



Resolución de Gerencia General

N° 028-2020-BNP-GG

Lima, 05 de junio de 2020

VISTOS:

El Informe N° 000008-2020-BNP-GG-OPP-EMO y el Informe Técnico N° 000009-2020-BNP-GG-OPP-EMO de fechas 19 y 20 de febrero de 2020, respectivamente, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 000021-2020-BNP-GG-OC de fecha 19 de febrero de 2020, de la Oficina de Comunicaciones; el Memorando N° 000222-2020-BNP-GG-OPP de fecha 20 de febrero de 2020, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, los Informes Legales N° 000080-2020-BNP-GG-OAJ y N° 000141-2020-BNP-GG-OAJ de fechas 02 de marzo y 02 de junio de 2020, respectivamente, 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° 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 precitada Ley N° 27658;

Que, el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública señala que la gestión de los 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 con el logro de los objetivos institucionales;

Que, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros aprobó la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica para la implantación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, la cual tiene por objetivo: "Establecer disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública";

Que, con 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

Resolución de Gerencia General N° 028-2020-BNP-GG

desarrollado once (11) Procesos de Nivel 0 (3 Misionales, 3 Estratégicos y 5 de Soporte), entre ellos, el Proceso de Soporte S04: Gestión de la Comunicación Institucional;

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;

Que, mediante la Resolución de Gerencia General N° 005-2020-BNP de fecha 17 de enero de 2020, se aprobó la Metodología denominada "Elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú", Versión 02; la cual establece los mecanismos técnicos para la elaboración y aprobación del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú;

Que a través del Informe N° 000008-2020-BNP-GG-OPP-EMO de fecha 19 de febrero de 2020, el Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto señaló lo siguiente: " (...) de las reuniones de trabajo sostenidas para el mapeo de los procesos a su cargo, entre el personal de su Oficina y del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, se ha logrado desarrollar en conjunto el proyecto del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S04 - Gestión de la Comunicación Institucional (...);"

Que, con Memorando N° 000021-2020-BNP-GG-OC de fecha 19 de febrero de 2020, la Oficina de Comunicaciones dio su conformidad y emitió opinión favorable a fin de que se apruebe el "Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S04 - Gestión de la Comunicación Institucional";

Que, por medio del Informe Técnico N° 000009-2020-BNP-GG-OPP-EMO de fecha 20 de febrero de 2020, el Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto señaló lo siguiente: "(...), el Equipo de Trabajo de Modernización, y en coordinación con la Oficina de Comunicaciones, ha elaborado el "Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S04 - Gestión de la comunicación institucional", en el marco de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP "Norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública"(...);"

Que, mediante Memorando N° 000222-2020-BNP-GG-OPP de fecha 20 de febrero de 2020, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto hizo suyo el precitado Informe Técnico N° 000009-2020-BNP-GG-OPP-EMO, de su Equipo de Trabajo de Modernización, recomendando continuar con las acciones correspondientes para disponer la aprobación del "Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S04 - Gestión de la Comunicación Institucional";

Resolución de Gerencia General N° 028-2020-BNP-GG

Que, el numeral 5.3 de la Metodología denominada "Elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú", Versión 02, señala que los procesos y procedimientos vinculados a la aprobación y difusión del Manual de Procedimientos de la entidad son aprobados a través de una Resolución de Gerencia General, concordante con lo establecido en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP;

Que, mediante los Informes Legales N° 000080-2020-BNP-GG-OAJ y N° 000141-2020-BNP-GG-OAJ de fechas 02 de marzo y 02 de junio de 2020, la Oficina de Asesoría Jurídica emitió opinión legal señalando que la Gerencia General es el órgano competente para emitir el acto resolutivo, a través del cual se apruebe el Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S04 - Gestión de la Comunicación Institucional;

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

De conformidad con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado; 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-PCM; y, demás normativa pertinente;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el "Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S04 - Gestión de la Comunicación Institucional", 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.


CARLOS FELIPE PALOMARES VILLANUEVA
Gerente General
Biblioteca Nacional del Perú



Firmado digitalmente por:
MALDONADO RÓDRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 05/06/2020 18:09:34-0500



Firmado digitalmente por:
PAZ PANIZO Patricia Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 15:23:42-0500
Página 3 de 3



PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ S04 – GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

Código: OPP-MA-04

Versión: 01



Firmado digitalmente por
MENEZ AROTCINO Angélica FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 15:29:4500



Firmado digitalmente por:
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 05/08/2020 18:11:38-0500



Firmado digitalmente por
PALOMARES WILLANUEVA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 20:18:02-0500



Firmado digitalmente por
PAZ PANIZO Patricia Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 15:27:41-0500

	Manual	Código	OPP-MA-04
	Manual de Procedimientos de la BNP S04 Gestión de la comunicación institucional	Versión	01
		Página	2 de 6

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


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 15:27:41-0500


 Firmado digitalmente por:
 MALDONADO RODRIGUEZ
 Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 05/06/2020 18:11:49-0500

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

	Manual	Código	OPP-MA-04
	Manual de Procedimientos de la BNP	Versión	01
	S04 Gestión de la comunicación institucional	Página	3 de 6

ÍNDICE

1.	OBJETIVO.....	4
2.	ALCANCE	4
3.	BASE NORMATIVA.....	4
4.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS/SIGLAS.....	4
5.	CONTENIDO	5
5.1.	Inventario de procesos	5
5.2.	Ficha de procesos y diagrama de bloques	5
5.3.	Ficha de procedimiento y diagrama de flujo	5
5.4.	Ficha de indicadores.....	6
6.	ANEXOS	6

 Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Angelica FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 15:29:4500

 Firmado digitalmente por:
MALDONADO RODRIGUEZ
 Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del
 documento
 Fecha: 05/06/2020 18:11:58-0500

 biblioteca nacional del Perú	Manual	Código	OPP-MA-04
	Manual de Procedimientos de la BNP	Versión	01
	S04 Gestión de la comunicación institucional	Página	4 de 6

1. OBJETIVO

Estandarizar los procedimientos desarrollados en la Oficina de Comunicaciones 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 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.
- 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° 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. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS/SIGLAS

4.1. DEFINICIONES:

- **Dueño del proceso:** Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definida para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto.
- **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.
- **Relevamiento:** Identificación de etapas y de actores involucrados en los procesos que se desean documentar.

4.2. ABREVIATURAS/SIGLAS:

- **BNP:** Biblioteca Nacional del Perú.
- **OC:** Oficina de Comunicaciones.



Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 15:27:41-0500

La impresión de este documento constituye un acto administrativo a excepción de que se indique lo contrario.



Firmado digitalmente por
PANIZO PATRICIA MARIA FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 15:27:41-0500

Firmado digitalmente por:
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 05/08/2020 18:12:11-0500

	Manual	Código	OPP-MA-04
	Manual de Procedimientos de la BNP	Versión	01
	S04 Gestión de la comunicación institucional	Página	5 de 6

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 S04 – Gestión de la comunicación institucional se indica en el Anexo N° 1 y se clasifica en:

Concepto	Nivel 1
Procesos	3
Procedimientos	3

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 S04 – Gestión de la comunicación institucional se presentan en el Anexo N° 2 y se muestran en el siguiente orden:

Código del proceso	Nombre del proceso
S04	Gestión de la comunicación institucional.
S04.01	Elaboración de planes comunicacionales.
S04.02	Desarrollo de contenidos comunicacionales.
S04.03	Gestión de eventos oficiales y de actos protocolares de la BNP.

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 S04 – Gestión de la comunicación institucional se presentan en el Anexo N° 3 y se muestran en el siguiente orden:

Código del proceso	Código del procedimiento	Nombre del procedimiento
S04.01	OC-PR-01	Elaboración de planes comunicacionales.
S04.02	OC-PR-02	Desarrollo de contenidos comunicacionales.

 biblioteca nacional del Perú	Manual	Código	OPP-MA-04
	Manual de Procedimientos de la BNP	Versión	01
	S04 Gestión de la comunicación institucional	Página	6 de 6

Código del proceso	Código del procedimiento	Nombre del procedimiento
S04.03	OC-PR-03	Gestión de eventos oficiales y de actos protocolares de la BNP.

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. La ficha de indicador del proceso de soporte S04 – Gestión de la comunicación institucional se presenta en el Anexo N° 4 y se muestra a continuación:

Código del proceso al que pertenece	Nombre del indicador
S04.02	Índice beneficio costo en la difusión de contenidos comunicacionales.
S04.03	Porcentaje de satisfacción de la ejecución de los eventos oficiales y actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú.

6. ANEXOS

- **Anexo N° 1:** Inventario del proceso de soporte S04.
- **Anexo N° 2:** Fichas de procesos y diagramas de bloques del proceso de soporte S04.
- **Anexo N° 3:** Fichas de procedimiento y diagramas de flujo del proceso de soporte S04.
- **Anexo N° 4:** Fichas de indicadores del proceso de soporte S04.


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 15:29:4500


 Firmado digitalmente por:
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 05/08/2020 18:12:30-0500

La impresión de este documento constituye una excepción de que se incurre en la Ley N° 27122


 Firmado digitalmente por:
 PALOMARES WILLANUEVA Carlos Felipe FAU
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 20:15:02-2500

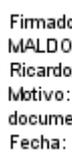


Firmado digitalmente por:
 PANIZO Patricia Maria FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 15:27:41-0500

Anexo N° 1:

Inventario del proceso de soporte S04

 Firmado digitalmente por
MENEZ AROTTICO Angelica FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 15:15:29-0500

 Firmado digitalmente por:
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 05/08/2020 18:12:37-0500

 Firmado digitalmente por
PALOMARES WILLANUEVA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 20:18:02-0500

 Firmado digitalmente por
PAZ PANIZO Patricia Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 15:27:41-0500

Inventario del proceso de soporte S04 - Gestión de la comunicación institucional

Procesos de nivel 1		Código del procedimiento	Productos del proceso	Dueño del proceso
Código del proceso	Nombre			
S04.01	Elaboración de planes comunicacionales.	OC-PR-01	- Plan comunicacional.	Jefe/a de la OC
S04.02	Desarrollo de contenidos comunicacionales.	OC-PR-02	- Contenido comunicacional.	Jefe/a de la OC
S04.03	Gestión de eventos oficiales y de actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú.	OC-PR-03	- Programa y guion para eventos o actos protocolares.	Jefe/a de la OC



Firmado digitalmente por
MÁRQUEZ AROTTINCO Angélica FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 15:29:4500



Firmado digitalmente por:
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 05/08/2020 18:12:47-0500



Firmado digitalmente por
PALOMARES WILLANUEVA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 20:18:02-0500

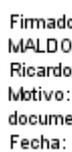


Firmado digitalmente por
PAZ PANIZO Patricia Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 15:27:41-0500

Anexo N° 2:

Fichas de procesos y diagramas de bloques del proceso de soporte S04

 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTTICO Angelica FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 15:15:29-0500

 Firmado digitalmente por:
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 05/08/2020 18:12:58-0500

 Firmado digitalmente por
PALOMARES WILLANUEVA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 20:18:02-0500

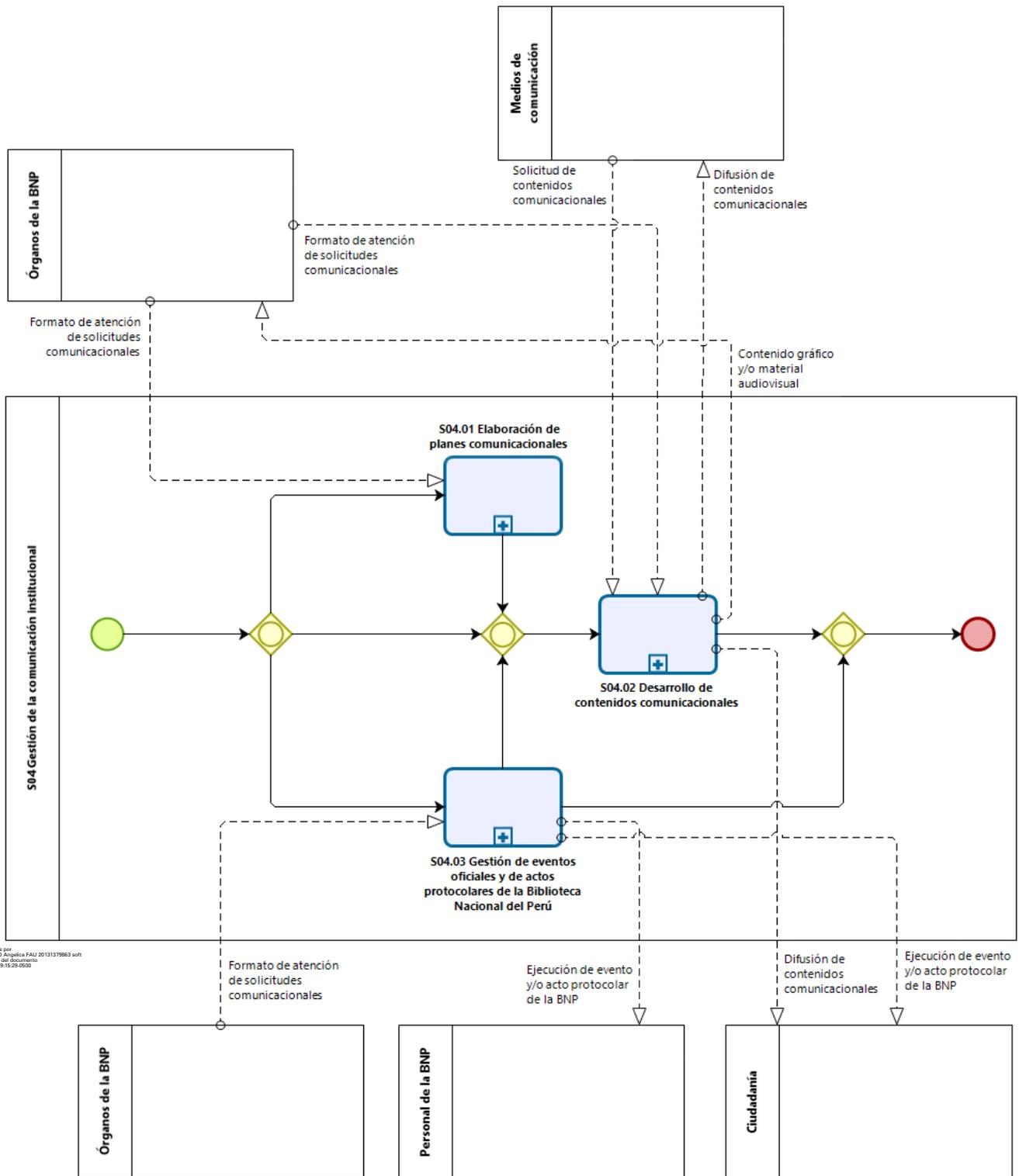
 Firmado digitalmente por
PAZ PANIZO Patricia Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 15:27:41-0500

		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 0		Tipo	Soporte
				Versión	02
Proceso de Nivel	Código del proceso	Nombre			
Nivel 0	S04	Gestión de la comunicación institucional.			

Caracterización del Proceso			
Objetivo	Gestionar las estrategias de comunicación; así como la gestión de medios para la difusión de los bienes y servicios de la Biblioteca Nacional del Perú.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • OC: Oficina de Comunicaciones. 		
Dueño del Proceso	Jefe/a de la OC.		
Indicador de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Índice beneficio costo en la difusión de contenidos comunicacionales. • Porcentaje de satisfacción de la ejecución de los eventos oficiales y actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú. 		
Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Órganos de la BNP. • Medios de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de contenidos comunicacionales. • Formato de atención de solicitudes comunicacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de contenidos comunicacionales. • Contenido gráfico y/o material audiovisual. • Ejecución de evento y/o acto protocolar de la BNP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de la BNP. • Ciudadanía. • Medios de comunicación.
Controles	Revisión del cumplimiento de las actividades de la gestión de la comunicación institucional de la BNP.		

Recursos	
Recursos humanos	Jefe/a Institucional, Asesor/a de la Jefatura de la BNP, Jefe/a de la OC, Profesional en Comunicaciones (Prensa), Profesional en Comunicaciones (Redes sociales), Profesional en Comunicaciones (Fotografía y audiovisuales), Profesional en Comunicaciones (Relaciones públicas), Diseñador/a Gráfico/a y Director/a o Jefe/a del órgano solicitante.
Instalaciones	Oficinas administrativas.
Sistemas informáticos	-
Equipos	Equipos de cómputo, impresora, cámara fotográfica y equipo telefónico.

Diagrama de bloques



bnp
 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AROTINCO Angélica FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 15:15:29-0500

bnp
 Firmado digitalmente por:
 MALDONADO RODRIGUEZ
 Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 05/08/2020 18:13:22-0500

bnp
 Firmado digitalmente por
 PALOMARES WILLANUEVA Carlos Felipe FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 20:18:02-0500

bnp
 Firmado digitalmente por
 PAZ PANIZO Patricia Maria FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 15:27:41-0500

		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 1		Tipo	Soporte
				Versión	01
Proceso de Nivel	Código del proceso	Nombre			
Nivel 0	S04	Gestión de la comunicación institucional.			
Nivel 1	S04.01	Elaboración de planes comunicacionales.			

Caracterización del Proceso			
Objetivo	Formular y validar los planes comunicacionales de la Biblioteca Nacional del Perú.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • OC: Oficina de Comunicaciones. 		
Dueño del Proceso	Jefe/a de la OC.		
Indicador de desempeño	-		
Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Órgano de la BNP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de atención de solicitudes comunicacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Plan comunicacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • S04.02 Desarrollo de contenidos comunicacionales.
Controles	Revisión del plan comunicacional.		

Recursos	
Recursos humanos	Jefe/a de la OC, Profesional en Comunicaciones (Prensa) y Profesional en Comunicaciones (Redes sociales).
Instalaciones	Oficinas administrativas.
Sistemas informáticos	-
Equipos	Equipos de cómputo, impresora y equipo telefónico.

		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 1		Tipo	Soporte
				Versión	01
Proceso de Nivel	Código del proceso	Nombre			
Nivel 0	S04	Gestión de la comunicación institucional.			
Nivel 1	S04.02	Desarrollo de contenidos comunicacionales.			

Caracterización del Proceso			
Objetivo	Elaborar y difundir contenidos comunicacionales de la Biblioteca Nacional del Perú.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • OC: Oficina de Comunicaciones. 		
Dueño del Proceso	Jefe/a de la OC.		
Indicador de desempeño	Índice beneficio costo en la difusión de contenidos comunicacionales.		
Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Órganos de la BNP. • Medios de comunicación. • S04.01 Elaboración de planes comunicacionales. • S04.03 Gestión de eventos oficiales y de actos protocolares de la BNP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de contenidos comunicacionales. • Elaboración de contenidos comunicacionales. • Formato de atención de solicitudes comunicacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Difusión de contenidos comunicacionales. • Contenido gráfico y/o material audiovisual. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • Medios de comunicación. • Órganos de la BNP.
Controles	Revisión de los contenidos comunicacionales.		

Recursos	
Recursos humanos	Jefe/a Institucional, Asesor/a de la Jefatura de la BNP, Jefe/a de la OC, Profesional en Comunicaciones (Prensa), Profesional en Comunicaciones (Redes sociales), Profesional en Comunicaciones (Fotografía y audiovisuales), Profesional en Comunicaciones (Relaciones públicas) y Diseñador/a Gráfico/a.
Instalaciones	Oficinas administrativas.
Sistemas informáticos	-
Equipos	Equipos de cómputo, impresora, cámara fotográfica y equipo telefónico.

 biblioteca nacional del Perú		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 1		Tipo	Soporte
				Versión	01
Proceso de Nivel	Código del proceso	Nombre			
Nivel 0	S04	Gestión de la comunicación institucional.			
Nivel 1	S04.03	Gestión de eventos oficiales y de actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú.			

Caracterización del Proceso			
Objetivo	Elaborar, programar y ejecutar los eventos oficiales o actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • OC: Oficina de Comunicaciones. 		
Dueño del Proceso	Jefe/a de la OC.		
Indicador de desempeño	Porcentaje de satisfacción de la ejecución de los eventos oficiales y actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú.		
Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Órganos de la BNP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de atención de solicitudes comunicacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecución de evento o acto protocolar de la BNP. • Elaboración de contenido comunicacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • Personal de la BNP. • S04.02 Desarrollo de contenidos comunicacionales.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la programación y/o guion para el evento y/o acto protocolar de la BNP. • Revisión de la reserva de los ambientes para los eventos o actos protocolares de la BNP. 		

Recursos	
Recursos humanos	Asesor/a de la Jefatura de la BNP, Jefe/a de la OC, Profesional en Comunicaciones (Prensa) y Director/a o Jefe/a del órgano solicitante.
Instalaciones	Oficinas administrativas.
Sistemas informáticos	-
Equipos	Equipos de cómputo, impresora, cámara fotográfica y equipo telefónico.

Anexo N° 3:

Fichas de procedimientos y diagramas de flujo del proceso de soporte S04



Firmado digitalmente por
EMILY AROTINCO Angélica FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 15:15:29-0500



Firmado digitalmente por:
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 05/08/2020 18:14:20-0500



Firmado digitalmente por
PALOMARES WILLANUEVA Carlos Felipe FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 20:18:02-0500



Firmado digitalmente por
PAZ PANIZO Patricia Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 15:27:41-0500

	Procedimiento	Código	OC-PR-01
	Elaboración de planes comunicacionales	Versión	01
		Página	1 de 5

	Órgano	Firma y sello
Elaborado por: Patricia María Paz Panizo	Oficina de Comunicaciones	
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



 Impreso digitalmente por
 JIMENEZ AROTECHCO Apaka FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/02 18:19:02-0500


Firmado digitalmente por:
 MALDONADO RODRIGUEZ
 Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 05/06/2020 18:00:02-0500

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



 Firmado digitalmente por
 PALOMARES VILLANUEVA Carlos Felipe FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 20:56:40-0500

Formato: Digital	 <small> Firmado digitalmente por PANIZO Patricia Maria FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2020/06/05 15:26:29-0500 </small>
-------------------------	--

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	OC-PR-01
	Elaboración de planes comunicacionales	Versión	01
		Página	2 de 5

Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre
Nivel 0	S04	Gestión de la comunicación institucional.
Nivel 1	S04.01	Elaboración de planes comunicacionales.

Caracterización de elementos	
Tipo	Soporte.
Objetivo	Formular y validar los planes comunicacionales 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. 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 recibir solicitud de plan comunicacional respecto a un bien o servicio de la BNP hasta archivar correo de respuesta de validación y ejecutar plan comunicacional.
Órganos Involucrados	Oficina de Comunicaciones.
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> BNP: Biblioteca Nacional del Perú. OC: Oficina de Comunicaciones.
Dueño del Proceso	Jefe/a de la OC.

Condiciones Generales	
-	

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> Formato de atención de solicitudes comunicacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Órganos de la BNP.

Desarrollo del Procedimiento				
	Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable
1	Recibir solicitud de plan comunicacional respecto a un bien o servicio de la BNP.	Formato de atención de solicitudes comunicacionales	OC	Jefe/a
2	Revisar y elaborar la propuesta del plan comunicacional.	-	OC	Jefe/a
3	Derivar mediante correo electrónico la propuesta del plan comunicacional.	-	OC	Jefe/a
4	Recibir y elaborar la información respecto a prensa y/o redes sociales del plan comunicacional.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Prensa y Redes sociales)
5	Derivar propuesta de plan comunicacional respecto a un bien o servicio de la BNP.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Prensa y Redes sociales)
6	Recibir y revisar la información respecto a prensa y/o redes sociales del plan comunicacional. Nota: De corresponder, se gestiona la subsanación de observaciones y/o consultas.	-	OC	Firmado digitalmente por: MILTON RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft
7	Consolidar el contenido del plan comunicacional sobre un bien o servicio de la BNP.	-	OC	Jefe/a Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 05/06/2020 18:01:51-0500
8	Derivar propuesta de plan comunicacional respecto a un bien o servicio de la BNP.	-	OC	Jefe/a
	Órganos de la BNP: Propuesta de plan comunicacional respecto a un bien o servicio de la BNP.			
	Órganos de la BNP: Respuesta de observación o validación.			
9	Recibir correo de respuesta de observación o validación. ¿Es conforme? No: Continúa en 10. Sí: Continúa en 11.	-	OC	Jefe/a



Firmado digitalmente por:
MILTON RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05/06/2020 18:00:20-0500

La impresión de este documento constituye una "excepción de que se indique lo contrario".

Firmado digitalmente por:
PATRICIA MERIA FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento. Uso interno
Fecha: 2020/06/05 15:26:29-0500

	Procedimiento	Código	OC-PR-01
	Elaboración de planes comunicacionales	Versión	01
		Página	3 de 5

10	Realizar los cambios solicitados en el plan comunicacional. Continúa en 8.	-	OC	Jefe/a
11	Archivar correo de respuesta de validación y registrar aprobación de plan comunicacional. Herramienta: Registro de control de planes comunicacionales (Excel).	-	OC	Jefe/a
12	Coordinar ejecución de plan comunicacional. Fin del procedimiento.	-	OC	Jefe/a
S04.02 Desarrollo de contenidos comunicacionales:				
Plan comunicacional.				
Documentos que se generan				
<ul style="list-style-type: none"> Plan comunicacional. 				
Registros				
<ul style="list-style-type: none"> FO-OC-01 Atención de solicitudes comunicacionales. Registro de control de planes comunicacionales. 				

Anexo

- Anexo N° 1: Formato "FO-OC-01 Atención de solicitudes comunicacionales".



Firmado digitalmente por:

MALDONADO RODRIGUEZ
 Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 05/06/2020 18:00:33-0500

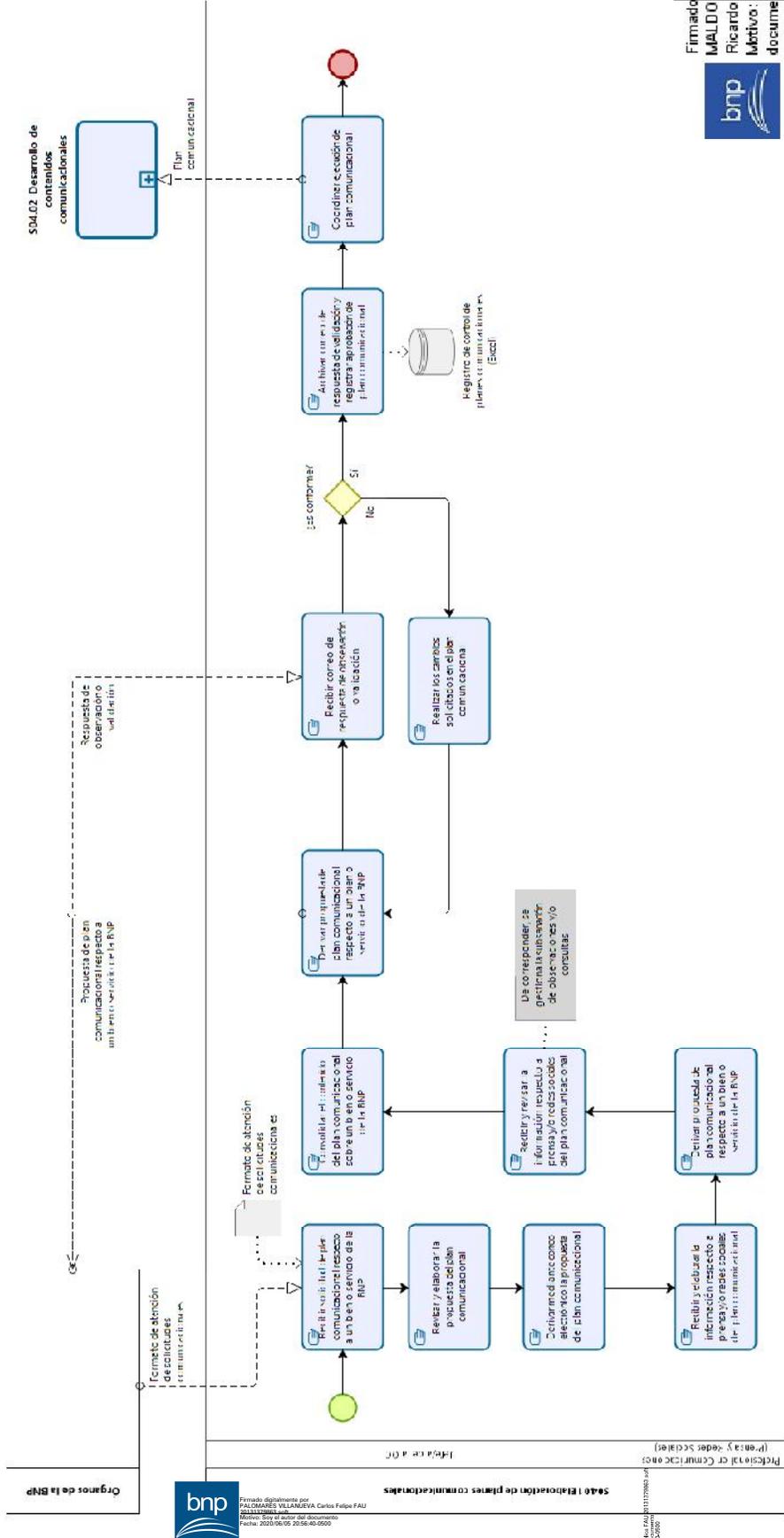


Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "excepción de que se indique lo contrario"	 Firmado digitalmente por PALOMARES VILLALBA Carlos Felipe FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2020/06/05 15:26:29-0500
-------------------------	--	---

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento		Código	OC-PR-01
			Versión	01
			Página	4 de 5

Elaboración de planes comunicacionales

Diagrama



Firmado digitalmente por:
MALDONADO RODRIGUEZ
 Ricardo FAU 2013137883 soft
 Motiv: Soy el autor del documento
 Fecha: 05/06/2020 18:00:46-0500



 biblioteca nacional del Perú	La impresión de este documento con Formato: Digital	Firmado digitalmente por: MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 2013137883 soft Motiv: Soy el autor del documento Fecha: 2020/06/05 15:26:29-0500	Clasificación: Uso Interno
--	---	--	-----------------------------------

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	OC-PR-01
	Elaboración de planes comunicacionales	Versión	01
		Página	5 de 5

Anexo N° 1: Formato “OC-FO-01 Atención de solicitudes comunicacionales”

 biblioteca nacional del Perú	Formato	Código	OC-FO-01
	Atención de solicitudes comunicacionales	Versión	1
		Página	1 de 1

Fecha

I. INFORMACIÓN DE CONTACTO

1.1 Dirección u oficina solicitante

1.2 Nombre del contacto

1.3 Correo 1.4 Celular / Anexo

II. TIPO DE SOLICITUD (opción múltiple)

- Plan comunicacional
- Eventos oficiales y actos protocolares
- Capacitación para uso de equipos y soportes
- Diseño gráfico
- Audiovisuales
- Cobertura y difusión
- Aprobación de diseños y de uso de logo BNP

III. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

Explicar brevemente de que se trata la solicitud y en qué plazos necesita ser atendida.

Descripción.....

IV. PROPUESTA DE REUNIÓN DE COORDINACIÓN

Fecha Hora Lugar



Firmado digitalmente por:

MALDONADO RODRIGUEZ
 Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 05/06/2020 18:01:00-0500



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "excepción de que se indique lo contrario"	Firmado digitalmente por  MALDONADO RODRIGUEZ Patricia Meria FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2020/06/05 15:26:29-0500
------------------	--	--

	Procedimiento	Código	OC-PR-02
	Desarrollo de contenidos comunicacionales	Versión	01
		Página	1 de 7

	Órgano	Firma y sello
Elaborado por: Patricia María Paz Panizo	Oficina de Comunicaciones	
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

Firmado digitalmente por:
 MALDONADO RODRIGUEZ
 Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 05/06/2020 18:01:42-0500

 Formato: Digital
 Firmado digitalmente por:
 MALDONADO RODRIGUEZ
 Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/02 18:19:02-0500



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

 Firmado digitalmente por:
 PALOMARES VILLANUEVA Carlos Felipe FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 20:56:40-0500

Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "Excepción de que se indique lo contrario"		Firmado digitalmente por: PANIZO Patricia Maria FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2020/06/05 15:26:29-0500
-------------------------	--	---	--

	Procedimiento	Código	OC-PR-02
	Desarrollo de contenidos comunicacionales	Versión	01
		Página	2 de 7

Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre
Nivel 0	S04	Gestión de la comunicación institucional.
Nivel 1	S04.02	Desarrollo de contenidos comunicacionales.

Caracterización de elementos	
Tipo	Soporte.
Objetivo	Elaborar y difundir contenidos comunicacionales 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. 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 recibir y derivar mediante correo electrónico la solicitud de contenido comunicacional hasta difundir los contenidos comunicacionales.
Organos Involucrados	Oficina de Comunicaciones.
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> BNP: Biblioteca Nacional del Perú. OC: Oficina de Comunicaciones.
Dueño del Proceso	Jefe/a de la OC.

Condiciones Generales	
-	

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> Formato de atención de solicitudes comunicacionales. Solicitud de contenidos comunicacionales. Elaboración de contenidos comunicacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Órganos de la BNP. Medios de comunicación. S04.01 Elaboración de planes comunicacionales. S04.03 Gestión de eventos oficiales y de actos protocolares de la BNP.

Desarrollo del Procedimiento				
	Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable
1	Recibir y analizar la solicitud de contenido comunicacional.	Formato de atención de solicitudes comunicacionales	OC	Jefe/a
2	Gestionar reunión con el Órgano solicitante y establecer acuerdos de plazos de entrega. ¿Se realiza cobertura comunicacional? Sí: Continúa en 3. No: Continúa en 4.	-	OC	Jefe/a
3	Gestionar la realización de la cobertura comunicacional por parte del equipo de la OC.	-	OC	Jefe/a
4	Derivar mediante correo electrónico la solicitud de contenido comunicacional. Tipo de contenido comunicacional Otros contenidos comunicacionales: Contenido gráfico: Continúa en 5. Material audiovisual: Continúa en 7. Difusión de medios de comunicación: Continúa en 10. Nota de prensa: Continúa en 16. Redes sociales: Continúa en 29. Agenda cultural: Continúa en 40.	-	OC	Jefe/a
5	Recibir solicitud y elaborar el contenido gráfico.		OC	Diseñador/a Gráfico/a
6	Remitir propuesta de contenido gráfico. Continúa en 9.		OC	Diseñador/a Gráfico/a
7	Recibir solicitud y elaborar el material audiovisual.		OC	Profesional en Comunicaciones (Fotografía y audiovisuales)

Firmado digitalmente por:
 MALDONADO RODRIGUEZ
 Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 18:02:13-0500

 Impreso: 2020/06/05 15:26:29-0500
 Usuario: RICARDO RODRIGUEZ
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 15:26:29-0500

 Firmado digitalmente por:
 RICARDO RODRIGUEZ
 Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 20:56:40-0500

Formato: Digital		Firmado digitalmente por: RICARDO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2020/06/05 15:26:29-0500
------------------	---	---

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	OC-PR-02
	Desarrollo de contenidos comunicacionales	Versión	01
		Página	3 de 7

8	Remitir propuesta de material audiovisual.		OC	Profesional en Comunicaciones (Fotografía y audiovisuales)
9	Recibir y derivar contenido gráfico y/o material audiovisual. Nota: De corresponder, se gestiona la subsanación de observaciones y/o consultas. Fin del procedimiento.		OC	Jefe/a
	Órganos de la BNP: Recibir contenido gráfico y/o material audiovisual.			
10	Analizar los espacios adecuados de difusión.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Prensa)
11	Coordinar con los medios de comunicación el plan de difusión.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Prensa)
12	Gestionar la elección del funcionario de la BNP para la difusión de un bien o servicio de la BNP.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Prensa)
13	Confirmar la asistencia del funcionario de la BNP con los medios de comunicación.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Prensa)
14	Gestionar la participación del funcionario con los medios de comunicación.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Prensa)
15	Coordinar con los medios de comunicación la correcta difusión del contenido. Continúa en 53.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Prensa)
16	Investigar información adicional del contenido de la nota de prensa. Nota: Información de: -Actividades culturales. -Eventos institucionales. -Material documental bibliográfico. De corresponder, se consulta información adicional a los Órganos de la BNP.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Prensa)
17	Redactar la nota de prensa y/o guiones para las plataformas digitales de la BNP.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Prensa)
18	Gestionar por correo electrónico la validación de la redacción y contenido de la nota de prensa. Nota: La validación la realiza el/la Jefe/a de la OC y/u Órgano solicitante.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Prensa)
19	Solicitar material fotográfico y/o audiovisual.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Prensa)
20	Recibir solicitud y buscar el material fotográfico y/o audiovisual a enviar.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Fotografía y audiovisuales)
21	Remitir por correo electrónico el material fotográfico y/o audiovisual seleccionado.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Fotografía y audiovisuales)
22	Consolidar la nota de prensa y el material fotográfico y/o audiovisual.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Prensa)
23	Remitir propuesta de nota de prensa.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Prensa)
24	Revisar propuesta de nota de prensa. ¿Es de prioridad para la alta dirección? Sí: Continúa en 25. No: Continúa en 27. Nota: De corresponder, se gestiona la subsanación de observaciones y/o consultas	-	OC	Firmado digitalmente por: MAURICIO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 05/06/2020 18:02:25-0500
25	Gestionar reunión y realizar la revisión del contenido de difusión. ¿Es conforme? No: Continúa en 26. Sí: Continúa en 27. Nota: La reunión se realiza con el/la Asesor/a de la Jefatura de la BNP.	-	OC	Jefe/a
26	Realizar la subsanación de las observaciones.	-	OC	Jefe/a
27	Gestionar la difusión de la nota de prensa. Nota: La difusión se puede realizar en los medios de prensa y/o redes sociales de la BNP.	-	OC	Jefe/a



	Procedimiento	Código	OC-PR-02
	Desarrollo de contenidos comunicacionales	Versión	01
		Página	4 de 7

28	Coordinar y monitorear la difusión de la nota de prensa en los medios de comunicación. Continúa en 53.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Prensa)
29	Analizar el tipo de contenido a publicar en las diferentes redes sociales. ¿El contenido es en vivo? Sí: Continúa en 30. No: Continúa en 31.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Redes sociales)
30	Gestionar la transmisión del contenido a publicar. Continúa en 39.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Redes sociales)
31	Buscar información gráfica y literaria del contenido a publicar.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Redes sociales)
32	Elaborar el texto de explicación del contenido.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Redes sociales)
33	Solicitar una pieza gráfica o material audiovisual referente al contenido. ¿Es un material audiovisual? Sí: Continúa en 34. No: Continúa en 36.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Redes sociales)
34	Recibir y elaborar un material audiovisual referente al contenido a difundir.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Fotografía y audiovisuales)
35	Derivar el material audiovisual final. Continúa en 38.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Fotografía y audiovisuales)
36	Recibir y elaborar el diseño de imagen.	-	OC	Diseñador/a Gráfico/a
37	Derivar el diseño final de la imagen.	-	OC	Diseñador/a Gráfico/a
38	Recibir y consolidar la imagen y/o el material audiovisual con el texto del contenido.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Redes sociales)
39	Publicar en las redes sociales de la BNP. Continúa en 53.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Redes sociales)
40	Revisar y corregir la redacción de los textos contenidos en la agenda cultural. ¿Es en formato braille? Sí: Continúa en 41. No: Continúa en 42.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Relaciones públicas)
41	Se realiza un resumen de la agenda cultural para el formato braille.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Relaciones públicas)
42	Derivar el proyecto de agenda cultural.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Relaciones públicas)
43	Recibir y elaborar la diagramación de la agenda cultural.	-	OC	Diseñador/a Gráfico/a
44	Elaborar la portada de la agenda cultural.	-	OC	Diseñador/a Gráfico/a
45	Gestionar la aprobación del/de la Jefe/a de la OC y del/de la Jefe/a Institucional. Nota: Se requiere el V°B° del/de la Jefe/a Institucional en el proyecto de la agenda cultural. En paralelo continúa en 46 y 47.	-	OC	Diseñador/a Gráfico/a
46	Gestionar la difusión de la agenda cultural en la página web de la BNP y en su aplicación móvil. Continúa en 53.	-	OC	Profesional en Comunicaciones (Relaciones públicas)
47	Imprimir y empaquetar el modelo de la agenda cultural.	-	OC	Diseñador/a Gráfico/a
48	Remitir el modelo de la agenda cultural.	-	OC	Diseñador/a Gráfico/a
	Imprenta: Se remite la agenda cultural empaquetada.			
	Imprenta: Se recibe la muestra de la agenda cultural.			
49	Recibir y remitir la muestra impresa de la agenda cultural.	-	OC	Diseñador/a Gráfico/a



Impreso: 2020/06/05 20:56:45
 Usuario: JAVIER RODRIGUEZ
 IP: 131.37.98.63
 Fecha: 2020/06/05 20:56:45

Firmado digitalmente por:
JAVIER RODRIGUEZ
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 18:02:44-0500

		Procedimiento		Código	OC-PR-02
		Desarrollo de contenidos comunicacionales		Versión	01
				Página	5 de 7
50	Recibir la muestra impresa de la agenda cultural. Nota: De corresponder, se gestiona la subsanación de observaciones y/o consultas.	-		OC	Jefe/a
51	Dar V°B° y remitir la agenda cultural.	-		OC	Jefe/a
	Imprenta: Se remite la muestra validada de la agenda cultural.				
	Imprenta: Se recibe la impresión de la agenda cultural.				
52	Recibir y gestionar la entrega de las agendas culturales. Nota: Se entrega en las sedes de la BNP y centros culturales.	-		OC	Jefe/a
53	Verificar la correcta difusión de los contenidos comunicacionales. Nota: De corresponder, se gestiona la subsanación de observaciones y/o consultas. Fin del procedimiento.			OC	Jefe/a
	Ciudadanía: Difusión de contenidos comunicacionales.				
	Medios de comunicación: Difusión de contenidos comunicacionales.				
Documentos que se generan					
<ul style="list-style-type: none"> • Contenido gráfico. • Material audiovisual. 					
Registros					
<ul style="list-style-type: none"> • FO-OC-01 Atención de solicitudes comunicacionales. 					

Anexo

- Anexo N° 1: Formato "FO-OC-01 Atención de solicitudes comunicacionales".

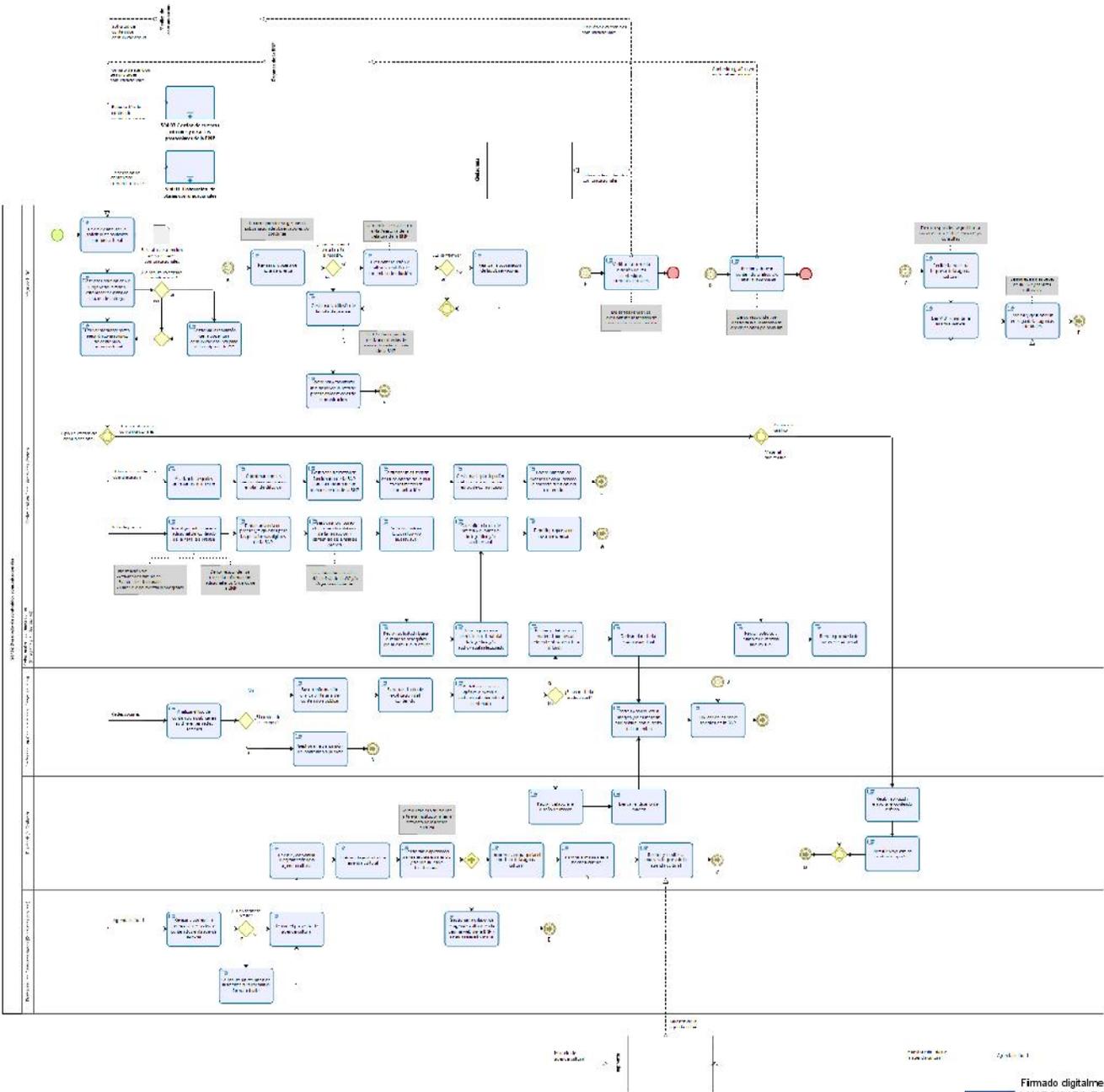


Firmado digitalmente por:
 MALDONADO RODRIGUEZ
 Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 05/06/2020 18:03:02-0500



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "Excepción de que se indique lo contrario"	 Firmado digitalmente por: PATRANZO Patricia Maria FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento. Clasificación: Uso Interno Fecha: 2020/06/05 15:26:29-0500
------------------	--	--

Diagrama



Firmado digitalmente por:
WALDONADO RODRIGUEZ
 Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 05/08/2020 18:03:16-0500

	Procedimiento	Código	OC-PR-02
	Desarrollo de contenidos comunicacionales	Versión	01
		Página	7 de 7

Anexo N° 1: Formato "OC-FO-01 Atención de solicitudes comunicacionales"

	Formato	Código	OC-FO-01
	Atención de solicitudes comunicacionales	Versión	1
		Página	1 de 1

Fecha

I. INFORMACIÓN DE CONTACTO

1.1 Dirección u oficina solicitante

1.2 Nombre del contacto

1.3 Correo 1.4 Celular / Anexo

II. TIPO DE SOLICITUD (opción múltiple)

- Plan comunicacional
- Eventos oficiales y actos protocolares
- Capacitación para uso de equipos y soportes
- Diseño gráfico
- Audiovisuales
- Cobertura y difusión
- Aprobación de diseños y de uso de logo BNP

III. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

Explicar brevemente de que se trata la solicitud y en qué plazos necesita ser atendida.

Descripción.....

IV. PROPUESTA DE REUNIÓN DE COORDINACIÓN

Fecha Hora Lugar

	Procedimiento	Código	OC-PR-03
	Gestión de eventos oficiales y de actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	1 de 5

	Órgano	Firma y sello
Elaborado por: Patricia María Paz Panizo	Oficina de Comunicaciones	
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

Firmado digitalmente por:
 MALDONADO RODRIGUEZ
 Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 05/06/2020 18:03:47-0500

 Formato: Digital
 Firmado digitalmente por:
 PANIZO Patricia María FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/02 18:19:02-0500



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

 Firmado digitalmente por:
 PALOMARES VILLANUEVA Carlos Felipe FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/05 20:56:40-0500

Formato: Digital	 La impresión de este documento constituye una "excepción de que se indique lo contrario". Firmado digitalmente por: PANIZO Patricia María FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2020/06/05 15:26:29-0500
-------------------------	---

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	OC-PR-03
	Gestión de eventos oficiales y de actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	2 de 5

Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre
Nivel 0	S04	Gestión de la comunicación institucional.
Nivel 1	S04.03	Gestión de eventos oficiales y de actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú.

Caracterización de elementos	
Tipo	Soporte.
Objetivo	Elaborar, programar y ejecutar los eventos oficiales y actos protocolares 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. 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 recibir mediante correo electrónico la solicitud de realización de evento hasta gestionar la ejecución del evento o acto protocolar.
Órganos Involucrados	Oficina de Comunicaciones.
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> BNP: Biblioteca Nacional del Perú. OC: Oficina de Comunicaciones.
Dueño del Proceso	Jefe/a de la OC.

Condiciones Generales	
-	

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> Formato de atención de solicitudes comunicacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Órganos de la BNP.

Desarrollo del Procedimiento				
	Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable
1	Recibir mediante correo electrónico la solicitud de evento o acto protocolar de la BNP. En paralelo continúa en 2 y 4.	Formato de atención de solicitudes comunicacionales	OC	Jefe/a
2	Consultar la reserva de los ambientes para el evento o acto protocolar de la BNP.	-	OC	Jefe/a
	Órganos de la BNP: Gestiona el uso de ambiente de la BNP.			
	Órganos de la BNP: Remite el documento de aprobación de uso de ambiente.			
3	Verificar que se cuente con los ambientes para el evento o acto protocolar de la BNP. Continúa en 11.	-	OC	Jefe/a
4	Solicitar elaborar propuesta de programa y guion del evento o acto protocolar de la BNP.	-	OC	Jefe/a
5	Elaborar y remitir propuesta de programa y guion del evento o acto protocolar de la BNP.	-	OC	Jefe/a
6	Evaluar la propuesta de programa y guion del evento o acto protocolar de la BNP.	-	OC	Jefe/a
7	Gestionar la reunión y realizar la revisión del contenido de difusión. ¿Es conforme? No: Continúa en 8. Sí: Continúa en 9. Nota: La reunión se realiza con el/la Directora/a o Jefe/a del Órgano solicitante.	-	OC	Jefe/a
8	Realizar la subsanación de las observaciones.	-	OC	Jefe/a

Firmado digitalmente por:
PROFESIONAL EN COMUNICACIONES RODRIGUEZ
 Ricardo FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 05/06/2020 18:04:02-0500



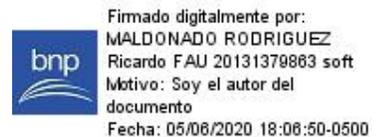
Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "excepción de que se indique lo contrario".  Firmado digitalmente por: PAZ PAZOLZ Patricia Maria FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento. - Uso interno Fecha: 2020/06/05 15:26:29-0500
-------------------------	---

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	OC-PR-03
	Gestión de eventos oficiales y de actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	3 de 5

9	Gestionar reunión y realizar la revisión del contenido de difusión. ¿Es conforme? No: Continúa en 10. Sí: Continúa en 11. Nota: La reunión se realiza con el/la Asesor/a de la Jefatura de la BNP.	-	OC	Jefe/a
10	Realizar la subsanación de las observaciones.	-	OC	Jefe/a
11	Coordinar la elección del maestro de ceremonia con el Órgano solicitante.	-	OC	Jefe/a
12	Entregar al maestro de ceremonia el programa y guion del evento o acto protocolar de la BNP.	-	OC	Jefe/a
13	Gestionar la ejecución del evento o acto protocolar de la BNP. Nota: Se coordina la grabación y/o fotografía del evento o acto protocolar.	-	OC	Jefe/a
14	Registrar el evento o acto protocolar de la BNP. Herramienta: Registro de eventos o actos protocolares (Excel). Fin del procedimiento.	-	OC	Jefe/a
	Personal de la BNP: Ejecución de evento o acto protocolar de la BNP.			
	Ciudadanía: Ejecución de evento o acto protocolar de la BNP.			
	S04.02 Desarrollo de contenidos comunicacionales: Creación de contenido comunicacional.			
Documentos que se generan				
<ul style="list-style-type: none"> Programa y guion para eventos o actos protocolares. 				
Registros				
<ul style="list-style-type: none"> FO-OC-01 Atención de solicitudes comunicacionales. Registro de eventos o actos protocolares. 				

Anexo

- Anexo N° 1: Formato "FO-OC-01 Atención de solicitudes comunicacionales".



Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA OFICIAL" de la Biblioteca Nacional del Perú, en virtud de la excepción de que se indique lo contrario.	 Firmado digitalmente por: PALOMARES VILLALBA Carla Felisa FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2020/06/05 15:26:29-0500
-------------------------	---	--

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	OC-PR-03
	Gestión de eventos oficiales y de actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	5 de 5

Anexo N° 1: Formato "OC-FO-01 Atención de solicitudes comunicacionales"

 biblioteca nacional del Perú	Formato	Código	OC-FO-01
	Atención de solicitudes comunicacionales	Versión	1
		Página	1 de 1

Fecha

I. INFORMACIÓN DE CONTACTO

1.1 Dirección u oficina solicitante

1.2 Nombre del contacto

1.3 Correo 1.4 Celular / Anexo

II. TIPO DE SOLICITUD (opción múltiple)

- Plan comunicacional
- Eventos oficiales y actos protocolares
- Capacitación para uso de equipos y soportes
- Diseño gráfico
- Audiovisuales
- Cobertura y difusión
- Aprobación de diseños y de uso de logo BNP

III. DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD

Explicar brevemente de que se trata la solicitud y en qué plazos necesita ser atendida.

Descripción.....

IV. PROPUESTA DE REUNIÓN DE COORDINACIÓN

Fecha Hora Lugar

 Firmado digitalmente por
MILAGROS ARRIENZO Acosta FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/02 18:19:02-0500

 **Firmado digitalmente por:**
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 05/06/2020 18:07:20-0500

 Firmado digitalmente por
MILAGROS ARRIENZO Acosta FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 20:56:40-0500

Anexo N° 4:

Fichas de indicadores del proceso de soporte S04

 Firmado digitalmente por
JIMENEZ RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/02 18:19:02-0500

 Firmado digitalmente por:
MALDONADO RODRIGUEZ
Ricardo FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 05/06/2020 18:07:35-0500

 Firmado digitalmente por
PAZ PANIZO Patricia Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 15:26:29-0500

 Firmado digitalmente por
PAZ PANIZO Patricia Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/05 15:26:29-0500

INDICADOR N° 1: ÍNDICE BENEFICIO COSTO EN LA DIFUSIÓN DE CONTENIDOS COMUNICACIONALES

	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO
Proceso	S04.02 Gestión de contenidos comunicacionales.
Objetivo	Elaborar y difundir contenidos comunicacionales de la Biblioteca Nacional del Perú.
Indicador	Índice beneficio costo en la difusión de contenidos comunicacionales.
Finalidad del Indicador	Identificar el beneficio obtenido en la gestión de difusión de contenidos comunicacionales por cada sol invertido
Fórmula	<ul style="list-style-type: none"> • $X_i = \frac{A(i)}{B(i)}$ <p>Dónde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • X_i: Índice beneficio costo en la difusión de contenidos comunicacionales, al mes i. • A_i: Beneficio de la gestión de difusión, al mes i. • B_i: Costo de operatividad de la Oficina de Comunicaciones, al mes i. • i: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12
Unidad de Medida	Ratio.
Frecuencia	Mensual.
Oportunidad de Medida	El segundo día hábil del mes siguiente a evaluar.
Línea Base	15.06
Meta	15.81 (2020) y 16.60 (2021)
Fuente de datos	News Monitor y SIAF.
Responsable	Oficina de Comunicaciones.

INDICADOR N° 2: PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LOS EVENTOS OFICIALES Y ACTOS PROTOCOLARES DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ

 biblioteca nacional del Perú	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO
Proceso	S04.03 Gestión de eventos oficiales y de actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú.
Objetivo	Elaborar, programar y ejecutar los eventos oficiales y actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú.
Indicador	Porcentaje de satisfacción de la ejecución de los eventos oficiales y actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú.
Finalidad del Indicador	Conocer los factores que dificultaron alcanzar el porcentaje esperado.
Fórmula	<ul style="list-style-type: none"> • $X_i = \frac{A_i}{B_i} * 100\%$ Dónde: <ul style="list-style-type: none"> • X_i: Porcentaje de satisfacción de la ejecución de los eventos oficiales y actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú, al trimestre i. • A_i: Puntaje obtenido de la encuesta de satisfacción, al trimestre i. • B_i: Puntaje máximo de la encuesta de satisfacción, al trimestre i. • i: 1, 2, 3 y 4.
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Trimestral.
Oportunidad de Medida	Dentro de los primeros 5 días hábiles del trimestre siguiente a evaluar.
Línea Base	-
Meta	80% trimestral.
Fuente de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de eventos y actos protocolares de la BNP: Oficina de Comunicaciones. • Fichas de encuestas: Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Comunicaciones: Brindar información de los eventos y actos protocolares ejecutados de la Biblioteca Nacional del Perú. • Oficina de Planeamiento y Presupuesto: Realizar la medición de la satisfacción de la ejecución de los eventos oficiales y actos protocolares de la Biblioteca Nacional del Perú.