Resolución de Gerencia General

N° 034 -2019-BNP-GG

Lima, 15 MAYO 2019

VISTOS:

El Informe Técnico N° 000055-2019-BNP-GG-OPP-EMO de fecha 09 de mayo de 2019, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 000543-2019-BNP-GG-OPP de fecha 09 de mayo de 2019, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y, el Informe Legal N° 000104-2019-BNP-GG-OAJ de fecha 14 de mayo de 2019, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (en adelante, la Ley), declara al Estado Peruano en proceso de modernización con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano;

Que, el artículo 5-A de la Ley establece que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad, entre otros aspectos, velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; así como la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos. Asimismo, señala que la Presidencia del Consejo de Ministros a través de la Secretaría de Gestión Pública, ejerce la rectoría del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública;

Que, el Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley señala que toda entidad de la Administración Pública está orientada al servicio de las personas. En ese sentido, la organización y toda actividad de la entidad deberá dirigirse a brindar un mejor servicio y uso óptimo de los recursos estatales, priorizando permanentemente el interés y bienestar de las personas;

Que, mediante Decreto Supremo N° 123-2018-PCM se aprobó 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;

Que, el artículo 8 del precitado Reglamento preceptúa que la calidad de la prestación de los bienes y servicios comprende acciones que abordan desde el diseño y el proceso de producción del bien o servicio, el acceso y la atención en ventanilla, cuando

corresponda, hasta el bien o servicio que presta la entidad. Están dirigidas a conocer las necesidades de las personas a las que atiende la entidad, ampliar, diversificar o asociar los canales de atención, establecer estándares de calidad, utilizar tecnologías de información y comunicación en la interacción con las personas o entre entidades públicas, y otros medios que mejoren la calidad del bien o servicio;

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (en adelante, Norma técnica), la cual tiene por objetivo establecer disposiciones técnicas para la gestión de calidad del servicio en las entidades de la Administración Pública;

Que, por medio de la Resolución de Gerencia General N° 017-2019-BNP-GG, se aprobó la Directiva N° 006-2019-BNP, Lineamientos para la elaboración, revisión, aprobación y control de documentos internos en la Biblioteca Nacional del Perú, que tiene por finalidad regular el proceso de elaboración, revisión, aprobación y control de los documentos internos de la entidad, estandarizando criterios para su adecuada estructura de elaboración y control;

Que, mediante Informe Técnico N° 000055-2019-BNP-GG-OPP-EMO, el Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto formuló la propuesta de la "Metodología para la elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú" (en adelante, la Metodología), la cual tiene como objetivo: *"Establecer 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, la Biblioteca Nacional del Perú cuenta con un Mapa de Procesos, aprobado con Resolución de Gerencia General N° 014-2019-BNP-GG, el mismo que ha identificado y desarrollado 11 Procesos de Nivel 0 (3 Misionales, 3 Estratégicos y 5 de Soporte);

Que, con Memorando N° 000543-2019-BNP-GG-OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto hizo suyo el precitado Informe Técnico N° 000055-2019-BNP-GG-OPP-EMO, de su Equipo de Trabajo de Modernización, recomendando continuar las acciones correspondientes para disponer la aprobación de la Metodología;

Que, por medio del Informe Legal N° 000104-2019-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica, en el marco de su competencia, consideró legalmente viable la emisión del acto resolutivo que disponga la aprobación de la Metodología;

Que, el numeral 5.2 de la Norma Técnica dispone que las entidades de la administración pública a través de la máxima autoridad administrativa, son responsables

de asegurar la implementación y cumplimiento de las disposiciones descritas en la Norma técnica;

Que, el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC establece que la Secretaria General actualmente Gerencia General es la máxima autoridad administrativa de la entidad;

Que, en relación al órgano competente para aprobar la Metodología, el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 de la Resolución Jefatural N° 063-2018-BNP dispone entre las facultades delegadas en el/la Gerente/a General, la siguiente: "*c) Aprobar Directivas, manuales de procedimientos y todo tipo de disposiciones internas vinculadas a la conducción de la institución*";

Con el visado de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Asesoría Jurídica y del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

De conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 030-2002-PCM; el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM; 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 la "Metodología para la elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú", 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.

EMMA ANA MARÍA LEÓN VELARDE AMÉZAGA
Gerenta General
Biblioteca Nacional del Perú

PERÚ | Ministerio de Cultura | Biblioteca Nacional del Perú

METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ

Código: OPP-OD-01

Versión: 01

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ
V°B°
Augusto Fernandini
OPP

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ
V°B°
Eduardo Ulloa
OPP EMO

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

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU
V°B°
Augusto Fernandini
OPP

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU
V°B°
Eduardo Ulloa
OPP EMO

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

ÍNDICE

1. OBJETIVO 4
2. ALCANCE 4
3. BASE NORMATIVA 4
4. CONTENIDO 4
   4.1 Integrantes y roles 4
   4.2 Elaboración del MAPRO 6
   4.3 Aprobación y difusión del MAPRO 10
   4.4 Actualización del MAPRO 10
5. ANEXOS 11

1. OBJETIVO

Establecer mecanismos técnicos para la elaboración y aprobación del Manual de Procedimientos (en adelante, MAPRO) de la Biblioteca Nacional del Perú (en adelante, BNP), en el marco de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP (en adelante, Norma Técnica).

2. ALCANCE

El ámbito de aplicación de la presente "Metodología para la elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú" (en adelante, Metodología), comprende a todos los órganos de la BNP.

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 Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión 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.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que 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".
- Resolución de Gerencia General N° 017-2019-BNP-GG, que aprueba los Lineamientos para la elaboración, revisión, aprobación y control de documentos internos en 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.

4. CONTENIDO

El desarrollo de los procesos y procedimientos se realiza sobre la base del Mapa de Procesos de la BNP, aprobado con Resolución de Gerencia General N° 014-2019-BNP-GG.

4.1 Integrantes y roles

La identificación, caracterización, narración y mejora, así como en la elaboración de la documentación, de los procesos y procedimientos, tendrá los siguientes integrantes y roles:

a) Dueño del proceso

Jefe/a o Director/a del órgano que tiene la autoridad y responsabilidad de diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo. Tiene los siguientes roles:

- Facilitar la disponibilidad de los recursos para la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente documento.
- Proporcionar información para la identificación, caracterización, narración y mejora de los procesos y procedimientos.
- Validar la información contenida en las fichas de procesos y procedimientos; así como, diagramas de bloques y diagramas de flujo.
- Implementar y controlar los procesos y procedimientos a su cargo.

b) Representante del dueño del proceso

Es el/la Jefe/a del Equipo de Trabajo y/o el personal asignado por el dueño del proceso. Tiene el siguiente rol:

- Participar en la identificación, caracterización, narración y mejora, así como en la elaboración de la documentación, de los procesos y procedimientos.

c) Participantes

Servidores de la entidad con conocimientos técnicos de los procesos en los que se desempeña. Tiene el siguiente rol:

- Proporcionar información relevante de los procesos en los que se desempeña.

d) Responsable de la implementación de la gestión por procesos en la BNP

El Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (en adelante, EMO-OPP) es el responsable de implementar la gestión por procesos en la BNP y se encarga de la aplicación de la presente Metodología en cada uno de los procesos.

Asimismo, para la obtención de información de los procesos y su desagregación en niveles, el EMO-OPP coordina con los/las titulares de los Órganos, Jefes/as de Equipos de Trabajo y el personal especialista, según corresponda. Tiene los siguientes roles:

- Conducir, orientar, brindar asistencia técnica en la aplicación de la presente Metodología.
- Revisar y dar conformidad sobre la aplicación de los aspectos técnicos contenidos en la presente Metodología, durante el desarrollo de cada uno de los procesos.
- Recopilar información y elaborar la documentación relacionada a la identificación, caracterización y mejora de los procesos y procedimientos (fichas de procesos, fichas de procedimientos, diagramas de bloque, diagramas de flujo, entre otros).
- Elaborar el informe con la propuesta de MAPRO.

4.2 Elaboración del MAPRO

a) Consideraciones

La BNP cuenta con un Mapa de Procesos, aprobado por Resolución de Gerencia General N° 014-2019-BNP-GG, el mismo que ha identificado y desarrollado 11 Procesos de Nivel 0 (3 Misionales, 3 Estratégicos y 5 de Soporte).

A continuación se detallan los procesos de Nivel 0, de donde se desagregan los procedimientos y el inventario de procesos de la BNP.

Procesos de nivel 0

N°	Tipo	Código	Proceso de Nivel 0	Objetivo
1	Misionales	M01	Gestión de las Colecciones	Organizar de manera dinámica las colecciones que maneja la BNP, garantizando su adecuado acceso y uso en beneficio del ciudadano.
2		M02	Gestión del Desarrollo de Investigaciones, Acceso y Difusión de Información	Promover el desarrollo de investigaciones, acceso y difusión de la información a través de la prestación de servicios bibliotecarios, especializados y culturales, en beneficio de la ciudadanía.
3		M03	Gestión del Sistema Nacional de Bibliotecas	Desarrollar el Sistema Nacional de Bibliotecas en todo el territorio nacional con integración técnica de su gestión y el aseguramiento de la calidad en sus servicios, para el acceso al conocimiento, a la cultura y a la información, propiciando con ello, el funcionamiento de bibliotecas organizadas en todo el territorio nacional.
4	Estratégicos	E01	Gestión Estratégica	Analizar, evaluar y tomar decisiones en cuanto a políticas, metas y estrategias institucionales, así como planificar y presupuestar los recursos, a fin contribuir con el logro de los objetivos estratégicos de la BNP.
5		E02	Gestión de la Modernización	Identificar e implementar mejoras, procesos y herramientas, para la modernización de la gestión de la BNP.
6		E03	Gestión del Riesgo	Identificar e implementar en forma eficiente y eficaz los controles y respuestas a los riesgos, a fin de minimizar su impacto en personas, material bibliográfico documental y recursos de la BNP.
7	Soporte	S01	Gestión Administrativa y Financiera	Gestionar eficientemente el flujo financiero de ingresos y egresos; así como, satisfacer las necesidades de abastecimiento de bienes y servicios de los órganos, garantizar la correcta prestación de los servicios de limpieza, seguridad, mantenimiento de infraestructura y otros, que permitan un oportuno soporte para los órganos de la BNP.

V°B° Augusto Fernandini OPP

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ V°B° Eduardo Ulloa OPP EMO

N°	Tipo	Código	Proceso de Nivel 0	Objetivo
8		S02	Gestión de Recursos Humanos	Establecer, desarrollar y ejecutar la política de Estado respecto al servicio civil para la gestión de los recursos humanos de la BNP.
9		S03	Gestión de Tecnologías de la Información	Gestionar las tecnologías de la información, para permitir la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios de la BNP.
10		S04	Gestión de la Comunicación Institucional	Gestionar las estrategias de comunicación; así como la gestión de medios para la difusión de los servicios de la BNP.
11		S05	Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	Brindar el servicio de orientación y atención al ciudadano mediante los diferentes canales de atención y efectuar la Gestión Documentaria de la BNP.

Los procedimientos identificados han sido documentados siguiendo los pasos 1 y 2 del siguiente gráfico:

Pasos para la elaboración de procedimientos

En el Anexo N° 1 se muestra el inventario de procesos de la BNP, sobre la base del cual se desarrollarán los procesos y procedimientos de la BNP.

Actividades para la documentación de los procesos:

- Desagregar e inventariar los procesos de nivel 1, nivel 2 hasta el nivel "n", según corresponda, de cada proceso de nivel 0.
- Desarrollar fichas de procesos de nivel 1, nivel 2 hasta el nivel "n", de cada proceso de nivel 0.
- Desarrollar diagramas de bloques para cada proceso de nivel 1, nivel 2 hasta el nivel "n-1", indicando las interrelaciones.
- Coordinar la validación de las fichas y diagramas con el dueño del proceso.

Actividades para la documentación de los procedimientos:

- Desarrollar una ficha de procedimientos para cada uno de los procesos de nivel "n" inventariado.
- Desarrollar un diagrama de flujo para cada uno de los procesos de nivel "n" inventariado.
- La descripción de actividades debe empezar con un verbo en su forma infinitiva.
- Coordinar la validación de las fichas y diagramas con el dueño del proceso.

b) Ficha del proceso

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.

El contenido que debe de tener las fichas del proceso de nivel 0, nivel 1, nivel 2 hasta el nivel n y el modelo de diagrama de bloques se presenta en el Anexo N° 2 y el Anexo N° 3, respectivamente.

c) Ficha de procedimiento

La Norma Técnica define al procedimiento como: *"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".*

Al respecto, la BNP aprobó con Resolución de Gerencia General N° 017-2019-BNP-GG, la Directiva N° 006-2019-BNP denominada "Lineamientos para la elaboración, revisión, aprobación y control de documentos internos en la Biblioteca Nacional del Perú". En esta directiva, se han aprobado, entre otros, el modelo de la Ficha de Procedimientos la cual es utilizada en la presente Metodología.

En relación al diagrama de flujo, refleja la forma gráfica de la representación de un procedimiento desagregado en actividades.

El contenido que debe de tener la ficha de procedimiento y el modelo de diagrama de flujo se presenta en el Anexo N° 4 y el Anexo N° 5, respectivamente.

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ V°B° Augusto Fernandini OPP

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ V°B° Eduardo Ulloa OPP EMO

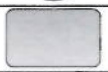
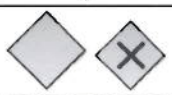
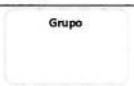
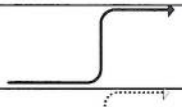
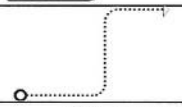
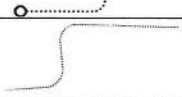
d) Ficha de indicador

Documento que muestra la descripción de un indicador el cual ayudará a detectar la brecha entre lo planificado y lo obtenido.

El contenido que debe de tener la ficha de indicador se presenta en el Anexo N° 6.

e) Simbología utilizada en la diagramación

En el diagrama de flujo, se dibuja la secuencia de actividades del procedimiento, para ello se hará uso de la simbología de la notación BPMN 2.0 conforme se detalla a continuación:

Símbolo	Descripción
	Indica el inicio del procedimiento.
	Indica un evento intermedio o acontecimiento necesario para continuar con el procedimiento.
	Indica el fin del procedimiento.
	Representa una actividad que se desarrolla durante el proceso.
	Representa un proceso que contiene otros procesos, procedimientos o actividades.
	Indica que dos actividades se realizan en forma paralela.
	Indica un punto de bifurcación, selecciona un flujo de secuencia de entre las alternativas existentes.
	Indica consulta a una base de datos o sistema de información.
	Indica un agrupador de actividades de un rol más específico.
	Representa un proceso, participante del proceso, dependencia o rol general.
	Indica información adicional del proceso al lector, del diagrama BPMN (comentarios).
	Muestra una agrupación informal de elementos de un proceso.
	Indica la secuencia, trayectoria en que se desarrollan y ejecutan las actividades de un proceso o procedimiento.
	Se usa para mostrar el flujo de mensajes entre dos participantes de procesos separados (entidades o roles).
	Se usa para asociar datos, textos, información u otros artefactos con flujo de objetos.

f) Siglas de los órganos de la BNP

Las siglas de los órganos de la BNP a utilizar en la presente metodología, corresponden a las aprobadas mediante Resolución de Gerencia General N° 011-2018-BNP-GG, siendo estas:

Órgano	Siglas
Jefatura de la Biblioteca Nacional del Perú	J
Gerencia General	GG
Órgano de Control Institucional	OCI
Oficina de Asesoría Jurídica	OAJ

Órgano	Siglas
Oficina de Planeamiento y Presupuesto	OPP
Oficina de Administración	OA
Oficina de Comunicaciones	OC
Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística	OTIE
Dirección de Gestión de las Colecciones	DGC
Dirección de Protección de las Colecciones	DPC
Dirección del Acceso y Promoción de la Información	DAPI
Dirección de Desarrollo de Políticas Bibliotecarias	DDPB
Gran Biblioteca Pública de Lima	GBPL

4.3 Aprobación y difusión del MAPRO

El desarrollo del MAPRO de la BNP se realiza de manera ordenada y progresiva, en el orden siguiente:

- Procesos misionales.
- Procesos de soporte.
- Procesos estratégicos.

Asimismo, cada informe del responsable de la implementación de la gestión por procesos en la BNP, por cada proceso de nivel 0, deberá contener lo siguiente:

a) Inventario de procesos.
b) Fichas de procesos y diagramas de bloques.
c) Fichas de procedimientos y diagramas de flujo.
d) Fichas de indicadores.

Los procesos y procedimientos caracterizados son aprobados mediante Resolución de Gerencia General y conforme a lo establecido en la Directiva N° 006-2019-BNP "Lineamientos para la elaboración, revisión, aprobación y control de documentos internos en la Biblioteca Nacional del Perú", aprobado por Resolución de Gerencia General N° 017-2019-BNP-GG.

Cada uno de los MAPROs aprobados son publicados en el portal institucional y difundidos al/a los órganos involucrados.

4.4 Actualización o modificación del MAPRO

El MAPRO debe de actualizarse o modificarse en los siguientes casos:

a) Por cambio en la estructura orgánica.
b) Por reorganización de los procesos contenidos en el Mapa de Procesos.
c) Cuando se aprueben o modifiquen dispositivos legales vinculados con los órganos de la BNP, que afecten el desarrollo, eliminen o agreguen un procedimiento.

d) Cuando se generen cambios en los sistemas informáticos y que afecten el desarrollo del procedimiento.
e) Producto de las acciones de seguimiento.

5. ANEXOS

Anexo N° 1: Inventario de procesos de la BNP.
Anexo N° 2: Formato de ficha de proceso.
Anexo N° 3: Modelo de diagrama de bloques.
Anexo N° 4: Formato de ficha de procedimiento.
Anexo N° 5: Modelo de diagrama de flujo.
Anexo N° 6: Formato de ficha de indicador.

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ
V°B°
Augusto Ferrandini
OPP

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ
V°B°
Eduardo Ulloa
OPP EMO

Anexo N°1: Inventario de procesos de la Biblioteca Nacional del Perú

Proceso de nivel 0		Procesos de nivel 1		Procesos de nivel 2		Procesos de nivel 3	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
M01	Gestión de las colecciones	M01.01	Gestión de la adquisición y descarte de material bibliográfico documental	M01.01.01	Gestión del depósito legal	M01.01.01.01	Emisión de certificado del depósito legal
						M01.01.01.02	Incumplimiento del depósito legal
						M01.01.01.03	Gestión del código y certificado ISBN
				M01.01.02	Selección y adquisición de material bibliográfico documental	M01.01.02.01	Selección y adquisición del material bibliográfico documental por donación
						M01.01.02.02	Selección del material bibliográfico documental por compra y suscripción
				M01.01.03	Gestión del descarte		
				M01.01.04	Gestión de proyecto editorial	M01.01.04.01	Emisión de constancia del registro de proyecto editorial
						M01.01.04.02	Emisión del certificado de verificación de gastos para reintegro tributario
						M01.01.04.03	Aprobación y emisión de constancia de ejecución de programa de reinversión
		M01.02	Gestión del procesamiento técnico y distribución del material bibliográfico documental	M01.02.01	Procesamiento técnico del material bibliográfico documental	M01.02.01.01	Identificación del material bibliográfico documental
						M01.02.01.02	Catalogación del material bibliográfico documental
						M01.02.01.03	Catalogación analítica
						M01.02.01.04	Catalogación en la fuente
						M01.02.01.05	Registro y control de autoridades
				M01.02.02	Control de calidad del procesamiento técnico del material bibliográfico documental		
				M01.02.03	Distribución del material bibliográfico documental	M01.02.03.01	Distribución interna del material bibliográfico documental
						M01.02.03.02	Distribución del material bibliográfico documental a bibliotecas integrantes del SNB
				M01.02.04	Elaboración de la bibliografía peruana		
		M01.03	Custodia del material bibliográfico documental	M01.03.01	Organización del material bibliográfico documental en repositorios	M01.03.01.01	Recepción del material bibliográfico documental y distribución en los repositorios
						M01.03.01.02	Ordenamiento del material bibliográfico documental en estanterías
				M01.03.02	Gestión del control e identificación del fondo bibliográfico documental	M01.03.02.01	Control de préstamos del material bibliográfico documental
						M01.03.02.02	Control de existencias del material bibliográfico documental en los repositorios
		M01.04	Preservación y conservación del material bibliográfico documental	M01.04.01	Preservación del acervo bibliográfico documental	M01.04.01.01	Asistencia técnica sobre preservación al material bibliográfico documental de BNP y/o externos
						M01.04.01.02	Diagnóstico de los repositorios y del material bibliográfico documental
						M01.04.01.03	Reprografía del material bibliográfico documental custodiado
						M01.04.01.04	Acondicionamiento para exposiciones o exhibiciones del material bibliográfico documental
				M01.04.02	Conservación curativa y restauración del material bibliográfico documental	M01.04.02.01	Estabilización del material bibliográfico documental
						M01.04.02.02	Restauración del material bibliográfico documental
		M01.05	Gestión del patrimonio bibliográfico documental	M01.05.01	Gestión para la protección y defensa del patrimonio bibliográfico documental	M01.05.01.01	Gestión del catálogo colectivo para la identificación del patrimonio bibliográfico documental.
						M01.05.01.02	Propuesta y registro del material bibliográfico documental como PCN
						M01.05.01.03	Gestión de la defensa del patrimonio bibliográfico documental
						M01.05.01.04	Valorización y tasación del material bibliográfico documental
				M01.05.02	Gestión de la biblioteca digital	M01.05.02.01	Gestión para la adquisición de recursos de la biblioteca digital
						M01.05.02.02	Elaboración, acondicionamiento y estructura de contenidos de la biblioteca digital
M02	Gestión del desarrollo de investigaciones, acceso y difusión de información.	M02.01	Gestión cultural, desarrollo de investigaciones y política editorial	M02.01.01	Gestión de actividades culturales		
				M02.01.02	Elaboración de trabajos de investigación en base a fuentes de la BNP		
				M02.01.03	Gestión editorial	M02.01.03.01	Edición de las publicaciones
						M02.01.03.02	Impresión de publicaciones
						M02.01.03.03	Distribución y comercialización de publicaciones editadas por la BNP
		M02.02	Gestión de usuarios y servicios bibliotecarios	M02.02.01	Disposición de material bibliográfico documental en estantería		
				M02.02.02	Gestión de usuarios		
				M02.02.03	Atención bibliotecaria general		
				M02.02.04	Visita guiada en GBPL		
				M02.02.05	Reproducción de material bibliotecario		
				M02.02.06	Gestión de actividades de extensión bibliotecaria		
				M02.02.07	Atención bibliotecaria para usuarios con discapacidad visual		
				M02.02.08	Atención bibliotecaria para infantes		
M03	Gestión del Sistema Nacional de	M03.01	Gestión de políticas bibliotecarias	M03.01.01	Elaboración de diagnóstico de bibliotecas		
				M03.01.02	Elaboración de		

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ V°B° Augusto Fernandini OPP

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ V°B° Eduardo Ulloa OPP EMO

Proceso de nivel 0		Procesos de nivel 1		Procesos de nivel 2		Procesos de nivel 3	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
	Bibliotecas				documentos técnicos normativos		
				M03.01.03	Difusión y/o implementación de documentos técnico normativo		
				M03.01.04	Evaluación de los servicios bibliotecarios de las bibliotecas integrantes del SNB		
		M03.02	Fortalecimiento de capacidades de los responsables de las bibliotecas	M03.02.01	Asistencia técnica bibliotecaria		
				M03.02.02	Capacitación a responsables de bibliotecas		
E01	Gestión estratégica	E01.01	Gestión del planeamiento	E01.01.01	Formulación de planes institucionales		
				E01.01.02	Seguimiento de planes institucionales		
				E01.01.03	Evaluación de planes institucionales		
				E01.01.04	Emisión de opinión técnica sobre planes internos y externos		
		E01.02	Gestión del presupuesto	E01.02.01	Gestión de la programación multianual presupuestal		
				E01.02.02	Formulación del presupuesto institucional		
				E01.02.03	Gestión de la ejecución presupuestal		
				E01.02.04	Evaluación del presupuesto institucional		
		E01.03	Gestión de las inversiones	E01.03.01	Gestión de la programación multianual de inversiones		
				E01.03.02	Gestión de la formulación y evaluación de proyectos de inversión		
				E01.03.03	Gestión de la ejecución de inversiones		
		E01.04	Formulación y aprobación de convenios de cooperación interinstitucional en la BNP				
E02	Gestión de la modernización	E02.01	Gestión del modelo organizacional	E02.01.01	Elaboración y/o actualización e instrumentos de gestión		
				E02.01.02	Emisión de opinión sobre propuestas de normas internas		
				E02.01.03	Asistencia técnica en el marco de modernización de la gestión institucional		
				E02.01.04	Simplificación administrativa		
		E02.02	Gestión de los procesos institucionales	E02.02.01	Identificación de procesos		
				E02.02.02	Mejora de procesos		
		E02.03	Gestión de la calidad de servicios	E02.03.01	Identificación y análisis de las necesidades y expectativas de los ciudadanos		
				E02.03.02	Implementación de instrumentos para fortalecer los servicios		
E03	Gestión de riesgos	E03.01	Defensa nacional y gestión de riesgos de desastres	E03.01.01	Revisión y monitoreo de ejecución de los planes de gestión de riesgos de desastres		
				E03.02.02	Capacitación en los principios de seguridad y defensa nacional, y de gestión de riesgos de desastres.		
				E03.01.03	Fomento de la cultura de seguridad y defensa nacional y de gestión de riesgos de desastres.		
		E03.02	Gestión del sistema de seguridad de información				
		E03.03	Gestión del sistema de control interno				
S01	Gestión administrativa y financiera	S01.01	Gestión logística	S01.01.01	Gestión de contrataciones	S01.01.01.01	Gestión del plan anual de contrataciones - PAC
						S01.01.01.02	Gestión de requerimientos
						S01.01.01.03	Contrataciones de bienes, servicios y obras
						S01.01.01.04	Seguimiento y control de contratos
				S01.01.02	Gestión de almacén	S01.01.02.01	Recepción y almacenaje de bienes
						S01.01.02.02	Despacho de bienes del almacén
						S01.01.02.03	Control del almacén
				S01.01.03	Gestión patrimonial	S01.01.03.01	Ingreso y asignación de bienes patrimoniales

Proceso de nivel 0		Procesos de nivel 1		Procesos de nivel 2		Procesos de nivel 3	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
						S01.01.03.02	Baja y transferencias de bienes patrimoniales
						S01.01.03.03	Control de bienes patrimoniales
				S01.01.04	Gestión de operaciones y mantenimiento	S01.01.04.01	Gestión del mantenimiento, de infraestructura y servicios generales
						S01.01.04.02	Gestión de seguridad y vigilancia
						S01.01.04.03	Administración de uso de los espacios e infraestructura de la BNP
		S01.02	Gestión contable y financiera	S01.02.01	Gestión del calendario y ejecución de pagos	S01.02.01.01	Gestión del calendario de pagos
						S01.02.01.02	Gestión de pagos
				S01.02.02	Gestión de ingresos		
				S01.02.03	Gestión de caja chica	S01.02.03.01	Apertura y ejecución de caja chica
						S01.02.03.02	Rendición de cuentas y reposición de caja chica
						S01.02.03.03	Liquidación de caja chica
				S01.02.04	Gestión de otorgamiento de encargos y viáticos		
				S01.02.05	Declaración de obligaciones tributarias	S01.02.05.01	Presentación del COA
						S01.02.05.02	Presentación de libros electrónicos
						S01.02.05.03	Presentación de PDT y PLAME
				S01.02.06	Gestión de documentos título valor	S01.02.06.01	Registro, validación y custodia de documentos título valor
						S01.02.06.02	Devolución, renovación y ejecución de documentos título valor
				S01.02.07	Elaboración de estados financieros	S01.02.07.01	Conciliación de cuentas de enlace
						S01.02.07.02	Conciliación de cuentas bancarias
						S01.02.07.03	Conciliación de operaciones recíprocas
						S01.02.07.04	Elaboración de los estados financieros
						S01.02.07.05	Control previo
						S01.02.07.06	Fase de devengado
						S01.02.07.07	Contabilización de giros
						S01.02.07.08	Análisis de cuentas
						S01.02.07.09	Integración contable
						S01.02.07.10	Arqueo de caja chica, valores y garantías
S02	Gestión de recursos humanos	S02.01	Planificación y organización del trabajo y de los recursos humanos	S02.01.01	Planificación de recursos humanos		
				S02.01.02	Formulación y aprobación de normas para la gestión de recursos humanos.		
		S02.02	Gestión del empleo	S02.02.01	Selección y contratación de personal	S02.02.01.01	Selección de personal
						S02.02.01.02	Vinculación de personal
						S02.02.01.03	Inducción de personal
						S02.02.01.04	Periodo de prueba del personal
				S02.02.02	Gestión de administración de personas	S02.02.02.01	Administración de legajos
						S02.02.02.02	Control de asistencia
						S02.02.02.03	Desplazamiento de servidores
						S02.02.02.04	Procedimiento disciplinario
						S02.02.02.04	Desvinculación laboral
		S02.03	Gestión de las relaciones humanas y sociales	S02.03.01	Gestión de relaciones laborales individuales y colectivas		
				S02.03.02	Gestión de la seguridad y salud en el trabajo		
				S02.03.03	Bienestar social		
				S02.03.04	Cultura y clima organizacional		
				S02.03.05	Comunicación interna		
		S02.04	Desarrollo, capacitación y rendimiento	S02.04.01	Establecimientos de metas y compromisos		
				S02.04.02	Seguimiento y evaluación de metas y compromisos		
				S02.04.03	Planeación, ejecución y evaluación de capacitaciones		
				S02.04.04	Planificación de la evaluación de desempeño		
		S02.05	Gestión de compensaciones	S02.05.01	Gestión de la compensación personal activo		
				S02.05.02	Gestión de la compensación personal jubilado		
S03	Gestión tecnologías de la información	S03.01	Gestión de gobierno de TI				
		S03.02	Gestión de sistemas de información	S03.02.01	Gestión de desarrollo de sistemas de información		
				S03.02.02	Gestión de control de calidad del sistema de información		
		S03.03	Gestión del soporte técnico a usuarios				
		S03.04	Gestión de la infraestructura de redes y comunicaciones	S03.04.01	Gestión de acceso a los servicios TI		
				S03.04.02	Gestión del respaldo de la información		
				S03.04.03	Gestión de la continuidad y disponibilidad		
				S03.04.04	Gestión de activos de TI		
				S03.04.05	Gestión de pases a producción		
		S03.05	Gestión de base de datos				
		S03.06	Gestión de información estadística	S03.06.01	Formulación de políticas estadísticas y del Plan Estadístico Institucional		
				S03.06.02	Gestión de estadísticas		

Proceso de nivel 0		Procesos de nivel 1		Procesos de nivel 2		Procesos de nivel 3	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
					referidas a los servicios y productos de la BNP y bibliotecas periféricas		
				S03.06.03	Gestión de estadísticas referidas al SNB		
S04	Gestión de la comunicación institucional	S04.01	Gestión de planes comunicacionales				
		S04.02	Gestión de contenidos comunicaciones				
		S04.03	Gestión de eventos oficiales y de actos protocolares de la BNP				
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 consultas		
				S05.01.05	Seguimiento a denuncias de actos de corrupción		
				S05.01.06	Atención de solicitudes de acceso a la información pública		
		S05.02	Gestión documentaria	S05.02.01	Gestión de documentos		
				S05.02.02	Gestión del archivo		

Resumen:

Código	Procesos de nivel1	Procesos de nivel 2	Procesos de nivel 3	Procedimiento
M01	5	14	31	34
M02	2	11	3	13
M03	2	6	0	6
S01	2	11	33	35
S02	5	15	9	22
S03	6	10	0	13
S04	3	0	0	3
S05	2	8	0	8
E01	4	11	0	12
E02	3	8	0	8
E03	3	3	0	5
Total	**37**	**97**	**76**	**159**

Anexo N° 2: Formato de ficha de procesos

biblioteca nacional del perú	Formato	Código	OPP-FO-03
	Ficha del proceso de nivel "X"	Versión	01
		Página	1 de 1

biblioteca nacional del perú	FICHA DEL PROCESO DE NIVEL "X"	Tipo	*Misional, Estratégico o Soporte*
		Versión	01

Proceso de Nivel	Código	Nombre
Nivel 0	*Código del proceso nivel 0*	*Nombre del proceso nivel 0*
Nivel 1	*Código del proceso nivel 1*	*Nombre del proceso nivel 1*
...		
Nivel "n"	*Código del proceso nivel "n"*	*Nombre del proceso nivel "n"*

Caracterización del Proceso	
Objetivo	*Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso.*
Siglas y Definiciones	*Abreviaturas y acrónimo que se emplean, así como conceptos que se consideren pertinentes.*
Dueño del Proceso	*Quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el proceso.*
Indicador de desempeño	*Medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características o comportamientos a través de su comparación con periodos anteriores o con metas o compromisos.*

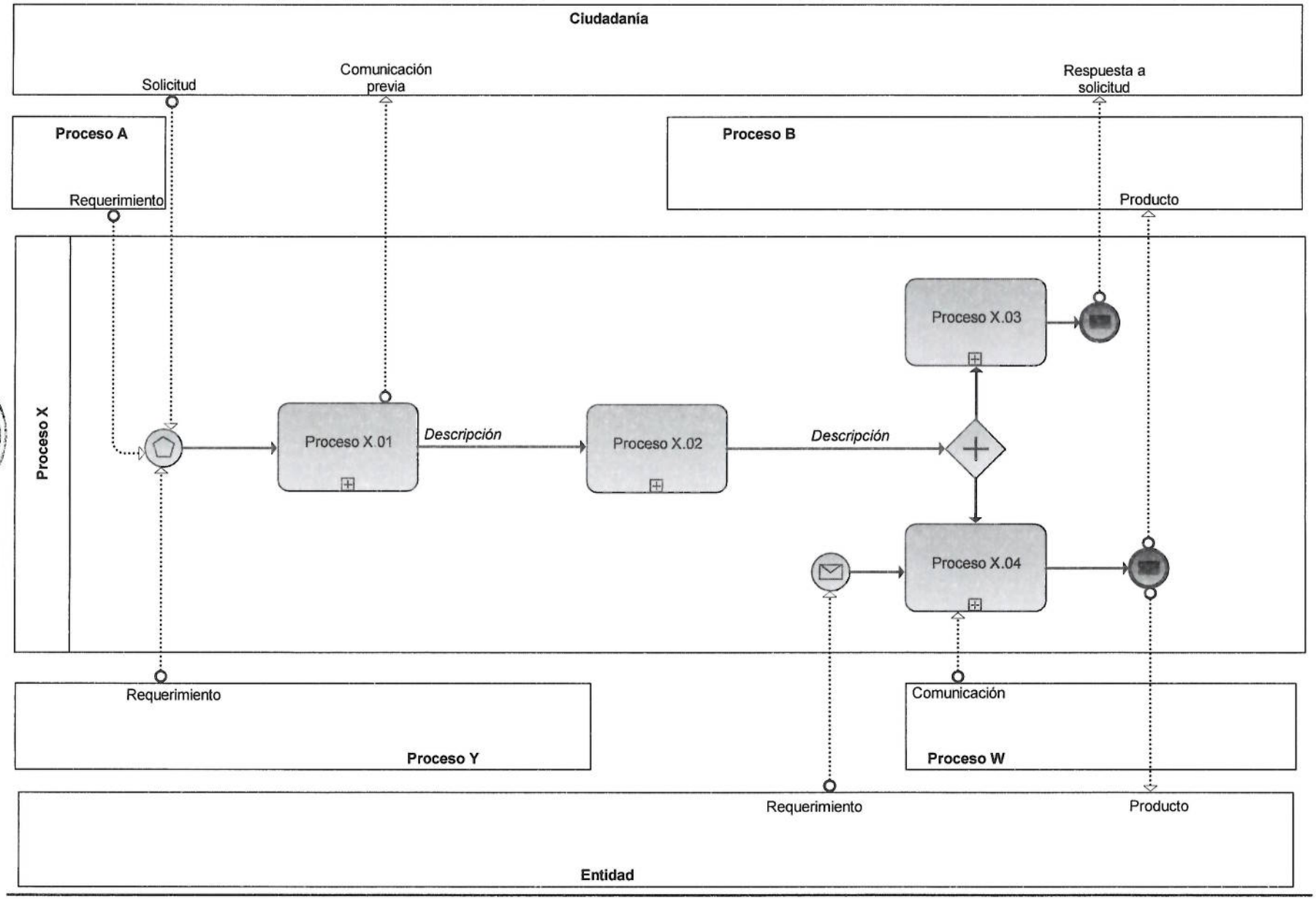
Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
• *El que proporciona las necesidades y expectativas del proceso.*	• *Necesidades y expectativas de las personas para ser transformados en productos.*	• *Resultado del proceso, entendido como bienes o servicios que satisfacen las necesidades y expectativas.*	• *Receptor final del producto.*
Controles	*Actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto.*		

Recursos	
Recursos humanos	*Servidores que ejecutan los procesos, caracterizados por un perfil técnico.*
Instalaciones	*Infraestructura física donde se ejecutan los procesos.*
Sistemas informáticos	*Sistema funcional integrado que permite a usuarios individuales obtener, compartir y gestionar información mediante una combinación específica de software y hardware, y de esta manera dar soporte a los procesos.*
Equipos	*Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso.*

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ V°B° Augusto Fernandini OPP

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ V°B° Eduardo Ulloa OPP EMO

Anexo N° 3: Modelo de diagrama de bloques



BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ
V°B°
Augusto Fernandini
OPP
BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ
V°B°
Eduardo Ulloa
OPP EMO

Anexo N° 4: Formato de ficha de procedimiento

bnp biblioteca nacional del perú	Formato	Código	OPP-FO-04
	Ficha del procedimiento	Versión	01
		Página	1 de 2

bnp biblioteca nacional del perú	Procedimiento	Código	XXX-PR-ZZ
	Nombre de procedimiento	Versión	01
		Página	x de y

	Órgano	Firma y sello
Elaborador por: **Nombre**	*Órgano al que pertenece*	
Revisado por: **Nombre**	*Órgano al que pertenece*	
Aprobado por: **Nombre**	*Órgano al que pertenece*	

Control de cambios del documento					
Versión	**Fecha de Cambio**	**Tipo**[1]	**Sección**	**Descripción del cambio**	**Responsable del cambio**

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ V°B° Augusto Fernandini OPP

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ V°B° Eduardo Ulloa OPP EMO

[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

	Procedimiento	Código	XXX-PR-ZZ
bnp biblioteca nacional del perú	Nombre de procedimiento	Versión	01
		Página	x de y

Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	**Código de Proceso**	**Nombre**
Nivel 0	*Código de proceso nivel 0*	*Nombre del proceso nivel 0*
Nivel 1	*Código de proceso nivel 1*	*Nombre del proceso nivel 1*
....	....	...
Nivel N	***Código de proceso nivel N***	***Nombre del proceso nivel N***

Caracterización de elementos	
Tipo	*Misional, Estratégico o Soporte.*
Objetivo	*Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso.*
Base Normativa	*Disposiciones legales que regulan el procedimiento.*
Alcance	*Cobertura del proceso, ¿con qué actividad se inicia? y ¿con qué actividad finaliza?*
Áreas Participantes	*Áreas involucradas en la ejecución del proceso.*
Siglas y Definiciones	*Abreviaturas y acrónimo que se emplean, así como conceptos que se consideren pertinentes.*
Dueño del Proceso	*Quien tiene responsabilidad y autoridad sobre el proceso.*

Condiciones Generales

Condiciones generales para la ejecución de las actividades.

Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
Elemento de entrada que da inicio al procedimiento.	*Origen del requisito, pudiendo ser, una persona, una organización, otro proceso, etc.*

Desarrollo del Procedimiento

	Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable
1	*Descripción secuencial de cómo se realizan las actividades, inicia con verbo infinitivo.*	*Documentos empleados para la realización de la actividad.*	*Indicar el nombre del órgano a cargo de la actividad*	Indicar el cargo de quien realiza la actividad
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Documentos que se generan

Descripción de la salida del procedimiento.

Registros

Formatos (Nombre - código).

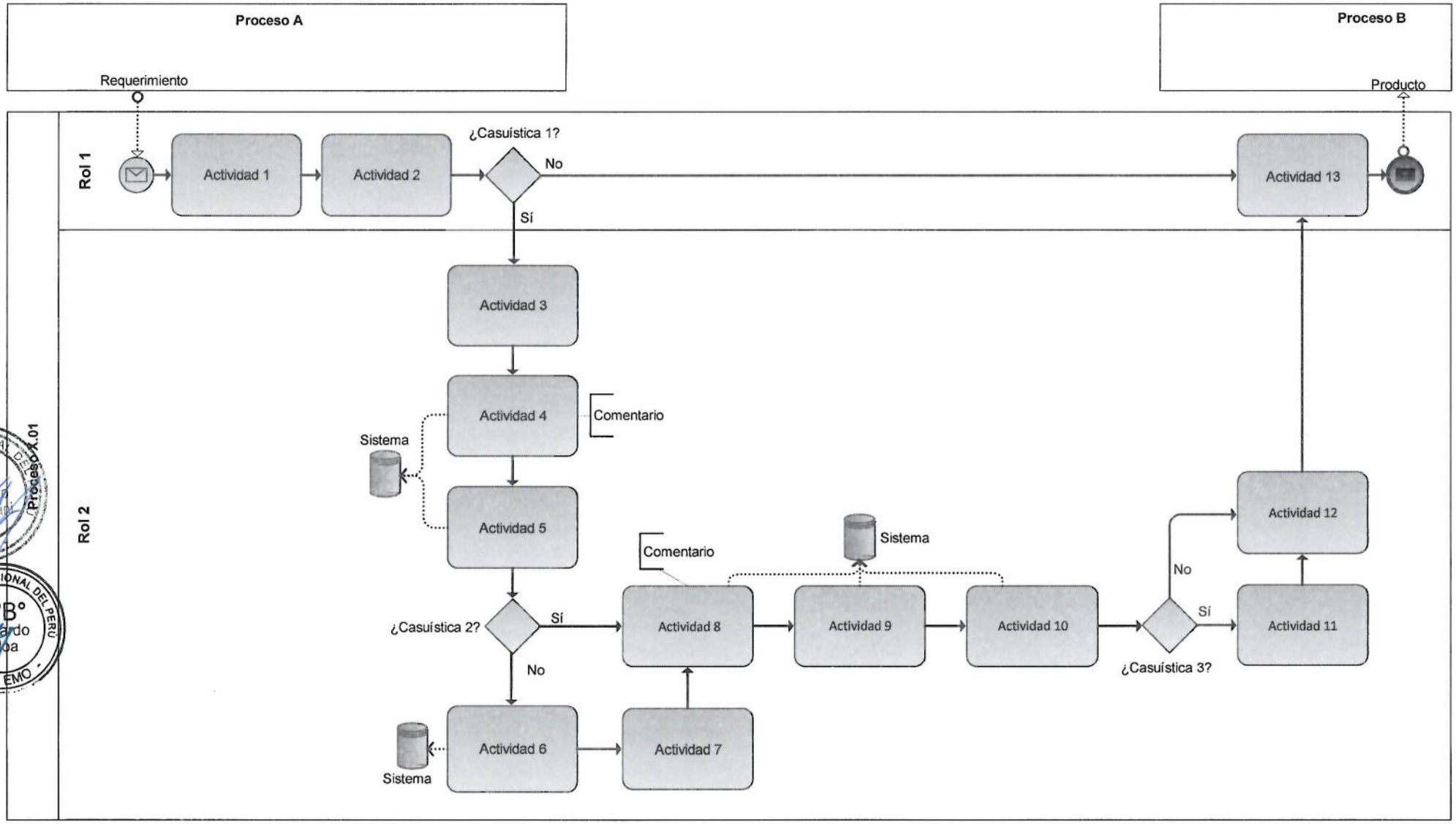
Diagrama
Diagrama del procedimiento.
Anexos
Información complementaria.

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 PERU V°B° Augusto Fernandini OPP

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU V°B° Eduardo Uloa OPP EMO

Anexo N° 5: Modelo de diagrama de flujo



BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU
V°B°
Augusto Fernandini
OPP
Proceso A.01
BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERU
V°B°
Eduardo Ulloa
OPP EMO

Anexo N° 6: Formato de ficha de indicador

bnp biblioteca nacional del perú	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO
Proceso	*"Código del proceso" "Nombre del proceso"*
Objetivo	*Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso.*
Indicador	*Medida cuantitativa o cualitativa observable, que permite describir características o comportamientos a través de su comparación con periodos anteriores o con metas o compromisos.*
Finalidad del Indicador	*Descripción de la finalidad de la medición.*
Fórmula	*Fórmula de cálculo del indicador.*
Unidad de Medida	*Unidad de medida del indicador.*
Frecuencia	*Frecuencia de medición del indicador (mensual, bimensual, anual).*
Oportunidad de Medida	*De acuerdo a la Frecuencia, momento en el que se reporta el resultado.*
Línea Base	*Base de información sobre la que se monitorea y compara la meta establecida, cuando no se cuenta con data anterior.*
Meta	*Fin al que se dirigen las acciones.*
Fuente de datos	*Origen de la información con la que se construye el indicador.*
Responsable	*Área responsable de reportar el indicador.*

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ V°B° Augusto Ferradini OPP

BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ V°B° Eduardo Ulloa OPP EMO