Bloques




bnp Firmado digitalmente por FALCÓNARE VILLAMUÑA Carlos Felipe FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500

bnp Firmado digitalmente por POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500


bnp Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

bnp Firmado digitalmente por JIMENEZ AROTTINCO Angelica FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 2		Tipo	Soporte
				Versión	01
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre			
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.			
Nivel 1	S05.01	Atención al ciudadano.			
Nivel 2	S05.01.01	Atención de sugerencias.			


Caracterización del Proceso				
Objetivo	Gestionar las sugerencias presentadas ante la Biblioteca Nacional del Perú, generando un proceso de retroalimentación que permita la mejora continua de los servicios que se brindan.			
Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. • GG: Gerencia General. • J: Jefatura de la BNP <ul style="list-style-type: none"> • Buzón de sugerencias: Es el canal de comunicación ubicado en puntos estratégicos a disposición del/de la ciudadano/a para que pueda hacer llegar sus sugerencias a la BNP por medio escrito y/o virtual. • Órgano competente: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de una sugerencia o consulta, en el marco de sus competencias y funciones. • Sugerencia: Manifestación que realiza la ciudadanía ante la BNP, como propuesta para mejorar algún aspecto de competencia de la entidad, en relación a los servicios que brinda. 			
Dueño del Proceso	Gerente/a General.			
Indicador de desempeño	-			
	Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
	• Ciudadanía.	• Sugerencia (<i>Buzón de sugerencias físico o virtual</i>).	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico de respuesta a la sugerencia. • Informe semestral de sugerencias. • Información para la mejora de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • Órgano competente. • J. • GG. • E02.02.03 Implementación de mejora de procesos.
Controles	Evaluación de la sugerencia presentada por el/la ciudadano/a.			

Recursos	
Recursos humanos	Gerente/a General, Coordinador/a del EACGD, Director/a o Jefe/a del órgano competente y Encargado/a del buzón de sugerencias.
Instalaciones	Oficinas administrativas.
Sistemas informáticos	Buzón de sugerencias (formulario virtual) y e-GD BNP.
Equipos	Buzón de sugerencias (físico), equipo de cómputo, impresora y equipo telefónico.

 biblioteca nacional del Perú		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 2		Tipo	Soporte
				Versión	01
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre			
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.			
Nivel 1	S05.01	Atención al ciudadano.			
Nivel 2	S05.01.03	Atención de quejas por defecto de tramitación.			

Caracterización del Proceso				
Objetivo	Gestionar las quejas por defectos de tramitación respecto a un procedimiento administrativo seguido ante la Biblioteca Nacional del Perú.			
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. • GG: Gerencia General. 			
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Defecto de tramitación: Conducta administrativa –activa u omisiva– del/de la funcionario/a o servidor/a encargado/a de la tramitación del expediente que afecte o perjudique derechos subjetivos o intereses legítimos del/de la administrado/a, y cualquier acción que importe paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados. • Órgano quejado: Órgano de la BNP que tramita el procedimiento administrativo contra el cual el/la ciudadano/a presenta la queja. • Queja por defecto de tramitación: Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el/la ciudadano/a, sobre defectos de tramitación en un procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Servidor/a quejado/a: Persona que realiza labores directamente vinculadas al cumplimiento de las funciones de su cargo contra quien se interpone la queja. 			
Dueño del Proceso	Gerente/a General.			
Indicador de desempeño	-			
	Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
	•Ciudadanía.	•Queja por defecto de tramitación (<i>Mesa de partes o registrada en el canal virtual</i>).	<ul style="list-style-type: none"> •Resolución que declara fundado o infundado la queja por defectos de tramitación. •Informe del EACGD con el número de quejas por defectos de tramitación formuladas. •Informe del órgano quejado con el número de quejas por defectos de tramitación recibidos y resueltos. •Información para la mejora de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> •Ciudadanía. •GG. •E02.02.03 Implementación de mejora de procesos. •S05.02.03 Emisión de resoluciones.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> •Revisión de quejas por defectos de tramitación presentadas por el/la ciudadano/a. •Reporte de seguimiento de quejas por defecto de tramitación. 			

Recursos	
Recursos humanos	Jefe/a Institucional, Gerente/a General, Director/a o Jefe/a del órgano quejado, Coordinador/a del Equipo de Trabajo del órgano quejado, Profesional/a del órgano quejado, Servidor/a quejado/a, Coordinador/a del EACGD, Profesional del EACGD y Asistente en trámite documentario.
Instalaciones	Oficinas administrativas.
Sistemas informáticos	e-GD BNP y Queja por defectos de tramitación (formulario virtual).
Equipos	Equipo de cómputo, impresora y equipo telefónico.

 biblioteca nacional del Perú		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 2		Tipo	Soporte
				Versión	01
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre			
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.			
Nivel 1	S05.01	Atención al ciudadano.			
Nivel 2	S05.01.04	Atención de solicitudes de acceso a la información pública.			

Caracterización del Proceso			
Objetivo	Evaluar las solicitudes de acceso a la información pública presentadas ante la Biblioteca Nacional del Perú para su atención, según lo estipulado en la normativa.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • SAIP: Sistema de Acceso a la Información Pública. • Apelación: Es el recurso administrativo que el/la solicitante puede interponer en un plazo no mayor de quince (15) días calendario ante el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuando la información de acceso público le ha sido denegada total o parcialmente o cuando no tiene una respuesta dentro del plazo de Ley. • Información Pública: Es aquella información creada u obtenida, que se encuentra en posesión o bajo control de la BNP, contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soportes magnético o digital, o cualquier otro formato de naturaleza análoga. • Información de acceso parcial: Es aquella información creada u obtenida por la BNP que contiene información pública y que, a su vez, se encuentra dentro de las excepciones establecidas en los artículos 15, 16 y 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por lo que se permite el acceso solo a la información pública del documento. • Órgano poseedor de la información: Órgano de la BNP que tiene la información solicitada, que la ha creado, obtenido o tenga control de ella. • Responsable de entregar la información: Servidor/a designado/a por resolución, responsable de cumplir con la obligación de entregar la información de acceso público según la normativa vigente. • Solicitud de acceso a la información pública: Es el requerimiento de información presentado por un/a solicitante en el marco de su derecho de acceso a la información pública. Esta puede ser solicitada de manera física o virtual asignándosele un número de registro de trámite documentario en ambos casos. 		
Dueño del Proceso	Gerente/a General.		
Indicador de desempeño	Solicitudes de acceso a la información pública atendidas en el plazo establecido.		
	Proveedores	Entradas	Salidas
	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • Entidad Pública o Privada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de acceso a la información pública (<i>Mesa de partes o registrada en el SAIP</i>). 	<ul style="list-style-type: none"> • Información solicitada. • Denegatoria de información solicitada. • Información de acceso parcial. • Recurso de apelación por denegatoria de acceso a la información pública.
			Clientes
			<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • Entidad Pública o Privada. • Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
Controles	Revisión de la solicitud de acceso a la información pública.		


Recursos	
Recursos humanos	Director/a o Jefe/a del órgano poseedor de la información, Responsable de entregar la información y Asistente en trámite documentario.
Instalaciones	Oficinas administrativas.
Sistemas informáticos	e-GD BNP y SAIP.
Equipos	Equipo de cómputo, impresora y equipo telefónico.

Firmado digitalmente por
FALCÓNARE WILIAM PA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:38:55-0500

Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 2		Tipo	Soporte
				Versión	01
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre			
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.			
Nivel 1	S05.01	Atención al ciudadano.			
Nivel 2	S05.01.05	Atención de consultas vía telefónica.			

Caracterización del Proceso				
Objetivo	Recibir las consultas vía telefónica efectuadas a la Biblioteca Nacional del Perú y derivarlas a los órganos competentes para su absolución.			
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. • GG: Gerencia General. • Órgano competente: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de una sugerencia o consulta, en el marco de sus competencias y funciones. 			
Duño del Proceso	Gerente/a General.			
Indicador de desempeño	-			
	Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • Órgano competente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas vía telefónica. • Información mensual de actividades relacionadas a los servicios que brinda la BNP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultas absueltas vía telefónica. • Reporte mensual de consultas vía telefónica atendidas. • Actualización del registro de actividades mensuales de la BNP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • GG.
Controles	Evaluación de la consulta realizada por el/la ciudadano/a.			

Recursos	
Recursos humanos	Coordinador/a del EACGD, Asistente de la central telefónica y Servidor/a encargado/a del órgano competente.
Instalaciones	Oficinas administrativas.
Sistemas informáticos	-
Equipos	Equipo de cómputo, impresora y equipo telefónico.



Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 18:33:51




Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 18:33:51



Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500



Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 1		Tipo	Soporte
				Versión	01
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre			
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.			
Nivel 1	S05.02	Gestión documentaria.			

Caracterización del Proceso

Objetivo	Dirigir y supervisar la gestión documental de la Biblioteca Nacional del Perú, así como la custodia de archivos de la entidad, con la finalidad de distribuir y resguardar la información institucional.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • AGN: Archivo General de la Nación. • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • CED: Comité Evaluador de Documentos. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. • FUT: Formato Único de Trámite. • GG: Gerencia General. • J: Jefatura de la BNP. • MPV: Mesa de Partes Virtual. • OAJ: Oficina de Asesoría Jurídica. • OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. • PCDA: Programa de Control de Documentos Archivísticos. • PVTD: Plataforma Virtual de Trámite Documentario. • SIPAD: Sistema Integrado de Procedimientos Administrativos. <ul style="list-style-type: none"> • Archivo Central: Se encuentra a cargo del EACGD, donde se conservan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizado su periodo de retención. • Archivo de Gestión: Nivel de archivo que se constituye en cada órgano de la BNP, es el responsable de la organización, custodia, conservación y uso de la documentación producida o recibida por los órganos de la BNP, hasta ser transferida al Archivo Central. • CED: Es designado por la más alta autoridad institucional y es el encargado de conducir el proceso de elaboración del PCDA y brindar opinión favorable sobre la eliminación de documentos. • Eliminación de documentos: Procedimiento archivístico que consiste en la destrucción física de series documentales, autorizado expresamente por el AGN y Archivos Regionales. • Encargado/a de la transferencia de documentos: Servidor/a de la BNP al que se le asignan las funciones para la transferencia de documentos. • MPV: Es el sistema de información de gestión documental que permite la entrega y despacho de documentos entre entidades públicas de manera virtual (Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado - PIDE). • Órgano proponente: Órgano de la BNP que elabora una propuesta de documento, responsable de su elaboración, conducción e implementación. • Órgano involucrado: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de la propuesta de documento, en el marco de sus competencias y funciones. • PCDA: Es un documento de gestión archivística que determina las agrupaciones documentales (fondo, sección y serie) y establece los valores y periodos de retención de cada una de las series documentales del Archivo de Gestión. • PVTD: Servicio digital publicado en la web institucional de la BNP, que permite al/a la administrado/a presentar documentos digitalizados, respetando los requisitos generales establecidos en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Responsable del Archivo Central: Servidor/a encargado/a por el EACGD de la GG para cumplir las funciones de planificación, organización, coordinación, control y ejecución de las actividades operativas en el tratamiento de los procesos técnicos archivísticos del acervo documentario a cargo del Archivo Central. • Servicios archivísticos: Es el conjunto de actividades dirigidas a facilitar a los/as ciudadanos/as de documentos archivísticos para el reconocimiento de derechos, toma de decisiones y el normal funcionamiento de la entidad, asimismo poner a disposición de los/as usuarios/as la información registrada de los documentos archivísticos de la entidad pública. • Transferencia de documentos: Consiste en el traslado de los documentos de un archivo de gestión al Archivo Central al vencimiento de los periodos de retención establecidos en los programas de control de documentos. 		
Dueño del Proceso	Gerente/a General.		
Indicador de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las actividades de transferencia de documentos. • Solicitudes de servicios archivísticos atendidas. 		
Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • Entidad Pública o Privada. • Órganos de la BNP. • AGN. 	<ul style="list-style-type: none"> • FUT/Carta o documento de presentación. • Solicitud de servicio archivístico. • Normatividad. • Propuesta para emisión de resolución. • Solicitud de emisión de resolución de Alta Dirección. • Notificación de evaluación de propuesta de eliminación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos derivados. • Cargo de entrega. • Documentos no remitidos. • PCDA aprobado. • Expediente de transferencia de documentos. • Respuesta a solicitud de servicio archivístico. • Reporte de entrega mensual de servicios archivísticos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • Órganos de la BNP. • Entidad Pública o Privada.

		<ul style="list-style-type: none"> • Expediente de eliminación de documentos. • Informe de observaciones encontradas por el AGN. • Actualización del PCDA. • Informe de aprobación de eliminación del AGN. • Notificación de resolución emitida. • Propuesta de eliminación de documentos. • Resolución desaprobarción del PCDA. 	
Controles	Revisión de documentos en los repositorios del Archivo Central.		

Recursos	
Recursos humanos	Jefe/a Institucional, Asesor/a de la J, Gerente/a General, Asesor/a de la GG, Jefe/a de la OAJ, Profesional en Derecho de la OAJ, Jefe/a de la OPP, Coordinador/a del EPIP, Profesional en Planificación e Inversiones, Director/a o Jefe/a del encargado/a de la transferencia de documentos, Encargado/a de la transferencia de documentos, Director/a o Jefe/a del órgano involucrado, Coordinador/a del Equipo de Trabajo de órgano involucrado, Director/a o Jefe/a del órgano proponente, Coordinador/a del Equipo de Trabajo de órgano proponente, Coordinador/a del EACGD, Profesional del EACGD, Asistente en trámite documentario, Responsable del Archivo Central, Asistente del Archivo Central y CED.
Instalaciones	Oficinas administrativas.
Sistemas informáticos	e-GD BNP, MPV, PVTD y SIPAD.
Equipos	Equipo de cómputo, impresora, escáner y equipo telefónico.



Firmado digitalmente por
FALCÓNARE VILLALBA DRA
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:33:0500



Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

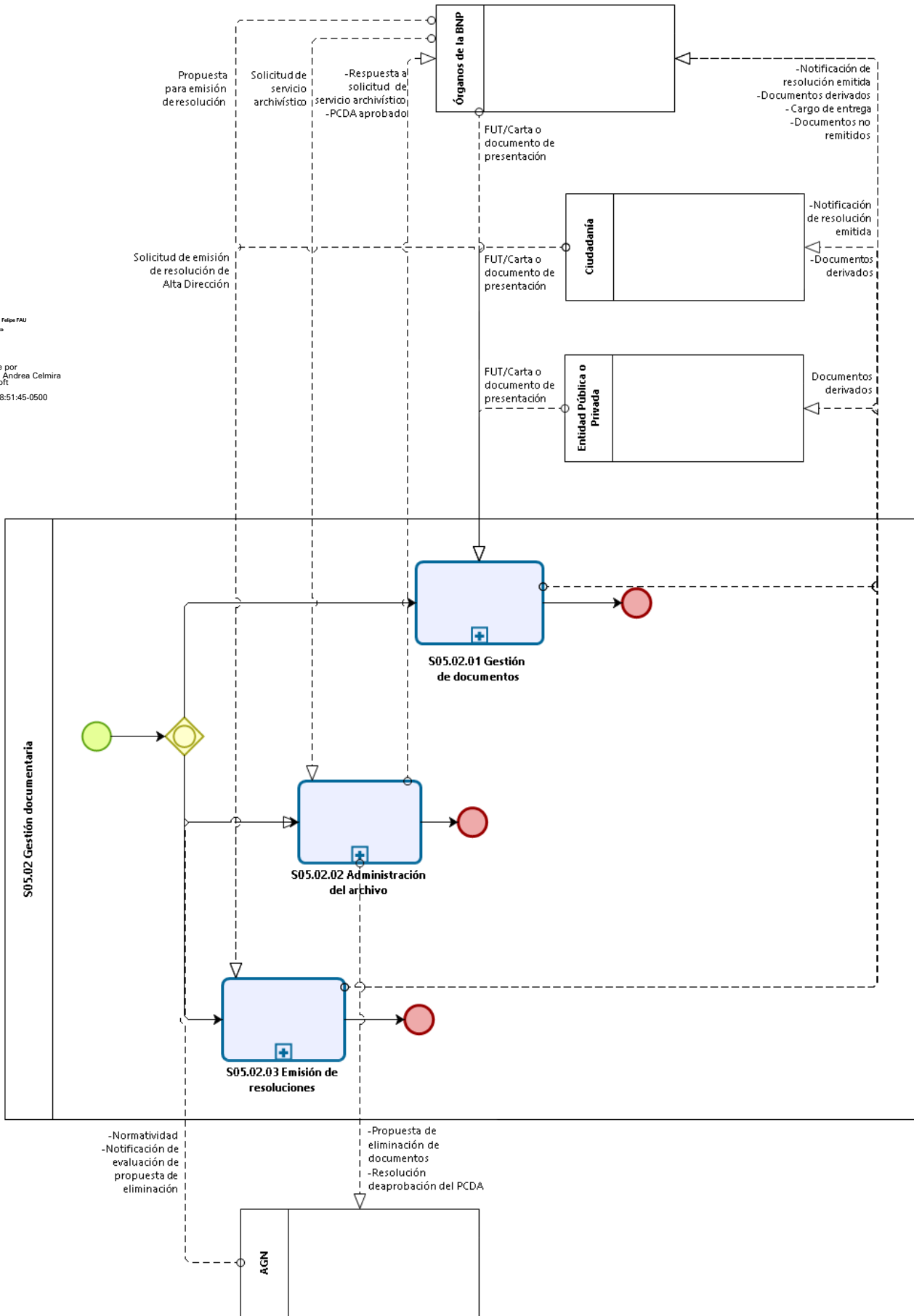


Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500



Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

Diagrama de Bloques



bnp Firmado digitalmente por FALCÓNARE VILLAMUÑA Carlos Felipe FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500

bnp Firmado digitalmente por POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

bnp Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

bnp Firmado digitalmente por JIMENEZ AROTTINCO Angelica FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500




Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.
Nivel 1	S05.02	Gestión documentaria.
Nivel 2	S05.02.02	Administración del archivo.


Caracterización del Proceso


Objetivo	Evaluar, custodiar y realizar las actividades de transferencia de los documentos al Archivo Central de la entidad con la finalidad de clasificar, resguardar y brindar servicios archivísticos en la Biblioteca Nacional del Perú.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • AGN: Archivo General de la Nación. • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • CED: Comité Evaluador de Documentos. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. • EPiP: Equipo de Trabajo de Planificación, Inversiones y Presupuesto. • FUT: Formato Único de Trámite. • GG: Gerencia General. • OAJ: Oficina de Asesoría Jurídica. • OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. • PCDA: Programa de Control de Documentos Archivísticos. <ul style="list-style-type: none"> • Archivo Central: Se encuentra a cargo del EACGD, donde se conservan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizado su periodo de retención. • Archivo de Gestión: Nivel de archivo que se constituye en cada órgano de la BNP, es el responsable de la organización, custodia, conservación y uso de la documentación producida o recibida por los órganos de la BNP, hasta ser transferida al Archivo Central. • CED: Es designado por la más alta autoridad institucional y es el encargado de conducir el proceso de elaboración del PCDA y brindar opinión favorable sobre la eliminación de documentos. • Eliminación de documentos: Procedimiento archivístico que consiste en la destrucción física de series documentales, autorizado expresamente por el AGN y Archivos Regionales. • Encargado/a de la transferencia de documentos: Servidor/a de la BNP al que se le asignan las funciones para la transferencia de documentos. • PCDA: Es un documento de gestión archivística que determina las agrupaciones documentales (fondo, sección y serie) y establece los valores y periodos de retención de cada una de las series documentales del Archivo de Gestión. • Responsable del Archivo Central: Servidor/a encargado/a por el EACGD de la GG para cumplir las funciones de planificación, organización, coordinación, control y ejecución de las actividades operativas en el tratamiento de los procesos técnicos archivísticos del acervo documentario a cargo del Archivo Central. • Servicios archivísticos: Es el conjunto de actividades dirigidas a facilitar a los/as ciudadanos/as de documentos archivísticos para el reconocimiento de derechos, toma de decisiones y el normal funcionamiento de la entidad, asimismo poner a disposición de los/as usuarios/as la información registrada de los documentos archivísticos de la entidad pública. • Transferencia de documentos: Consiste en el traslado de los documentos de un archivo de gestión al Archivo Central al vencimiento de los períodos de retención establecidos en los programas de control de documentos. 		
Dueño del Proceso	Gerente/a General.		
Indicador de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las actividades de transferencia de documentos. • Solicitudes de servicios archivísticos atendidas. 		
Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • AGN. • Órganos de la BNP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad. • Solicitud de servicios archivísticos. • Notificación de evaluación de propuesta de eliminación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución de aprobación del PCDA. • Expediente de transferencia de documentos. • Respuesta a solicitud de servicio archivístico. • Expediente de eliminación de documentos. • Informe de observaciones encontradas por el AGN. • Actualización del PCDA. • Informe de aprobación de eliminación del AGN. • Reporte de entrega mensual de servicios archivísticos. • Propuesta de eliminación de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • AGN. • Órganos de la BNP.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de documentos de los órganos de la BNP para la transferencia de archivos. • Revisión de documentos en los repositorios del Archivo Central. 		

	•Reporte mensual de atención de servicio archivístico.
--	--

Recursos	
Recursos humanos	Gerente/a General, Jefe/a de la OAJ, Profesional en Derecho de la OAJ, Jefe/a de la OPP, Coordinador/a del EPIP, Profesional en Planificación e Inversiones, Director/a o Jefe/a del encargado/a de la transferencia de documentos, Encargado/a de la transferencia de documentos, Coordinador/a del EACGD, Responsable del Archivo Central, Asistente del Archivo Central y CED.
Instalaciones	Oficinas administrativas y repositorios del Archivo Central.
Sistemas informáticos	e-GD BNP.
Equipos	Equipo de cómputo, impresora, escáner y equipo telefónico.

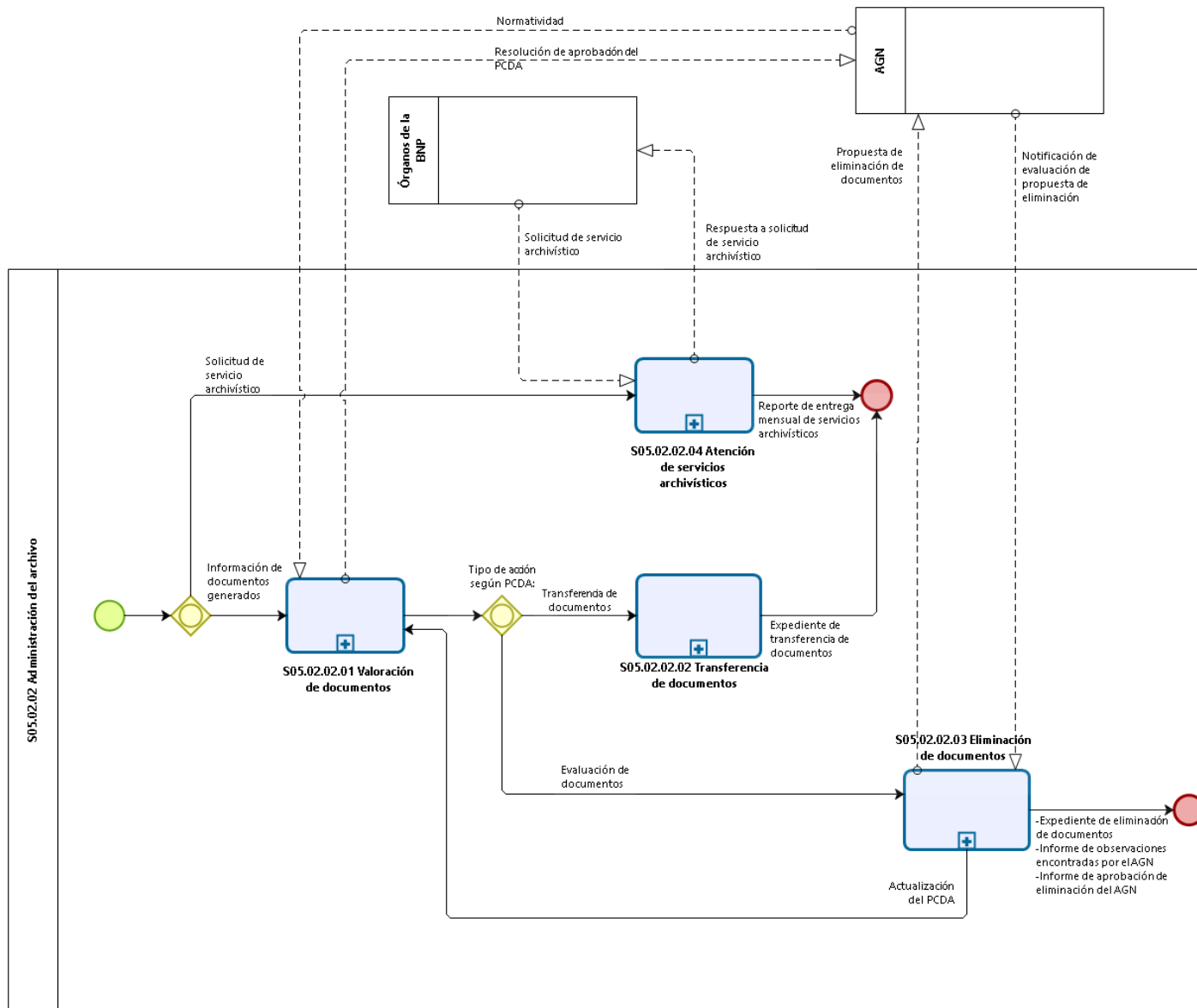

 Firmado digitalmente por
 MALDONADO VILLALBA Carlos Felipe FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500



 Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500


 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AROTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16
 19:42:41-0500

Diagrama de Bloques



 biblioteca nacional del Perú		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 3		Tipo	Soporte
				Versión	01
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre			
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.			
Nivel 1	S05.02	Gestión documentaria.			
Nivel 2	S05.02.02	Administración del archivo.			
Nivel 3	S05.02.02.01	Valoración de documentos.			

Caracterización del Proceso			
Objetivo	Realizar las actividades de valoración documental de los documentos generados por los órganos de la entidad, de acuerdo a la normatividad del Archivo General de la Nación.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • AGN: Archivo General de la Nación. • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • CED: Comité Evaluador de Documentos. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. • GG: Gerencia General. • PCDA: Programa de Control de Documentos Archivísticos. <ul style="list-style-type: none"> • Archivo Central: Se encuentra a cargo del EACGD, donde se conservan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizado su periodo de retención. • Archivo de Gestión: Nivel de archivo que se constituye en cada órgano de la BNP, es el responsable de la organización, custodia, conservación y uso de la documentación producida o recibida por los órganos de la BNP, hasta ser transferida al Archivo Central. • CED: Es designado por la más alta autoridad institucional y es el encargado de conducir el proceso de elaboración del PCDA y brindar opinión favorable sobre la eliminación de documentos. • PCDA: Es un documento de gestión archivística que determina las agrupaciones documentales (fondo, sección y serie) y establece los valores y periodos de retención de cada una de las series documentales del Archivo de Gestión. • Responsable del Archivo Central: Servidor/a encargado/a por el EACGD de la GG para cumplir las funciones de planificación, organización, coordinación, control y ejecución de las actividades operativas en el tratamiento de los procesos técnicos archivísticos del acervo documentario a cargo del Archivo Central. • Valoración documental: Es un procedimiento archivístico que consiste en identificar y establecer el valor y periodo de retención de toda serie documental del PCDA. 		
Dueño del Proceso	Gerente/a General.		
Indicador de desempeño	-		
Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • AGN. • S05.02.02.03 Eliminación de documentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad. • Actualización del PCDA. 	<ul style="list-style-type: none"> • PCDA aprobado. • Resolución de aprobación del PCDA. 	<ul style="list-style-type: none"> • AGN. • GG. • S05.02.02.02 Transferencia de documentos. • S05.02.02.03 Eliminación de documentos.
Controles	Verificación de los documentos de los órganos de la BNP para la transferencia de archivos.		

Recursos	
Recursos humanos	Gerente/a General, Coordinador/a del EACGD, Responsable del Archivo Central, Asistente del Archivo Central y CED.
Instalaciones	Oficinas administrativas y repositorios del Archivo Central.
Sistemas informáticos	e-GD BNP.
Equipos	Equipo de cómputo, impresora y equipo telefónico.



Tipo	Soporte
Versión	01


Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.
Nivel 1	S05.02	Gestión documentaria.
Nivel 2	S05.02.02	Administración del archivo.
Nivel 3	S05.02.02.02	Transferencia de documentos.

Caracterización del Proceso

Objetivo	Realizar las actividades de organización y asesoría a los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú para la transferencia de documentos a los repositorios del Archivo Central.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. • EPIP: Equipo de Trabajo de Planificación, Inversiones y Presupuesto. • GG: Gerencia General. • OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. • PCDA: Programa de Control de Documentos Archivísticos. <ul style="list-style-type: none"> • Archivo Central: Se encuentra a cargo del EACGD, donde se conservan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizado su periodo de retención. • Archivo de Gestión: Nivel de archivo que se constituye en cada órgano de la BNP, es el responsable de la organización, custodia, conservación y uso de la documentación producida o recibida por los órganos de la BNP, hasta ser transferida al Archivo Central. • Encargado/a de la transferencia de documentos: Servidor/a de la BNP al que se le asignan las funciones para la transferencia de documentos. • PCDA: Es un documento de gestión archivística que determina las agrupaciones documentales (fondo, sección y serie) y establece los valores y periodos de retención de cada una de las series documentales del Archivo de Gestión. • Responsable del Archivo Central: Servidor/a encargado/a por el EACGD de la GG para cumplir las funciones de planificación, organización, coordinación, control y ejecución de las actividades operativas en el tratamiento de los procesos técnicos archivísticos del acervo documentario a cargo del Archivo Central. • Transferencia de documentos: Consiste en el traslado de los documentos de un archivo de gestión al Archivo Central al vencimiento de los periodos de retención establecidos en los programas de control de documentos. 		
Dueño del Proceso	Gerente/a General.		
Indicador de desempeño	Cumplimiento de las actividades de transferencia de documentos.		
	Proveedores	Entradas	Salidas
	• S05.02.02.01 Valoración de documentos.	• PCDA aprobado.	• Expediente de transferencia de documentos.
			• Órganos de la BNP.
Controles	Verificación de documentos de los órganos de la BNP para la transferencia de archivos.		

Recursos

Recursos humanos	Gerente/a General, Asesor/a de la GG, Jefe/a de la OPP, Coordinador/a del EPIP, Profesional en Planificación e Inversiones, Director/a o Jefe/a del encargado/a de la transferencia de documentos, Encargado/a de la transferencia de documentos, Coordinador/a del EACGD, Responsable del Archivo Central y Asistente del Archivo Central.
Instalaciones	Oficinas administrativas y repositorios del Archivo Central.
Sistemas informáticos	e-GD BNP.
Equipos	Equipo de cómputo, impresora, escáner y equipo telefónico.


 biblioteca nacional del Perú		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 3		Tipo	Soporte
				Versión	01
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre			
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.			
Nivel 1	S05.02	Gestión documentaria.			
Nivel 2	S05.02.02	Administración del archivo.			
Nivel 3	S05.02.02.03	Eliminación de documentos.			

Caracterización del Proceso

Objetivo	Descongestionar progresivamente los repositorios del Archivo Central de la Biblioteca Nacional del Perú para el uso eficiente de recursos, equipos, mobiliario y espacios físicos.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • AGN: Archivo General de la Nación. • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. • GG: Gerencia General. • PCDA: Programa de Control de Documentos Archivísticos. <ul style="list-style-type: none"> • Archivo Central: Se encuentra a cargo del EACGD, donde se conservan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizado su periodo de retención. • Archivo de Gestión: Nivel de archivo que se constituye en cada órgano de la BNP, es el responsable de la organización, custodia, conservación y uso de la documentación producida o recibida por los órganos de la BNP, hasta ser transferida al Archivo Central. • Eliminación de documentos: Procedimiento archivístico que consiste en la destrucción física de series documentales, autorizado expresamente por el AGN y/o Archivos Regionales. • PCDA: Es un documento de gestión archivística que determina las agrupaciones documentales (fondo, sección y serie) y establece los valores y periodos de retención de cada una de las series documentales del Archivo de Gestión. • Responsable del Archivo Central: Servidor/a encargado/a por el EACGD de la GG para cumplir las funciones de planificación, organización, coordinación, control y ejecución de las actividades operativas en el tratamiento de los procesos técnicos archivísticos del acervo documentario a cargo del Archivo Central. 		
Dueño del Proceso	Gerente/a General.		
Indicador de desempeño	-		
	Proveedores	Entradas	Salidas
	<ul style="list-style-type: none"> • S05.02.02.01 Valoración de documentos. • AGN. 	<ul style="list-style-type: none"> • PCDA aprobado. • Notificación de evaluación de propuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> • Expediente de eliminación de documentos. • Informe de observaciones encontradas por el AGN. • Actualización del PCDA. • Informe de aprobación de eliminación del AGN. • Propuesta de eliminación de documentos.
			Clientes
			<ul style="list-style-type: none"> • S05.02.02.01 Valoración de documentos. • AGN. • GG.
Controles	Revisión de documentos en los repositorios del Archivo Central.		

Recursos


Recursos humanos	Gerente/a General, Coordinador/a del EACGD, Responsable del Archivo Central y Asistente del Archivo Central.
Instalaciones	Oficinas administrativas y repositorios del Archivo Central.
Sistemas informáticos	e-GD BNP.
Equipos	Equipo de cómputo, impresora, escáner y equipo telefónico.

 biblioteca nacional del Perú		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 2		Tipo	Soporte
				Versión	01
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre			
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.			
Nivel 1	S05.02	Gestión documentaria.			
Nivel 2	S05.02.03	Emisión de resoluciones.			

Caracterización del Proceso			
Objetivo	Elaborar los proyectos de resolución solicitados por los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú con la finalidad de emitir resoluciones suscritas por la Alta Dirección de la entidad.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • EACGD: Equipo de Trabajo de Trabajo al Ciudadano y Gestión Documentaria. • GG: Gerencia General. • J: Jefatura de la BNP. • OAJ: Oficina de Asesoría Jurídica. <ul style="list-style-type: none"> • Órgano proponente: Órgano de la BNP que elabora una propuesta de documento, responsable de su elaboración, conducción e implementación. • Órgano involucrado: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de la propuesta de documento, en el marco de sus competencias y funciones. 		
Dueño del Proceso	Gerente/a General.		
Indicador de desempeño	-		
Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Órganos de la BNP. • Ciudadanía – Servidores/as 	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta para emisión de resolución. • Solicitud de emisión de resolución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación de resolución emitida. 	<ul style="list-style-type: none"> • Órganos de la BNP.
Controles	-		


Recursos	
Recursos humanos	Jefe/a Institucional, Asesor/a de la J, Gerente/a General, Asesor/a de la GG, Jefe/a de la OAJ, Profesional en Derecho de la OAJ, Director/a o Jefe/a del órgano involucrado, Coordinador/a del Equipo de Trabajo de órgano involucrado, Director/a o Jefe/a del órgano proponente, Coordinador/a del Equipo de Trabajo de órgano proponente, Coordinador/a del EACGD y Profesional del EACGD.
Instalaciones	Oficinas administrativas.
Sistemas informáticos	e-GD BNP.
Equipos	Equipo de cómputo, impresora y equipo telefónico.

 Firmado digitalmente por
PALOMARES VILLALBA A Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500

 Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

Anexo N° 3:


Fichas de procedimientos y diagramas de flujo del proceso de soporte S05


 Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

Procedimiento	Código	GG-PR-01
Atención de sugerencias	Versión	02
	Página	1 de 6


	Órgano	Firma y sello
Elaborador por: Andrea Celmira Postigo Cuentas	Gerencia General Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	
Revisado por: Ricardo Maldonado Rodríguez	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
Aprobado por: Carlos Felipe Palomares Villanueva	Gerencia General	

 Firmado digitalmente por
 PALOMARES VILLANUEVA Carlos Felipe FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500


 Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

Control de cambios del documento					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo ¹	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio
01	11/20	M	Desarrollo del procedimiento	Actualización en la secuencia de actividades.	Coordinadora del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria

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

 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AGOTINCO Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-01
	Atención de sugerencias	Versión	02
		Página	2 de 6

Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.
Nivel 1	S05.01	Atención al ciudadano.
Nivel 2	S05.01.01	Atención de sugerencias.

Caracterización de elementos	
Tipo	Soporte.
Objetivo	Gestionar las sugerencias presentadas ante la Biblioteca Nacional del Perú, generando un proceso de retroalimentación que permita la mejora continua de los servicios que se brindan.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública.
Alcance	Desde la recepción de la sugerencia, emisión de la respuesta al/a la ciudadano/a hasta la toma de conocimiento del/de la Jefe/a Institucional o Gerente/a General sobre las sugerencias a implementar.
Órganos involucrados	Gerencia General y Órgano competente.
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> BNP: Biblioteca Nacional del Perú. e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. EBP: Estaciones de Biblioteca Pública. GBPL: Gran Biblioteca Pública de Lima. GG: Gerencia General. <ul style="list-style-type: none"> Buzón de sugerencias: Es el canal de comunicación ubicado en puntos estratégicos a disposición del/de la ciudadano/a para que pueda hacer llegar sus sugerencias a la BNP por medio escrito y/o virtual. Órgano competente: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de una sugerencia o consulta, en el marco de sus competencias y funciones. Sugerencia: Manifestación que realiza la ciudadanía ante la BNP, como propuesta para mejorar algún aspecto de competencia de la entidad, en relación a los servicios que brinda.
Dueño del Proceso	Gerente/a General.

Condiciones Generales	
<ul style="list-style-type: none"> Los/as encargados/as del buzón de sugerencias son designados por la GG y tienen a cargo la custodia del buzón de sugerencias que les corresponde. El/La encargado/a del buzón de sugerencias en una EBP corresponde al/a la responsable de dicha EBP. Las sugerencias en físico se recogen y se envían digitalizadas el primer día hábil de la semana, al correo electrónico: sugerencias@bnp.gob.pe, dicho correo es gestionado por el EACGD. Las sugerencias recibidas en las EBP son remitidas por el/la Coordinador/a General de las EBP al EACGD. Las sugerencias que se implementen deben estar enfocadas en la mejora continua de los servicios que brinda la BNP. 	

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
La sugerencia ingresa mediante canal presencial o virtual. <ul style="list-style-type: none"> Presencial: Consiste en la presentación de la sugerencia por medio del formato físico habilitado para tal fin "GG-FO-01 Registro de sugerencias" y depositado en las ánforas previstas con un letrero de buzón de sugerencias dentro de las instalaciones de la BNP. Virtual: Consiste en la presentación de sugerencias por medios electrónicos, los cuales serán canalizados a través del correo electrónico: sugerencias@bnp.gob.pe. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía.

Desarrollo del Procedimiento			
Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable
Sugerencia presencial: Empieza en 1. Sugerencia virtual: Empieza en 2.			

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



Firmado digitalmente por
PALOMARES YLLA
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/16 18:38:58-0500



Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/16 19:45:0500



Firmado digitalmente por
MALLONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500



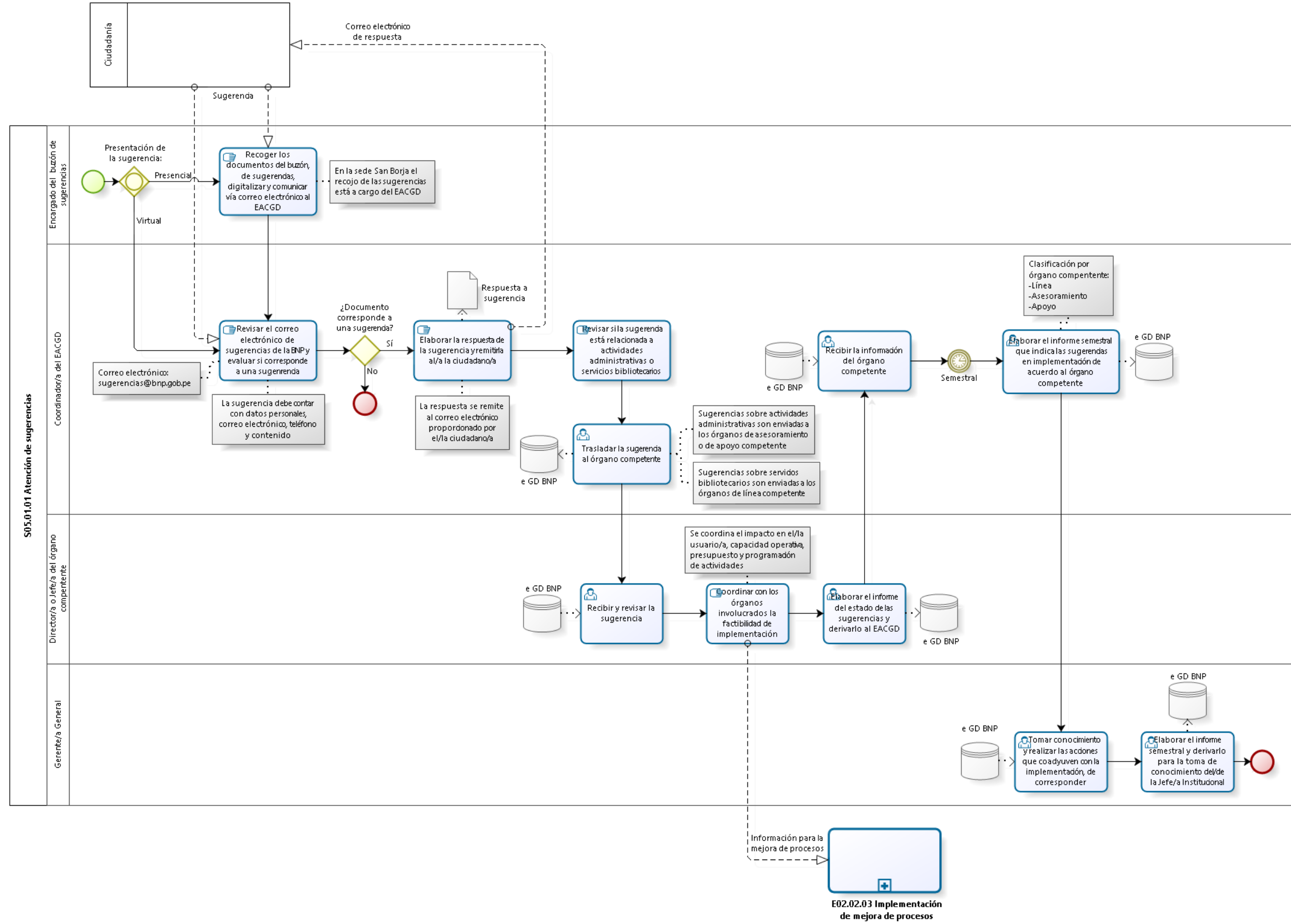
Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

1	Recoger los documentos del buzón de sugerencias, digitalizar y comunicar vía correo electrónico al EACGD. Nota: En la sede San Borja el recojo de las sugerencias está a cargo del EACGD. Continúa en 3.	-	GG/GBPL	Encargado/a de buzón de sugerencias
2	Revisar el correo electrónico de sugerencias de la BNP y evaluar si corresponde a una sugerencia. Nota: -Correo electrónico: sugerencias@bnp.gob.pe -La sugerencia debe contar con datos personales, correo electrónico, teléfono y contenido. ¿Documento corresponde a una sugerencia? Sí: Continúa en 3. No: Fin del procedimiento.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
3	Elaborar la respuesta de la sugerencia y remitirla al/a la ciudadano/a. Nota: La respuesta se remite al correo electrónico proporcionado por el/la ciudadano/a.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
4	Revisar si la sugerencia está relacionada a actividades administrativas o servicios bibliotecarios.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
5	Trasladar las sugerencias al órgano competente. Nota: -Sugerencias sobre actividades administrativas son enviadas a los órganos de asesoramiento o de apoyo competente. -Sugerencias sobre servicios bibliotecarios son enviadas a los órganos de línea competente. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
6	Recibir y revisar la sugerencia. Herramienta: e-GD BNP.	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano competente
7	Coordinar con los órganos involucrados la factibilidad de la implementación. Nota: Se coordinará el impacto en el/la usuario/a, capacidad operativa, presupuesto y programación de actividades.	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano competente
E02.02.03 Implementación de mejora de procesos: Proceso que describe la secuencia de actividades para el análisis de la información correspondiente a la mejora de procesos.				
8	Elaborar el informe del estado de las sugerencias y derivarlo al EACGD. Herramienta: e-GD BNP.	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano competente
9	Recibir la información del órgano competente.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
10	Elaborar el informe semestral que indica las sugerencias en implementación de acuerdo al órgano competente. Nota: Clasificación por órgano competente. -Línea. -Asesoramiento. -Apoyo. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
11	Tomar conocimiento y realizar las acciones que coadyuven con la implementación, de corresponder. Herramienta: e-GD BNP. Fin del procedimiento.	-	GG	Gerente/a General
12	Elaborar el informe semestral y remitirlo para la toma de conocimiento del/de la Jefe/a Institucional. Herramienta: e-GD BNP. Fin del procedimiento.	-	GG	Gerente/a General
Documentos que se generan				
<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la sugerencia remitida vía correo electrónico al/a la ciudadano/a. • Informe semestral que indica las sugerencias en implementación. 				
Registros				
<ul style="list-style-type: none"> • GG-FO-01 Registro de sugerencias. 				

Anexos

- Anexo N° 1: Modelo de registro de sugerencias en el portal web de la BNP.
- Anexo N° 2: Formato "GG-FO-01 Registro de sugerencias".


Diagrama



bnp
Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS, Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500


bnp
Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ, Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

bnp
Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO, Arq. FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500


 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-01
	Atención de sugerencias	Versión	01
		Página	5 de 6

Anexo N° 1: Modelo de registro de sugerencias del portal web de la BNP

Buzón de Sugerencias




 Firmado digitalmente por
FALCÓNARE VILLAMUÑA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500

 Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500


Formato: Digital

La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.


Clasificación: Uso Interno

 Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500


 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AGOTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

	Procedimiento	Código	GG-PR-01
	Atención de sugerencias	Versión	01
		Página	6 de 6


Anexo N° 2: Formato “GG-FO-01 Registro de sugerencias”

	Formato	Código	GG-FO-01
	Registro de sugerencias	Versión	01
		Página	1 de 1
DATOS PERSONALES			
Nombre y Apellido			
DNI/ CE			
Teléfono			
Correo Electrónico			
CONTENIDO			
FECHA	/ / /		
<p>.....</p> FIRMA			



 Firmado digitalmente por
 MALDONADO VILLANUEVA Carlos Felipe FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500


 Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

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


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500


 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AGOTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16
 19:42:41-0500

	Procedimiento	Código	GG-PR-03
	Atención de quejas por defecto de tramitación	Versión	01
		Página	1 de 8

	Órgano	Firma y sello
Elaborador por: Andrea Celmira Postigo Cuentas	Gerencia General Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	
Revisado por: Ricardo Maldonado Rodríguez	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
Aprobado por: Carlos Felipe Palomares Villanueva	Gerencia General	



Firmado digitalmente por
PALOMARES VILLANUEVA Carlos Felipe
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500



Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

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

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



Firmado digitalmente por
Maldonado Rodríguez Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500



Firmado digitalmente por
JIMENEZ ARDITO Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.
Nivel 1	S05.01	Atención al ciudadano.
Nivel 2	S05.01.03	Atención de quejas por defecto de tramitación.

Caracterización de elementos

Tipo	Soporte.
Objetivo	Gestionar las quejas por defectos de tramitación respecto a un procedimiento administrativo seguido ante la Biblioteca Nacional del Perú.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú. • Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. • Resolución Jefatural N° 193-2020-BNP, que aprueba la Directiva N° 011-2020-BNP, "Disposiciones para la gestión de quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú".
Alcance	Desde la recepción, pasando por la Resolución que declara fundada o infundada la queja por defectos de tramitación, hasta la respuesta emitida al/la Ciudadano/a.
Órganos involucrados	Gerencia General y Órgano quejado.
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. • GG: Gerencia General. • J: Jefatura de la BNP. • Defecto de tramitación: Conducta administrativa –activa u omisiva– del/de la funcionario/a o servidor/a encargado/a de la tramitación del expediente que afecte o perjudique derechos subjetivos o intereses legítimos del/de la administrado/a, y cualquier acción que importe paralización, infracción de los plazos establecidos legalmente, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites que deben ser subsanados. • Órgano quejado: Órgano de la BNP que tramita el procedimiento administrativo contra el cual el/la ciudadano/a presenta la queja. • Queja por defecto de tramitación: Es toda manifestación de disconformidad efectuada por el/la ciudadano/a, sobre defectos de tramitación en un procedimiento, conforme a lo establecido en el artículo 169 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. • Servidor/a quejado/a: Persona que realiza labores directamente vinculadas al cumplimiento de las funciones de su cargo contra quien se interpone la queja.
Dueño del Proceso	Gerente/a General.

Condiciones Generales

- La queja por defecto de tramitación puede presentarse en cualquier etapa del procedimiento administrativo, de presentarse alguna de las siguientes situaciones:
 - Paralización injustificada del procedimiento.
 - Incumplimiento de los plazos establecidos para el procedimiento.
 - Incumplimiento de los deberes funcionales que perjudiquen el trámite oportuno de lo solicitado por el/la ciudadano/a.
- En caso la queja por defecto de tramitación se presente de manera virtual fuera del horario de atención (lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.) o días feriados, se tendrá por recibida a partir de las 8:30 a.m. del día hábil siguiente.
- Cuando el órgano quejado se encuentre en un lugar distinto al de la Mesa de Partes de la BNP, esta debe remitirla inmediatamente de manera digital, debiendo de regularizar la entrega física de la queja al día hábil siguiente.

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
La queja por defecto de tramitación ingresa mediante canal presencial o virtual. <ul style="list-style-type: none"> • Presencial: A través de la mesa de partes de la BNP. • Virtual: A través del portal web institucional de la BNP (www.bnp.gob.pe). 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía.

Desarrollo del Procedimiento


Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable

Firmado digitalmente por PALOMARCE VILLALBA Carlos Salvo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 18:38:33-0500

Firmado digitalmente por POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 18:54:45-0500


Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

Firmado digitalmente por JIMENEZ AROTINCO Angelica FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500


 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-03
	Atención de quejas por defecto de tramitación	Versión	01
		Página	3 de 8

	<p>Queja por defecto de tramitación presencial: Empieza en 1. Queja por defecto de tramitación virtual: Empieza en 4.</p>			
1	<p>Recibir la queja y verificar el cumplimiento de requisitos previstos en la normativa. ¿Queja por defecto de tramitación cumple con requisitos de admisibilidad? Sí: Continúa en 3. No: Continúa en 2.</p>	-	GG	Asistente en trámite documentario
2	<p>Comunicar las observaciones encontradas. ¿Ciudadano/a subsanó las observaciones? Sí: Continúa en 3. No: Continúa en 11.</p>	-	GG	Asistente en trámite documentario
3	<p>Escanear, registrar y derivar la queja por defecto de tramitación al Superior Jerárquico del órgano quejado y con copia al EACGD. Nota: -Derivación de la queja en el día de recepción, posteriormente se remite en físico. Herramienta: e-GD BNP. Continúa en 6.</p>	-	GG	Asistente en trámite documentario
4	<p>Revisar la queja, identificar al órgano quejado y proyectar el documento de derivación. Herramienta: Queja por defecto de tramitación (formulario virtual).</p>	-	GG	Profesional del EACGD
5	<p>Derivar la queja por defecto de tramitación al superior jerárquico del órgano quejado. Nota: Derivación de la queja en el día de la recepción. Herramienta: e-GD BNP.</p>	-	GG	Coordinador/a del EACGD
6	<p>Tomar conocimiento y derivar la queja al Jefe/a o Director /a del órgano quejado. Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> Plazo de atención del órgano no mayor a tres (3) días hábiles de presentada la queja. Puede disponer motivadamente que otro funcionario de similar jerarquía al quejado conozca del asunto. <p>Herramienta: e-GD BNP.</p>	-	J o GG (Superior Jerárquico)	Jefe/a Institucional o Gerente/a General
7	<p>Revisar la queja y derivarlo al/a la servidor/a quejado/a para el descargo correspondiente. Nota: En caso el/la servidor/a pertenezca a un Equipo de Trabajo, la solicitud es derivada al/a la Coordinador/a del Equipo de Trabajo correspondiente, para su posterior derivación al/a la servidor/a.</p>	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano quejado
8	<p>Elaborar y derivar el informe de descargo. Nota: -Plazo de atención de un (1) día hábil. -De pertenecer a un Equipo de Trabajo, la solicitud es derivada al/a la Coordinador/a del Equipo de Trabajo correspondiente, para su posterior derivación al/a la Director/a o Jefe/a del órgano. Herramienta: e-GD BNP.</p>	-	Órgano de la BNP	Servidor/a quejado/a
9	<p>Revisar y derivar el descargo al superior jerárquico, indicando las medidas correctivas a efectuar, según corresponda. Nota: -De existir oportunidades de mejora coordina con los órganos involucrados. -La resolución emitida por el superior jerárquico indica si la queja se encuentra fundada o infundada, el envío de antecedentes a la Secretaría Técnica para el deslinde de responsabilidades y las medidas correctivas a efectuar, según corresponda. Herramienta: e-GD BNP. En paralelo: Continúa en 10 y 12.</p>	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano quejado
	<p>S05.02.03 Emisión de resoluciones: Proceso que describe la secuencia de actividades para la emisión de una resolución emitida por la Jefatura de la BNP o la Gerencia General.</p>			
	<p>E02.02.03 Implementación de mejora de procesos: Proceso que describe la secuencia de actividades para el análisis de la información correspondiente a la mejora de procesos.</p>			
10	<p>Custodiar la queja por defecto de tramitación en físico y de corresponder, los documentos generados. Nota: Las quejas virtuales se encuentran en el e-GD BNP.</p>	-	GG	Profesional del EACGD

 Firmado digitalmente por PALOMARÉS, LILIANA A. Carola FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500
 Firmado digitalmente por POSTIGO CUENTAS, Andrea Celmira FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500

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

 Firmado digitalmente por PALOMARÉS, LILIANA A. Carola FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500
 Firmado digitalmente por JIMENEZ, ARGENTINO Angelica FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-03
	Atención de quejas por defecto de tramitación	Versión	01
		Página	4 de 8

11	Elaborar y derivar el informe a la GG con el número de quejas por defecto de tramitación formuladas. Nota: -Actividad realizada de forma semestral. -Se adjunta el reporte de seguimiento de quejas por defecto de tramitación. Herramienta: e-GD BNP. Fin del procedimiento.	Formato de reporte de seguimiento de quejas por defecto de tramitación	GG	Coordinador/a del EACGD
12	Elaborar y derivar el informe con el número de quejas por defecto de tramitación recibidas y resueltas. Nota: -Actividad realizada de forma semestral. -Se incluye plazo de la atención, medidas correctivas y un resumen de la respuesta. -Se adjunta el reporte de quejas por defecto de tramitación presentadas en la BNP. Herramienta: e-GD BNP.	Formato de reporte de quejas por defecto de tramitación presentadas en la BNP	Órgano de la BNP	Profesional del órgano quejado
	Revisar y derivar el informe con el número de quejas por defecto de tramitación recibidas y resueltas.	-	Órgano de la BNP	Coordinador/a del Equipo de Trabajo del órgano quejado
	Revisar y derivar el informe a la GG con el número de quejas recibidas y resueltas. Herramienta: e-GD BNP. Fin del procedimiento.	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano quejado
Documentos que se generan				
<ul style="list-style-type: none"> Resolución que declara fundado o infundado la queja por defectos de tramitación. Informe con el número de quejas por defecto de tramitación formuladas. Informe con el número de quejas por defecto de tramitación recibidas y resueltas. 				
Registros				
<ul style="list-style-type: none"> GG-FO-03 Reporte de seguimiento de quejas por defecto de tramitación. GG-FO-04 Reporte de quejas por defecto de tramitación presentadas en la BNP. 				

Anexos

- Anexo N° 1: Modelo del formulario virtual de quejas por defectos de tramitación.
- Anexo N° 2: Formato "GG-FO-03 Reporte de seguimiento de quejas por defecto de tramitación".
- Anexo N° 3: Formato "GG-FO-04 Reporte de quejas por defecto de tramitación presentadas en la BNP".

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

Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

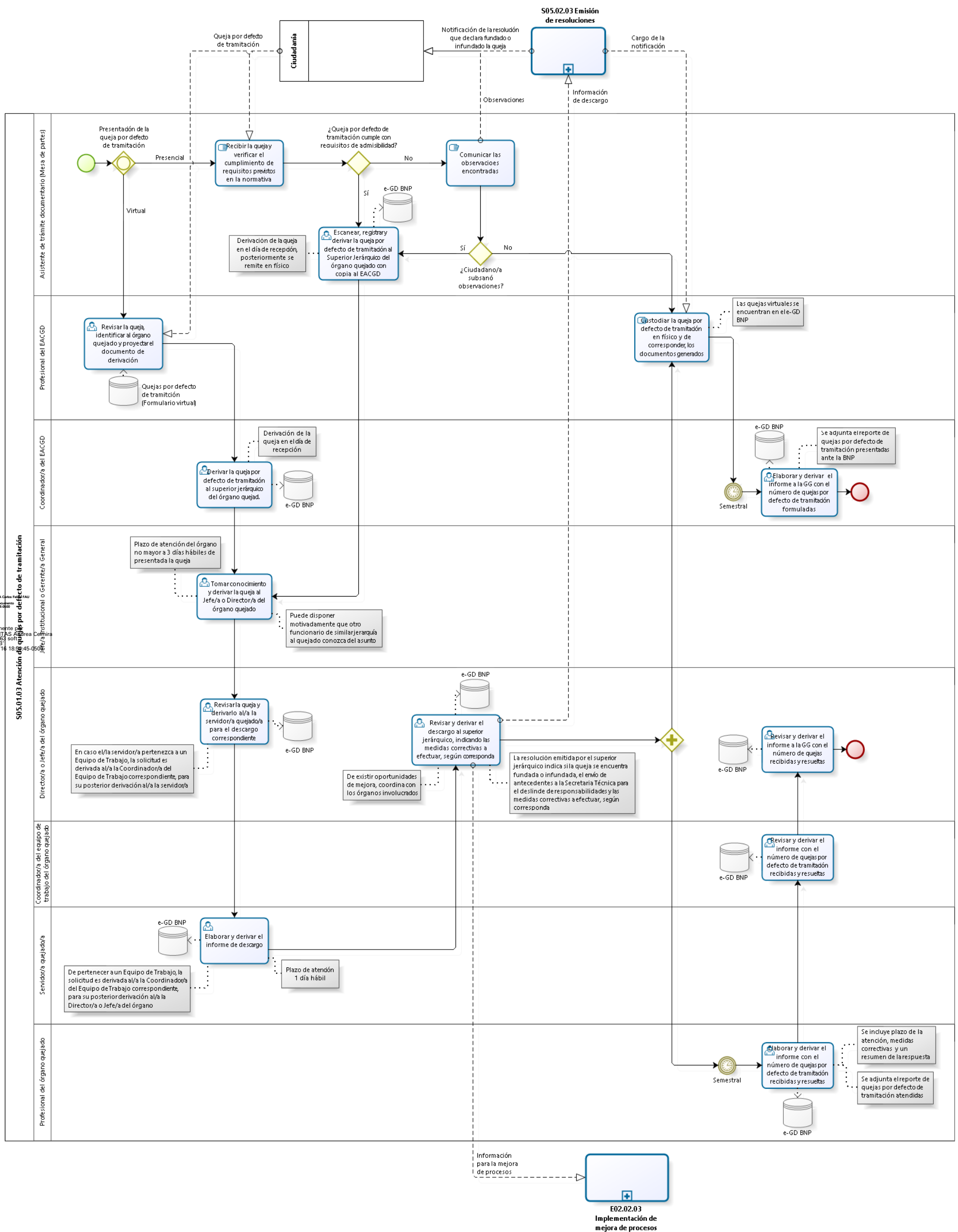
Firmado digitalmente por JIMENEZ AROTINCO Angelica FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

Firmado digitalmente por PALOMARES LIZAMA Carlos Hugo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:38:33-0500

Firmado digitalmente por POSTIGO CUENTAS ARELLANO FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:51:52-0500



Diagrama



Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V B Fecha: 2020/11/16 18:28:45-0500

Anexo N° 1: Modelo del formulario virtual de quejas por defectos de tramitación

QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN

N° de Registro
000000063

DATOS DEL SOLICITANTE

Apellidos y Nombres o Razón Social:

Tipo de Documento: DNI

Número de documento:

(Av. / Calle / Jr / Psje. / N° de Domicilio / Urbanización)

Departamento: SELECCIONAR

Provincia: ▼

Distrito: ▼

E-Mail:

Teléfono:

Celular:

Representante Legal:

II IDENTIFICACIÓN DE LA QUEJA

N° de SISTRA:

Procedimiento:

Unidad Orgánica:

Motivo de la Queja (Marcar)

- Suspensión injustificada del procedimiento
- Infracción de los plazos legalmente establecidos
- Incumplimiento de los plazos legalmente establecidos
- Defectos en la notificación
- Omisión de trámites
- Silencio administrativo positivo
- No elevar el recurso de apelación
- Otro defectos del procedimiento

III FUNDAMENTO DE LA QUEJA

Descripción de la Queja (Máximo 800 caracteres):

IV. DOCUMENTOS O MEDIOS PROBATORIOS QUE SE ANEXAN (FORMATOS PDF, JPG, PNG, ZIP, RAR)

En caso de actuar bajo - representación

Persona Natural: Carta poder simple

Subir archivos

Persona Jurídica: Vigencia del poder

Subir archivos

Copia del DNE:

Subir archivos

Otros:

Subir archivos

V. DECLARACIÓN JURADA

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS SEÑALADOS EXPRESAN LA VERDAD

Asimismo autorizo que todo acto administrativo derivado del presente procedimiento, se me notifique en el correo electrónico (E-mail) consignado en el presente formulario. (Ley N° 27444):

SI
 NO.

IMPORTANTE

1. El horario de recepción a través de este módulo virtual es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 16:30 p.m. Después de este horario, las quejas se considerarán recibidas al día siguiente.
2. Para el cómputo de plazos no se tomará en cuenta los días sábados, domingos ni feriados.
3. La queja presentada en el Biblioteca Nacional, se entenderán recibidas durante el horario de atención de la BNP, en caso sea un día hábil; o a primera hora del inicio del horario de atención en caso la queja se haya presentado en día inhábil o su presentación se haya realizado fuera del horario de atención de la BNP

Procedimiento

Código

GG-PR-03
Atención de quejas por defecto de tramitación


Versión

01

Página

7 de 8

Anexo N° 2: Formato "GG-FO-03 Reporte de seguimiento de quejas por defecto de tramitación"

 biblioteca nacional del Perú	Formato	Código	GG-FO-03
	Reporte de seguimiento de quejas por defecto de tramitación	Versión	01
		Página	1 de 1

	Registro/N° expediente (*)	Órgano quejado	Procedimiento quejado	Informe de descargo	Medidas preventivas	Fundado/ Infundada	Plazo de atención

(*) Queja virtual o física.

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

GG-PR-03

Atención de quejas por defecto de tramitación

Versión

01

Página

8 de 8

Anexo N° 3: Formato “GG-FO-04 Reporte de quejas por defecto de tramitación presentadas en la BNP”

	biblioteca nacional del Perú	Formato		Código	GG-FO-04
		Reporte de quejas por defecto de tramitación presentadas en la BNP		Versión	01
				Página	1 de 1

N°	Registro/N° expediente	Fecha de presentación	Asunto/Sumilla	Órgano quejado	Fundado (*) / Infundada	N° de Acto resolutivo	Fecha de emisión	Medidas preventivas


(*) Fundada: Especificar medidas adoptadas en su condición de órgano quejado.

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	GG-PR-04
	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	Versión	01
		Página	1 de 9

	Órgano	Firma y sello
Elaborador por: Orlando Yahir Chiong Lizano	Gerencia General Equipo de Trabajo de Integridad Institucional	
Revisado por: Ricardo Maldonado Rodríguez	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
Aprobado por: Carlos Felipe Palomares Villanueva	Gerencia General	


 Firmado digitalmente por
 PALOMARES VILLANUEVA Carlos Felipe FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 18:38:0500

 Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500


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

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

 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AGOTINCO Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500


 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-04
	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	Versión	01
		Página	2 de 9


Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.
Nivel 1	S05.01	Atención al ciudadano.
Nivel 2	S05.01.04	Atención de solicitudes de acceso a la información pública.


Caracterización de elementos	
Tipo	Soporte.
Objetivo	Evaluar las solicitudes de acceso a la información pública presentadas ante la Biblioteca Nacional del Perú para su atención, según lo estipulado en la normativa.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Resolución Directoral N° 002-2018-JUS/DGTAIPD, que aprueba la Directiva N° 001-2018-JUS/DGTAIPD, que regula los lineamientos para el reporte de solicitudes de acceso a la información pública a ser remitidos a la Dirección de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales. Resolución de Gerencia General N° 018-2018-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 009-2018-BNP, "Directiva de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Biblioteca Nacional del Perú", modificada con Resolución de Gerencia General N° 046-2019-BNP-GG.
Alcance	Desde la recepción de la solicitud hasta la notificación de la información solicitada, la denegatoria o información de acceso parcial.
Órganos involucrados	Gerencia General y Órgano poseedor de la información.
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> BNP: Biblioteca Nacional del Perú. e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. GG: Gerencia General. SAIP: Sistema de Acceso a la Información Pública. Apelación: Es el recurso administrativo que el/la solicitante puede interponer en un plazo no mayor de quince (15) días calendarios ante el Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, cuando la información de acceso público le ha sido denegada total o parcialmente o cuando no tiene una respuesta dentro del plazo de Ley. Información Pública: Es aquella información creada u obtenida, que se encuentra en posesión o bajo control de la BNP, contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soportes magnético o digital, o cualquier otro formato de naturaleza análoga. Información de acceso parcial: Es aquella información creada u obtenida por la BNP que contiene información pública y que, a su vez, se encuentra dentro de las excepciones establecidas en los artículos 15, 16 y 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, por lo que se permite el acceso solo a la información pública del documento. Órgano poseedor de la información: Órgano de la BNP que tiene la información solicitada, que la ha creado, obtenido o tenga control de ella. Responsable de entregar la información: Servidor/a designado/a por resolución, responsable de cumplir con la obligación de entregar la información de acceso público según la normativa vigente. Solicitud de acceso a la información pública: Es el requerimiento de información presentado por un/a solicitante en el marco de su derecho de acceso a la información pública. Esta puede ser solicitada de manera física o virtual asignándosele un número de registro de trámite documentario en ambos casos.
Dueño del Proceso	Gerente/a General.

Condiciones Generales	
<ul style="list-style-type: none"> El/La responsable de entregar la información debe atender la solicitud de acceso a la información pública en un plazo máximo de diez (10) días hábiles contados desde su presentación. El costo de reproducción solo incluye aquellos gastos directos y exclusivamente vinculados con la reproducción de la información solicitada. El monto de la tasa figura en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la BNP. Cualquier costo adicional se entiende como una restricción del derecho de acceso a la información pública. Asimismo, en la entrega de información se suscribe el acta según el modelo del Anexo N° 3. El/la ciudadano/a solicitante, en cualquier etapa del procedimiento, puede desistirse de su solicitud, para tal efecto se puede hacer uso del Anexo N° 4 del presente documento, el mismo que es proporcionado por el/la Asistente de trámite documentario de la Mesa de Partes. En ese sentido el responsable de entregar la información dispone el archivo de la solicitud. La BNP mediante el SAIP permite el seguimiento a la solicitud de acceso a la información. En caso se comunique el costo de reproducción al/a ciudadano/a solicitante, este debe de acercarse a la BNP a cancelar el monto 	


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

 Firmado digitalmente por
 PALOMARES WILLIAM FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 18:58:33-0500

 Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AROTTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16
 19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-04
	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	Versión	01
		Página	3 de 9

notificado, a efectos de que se entregue la información solicitada.

- En caso el/la ciudadano/a incumpla con cancelar el monto previsto dentro del plazo de treinta (30) días calendario contados a partir de la notificación, la solicitud es archivada. Asimismo, de requerir la información posterior a la fecha indicada, el/la ciudadano/a debe presentar un nuevo requerimiento.
- Excepcionalmente, debido a causas justificadas relacionadas a la comprobada y manifiesta falta de capacidad logística u operativa o de recursos humanos del órgano poseedor de la información, el órgano poseedor de la información debe comunicar al/ a la solicitante la fecha en que proporcionará la información solicitada de forma debidamente fundamentada, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles de recibido el pedido de información, a través del medio que permita comprobar fehacientemente el acuse de recibo, con conocimiento del/ de la responsable de entregar la información.
- El/La ciudadano/a puede interponer recurso de apelación, dentro de los quince (15) días calendario siguientes de denegada total o parcialmente la información solicitada o a partir del vencimiento del plazo de atención.

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
La solicitud se presenta a través de los canales presencial o virtual. <ul style="list-style-type: none"> Presencial: A través de la mesa de partes de la BNP. Virtual: A través del Sistema de acceso a la Información Pública disponible en el portal web institucional de la BNP. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía.

Desarrollo del Procedimiento

Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable
1 Registrar y derivar la solicitud de acceso a la información pública. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Asistente de trámite documentario (Mesa de partes)
2 Recibir la solicitud y verificar el cumplimiento de requisitos previstos en la normativa. Herramienta: SAIP. ¿Solicitud es de competencia de la BNP? Sí: (¿Solicitud cumple con requisitos de admisibilidad?) Sí: Continúa en 6. No: Continúa en 5)	-	GG	Responsable de entregar la información
3 Trasladar la solicitud hacia la entidad obligada o que posea la información.	-	GG	Responsable de entregar la información
4 Notificar al/a la ciudadano/a la derivación de la solicitud a la entidad que posee la información. Fin del procedimiento.	-	GG	Responsable de entregar la información
5 Notificar al/a la ciudadano/a la subsanación de observaciones. Nota: -A través de correo electrónico, carta, oficio o de cualquier medio que permita comprobar el acuse de recibo. -Plazo de subsanación dos (2) días hábiles, caso contrario la solicitud se tendrá por no admitida. ¿Ciudadano/a subsanó observaciones? Sí: Continúa en 6. No: Continúa en 13.	-	GG	Responsable de entregar la información
6 Derivar la solicitud al órgano poseedor de la información. Nota: Plazo un (1) día hábil de recibido la solicitud. Herramienta: SAIP.	-	GG	Responsable de entregar la información
7 Recibir y evaluar la solicitud. Herramienta: SAIP. ¿Denegatoria de la solicitud? Sí: Continúa en 8. No: Continúa en 10.	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano poseedor de la información
8 Elaborar y derivar el informe de denegatoria o de información de acceso parcial. Nota: -Según el art. 13 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806. -Denegatoria de información clasificada como secreta, reservada o confidencial conforme a lo dispuesto en los artículos 15, 16 y 17 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. -Denegatoria de información dentro de los supuestos de la Ley N° 29733, Ley de protección de datos personales. Herramienta: SAIP.	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano poseedor de la información

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



Firmado digitalmente por
 PALOMARES VILLALBA CA. Celso FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 18:53:56




Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45



Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500



Firmado digitalmente por
 JIMENEZ ARDITINGO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-04
	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	Versión	01
		Página	4 de 9

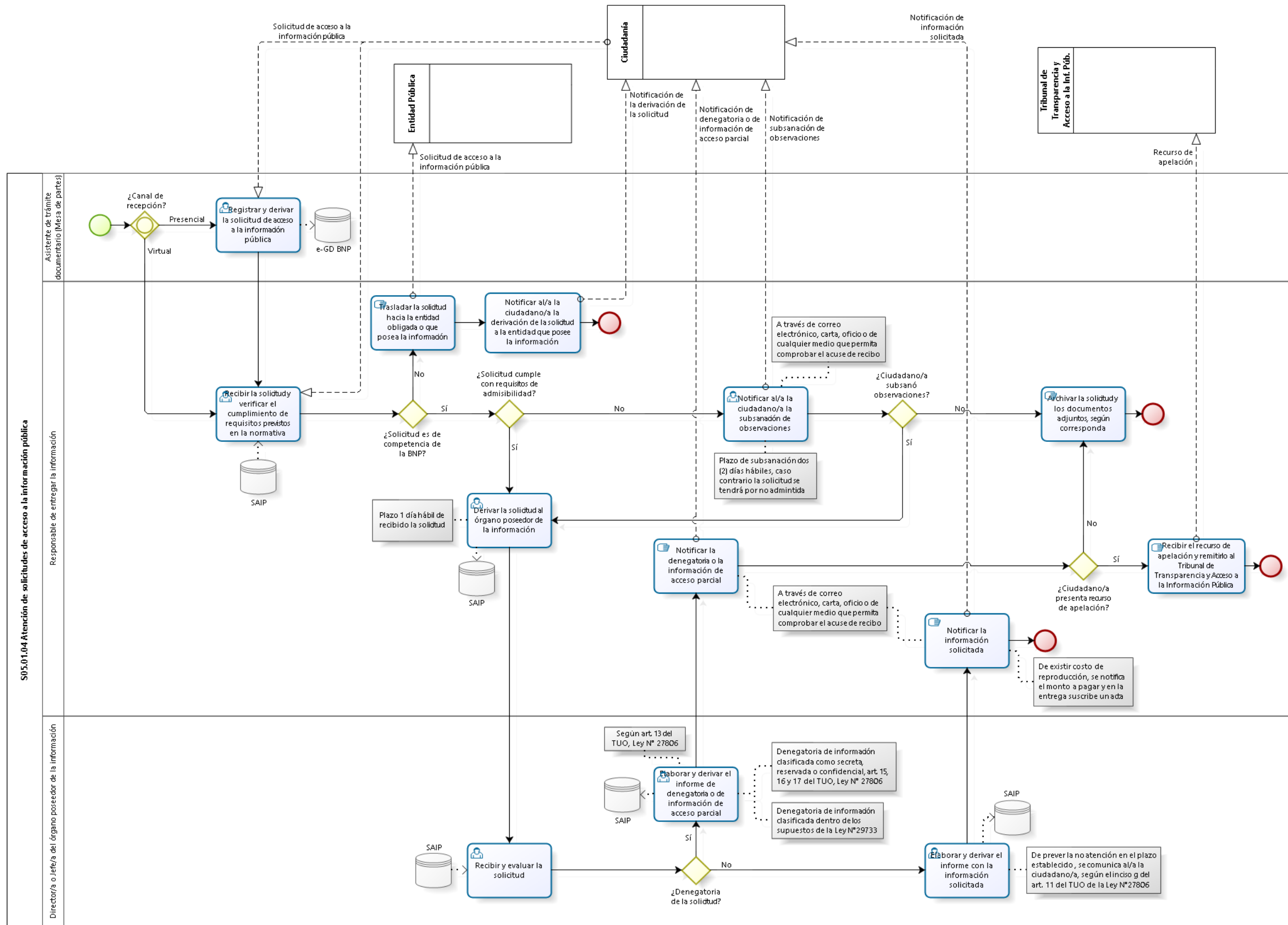
9	<p>Notificar la denegatoria o la información de acceso parcial. Nota: A través de correo electrónico, carta, oficio o de cualquier medio que permita comprobar el acuse de recibo. ¿Ciudadano/a presenta recurso de apelación? Sí: Continúa en 12. No: Continúa en 13.</p>	-	GG	Responsable de entregar la información
10	<p>Elaborar y derivar el informe con la información solicitada. Nota: De prever la no atención en el plazo establecido, se comunica al/a la ciudadano/a, según el inciso g del art. 11 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Herramienta: SAIP.</p>	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano poseedor de la información
11	<p>Notificar la información solicitada. Nota: -A través de correo electrónico, carta, oficio o de cualquier medio que permita comprobar el acuse de recibo. -De existir costo de reproducción, se notifica el monto a pagar en la entrega se suscribe un acta. Fin del procedimiento.</p>	-	GG	Responsable de entregar la información
12	<p>Recibir el recurso de apelación y remitirlo al Tribunal de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Fin del procedimiento.</p>	-	GG	Responsable de entregar la información
13	<p>Archivar la solicitud y los documentos adjuntos, según corresponda. Fin del procedimiento.</p>	-	GG	Responsable de entregar la información
Documentos que se generan				
<ul style="list-style-type: none"> • Notificación de: <ul style="list-style-type: none"> - Información solicitada. - Información denegada. - Información de acceso parcial. 				
Registros				
-				


Anexos

- Anexo N° 1: Modelo de solicitud de acceso a la información pública virtual.
- Anexo N° 2: Modelo de solicitud de acceso a la información pública en físico.
- Anexo N° 3: Formato "GG-FO-05 Acta de entrega".
- Anexo N° 4: Modelo del desistimiento de la solicitud de acceso a la información pública.

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

Diagrama



 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-04
	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	Versión	01
		Página	6 de 9

Anexo N° 1: Modelo de solicitud de acceso a la información pública virtual

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:

Funcionario Responsable de Entregar la Información *

II. DATOS DEL SOLICITANTE:

Tipo de Documento : * <input type="text" value="Documento Nacional de Identidad"/>	Número de Documento : * <input type="text"/>	Foto : * <input type="button" value="Buscar"/>
Nombres : * <input type="text"/>	Apellido Paterno : * <input type="text"/>	Apellido Materno : <input type="text"/>
Domicilio Legal (Av / Jirón / Nro / Dpto / Mz / Lote / Urb) : * <input type="text"/>		
Departamento : * <input type="text" value="--- Seleccione ---"/>	Provincia : * <input type="text" value="--- Seleccione ---"/>	Distrito : * <input type="text" value="--- Seleccione ---"/>
Telefono : <input type="text"/>	Celular : * <input type="text"/>	Correo electrónico : * <input type="text"/>

III. INFORMACIÓN SOLICITADA: (Precise concretamente el pedido de la información)

Detalle : *

1900 caracteres restantes.

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL REQUIERE LA INFORMACIÓN: (Deseable)

Dependencias : *

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN:

Medios Entrega : *

VI. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA AUTORIZADA:

¿Autoriza a otra persona, recoger la documentación solicitada? SI NO

VII. OBSERVACIONES:

Detalle : *

200 caracteres restantes.

VIII. DECLARACIÓN JURADA:

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS INGRESADOS EXPRESAN LA VERDAD SI NO


IX. NOTIFICACIÓN:

Así mismo autorizo que todo acto administrativo derivado al presente procedimiento, se notifique en el correo electrónico consignado en el presente formulario (Ley N° 27444, número 20.4 del artículo 20°)

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	GG-PR-04
	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	Versión	01
		Página	7 de 9

Anexo N° 2: Modelo de solicitud de acceso a la información pública en físico



SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
(Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS)

I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:

II. DATOS DEL SOLICITANTE:			
APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL		DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I./L.M./C.E./OTRO	
DOMICILIO:			
AV/CALLE/JR/PSJ.	N°/DPTO./INT.	DISTRITO	URBANIZACIÓN
PROVINCIA	DEPARTAMENTO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO

III. INFORMACIÓN SOLICITADA:

IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN:

V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (marcar con una "X")							
COPIA SIMPLE	<input type="checkbox"/>	CD	<input type="checkbox"/>	CORREO ELECTRÓNICO	<input type="checkbox"/>	OTRO	<input type="checkbox"/>

VI. AUTORIZACIÓN PARA RECIBIR RESPUESTA DE LA SOLICITUD POR CORREO ELECTRÓNICO:	
AUTORIZO (<input type="checkbox"/>)	NO AUTORIZO (<input type="checkbox"/>)

APELLIDOS Y NOMBRES <hr/> FIRMA <hr/>	FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN
--	---

OBSERVACIONES:


.....

.....


.....

NOTA: PRESENTAR EN ORIGINAL Y COPIA

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	GG-PR-04
	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	Versión	01
		Página	8 de 9

Anexo N° 3: Formato “GG-FO-05 Acta de entrega”

	Formato	Código	GG-FO-05
	Acta de entrega	Versión	01
		Página	1 de 1


Siendo las.....horas del día.....de.....de 20....., en las instalaciones de la Biblioteca Nacional del Perú, se apersonó el/la señor/a identificado/a con DNI N°....., con la finalidad de recoger la información solicitada mediante Solicitud de Acceso a la Información Pública registrada con N°.....

En ese sentido, y conforme lo previsto en el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA vigente, el costo de reproducción de la información solicitada asciende a S/.....(.....y 00/100 soles). Para tal efecto, se anexa al presente, copia del recibo de pago efectuado.

Finalmente, siendo las..... horas, el personal que suscribe la presente acta procede a la entrega de la información solicitada.

Solicitante)	(Personal Biblioteca Nacional del Perú)
Firma:	Firma:
Nombre/Razón Social:.....	Nombre:
DNI N°/RUC N°.....	Órgano o cargo:.....

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	GG-PR-04
	Atención de solicitudes de acceso a la información pública	Versión	01
		Página	9 de 9

Anexo N° 4: Modelo del desistimiento de la solicitud de acceso a la información pública


Yo, _____,
 identificado(a) con DNI N° _____, habiendo solicitado el día _____ con
 registro N° _____, información de acceso público a la Biblioteca Nacional
 del Perú, mediante la presente manifiesto mi voluntad de desistirme del procedimiento de
 solicitud.

De conformidad con lo establecido por el artículo 200 del Texto Único Ordenado de la Ley
 N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General.

FIRMA
D.N.I. N°/RUC N°:


**CON LA PRESENTACIÓN DEL PRESENTE FORMATO EL RESPONSABLE DE ACCESO
 LA INFORMACIÓN PÚBLICA, PODRÁ DECLARAR CONCLUIDO EL PROCEDIMIENTO,
 TENIENDO COMO CONSECUENCIA SU ARCHIVAMIENTO.**

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	GG-PR-05
	Atención de consultas vía telefónica	Versión	01
		Página	1 de 4

	Órgano	Firma y sello
Elaborador por: <p style="text-align: center;">Andrea Celmira Postigo Cuentas</p>	Gerencia General Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	
Revisado por: <p style="text-align: center;">Ricardo Maldonado Rodríguez</p>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
Aprobado por: <p style="text-align: center;">Carlos Felipe Palomares Villanueva</p>	Gerencia General	


 Firmado digitalmente por
 PALOMARES VILLANUEVA Carlos Felipe FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 18:33:0500

 Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500


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

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

 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AGOTINCO Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-05
	Atención de consultas vía telefónica	Versión	01
		Página	2 de 4

Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.
Nivel 1	S05.01	Atención al ciudadano.
Nivel 2	S05.01.05	Atención de consultas vía telefónica

Caracterización de elementos	
Tipo	Soporte.
Objetivo	Recibir las consultas vía telefónica efectuadas a la Biblioteca Nacional del Perú y derivarlas a los órganos competentes para su absolución.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
Alcance	Desde la recepción de la consulta vía telefónica efectuada por el/la ciudadano/a hasta la absolución de la misma por el órgano competente.
Órganos involucrados	Gerencia General y Órgano competente.
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> BNP: Biblioteca Nacional del Perú. EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. Órgano competente: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de una sugerencia o consulta, en el marco de sus competencias y funciones.
Dueño del Proceso	Gerente/a General.

Condiciones Generales

- El EACGD es el equipo responsable de la recepción y derivación de las consultas vía telefónicas a los órganos competentes.

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
• Consultas.	• Ciudadanía.

Desarrollo del Procedimiento

	Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable
	<ul style="list-style-type: none"> Llamada telefónica: Empieza en 1. Actualización del registro de actividades: Empieza en 8. 			
1	Atender la llamada telefónica. ¿Respuesta especializada? Sí: Continúa en 2. No: Continúa en 4.	-	GG	Asistente de la central telefónica
2	Derivar la llamada telefónica para su atención.	-	GG	Asistente de la central telefónica
3	Absolver las consultas al/a la ciudadano/a. Fin del procedimiento.	-	Órgano de la BNP	Servidor/a encargado del órgano competente
4	Absolver las consultas al/a la ciudadano/a.	-	GG	Asistente de la central telefónica
5	Registrar las consultas atendidas. Herramienta: Registro de consultas atendidas.	-	GG	Asistente de la central telefónica
6	Elaborar el reporte mensual de consultas atendidas.	-	GG	Asistente de la central telefónica
7	Tomar conocimiento de las consultas atendidas en el mes. Fin del procedimiento.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
8	Solicitar mensualmente información referente a las actividades relacionadas a los servicios que brinda la BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
9	Remitir información de las actividades a realizar en la BNP. Nota: Informar sobre cambios de personal, anexos o responsables de las actividades	-	Órgano de la BNP	Servidor/a encargado del órgano competente


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

Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500


Firmado digitalmente por JIMENEZ AGOTINCO Angelica FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-05
	Atención de consultas vía telefónica	Versión	01
		Página	3 de 4


10	Actualizar la información a brindar al/a la ciudadano/a. Herramienta: Registro de actividades mensuales de la BNP. Fin del procedimiento.	-	GG	Asistente de la central telefónica
Documentos que se generan				
Reporte mensual de consultas telefónicas atendidas.				
Registros				
-				

Anexo
No aplica.

 Firmado digitalmente por
FALCÓNARE VILLALBA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500

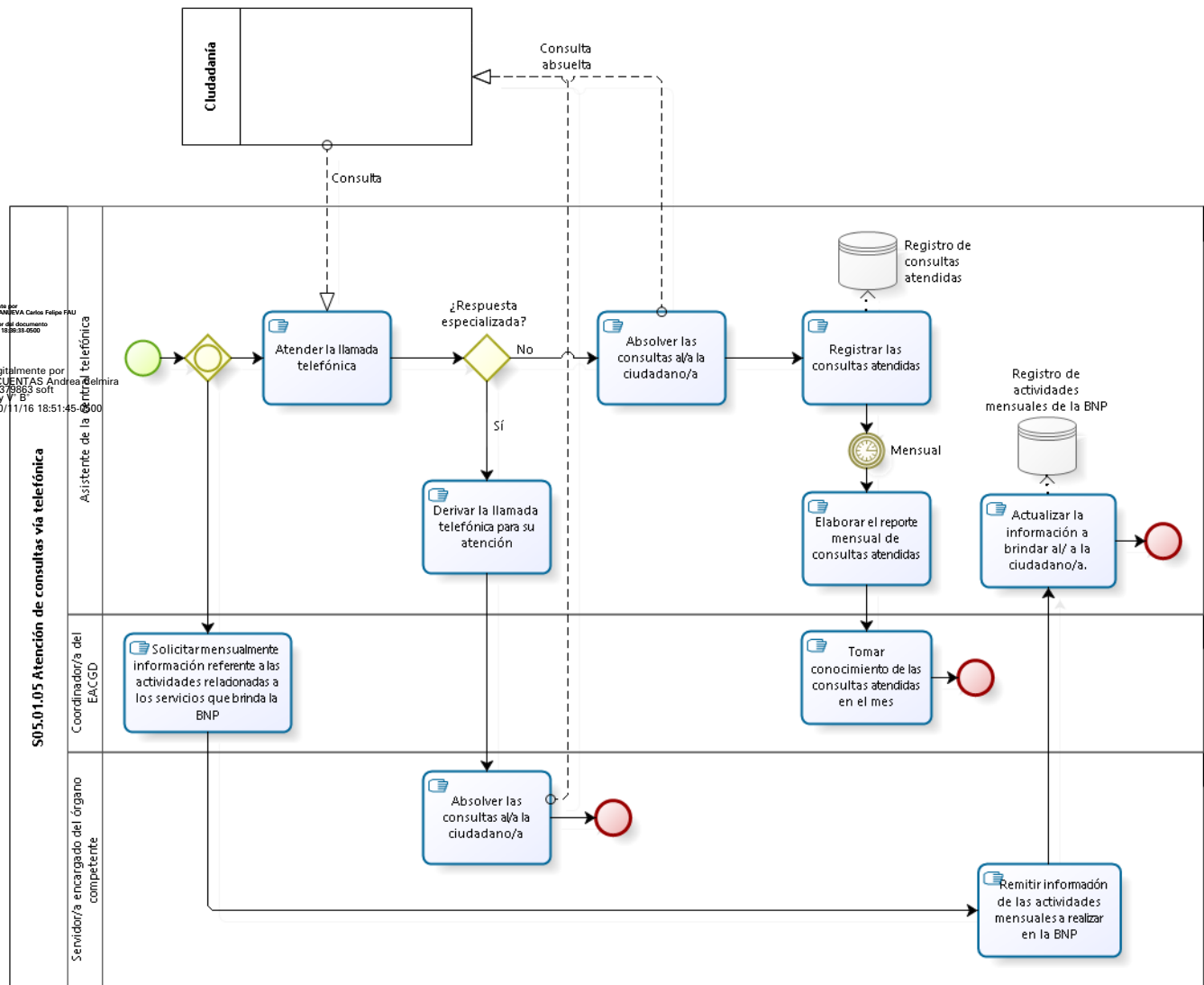
 Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

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


 Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINGO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500


Diagrama



 Firmado digitalmente por FALCÓNARE VILLALBA A Carlos Felipe FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:51:45
 Firmado digitalmente por POSTIGO CUENTAS Andrea FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:51:45

 Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

 Firmado digitalmente por JIMENEZ AROTINCO Angelica FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500


	Procedimiento	Código	GG-PR-07
	Valoración de documentos	Versión	01
		Página	1 de 7

	Órgano	Firma y sello
Elaborado por: <p style="text-align: center;">Andrea Celmira Postigo Cuentas</p>	Gerencia General Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	
Revisado por: <p style="text-align: center;">Ricardo Maldonado Rodríguez</p>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
Aprobado por: <p style="text-align: center;">Carlos Felipe Palomares Villanueva</p>	Gerencia General	

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

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	GG-PR-07
	Valoración de documentos	Versión	01
		Página	2 de 7

Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.
Nivel 1	S05.02	Gestión documentaria.
Nivel 2	S05.02.02	Administración del archivo.
Nivel 3	S05.02.02.01	Valoración de documentos.

Caracterización de elementos	
Tipo	Soporte.
Objetivo	Realizar las actividades de valoración de los documentos generados por los órganos de la entidad, de acuerdo a la normatividad del Archivo General de la Nación.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA, "Norma para la valoración documental en la entidad pública". Resolución de Gerencia General N° 010-2019-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 004-2019-BNP, "Implementación del Sistema Institucional de Archivos de la Biblioteca Nacional del Perú".
Alcance	Desde las actividades de valoración de los documentos archivísticos generados por los órganos de la entidad hasta la aprobación del Programa de Control de Documentos Archivísticos de la Biblioteca Nacional del Perú.
Órganos involucrados	Gerencia General, Órganos de la BNP.
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> AGN: Archivo General de la Nación. BNP: Biblioteca Nacional del Perú. CED: Comité Evaluador de Documentos. e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. FTSD: Ficha Técnica de Series Documentales. GG: Gerencia General. PCDA: Programa de Control de Documentos Archivísticos. TRDA: Tabla de Retención de Documentos Archivísticos <ul style="list-style-type: none"> Archivo Central: Se encuentra a cargo del EACGD, donde se conservan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizado su periodo de retención. Archivo de Gestión: Nivel de archivo que se constituye en cada órgano de la BNP, es el responsable de la organización, custodia, conservación y uso de la documentación producida o recibida por los órganos de la BNP, hasta ser transferida al Archivo Central. Asesoramiento Técnico: Acción de coordinación y orientación metodológica que se brinda a los/as servidores/as encargados/as de los archivos de gestión en materia archivística, con el propósito de integrar las actividades bajo un mismo parámetro. CED: Es designado por la más alta autoridad institucional y es el encargado de conducir el proceso de elaboración del PCDA y brindar opinión favorable sobre la eliminación de documentos. FTSD: Es el formato utilizado para describir las series documentales que conserva una unidad de organización, se registra sus valores y periodos de retención. Periodo de retención: Tiempo (reflejado en años) asignados a cada serie documental para cada fase de archivo. Para el caso del archivo de gestión el periodo de retención inicia una vez concluido el trámite que le da origen. PCDA: Es un documento de gestión archivística que determina las agrupaciones documentales (fondo, sección y serie) y establece los valores y periodos de retención de cada una de las series documentales del Archivo de Gestión. Responsable del Archivo Central: Servidor/a encargado/a por el EACGD de la GG para cumplir las funciones de planificación, organización, coordinación, control y ejecución de las actividades operativas en el tratamiento de los procesos técnicos archivísticos del acervo documentario a cargo del Archivo Central. Series documentales: Es el conjunto de documentos que poseen características comunes, el mismo tipo documental (informes, memorandos, libros de contabilidad, etc.) o el mismo asunto y que, por consiguiente, son archivados, usados y pueden ser transferidos, conservados o eliminados como unidad. TRDA: Instrumento utilizado para registrar las denominaciones de las series documentales, sus secciones, valores y periodos de retención. Valoración documental: Es un procedimiento archivístico que consiste en identificar y establecer el valor y periodo de retención de toda serie documental del PCDA.
Dueño del Proceso	Gerente/a General.


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

Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Carlos Felipe FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

Firmado digitalmente por JIMENEZ AGOTINCO Angelica FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-07
	Valoración de documentos	Versión	01
		Página	3 de 7

Condiciones Generales

-

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad. • Actualización del PCDA. 	<ul style="list-style-type: none"> • AGN. • S05.02.02.03 Eliminación de documentos.

Desarrollo del Procedimiento

Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable
1. Evaluar necesidad de conformación o actualización del CED. ¿Requiere conformar o actualizar los/as integrantes del CED? Sí: Continúa en 2. No: Continúa en 6.	Norma para la valoración documental en la entidad pública	GG	Coordinador/a del EACGD
2. Solicitar la conformación o actualización del CED. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
3. Revisar y derivar la solicitud de conformación del CED. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Gerente/a General
S05.02.03 Emisión de resoluciones: Procedimiento a cargo de la Gerencia General para la emisión de las resoluciones solicitadas por los órganos de la BNP.			
4. Convocar instalación del CED. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
5. Suscribir acta de instalación del CED para inicio de actividades. Herramienta: e-GD BNP.	-	CED	CED
6. Elaborar cronograma de trabajo para la formulación y/o actualización del PCDA.	-	GG	Responsable del Archivo Central
7. Comunicar cronograma de trabajo para formulación y/o actualización del PCDA.	-	GG	Responsable del Archivo Central
8. Comunicar reuniones con los órganos de la BNP para determinar aspectos del PCDA. Nota: Las reuniones se realizan según el cronograma. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
9. Realizar las reuniones acordadas con los órganos. Nota: El/La responsable del Archivo Central orienta en el llenado de las FTSD.	-	GG	Responsable del Archivo Central
10. Identificar y proponer el valor y periodo de retención de las series documentales en los niveles de archivo. Nota: -En coordinación con el/la Responsable del Archivo Central. -Niveles de archivo: -Archivo de Gestión. -Archivo Central.	Formato de FTSD	Órganos/Equipos de trabajo de la BNP	Órganos/Equipos de trabajo de la BNP
11. Consolidar información recabada de todos los órganos de la BNP.	-	GG	Responsable del Archivo Central
12. Revisar y corregir las FTSD.	-	GG	Responsable del Archivo Central
13. Elaborar TRDA.	Formato de TRDA	GG	Responsable del Archivo Central
14. Presentar propuesta de PCDA conteniendo la FTSD y TRDA.	-	GG	Responsable del Archivo Central
15. Derivar informe de propuesta para aprobación del PCDA. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Responsable del Archivo Central
16. Recibir y revisar informe para aprobación del PCDA. Herramienta: e-GD BNP.	-	CED	CED
17. Revisar, validar y suscribir FTSD y TRDA. Nota: De presentar observaciones se comunica con el/la Responsable del Archivo Central.	-	CED	CED
18. Elaborar y derivar informe para aprobación del PCDA. Herramienta: e-GD BNP.	-	CED	CED
19. Derivar informe para aprobación del PCDA. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Gerente/a General
S05.02.03 Emisión de resoluciones: Procedimiento a cargo de la Gerencia General para la emisión de las resoluciones solicitadas por los órganos de la BNP.			

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


Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

Firmado digitalmente por
ANGÉLICA RODRIGUEZ
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

Firmado digitalmente por
ANGÉLICA RODRIGUEZ
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 18:38:0500

Firmado digitalmente por
ANGÉLICA RODRIGUEZ
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 18:38:0500

Firmado digitalmente por
ANGÉLICA RODRIGUEZ
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500


 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-07
	Valoración de documentos	Versión	01
		Página	4 de 7

20	Oficializar la aprobación del PCDA al AGN. Herramienta: e-GD BNP. Fin del procedimiento.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
Documentos que se generan				
<ul style="list-style-type: none"> PCDA aprobado. 				
Registros				
<ul style="list-style-type: none"> GG-FO-06 Ficha Técnica de Serie Documental (FTSD). GG-FO-07 Tabla de Retención de Documentos Archivísticos (TRDA). 				


Anexos

- Anexo N° 1: Formato “GG-FO-06 Ficha Técnica de Serie Documental (FTSD)”.
- Anexo N° 2: Formato “GG-FO-07 Tabla de Retención de Documentos Archivísticos (TRDA)”.


 Firmado digitalmente por
 FALCÓNARE VILLALBA Carlos Felipe FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500


 Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

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


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

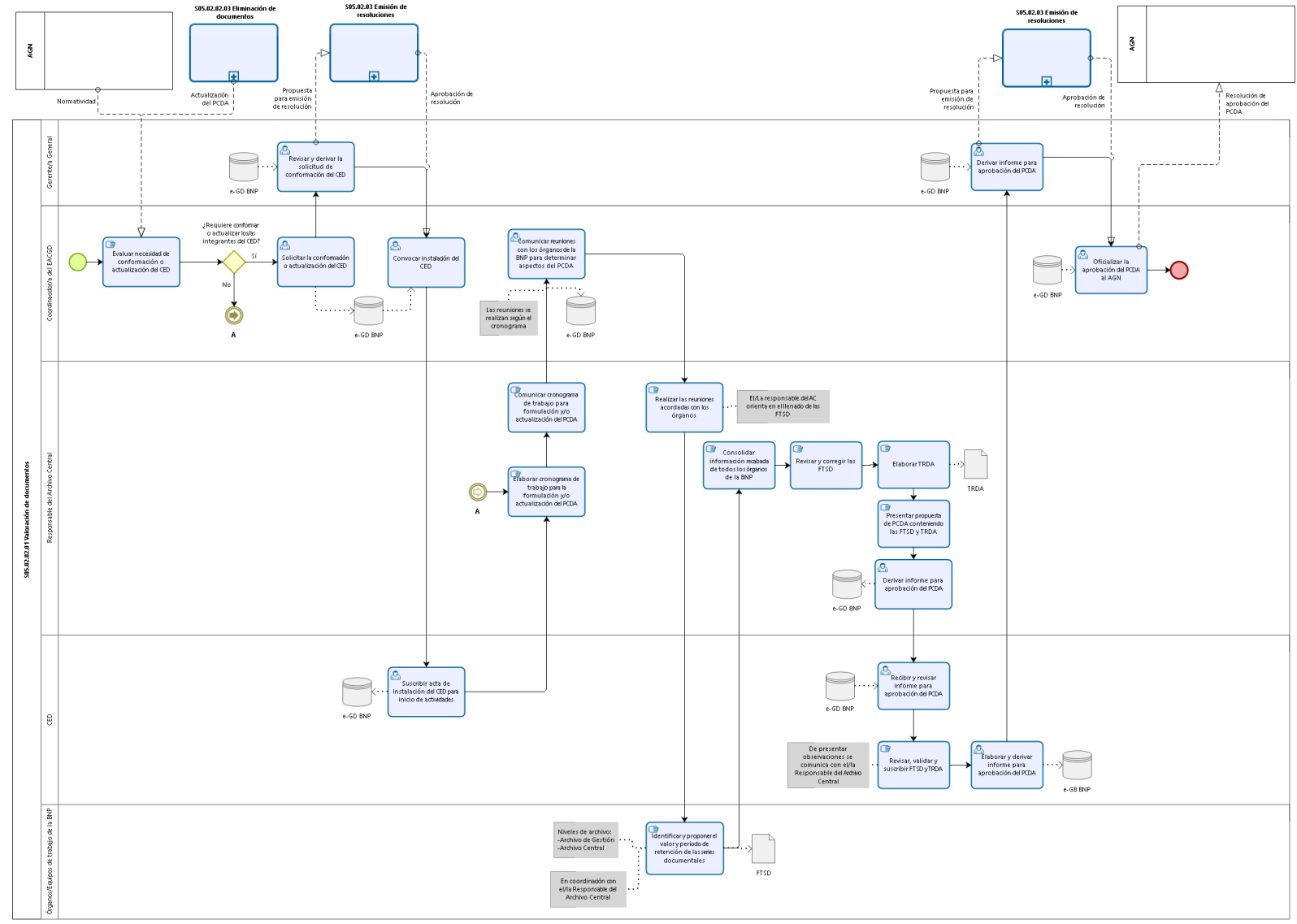

 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AGOTINCIO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16
 19:42:41-0500




Procedimiento
Valoración de documentos


Código	GG-PR-07
Versión	01
Página	5 de 7

Diagrama



	Procedimiento	Código	GG-PR-07
	Valoración de documentos	Versión	01
		Página	6 de 7

Anexo N° 1: Formato "GG-FO-06 Ficha Técnica de Serie Documental (FTSD)


	Formato	Código	GG-FO-06
	Ficha técnica de series documentales (FTSD)	Versión	01
		Página	1 de 1

FICHA N°


1. DATOS GENERALES				
1.1 Región		1.2 Entidad		
1.3 Unidad de Organización		1.4 Documento de Gestión		
2. IDENTIFICADOR DE LA SECCIÓN Y SERIE DOCUMENTAL				
2.1 Sección		2.2 Nombre de la serie		2.3 Código de la serie
3. DESCRIPCIÓN DE SERIE DOCUMENTAL			4. REGLAS DE CONTROL Y RETENCIÓN	
3.1 Definición			4.1 Valor de la serie documental (*)	
			4.2. Periodos de retención	
			Arch. de Gestión (AG)	Arch. Central (AC)
			4.3 Total de años	
3.2. Tipos Documentales que la integran				
3.3. Frecuencia de servicio				
Alta () Media () Baja () Nula ()				
3.2 Marco Normativo				
3.3 Accesibilidad				
3.4 Características Físicas del Documento				
Soporte: Papel () Medio Electrónico () Otros ()				
6. FECHA DE ELABORACIÓN DE LA FTSD:			5. APROBACIÓN DEL COMITÉ EVALUADOR DE DOCUMENTOS	
			_____ Presidente del CED	_____ Funcionario/a resp. de documentos evaluados
			_____ Coordinador/a de la Oficina Asesoría Jurídica	_____ Jefe/a la OAA

(*) T: Temporal / P: Permanente


 Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:38:31-0500
 Firmado digitalmente por POSTIGO CUENTAS Ambrisa Celmitra FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:38:31-0500


	Procedimiento	Código	GG-PR-07
	Valoración de documentos	Versión	01
		Página	7 de 7

Anexo N° 2: Formato "GG-FO-07 Tabla de Retención de Documentos Archivísticos (TRDA)"

	Formato			Código	GG-FO-07
	Tabla de retención de documentos archivísticos (TRDA)			Versión	01
				Página	1 de 1
TABLA N°					
1. Nombre de la entidad:					
2. Sección:					
3. Código	4. Nombre de la serie documental	5. Valor de la serie documental	6. Periodo de Retención		
			A.G	A.C	Total Años de Retención


 Firmado digitalmente por
 FALCÓNARE VILLANUEVA Carlos Felipe FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500


 Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea Delmira
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500


 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AGOTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B
 Fecha: 2020/11/16
 19:42:41-0500

	Órgano	Firma y sello
Elaborado por: Andrea Celmira Postigo Cuentas	Gerencia General Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	
Revisado por: Ricardo Maldonado Rodríguez	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
Aprobado por: Carlos Felipe Palomares Villanueva	Gerencia General	

Firmado digitalmente por
PALOMARES VILLANUEVA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500


Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

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

Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

Firmado digitalmente por
JIMENEZ AGOTINCO Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

	Procedimiento	Código	GG-PR-08
	Transferencia de documentos	Versión	01
		Página	2 de 11
Procesos Relacionados			
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre	
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.	
Nivel 1	S05.02	Gestión documentaria.	
Nivel 2	S05.02.02	Administración del archivo.	
Nivel 3	S05.02.02.02	Transferencia de documentos.	

Caracterización de elementos	
Tipo	Soporte.
Objetivo	Realizar las actividades de organización y asesoría a los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú para la transferencia de documentos a los repositorios del Archivo Central.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 002-2019-AGN/DDPA, "Normas para la transferencia de documentos archivísticos de las entidades públicas". Resolución de Gerencia General N° 075-2019-BNP-GG, aprueba la Directiva N° 019-2019-BNP, "Transferencia de Documentos de los Archivos de Gestión al Archivo Central de la Biblioteca Nacional del Perú". Resolución de Gerencia General N° 010-2019-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 004-2019-BNP, "Implementación del Sistema Institucional de Archivos de la Biblioteca Nacional del Perú".
Alcance	Desde las actividades de coordinación con los órganos de la BNP para la transferencia de los documentos hasta la entrega del expediente de transferencia de documentos a los/as Directores/as o Jefes/as de la BNP.
Órganos involucrados	Gerencia General, Oficina de Planeamiento y Presupuesto, Órganos de la BNP.
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> BNP: Biblioteca Nacional del Perú. e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. EPIP: Equipo de Trabajo de Planificación, Inversiones y Presupuesto. GG: Gerencia General. OPP: Oficina de Planeamiento y Presupuesto. PCDA: Programa de Control de Documentos Archivísticos. <p> <ul style="list-style-type: none"> Archivo Central: Se encuentra a cargo del EACGD, donde se conservan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizado su periodo de retención. Archivo de Gestión: Nivel de archivo que se constituye en cada órgano de la BNP, es el responsable de la organización, custodia, conservación y uso de la documentación producida o recibida por los órganos de la BNP, hasta ser transferida al Archivo Central. Asesoramiento Técnico: Acción de coordinación y orientación metodológica que se brinda a los/as servidores/as encargados/as de los archivos de gestión en materia archivística, con el propósito de integrar las actividades bajo un mismo parámetro. Encargado/a de la transferencia de documentos: Servidor/a de la BNP al que se le asignan las funciones para la transferencia de documentos. PCDA: Es un documento de gestión archivística que determina las agrupaciones documentales (fondo, sección y serie) y establece los valores y periodos de retención de cada una de las series documentales del Archivo de Gestión. Responsable del Archivo Central: Servidor/a encargado/a por el EACGD de la GG para cumplir las funciones de planificación, organización, coordinación, control y ejecución de las actividades operativas en el tratamiento de los procesos técnicos archivísticos del acervo documentario a cargo del Archivo Central. Transferencia de documentos: Consiste en el traslado de los documentos de un archivo de gestión al Archivo Central al vencimiento de los periodos de retención establecidos en los programas de control de documentos. </p>
Dueño del Proceso	Gerente/a General.

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


Condiciones Generales
Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
• PCDA aprobado.	• S05.02.02.01 Valoración de documentos.

Desarrollo del Procedimiento

Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable
1 Solicitar a los órganos de la BNP designar a un/una encargado/a para la transferencia de documentos. Nota: Los órganos deben responder respecto a la designación en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles. Herramienta: e-GD BNP.	Memorando Múltiple	GG	Coordinador/a del EACGD
2 Programar visitas a los órganos para el levantamiento de información de sus archivos de gestión.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
3 Realizar las visitas y tomar información de la situación y volumen de los documentos.	-	GG	Responsable del Archivo Central
4 Elaborar el cronograma de transferencia de documentos.	-	GG	Responsable del Archivo Central
5 Elaborar el plan anual de transferencia de documentos.	-	GG	Responsable del Archivo Central
6 Elaborar informe para aprobación del plan y cronograma de transferencia de documentos.	-	GG	Responsable del Archivo Central
7 Derivar informe para aprobación de documentos. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Responsable del Archivo Central
8 Revisar y derivar informe para aprobación de documentos. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
9 Derivar informe para aprobación de documentos. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Gerente/a General
10 Recibir y derivar informe para aprobación de documentos. Herramienta: e-GD BNP.	-	OPP	Jefe/a
11 Recibir y revisar la propuesta de documentos. Herramienta: e-GD BNP.	-	OPP	Coordinador/a del EPIP
12 Asignar la propuesta de documento.	-	OPP	Coordinador/a del EPIP
13 Revisar propuesta de documento e identificar el sustento para su emisión. Nota: De corresponder, se gestiona la subsanación de observaciones y/o consultas con los involucrados.	-	OPP	Profesional en Planificación e Inversiones
14 Elaborar el proyecto de informe técnico con opinión favorable.	-	OPP	Profesional en Planificación e Inversiones
15 Revisar el proyecto de informe técnico con opinión favorable.	-	OPP	Coordinador/a del EPIP
16 Derivar el informe técnico con opinión favorable. Herramienta: e-GD BNP.	-	OPP	Coordinador/a del EPIP
17 Revisar y derivar el informe técnico con opinión favorable. Herramienta: e-GD BNP.	-	OPP	Jefe/a
S05.02.03 Emisión de resoluciones: Procedimiento a cargo de la Gerencia General para la emisión de las resoluciones solicitadas por los órganos de la BNP.			
18 Coordinar con los órganos y brindar asesoramiento para la transferencia de sus documentos. Nota: El asesoramiento técnico a los/as encargados/as de la transferencia de documentos es permanente.	-	GG	Responsable de Archivo Central
19 Identificar los documentos generados por el órgano.	-	Órganos de la BNP	Encargado/a de la transferencia de documentos
20 Organizar, conservar y foliar los documentos a transferir.	-	Órganos de la BNP	Encargado/a de la transferencia de documentos

21	Rotular paquetes de los documentos a transferir.	Modelo de rótulo de unidad de conservación - paquete	Órganos de la BNP	Encargado/a de la transferencia de documentos
22	Realizar la descripción de los documentos a transferir en los formatos de inventario.	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de inventario de transferencia de documentos. • Formato de inventario analítico. 	Órganos de la BNP	Encargado/a de la transferencia de documentos
23	Instalar los paquetes de documentos en cajas archiveras. Nota: Las cajas archiveras vacías son entregadas por el Archivo Central.	Modelo de rótulo de unidad de archivamiento - caja	Órganos de la BNP	Encargado/a de la transferencia de documentos
24	Remitir en la fecha programada, los inventarios de transferencia de documentos por correo electrónico y enviar las cajas archiveras al Archivo Central.	-	Órganos de la BNP	Encargado/a de la transferencia de documentos
25	Recibir y asignar para verificación.	-	GG	Responsable de Archivo Central
26	Verificar y cotejar los documentos a transferir con los inventarios de transferencia.	Formato de verificación de transferencia de documentos	GG	Asistente del Archivo Central
27	Comunicar hallazgos.	-	GG	Asistente del Archivo Central
28	Realizar revisión de hallazgos en los inventarios. ¿Los inventarios o documentos presentan observaciones? Sí: Continúa en 29. No: Continúa en 31.	-	GG	Responsable de Archivo Central
29	Comunicar a órgano la subsanación de observaciones.	-	GG	Responsable de Archivo Central
30	Subsanar observaciones encontradas y remitir. Nota: Cuenta con cinco (5) d.h. para subsanar las observaciones encontradas. Continúa en 26.	-	Órganos de la BNP	Encargado/a de la transferencia de documentos
31	Elaborar y derivar informe de conformidad de verificación de transferencia de documentos. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Responsable del Archivo Central
32	Ubicar cajas archiveras en los anaqueles disponibles del Archivo Central.	-	GG	Asistente de Archivo
33	Remitir los inventarios con la ubicación topográfica de las cajas archiveras en el Archivo Central. Nota: Se remite por correo electrónico.	-	GG	Responsable del Archivo Central
34	Recibir inventarios y gestionar firma y visto de director/a o coordinador/a del órgano. Nota: Se gestiona la firma y visto del/de la Coordinador/a del Equipo de Trabajo cuando corresponda.	-	Órganos de la BNP	Encargado/a de la transferencia de documentos
35	Elaborar y emitir informe de transferencia adjuntando los inventarios firmados y visados. Nota: De pertenecer a un Equipo de Trabajo, la solicitud es derivada al/a la Coordinador/a del Equipo de Trabajo correspondiente, para su posterior derivación al/a la Director/a o Jefe/a. Herramienta: e-GD BNP.	-	Órganos de la BNP	Encargado/a de la transferencia de documentos
36	Revisar y remitir informe de inventario de transferencia. Herramienta: e-GD BNP.	-	Órganos de la BNP	Director/a o Jefe/a del encargado/a de transferencia de documentos
37	Recibir y derivar. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Gerente General
38	Recibir informe y derivar. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
39	Recibir informe e inventarios para transferencia de documentos. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Responsable del Archivo Central
40	Firmar inventarios de transferencia de documentos.	-	GG	Responsable del Archivo Central
41	Elaborar y emitir informe de conformidad adjuntando inventarios firmados y visados. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Responsable del Archivo Central
42	Recibir y derivar informe de conformidad. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento		Código	GG-PR-08
	Transferencia de documentos		Versión	01
			Página	5 de 11
43	Recibir y emitir informe de conformidad. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Gerente General
44	Recibir y archivar expediente de transferencia. Fin del procedimiento.	-	Órganos de la BNP	Director/a o Jefe/a del encargado/a de transferencia de documentos
Documentos que se generan				
-				
Registros				
<ul style="list-style-type: none"> • GG-FO-09 Inventario de transferencia de documentos. • GG-FO-10 Inventario analítico. • GG-FO-11 Verificación de transferencia de documentos. 				



Firmado digitalmente por
FALCÓNARE VILLANUEVA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:33:26-0500

Anexos

- Anexo N° 1: Formato "GG-FO-09 Inventario de transferencia de documentos".
- Anexo N° 2: Formato "GG-FO-10 Inventario analítico".
- Anexo N° 3: Modelo de rótulo de unidad de conservación – paquete.
- Anexo N° 4: Modelo de rótulo de unidad de archivamiento – caja.
- Anexo N° 5: Formato "GG-FO-11 Verificación de transferencia de documentos".



Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:51:46-0500

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

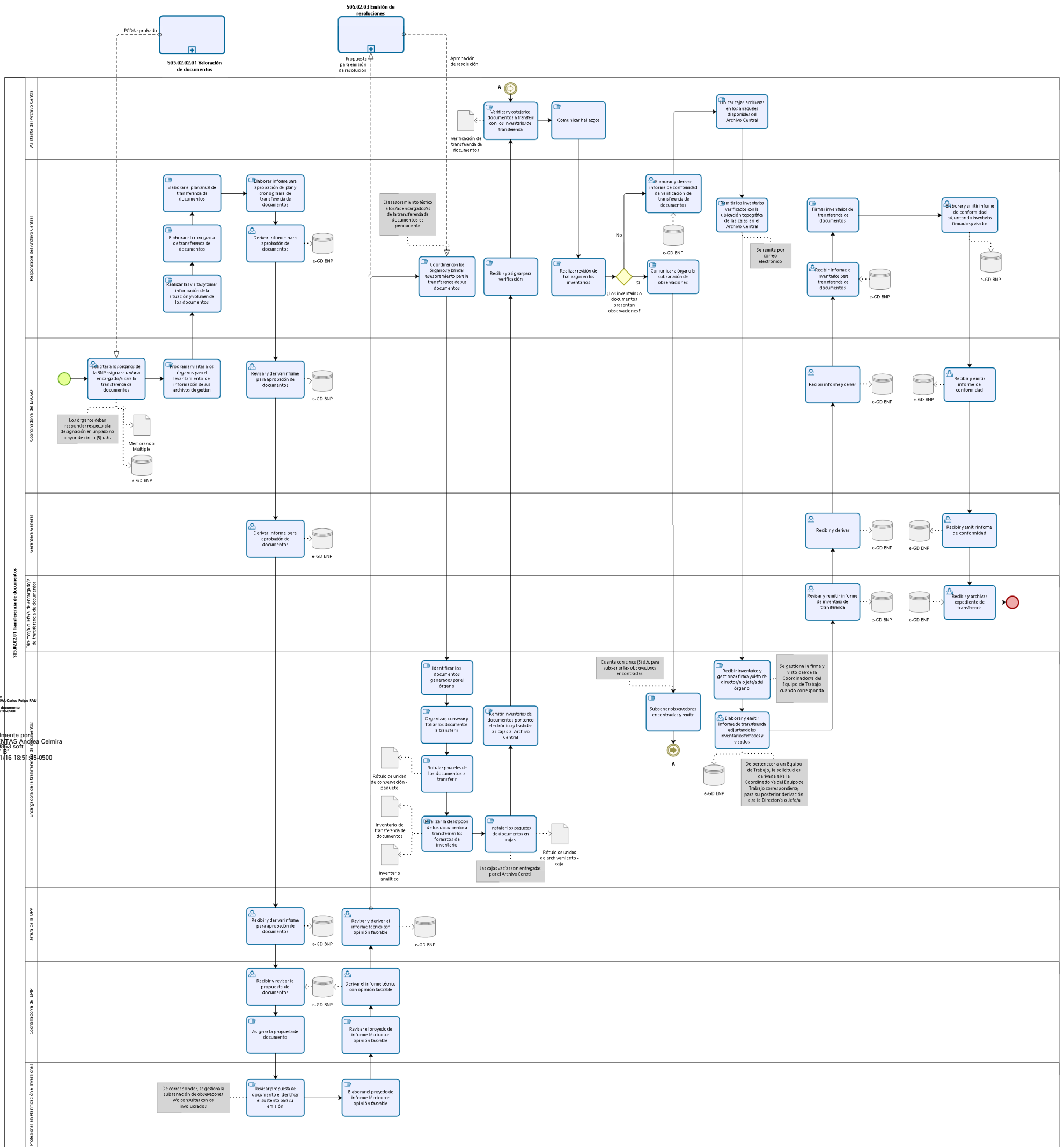



Firmado digitalmente por
MALLONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500




Firmado digitalmente por
JIMENEZ ARGOTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

Diagrama




	Procedimiento	Código	GG-PR-08
	Transferencia de documentos	Versión	01
		Página	9 de 11


Anexo N° 3: Modelo de rótulo de unidad de conservación – paquete

 GERENCIA GENERAL – ARCHIVO CENTRAL					
TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS – N°:	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;"> -20...-AC-BNP </div>				
N° DE REMISIÓN	<div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 25px; margin: 0 auto;"></div>				
ÓRGANO :					
EQUIPO DE TRABAJO :					
SERIE DOCUMENTAL :					
SUB – SERIE :					
TIPO DOCUMENTAL :					
DESCRIPCIÓN :					
NÚMEROS EXTREMOS	<table border="1" style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">DEL</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">AL</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td style="height: 30px;"></td> </tr> </table>	DEL	AL		
DEL	AL				
FECHAS EXTREMAS	<table border="1" style="margin: 0 auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">DEL</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">AL</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td style="height: 30px;"></td> </tr> </table>	DEL	AL		
DEL	AL				
N° FOLIOS	<div style="border: 1px solid black; width: 60px; height: 25px; margin: 0 auto;"></div>				
N° PAQUETE	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div>				
N° CAJA	<div style="border: 1px solid black; width: 80px; height: 40px; margin: 0 auto;"></div>				



 Firmado digitalmente por
 MALDONADO VILLAMEREA Carlos Felipe FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500


 Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500


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


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500



 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ ARGOTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16
 19:42:41-0500

	Procedimiento	Código	GG-PR-08
	Transferencia de documentos	Versión	01
		Página	10 de 11

Anexo N° 4: Modelo de rótulo de unidad de archivamiento – caja

	GERENCIA GENERAL - ARCHIVO CENTRAL		
ÓRGANO			
EQUIPO DE TRABAJO / DEPENDENCIA ORIGEN			
SERIE DOCUMENTAL			
NUMEROS EXTREMOS	DEL	AL	
FECHAS EXTREMAS	DEL	AL	
N° DE REMISIÓN		N° DE CAJA	
N° DE INSTALACIÓN (ARCHIVO CENTRAL)			



 Firmado digitalmente por
 MALDONADO VILLAMENA Carlos Felipe FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500


 Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

Formato: Digital

La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.

Clasificación: Uso Interno


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500



 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AROTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16
 19:42:41-0500

	Órgano	Firma y sello
Elaborado por: Andrea Celmira Postigo Cuentas	Gerencia General Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	
Revisado por: Ricardo Maldonado Rodríguez	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
Aprobado por: Carlos Felipe Palomares Villanueva	Gerencia General	

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

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-09
	Eliminación de documentos	Versión	01
		Página	2 de 5

Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.
Nivel 1	S05.02	Gestión documentaria.
Nivel 2	S05.02.02	Administración del archivo.
Nivel 3	S05.02.02.03	Eliminación de documentos.

Caracterización de elementos			
Tipo	Soporte.		
Objetivo	Descongestionar progresivamente los repositorios del Archivo Central de la Biblioteca Nacional del Perú para el uso eficiente de recursos, equipos, mobiliario y espacios físicos.		
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J, que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA, "Norma para la valoración documental en la entidad pública". Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J que aprueba la Directiva N° 001-2018-AGN/DDPA, "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público". Resolución de Gerencia General N° 010-2019-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 004-2019-BNP, "Implementación del Sistema Institucional de Archivos de la Biblioteca Nacional del Perú". 		
Alcance	Desde la evaluación de los documentos custodiados en el Archivo Central de la entidad hasta la eliminación física de los documentos.		
Órganos involucrados	Gerencia General, Órganos de la BNP.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> AGN: Archivo General de la Nación. BNP: Biblioteca Nacional del Perú. e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. GG: Gerencia General. PATA: Plan Anual de Trabajo Archivístico. PCDA: Programa de Control de Documentos Archivísticos. <ul style="list-style-type: none"> Archivo Central: Se encuentra a cargo del EACGD, donde se conservan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizado su periodo de retención. Archivo de Gestión: Nivel de archivo que se constituye en cada órgano de la BNP, es el responsable de la organización, custodia, conservación y uso de la documentación producida o recibida por los órganos de la BNP, hasta ser transferida al Archivo Central. Asesoramiento Técnico: Acción de coordinación y orientación metodológica que se brinda a los/as servidores/as encargados/as de los archivos de gestión en materia archivística, con el propósito de integrar las actividades bajo un mismo parámetro. Eliminación de documentos: Procedimiento archivístico que consiste en la destrucción física de series documentales, autorizado expresamente por el AGN y/o Archivos Regionales. PCDA: Es un documento de gestión archivística que determina las agrupaciones documentales (fondo, sección y serie) y establece los valores y periodos de retención de cada una de las series documentales del Archivo de Gestión. Responsable del Archivo Central: Servidor/a encargado/a por el EACGD de la GG para cumplir las funciones de planificación, organización, coordinación, control y ejecución de las actividades operativas en el tratamiento de los procesos técnicos archivísticos del acervo documentario a cargo del Archivo Central. 		
Dueño del Proceso	Gerente/a General.		
Condiciones Generales			
-			
Requisitos para iniciar el procedimiento			
Descripción del requisito	Fuente		
<ul style="list-style-type: none"> PCDA aprobado. 	<ul style="list-style-type: none"> S05.02.02.01 Valoración de documentos. 		
Desarrollo del Procedimiento			
Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable

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



Firmado digitalmente por Felipe FAU
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 18:38:31-0500



Firmado digitalmente por Andrea Celmira
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500



Firmado digitalmente por
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500



Firmado digitalmente por
 Motivo: Doy V. B.
 Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

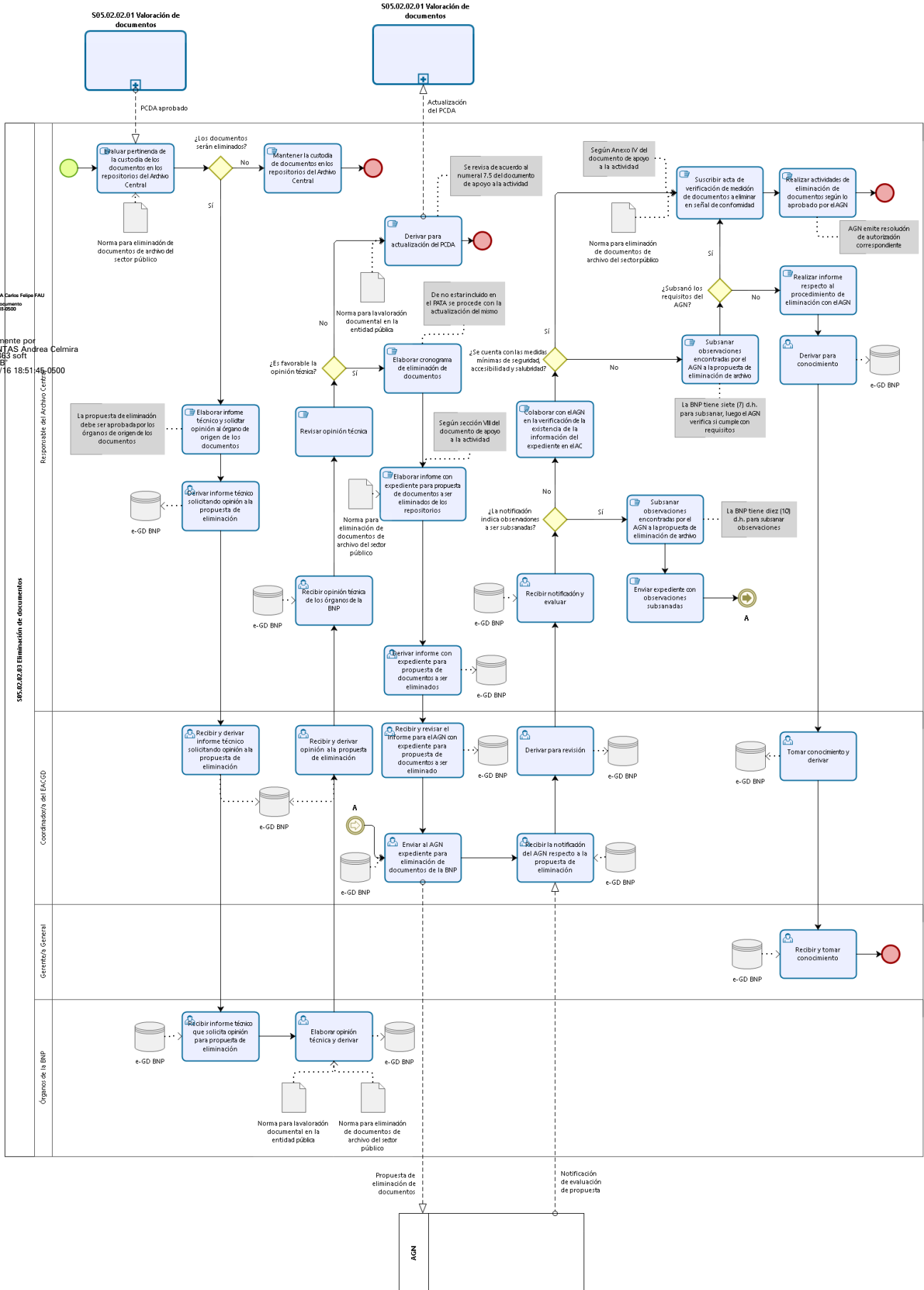
1	Evaluar pertinencia de la custodia de los documentos en los repositorios del Archivo Central. ¿Los documentos serán eliminados? No: Continúa en 2. Sí: Continúa en 3.	Norma para eliminación de documentos de archivo del sector público	GG	Responsable del Archivo Central
2	Mantener la custodia de documentos en los repositorios del Archivo Central. Fin del procedimiento.	-	GG	Responsable del Archivo Central
3	Elaborar informe técnico y solicitar opinión al órgano de origen de los documentos para propuesta de eliminación. Nota: La propuesta de eliminación debe ser aprobada por los órganos de origen de los documentos.	-	GG	Responsable del Archivo Central
4	Derivar informe técnico solicitando opinión a la propuesta de eliminación. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Responsable del Archivo Central
5	Recibir y derivar informe técnico solicitando opinión a la propuesta de eliminación. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
6	Recibir informe técnico que solicita opinión para propuesta de eliminación. Herramienta: e-GD BNP.	-	Órganos de la BNP	Órganos de la BNP
7	Elaborar opinión técnica y derivar. Herramienta: e-GD BNP.	<ul style="list-style-type: none"> Norma para la valoración documental en la entidad pública. Norma para eliminación de documentos de archivo del sector público. 	Órganos de la BNP	Órganos de la BNP
8	Recibir y derivar opinión a la propuesta de eliminación. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
9	Recibir opinión técnica de los órganos de la BNP. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Responsable del Archivo Central
10	Revisar opinión técnica. ¿Es favorable la opinión técnica? No: Continúa en 11. Sí: Continúa en 12.	-	GG	Responsable del Archivo Central
11	Derivar para actualización del PCDA. Nota: Se revisa de acuerdo al numeral 7.5 del documento de apoyo a la actividad. Fin del procedimiento.	Norma para la valoración documental en la entidad pública	GG	Responsable del Archivo Central
S05.02.02.01 Valoración de documentos: Se deriva para actualización del PCDA.				
12	Elaborar cronograma de eliminación de documentos. Nota: De no estar incluido en el PATA se procede con la actualización del mismo.	-	GG	Responsable del Archivo Central
13	Elaborar informe con expediente para propuesta de documentos a ser eliminados de los repositorios. Nota: Según sección VIII del documento de apoyo a la actividad.	Norma para eliminación de documentos de archivo del sector público	GG	Responsable del Archivo Central
14	Derivar informe con expediente para propuesta de documentos a eliminar. Herramienta: e-GD BNP	-	GG	Responsable del Archivo Central
15	Recibir y revisar el informe para el AGN con expediente para propuesta de documentos a ser eliminados. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
16	Enviar al AGN expediente para eliminación de documentos de la BNP. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
AGN: Se encarga de evaluar la propuesta de eliminación de documentos de la entidad.				
17	Recibir la notificación del AGN respecto a la propuesta de eliminación. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
18	Derivar para revisión. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD




19	Recibir notificación y evaluar. Herramienta: e-GD BNP. ¿La notificación indica observaciones a ser subsanadas? Sí: Continúa en 20. No: Continúa en 22.	-	GG	Responsable del Archivo Central
20	Subsanar observaciones encontradas por el AGN a la propuesta de eliminación de archivo. Nota: La BNP tiene diez (10) días hábiles para subsanar observaciones.	-	GG	Responsable del Archivo Central
21	Enviar expediente con observaciones subsanadas. Continúa en 16.	-	GG	Responsable del Archivo Central
22	Colaborar con el AGN en la verificación de la existencia de la información del expediente en el Archivo Central. ¿Se cuenta con las medidas mínimas de seguridad, accesibilidad y salubridad? Sí: Continúa en 23. No: Continúa en 25.	-	GG	Responsable del Archivo Central
23	Suscribir acta de verificación de medición de documentos a eliminar en señal de conformidad. Nota: Según Anexo IV del documento de apoyo a la actividad.	Norma para eliminación de documentos de archivo del sector público	GG	Responsable del Archivo Central
24	Realizar actividades de eliminación de documentos según lo aprobado por el AGN. Nota: AGN emite resolución de autorización correspondiente. Fin del procedimiento.	-	GG	Responsable del Archivo Central
25	Subsanar observaciones encontradas por el AGN a la propuesta de eliminación de archivo. Nota: La BNP tiene siete (7) días hábiles para subsanar, luego el AGN verifica si cumple con requisitos. ¿Subsanó los requisitos del AGN? Sí: Continúa en 23. No: Continúa en 26.	-	GG	Responsable del Archivo Central
26	Realizar informe respecto al procedimiento de eliminación con el AGN.	-	GG	Responsable del Archivo Central
27	Derivar para conocimiento. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Responsable del Archivo Central
28	Tomar conocimiento y derivar. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
29	Recibir y tomar conocimiento. Herramienta: e-GD BNP. Fin del procedimiento.	-	GG	Gerente/a General
Documentos que se generan				
-				
Registros				
-				

Anexos
No aplica.

Diagrama




	Procedimiento		Código	GG-PR-11
	Emisión de resoluciones		Versión	01
			Página	1 de 5
		Órgano	Firma y sello	
Elaborador por: Andrea Celmira Postigo Cuentas		Gerencia General Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria		
Revisado por: Ricardo Maldonado Rodríguez		Oficina de Planeamiento y Presupuesto		
Aprobado por: Carlos Felipe Palomares Villanueva		Gerencia General		

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

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	GG-PR-11
	Emisión de resoluciones	Versión	01
		Página	2 de 5

Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.
Nivel 1	S05.02	Gestión documentaria.
Nivel 2	S05.02.03	Emisión de resoluciones.

Caracterización de elementos	
Tipo	Soporte.
Objetivo	Elaborar los proyectos de resolución solicitados por los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú con la finalidad de emitir resoluciones suscritas por la Alta Dirección de la entidad.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> • Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. • Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú. • Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. • Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, que aprueba el Reglamento que Establece Disposiciones Relativas a la Publicidad, Publicación de Proyectos Normativos y Difusión de Normas Legales de carácter general. • Resolución de Gerencia General N° 033-2020-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 005-2020-BNP, "Lineamientos para la gestión de los actos resolutiveos en la Biblioteca Nacional del Perú".
Alcance	Desde la derivación de la propuesta de documento a ser aprobados hasta la notificación de la resolución aprobada por la Alta Dirección a los involucrados.
Órganos involucrados	Jefatura de la Biblioteca Nacional del Perú, Gerencia General, Oficina de Asesoría Jurídica, Órgano proponente y Órgano involucrado.
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. • GG: Gerencia General. • J: Jefatura de la BNP. • OAJ: Oficina de Asesoría Jurídica. • Órgano proponente: Órgano de la BNP que elabora una propuesta de documento, responsable de su elaboración, conducción e implementación. • Órgano involucrado: Órgano de la BNP cuyas funciones se encuentran vinculadas con el contenido de la propuesta de documento, en el marco de sus competencias y funciones.
Dueño del Proceso	Gerente/a General.

Condiciones Generales	
<ul style="list-style-type: none"> • La emisión de una resolución de Alta Dirección puede ser fundamentada en los siguientes supuestos: documentos presentados a través de trámite documentario, por iniciativa del funcionario/a o servidor/a de la BNP o por disposición legal. • Las propuestas para emisión de resolución de Alta Dirección son presentadas por los órganos de la BNP, con la finalidad de formalizar una decisión o la actuación de la entidad, como consecuencia derivada del sustento técnico y legal que contenga. • Asimismo, el procedimiento incluye también a aquellas propuestas de emisión de resoluciones que buscan modificar o derogar otra resolución con el mismo acto resolutiveo por el cual fue aprobado o por uno de mayor jerarquía. 	


Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de emisión de resolución de Alta Dirección. • Propuesta para emisión de resolución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía – Servidores/as • Órgano de la BNP.

 Formato: Digital <small>Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500</small>	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	Clasificación: Uso interno
--	---	-----------------------------------


Firmado digitalmente por JIMENEZ AGOTINCO Angelica FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

Desarrollo del Procedimiento

	Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable
1	Recibir y asignar la propuesta de documento para aprobar, y, de corresponder, el proyecto de resolución y anexos. Herramienta: e-GD BNP. Nota: <i>La propuesta contiene antecedentes y opiniones técnicas competentes que brindan viabilidad.</i>	-	OAJ	Jefe/a
2	Revisar y analizar los aspectos jurídicos de la propuesta de documento y, de corresponder, el proyecto de resolución y anexos. Herramienta: e-GD BNP. Nota: <i>De corresponder, se gestiona la subsanación de observaciones y/o consultas con los involucrados.</i>	-	OAJ	Profesional en Derecho
3	Elaborar el informe legal, proyecto de resolución y derivar junto a la propuesta de documento a aprobar y sus anexos de corresponder. Herramienta: e-GD BNP.	-	OAJ	Profesional en Derecho
4	Revisar y derivar el informe legal, el proyecto de resolución y la propuesta de documento. Nota: <i>De corresponder, se gestiona la subsanación de observaciones y/o consultas con los involucrados.</i> Herramienta: e-GD BNP.	-	OAJ	Jefe/a
5	Revisar el proyecto de resolución, propuesta de documento a aprobar y sus anexos de corresponder. Nota: -Revisión de los documentos desde la bandeja de la Gerencia General en el e-GD BNP. -De corresponder se coordina precisiones con los involucrados, hasta su conformidad. Herramienta: e-GD BNP. ¿Aprobación está a cargo de J? No: Continúa en 6. Sí: Continúa en 7.	-	GG	Asesor/a
6	Registrar la resolución, propuesta de documento a aprobar y sus anexos de corresponder, para despacho del GG y visto de los órganos involucrados. Herramienta: e-GD BNP. Nota: <i>Se incluye al/a la Coordinador/a del EACGD.</i> En paralelo: Continúa en 12, 13, 14, 15 y 16.	-	GG	Asesor/a
7	Elaborar informe para emisión de resolución. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Asesor/a
8	Firmar y derivar el informe para emisión de resolución. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Gerente/a General
9	Recibir informe para emisión de resolución. Herramienta: e-GD BNP. Nota: <i>Revisión de los documentos desde la bandeja de la J en el e-GD BNP.</i>	-	J	Asesor/a
10	Registrar la resolución, así como documento a aprobar y anexos de corresponder, para despacho del JI y visto de los órganos involucrados. Herramienta: e-GD BNP. Nota: <i>Coordina la emisión de la resolución con el Asesor/a de la GG.</i>	-	J	Asesor/a
11	Visar la resolución, así como documento a aprobar y anexos de corresponder. Herramienta: e-GD BNP. Nota: <i>Se incluye al/a la Coordinador/a del EACGD para notificar resolución.</i> En paralelo: Continúa en 12, 13, 14, 15 y 16.	-	GG	Gerente/a General
12	Visar y derivar el proyecto de resolución, así como documento a aprobar y anexos de corresponder. Herramienta: e-GD BNP.	-	OAJ	Jefe/a
13	Visar la resolución, así como documento a aprobar y anexos de corresponder. Herramienta: e-GD BNP.	-	Órganos de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano involucrado
14	Visar la resolución, así como documento a aprobar y anexos de corresponder. Herramienta: e-GD BNP.	-	Órganos de la BNP	Coordinador/a del Equipo de Trabajo de órgano involucrado
15	Visar la resolución, así como documento a aprobar y anexos de corresponder. Herramienta: e-GD BNP.	-	Órganos de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano proponente

 biblioteca nacional del Perú		Procedimiento		Código	GG-PR-11
		Emisión de resoluciones		Versión	01
				Página	4 de 5
16	Visar la resolución, así como documento a aprobar y anexos de corresponder. Herramienta: e-GD BNP. Tipos de Resolución: Resolución de J: Continúa en 17. Resolución de GG: Continúa en 18.	-	Órganos de la BNP	Coordinador/a del Equipo de Trabajo de órgano proponente	
17	Revisar y firmar para emisión de resolución. Herramienta: e-GD BNP.	-	J	Jefe/a Institucional	
18	Revisar y firmar para emisión de resolución. Herramienta: e-GD BNP. En paralelo: Continúa en 19 y 21.	-	GG	Gerente/a General	
19	Identificar las resoluciones que ameriten la publicación en el Diario Oficial El Peruano. ¿Requiere publicación en el Diario Oficial El Peruano? Sí: Continúa en 20. No: Fin del procedimiento.	-	GG	Gerente/a General	
20	Registrar en el sistema la información para la publicación y firmar en señal de conformidad. Herramienta: Sistema del Diario Oficial El Peruano. Fin del procedimiento.	-	GG	Gerente/a General	
21	Recibir la resolución, así como documento aprobado y anexos de corresponder. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD	
22	Asignar la coordinación de la publicación en el portal transparencia de la BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD	
23	Remitir la resolución, así como documento aprobado y anexos de corresponder, para la publicación en el portal transparencia de la BNP. ¿Es necesario notificar a involucrados externos? Sí: Continúa 24. No: Continúa 25.	-	GG	Profesional del EACGD	
S03 Gestión de tecnologías de la información: Se remite la resolución suscrita, de corresponder documento a aprobar y anexos para su publicación en el portal web de la BNP.					
24	Elaborar oficios o actas para notificación de resolución a involucrado externo. Nota: Esta actividad se realiza según lo dispuesto por el/la administrado/a.	-	GG	Profesional del EACGD	
S05.02 Gestión de Documentos: Se remite para notificación a involucrados externos a través del servicio de mensajería.					
25	Notificar a involucrados por correo electrónico. Fin del procedimiento.	-	GG	Profesional del EACGD	
Documentos que se generan					
-					
Registros					
-					

Anexo
No aplica.

Formato: Digital


La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.

Clasificación: Uso interno

Firmado digitalmente por
MALLONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500


Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

 Firmado digitalmente por
PALOMARES VILLAMUÑA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500

 Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500


Anexo N° 4:

Fichas de indicadores del proceso de soporte S05

 Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

INDICADOR N° 1: RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PLAZO ESTABLECIDO

 biblioteca nacional del Perú	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO
Proceso	S05.01.02 Atención de reclamos.
Objetivo	Gestionar los reclamos presentados ante la Biblioteca Nacional del Perú; así como identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los servicios de la Biblioteca Nacional del Perú.
Indicador	Reclamos atendidos en el plazo establecido.
Finalidad del Indicador	Medir la atención de los reclamos presentados ante la Biblioteca Nacional del Perú, que son atendidos en el plazo de treinta (30) días hábiles.
Fórmula	$X_i = \frac{A(i)}{B(i)} * 100\%$ <p>Dónde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • X_i: Porcentaje de reclamos atendidos en el plazo establecido, en el trimestre i. • A_i: Número de reclamos atendidos en el plazo establecido, en el trimestre i. • B_i: Número de reclamos presentados ante la Biblioteca Nacional del Perú o sus dependencias, en el trimestre i. • i: 1, 2, 3 y 4.
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Trimestral.
Oportunidad de Medida	Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes del trimestre a evaluar.
Línea Base	93%.
Meta	$X_i \geq 94\%$ (2021), $X_i \geq 96\%$ (2022).
Fuente de datos	Registro "Control de reclamos" <i>Información contrastada mediante las notificaciones enviadas a los/as ciudadanos/as.</i>
Responsable	Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General.



Firmado digitalmente por
FALCÓNARE VILLALBA
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 18:33:0500



Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500




Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500





Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500

INDICADOR N° 2: SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA ATENDIDAS EN EL PLAZO ESTABLECIDO

 biblioteca nacional del Perú	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO
Proceso	S05.01.04 Atención de solicitudes de acceso a la información pública.
Objetivo	Entregar oportunamente la información de carácter público solicitada a la Biblioteca Nacional del Perú.
Indicador	Solicitudes de acceso a la información pública atendidas en el plazo establecido.
Finalidad del Indicador	Medir la atención de las solicitudes de acceso a la información pública presentada ante la Biblioteca Nacional del Perú, que son atendidos en el plazo de diez (10) días hábiles.
Fórmula	$X_i = \frac{A(i)}{B(i)} * 100\%$ <p>Dónde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • X_i: Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública atendidas en el plazo establecido, en el trimestre i. • A_i: Número de solicitudes de acceso a la información pública atendidas en el plazo establecido, en el trimestre i. • B_i: Número de solicitudes de acceso a la información pública presentadas ante la Biblioteca Nacional del Perú, en trimestre i. • i: 1, 2, 3 y 4.
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Trimestral.
Oportunidad de Medida	Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes del trimestre a evaluar.
Línea Base	88%.
Meta	$X_i \geq 90\%$ (2021), $X_i \geq 93\%$ (2022).
Fuente de datos	Información del control de solicitudes de acceso a la información pública – SAIP.
Responsable	Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General.



 Firmado digitalmente por
 FALCÓNARE VILLANUEVA Carlos Felipe FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 18:38:0500


 Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500


 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AROTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2020/11/16
 19:42:41-0500

INDICADOR N° 3: CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS

	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO
Proceso	S05.02.02.02 Transferencia de documentos.
Objetivo	Realizar actividades de organización y asesoría a los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú para la transferencia de documentos a los repositorios del Archivo Central.
Indicador	Cumplimiento de las actividades de transferencia de documentos.
Finalidad del Indicador	Identificar el grado de cumplimiento en la ejecución de las actividades de transferencia de documentos al Archivo Central, según lo establecido en el Plan anual de trabajo.
Fórmula	$X_i = \frac{A(i)}{B(i)} * 100\%$ <p>Dónde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • X_i: Porcentaje de cumplimiento de las actividades de transferencia planificadas del archivo central de la Biblioteca Nacional del Perú, al trimestre i. • A_i: Número de actividades de transferencia ejecutadas, al trimestre i. • B_i: Número de actividades de transferencia de archivo planificadas, al trimestre i. • i: 1, 2, 3 y 4.
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Trimestral.
Oportunidad de Medida	Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes del trimestre a evaluar.
Línea Base	-
Meta	$X_i \geq 95\%$ (2021) $X_i \geq 98\%$ (2022).
Fuente de datos	Registro "Seguimiento de actividades". <i>Información contrastada mediante informes de evaluación emitidos por el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.</i>
Responsable	Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General.



Firmado digitalmente por
FALCÓNARE VILLALBA PA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500



Firmado digitalmente por
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500



Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500



Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2020/11/16
19:42:41-0500



Firmado digitalmente por
PALOMARES VILLANUEVA Carlos Felipe FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/05/03 21:05:56-0500

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 000039-2021-BNP-GG

Lima, 03 de mayo de 2021

VISTOS:

El Informe N° 000036-2021BNP-GG-EACGD y el Informe Técnico N° 000003-2021-BNP-GG-EACGD de fechas 09 de marzo y 29 de abril de 2021, del Equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; el Memorando N° 000150-2021-BNP-GG de fecha 29 de abril de 2021, de la Gerencia General; el Informe Técnico N° 000040-2021-BNP-GG-OPP-EMO de fecha 30 de abril de 2021, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 000383-2021-BNP-GG-OPP de fecha 30 de abril de 2021, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe Legal N° 000099-2021-BNP-GG-OAJ de fecha 03 de mayo de 2021, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, estableciendo en su numeral 3.2 "Pilares Centrales de la Política de Modernización de la Gestión Pública" que, la gestión por procesos debe implementarse paulatinamente en todas las entidades, para que brinden a los ciudadanos servicios de manera más eficiente y eficaz, y logren resultados que los beneficien;

Que, por medio del Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, se aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, estableciendo los principios, normas y procedimientos que aplican al proceso de modernización de la gestión pública, en concordancia con la Ley N° 27658;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública" (en adelante, Norma Técnica), la cual tiene como objetivo establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública;

Que, el numeral 5.3.4 de la referida Norma Técnica señala que el procedimiento "Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. (...)";

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://app.bnp.gob.pe/VerificaDocumentoBNP/faces/inicio/detalle.xhtml> e ingresando la siguiente clave: **GQLZ644**

Que, el numeral 6.2.3 de la citada Norma Técnica precisa respecto de la elaboración del procedimiento, que *“El procedimiento se elabora sobre la base de la información del proceso a documentar, es decir, la información de la caracterización de los elementos de los procesos registrada en la Ficha Técnica y en el Diagrama del Proceso”*;

Que, la mencionada Norma Técnica señala que los procedimientos deben contener como mínimo, la siguiente información: nombre, objetivo y alcance del procedimiento, base normativa, siglas y definiciones, requisitos para iniciar el procedimiento (descripción, fuente), actividades del procedimiento (actividad, unidad de organización, responsable), documentos que se generan, proceso relacionado, diagrama del proceso, código, versión, elaborado, revisado y aprobado por, control de cambios;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 014-2019-BNP-GG, se aprobó el Mapa de Procesos de la Biblioteca Nacional del Perú, en el cual se han identificado y desarrollado once (11) Procesos de Nivel 0 (3 Misionales, 3 Estratégicos y 5 de Soporte), entre ellos, el Proceso de Soporte S05: Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria;

Que, a través de la Resolución de Gerencia General N° 005-2020-BNP-GG, se aprobó la Metodología denominada *“Elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú”*, Versión 02, la cual establece mecanismos técnicos para la elaboración y aprobación del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú, en el marco de la Norma Técnica;

Que, con Resolución de Gerencia General N° 068-2020-BNP-GG, se aprobó el *“Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S05 – Atención al ciudadano y gestión documentaria”*, el cual tiene como objetivo *“Estandarizar los procedimientos desarrollados en el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria (...) de la Gerencia General de la Biblioteca Nacional del Perú, a fin de proporcionar un instrumento de información y orientación a todos/as los/as servidores/as que intervienen directa o indirectamente en la ejecución de las actividades, siendo de aplicación para todos/as los/as servidores/as de la Biblioteca Nacional del Perú que intervienen en la ejecución de los procedimientos descritos”*;

Que, el *“Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S05 – Atención al ciudadano y gestión documentaria”* contempla, entre otros, el Manual de Procedimientos; los Anexos N° 1: Inventario de procesos, N° 2: Fichas de procesos y diagramas de bloques, Manual de Procedimientos, N° 3: Fichas de procedimientos y diagramas de flujo y N° 4: Fichas de indicadores;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se estableció las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, las cuales tienen como finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de modernización de la Gestión Pública;

Que, el citado Decreto Supremo dispone la aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas, entre ellas la Biblioteca Nacional del Perú;

 Firmado digitalmente por
POSTIGO CIBERTAS Andina
Correo FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03 20:06:32-0500

 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angélica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03
20:08:43-0500

 Firmado digitalmente por
PACHECO ABARCA DE FARRIO Mayelin Violeta FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03 20:52:29-0500

 Firmado digitalmente por
MALDONADO
RODRIGUEZ Ricardo
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03
20:29:19-0500

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://app.bnp.gob.pe/VerificaDocumentoBNP/faces/inicio/detalle.xhtml> e ingresando la siguiente clave: **GQLZ644***

Que, corresponde precisar que, la Segunda Disposición Complementaria Final del mencionado Decreto Supremo establece, respecto de su vigencia, una aplicación y adecuación gradual conforme al cronograma y norma técnica a ser aprobada por la Secretaría de Gestión Pública. Por su parte, la Segunda Disposición Transitoria del citado Decreto Supremo dispone que los reclamos presentados con anterioridad a la entrada en vigencia del presente Decreto Supremo, continúan su tramitación de conformidad con las disposiciones de la normativa vigente al momento de su registro hasta su culminación;

Que, la Única Disposición Complementaria Derogatoria del referido Decreto Supremo deja sin efecto el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, una vez implementadas las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP "Norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública", que establece las disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos en las entidades y empresas de la administración pública a través de la plataforma GOB.PE;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 012-2018-BNP-GG, se aprobó la Directiva N° 005-2018-BNP "Directiva para la Gestión de los Reclamos en la Biblioteca Nacional del Perú; la cual tiene por objeto estandarizar la gestión adecuada y oportuna de los reclamos presentados por los/as usuarios/as de la Biblioteca Nacional del Perú en las sedes San Borja, Gran Biblioteca Pública de Lima y Bibliotecas Públicas Periféricas; así como, considerar la participación ciudadana en la mejora de los servicios de la entidad, en el marco del derogado Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, por otro lado, mediante Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, se aprobó la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública" del Archivo General de la Nación, la cual tiene por objeto disponer de un documento técnico normativo que oriente en forma general, el servicio de información y publicidad de los documentos archivísticos que se custodian en la entidad pública. Asimismo, establece que la entidad debe elaborar su directiva o manual de servicios archivísticos en caso no disponga de una norma interna;

Que, la Norma Técnica señala que, el dueño del proceso se encarga de revisar los procedimientos con la finalidad de identificar la necesidad de actualización, siendo que, en caso de requerirse, se procede a actualizar el procedimiento, incluyendo la descripción de las modificaciones en el respectivo control de cambios; y, modificando el número de la versión del procedimiento;

Que, la referida Norma Técnica dispone que los procedimientos son aprobados formalmente por la máxima autoridad administrativa. En esa línea, corresponde que su modificación también sea realizada por la máxima autoridad administrativa;

Que, el artículo 8 del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC (en adelante, Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú), señala que la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa;

Que, en adición a ello, el numeral 5.3 de la "Metodología para la Elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú", Versión 2, se consigna que los procesos y procedimientos son aprobados mediante Resolución de Gerencia General;

Que, en ese contexto, a través del Memorando N° 000150-2021-BNP-GG, Informe N° 0000-36-2021-BNP-GG-EACGD e Informe Técnico N° 000003-2021-BNP-GG-EACGD, la

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://app.bnp.gob.pe/VerificaDocumentoBNP/faces/inicio/detalle.xhtml> e ingresando la siguiente clave: **GQLZ644***



Firmado digitalmente por
POSTIGO CIBRANZA Andriana
Correo FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03 20:06:32-0500



Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angélica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03
20:08:43-0500



Firmado digitalmente por
MAYRITA VIOLETA FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03 20:52:29-0500



Firmado digitalmente por
MALDONADO
RODRIGUEZ Ricardo
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03
20:29:19-0500

Gerencia General y su Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, emitieron opinión en el marco de sus atribuciones, solicitando la modificación de los procedimientos S05.02.02.04 - Atención de Servicios Archivísticos y S05.01.02 – Atención de Reclamos, del “Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S05 – Atención al ciudadano y gestión documentaria”, aprobado por Resolución de Gerencia General N° 068-2020-BNP-GG;

Que, por medio del Memorando N° 000383-2021-BNP-GG-OPP e Informe Técnico N° 000040-2021-BNP-GG-OPP-EMO, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y su Equipo de Trabajo de Modernización, emitieron opinión en el marco de sus competencias, concluyendo lo siguiente:

“3.1 (...), corresponde emitir opinión favorable a la propuesta de modificación de los procedimientos denominados “Atención de reclamos” y “Atención de servicios archivísticos” del MAPRO 05, presentado por la Gerencia General a través de su Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria y según el siguiente detalle:

- *En el Anexo N° 2 se modifican la ficha de proceso de nivel 2 S05.01.02 y la ficha de proceso de nivel 3 S05.02.02.04.*
- *En el Anexo N° 3 se modifican las fichas de procedimiento de código GGPR-02 Atención de reclamos y GG-PR-10 Atención de servicios archivísticos.*
- *En el Anexo N° 4 se modifica el indicador N° 4 denominado solicitudes de servicios archivísticos atendidas.*

3.2 Asimismo, correspondería dejar sin efecto de la Directiva N° 005-2018- BNP, “Directiva para la Gestión de los Reclamos en la Biblioteca Nacional del Perú” aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 012-2018-BNP-GG, en mérito al marco normativo vigente.”

Que, mediante Informe Legal N° 000099-2021-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emitió opinión en el marco de sus competencias, recomendado la emisión del acto resolutivo a fin de proceder con la modificación propuesta;

Con el visado de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, de la Oficina de Asesoría Jurídica, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; y, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

De conformidad con la Norma Técnica N° 001-2018-SGP “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública”, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP; 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.- DEJAR SIN EFECTO la Directiva N° 005-2018-BNP “Directiva para la Gestión de los Reclamos en la Biblioteca Nacional del Perú”, aprobada por Resolución de Gerencia General N° 012-2018-BNP-GG de fecha 29 de agosto de 2018.

Artículo 2.- MODIFICAR los Anexos N° 2, N° 3 y N° 4, del “Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S05 – Atención al ciudadano y gestión documentaria”, aprobados mediante Resolución de Gerencia General N° 068-2020-BNP-GG, de fecha 17 de noviembre de 2020, conforme al siguiente detalle:

- Anexo N° 2 - Ficha de proceso de nivel 2 S05.01.02.

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://app.bnp.gob.pe/VerificaDocumentoBNP/faces/inicio/detalle.xhtml> e ingresando la siguiente clave: **GQLZ644***

- Anexo N° 2 - Ficha de proceso de nivel 3 S05.02.02.04.
- Anexo N° 3 - Ficha de procedimiento de código GGPR-02, Atención de reclamos.
- Anexo N° 3 - Ficha de procedimiento de código GG-PR-10, Atención de servicios archivísticos.
- Anexo N° 4 - Indicador N° 4 denominado solicitudes de servicios archivísticos atendidas.

Artículo 3.- DISPONER que los reclamos presentados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente Resolución, continúan su tramitación de conformidad con las disposiciones de la normativa vigente al momento de su registro.

Artículo 4.- ESTABLECER que la presente Resolución entra en vigencia desde el día de su emisión.


Artículo 5.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística la publicación de la presente Resolución en la página web institucional (<http://www.bnp.gob.pe>).

Regístrese y comuníquese.

Firmado digitalmente por:
CARLOS FELIPE PALOMARES VILLANUEVA
Gerente General
Biblioteca Nacional del Perú



*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://app.bnp.gob.pe/VerificaDocumentoBNP/faces/inicio/detalle.xhtml> e ingresando la siguiente clave: **GQLZ644***

 biblioteca nacional del Perú		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 2		Tipo	Soporte
				Versión	02
Proceso de Nivel	Código	Nombre			
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.			
Nivel 1	S05.01	Atención al ciudadano.			
Nivel 2	S05.01.02	Atención de reclamos.			

Caracterización del Proceso				
Objetivo	Gestionar los reclamos presentados ante la Biblioteca Nacional del Perú; así como identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los servicios de la Biblioteca Nacional del Perú.			
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • GG: Gerencia General. • OCI: Órgano de Control Institucional. • SGP: Secretaría de Gestión Pública. • Plataforma GOB.PE: Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, a través de la cual se realiza el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital. • Reclamo: Mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. • Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos: Servidor/a designado/a para gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención. • Unidad(es) de organización reclamada(s): Órgano(s) vinculado(s) al bien o servicio reclamado. 			
Dueño del Proceso	Gerente/a General.			
Indicador de desempeño	Reclamos atendidos en el plazo establecido.			
	Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
	•Ciudadanía.	•Reclamo	<ul style="list-style-type: none"> •Respuesta a reclamo. •Orientación y/o derivación al canal de trámite correspondiente. •Informe de gestión de reclamos. •Información para mejora de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> •Ciudadanía. •SGP. •GG. •OCI. •E02.02.03 Implementación de mejora de procesos. •S05.01.01 Atención de sugerencias. •S05.01.03 Atención de quejas por defecto de tramitación. •S05.01.04 Atención de solicitudes de acceso a la información pública.
Controles	Revisión reclamos presentados por el/la ciudadano/a.			

Recursos	
Recursos humanos	Gerente/a General, Director/a o Jefe/a de la Unidad Organizacional Reclamada, Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos, Responsable de Sede, Servidor/a Responsable de la Unidad Organizacional Reclamada y Servidor/a de la Unidad Organizacional Reclamada.
Instalaciones	Oficinas administrativas.
Sistemas informáticos	e-GD BNP y Plataforma GOB.PE.
Equipos	Equipo de cómputo, impresora y equipo telefónico.



Firmado digitalmente por
FALGOMARÉS YHUANQUEVA Carlos
Fecha: 2021/05/03 18:13:28-0500




Firmado digitalmente por
MALDONADO
RODRIGUEZ Ricardo
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2021/05/03
19:19:31-0500



Firmado digitalmente por
PORTIÑO CUBERTAS Andrea
Fecha: 2021/05/03 19:23:00-0500




Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2021/05/03
19:51:21-0500

 biblioteca nacional del peru		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 3		Tipo	Soporte
				Versión	02
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre			
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.			
Nivel 1	S05.02	Gestión documentaria.			
Nivel 2	S05.02.02	Administración del archivo.			
Nivel 3	S05.02.02.04	Atención de servicios archivísticos.			

Caracterización del Proceso				
Objetivo	Atender los requerimientos de información solicitados por los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú respecto a los documentos custodiados en los repositorios del Archivo Central.			
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. • GG: Gerencia General. • Archivo Central: Se encuentra a cargo del EACGD, donde se conservan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizado su periodo de retención. • Archivo de Gestión: Nivel de archivo que se constituye en cada órgano de la BNP, es el responsable de la organización, custodia, conservación y uso de la documentación producida o recibida por los órganos de la BNP, hasta ser transferida al Archivo Central. • Documento archivístico: Documento que contiene una información de cualquier fecha, forma y soporte, producido o recibido por una persona natural o jurídica, institución pública o privada en el ejercicio de su actividad y cualquier otro que se genere como resultado del avance tecnológico. • Responsable del Archivo Central: Servidor/a encargado/a por el EACGD de la GG para cumplir las funciones de planificación, organización, coordinación, control y ejecución de las actividades operativas en el tratamiento de los procesos técnicos archivísticos del acervo documentario a cargo del Archivo Central. • Servicios archivísticos: Es el conjunto de actividades dirigidas a facilitar a los/as ciudadanos/as de documentos archivísticos para el reconocimiento de derechos, toma de decisiones y el normal funcionamiento de la entidad, asimismo poner a disposición de los/as usuarios/as la información registrada de los documentos archivísticos de la entidad pública. 			
Dueño del Proceso	Gerente/a General.			
Indicador de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de servicios archivísticos atendidas. 			
	Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
	• Órganos de la BNP.	• Solicitud de servicio archivístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a solicitud de servicio archivístico. • Reporte de entrega mensual de servicios archivísticos. 	• Órganos de la BNP.
Controles	Reporte mensual de atención de servicio archivístico.			

Recursos	
Recursos humanos	Coordinador/a del EACGD, Responsable del Archivo Central y Asistente del Archivo Central.
Instalaciones	Oficinas administrativas y repositorios del Archivo Central.
Sistemas informáticos	e-GD BNP.
Equipos	Equipo de cómputo, impresora, escáner y equipo telefónico.

	Procedimiento	Código	GG-PR-02
	Atención de reclamos	Versión	02
		Página	1 de 7

	Órgano	Firma y sello
Elaborador por: Andrea Celmira Postigo Cuentas	Gerencia General Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	
Revisado por: Ricardo Maldonado Rodríguez	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
Aprobado por: Carlos Felipe Palomares Villanueva	Gerencia General	



Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03 19:24:52-0500

Control de cambios del documento					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo ¹	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio
01	05/21	M	Desarrollo del procedimiento	Actualización en la secuencia de actividades.	Coordinador/a del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AROTINCO
 Logística FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:52:58-0500




Firmado digitalmente por
 MALDONADO
 RODRIGUEZ Ricardo
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:20:16-0500



Firmado digitalmente por
 PALOMARES VILLANUEVA Carlos
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03 19:14:17-0500

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

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	GG-PR-02
	Atención de reclamos	Versión	02
		Página	2 de 7

Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código de Proceso	Nombre
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.
Nivel 1	S05.01	Atención al ciudadano.
Nivel 2	S05.01.02	Atención de reclamos.

Caracterización de elementos	
Tipo	Soporte.
Objetivo	Gestionar los reclamos presentados ante la Biblioteca Nacional del Perú; así como identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los servicios de la Biblioteca Nacional del Perú.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, que aprueban la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública. Resolución de Gerencia General N° 005-2021-BNP-GG, que designa a los/las Responsables Titular y Alterno, encargados/as de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Biblioteca Nacional del Perú.
Alcance	Desde la recepción de la insatisfacción o disconformidad hasta la respuesta notificada al/a la ciudadano/a.
Órganos involucrados	Gerencia General y Unidad(es) de organización reclamada(s).
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> BNP: Biblioteca Nacional del Perú. EBP: Estación de Biblioteca Pública. e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. GG: Gerencia General. OCI: Órgano de Control Institucional. PCM: Presidencia de Consejo de Ministros. SGP: Secretaría de Gestión Pública. Plataforma GOB.PE: Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, a través de la cual se realiza el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital. Reclamo: Mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio. Responsable del proceso de gestión de reclamos: Servidor/a designado/a para gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención. Unidad(es) de organización reclamada(s): Órgano(s) vinculado(s) al bien o servicio reclamado.
Dueño del Proceso	Gerente/a General.

Condiciones Generales	
<ul style="list-style-type: none"> Una vez conocido el hecho, el/la responsable del proceso de gestión de reclamos o el encargado de sede, según corresponda, deberá comunicarse inmediatamente con los involucrados, toman acciones para solucionar el incidente de manera inmediata, de ser posible. La persona afectada puede registrar el hecho como un reclamo, independientemente si el incidente ha sido solucionado o no. El Libro de Reclamaciones físico, es usado de manera excepcional, en caso no sea posible ingresar de manera virtual a la plataforma, este debe estar ubicado en un lugar visible y señalizado con un aviso durante el horario de atención al público, en las sedes de la BNP. El/La usuario/a puede acceder a la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", ya sea en la sede donde ocurrió el hecho o fuera de ella, este último a través de otros dispositivos que tengan conexión a internet (PC o celular). Cada Jefe/a o Director/a es responsable de informar al Responsable de la Gestión del Libro de Reclamaciones, el cambio del/de la Unidad de Servicio/a encargado de sede o responsable de la unidad organizacional reclamada. 	

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
Reclamo presentado de forma presencial o virtual. <ul style="list-style-type: none"> Presencial: A través de la plataforma GOB.PE y de manera excepcional a través del libro de reclamaciones en físico. Virtual: A través de la plataforma GOB.PE. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía.

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



Firmado digitalmente por
POSTIGO CLERIAS Andrea
Identificadora: 192452-0500
Fecha: 2021/05/03 10:11:37




Firmado digitalmente por
JIMENEZ COPPINI
Identificadora: 192452-0500
Fecha: 2021/05/03 10:11:37



Firmado digitalmente por
MADONZO
Identificadora: 192452-0500
Fecha: 2021/05/03 10:11:37




Firmado digitalmente por
PALOMARES VILLAS
Identificadora: 192452-0500
Fecha: 2021/05/03 10:11:37

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-02
	Atención de reclamos	Versión	02
		Página	3 de 7


Desarrollo del Procedimiento			
No.	Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano / Responsable
	Reclamo presencial: Empieza en 1. Reclamo virtual: Empieza en 8.		
1	Evaluar la información de la insatisfacción. ¿Insatisfacción corresponde a un reclamo? Sí: Continúa en 3. No: Continúa en 2.	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
2	Orientar y derivar hacia el canal y/o trámite correspondiente. Fin del procedimiento.	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
3	Efectuar acciones para solucionar el incidente de manera inmediata. ¿Ciudadano/a brinda conformidad a la propuesta de solución? Sí: (¿Ciudadano/a desea presentar hoja de reclamación?) Sí: Continúa en 4. No: Fin del procedimiento). No: Continúa en 4.	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
4	Orientar en la presentación del reclamo. ¿Plataforma virtual operativa? Sí: Continúa en 5. No: Continúa en 6.	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
5	Brindar ubicación del equipo informático habilitado en la sede. Nota: De ser necesario, brinda soporte en el registro. ¿Reclamo dirigido a la sede San Borja? Sí: Continúa en 15. No: Continúa en 13.	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
6	Entregar al/a la ciudadano/a la hoja del reclamo efectuado. Nota: -La presentación del reclamo debe tener la firma del/de la ciudadano/a. -Libro de reclamaciones en físico, se utiliza de manera excepcional.	Libro de reclamaciones físico.	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
7	Registrar el reclamo presentado en físico en la plataforma. Nota: -Cuando la plataforma se encuentre operativa. -Asimismo, los documentos en físico son remitidos al Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos para su custodia. Herramienta: Plataforma GOB.PE. ¿Reclamo dirigido a la sede San Borja? Sí: Continúa en 15. No: Continúa en 13.	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
8	Revisar la información registrada en la plataforma. Herramienta: Plataforma GOB.PE. Actividad a efectuar: -Observación a reclamo: Continúa en 9. -No es competencia de la BNP: Continúa en 11. -No es un reclamo: Continúa en 12. -Competencia de la BNP: ¿Reclamo dirigido a la sede San Borja? Sí: Continúa en 15. No: Continúa en 13.	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
9	Notificar al/a la ciudadano/a la subsanación de observaciones. Nota: Plazo de subsanación, dos (2) días hábiles. ¿Ciudadano/a subsanó observaciones? Sí: ¿Reclamo dirigido a la sede San Borja? Sí: Continúa en 15. No: Continúa en 13. No: Continúa en 10.	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
10	Notificar el hecho y archivar el reclamo. Nota: El/la ciudadano/a puede interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa. Herramienta: Plataforma GOB.PE. Fin del procedimiento.	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
11	Derivar el reclamo a la entidad competente, notificar al/ a la ciudadano/a y archivar. Herramienta: Plataforma GOB.PE. Fin del procedimiento.	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede

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	GG-PR-02
	Atención de reclamos	Versión	02
		Página	4 de 7

12	Derivar hacia el canal y/o trámite correspondiente, notificar al/ a la ciudadano/a y archivar. Fin del procedimiento.	-	GG/ GBPL	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
	S05.01.01 Atención de sugerencias: Proceso que describe la gestión de las sugerencias presentadas ante la Biblioteca Nacional del Perú, generando un proceso de retroalimentación que permita la mejora continua de los servicios que se brindan.			
	S05.01.03 Atención de quejas por defecto de tramitación: Proceso que describe la gestión de las quejas por defectos de tramitación, respecto a un procedimiento administrativo seguido ante la Biblioteca Nacional del Perú.			
	S05.01.04 Atención de solicitudes de acceso a la información pública: Proceso que describe la evaluación de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas ante la Biblioteca Nacional del Perú.			
13	Efectuar acciones para dilucidar los hechos reclamados.	-	GBPL	Responsable de Sede
14	Elaborar y remitir la respuesta a través del medio de comunicación consignado por el/la ciudadano/a. Nota: De corresponder, comunica las acciones efectuadas al/ a la Coordinador/a de la GBPL para la aplicación de mejoras en el proceso. Herramienta: Plataforma GOB.PE. Fin del procedimiento.	-	GBPL	Responsable de Sede
15	Derivar el reclamo a la(s) unidad(es) de organización reclamada(s). Herramienta: Plataforma GOB.PE.	-	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
16	Analizar el reclamo. Herramienta: Plataforma GOB.PE.	-	Órgano de la BNP	Servidor/a Responsable de la Unidad Organizacional Reclamada
17	Efectuar acciones para dilucidar los hechos reclamados.	-	Órgano de la BNP	Servidor/a Responsable de la Unidad Organizacional Reclamada
18	Derivar el reclamo al/a la servidor/a que elaborará el descargo. Nota: Con copia al/a la Jefe/a o Director/a del órgano. Herramienta: e-GD BNP.	-	Órgano de la BNP	Servidor/a Responsable de la Unidad Organizacional Reclamada
19	Elaborar y derivar el descargo al/a la servidor/a responsable de la unidad de organización reclamada. Nota: Con copia al/a la Jefe/a o Director/a del órgano. Herramienta: e-GD BNP. En paralelo: Continúa en 20 y en 22.	-	Órgano de la BNP	Servidor/a de la Unidad Organizacional Reclamada
20	Revisar información y efectuar medidas correctivas. Herramienta: e-GD BNP. ¿Aplica mejora de procesos? Sí: Continúa en 21. No: Fin del procedimiento.	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a de la Unidad Organizacional Reclamada
21	Evaluar las mejoras a implementar y elaborar cronograma de actividades. Nota: Coordinación con los órganos involucrados en la implementación de la mejora. Fin del procedimiento.	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a de la Unidad Organizacional Reclamada
	E02.02.03 Implementación de mejora de procesos: Proceso que describe la secuencia de actividades para el análisis de la información correspondiente a la mejora de procesos.			
22	Revisar el descargo. Herramienta: e-GD BNP.	-	Órgano de la BNP	Servidor/a Responsable de la Unidad Organizacional Reclamada
	Elaborar y derivar el proyecto de respuesta vinculado al bien o servicio reclamado. Herramienta: Plataforma GOB.PE.	-	Órgano de la BNP	Servidor/a Responsable de la Unidad Organizacional Reclamada
24	Revisar y consolidar, de ser el caso, el proyecto de respuesta de la(s) unidad(es) orgánica(s) vinculadas al bien o servicio reclamado. Herramienta: Plataforma GOB.PE.	-	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos

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	GG-PR-02
	Atención de reclamos	Versión	02
		Página	5 de 7

25	<p>Enviar la respuesta a través del medio de comunicación consignado por el/la ciudadano/a. Herramienta: Plataforma GOB.PE. ¿SGP solicita informe anual de resultados de la gestión de reclamos? Sí: Continúa en 26. No: Continúa en 28.</p>	-	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
26	<p>Elaborar y derivar el informe anual de gestión de reclamos a la GG. Nota: El informe debe contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de reclamos. • Implementación del libro de reclamaciones. • Cumplimiento del proceso. • Procedimiento interno. • Servicios de control posterior • Acciones de mejora. <p>Herramienta: e-GD BNP.</p>	-	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos (titular o alterno)
27	<p>Revisar y remitir el informe anual a la SGP. Herramienta: Plataforma GOB.PE. Fin del procedimiento.</p>	-	GG	Gerente/a General
28	<p>Elaborar y derivar el informe de gestión de reclamos Nota: -Se adjunta el reporte de reclamos. -Periodicidad del informe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trimestral para la GG. • De acuerdo a norma y/o solicitud de la OCI. <p>Herramienta: e-GD BNP</p>	Modelo de reporte de reclamos	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos (titular o alterno)
29	<p>Derivar el informe a la Jefatura u OCI, según corresponda. Herramienta: e-GD BNP Fin del procedimiento.</p>	-	GG	Gerente/a General
Documentos que se generan				
<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a reclamo. • Informe de gestión de reclamos. 				
Registros				
-				

Anexo

- Anexo N° 1: Modelo de reporte de reclamos”.



Firmado digitalmente por
 POSTIGO CLAYTON ANTONIO
 ID: 201131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03 19:24:52-0500



Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AROTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:52:58-0500



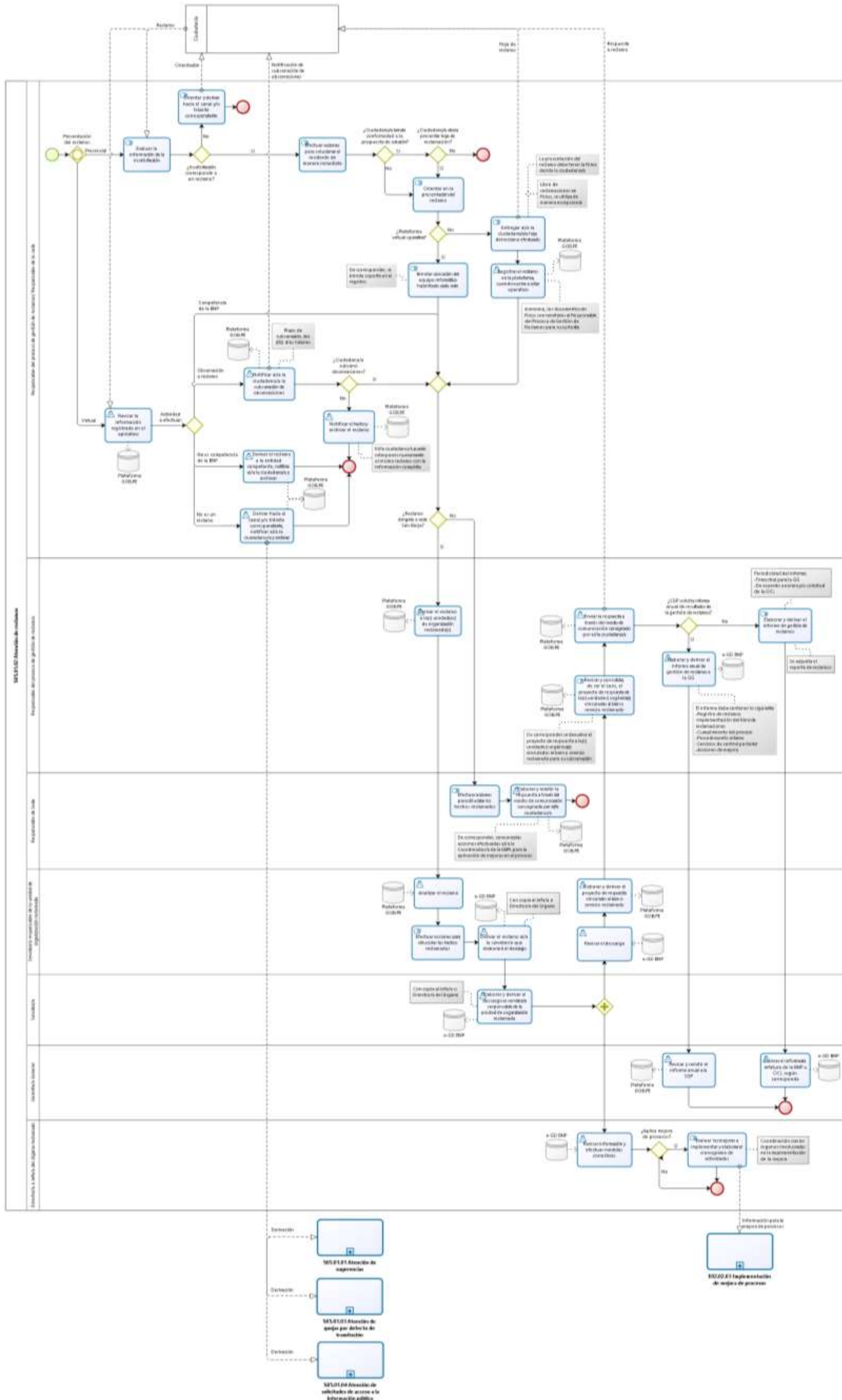
Firmado digitalmente por
 MALDONADO
 RODRIGUEZ Ricardo
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:20:18-0500



Firmado digitalmente por
 PALOMARES VILLANUEVA Carlos
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03 19:14:17-0500

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

Diagrama



bnp
Firmado digitalmente por
PORTO CUENTAS Andino
Código: 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2021/05/03
19:52:58-0500

bnp
Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angélica FAU
Código: 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2021/05/03
19:52:58-0500

bnp
Firmado digitalmente por
MIL DONADO
RODRIGUEZ Ricardo
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2021/05/03
19:20:18-0500

bnp
Firmado digitalmente por
FALCÓN VILLANUEVA Carlos
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2021/05/03 19:14:17-0500

Anexo N° 1: Modelo de reporte de reclamos
1. Datos generales de la entidad
Nombre de la entidad
Sede
Ubicación de la Sede
(Dirección/Distrito/Provincia/Departamento)
2. Datos de Libro de reclamaciones
Nombre del responsable de L.R.
Período del reporte
Fecha del reporte
Libro de reclamaciones

 Virtual

 Físico
¿Existen avisos en los que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que poseen las personas para solicitarlo?

 Sí

 No

N°.	Fecha de registro	Código de reclamo	Tipo de Registro	Motivo del reclamo	Descripción del reclamo (resumen)	Nombre de la persona	Tipo de documento	N° de documento	Unidad o unidades orgánicas reclamadas	Fecha de respuesta	Tipo de respuesta	Derivada a otra entidad	Tiempo de atención (días hábiles)	Medida adoptada	Estado del reclamo	Motivo de archivo

Respuestas preestablecidas

Tener en cuenta las opciones preestablecidas al momento de completar el formulario.

Tipo de registro:

- Reclamo
- Queja
- Denuncia
- Otros

*Sólo cuando el tipo de registro sea reclamo, contestar con alguna alternativa de la lista.
Motivo del reclamo:

- Trato profesional en la atención
- Tiempo
- Procedimiento
- Infraestructura
- Información
- Resultado
- Confianza
- Disponibilidad

Tipo de documento:

- DNI
- Carné de extranjería
- Pasaporte

Tipo de respuesta:


- Aceptada
- Denegada
- Derivación por competencia
- Queja/denuncia


Estado de reclamo:

- Pendientes
- En espera
- Finalizado

*Sólo si el reclamo ha finalizado, contestar con alguna alternativa de la lista.
Motivo de archivo:

- Por desistimiento
- Por no subsanación
- Por duplicidad
- Por derivación a otra entidad
- Por no ser reclamo
- Término de la atención

	Procedimiento	Código	GG-PR-10
	Atención de servicios archivísticos	Versión	02
		Página	1 de 6

	Órgano	Firma y sello
Elaborado por:  <small>Firmado digitalmente por ANDREA CELMIRA POSTIGO CUENTAS, DN: cn=Andrea Postigo Cuentas, o=bnp, ou=bnp, email=andrea.postigo@bnp.gob.pe, c=pe, fecha: 2021/05/03 15:27:00</small> Andrea Celmira Postigo Cuentas	Gerencia General Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	
Revisado por: Ricardo Maldonado Rodríguez	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
Aprobado por: Carlos Felipe Palomares Villanueva	Gerencia General	

Control de cambios del documento					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo ¹	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio
1	05/21	M	Caracterización, Condiciones Generales y Desarrollo del Procedimiento	Actualización de definiciones y descripción de actividades.	Coordinadora del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



 Firmado digitalmente por JIMENEZ AROTINCO Angelica FAU 20131379963 soft Motivo: Doy V B Fecha: 2021/05/03 19:56:39-0500


 Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379963 soft Motivo: Doy V B Fecha: 2021/05/03 19:22:59-0500


 Firmado digitalmente por PALOMARES VILLANUEVA Carlos FAU 20131379963 soft Motivo: Doy V B Fecha: 2021/05/03 19:19:53-0500

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

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	GG-PR-10
	Atención de servicios archivísticos	Versión	02
		Página	2 de 6

Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.
Nivel 1	S05.02	Gestión documentaria.
Nivel 2	S05.02.02	Administración del archivo.
Nivel 3	S05.02.02.04	Atención de servicios archivísticos.

Caracterización de elementos	
Tipo	Soporte.
Objetivo	Atender los requerimientos de información solicitados por los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú respecto a los documentos custodiados en los repositorios del Archivo Central.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J que aprueba la Directiva N° 001-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública". Resolución de Gerencia General N° 010-2019-BNP-GG, que aprueba la Directiva "Implementación del Sistema Institucional de Archivos de la Biblioteca Nacional del Perú".
Alcance	Desde atender las solicitudes de acceso a la información disponible en el Archivo Central hasta brindar los servicios archivísticos solicitados.
Órganos involucrados	Gerencia General.
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> BNP: Biblioteca Nacional del Perú. e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. EACGD: Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria. GG: Gerencia General. Archivo Central: Se encuentra a cargo del EACGD, donde se conservan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizado su periodo de retención. Archivo de Gestión: Nivel de archivo que se constituye en cada órgano de la BNP, es el responsable de la organización, custodia, conservación y uso de la documentación producida o recibida por los órganos de la BNP, hasta ser transferida al Archivo Central. Consulta de documento archivístico: Servicio archivístico en el cual se brinda acceso al documento archivístico para su revisión y/o lectura en un ambiente controlado en las instalaciones del Archivo Central de la BNP Copias de documento archivístico: Servicio archivístico en el cual se reproduce un ejemplar del documento archivístico a través del fotocopiado y/o medio tecnológico, de acuerdo a la disponibilidad y estado del documento. Digitalización de documento archivístico: Servicio archivístico en el cual se realiza la conversión del documento archivístico en papel a imagen digital, posteriormente es entregado en formato PDF y/o análogo que permita su remisión de manera electrónica. Préstamo de documento archivístico: Servicio archivístico en el cual se realiza el préstamo y/o utilización del documento archivístico, previa coordinación con el Archivo Central. Documento archivístico: Documento que contiene una información de cualquier fecha, forma y soporte, producido o recibido por una persona natural o jurídica, institución pública o privada en el ejercicio de su actividad y cualquier otro que se genere como resultado del avance tecnológico. Responsable del Archivo Central: Servidor/a encargado/a por el EACGD de la GG para cumplir las funciones de planificación, organización, coordinación, control y ejecución de las actividades operativas en el tratamiento de los procesos técnicos archivísticos del acervo documentario a cargo del Archivo Central. Servicios archivísticos: Es el conjunto de actividades dirigidas a facilitar a los/as ciudadanos/as de documentos archivísticos para el reconocimiento de derechos, toma de decisiones y el normal funcionamiento de la entidad, asimismo poner a disposición de los/as usuarios/as la información registrada de los documentos archivísticos de la entidad pública.
Dueño del Proceso	Gerente/a General.

Condiciones Generales

Las solicitudes de servicios archivísticos disponibles para los órganos de la BNP son préstamos y consultas, digitalización y copias de documentos archivísticos que se encuentren en custodia del Archivo Central de la entidad.

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
---------------------------	--------

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



Firmado digitalmente por
ANGÉLICA FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2021/05/03
19:56:33-0500




Firmado digitalmente por
ANGÉLICA FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2021/05/03
19:56:33-0500



Firmado digitalmente por
RICARDO RODRIGUEZ
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2021/06/03
19:22:59-0500




Firmado digitalmente por
RICARDO RODRIGUEZ
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B.
Fecha: 2021/06/03
19:22:59-0500

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-10
	Atención de servicios archivísticos	Versión	02
		Página	3 de 6

• Solicitud de servicio archivístico.		• Órganos de la BNP.		
Desarrollo del Procedimiento				
Descripción de Actividad		Documentos de apoyo	Órgano	Responsable
	<p><i>Solicitud de servicio archivístico enviado por e-GD BNP: Empieza en 1.</i></p> <p><i>Solicitud de servicio archivístico enviado por correo electrónico: Empieza en 3.</i></p>			
1	Recibir y derivar la solicitud de información por parte de los órganos de la BNP. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
2	Recibir la solicitud de información por parte de los órganos de la BNP. Herramienta: e-GD BNP.	Formato de solicitud de servicio archivístico	GG	Responsable del Archivo Central
3	Recibir la solicitud de información por parte de los órganos de la BNP por correo electrónico.	Formato de solicitud de servicio archivístico	GG	Responsable del Archivo Central
4	Revisar que la solicitud cumpla con tener la información necesaria para iniciar su búsqueda. Nota: Cuando corresponda se solicita al órgano subsanar alguna observación encontrada. La respuesta de solicitud de información será remitida en un máximo de 5 días hábiles, en caso la búsqueda requiera más días del plazo establecido, se informará al órgano solicitante.	-	GG	Responsable del Archivo Central
5	Derivar para iniciar búsqueda del documento solicitado.	-	GG	Responsable del Archivo Central
6	Identificar si el documento se encuentra en custodia del Archivo Central de la BNP. Herramienta: Inventario de archivos por órgano. ¿El documento se encuentra en el Archivo Central? No: Continúa en 7. Sí: Continúa en 8.	-	GG	Asistente del Archivo Central
7	Comunicar al/a la Responsable del Archivo Central. Continúa en 15.	-	GG	Asistente del Archivo Central
8	Realizar búsqueda del documento en los repositorios del Archivo Central.	-	GG	Asistente del Archivo Central
9	Retirar el documento solicitado de los repositorios y disponer según solicitud de servicio archivístico. Tipos de solicitud de servicio archivístico: Digitalización: Continúa en 10. Copias: Continúa en 11. Consultas y préstamos: 13.	-	GG	Asistente del Archivo Central
10	Escanear documento solicitado y remitir en formato PDF. Nota: Puede involucrar almacenar información en dispositivo informático. Continúa en 15.	-	GG	Asistente del Archivo Central
11	Fotocopiar documentos. Nota: En caso de copias autenticadas se coordina con el fedatario de la entidad.	-	GG	Asistente del Archivo Central
12	Comunicar al/a la Responsable del Archivo Central disponibilidad de documentos.	-	GG	Asistente del Archivo Central
13	Comunicar al órgano solicitante la disponibilidad de la copia, si estamos y/o espacio de consulta del documento archivístico. Nota: Se realiza a través de correo electrónico.	Formato de solicitud de servicio archivístico	GG	Responsable del Archivo Central
14	Entregar de manera presencial la información solicitada por órgano de la BNP.	-	GG	Responsable del Archivo Central
15	Definir y evaluar canal de respuesta. Canales de respuesta: Correo electrónico: Continúa en 16. e-GD BNP: Continúa en 17.	-	GG	Responsable del Archivo Central
16	Remitir información a órgano solicitante por correo electrónico. Nota: Se solicita enviar conformidad de recepción del servicio entregado. Continúa en 19.	-	GG	Responsable del Archivo Central

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	GG-PR-10
	Atención de servicios archivísticos	Versión	02
		Página	4 de 6

17	Elaborar y emitir respuesta de solicitud de servicio archivístico. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Responsable del Archivo Central
18	Recibir y remitir respuesta a órgano de la BNP. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
19	Registrar en base de datos de servicios archivísticos. Herramienta: Servicios Archivísticos.	-	GG	Asistente del Archivo Central
20	Elaborar y remitir informe mensual de servicio archivístico. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Responsable del Archivo Central
21	Recibir y tomar conocimiento de la respuesta a las solicitudes de servicios archivísticos. Herramienta: e-GD BNP. Fin del procedimiento.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
Documentos que se generan				
-				
Registros				
<ul style="list-style-type: none"> GG-FO-12 Solicitud de servicio archivístico. 				

Anexo


- Anexo N° 1: Formato "GG-FO-12 Solicitud de servicio archivístico".


 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AROTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2021/05/03
 19:56:39-0500


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO
 RODRIGUEZ Ricardo
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2021/05/03
 19:22:59-0500


 Firmado digitalmente por
 PALOMARES VILLANUEVA Carlos
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2021/05/03 19:19:53-0500

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	GG-PR-10
	Atención de servicios archivísticos	Versión	02
		Página	5 de 6

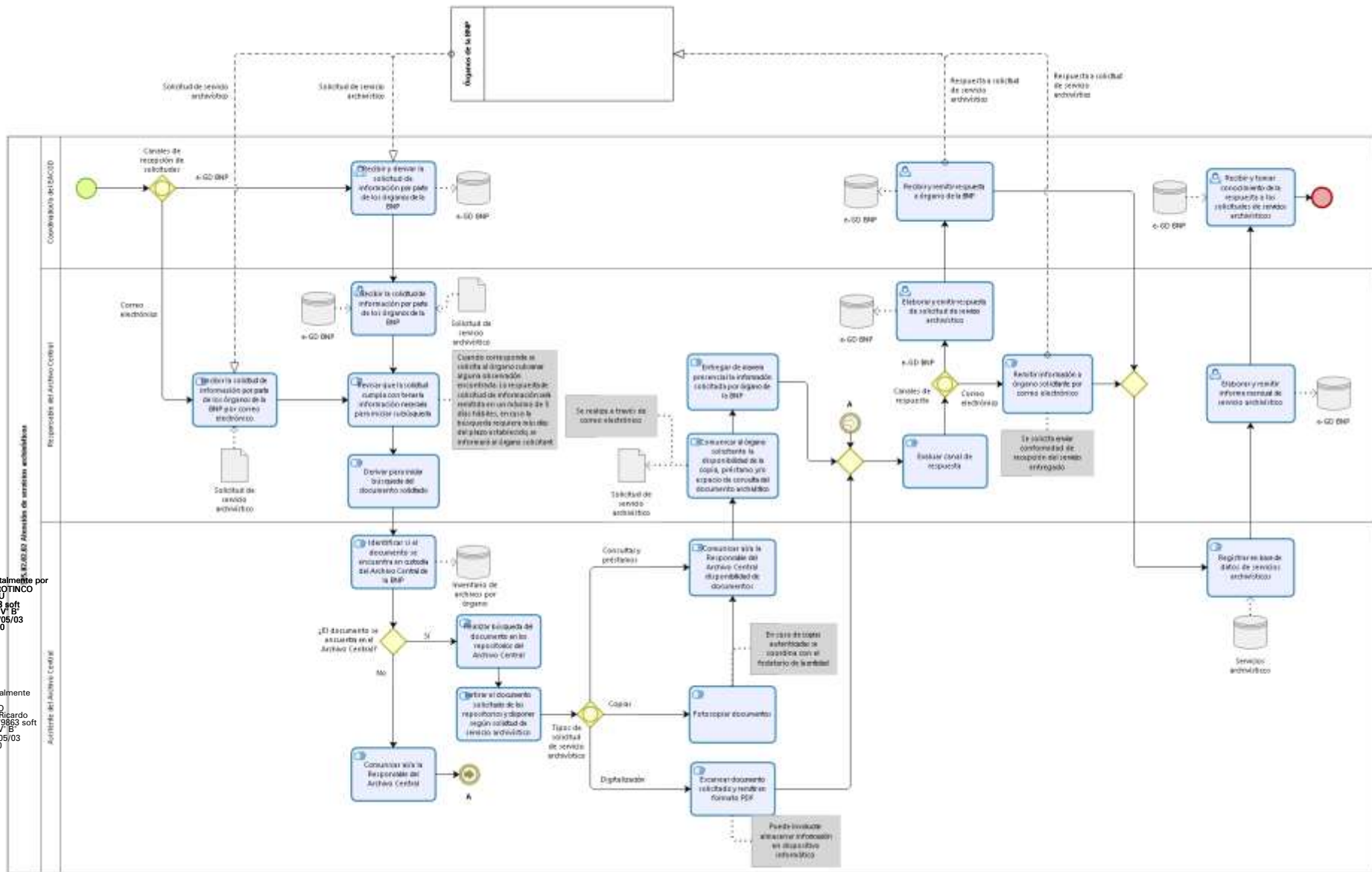
Diagrama


 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:56:30-0500


 Firmado digitalmente por
MALDONADO
 RODRIGUEZ Ricardo
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:22:59-0500


 Firmado digitalmente por
FALCÓNAREZ VILLANUEVA Carlos
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2021/05/03 19:15:53-0500


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




Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angélica FAU
20131378663 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2021/05/03
19:56:30-0500

Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU
20131378663 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2021/05/03
19:22:59-0500

Firmado digitalmente por
PAZMANS VILLANUEVA
Carlos FAU
20131378663 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/05/03 19:15:00

	Procedimiento	Código	GG-PR-10
	Atención de servicios archivísticos	Versión	02
		Página	7 de 6

Anexo N° 1: Formato “GG-FO-12 Solicitud de servicio archivístico”

	Formato	Código	GG-FO-12
	Solicitud de servicio archivístico	Versión	01
		Página	1 de 1

I. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE					
1. Órgano					
2. Equipo de Trabajo					
3. Nombres y Apellidos del solicitante					
4. Fecha de solicitud				5. Anexo Telefónico	
II. SERVICIO ARCHIVÍSTICO SOLICITADO					
• Préstamo de documento	()	Cantidad de folios:	___	MEDIOS DE ENTREGA	
• Emisión de copia simple	()	Cantidad de folios:	___	Correo Electrónico Institucional	()
• Emisión de copia autenticada	()	Cantidad de folios:	___	CD*, DVD*	()
• Emisión de copia certificada	()	Cantidad de folios:	___	USB*	()
• Digitalización de documento	()	Cantidad de folios:	___	• El solicitante deberá traer los mencionados soportes	
• Consulta de documento	()				
III. DETALLE DOCUMENTO(S) SOLICITADOS					
A ser llenado por solicitante			A ser llenado por Archivo Central		
N° CAJA	UNIDAD DE ARCHIVAMIENTO	DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO	AÑO	N° DE FOLIOS	ESTADO DE CONSERVACIÓN
FIRMA DE SOLICITANTE			AUTORIZACIÓN		
Puesto:			V. B. Jefe/a o Director/a del Órgano o Coordinador/a del ET		
IV. ATENCIÓN DE LA SOLICITUD					
FIRMA DE ATENCIÓN			OBSERVACIÓN:		
Nombre y Apellido:					
V. CONFORMIDAD DE SERVICIO					
¿Es conforme		()	No es conforme		()
Fecha:					
VI. DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTO(S)					
Observaciones:					
DATOS ADICIONALES:					
• Emitir 2 originales					
• Estado de Conservación: Bueno, Regular, Malo.					

Firmado digitalmente por
 PALOMARES VILANUEVA Carlos
 Fecha: 2021/05/03 19:22:59-0500


Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AROTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:56:39-0500

Firmado digitalmente por
 MALDONADO
 RODRIGUEZ Ricardo
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:22:59-0500

Firmado digitalmente por
 PALOMARES VILANUEVA Carlos
 Fecha: 2021/05/03 19:19:53-0500

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

INDICADOR N° 4: SOLICITUDES DE SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS ATENDIDAS

	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO
Proceso	S05.02.02.04 Atención de servicios archivísticos.
Objetivo	Atender los requerimientos de información solicitados por los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú, custodiada por el Archivo Central.
Indicador	Solicitudes de servicios archivísticos atendidas.
Finalidad del Indicador	Identificar el grado de cumplimiento en la entrega oportuna de documentos, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde el día solicitado al Archivo Central.
Fórmula	$X_i = \frac{A_{(i)}}{B_{(i)}} * 100\%$ <p>Dónde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • X_i: Porcentaje de cumplimiento en la entrega oportuna de información del Archivo Central de la Biblioteca Nacional del Perú, al trimestre i. • A_i: Número de servicios entregados en el plazo oportuno por el Archivo Central, al trimestre i. • B_i: Número de servicios entregados por el Archivo Central, al trimestre i. • i: 1, 2, 3 y 4.
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Trimestral.
Oportunidad de Medida	Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes del trimestre a evaluar.
Línea Base	-
Meta	$X_i \geq 95\%$ (2020).
Fuente de datos	Registro de atención de servicios archivísticos. <i>Información contrastada mediante correos electrónicos dando respuesta a las solicitudes de servicios archivísticos.</i>
Responsable	Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General.



Firmado digitalmente por
SANCHEZ APONTE Manuel Martin FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2026/03/18 17:21:17-0500

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 000031-2026-BNP-GG

Lima, 18 de marzo de 2026

VISTOS:

Los Memorandos N° 000095-2026-GG-OPP y N° 000106-2026-GG-OPP de fechas 26 de febrero de 2026 y 04 de marzo de 2026, respectivamente, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe Legal N° 000079-2026-BNP-GG-OAJ de fecha 17 de marzo de 2026, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, dispone que la Biblioteca Nacional del Perú es un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Cultura y es el ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas, tiene personería jurídica pública, autonomía económica, administrativa y financiera; y ajusta su actuación a las normas aplicables que regulan el sector cultura;

Que, el numeral 5-A.1 del artículo 5-A de la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, establece que *el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; propiciar la simplificación administrativa; promover y mejorar la calidad en las regulaciones en el ámbito de competencia de la Presidencia del Consejo de Ministros; el gobierno abierto; la innovación pública; la coordinación interinstitucional; la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del estado; y la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos; la evaluación de riesgos de gestión y la gestión del conocimiento, hacia la obtención de resultados;*

Que, el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, "(...) *tiene por objeto desarrollar el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, estableciendo los principios, normas y procedimientos que aplican al proceso de modernización de la gestión pública, en concordancia con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*";

Que, asimismo, el referido reglamento establece en el literal g) del inciso 7.1 de su artículo 7 que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene bajo su ámbito a diversos medios, entre ellos, la gestión de procesos;

Que, por su parte, mediante el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, constituyéndose en el instrumento orientador que guía el proceso de modernización de la gestión pública en el Perú estableciendo que la gestión pública moderna es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano;



Que, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, la cual tiene como objetivo “*establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública*”;

Que, bajo dicho marco normativo, con la Resolución de Gerencia General N° 000083-2021-BNP-GG, se aprueba el Mapa de Procesos de la Biblioteca Nacional del Perú. En ese contexto, mediante la Resolución de Gerencia General N° 038-2019-BNP-GG se aprueba el Manual de Procedimientos M01 – Gestión de las Colecciones, modificado con las Resoluciones de Gerencia General N° 099-2019-BNP-GG, N° 105-2019-BNP-GG, N° 000078-2020-BNP-GG, N° 000050-2022-BNP-GG y N° 000004-2024-BNP-GG; asimismo, con la Resolución de Gerencia General N° 054-2019-BNP-GG se aprueba el Manual de Procedimientos M02 – Gestión del Desarrollo de Investigaciones, Acceso y Difusión de Información; de igual forma, con la Resolución de Gerencia General N° 000079-2020-BNP-GG se aprueba el Manual de Procedimientos M03 – Gestión del Sistema Nacional de Bibliotecas; además, con la Resolución de Gerencia General N° 019-2020-BNP-GG se aprueba el Manual de Procedimientos E01 – Gestión Estratégica, modificado por las Resoluciones de Gerencia General N° 000004-2021-BNP-GG, N° 000021-2022-BNP-GG y N° 000077-2023-BNP-GG; del mismo modo, con la Resolución de Gerencia General N° 063-2021-BNP-GG se aprueba el Manual de Procedimientos S03 – Gestión de Tecnologías de la Información, modificado por la Resolución de Gerencia General N° 000080-2023-BNP-GG; y, finalmente, mediante la Resolución de Gerencia General N° 000068-2020-BNP-GG se aprueba el Manual de Procedimientos S05 – Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, modificado por las Resoluciones de Gerencia General N° 000039-2021-BNP-GG y N° 000002-2022-BNP-GG;

Que, posteriormente, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM-SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública, la cual deja sin efecto la Norma Técnica N° 001-2018-SGP. En consecuencia, por medio de la Resolución de Gerencia General N° 000172-2025-BNP-GG se deja sin efecto el Mapa de Procesos de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado con la Resolución de Gerencia General N° 000083-2021-BNP-GG;

Que, con la entrada en vigencia de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, se emite la Resolución de Gerencia General N° 034-2025-BNP-GG, que aprueba la Guía denominada “Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú”, la cual tiene como objetivo establecer las pautas para la implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú;

Que, mediante la Resolución de Gerencia General N° 000030-2026-BNP-GG se modifica el artículo 5 de la Resolución de Gerencia General N° 000034-2025-BNP-GG, quedando redactado en los siguientes términos: “**ENCARGAR** a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto gestionar la actualización de los procesos y procedimientos aprobados bajo los alcances de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP, a fin de que dicho órgano de asesoramiento sustente y proponga, en los meses de julio y enero, dejarlos sin efecto, en concordancia con el marco normativo aplicable”;

Que, por medio de los Memorandos N° 000095-2026-BNP-GG-OPP y N° 000106-2026-BNP-GG-OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, en base al Informe N° 00025-2026-BNP-GG-OPP-UPMEE y al Informe Técnico N° 000008-2026-BNP-GG-OPP-UPMEE-RDT, de su Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos, traslada la propuesta de dejar sin efecto diversas fichas de procesos y fichas de procedimiento, aprobadas y modificadas bajo los alcances de la Norma Técnica N°



001-2018-SGP, las cuales se encuentran contenidas en las resoluciones administrativas citadas en el séptimo considerando de la presente resolución, precisando que dicha medida contribuye al ordenamiento de la información y facilita que los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú gestionen sus procesos conforme a un marco documental actualizado;

Que, la Oficina de Asesoría Jurídica, en el Informe Legal N° 000079-2026 BNP-GG-OAJ, emite opinión favorable, concluyendo que la propuesta formulada por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, analizada técnicamente a través de su Unidad Funcional de Planeamiento, Modernización y Estudios Económicos, se encuentra alineada con la normativa especial sobre la materia. Asimismo, refiere que las fichas de procesos y fichas de procedimiento fueron aprobadas a través de diversas resoluciones emitidas por la Gerencia General; de ese modo, corresponde que la misma autoridad emita el acto resolutorio que las deje sin efecto;

Con el visado de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

De conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública; el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030; la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública; la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 009-2025-PCM/SGP, que aprueba los Lineamientos N° 001-2025-PCM/SGP, "Guía práctica para la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública"; el Decreto Supremo N° 002-2024-MC, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- DEJAR SIN EFECTO las fichas de procesos y las fichas de procedimiento contenidas en las Resoluciones de Gerencia General N° 038-2019-BNP-GG; N° 099-2019-BNP-GG; N° 105-2019-BNP-GG; N° 000078-2020-BNP-GG; N° 000050-2022-BNP-GG; N° 000004-2024-BNP-GG; N° 054-2019-BNP-GG; N° 079-2020-BNP-GG; N° 019-2020-BNP-GG; N° 000004-2021-BNP-GG; N° 000021-2022-BNP-GG; N° 000077-2023-BNP-GG; N° 063-2021-BNP-GG; N° 000080-2023-BNP-GG; N° 068-2020-BNP-GG; N° 000039-2021-BNP-GG; y, N° 000002-2022-BNP-GG, conforme se detalla en el Anexo Único que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- PRECISAR que las demás disposiciones y documentos aprobados por las Resoluciones de Gerencia General mencionadas en el artículo precedente, que no se encuentren listadas en el Anexo Único, mantienen su plena vigencia y eficacia.

Artículo 3.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información la publicación de la presente Resolución en el portal web institucional (<https://www.gob.pe/bnp>).

Regístrese y comuníquese.

Firmado digitalmente por:
MANUEL MARTIN SANCHEZ APONTE
Gerente General
Biblioteca Nacional del Perú



Anexo Único: Propuesta de fichas de procesos y fichas de procedimiento a ser dejadas sin efecto

MAPRO	RESOLUCIÓN	PROPUESTA DE DEJAR SIN EFECTO			
		Ficha de proceso de nivel 1	Ficha de proceso de nivel 2	Ficha de proceso de nivel 3	Ficha de procedimiento (Código)
M01 – Gestión de las Colecciones	APROBACIÓN: • RGG N° 038-2019-BNP-GG (29MAY2019) MODIFICATORIAS: • RGG N°099-2019-BNP-GG (24DIC2019) • RGG N°105-2019-BNP-GG (30DIC2019) • RGG N°000078-2020-BNP-GG (31DIC2020) • RGG N°000050-2022-BNP-GG (04AGO2022) • RGG N°000004-2024-BNP-GG (09ENE2024)		M01.02.01 Procesamiento técnico del material bibliográfico documental.	M01.02.01.01 Identificación del material bibliográfico documental.	DGC-PR-10
				M01.02.01.02 Catalogación del material bibliográfico documental.	DGC-PR-11
				M01.02.01.03 Catalogación analítica.	DGC-PR-12
				M01.02.01.04 Catalogación en la fuente.	DGC-PR-13
				M01.02.01.05 Registro y control de autoridades.	DGC-PR-14
			M01.04.01.02 Diagnóstico de los repositorios y del material bibliográfico documental.	DPC-PR-06	
M02 – Gestión del Desarrollo de Investigaciones, Acceso y Difusión de Información	APROBACIÓN: RGG N°054-2019-BNP-GG (26JUL2019)		M02.02.02 Atención bibliotecaria por disciplinas.		DAPI-PR-05*
MAPRO M03 - Gestión del Sistema Nacional de Bibliotecas	APROBACIÓN: RGG N°000079-2020-BNP-GG (31DIC2020)	M03.01 Gestión normativa para el Sistema Nacional de Bibliotecas.	M03.01.01 Elaboración de diagnóstico de las bibliotecas.		DDPB-PR-02
			M03.01.02 Elaboración de documentos técnicos normativos para el Sistema Nacional de Bibliotecas.		DDPB-PR-03
MAPRO E01 – Gestión Estratégica	APROBACIÓN: • RGG N°019-2020-BNP-GG (06MAY2020) MODIFICATORIAS: • RGG N°000004-2021-BNP-GG (19ENE2021) • RGG N°000021-2022-BNP-GG (29MAR2022) • RGG N°000077-2023-BNP-GG (13SET2023)	E01.02 Gestión del presupuesto.	E01.02.01 Pago de cuotas internacionales.		OPP-PR-20
			E01.02.02 Elaboración de demanda adicional.		OPP-PR-21
			E01.02.03 Certificación, previsión y modificación presupuestal.	E01.02.03.01 Modificación presupuestal.	OPP-PR-07
				E01.02.03.02 Aprobación de certificación de crédito presupuestario y previsión presupuestal.	OPP-PR-08

MAPRO	RESOLUCIÓN	PROPUESTA DE DEJAR SIN EFECTO				
		Ficha de proceso de nivel 1	Ficha de proceso de nivel 2	Ficha de proceso de nivel 3	Ficha de procedimiento (Código)	
			E01.03.01 Programación multianual de inversiones.		OPP-PR-11	
			E01.03.02 Formulación y evaluación de proyectos de inversión.		OPP-PR-12	
		E01.04 Gestión de convenios.	E01.04.01 Suscripción y modificación de convenios nacionales.		OPP-PR-13	
			E01.04.02 Suscripción y modificación de convenios internacionales.		OPP-PR-23	
			E01.04.03 Seguimiento de convenios.		OPP-PR-14	
MAPRO S03 – Gestión de Tecnologías de la Información	APROBACIÓN: • RGG N°000063-2021-BNP-GG (27JUL2021) MODIFICATORIA: • RGG N°000080-2023-BNP-GG (25SET2023)	S03.02 Gestión de sistemas de información.	S03.02.01 Desarrollo de sistemas de información.	S03.02.01.01 Análisis para el desarrollo de sistemas de información.	OTIE-PR-10	
				S03.02.01.02 Planificación para el desarrollo de sistemas de información.	OTIE-PR-11	
				S03.02.01.03 Prototipado y codificación para el desarrollo de sistemas de información.	OTIE-PR-12	
				S03.02.02 Mantenimiento de sistemas de información	S03.02.02.01 Análisis y planificación para el mantenimiento de sistemas de información.	OTIE-PR-13
					S03.02.02.02 Codificación para el mantenimiento de sistemas de información.	OTIE-PR-14
					S03.02.03 Control de calidad del sistema de información	OTIE-PR-15
	S03.02.04 Pases a producción	OTIE-PR-16				
MAPRO S05 – Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	APROBACIÓN: • RGG N°000068-2020-BNP-GG (17NOV2020) MODIFICATORIAS: • RGG N°000039-2021-BNP-GG (03MAY2021) • RGG N°000002-2022-BNP-GG (14ENE2022)		S05.02.01 Gestión de documentos.		GG-PR-06	

* Corresponde dejar sin efecto desde la tarea 1 hasta la tarea 26.



Firmado digitalmente por
 SANCHEZ APONTE Manuel Martin FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2026/03/18 17:10:59-0500



Firmado digitalmente por
 SANCHEZ APONTE Manuel Martin FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2026/03/18 17:17:44-0500