



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

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

### VISTOS:

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

### CONSIDERANDO:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

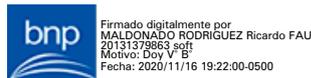
### SE RESUELVE:

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

**Artículo 2.- ENCARGAR** a la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística la publicación de la presente Resolución en el portal web institucional ([www.bnp.gob.pe](http://www.bnp.gob.pe)).

Regístrese y comuníquese.

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





**PERÚ**

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

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

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

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

**Código: OPP-MA-06**

**Versión: 01**

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

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

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

<b>CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO</b>					
<b>Versión</b>	<b>Fecha de Cambio</b>	<b>Tipo<sup>1</sup></b>	<b>Sección</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Responsable del cambio</b>


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


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

<sup>1</sup> A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

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


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


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

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

## ÍNDICE

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


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


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

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


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


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

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

## 1. OBJETIVO

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

## 2. ALCANCE

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

## 3. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Ley N° 29565, Ley de creación del Ministerio de Cultura.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Legislativo N° 1497, que establece medidas para promover y facilitar condiciones regulatorias que contribuyan a reducir el impacto en la economía peruana por la emergencia sanitaria producida por el COVID-19.
- Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.
- Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba los "Lineamientos para la atención a la ciudadanía y el funcionamiento de las entidades del Poder Ejecutivo, durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el COVID-19, en el marco del Decreto Supremo N° 008-2020-SA".
- Resolución Directoral N° 002-2018-JUS/DGTAIPD, que aprueba la Directiva N° 001-2018-JUS/DGTAIPD, que regula los lineamientos para el reporte de solicitudes de acceso a la información pública a ser remitidos a la Dirección de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales.
- Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J que aprueba la Directiva N° 001-2020-AGN/DDPA, "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública".
- Resolución Jefatural N° 214-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 012-2019-AGN/DDPA, "Norma para la valoración documental en la entidad pública".
- Resolución Jefatural N° 022-2019-AGN/J que aprueba la Directiva N° 002-2019-AGN/DDPA, "Normas para la transferencia de documentos archivísticos de las entidades públicas".
- Resolución Jefatural N° 242-2018-AGN/J que aprueba la Directiva N° 001-2018-AGN/DDPA, "Norma para la eliminación de documentos de archivo del Sector Público".

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Manual</b>	Código	<b>OPP-MA-06</b>
	<b>Manual de Procedimientos de la BNP</b>	Versión	01
	<b>S05 Atención al ciudadano y gestión documentaria</b>	Página	<b>5 de 10</b>

- Resolución Jefatural N° 193-2020-BNP, que aprueba la Directiva N° 011-2020-BNP, “Disposiciones para la gestión de quejas por defectos de tramitación formuladas ante la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución Jefatural N° 070-2020-BNP, que aprueba la Directiva N° 004-2020-BNP, “Lineamientos para el uso de la Plataforma Virtual de Trámite Documentario de la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución Jefatural N° 029-2020-BNP, que resuelve, entre otros aspectos, ratificar para el ejercicio fiscal 2020, los Equipos de Trabajo creados mediante Resolución Jefatural N° 064-2018-BNP.
- Resolución Jefatural N° 149-2018-BNP, que designa al/a la Jefe/a del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General como responsable del Libro de Reclamaciones en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución Jefatural N° 064-2018-BNP, que aprueba la creación de los Equipos de Trabajo a cargo de un/a Jefe/a, entre los cuales se encuentran los Equipos de Trabajo de la Gerencia General.
- Resolución Jefatural N° 051-2018-BNP, que designa a la responsable de brindar la información de acceso público correspondiente a la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución de Gerencia General N° 037-2020-BNP-GG, que oficializa la actualización del “Plan para la Vigilancia, Prevención y Control de COVID-19 en el Trabajo de la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución de Gerencia General N° 033-2020-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 005-2020-BNP, “Lineamientos para la gestión de los actos resolutivos en la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución de Gerencia General N° 005-2020-BNP-GG, que aprueba la Metodología denominada “Elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú”, versión 2.
- Resolución de Gerencia General N° 075-2019-BNP-GG, aprueba la Directiva N° 019-2019-BNP, “Transferencia de Documentos de los Archivos de Gestión al Archivo Central de la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución de Gerencia General N° 014-2019-BNP-GG, que aprueba el Mapa de Procesos de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución de Gerencia General N° 010-2019-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 004-2019-BNP, “Implementación del Sistema Institucional de Archivos de la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución de Gerencia General N° 018-2018-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 009-2018-BNP, “Directiva de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución de Gerencia General N° 012-2018-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 005-2018-BNP, “Directiva para la gestión de los reclamos en la Biblioteca Nacional del Perú”.

#### 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS/SIGLAS

##### 4.1. DEFINICIONES:

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

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Manual</b>	Código	<b>OPP-MA-06</b>
	<b>Manual de Procedimientos de la BNP</b>	Versión	01
	<b>S05 Atención al ciudadano y gestión documentaria</b>	Página	<b>6 de 10</b>

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

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

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

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

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

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

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

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

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


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


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

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


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


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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Manual</b>	Código	<b>OPP-MA-06</b>
	<b>Manual de Procedimientos de la BNP</b>	Versión	01
	<b>S05 Atención al ciudadano y gestión documentaria</b>	Página	<b>8 de 10</b>

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

## 4.2. ABREVIATURAS/SIGLAS:

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

## 5. CONTENIDO

### 5.1. INVENTARIO DE PROCESOS

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

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
<b>Procesos</b>	2	8	4
<b>Procedimientos</b>	-	7	4

### 5.2. FICHA DE PROCESOS Y DIAGRAMA DE BLOQUES

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

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

 biblioteca nacional del Perú	<b>Manual</b>	Código	<b>OPP-MA-06</b>
	<b>Manual de Procedimientos de la BNP</b>	Versión	01
	<b>S05 Atención al ciudadano y gestión documentaria</b>	Página	9 de 10

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

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

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

### 5.3. FICHA DE PROCEDIMIENTO Y DIAGRAMA DE FLUJO

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

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

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

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

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

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

## 5.4. FICHA DE INDICADORES

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

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

## 6. ANEXOS

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

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

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

## Anexo N° 1:

### Inventario del proceso de soporte S05

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

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

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

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

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

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

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

## Anexo N° 2:

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

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

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

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

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

Firmado digitalmente por  
PALOMARES WILLIAM FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 2020/11/16 18:33:5600

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

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

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

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

<b>Dueño del Proceso</b>	Gerente/a General.
--------------------------	--------------------

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

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

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

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



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



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

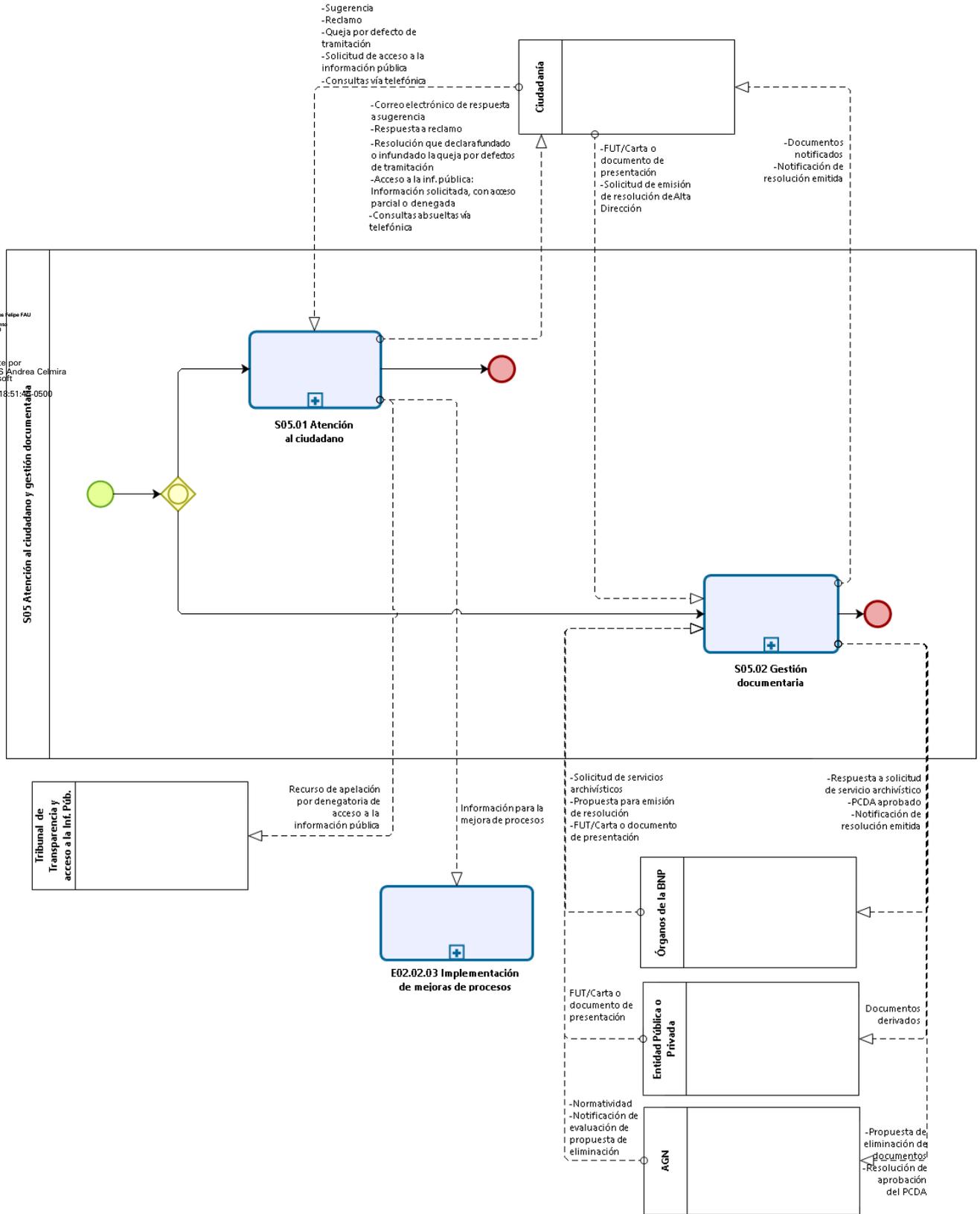


Firmado digitalmente por  
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500



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

# Diagrama de bloques



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

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

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

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

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

**Caracterización del Proceso**

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

**Siglas y Definiciones**

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

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

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

**Indicador de desempeño**

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

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

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

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

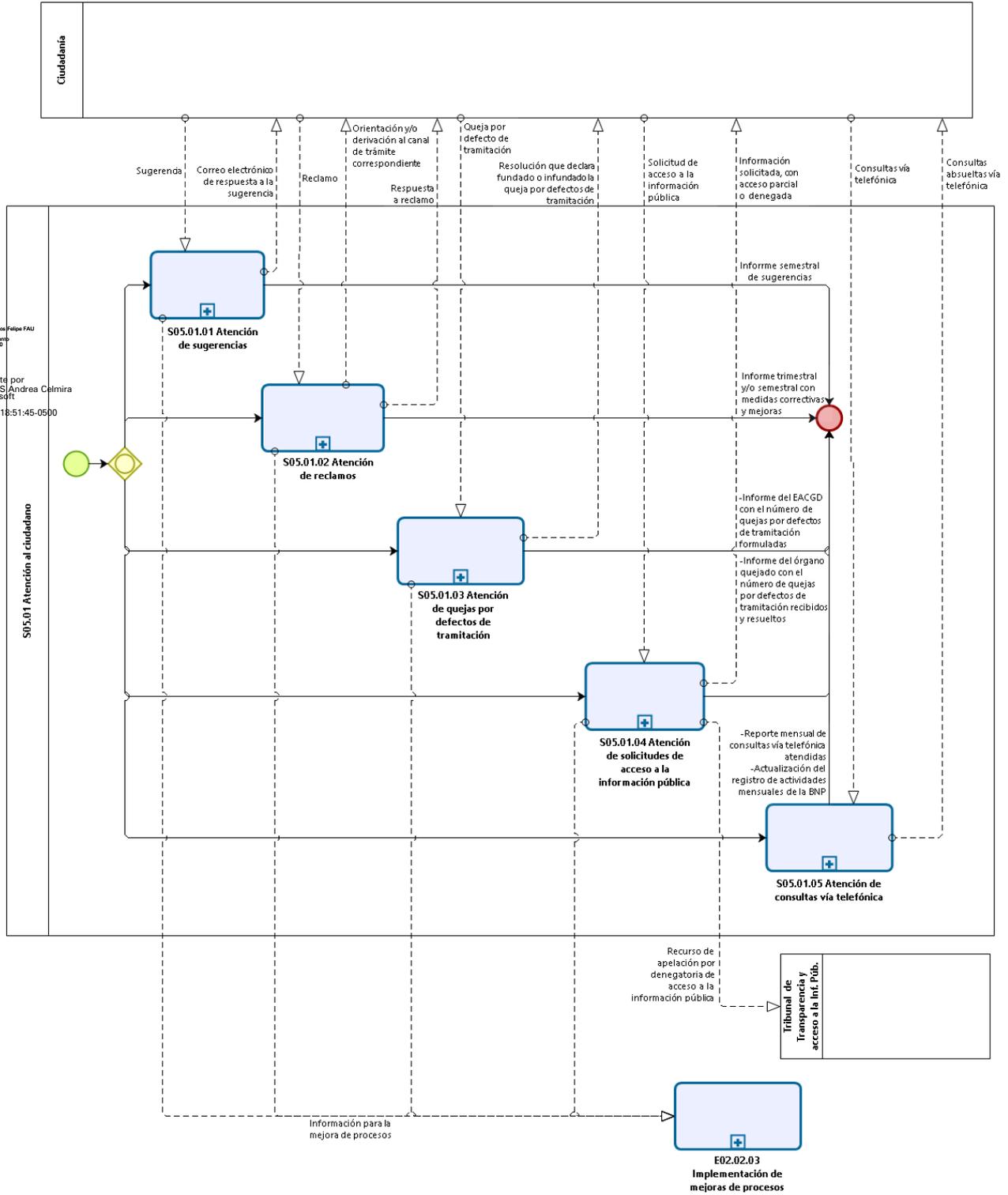
 Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

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

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

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

# Diagrama de Bloques



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

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

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

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

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

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

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

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

**Caracterización del Proceso**

<b>Objetivo</b>	Gestionar los reclamos presentados ante la Biblioteca Nacional del Perú; así como identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los servicios de la Biblioteca Nacional del Perú.		
<b>Definiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>BNP:</b> Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>• <b>e-GD BNP:</b> Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP.</li> <li>• <b>GG:</b> Gerencia General.</li> <li>• <b>OCI:</b> Órgano de Control Institucional.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Órgano reclamado:</b> Órgano de la BNP a cargo del servicio que generó en el/la ciudadano/a la insatisfacción manifestada.</li> <li>• <b>Reclamo:</b> Mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.</li> <li>• <b>Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos:</b> Servidor/a designado/a para gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención.</li> </ul>		
<b>Dueño del Proceso</b>	Gerente/a General.		
<b>Indicador de desempeño</b>	Reclamos atendidos en el plazo establecido.		
	<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Salidas</b>
	• Ciudadanía.	• Reclamo ( <i>Libro de reclamaciones físico o virtual</i> ).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a reclamo.</li> <li>• Orientación y/o derivación al canal de trámite correspondiente.</li> <li>• Informe trimestral y/o semestral con medidas correctivas y mejoras.</li> <li>• Información para la mejora de procesos.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía.</li> <li>• GG.</li> <li>• OCI.</li> <li>• Órgano reclamado.</li> <li>• E02.02.03 Implementación de mejora de procesos.</li> </ul>
<b>Controles</b>	Revisión de reclamos presentados por el/la ciudadano/a.		

**Recursos**

<b>Recursos humanos</b>	Director/a o Jefe/a del órgano reclamado, Profesional del órgano reclamado, Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos y Encargado/a del Proceso de Gestión de Reclamos.
<b>Instalaciones</b>	Oficinas administrativas.
<b>Sistemas informáticos</b>	e-GD BNP y Libro de reclamaciones (formulario virtual).
<b>Equipos</b>	Equipo de cómputo, impresora y equipo telefónico.

 Firmado digitalmente por FALCÓNARE WILLIAM PA Carlos Felipe FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:33:55-0500

 Firmado digitalmente por POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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



Firmado digitalmente por  
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira  
FAU 20131379863 soft  
Motivo: Doy V. B.  
Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500



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



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

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

### Caracterización del Proceso

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

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

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



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



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

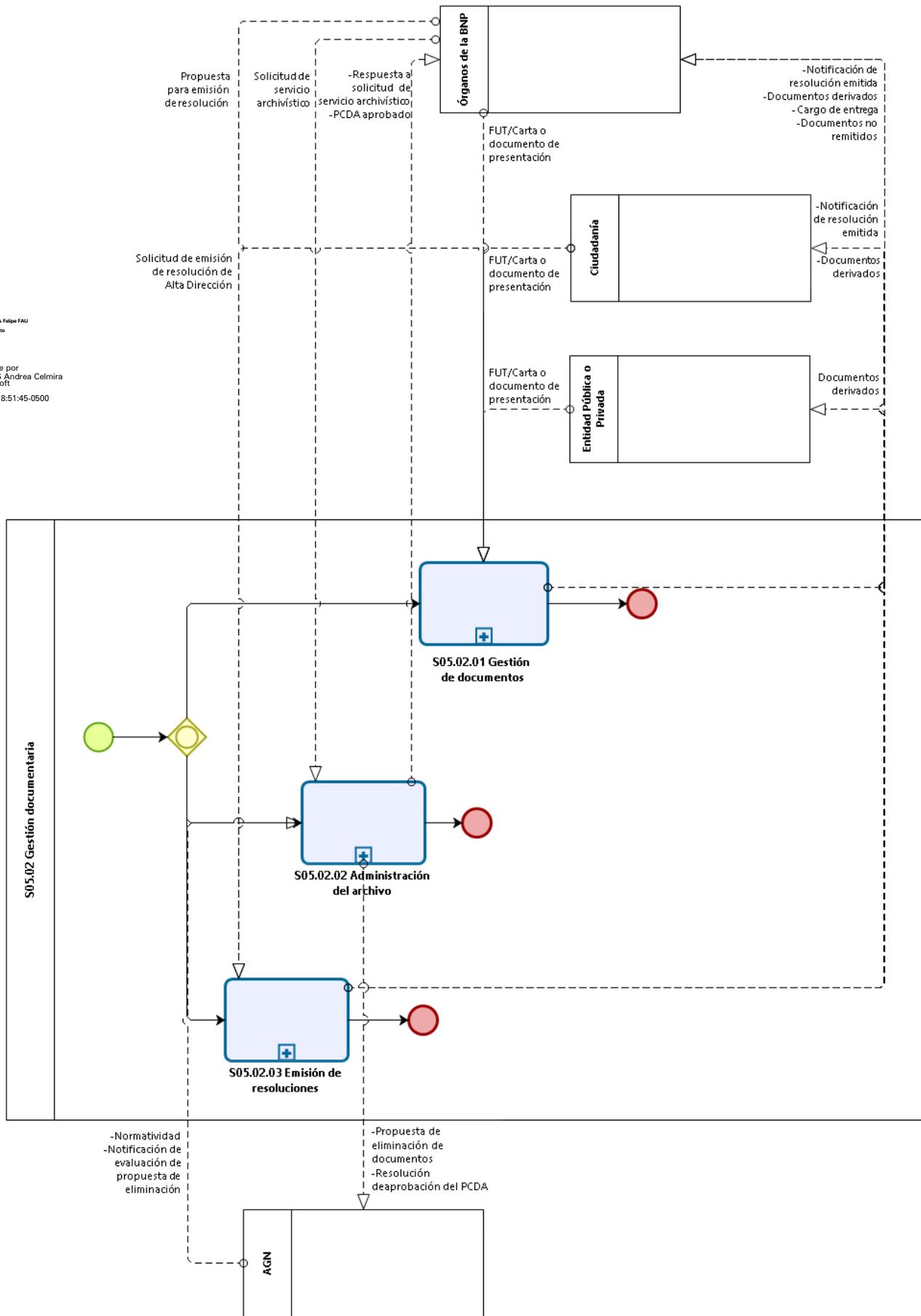


Firmado digitalmente por  
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500



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

# Diagrama de Bloques



 <b>biblioteca nacional del Perú</b>		<b>FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 2</b>		<b>Tipo</b>	Soporte
				<b>Versión</b>	01
<b>Proceso de Nivel</b>	<b>Código del Proceso</b>	<b>Nombre</b>			
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.			
Nivel 1	S05.02	Gestión documentaria.			
Nivel 2	<b>S05.02.01</b>	<b>Gestión de documentos.</b>			

Caracterización del Proceso				
<b>Objetivo</b>	Identificar y dirigir los documentos que ingresan a la Biblioteca Nacional del Perú y dirigirlos a los órganos responsables, así como, derivar los documentos que genera la Biblioteca Nacional del Perú a otras personas naturales o jurídicas.			
<b>Definiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>BNP:</b> Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>• <b>e-GD BNP:</b> Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP.</li> <li>• <b>FUT:</b> Formato Único de Trámite.</li> <li>• <b>MPV:</b> Mesa Partes Virtual.</li> <li>• <b>PVTD:</b> Plataforma Virtual de Trámite Documentario.</li> <li>• <b>SIPAD:</b> Sistema Integrado de Procedimientos Administrativos.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>MPV:</b> Es el sistema de información de gestión documental que permite la entrega y despacho de documentos entre entidades públicas de manera virtual (Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado - PIDE).</li> <li>• <b>PVTD:</b> Servicio digital publicado en la web institucional de la BNP, que permite al/a la administrado/a presentar documentos digitalizados, respetando los requisitos generales establecidos en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> </ul>			
<b>Dueño del Proceso</b>	Gerente/a General.			
<b>Indicador de desempeño</b>	-			
	<b>Proveedores</b>	<b>Entradas</b>	<b>Salidas</b>	<b>Clientes</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía.</li> <li>• Entidad pública o privada.</li> <li>• Órganos de la BNP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• FUT/Carta o documento de presentación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentos derivados.</li> <li>• Cargo de entrega.</li> <li>• Documentos no remitidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ciudadanía.</li> <li>• Entidad Pública o Privada.</li> <li>• Órganos de la BNP.</li> </ul>
<b>Controles</b>	Revisión en la entrega de los documentos.			

Recursos	
<b>Recursos humanos</b>	Asistente en trámite documentario.
<b>Instalaciones</b>	Oficinas administrativas y Mesa de partes de la BNP.
<b>Sistemas informáticos</b>	e-GD BNP, MPV, PVTD y SIPAD.
<b>Equipos</b>	Equipo de cómputo, impresora, escáner y equipo telefónico.



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

**Caracterización del Proceso**

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

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

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

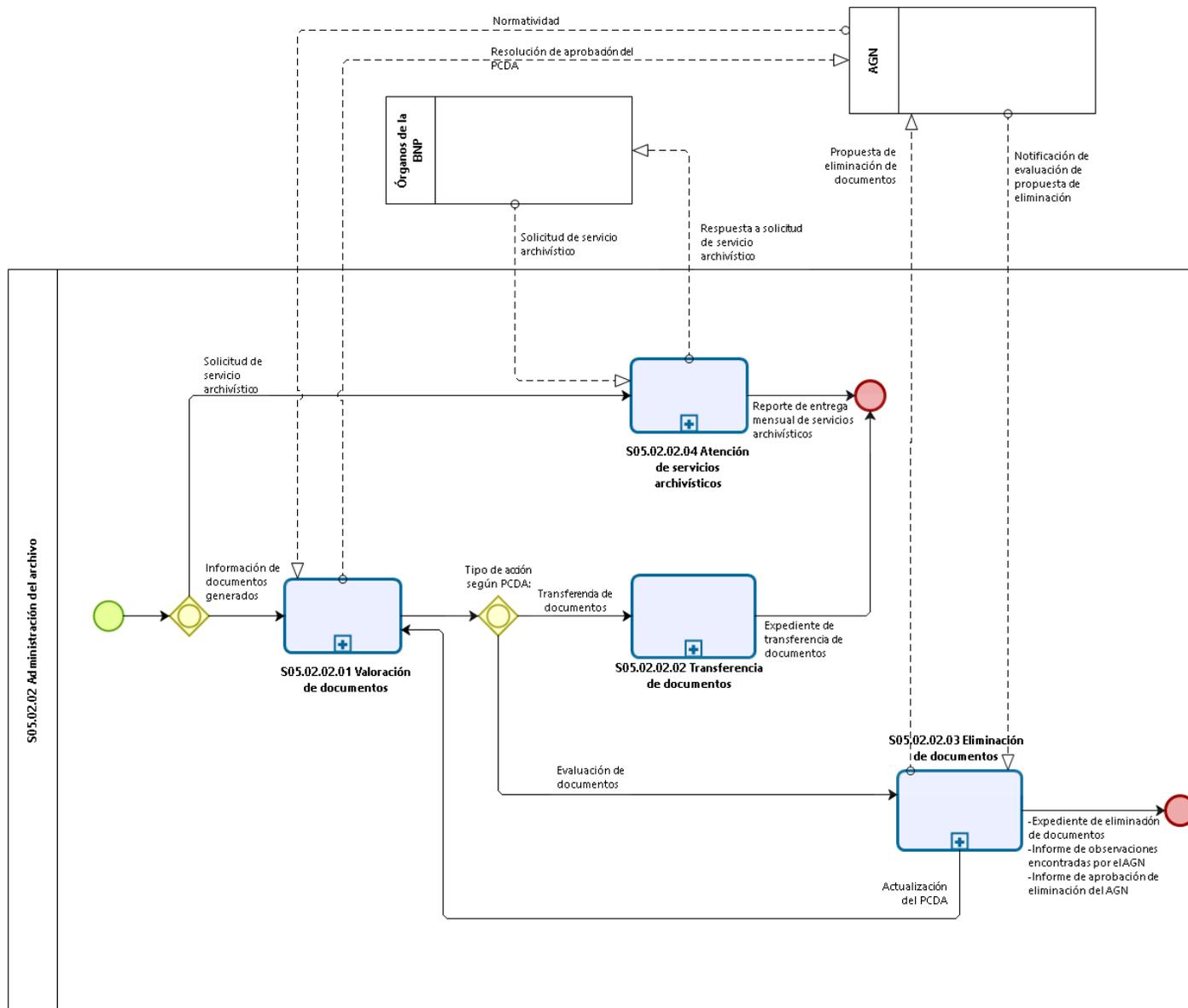

 Firmado digitalmente por  
 MALDONADO VILLALBA Carlos Felipe FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Doy V. B  
 Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500


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


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


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

### Diagrama de Bloques



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

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

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



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



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



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



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



biblioteca  
nacional  
del Perú

### FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 3

Tipo	Soporte
Versión	01

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

#### Caracterización del Proceso

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

#### Recursos

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



Firmado digitalmente por  
PALOMARES VILLANUEVA Cándida Felipe FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Doy V. B.  
Fecha: 2020/11/16 18:38:26-0500



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



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



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

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

### Caracterización del Proceso

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

### Recursos

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



Firmado digitalmente por  
FALCÓNARE VILLALBA Carlos Felipe FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Doy V. B.  
Fecha: 2020/11/16 09:38:0500



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



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



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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>		<b>FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 3</b>		<b>Tipo</b>	Soporte
				<b>Versión</b>	01
<b>Proceso de Nivel</b>	<b>Código del Proceso</b>	<b>Nombre</b>			
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.			
Nivel 1	S05.02	Gestión documentaria.			
Nivel 2	S05.02.02	Administración del archivo.			
<b>Nivel 3</b>	<b>S05.02.02.04</b>	<b>Atención de servicios archivísticos.</b>			

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

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

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

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

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

Firmado digitalmente por  
FALCÓNARE WILIAM PA Carlos Felipe FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2020/11/16 18:33:55-0500

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

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

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

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

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

## Anexo N° 3:

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

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

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

<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-01</b>
<b>Atención de sugerencias</b>	Versión	02
	Página	1 de 6

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

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

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

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

<sup>1</sup> A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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



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



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



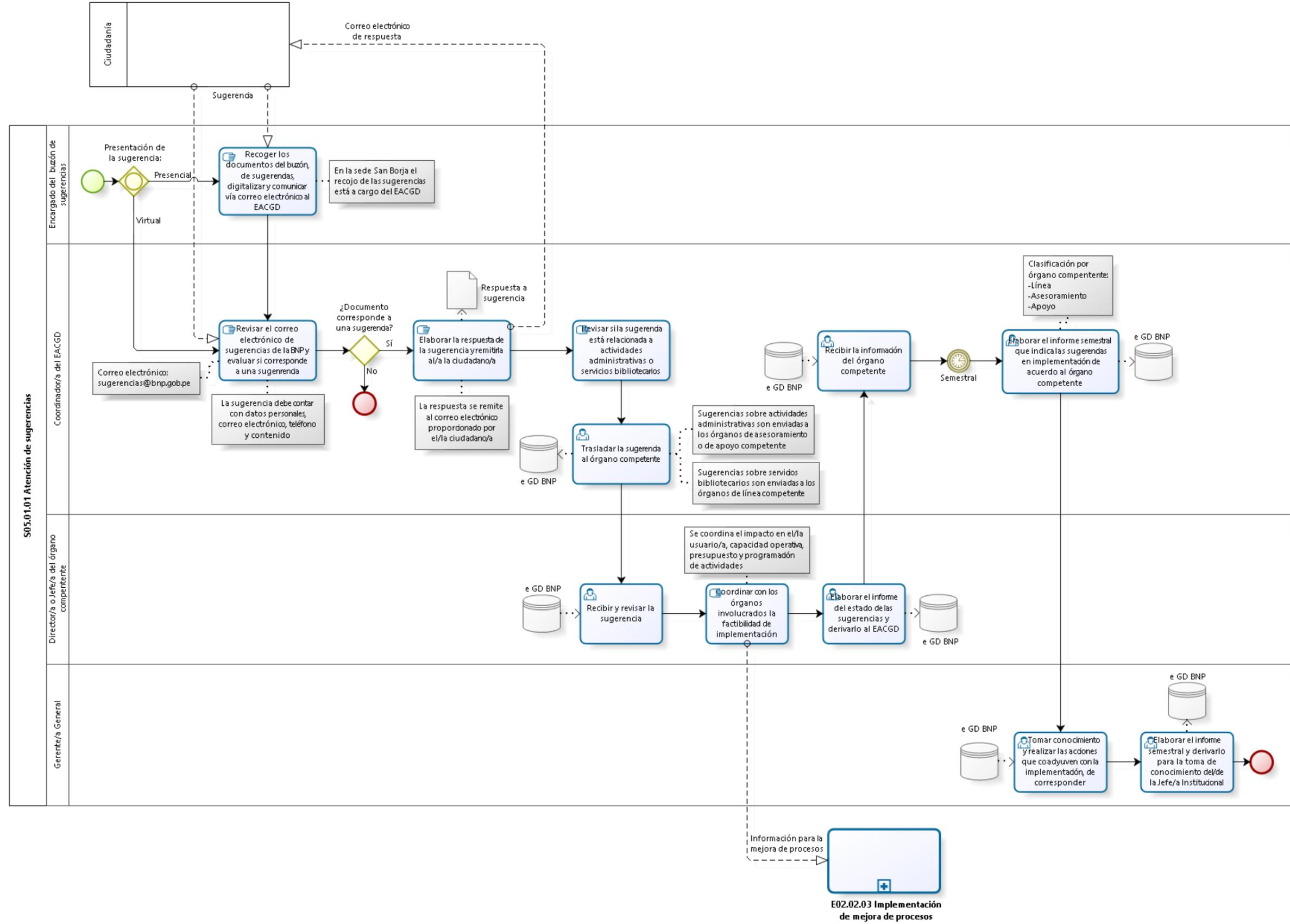
Firmado digitalmente por  
JIMENEZ AROTTINCO  
Angelica FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 2020/11/16  
19:42:41-0500

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

**Anexos**

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

Diagrama



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

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

## Buzón de Sugerencias




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


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

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


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


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

	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-01</b>
	<b>Atención de sugerencias</b>	Versión	01
		Página	6 de 6

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

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


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


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

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


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


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

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


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


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

Control de cambios del documento					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo <sup>1</sup>	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio

<sup>1</sup> A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar


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


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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-02</b>
	<b>Atención de reclamos</b>	Versión	01
		Página	2 de 7

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

Caracterización de elementos	
Tipo	Soporte.
<b>Objetivo</b>	Gestionar los reclamos presentados ante la Biblioteca Nacional del Perú; así como identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los servicios de la Biblioteca Nacional del Perú.
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.</li> <li>Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.</li> <li>Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>Resolución Jefatural N° 149-2018-BNP, que designa al/a la Jefe/a del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y gestión Documentaria de la Gerencia General como Responsable del Libro de Reclamaciones en la Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>Resolución de Gerencia General N° 012-2018-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 005-2018-BNP, "Directiva para la gestión de los reclamos en la Biblioteca Nacional del Perú".</li> </ul>
<b>Alcance</b>	Desde la recepción de la insatisfacción o disconformidad hasta la respuesta notificada al/a la ciudadano/a.
<b>Órganos involucrados</b>	Gerencia General y Órgano reclamado.
<b>Siglas y Definiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>BNP:</b> Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li><b>EBP:</b> Estación de Biblioteca Pública.</li> <li><b>e-GD BNP:</b> Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP.</li> <li><b>GG:</b> Gerencia General.</li> <li><b>OCI:</b> Órgano de Control Institucional.</li> <li><b>Órgano reclamado:</b> Órgano de la BNP a cargo del servicio que generó en el/la ciudadano/a la insatisfacción manifestada.</li> <li><b>Reclamo:</b> Mecanismo de participación de la ciudadanía a través del cual las personas, expresan su insatisfacción o disconformidad ante la entidad de la Administración Pública que lo atendió o le prestó un bien o servicio.</li> <li><b>Responsable del proceso de gestión de reclamos:</b> Servidor/a designado/a para gestionar de manera oportuna e idónea los reclamos correspondientes a la prestación de los bienes y servicios dentro de su ámbito de competencia, así como implementar y utilizar la plataforma digital Libro de Reclamaciones según corresponda, en la entidad y sus canales de atención.</li> </ul>
<b>Dueño del Proceso</b>	Gerente/a General.

Condiciones Generales	
<ul style="list-style-type: none"> <li>El Libro de Reclamaciones físico debe estar ubicado en un lugar visible y señalizado con un aviso durante el horario de atención al público, en las sedes de la BNP.</li> <li>El Libro de Reclamaciones virtual debe estar disponible en el portal web institucional de la BNP (<a href="http://www.bnp.gob.pe">www.bnp.gob.pe</a>), los siete (7) días de la semana las veinticuatro (24) horas del día.</li> <li>El aplicativo del Libro de Reclamaciones Virtual envía automáticamente al/a la ciudadano/a una confirmación de recepción al correo electrónico señalado.</li> </ul>	

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
Reclamo presentado de forma presencial o virtual. <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Presencial:</b> A través del libro de reclamaciones en físico.</li> <li><b>Virtual:</b> A través del aplicativo Libro de Reclamaciones Virtual disponible en el portal web institucional de la BNP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía.</li> </ul>

Desarrollo del Procedimiento			
Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable
Reclamo presencial: Empieza en 1. Reclamo virtual: Empieza en 9.			

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


 Firmado digitalmente por  
 PALOMARIEGA JULIA  
 20131379863 soft  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500


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


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


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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-02</b>
	<b>Atención de reclamos</b>	Versión	01
		Página	3 de 7

1	<p>Evaluar la información de la insatisfacción.</p> <p><b>¿Insatisfacción corresponde a un reclamo?</b></p> <p><b>Sí:</b> Continúa en 3.</p> <p><b>No:</b> Continúa en 2.</p>	-	GG	Encargado/a del Proceso de Gestión de Reclamos
2	<p>Orientar y derivar hacia el canal y/o trámite correspondiente.</p> <p><b>Fin del procedimiento.</b></p>	-	GG	Encargado/a del Proceso de Gestión de Reclamos
3	<p>Orientar en la presentación del reclamo indicando los parámetros establecidos.</p> <p><b>Nota:</b></p> <p>-Datos del reclamante, materia del reclamo, fecha y número del registro, plataforma utilizada.</p> <p>-De corresponder se indica el registro del reclamo de forma virtual.</p>	Libro de reclamaciones	GG	Encargado/a del Proceso de Gestión de Reclamos
4	<p>Entregar al/a la ciudadano/a la hoja del reclamo efectuado.</p> <p><b>¿Reclamo es de atención inmediata?</b></p> <p><b>Sí:</b> Continúa en 5.</p> <p><b>No:</b> Continúa en 7.</p>	-	GG	Encargado/a del Proceso de Gestión de Reclamos
5	<p>Proponer la acción a ejecutar.</p> <p><b>¿Ciudadano/a brinda conformidad a la propuesta de solución?</b></p> <p><b>Sí:</b> Continúa en 6.</p> <p><b>No:</b> Continúa en 7.</p>	-	GG	Encargado/a del Proceso de Gestión de Reclamos
6	<p>Registrar las acciones adoptadas por la entidad, firmar la hoja de reclamación y solicitar la firma al/a la ciudadano/a.</p>	-	GG	Encargado/a del Proceso de Gestión de Reclamos
7	<p>Escanear y remitir el reclamo al responsable del proceso de gestión de reclamos.</p> <p>Continúa en 10.</p>	-	GG	Encargado/a del Proceso de Gestión de Reclamos
8	<p>Revisar la información registrada en el aplicativo.</p> <p><b>Herramienta:</b> Libro de reclamaciones.</p> <p><b>¿Reclamo cumple con los requisitos de admisibilidad?</b></p> <p><b>Sí:</b> Continúa en 10.</p> <p><b>No:</b> Continúa en 9.</p>	-	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
9	<p>Notificar vía correo al/a la ciudadano/a la subsanación de observaciones.</p> <p><b>¿Ciudadano/a subsanó observaciones?</b></p> <p><b>Sí:</b> Continúa en 10.</p> <p><b>No:</b> Continúa en 19.</p>	-	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
10	<p>Derivar el reclamo al órgano reclamado.</p> <p><b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p>	-	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
11	<p>Analizar el reclamo.</p> <p><b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p> <p><b>¿Característica del reclamo?</b></p> <p><b>Atención del personal:</b> Continúa en 12.</p> <p><b>Mejora de proceso:</b> Continúa en 15.</p>	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano reclamado
12	<p>Solicitar el descargo al/a la servidor/a involucrado/a.</p> <p><b>Nota:</b> En caso el/la servidor/a pertenezca a un Equipo de Trabajo, la solicitud es derivada al/a la Coordinador/a del Equipo de Trabajo correspondiente, para su posterior derivación al/a la servidor/a.</p> <p><b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p>	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano reclamado
13	<p>Elaborar y derivar el descargo.</p> <p><b>Nota:</b> De pertenecer a un Equipo de Trabajo, la solicitud es derivada al/a la Coordinador/a del Equipo de Trabajo correspondiente, para su posterior derivación al/a la Director/a o Jefe/a</p> <p><b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p>	-	Órgano de la BNP	Servidor/a del órgano reclamado
14	<p>Analizar el descargo del/de la servidor/a involucrado/a.</p> <p><b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p> <p><b>¿Aplica mejora de procesos?</b></p> <p><b>Sí:</b> Continúa en 15.</p> <p><b>No:</b> Continúa en 16.</p>	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano reclamado
15	<p>Evaluar las medidas correctivas, las mejoras a implementar y elaborar el cronograma de actividades.</p> <p><b>Nota:</b> Coordinación con los órganos involucrados en la implementación de la mejora.</p>	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano reclamado
	<p><b>E02.02.03 Implementación de mejora de procesos:</b> Proceso que describe la secuencia de actividades para el análisis de la información correspondiente a la mejora de procesos.</p>			
16	<p>Elaborar el descargo con las medidas correctivas.</p> <p><b>Nota:</b> En caso de implementación de mejoras, se adjunta el cronograma de implementación.</p>	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano reclamado

Firmado digitalmente por  
PALOMARES YANUÑA Carlos  
20131379663 soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2020/11/16 18:38:33-0500

Firmado digitalmente por  
POSTIGG CUENTAS  
20131379663 soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2020/11/16 18:37:45-0500

**Formato:** Digital

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

**Clasificación:** Uso Interno

Firmado digitalmente por  
MALLONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU  
20131379663 soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500

Firmado digitalmente por  
JIMENEZ RODRIGUEZ  
Angelica FAU  
20131379663 soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-02</b>
	<b>Atención de reclamos</b>	Versión	01
		Página	4 de 7

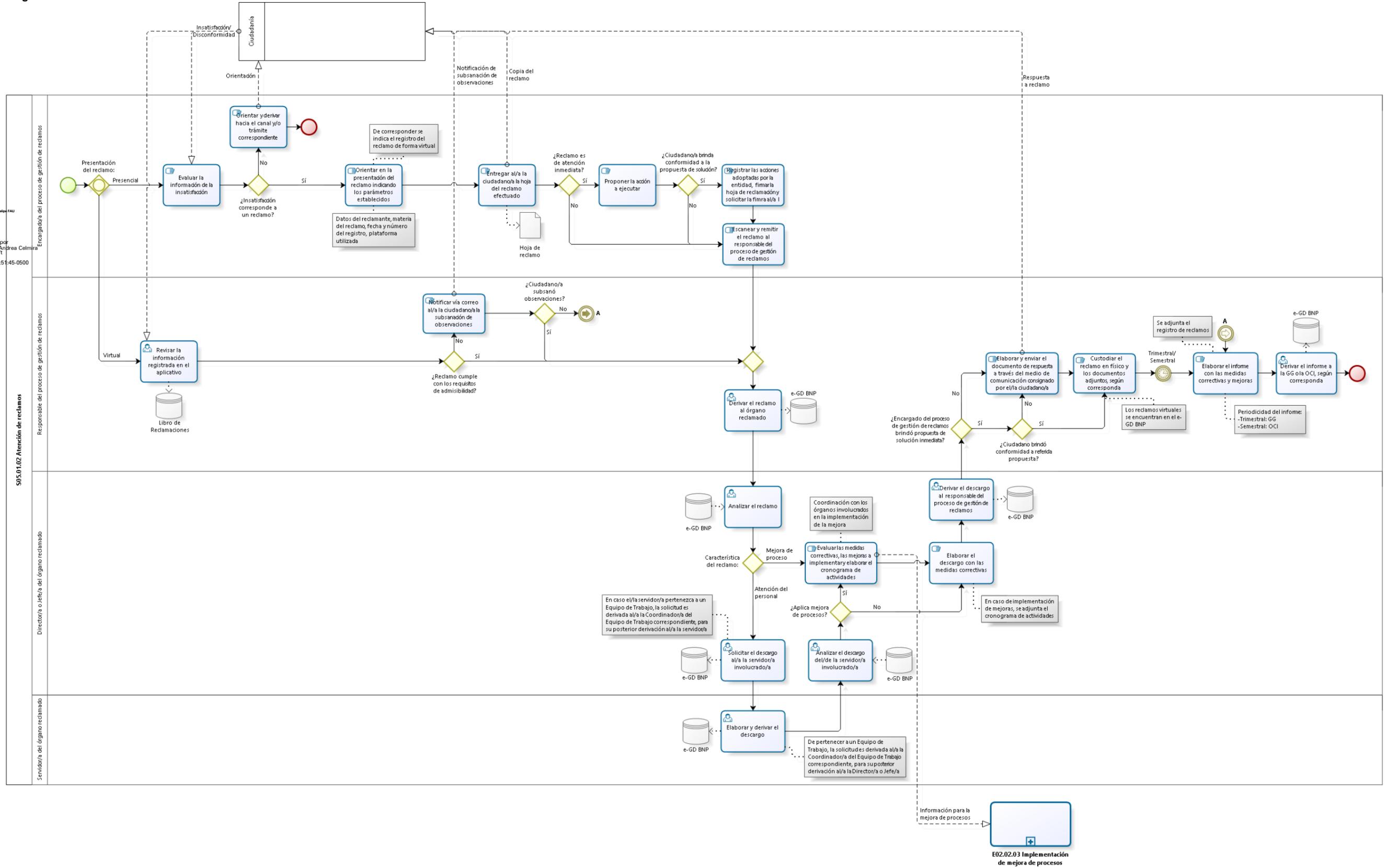
17	Derivar el descargo al responsable del proceso de gestión de reclamos. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP. <b>¿Encargado del proceso de gestión de reclamos brindó propuesta de solución inmediata?</b> <b>Sí:</b> (¿Ciudadano brindó conformidad a la referida propuesta? <b>Sí:</b> Continúa en 19. <b>No:</b> Continúa en 18). <b>No:</b> Continúa en 18.	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a del órgano reclamado
18	Elaborar y enviar el documento de respuesta a través del medio de comunicación consignado por el/la ciudadano/a.	-	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
19	Custodiar el reclamo en físico y los documentos adjuntos, según corresponda. <b>Nota:</b> Los reclamos virtuales se encuentran en el e-GD BNP.	-	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
20	Elaborar el informe con las medidas correctivas y mejoras. <b>Nota:</b> -Se adjunta el registro de reclamos. -Periodicidad del informe: • Trimestral para la GG. • Semestral para la OCl.	Formato de registro de reclamos	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
21	Derivar el informe a la GG o a la OCl, según corresponda. <b>Fin del procedimiento.</b>	-	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
<b>Documentos que se generan</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta a reclamo.</li> <li>• Informe trimestral y/o semestral con medidas correctivas y mejoras.</li> </ul>				
<b>Registros</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• GG-FO-02 Registro de reclamos.</li> </ul>				

#### Anexos

- Anexo N° 1: Modelo de hoja de reclamación virtual.
- Anexo N° 2: Formato "GG-FO-02 Registro de reclamos".

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

Diagrama



	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-02</b>
	<b>Atención de reclamos</b>	Versión	01
		Página	6 de 7

**Anexo N° 1: Modelo de hoja de reclamación virtual**



**LIBRO DE RECLAMACIONES**

N° de Registro  
000000176

**I IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO**

Biblioteca Reclamada:

Servicio Reclamado:

Tipo de Documento:  N° de documento:

Nombres:

Apellidos:

Domicilio:

Teléfono:

E-Mail:

**II IDENTIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA**

Descripción (Máximo 2000 caracteres):

¿Que sugerencias podria darnos para mejorar el servicio reclamado?

**Formato:** Digital

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

**Clasificación:** Uso Interno



Procedimiento

Código

GG-PR-02

Atención de reclamos

Versión

01

Página

7 de 7

## Anexo N° 2: Formato “GG-FO-02 Registro de reclamos”



Formato

Código

GG-FO-02

Registro de reclamos

Versión

01

Página

1 de 1

Datos del reclamante		Datos del reclamo				Atención del reclamo	
Nombres	Apellidos	Fecha de ingreso	Número de reclamo	Materia	Órgano reclamado	Fecha de notificación de respuesta	Descripción de atención

Formato: Digital

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

Clasificación: Uso Interno



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

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

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

Control de cambios del documento					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo <sup>1</sup>	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio

<sup>1</sup> A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

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

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>GG-PR-03</b>
	<b>Atención de quejas por defecto de tramitación</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	2 de 8

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

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

Condiciones Generales	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• La queja por defecto de tramitación puede presentarse en cualquier etapa del procedimiento administrativo, de presentarse alguna de las siguientes situaciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>-Paralización injustificada del procedimiento.</li> <li>-Incumplimiento de los plazos establecidos para el procedimiento.</li> <li>-Incumplimiento de los deberes funcionales que perjudiquen el trámite oportuno de lo solicitado por el/la ciudadano/a.</li> </ul> </li> <li>• En caso la queja por defecto de tramitación se presente de manera virtual fuera del horario de atención (lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.) o días feriados, se tendrá por recibida a partir de las 8:30 a.m. del día hábil siguiente.</li> <li>• Cuando el órgano quejado se encuentre en un lugar distinto al de la Mesa de Partes de la BNP, esta debe remitirla inmediatamente de manera digital, debiendo de regularizar la entrega física de la queja al día hábil siguiente.</li> </ul>	

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

Desarrollo del Procedimiento			
Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable

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

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

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

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

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

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

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

 Firmado digitalmente por PALOMARES LILIANA A. Cardenas FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500  
 Firmado digitalmente por POSTIGO CUENTAS ANDREA Celmira FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500

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

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

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

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

**Anexos**

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


 Firmado digitalmente por  
 PALOMARES JUAN CARLOS  
 20131379863 soft  
 Motivo: Doy V. B  
 Fecha: 2020/11/16 18:38:33-0500

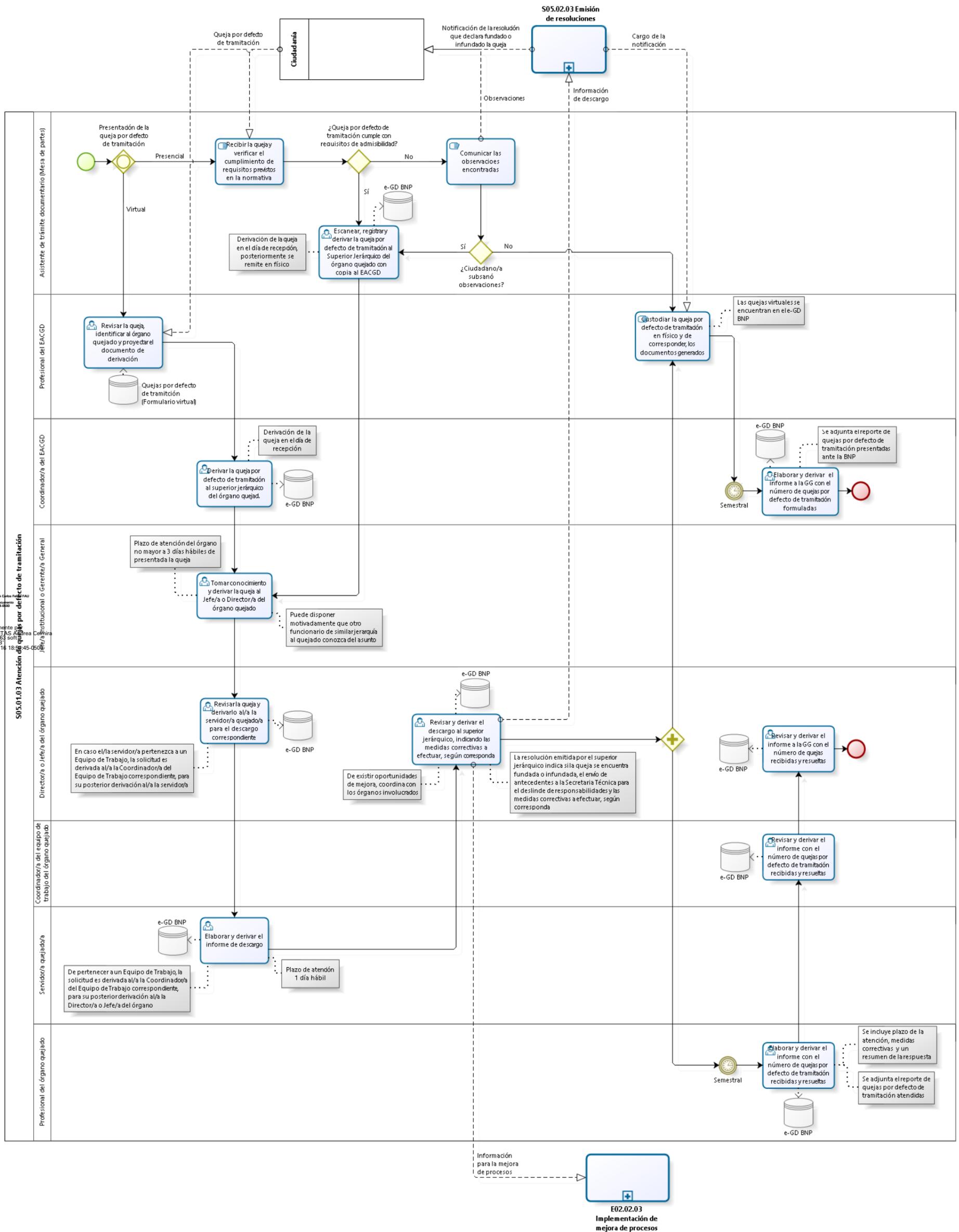

 Firmado digitalmente por  
 POSTIGG CUENTAS ASESOR  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Doy V. B  
 Fecha: 2020/11/16 18:51:52-0500

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


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


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

**Diagrama**



## Procedimiento

Código

GG-PR-03

## Atención de quejas por defecto de tramitación

Versión

01

Página

6 de 8

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

	<b>QUEJAS POR DEFECTO DE TRAMITACIÓN</b>	N° de Registro 000000063
<b>DATOS DEL SOLICITANTE</b>		
Apellidos y Nombres o Razón Social: <input type="text"/>		
Tipo de Documento: <input type="text" value="DNI"/>		
Número de documento: <input type="text"/>		
(Av. / Calle / Jr / Psje. / N° de Domicilio / Urbanización)		
<input type="text"/>		
Departamento: <input type="text" value="SELECCIONAR"/>		
Provincia: <input type="text"/>		
Distrito: <input type="text"/>		
E-Mail: <input type="text"/>		
Teléfono: <input type="text"/>		
Celular: <input type="text"/>		
Representante Legal: <input type="text"/>		
<b>II IDENTIFICACIÓN DE LA QUEJA</b>		
N° de SISTRA: <input type="text"/>		
Procedimiento: <input type="text"/>		
Unidad Orgánica: <input type="text"/>		
Motivo de la Queja (Marcar)		
<input type="radio"/> Suspensión injustificada del procedimiento <input type="radio"/> Infracción de los plazos legalmente establecidos <input type="radio"/> Incumplimiento de los plazos legalmente establecidos <input type="radio"/> Defectos en la notificación <input type="radio"/> Omisión de trámites <input type="radio"/> Silencio administrativo positivo <input type="radio"/> No elevar el recurso de apelación <input type="radio"/> Otro defectos del procedimiento <input type="text"/>		
<b>III FUNDAMENTO DE LA QUEJA</b>		
Descripción de la Queja (Máximo 800 caracteres):		
<input type="text"/>		

<b>IV. DOCUMENTOS O MEDIOS PROBATORIOS QUE SE ANEXAN (FORMATOS PDF, JPG, PNG, ZIP, RAR)</b>
En caso de actuar bajo - representación
<b>Persona Natural:</b> Carta poder simple
<input type="text" value="Seleccionar archivo"/> <input type="text" value="Ningún archivo seleccionado"/>
Subir archivos
<b>Persona Jurídica:</b> Vigencia del poder
<input type="text" value="Seleccionar archivo"/> <input type="text" value="Ningún archivo seleccionado"/>
Subir archivos
Copia del DNE:
<input type="text" value="Seleccionar archivo"/> <input type="text" value="Ningún archivo seleccionado"/>
Subir archivos
Otros:
<input type="text" value="Seleccionar archivo"/> <input type="text" value="Ningún archivo seleccionado"/>
Subir archivos
<b>V. DECLARACIÓN JURADA</b>
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS SEÑALADOS EXPRESAN LA VERDAD
Asimismo autorizo que todo acto administrativo derivado del presente procedimiento, se me notifique en el correo electrónico (E-mail) consignado en el presente formulario. (Ley N° 27444): <input checked="" type="radio"/> SI <input type="radio"/> NO.
<b>IMPORTANTE</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El horario de recepción a través de este módulo virtual es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 16:30 p.m. Después de este horario, las quejas se considerarán recibidas al día siguiente.</li> <li>2. Para el cómputo de plazos no se tomará en cuenta los días sábados, domingos ni feriados.</li> <li>3. La queja presentada en el Biblioteca Nacional, se entenderán recibidas durante el horario de atención de la BNP, en caso sea un día hábil; o a primera hora del inicio del horario de atención en caso la queja se haya presentado en día inhábil o su presentación se haya realizado fuera del horario de atención de la BNP</li> </ol>

Formato: Digital

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

Clasificación: Uso Interno

**Procedimiento**

Código

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

Versión

01

Página

7 de 8

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

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

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

(\*) Queja virtual o física.

**Formato:** Digital

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

**Clasificación:** Uso Interno



## Procedimiento

Código

GG-PR-03

Atención de quejas por defecto de tramitación

Versión

01

Página

8 de 8

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

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

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

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

Formato: Digital

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

Clasificación: Uso Interno



	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-04</b>
	<b>Atención de solicitudes de acceso a la información pública</b>	Versión	01
		Página	1 de 9

	Órgano	Firma y sello
<b>Elaborador por:</b>  <p style="text-align: center;">Orlando Yahir Chiong Lizano</p>	Gerencia General Equipo de Trabajo de Integridad Institucional	
<b>Revisado por:</b>  <p style="text-align: center;">Ricardo Maldonado Rodríguez</p>	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
<b>Aprobado por:</b>  <p style="text-align: center;">Carlos Felipe Palomares Villanueva</p>	Gerencia General	

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

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

Control de cambios del documento					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo <sup>1</sup>	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio

<sup>1</sup> A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

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

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

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

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

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

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

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

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

Firmado digitalmente por FALCÓNARE VILLALBA Alicia Carina FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V B Fecha: 2020/11/16 18:58:33-0500

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

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

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

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

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

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

**Requisitos para iniciar el procedimiento**

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

**Desarrollo del Procedimiento**

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

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



Firmado digitalmente por  
 PALOMARES VILLALBA CA. Celso FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 2020/11/16 18:51:5600



Firmado digitalmente por  
 POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Doy V° B°  
 Fecha: 2020/11/16 18:51:45-6500



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



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

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

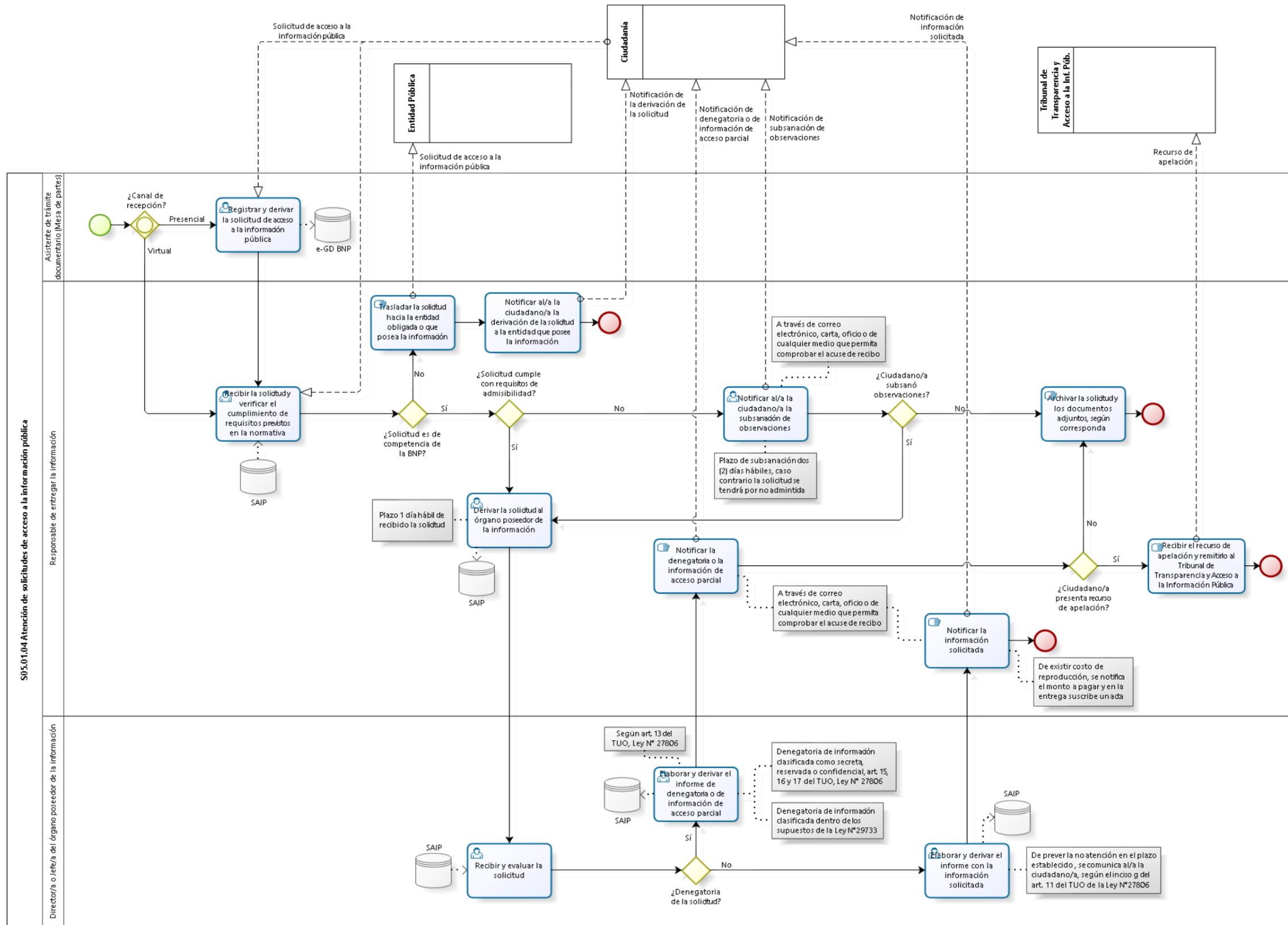
9	<p>Notificar la denegatoria o la información de acceso parcial. <b>Nota:</b> A través de correo electrónico, carta, oficio o de cualquier medio que permita comprobar el acuse de recibo. <b>¿Ciudadano/a presenta recurso de apelación?</b> <b>Sí:</b> Continúa en 12. <b>No:</b> Continúa en 13.</p>	-	GG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

#### Anexos

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

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

Diagrama



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

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

#### I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:

Funcionario Responsable de Entregar la Información \*

#### II. DATOS DEL SOLICITANTE:

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

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

Detalle : \*

1900 caracteres restantes.

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

Dependencias : \*

#### V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN:

Medios Entrega : \*

#### VI. IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA AUTORIZADA:

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

#### VII. OBSERVACIONES:

Detalle : \*

200 caracteres restantes.

#### VIII. DECLARACIÓN JURADA:

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

#### IX. NOTIFICACIÓN:

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

**Formato:** Digital

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

**Clasificación:** Uso Interno

	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-04</b>
	<b>Atención de solicitudes de acceso a la información pública</b>	Versión	01
		Página	7 de 9

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



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

<b>I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:</b>

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

<b>III. INFORMACIÓN SOLICITADA:</b>

<b>IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN:</b>

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

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

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

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

**NOTA: PRESENTAR EN ORIGINAL Y COPIA**

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

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

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

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

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

	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-04</b>
	<b>Atención de solicitudes de acceso a la información pública</b>	Versión	01
		Página	8 de 9

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

	<b>Formato</b>	Código	<b>GG-FO-05</b>
	<b>Acta de entrega</b>	Versión	01
		Página	1 de 1

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

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

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

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

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

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

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

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

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

\_\_\_\_\_  
**FIRMA**  
**D.N.I. N°/RUC N°:**

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

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

	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-05</b>
	<b>Atención de consultas vía telefónica</b>	Versión	01
		Página	1 de 4

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

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

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

Control de cambios del documento					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo <sup>1</sup>	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio

<sup>1</sup> A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

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

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

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

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

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

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

#### Condiciones Generales

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

#### Requisitos para iniciar el procedimiento

Descripción del requisito	Fuente
• Consultas.	• Ciudadanía.

#### Desarrollo del Procedimiento

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

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

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

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

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

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

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

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

**Anexo**  
No aplica.

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

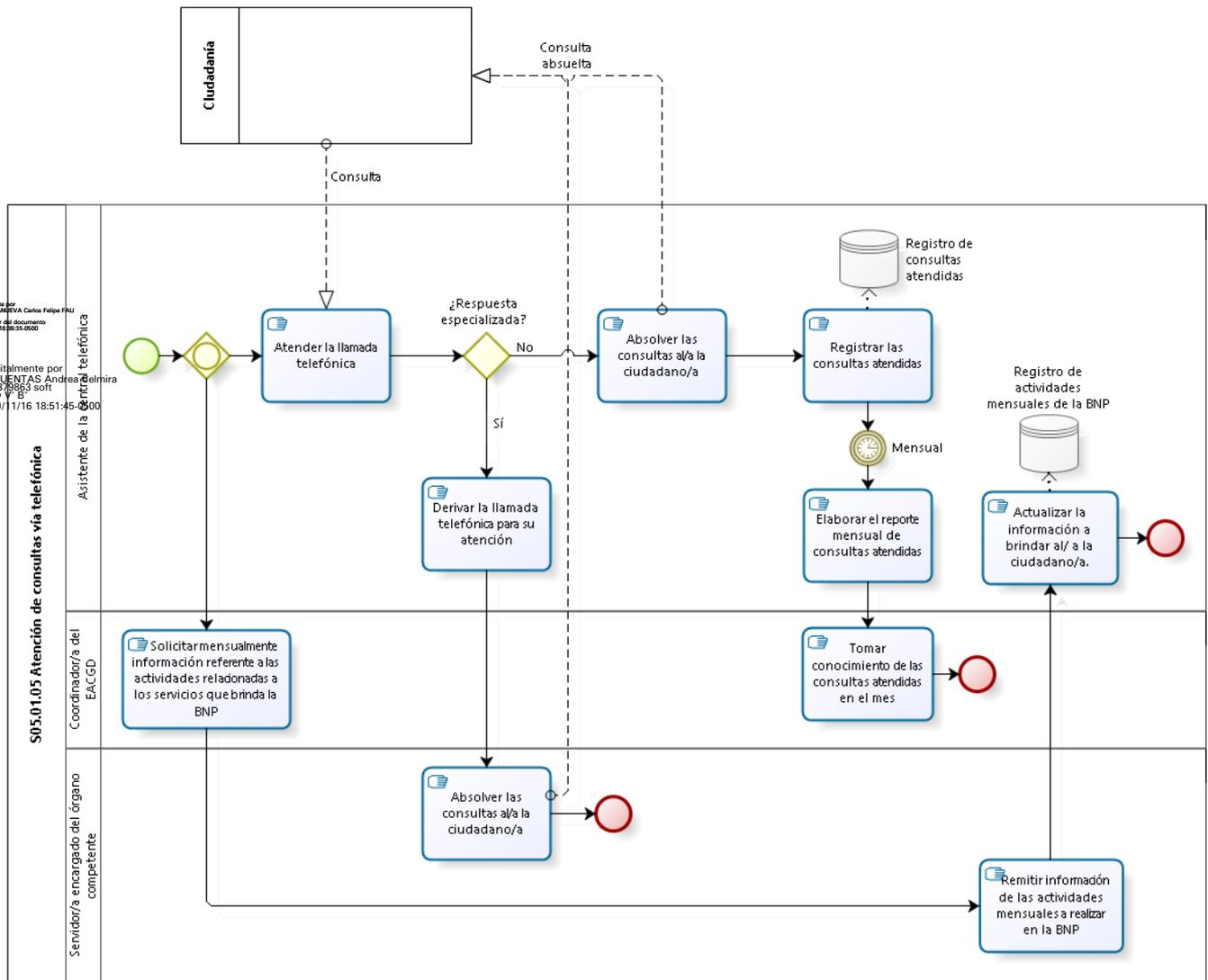
 Firmado digitalmente por  
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira  
FAU 20131379863 soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

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

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

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

**Diagrama**



	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-06</b>
	<b>Gestión de documentos</b>	Versión	01
		Página	1 de 7

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

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

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

Control de cambios del documento					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo <sup>1</sup>	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio

<sup>1</sup> A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

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

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

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-06</b>
	<b>Gestión de documentos</b>	Versión	01
		Página	2 de 7

Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código del Proceso	Nombre
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.
Nivel 1	S05.02	Gestión documentaria.
Nivel 2	<b>S05.02.01</b>	<b>Gestión de documentos.</b>

Caracterización de elementos	
<b>Tipo</b>	Soporte.
<b>Objetivo</b>	Identificar y dirigir los documentos que ingresan a la Biblioteca Nacional del Perú y dirigirlos a los órganos responsables, así como, derivar los documentos que genera la Biblioteca Nacional del Perú a otras personas naturales o jurídicas.
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> <li>Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>Resolución Jefatural N° 070-2020-BNP, que aprueba la Directiva N° 004-2020-BNP, "Lineamientos para el uso de la Plataforma Virtual de Trámite Documentario de la Biblioteca Nacional del Perú".</li> </ul>
<b>Alcance</b>	Desde la entrega de documentos para la Biblioteca Nacional del Perú, desde diferentes canales, hasta la entrega de información para personas jurídicas o naturales.
<b>Órganos involucrados</b>	Gerencia General.
<b>Siglas y Definiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>BNP:</b> Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li><b>e-GD BNP:</b> Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP.</li> <li><b>EACGD:</b> Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.</li> <li><b>EGAD:</b> Equipo de Trabajo de Gestión de Adquisiciones y Descarte.</li> <li><b>FUT:</b> Formato Único de Trámite.</li> <li><b>GG:</b> Gerencia General.</li> <li><b>MPV:</b> Mesa de Partes Virtual.</li> <li><b>PVTD:</b> Plataforma Virtual de Trámite Documentario.</li> <li><b>SIPAD:</b> Sistema Integrado de Procedimientos Administrativos.</li> </ul> <p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>MPV:</b> Es el sistema de información de gestión documental que permite la entrega y despacho de documentos entre entidades públicas de manera virtual (Plataforma Nacional de Interoperabilidad del Estado - PIDE).</li> <li><b>PVTD:</b> Servicio digital publicado en la web institucional de la BNP, que permite al/a la administrado/a presentar documentos digitalizados, respetando los requisitos generales establecidos en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.</li> </ul> </p>
<b>Dueño del Proceso</b>	Gerente/a General.

Condiciones Generales	
<ul style="list-style-type: none"> <li>El EACGD propone y ejecuta las directivas, protocolos y lineamientos relacionados a la atención a la ciudadanía que hayan sido aprobados por la entidad.</li> <li>Un documento remitido por una entidad pública puede ser recibido físicamente o a través de la MPV. Asimismo, la MPV permite que se deriven documentos desde la BNP a otras entidades públicas vinculadas en el sistema.</li> <li>La PVTD se mantiene disponible para la ciudadanía durante las veinticuatro horas del día. A través de la PVTD, el/la administrado/a solicita o inicia algún trámite documentario en la BNP. El e-GD BNP recibe la información y documentación registrada por los/as administrados/as desde la PVTD para el inicio del trámite documentario en la BNP.</li> <li>El SIPAD se mantiene disponible para la ciudadanía durante las veinticuatro horas del día. A través del SIPAD, el/la administrado/a inicia la entrega del depósito legal a la BNP. El e-GD BNP recibe la información y documentación registrada por los/as administrados/as desde el SIPAD para el inicio del trámite documentario en la BNP.</li> </ul>	

Requisitos para iniciar el procedimiento			
Descripción del requisito	Fuente		
<ul style="list-style-type: none"> <li>FUT/Carta o documento de presentación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ciudadanía.</li> <li>Entidad pública o privada.</li> <li>Órganos de la BNP.</li> </ul>		
Desarrollo del Procedimiento			
Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable
<i>Entrega de documentos dirigidos a la BNP: Empieza en 1.</i> <i>Emisión de documentos externos: Empieza en 28.</i>			

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



Firmado digitalmente por  
FALCÓNARE VILLALBA  
20131379863 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 2020/11/16 18:58:35-0500



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



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



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

 <b>biblioteca nacional del peru</b>	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-06</b>
	<b>Gestión de documentos</b>	Versión	01
		Página	3 de 7

1	<p>Recibir documentos dirigidos a la BNP. <b>Nota:</b> Actividad puede realizarse a través de los sistemas de SIPAD, PVTD, MPV, e-GD BNP o presencialmente. <b>Herramienta:</b> MPV y e-GD BNP. <b>¿Solicitud es para entrega de Depósito Legal?</b> <b>Sí:</b> Continúa en 2. <b>No: (¿Se entrega la documentación de manera presencial?)</b> <b>Sí:</b> Continúa en 14. <b>No:</b> Continúa en 21. )</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
2	<p>Revisar los documentos entregados. <b>Tipo de entrega de Depósito Legal:</b> <b>Entrega digital:</b> Continúa en 3. <b>Entrega presencial:</b> Continúa en 7.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
3	<p>Evaluar necesidad de realizar subsanaciones por parte del/de la administrado/a. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP. <b>¿Es necesario remitir subsanación a administrado/a?</b> <b>Sí:</b> Continúa en 4. <b>No:</b> Continúa en 6.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
4	<p>Enviar observación al/a la administrado/a para subsanación de observaciones. <b>Nota:</b> El/La administrado/a recibe la notificación a través del SIPAD y el correo electrónico. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
5	<p>Recibir subsanación por parte del/de la administrado/a. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
6	<p>Generar número de expediente y derivar documentos de acuerdo al asunto al órgano correspondiente. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP. <b>Fin del procedimiento.</b></p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
7	<p>Comunicar al/a la administrado/a la disponibilidad del EGAD para orientación. <b>¿Administrado/a recibirá orientación del EGAD?</b> <b>Sí:</b> Continúa en 8. <b>No:</b> Continúa en 9.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
8	<p>Guiar al/a la administrado/a a la oficina del EGAD para orientación respecto al depósito legal. <b>Fin del procedimiento.</b></p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
9	<p>Revisar la documentación ingresada conforme a lo establecido en el TUO de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
10	<p>Registrar FUT/Carta o documento de presentación y anexos de corresponder. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
11	<p>Escanear FUT/Carta o documento de presentación, así como los anexos. <b>Nota:</b> <i>Tipos de FUT:</i> - Físico. - Virtual (Código QR). <b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
12	<p>Ordenar en coches el material bibliográfico documental.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
13	<p>Entregar los ejemplares de depósito legal al EGAD, adjuntando FUT/Carta o documento de presentación. <b>Nota:</b> FUT/Carta o documento de presentación generado por el/la administrado/a. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP. Continúa en 18.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
14	<p>Revisar los documentos entregados.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
15	<p>Registrar documentos entregados y colocar número de trámite documentario generado. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
16	<p>Escanear el documento principal y anexos de corresponder.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
17	<p>Derivar documento de acuerdo al asunto al órgano correspondiente. <b>Nota:</b> Se adjunta escaneado del documento y sus anexos, de corresponder. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario

Firmado digitalmente por MALDONADO VILLALBA Carlos Felipe FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V B Fecha: 2020/11/16 18:38:5600

Firmado digitalmente por MALDONADO VILLALBA Carlos Felipe FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V B Fecha: 2020/11/16 18:41:450000

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

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

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

 <b>biblioteca nacional del peru</b>	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-06</b>
	<b>Gestión de documentos</b>	Versión	01
		Página	4 de 7

18	Generar cuadro resumen (cargo) de los documentos que se han derivado al órgano. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP.	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
19	Realizar entrega de todos los documentos recibidos físicamente y firmar cuadro de resumen (cargo). <b>Nota:</b> El órgano de destino sella y/o firma cuadro resumen (cargo) y lo custodia el EACGD.	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
20	Organizar los resúmenes firmados (cargos) en archivadores según los órganos de la BNP. <b>Fin del procedimiento.</b>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
21	Revisar el documento y verificar la información remitida. <b>Herramienta:</b> MPV y e-GD BNP. <b>Sistemas de entrega de solicitudes:</b> <b>e-GD BNP:</b> Continúa en 22. <b>MPV:</b> Continúa en 26.	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
22	Evaluar necesidad de realizar subsanaciones por parte del/de la administrado/a. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP. <b>¿Es necesario remitir subsanación a administrado/a?</b> <b>Sí:</b> Continúa en 23. <b>No:</b> Continúa en 25.	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
23	Enviar observación al/a la administrado/a para subsanación de observaciones. <b>Nota:</b> El/La administrado/a recibe la notificación a través de la PVTD y el correo electrónico. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP.	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
24	Recibir subsanación por parte del/de la administrado/a. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP.	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
25	Generar número de expediente y derivar documentos de acuerdo al asunto al órgano correspondiente. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP. <b>Fin del procedimiento.</b>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
26	Revisar, descargar y adjuntar los anexos de corresponder. <b>Herramienta:</b> MPV.	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
27	Registrar documento de presentación y anexos y derivar al órgano de la BNP. <b>Nota:</b> Se genera automáticamente un expediente en el e-GD BNP para recepción del órgano de la BNP. <b>Herramienta:</b> MPV. <b>Fin del procedimiento.</b>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
28	Recibir los documentos de los órganos de la BNP para envío externo de documentos. <b>Nota:</b> La actividad puede realizarse a través del sistema o físicamente. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP y MPV. <b>¿Los documentos serán enviados físicamente?</b> <b>No:</b> Continúa en 29. <b>Sí:</b> Continúa en 31.	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
29	Revisar el documento y anexos de la información a ser remitida. <b>Herramienta:</b> MPV.	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
30	Remitir los documentos a la entidad que corresponda. <b>Herramienta:</b> MPV. <b>Fin del procedimiento.</b>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
31	Revisar documentos pendientes para envío por mensajería. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP. <b>Nota:</b> - Solicitud de envíos local – urgente: se reciben hasta las 11:00 am para notificación el mismo día. - Solicitud de envíos local – normal: se reciben hasta las 4.30 pm para notificación al día hábil siguiente. - Solicitud de envíos nacional – normal y nacional – urgente: se reciben hasta las 4:30 pm para entrega al servicio de mensajería.	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
32	Descargar e imprimir documento para envío por mensajería y anexos de corresponder. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP.	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
33	Coordinar con empresa de mensajería tipo y modo de envío de documento.	-	GG	Asistente en Trámite Documentario

Firmado digitalmente por  
FALCÓNARE VILLALBA A. Carlos Felipe  
20131379863 soft  
Motivo: Doy V. B.  
Fecha: 2020/11/16 18:39:25-0500

Firmado digitalmente por  
POSTIGO CUENTAS A. Andriana  
20131379863 soft  
Motivo: Doy V. B.  
Fecha: 2020/11/16 18:41:45-0500

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

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

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

 <b>biblioteca nacional del peru</b>	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-06</b>
	<b>Gestión de documentos</b>	Versión	01
		Página	5 de 7

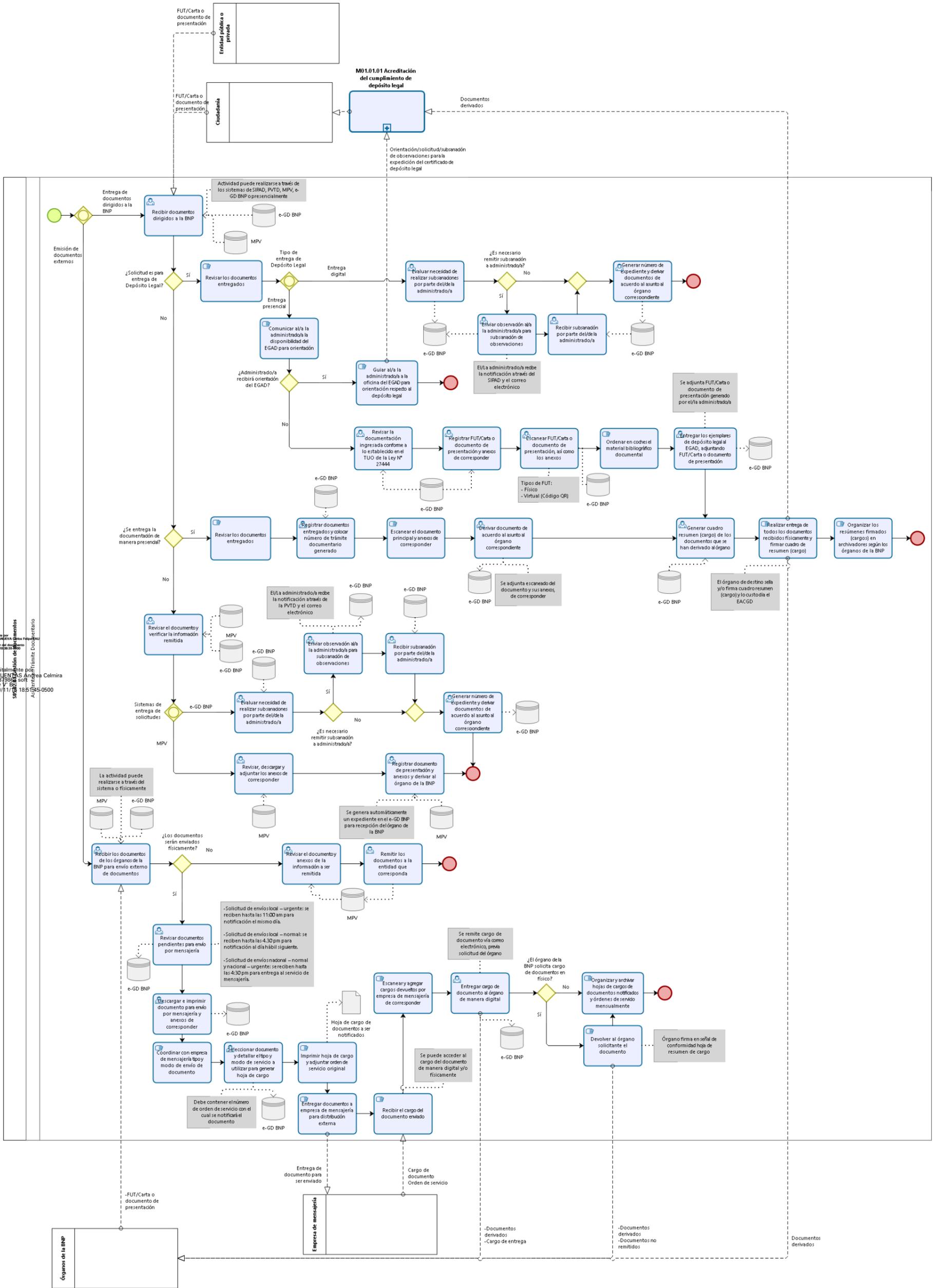
34	<p>Seleccionar documento y detallar el tipo y modo de servicio a utilizar para generar hoja de cargo.  <b>Nota:</b> Debe contener el número de orden de servicio con el cual se notificará el documento.  <b>Herramienta:</b> e-GD BNP.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
35	<p>Imprimir hoja de cargo y adjuntar orden de servicio original.  <b>Nota:</b> Deberá ser firmada o sellada por la empresa de mensajería.</p>	Modelo de hoja de cargo de documentos a ser notificados	GG	Asistente en Trámite Documentario
36	<p>Entregar documentos a empresa de mensajería para distribución externa.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
	<p><b>Empresa de mensajería:</b> Se encarga de la entrega de documentos a personas naturales o jurídicas.</p>			
37	<p>Recibir el cargo del documento enviado.  <b>Nota:</b> Se puede acceder al cargo del documento de manera digital y/o físicamente.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
38	<p>Escanear y agregar cargos devueltos por empresa de mensajería de corresponder.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
39	<p>Entregar cargo de documento al órgano de manera digital.  <b>Herramienta:</b> e-GD BNP.  <b>Nota:</b> Se remite cargo de documento vía correo electrónico, previa solicitud del órgano.  <b>¿El órgano de la BNP solicita cargo de documentos en físico?</b>  <b>Sí:</b> Continúa en 40.  <b>No:</b> Continúa en 41.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
40	<p>Devolver al órgano solicitante el documento.  <b>Nota:</b> Órgano firma en señal de conformidad hoja de resumen de cargo.</p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
41	<p>Organizar y archivar las hojas de cargos de documentos notificados y órdenes de servicio mensualmente.  <b>Fin del procedimiento.</b></p>	-	GG	Asistente en Trámite Documentario
<b>Documentos que se generan</b>				
-				
<b>Registros</b>				
-				

**Anexo**

- Anexo N° 1: Modelo de hoja de cargo de documentos a ser notificados.

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

**Diagrama**



Firmado digitalmente por **POSTIGO CUENCA** en **Asesoría** el **20/11/2020 a las 13:38:06** con **Motivo: Doy V. B.** Fecha: 2020/11/16 10:26:33 -0500

Firmado digitalmente por **CELMIRA** en **Asesoría** el **20/11/2020 a las 13:38:06** con **Motivo: Doy V. B.** Fecha: 2020/11/16 10:26:33 -0500

	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-06</b>
	<b>Gestión de documentos</b>	Versión	01
		Página	7 de 7

**Anexo N° 1: Modelo de hoja de cargo de documentos a ser notificados**

HOJA DE CARGO										
										
Courier / Mensajero : FASK EXPRESS S.A.C. Fecha de Impresión: 13/08/2020 11:12 Usuario: PAREDES CHUMBIAUCA YOEL										
Num Doc	Tipo	Nro. Doc	Ofic. Origen	F. Envio	Destinatario	Cargo	Dirección	Ubigeo	Nro Orden/G	Tipo
1	CARTA	000322-2020/GG-OA	OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	2020-08-13 11:12:00.0	ELECTRONIC INTELLIGENT SOLUTIONS SOCIEDAD ANONIMA CERRADA - ELECTRONIC INTELLIGENT SOLUTIONS S.A.C.-		CALLE EL ENGRANAJE - (-) LIMA LIMA SAN MARTIN DE PORRES	LIMA/LIMA/SAN MARTIN DE PORRES	00000-2020	LOCAL

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

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

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

**Formato:** Digital

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

**Clasificación:** Uso Interno

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



	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-07</b>
	<b>Valoración de documentos</b>	Versión	01
		Página	1 de 7

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

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

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

<b>Control de cambios del documento</b>					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo <sup>1</sup>	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio

<sup>1</sup> A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

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

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

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-07</b>
	<b>Valoración de documentos</b>	Versión	01
		Página	2 de 7

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

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

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

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

**Condiciones Generales**

-

**Requisitos para iniciar el procedimiento**

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

**Desarrollo del Procedimiento**

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

**Formato:** Digital

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

**Clasificación:** Uso Interno

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

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

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

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

**Anexos**

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


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


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

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


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

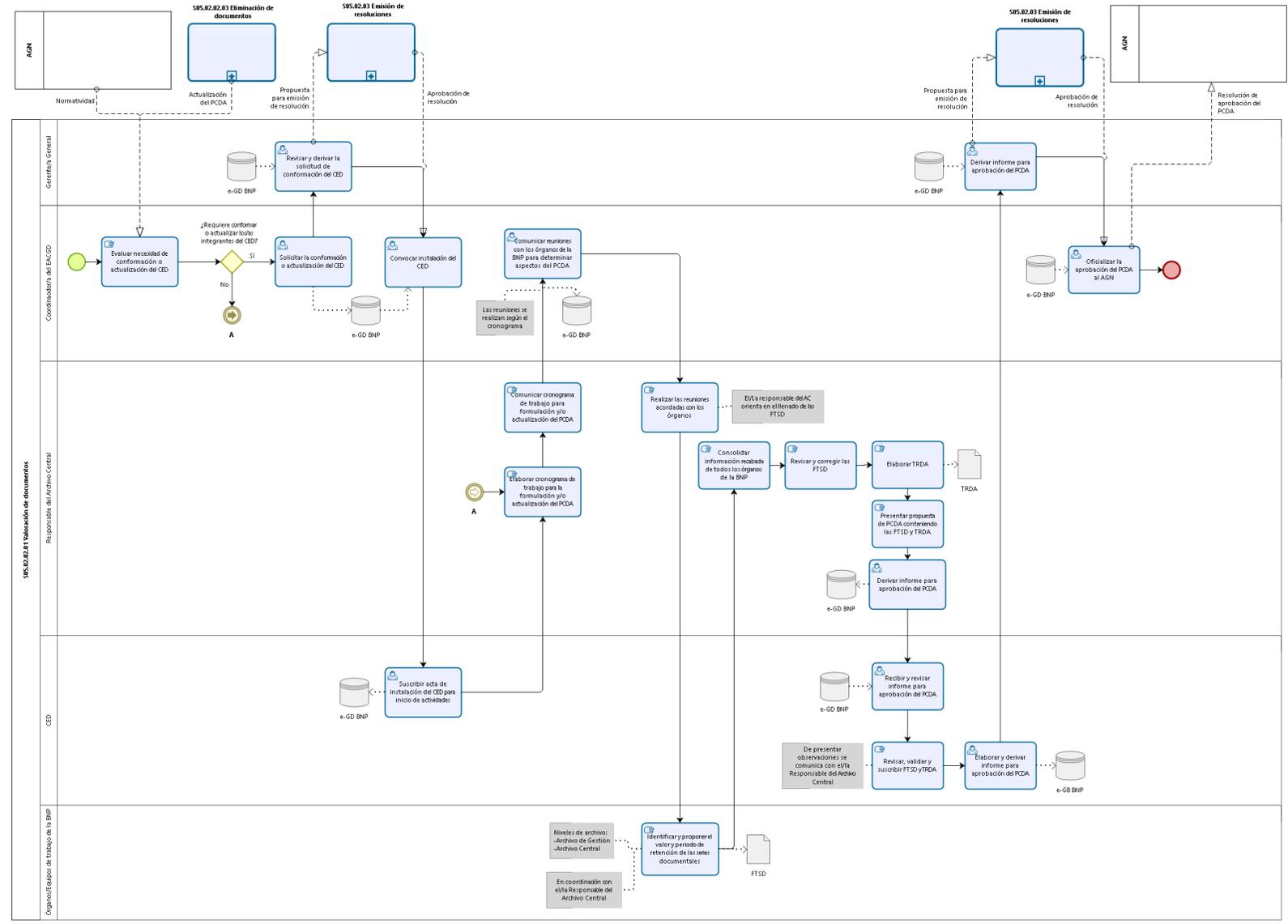

 Firmado digitalmente por  
 JIMENEZ AGOTINCO  
 Angelica FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Doy V. B  
 Fecha: 2020/11/16  
 19:42:41-0500



**Procedimiento**  
**Valoración de documentos**

Código	<b>GG-PR-07</b>
Versión	01
Página	5 de 7

**Diagrama**



	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-07</b>
	<b>Valoración de documentos</b>	Versión	01
		Página	6 de 7

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

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

**FICHA N°**

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

(\*) T: Temporal / P: Permanente

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

Firmado digitalmente por POSTIGO CUENTAS Ambrisa Celmitra FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:38:33-0500

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

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

**Formato:** Digital

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

**Clasificación:** Uso Interno

	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-07</b>
	<b>Valoración de documentos</b>	Versión	01
		Página	7 de 7

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

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


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


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


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


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

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

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

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

Control de cambios del documento					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo <sup>1</sup>	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio

<sup>1</sup> A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

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

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

<b>Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>GG-PR-08</b>
<b>Transferencia de documentos</b>	<b>Versión</b>	01
	<b>Página</b>	2 de 11

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

**Caracterización de elementos**

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

 Firmado digitalmente por PALOMARIS YANUZA FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V. B Fecha: 2020/11/16 18:38:36-0500

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

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

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

**Condiciones Generales**
**Requisitos para iniciar el procedimiento**

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

**Desarrollo del Procedimiento**

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

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

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



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

**Anexos**

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



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

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

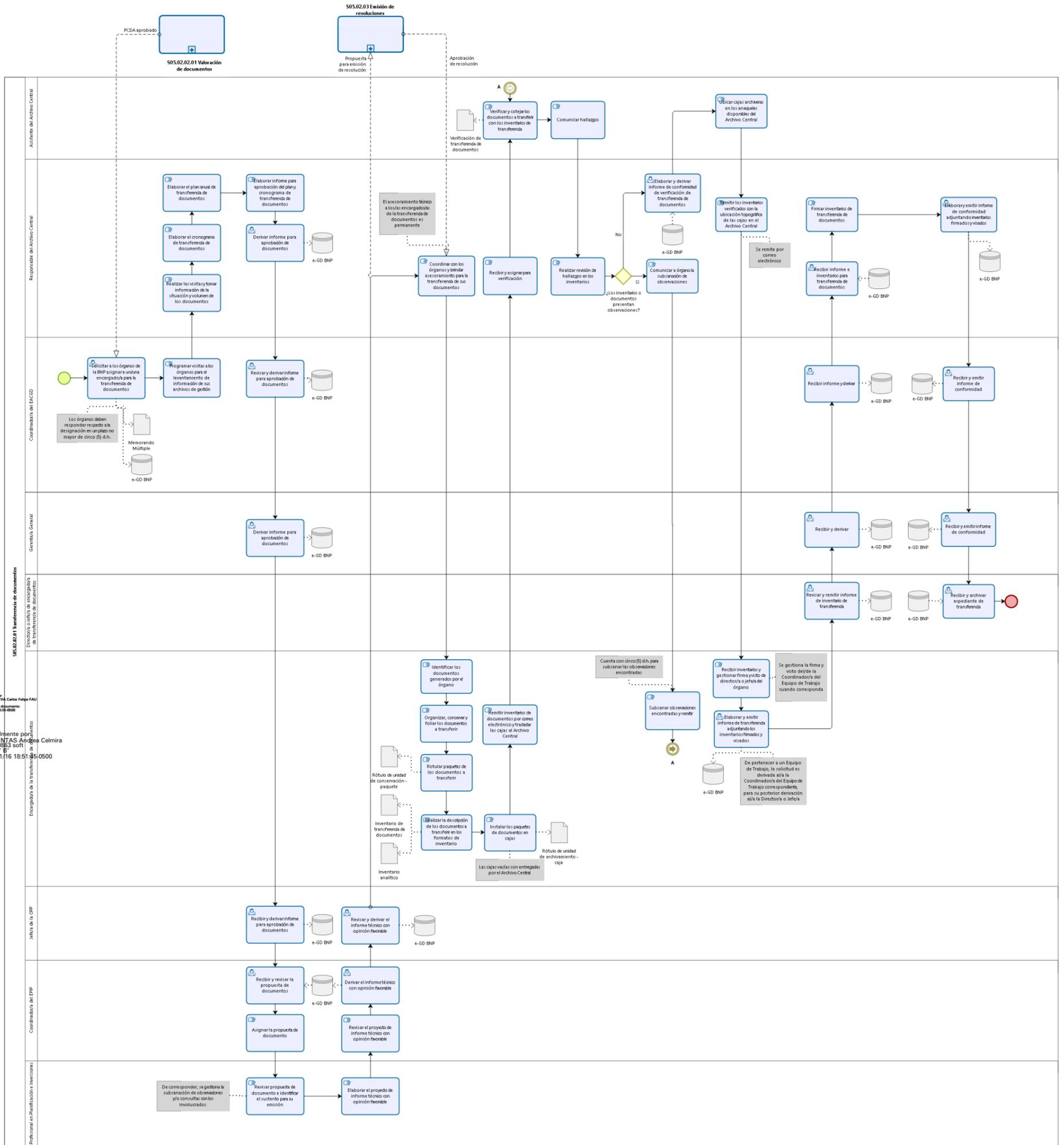


Firmado digitalmente por  
MALLONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2020/11/16 19:21:20-0500



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

Diagrama







	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-08</b>
	<b>Transferencia de documentos</b>	Versión	01
		Página	9 de 11

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

 <b>GERENCIA GENERAL – ARCHIVO CENTRAL</b>					
TRANSFERENCIA DE DOCUMENTOS – N°:	.....-20...-AC-BNP				
N° DE REMISIÓN					
ÓRGANO :					
EQUIPO DE TRABAJO :					
SERIE DOCUMENTAL :					
SUB – SERIE :					
TIPO DOCUMENTAL :					
DESCRIPCIÓN :					
NÚMEROS EXTREMOS	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">DEL</td> <td style="text-align: center;">AL</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td style="height: 30px;"></td> </tr> </table>	DEL	AL		
DEL	AL				
FECHAS EXTREMAS	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">DEL</td> <td style="text-align: center;">AL</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td style="height: 30px;"></td> </tr> </table>	DEL	AL		
DEL	AL				
N° FOLIOS					
N° PAQUETE					
N° CAJA					

 Firmado digitalmente por  
FALCÓN DE VILLAMERCA Carlos Felipe FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Doy V° B°  
Fecha: 2020/11/16 18:38:38-0500

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

**Formato:** Digital

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

**Clasificación:** Uso Interno

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

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

	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-08</b>
	<b>Transferencia de documentos</b>	Versión	01
		Página	10 de 11

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

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


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


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

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


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


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



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

Control de cambios del documento

Versión	Fecha de Cambio	Tipo <sup>1</sup>	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio

<sup>1</sup> A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

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

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

Caracterización de elementos	
------------------------------	--

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

Condiciones Generales	
-----------------------	--

-

Requisitos para iniciar el procedimiento	
--	--

Descripción del requisito	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> <li>PCDA aprobado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>S05.02.02.01 Valoración de documentos.</li> </ul>

Desarrollo del Procedimiento			
------------------------------	--	--	--

Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable
--------------------------	---------------------	--------	-------------

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

 Firmado digitalmente por Felipe FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 18:38:31-0500  
 Firmado digitalmente por Andrea Celmira FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 18:51:45-0500

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

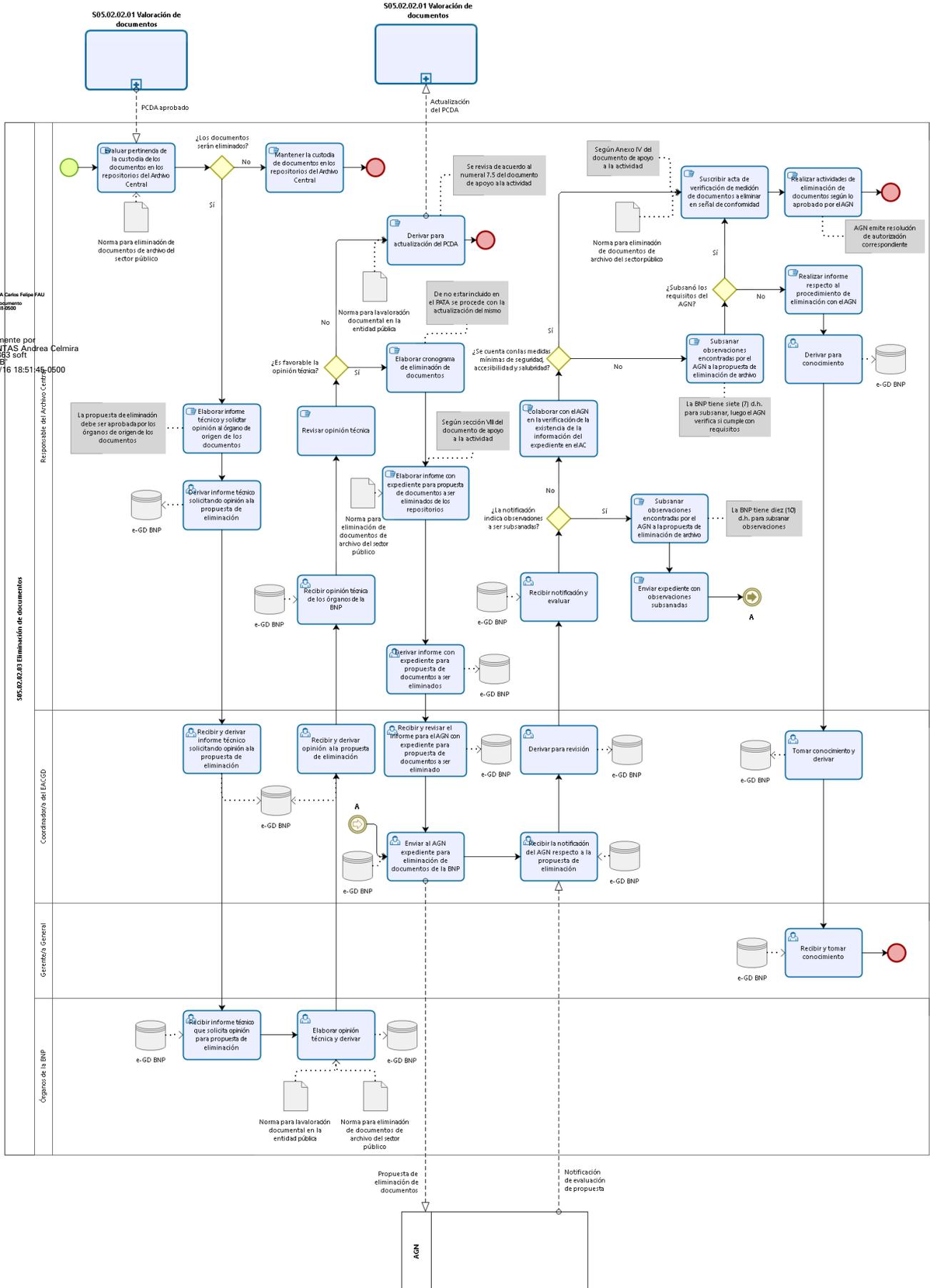
 Firmado digitalmente por JIMENEZ ARDITICO Angelica FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V° B° Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

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

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

**Anexos**  
No aplica.

Diagrama



	<b>Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>GG-PR-10</b>
	<b>Atención de servicios archivísticos</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	1 de 6

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

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

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

<b>Control de cambios del documento</b>					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo <sup>1</sup>	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio

<sup>1</sup> A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

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

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

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>GG-PR-10</b>
	<b>Atención de servicios archivísticos</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	2 de 6

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

Caracterización de elementos	
<b>Tipo</b>	Soporte.
<b>Objetivo</b>	Atender los requerimientos de información solicitados por los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú respecto a los documentos custodiados en los repositorios del Archivo Central.
<b>Base Normativa</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>• Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>• Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>• Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J que aprueba la Directiva N° 001-2020-AGN/DDPA, "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública".</li> <li>• Resolución de Gerencia General N° 010-2019-BNP-GG, que aprueba la Directiva N° 004-2019-BNP, "Implementación del Sistema Institucional de Archivos de la Biblioteca Nacional del Perú".</li> </ul>
<b>Alcance</b>	Desde atender las solicitudes de acceso a la información disponible en el Archivo Central hasta brindar los servicios archivísticos solicitados.
<b>Órganos involucrados</b>	Gerencia General.
<b>Siglas y Definiciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>BNP:</b> Biblioteca Nacional del Perú.</li> <li>• <b>e-GD BNP:</b> Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP.</li> <li>• <b>EACGD:</b> Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.</li> <li>• <b>GG:</b> Gerencia General.</li> <li>• <b>Archivo Central:</b> Se encuentra a cargo del EACGD, donde se conservan los documentos transferidos por los distintos archivos de gestión de la entidad, una vez finalizado su periodo de retención.</li> <li>• <b>Archivo de Gestión:</b> Nivel de archivo que se constituye en cada órgano de la BNP, es el responsable de la organización, custodia, conservación y uso de la documentación producida o recibida por los órganos de la BNP, hasta ser transferida al Archivo Central.</li> <li>• <b>Responsable del Archivo Central:</b> Servidor/a encargado/a por el EACGD de la GG para cumplir las funciones de planificación, organización, coordinación, control y ejecución de las actividades operativas en el tratamiento de los procesos técnicos archivísticos del acervo documentario a cargo del Archivo Central.</li> <li>• <b>Servicios archivísticos:</b> Es el conjunto de actividades dirigidas a facilitar a los/as ciudadanos/as de documentos archivísticos para el reconocimiento de derechos, toma de decisiones y el normal funcionamiento de la entidad, asimismo poner a disposición de los/as usuarios/as la información registrada de los documentos archivísticos de la entidad pública.</li> </ul>
<b>Dueño del Proceso</b>	Gerente/a General.


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


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


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


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

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>GG-PR-10</b>
	<b>Atención de servicios archivísticos</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	3 de 6

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

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

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

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Código</b>	<b>GG-PR-10</b>
	<b>Atención de servicios archivísticos</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	4 de 6

18	Recibir y remitir respuesta a órgano de la BNP. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
19	Registrar en base de datos de servicios archivísticos. <b>Herramienta:</b> Servicios Archivísticos.	-	GG	Asistente del Archivo Central
20	Elaborar y remitir informe mensual de servicio archivístico. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP.	-	GG	Responsable del Archivo Central
21	Recibir y tomar conocimiento de la respuesta a las solicitudes de servicios archivísticos. <b>Herramienta:</b> e-GD BNP. <b>Fin del procedimiento.</b>	-	GG	Coordinador/a del EACGD
<b>Documentos que se generan</b>				
-				
<b>Registros</b>				
GG-FO-12 Solicitud de servicio archivístico.				


 Firmado digitalmente por  
 PALOMARES VILLANUEVA Carlos Felipe FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Doy V. B  
 Fecha: 2020/11/16 18:39:31


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

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

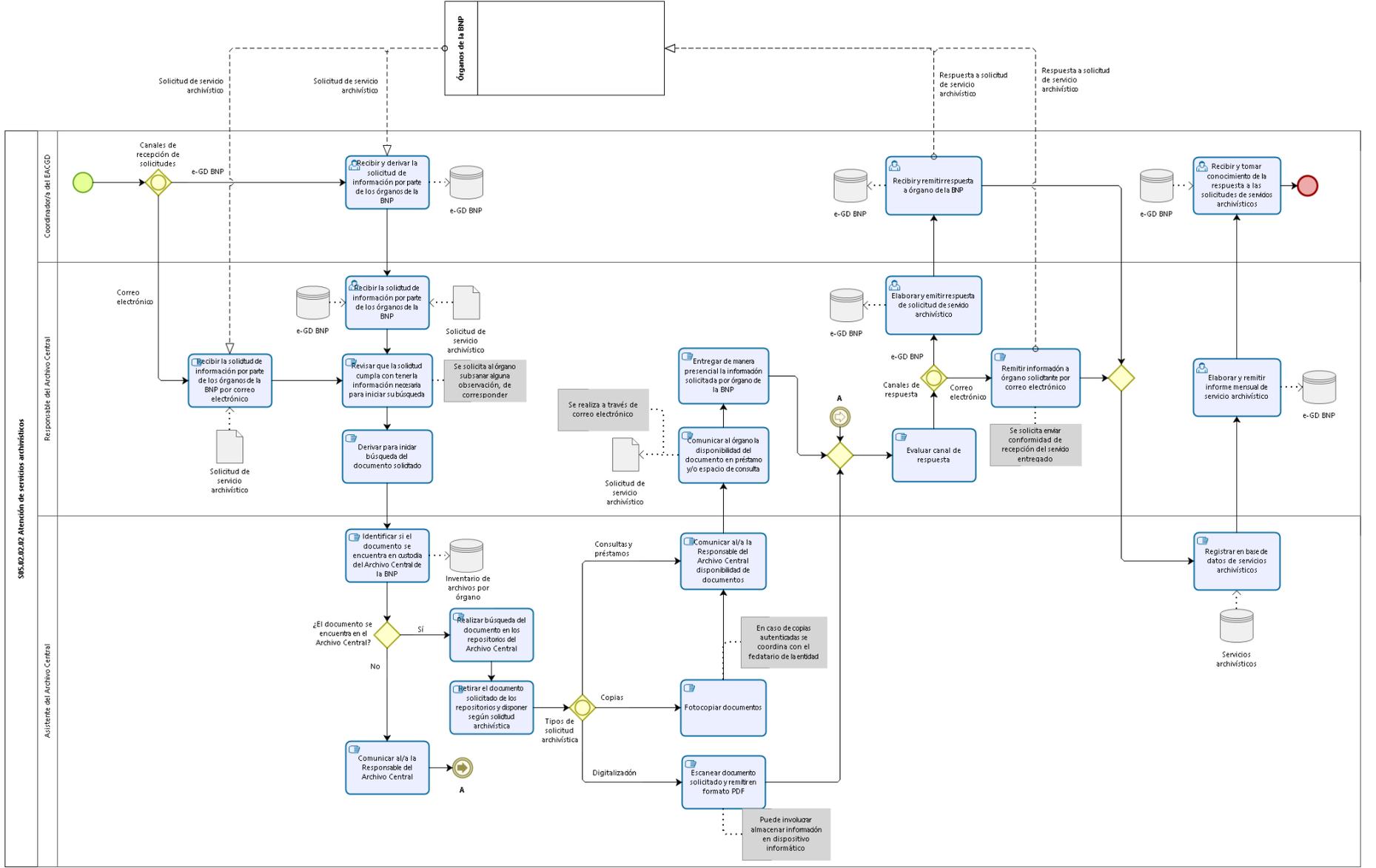
<b>Formato:</b> Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.	<b>Clasificación:</b> Uso Interno
-------------------------	---	-----------------------------------


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


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

	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-10</b>
	<b>Atención de servicios archivísticos</b>	Versión	01
		Página	5 de 6

**Diagrama**



	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-10</b>
	<b>Atención de servicios archivísticos</b>	Versión	01
		Página	6 de 6

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

	<b>Formato</b>	Código	<b>GG-FO-12</b>
	<b>Solicitud de servicio archivístico</b>	Versión	01
		Página	1 de 1

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


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


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


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


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

**Formato:** Digital

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

**Clasificación:** Uso Interno

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

Firmado digitalmente por  
PALOMARES VILLANUEVA Carlos Felipe FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2020/11/16 18:38:35-0500

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

Control de cambios del documento					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo <sup>1</sup>	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio

<sup>1</sup> A: Agregar; M: Modificar; E: Eliminar

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

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

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Procedimiento</b>	Código	<b>GG-PR-11</b>
	<b>Emisión de resoluciones</b>	Versión	01
		Página	2 de 5

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

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

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

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

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

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

Firmado digitalmente por  
POSTIGO CUENTAS Andrea Celmira  
FAU 20131379863 soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2020/11/16 18:38:33-0500

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

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

**Desarrollo del Procedimiento**

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

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

**Anexo**  
No aplica.

**Formato:** Digital

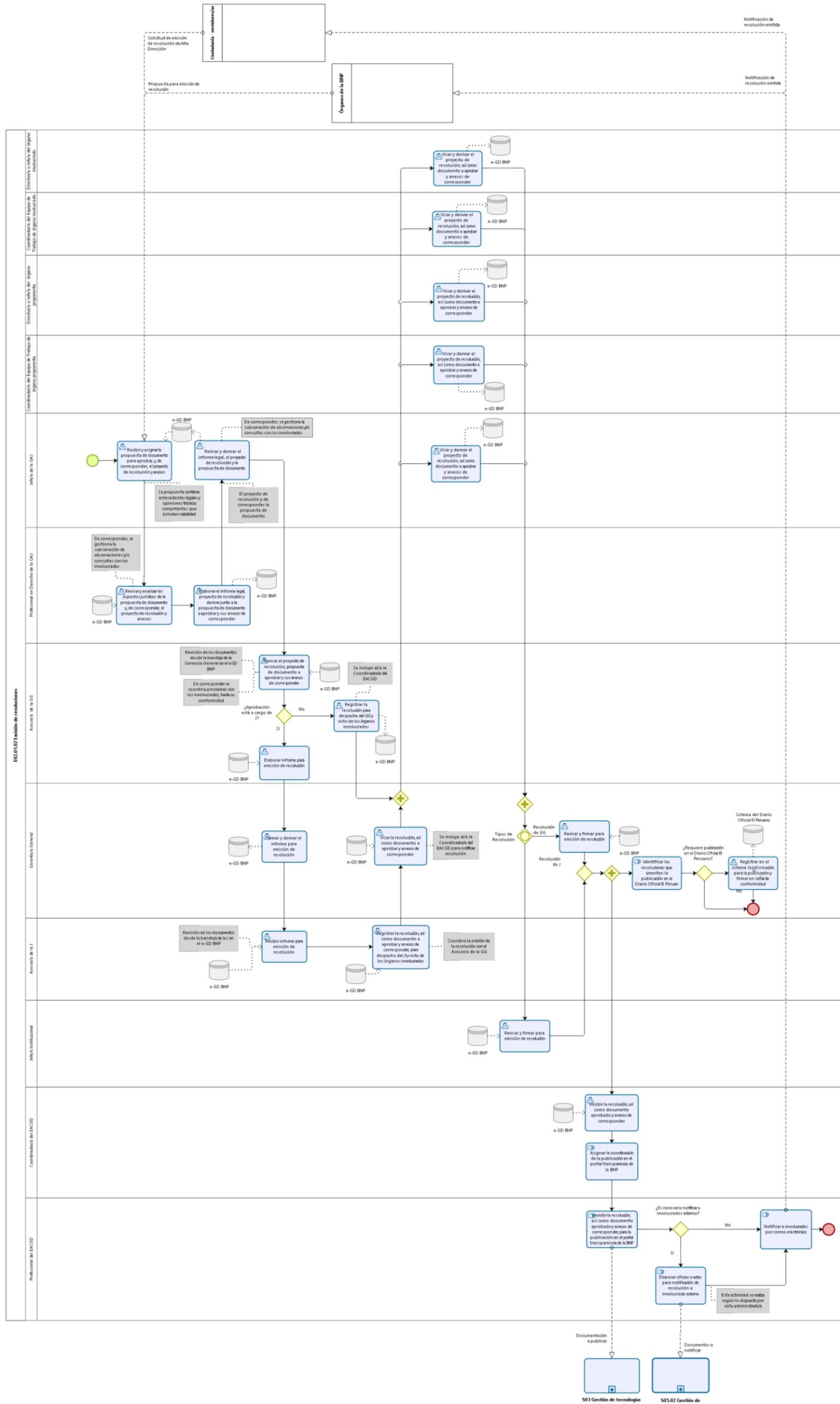
La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario.

**Clasificación:** Uso interno

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

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

**Diagrama**



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

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

Firmado digitalmente por  
**JIMENEZ AROJINCO**  
 APOLIZACA FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Doy V B  
 Fecha: 2020/11/16 19:42:41-0500

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

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

## Anexo N° 4:

### Fichas de indicadores del proceso de soporte S05

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

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

## INDICADOR N° 1: RECLAMOS ATENDIDOS EN EL PLAZO ESTABLECIDO

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



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



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



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



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

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

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


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


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


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


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

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

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



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



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



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



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

## INDICADOR N° 4: SOLICITUDES DE SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS ATENDIDAS

	<b>FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO</b>
<b>Proceso</b>	S05.02.02.04 Atención de servicios archivísticos.
<b>Objetivo</b>	Atender los requerimientos de información solicitados por los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú, custodiada por el Archivo Central.
<b>Indicador</b>	Solicitudes de servicios archivísticos atendidas.
<b>Finalidad del Indicador</b>	Identificar el grado de cumplimiento en la entrega oportuna de documentos, en un plazo de dos (2) días desde el día solicitado, al Archivo Central.
<b>Fórmula</b>	$X_i = \frac{A(i)}{B(i)} * 100\%$ <p>Dónde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>X_i</math>: Porcentaje de cumplimiento en la entrega oportuna de información del Archivo Central de la Biblioteca Nacional del Perú, al trimestre <math>i</math>.</li> <li>• <math>A_i</math>: Número de servicios entregados en el plazo oportuno por el Archivo Central, al trimestre <math>i</math>.</li> <li>• <math>B_i</math>: Número de servicios entregados por el Archivo Central, al trimestre <math>i</math>.</li> <li>• <math>i</math>: 1, 2, 3 y 4.</li> </ul>
<b>Unidad de Medida</b>	Porcentaje.
<b>Frecuencia</b>	Trimestral.
<b>Oportunidad de Medida</b>	Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes del trimestre a evaluar.
<b>Línea Base</b>	-
<b>Meta</b>	$X_i \geq 95\%$ (2021).
<b>Fuente de datos</b>	Registro "Seguimiento archivísticos".  <i>Información contrastada mediante correos electrónicos dando respuesta a las solicitudes de servicios archivísticos.</i>
<b>Responsable</b>	Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General.



Firmado digitalmente por  
FALCÓNARE VILLALBA PIA Carlos Felipe FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Doy V. B  
Fecha: 2020/11/16 18:39:53



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



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



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