



Resolución de Gerencia General

N° 032-2020-BNP-GG

Lima, 24 de junio de 2020

VISTOS:

El Memorando Múltiple N° 000002-2020-BNP-GG-OC de fecha 11 de marzo de 2020, de la Oficina de Comunicaciones; los Informes Técnicos N° 000027-2020-GG-OPP-EMO y N° 000041-2020-GG-OPP-EMO de fechas 12 de mayo y 19 de junio de 2020, respectivamente, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 000419-2020-GG-OPP de fecha 19 de junio de 2020, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe Legal N° 000154-2020-BNP-GG-OAJ de fecha 24 de junio de 2020, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 3 de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú dispone lo siguiente: *"La Biblioteca Nacional del Perú tiene personería jurídica pública, autonomía económica, administrativa y financiera y ajusta su actuación a lo dispuesto en la presente ley y a la Ley 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura; (...)"*;

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 Ley N° 27658;

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

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

Resolución de Gerencia General N° 032-2020-BNP-GG

para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública;

Que, en ese marco, mediante Resolución de Gerencia General N° 028-2020-BNP-GG se aprobó el "Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S04 – Gestión de la comunicación Institucional", el cual tiene como 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"*;

Que, mediante 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", la cual tiene como finalidad: *"Regular el proceso de elaboración, revisión, aprobación y control de los documentos internos de la BNP, estandarizando criterios para su adecuada estructura de elaboración y control"*;

Que, por medio del Memorando Múltiple N° 000002-2020-BNP-GG-OC, la Oficina de Comunicaciones en el ámbito de sus funciones propuso la aprobación del protocolo denominado "Atención de solicitudes de los servicios a cargo de la Oficina de Comunicaciones de la Biblioteca Nacional del Perú", el cual persigue como objetivo: *"Mejorar la calidad en la atención a los/las servidores/as de la Biblioteca Nacional del Perú en los servicios que brinda la Oficina de Comunicaciones de la Biblioteca Nacional del Perú, a través de la estandarización de criterios de información y plazos de atención"*;

Que, a través del Memorando N° 000419-2020-GG-OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto hizo suyo el Informe Técnico N° 000041-2020-BNP-GG-OPP-EMO de su Equipo de Trabajo de Modernización, el cual concluyó lo siguiente: *"Por lo expuesto en el análisis del presente informe, corresponde emitir opinión favorable a la propuesta de Protocolo denominado "Atención de solicitudes de los servicios a cargo de la Oficina de Comunicaciones de la Biblioteca Nacional del Perú", presentada por la Oficina de Comunicaciones"*;

Que, aunado a lo señalado en el precitado Informe Técnico N° 000041-2020-BNP-GG-OPP-EMO, el Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto refirió mediante correo electrónico de fecha 22 de junio de 2020, que: *"(...) la propuesta de Protocolo denominado "Atención de solicitudes de los servicios a cargo de la Oficina de Comunicaciones de la BNP" se emite por contener información complementaria al MAPRO S04 aprobado con RGG N° 028-2020-BNP, de fecha 5 de junio de 2020. Este documento busca orientar, a los servidores de la BNP, en como solicitar los servicios a cargo de la Oficina de Comunicaciones, precisando en criterios de información como insumos necesarios para la atención de las solicitudes, asimismo, dicho documento menciona que las acciones para la atención de cada solicitud se desarrollan en el MAPRO S04, brindando*

Resolución de Gerencia General N° 032-2020-BNP-GG

información integral del proceso a ejecutar con los documentos mencionados y sustentando ser complementarios”;

Que, por medio del Informe Legal N° 000154-2020-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emitió opinión en el marco de su competencia, recomendando la aprobación del protocolo en mención;

Que, a través de la Resolución Jefatural N° 002-2020-BNP de fecha 07 de enero de 2020 y publicada en el Diario Oficial El Peruano el 09 de enero de 2020, se delegó a la Gerencia General la facultad de aprobar y modificar directivas, manuales de procedimientos y todo tipo de disposiciones internas vinculadas a la conducción de la institución;

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

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

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el Protocolo denominado “Atención de solicitudes de los servicios a cargo de la Oficina de Comunicaciones 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.


CARLOS FELIPE PALOMARES VILLANUEVA
Gerente General
Biblioteca Nacional del Perú



PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú

**PROTOCOLO
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE LOS SERVICIOS
A CARGO DE LA OFICINA DE COMUNICACIONES
DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ**

Código: OC-OD-01

Versión: 01



Firmado digitalmente por
PAZ PANGEO Patricia Maria FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/24 15:51:09-0500



Firmado digitalmente por
JAVIER ARISTIZO Angélica FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/24 20:49:33-0500



Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/24 21:10:02-0500

	Protocolo	Código	OC-OD-01
	Atención de solicitudes de los servicios a cargo de la Oficina de Comunicaciones de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	2 de 7

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


 Firmado digitalmente por
 PAZ PANEZO Patricia Maria FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/24 19:51:09-0500


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/24 20:49:33-0500

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

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


 Firmado digitalmente por
 MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/06/24 21:10:02-0500

 biblioteca nacional del Perú	Protocolo	Código	OC-OD-01
	Atención de solicitudes de los servicios a cargo de la Oficina de Comunicaciones de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	3 de 7

1. OBJETIVO

Mejorar la calidad en la atención de los/as servidores/as de la Biblioteca Nacional del Perú, en los servicios que brinda la Oficina de Comunicaciones de la Biblioteca Nacional del Perú, a través de la estandarización de criterios de información y plazos de atención.

2. ALCANCE

El presente protocolo es de aplicación para los/as servidores/as de la Biblioteca Nacional del Perú.

3. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución de Gerencia General N° 028-2020-BNP-GG, que aprueba el “Manual de Procedimiento de la Biblioteca Nacional del Perú S04 – Gestión de la Comunicación Institucional”.
- 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”.

4. ABREVIATURAS/SIGLAS

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

5. DISPOSICIONES GENERALES

La OC es el órgano encargado de diseñar, implementar, supervisar y evaluar las estrategias de comunicación de la entidad, que tiene entre sus funciones, orientar a la Jefatura de la BNP y a los órganos de la entidad en el manejo de la comunicación institucional y su relación con los medios de comunicación, conforme a lo establecido en los artículos 18 y 19 del Reglamento de Organización y Funciones de la BNP, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2018-MC.

5.1. ATENCIÓN DE SOLICITUD

- El órgano de la BNP, envía el formato de solicitud (Anexo N° 1) a: oc@bnp.gob.pe, adjuntando la información mencionada en el formato, con el fin de contar con los mejores insumos para atender la solicitud (información completa, buenas fotos, material sonoro, audiovisual, gráfico, entre otros).

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



Firmado digitalmente por
PAZ PANGCO Patricia Maria FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/24 19:51:09-0500



Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/24 21:10:02-0500



Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/24 21:10:02-0500

 biblioteca nacional del Perú	Protocolo	Código	OC-OD-01
	Atención de solicitudes de los servicios a cargo de la Oficina de Comunicaciones de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	4 de 7

b. El procedimiento para la atención de solicitudes comunicacionales se desarrolla en el Manual de Procedimientos S04 – Gestión de la Comunicación Institucional, aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 028-2020-BNP-GG, el cual contiene los siguientes procedimientos:

- OC-PR-01 Elaboración de planes comunicacionales.
- OC-PR-02 Desarrollo de contenidos comunicacionales.
- OC-PR-02 Gestión de eventos oficiales y de actos protocolares de la BNP.

 Firmado digitalmente por
PAZ PANEZO Patricia Maria FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/24 19:51:09-0500

 Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/24 20:49:33-0500

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

 Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/24 21:10:02-0500

 biblioteca nacional del Perú	Protocolo	Código	OC-OD-01
	Atención de solicitudes de los servicios a cargo de la Oficina de Comunicaciones de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	5 de 7

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. PLAZOS Y CONSIDERACIONES DE LAS ACTIVIDADES COMUNICACIONALES

6.1.1. Comunicación institucional

Solicitud	Descripción	Plazo	Consideraciones
Plan comunicacional	Considera la construcción colaborativa de estrategias de comunicación e incidencia que puede incluir análisis de factores, acciones de incidencia, organización de eventos institucionales, uso de audiovisuales, diseño gráfico, convocatoria y/o nota/s de prensa, difusión en medios de comunicación masiva, Facebook, publicación en Twitter, Instagram, página web institucional, envío a todos los trabajadores, otros recursos que se propongan.	No menos de un (01) mes antes del inicio de las acciones, dependiendo de la complejidad de la solicitud.	La estrategia de comunicación se elabora en una o más reuniones y de manera colaborativa con el órgano solicitante. Al definirse las acciones, el cronograma y responsabilidades, la OC envía un documento con la estrategia al órgano solicitante.
Eventos oficiales y actos protocolares	La OC acompaña y colabora en la organización de eventos institucionales que se dan en la BNP, así como otras en que sea requerido por el órgano solicitante.		La solicitud de uso temporal de los ambientes, tendrá que ser solicitado por el órgano solicitante (según Directiva vigente).
Capacitación para uso de equipos y soportes.	Se promoverán acciones para el fortalecimiento de capacidades en comunicadores de la BNP.	Según demanda, y a propia iniciativa de la OC.	La capacitación se realiza en redacción de nota de prensa, registro fotográfico, diseño gráfico, audiovisuales, entre otros.

6.1.2. Contenido gráfico

Solicitud	Plazo (*)	Consideraciones
Diseño gráfico para redes sociales y audiovisuales.	De tres (03) a cinco (05) días.	Se requiere contar con recursos de buena calidad (imágenes, tipografías), textos sintetizados, revisados (ortografía) y aprobados. Puede requerirse una o más reunión/es de coordinación con OC.
Adaptación de material existente (editable).	De dos (02) días o más.	
Material promocional.	Hasta una semana.	
Banner, señalética.	Tres (03) días.	
Línea gráfica, trípticos, etc.	Dos (02) semanas.	
Proyectos especiales.	Según demanda.	

**En función de la complejidad del trabajo. Lo cual será definido por el equipo de diseño en coordinación con el órgano solicitante.*

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

6.1.3. Material audiovisual

Solicitud	Duración del video	Plazo previo	Consideraciones
Edición de video.	Un (01) minuto o menos.	Tres (03) días.	Se requiere una ayuda memoria y un guion o estructura y música referencial. En caso de contar con fotos deben tener un peso mínimo de 1 MG. Grabaciones con celulares deben ser horizontales y evitar movimientos bruscos en las tomas. Un (01) video para redes no debe durar más de dos (02) minutos.
	Hasta tres (03) minutos.	Una (01) semana.	
	De tres (03) a cinco (05) minutos.	Dos (02) semanas.	
	De más de cinco (05) minutos.	Se define en cada caso.	
Grabación de Imágenes.	Según requerimiento.	Una (01) semana.	Coordinar con equipo OC el guion o pauta de imágenes que se desean registrar.

6.1.4. Aprobación del material que haga uso de la imagen de la BNP

Solicitud	Plazo	Consideraciones
Aprobación del uso del logo.	Tres (03) días.	La OC tiene el encargo de aprobar todos los materiales que hagan uso y/o comprometan la imagen de la BNP.
Aprobación de arte simple.	Un (01) día.	
Aprobación de otros proyectos.	Una (01) semana (según complejidad).	

6.1.5. Cobertura y difusión

Solicitud	Descripción	Plazo previo	Consideraciones
Cobertura de acciones.	Cobertura simple o de fin de semana, donde OC asiste a una actividad y hace registro fotográfico y/o audiovisual.	Cobertura simple: tres (03) días.	Audiovisuales cubre de oficio las actividades de la Jefatura Institucional. Los eventos de las direcciones se cubren a petición y se prioriza. El órgano solicitante hace llegar una ayuda memoria que ponga en contexto la actividad. Si se necesita entrevista en el marco de la cobertura se requiere: Nombre completo del entrevistado, celular, tema a hablar, resumen de tema (contexto).
	Cobertura con transmisión en vivo en Facebook de la Biblioteca, se da cuando es un evento relevante que cuenta con la presencia del/ de la Jefe/a Institucional.	Cobertura de fin de semana: una (01) semana. Transmisión en vivo en Facebook: una semana.	
Difusión de contenidos.	Se utiliza la página web en formato de noticias y de portada. Las redes sociales ofrecen varias opciones de formato, estilo y tipo de público. OC propone al órgano solicitante la mejor combinación para cada caso.	Tres (03) días.	El órgano solicitante envía OC la información y/o material a ser difundido con la mayor claridad posible. Se necesitan textos cerrados (evitar dejar normas o documentos extensos para resumir por parte de OC), bien redactados, directos y concisos.

	Protocolo	Código	OC-OD-01
	Atención de solicitudes de los servicios a cargo de la Oficina de Comunicaciones de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	7 de 7

7. ANEXO

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

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



Firmado digitalmente por
PAZ PANEJO Patricia Maria FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/24 19:51:09-0500



Firmado digitalmente por
Maldonado Rodriguez Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/24 21:10:02-0500

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



Firmado digitalmente por
Maldonado Rodriguez Ricardo FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/06/24 21:10:02-0500