



Resolución Jefatural N° 064-2020-BNP

Lima, 28 de mayo de 2020

VISTOS:

El Informe N° 004-2020/JCGR-MAYO y el Proveído N° 000039-2020-BNP-GG-EACGD, de fechas 13 y 14 de mayo de 2020, del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; el Memorando N° 000631-2020-BNP-GG-OA, de fecha 26 de mayo de 2020, de la Oficina de Administración; el Memorando N° 000137-2020-BNP-GG-OTIE, de fecha 27 de mayo de 2020, de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística; el Memorado N° 000393-2020-BNP-GG-OPP de fecha 27 de mayo de 2020, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe Legal N° 000135-2020-BNP-GG-OAJ, de fecha 28 de mayo de 2020, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, los artículos 2 y 3 de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú establecen que la Biblioteca Nacional del Perú es un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Cultura, es el ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas; y, ajusta su actuación a lo dispuesto en la Ley N° 30570 y a las normas aplicables que regulan el sector cultura;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1412, se aprobó la Ley de Gobierno Digital, la cual tiene por objeto establecer el marco de gobernanza del gobierno digital para la adecuada gestión de la identidad digital, servicios digitales, arquitectura digital, interoperabilidad, seguridad digital y datos, así como el régimen jurídico aplicable al uso transversal de tecnologías digitales en la digitalización de procesos y prestación de servicios digitales por parte de las entidades de la Administración Pública en los tres niveles de Gobierno;

Que, por medio del Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, estableciendo, entre otros aspectos, disposiciones referidas a la recepción documental o mesa de partes de la entidad, reglas para la celeridad en la recepción;

Que, el 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud calificó el brote del COVID-19 como una pandemia al haberse extendido en más de cien países del mundo de manera simultánea;

Que, la Ley N° 26842, Ley General de Salud establece que la protección de la salud es de interés público y que es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promover las

Resolución Jefatural N° 064-2020-BNP

condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud de la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad, siendo irrenunciable la responsabilidad del Estado en la provisión de servicios de salud pública;

Que, mediante Decreto Supremo N° 008-2020-SA se declaró la Emergencia Sanitaria a nivel nacional, por el plazo de noventa (90) días calendario y se dictaron medidas de prevención y control del COVID-19. Asimismo, en el marco de lo establecido en el artículo 79 de la Ley N° 26842, Ley General de Salud, se disponen medidas para la prevención y control para evitar la propagación del COVID-19 en puertos, aeropuertos y puestos de entrada terrestres; centros educativos; espacios públicos y privados; transporte; y; centros laborales;

Que, el artículo 1 del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM declaró el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de quince (15) días, siendo ampliado temporalmente mediante los Decretos Supremos N° 051-2020-PCM, N° 064-2020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM y N° 094-2020-PCM, disponiendo el aislamiento social obligatorio (cuarentena), por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19;

Que, el artículo 16 del Decreto Supremo N° 094-2020-PCM establece respecto de las actividades del Sector Público y la atención a la ciudadanía, lo siguiente: *“Las entidades del Sector Público de cualquier nivel de gobierno, podrán reiniciar actividades hasta un cuarenta por ciento (40%) de su capacidad en esta etapa, para lo cual adoptarán las medidas pertinentes para el desarrollo de las mismas y la atención a la ciudadanía, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social, priorizando en todo lo que sea posible el trabajo remoto, implementando o habilitando la virtualización de trámites, servicios u otros, así como estableciendo, si fuera el caso, variación o ampliación de horarios de atención de la entidad. (...)”*;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, se aprueban 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”, disponiendo que cada entidad del Poder Ejecutivo se encuentra facultada para aprobar lineamientos específicos para regular su funcionamiento, entrega de bienes, prestación de servicio y trámites, y acciones para la atención a la ciudadanía durante la vigencia de la declaratoria de emergencia sanitaria producida por el Covid-19;

Que, por medio de la Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA, se aprueba el Documento Técnico “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”, siendo modificado mediante las Resoluciones Ministeriales N° 265-2020-MINSA y N° 283-2020-MINSA;

Que, mediante Informe N° 004-2020/JCGR-MAYO y Proveído N° 000039-2020-BNP-GG-EACGD, el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General propuso la aprobación del documento denominado “Protocolo para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el Covid-19 en la Atención al Ciudadano y Gestión de Trámite Documentario de la Biblioteca Nacional del

Resolución Jefatural N° 064-2020-BNP

Perú”, el cual tiene como objetivo “*Establecer los lineamientos que permitan adoptar acciones preventivas y de respuesta para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el Coronavirus (COVID-19) en el trámite documentario de la Biblioteca Nacional del Perú*”;

Que, a través de los documentos de los vistos, la Oficina de Administración, la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística; y, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto emitieron opinión favorable sobre el documento propuesto por el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General;

Que, mediante Informe Legal N° 000135-2020-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica consideró que resultaba viable emitir el acto resolutivo por medio del cual se apruebe el Protocolo propuesto por el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General;

Con el visado de la Gerencia General, de la Oficina de Administración, de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, de la Oficina de Asesoría Jurídica;

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

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR el “Protocolo para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el Covid-19 en la Atención al Ciudadano y Gestión de Trámite Documentario de la Biblioteca Nacional del Perú”, el cual 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 (<http://www.bnp.gob.pe>), el mismo día de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



EZIO NEYRA MAGAGNA
Jefe Institucional
Biblioteca Nacional del Perú



PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú

PROTOCOLO
PARA REDUCIR EL RIESGO DE PROPAGACIÓN E
IMPACTO SANITARIO DE LA ENFERMEDAD
CAUSADA POR EL COVID-19 EN LA ATENCIÓN AL
CIUDADANO Y GESTIÓN DE TRÁMITE
DOCUMENTARIO DE LA BIBLIOTECA NACIONAL
DEL PERÚ

Código: GG-OD-02

Versión: 01



Firmado digitalmente por
RICARDO ALFARO Estuardo Nicolas FAU
22131379863.pdf
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/05/28 17:30:18-0500



Firmado digitalmente por
FERNANDO CARRASCO Luis
Augusto FAU 22131379863.pdf
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 2020/05/28 17:00:19-0500



Firmado digitalmente por
FALCÓN PÉREZ YANUEVA Carlos
Fau 22131379863.pdf
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/05/28 16:42:51-0500



Firmado digitalmente por
SANCHEZ APONTE Manuel Martin
Fau 22131379863.pdf
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/05/28 18:32:24-0500

 biblioteca nacional del Perú	Protocolo	Código	GG-OD-02
	Para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el COVID-19 en la Atención al Ciudadano y Gestión de Trámite Documentario de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	2 de 10

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


 Firmado digitalmente por
 JORISAL AYALA OS Estuardo Nicolas FAU
 22131379863 soft
 Medio: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/05/28 17:30:18-0500


 Firmado digitalmente por
 FERRNANDO CARRASCO Luis
 Augusto FAU 20131379863 soft
 Medio: Soy el autor del
 documento
 Fecha: 2020/05/28 17:00:19-0500


 Firmado digitalmente por
 FALCONI PAREDES VILANUEVA Carlos
 Augusto FAU 20131379863 soft
 Medio: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/05/28 16:45:21-0500


 Firmado digitalmente por
 SANCHEZ AFONTE Manuel Martin
 FAU 20131379863 soft
 Medio: Soy el autor del documento
 Fecha: 2020/05/28 18:32:24-0500

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

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

 biblioteca nacional del Perú	Protocolo	Código	GG-OD-02
	Para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el COVID-19 en la Atención al Ciudadano y Gestión de Trámite Documentario de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	3 de 10

1. OBJETIVO

Establecer las pautas que permitan adoptar acciones preventivas y de respuesta para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el Coronavirus (COVID-19) en el trámite documentario de la Biblioteca Nacional del Perú.

2. ALCANCE

El presente protocolo es de aplicación para todos los/as ciudadanos/as y servidores/as que prestan labores de atención al público en el trámite documentario de la Biblioteca Nacional del Perú.

3. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos.
- Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Legislativo N° 1497, Decreto Legislativo 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 Legislativo N° 1412, Ley del Gobierno Digital.
- Decreto de Urgencia N° 029-2020, que dicta medidas complementarias destinadas al financiamiento de la micro y pequeña empresa y otras medidas para la reducción del impacto del COVID-19 en la economía peruana.
- Decreto de Urgencia N° 026-2020, que establece diversas medidas excepcionales y temporales para prevenir la propagación del Coronavirus (COVID-19) en el territorio nacional.
- Decreto Supremo N° 094-2020-PCM, que establece las medidas que debe observar la ciudadanía hacia una nueva convivencia social y prorroga el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del COVID-19.
- Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, que declara el Estado de Emergencia Nacional por las graves circunstancias que afectan la vida de la Nación a consecuencia del brote del COVID-19 y sus prórrogas.
- Decreto Supremo N° 008-2020-SA, que declara en Emergencia Sanitaria a nivel nacional por el plazo de noventa (90) días calendario y dicta medidas de prevención y control del COVID-19.
- 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.
- Resolución Ministerial N° 239-2020-MINSA, que aprueba los “Lineamientos para la vigilancia de la salud de los trabajadores con riesgo de exposición a COVID-19”.
- Resolución Ministerial N° 103-2020-PCM, que aprueba “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”.

bnp
Firmado digitalmente por
RICARDO ALFARO Estuardo Nicolas FAU
22131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/05/28 17:30:18-0500

bnp
Firmado digitalmente por
FERNANDO CARRERA Luis
Augusto FAU 22131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/05/28 17:00:19-0500

bnp
Firmado digitalmente por
FALCÓN VILLANUEVA Carlos
FAU 22131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/05/28 16:42:51-0500

bnp
Firmado digitalmente por
SANCHEZ APONTE Manuel Martin
FAU 22131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/05/28 18:32:24-0500

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

 biblioteca nacional del Perú	Protocolo	Código	GG-OD-02
	Para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el COVID-19 en la Atención al Ciudadano y Gestión de Trámite Documentario de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	4 de 10

- Resolución Ministerial N° 055-2020-TR, que aprueba la “Guía para la Prevención del Coronavirus en el ámbito laboral”.

4. ABREVIATURAS/SIGLAS

- **BNP** : Biblioteca Nacional del Perú.
- **EACGD** : Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria.
- **EOM** : Equipo de Trabajo de Operaciones y Mantenimiento.
- **ERH** : Equipo de Trabajo de Recursos Humanos.
- **GG** : Gerencia General.
- **OA** : Oficina de Administración.
- **OTIE** : Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1 La GG a través del EACGD, lleva a cabo acciones que contribuyan a reducir la asistencia de los/as ciudadanos/as en forma presencial, utilizando para ello canales alternativos telefónicos y/o virtuales, contribuyendo a brindar una atención y/o servicios oportunos y de calidad, dentro del horario establecido, acondicionado siempre a las disposiciones establecidas por el Gobierno Central.
- 5.2 La atención que se brinda a los/as ciudadanos/as en la BNP se realiza a través de los canales: presencial, telefónico y virtual (correo electrónico o en los enlaces creados para tal fin). Se prioriza la atención a través de los canales telefónico y digital, siendo el canal presencial de carácter excepcional y sólo cuando no sea posible su presentación virtual por algún impedimento fáctico o de derecho.
- 5.3 Con el fin de asegurar el distanciamiento social y recomendaciones sanitarias emitidas por el Ministerio de Salud, el EACGD coordina con los órganos y Equipos de Trabajo involucrados en la recepción y/o derivación de documentos ingresados a través de trámite documentario.
- 5.4 La OA a través del EOM es responsable de instruir al personal de seguridad para brindar el apoyo y soporte al área de espera del trámite documentario, así como, de la limpieza y desinfección diaria del área de trámite documentario y del área de aislamiento de la documentación. Asimismo, a través del ERH, es responsable de implementar las medidas necesarias para el ingreso a la BNP, según se estipula en los “Lineamientos para la prevención de la propagación del COVID-19 dentro del ámbito de la BNP”.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. ATENCIÓN PRESENCIAL DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

- 6.1.1 La atención presencial se realiza en casos excepcionales. Los/as ciudadanos/as deben optar por los canales virtuales operativos y por implementarse en la BNP.

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

 biblioteca nacional del Perú	Protocolo	Código	GG-OD-02
	Para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el COVID-19 en la Atención al Ciudadano y Gestión de Trámite Documentario de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	5 de 10

6.1.2 Todo/a ciudadano/a que se apersona al área de trámite documentario debe cumplir con las siguientes disposiciones:

- Usar obligatoriamente y de manera correcta una mascarilla de tipo: simple, quirúrgica u otra recomendada u homologada por la autoridad de salud, durante toda su estancia en la BNP.
- Cumplir las medidas que se emitan para el ingreso a la BNP y demás disposiciones dictadas por el Gobierno Central. Una vez autorizado su ingreso, el/la ciudadano/a debe ubicarse en las marcaciones colocadas en el área de espera, como se muestra en el Anexo N° 1.
- El aforo del área de espera es limitado, debiendo mantener el distanciamiento social mínimo establecido por la BNP en armonía con las medidas dictadas por el Gobierno Central, evitando la aglomeración en el área de espera.
- El distanciamiento entre cada ciudadano/a en el área de espera es señalizada a través de medios visibles.
- De exceder el espacio disponible para el área de espera, los/as ciudadanos/as deben esperar al exterior de la puerta de ingreso de la BNP de manera ordenada y guardando el distanciamiento social establecido.
- El acceso al área de trámite documentario es restringido, por lo que, el/la ciudadano/a debe respetar la señalización de distanciamiento en la ventanilla de atención.
- El acceso es solo de un/a (01) ciudadano/a por trámite, recomendando que los siguientes grupos de ciudadanos/as, por su situación de riesgo, utilicen canales alternativos a la presentación física:
 - Mayores de sesenta y cinco (65) años.
 - Gestantes.
 - Tengan preexistencia médica como: Asma bronquial, enfermedad pulmonar obstructiva crónica, diabetes mellitus, hipertensión arterial, cáncer, neumonía, enfermedades cardiovasculares, tuberculosis y otras que comprenda la relación emitida por el Ministerio de Salud (MINSA).
 - Que presenten síntomas de infección respiratoria tales como: tos, congestión nasal, mucosidad nasal, respiración rápida y dificultad respiratoria.

De advertir la presencia de alguno de los/as ciudadanos/as según detalle anterior, se le brinda atención preferencial tomando todas las medidas de protección correspondientes.

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

 biblioteca nacional del Perú	Protocolo	Código	GG-OD-02
	Para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el COVID-19 en la Atención al Ciudadano y Gestión de Trámite Documentario de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	6 de 10

El personal de seguridad orienta al/a la ciudadano/a respecto del área de espera y del cumplimiento del distanciamiento social.

6.1.3 Los/as servidores/as que brindan atención en trámite documentario, emplean las medidas de higiene necesarias debiendo obligatoriamente usar mascarillas y guantes otorgados por la BNP, alcohol en gel permanentemente, y adicionalmente deben:

- Lavarse las manos con frecuencia y en forma adecuada por un mínimo de veinte (20) segundos con agua y jabón.
- Cubrirse la nariz y boca con el antebrazo o papel desechable al toser o estornudar, y eliminar inmediatamente el papel en un tacho cerrado; haciendo la limpieza de las manos después de entrar en contacto con sus secreciones o con el papel que ha eliminado.
- Evitar tocarse la cara, ojos, nariz y boca con las manos sin lavar.
- Evitar saludar o despedirse de sus compañeros/as de trabajo con apretón de manos, beso en la mejilla y toda forma de contacto físico.
- Al entrar en contacto con el público en general y/o con sus compañeros/as de trabajo, mantendrá el distanciamiento social correspondiente.
- Mantener el ambiente de trabajo ventilado y desinfectado (puertas y ventanas abiertas).
- Mantenerse alerta ante posibles casos de ciudadanos/as que manifiesten síntomas de COVID-19 e informarlo inmediatamente al superior jerárquico, a seguridad y al tópico de la BNP.
- Cumplir con las medidas de prevención adoptadas por el Gobierno Central y la BNP.
- En caso el/la servidor/a presente fiebre, tos o dificultad al respirar, procede a comunicar a su jefe inmediato, y se dirige al tópico de la BNP para su debida atención, a fin de que el médico ocupacional pueda brindarle la atención requerida.
- La documentación es escaneada y derivada a través del Sistema de Información e-Gestión Documental a los órganos de la BNP que correspondan, en un plazo no mayor a veinticuatro (24) horas.
- La documentación física presentada en trámite documentario y derivada por el e-Gestión Documental, es custodiada en el área de aislamiento de la documentación, y su entrega debe ser coordinada con el/la Jefe/a o Director/a del órgano.

bnp
Firmado digitalmente por
RICARDO ALFARO OSORIO Ricardo ALFARO OSORIO
22131379863 soft
Medio: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/05/28 17:30:18-0500

bnp
Firmado digitalmente por
FERNANDO CARRASCO Luis
Augusto FAU 20131379863 soft
Medio: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/05/28 17:00:19-0500

bnp
Firmado digitalmente por
FALCÓN PÉREZ VILMA VILMA
FAU 20131379863 soft
Medio: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/05/28 16:42:51-0500

bnp
Firmado digitalmente por
SANCHEZ APONTE Manuel Martin
FAU 20131379863 soft
Medio: Soy el autor del documento
Fecha: 2020/05/28 18:32:24-0500

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

 biblioteca nacional del Perú	Protocolo	Código	GG-OD-02
	Para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el COVID-19 en la Atención al Ciudadano y Gestión de Trámite Documentario de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	7 de 10

6.2. ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA

6.2.1. La BNP dispone de una central telefónica: (01) 513 6900 - anexo 7000, que atiende y deriva las llamadas a los diferentes órganos y Equipos de Trabajo que solicite la ciudadanía.

6.2.2. Del mismo modo, para las consultas del estado y/o seguimiento de trámites presentados ante la BNP, estas serán atendidas por el área de trámite documentario mediante el anexo: 7192.

6.3. ATENCIÓN VÍA DIGITAL

La BNP cuenta con servicios en línea a través de la página web institucional www.bnp.gob.pe, los mismos que se detallan a continuación:

- Libro de reclamaciones: A través del cual se puede efectuar algún reclamo por insatisfacción o disconformidad del usuario/a, con relación a la prestación de un servicio que brinda la BNP, completando el formulario virtual en el siguiente link: <http://sg.bnp.gob.pe/Reclamaciones.aspx>
- Queja por defecto de tramitación: En esta sección se puede plasmar una queja por defecto de tramitación en especial por los actos que supongan la paralización, infracción de los plazos establecidos, incumplimiento de los deberes funcionales u omisión de trámites presentados ante la BNP, llenando el siguiente formulario. <http://sg.bnp.gob.pe/quejas.aspx>
- Solicitud de acceso a la información pública: Tiene por objetivo promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información, el/la ciudadano/a podrá realizar sus solicitud llenando el formulario en el siguiente link: <http://sip.bnp.gob.pe/TransparenciaVirtualWeb/faces/inicio/bienvenida.xhtml>
- Sugerencias: En esta sección se puede plasmar una sugerencia para conocer las necesidades de los/as ciudadanos/as a fin de poder brindar una mejor atención. <https://www.bnp.gob.pe/buzon-sugerencias/>
- La BNP dispone de una Mesa de Partes Virtual para el envío y recepción de documentos entre entidades de la administración pública que integran la Plataforma de Interoperabilidad del Estado – PIDE.
- Durante la Emergencia Sanitaria se ha habilitado el correo electrónico: mesadepartes@bnp.gob.pe, mediante el cual se recibirán las solicitudes de trámite referentes a los servicios que brinda la BNP. Los/as ciudadanos/as podrán presentar documentos sin restricción de horarios. Sin embargo, la recepción se efectuará de acuerdo con el horario comprendido de lunes a viernes de 08:30 a.m. a 04:30 p.m. pasado este horario, la documentación podrá ser presentada, pero se dará por recibida, a partir del día hábil siguiente.



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

 biblioteca nacional del Perú	Protocolo	Código	GG-OD-02
	Para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el COVID-19 en la Atención al Ciudadano y Gestión de Trámite Documentario de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	8 de 10

g) Los correos deben contener los siguientes datos, según sea el caso:

Persona Natural

- Apellidos y nombres.
- Número de DNI o Carne de Extranjería, según corresponda.
- Domicilio.
- Número de teléfono móvil (opcional).
- Número de teléfono fijo (opcional).
- Dirección de correo electrónico.
- Manifestación expresa autorizando la notificación al correo electrónico (opcional).

Persona Jurídica

- Razón Social.
- Número de Registro Único de Contribuyente (RUC).
- Cargo de la persona que envía el correo
- Número de la Partida Electrónica donde obra inscrita la persona jurídica.
- Domicilio de la persona jurídica.
- Manifestación expresa autorizando la notificación al correo electrónico (opcional).
- Datos del representante legal o apoderado:
 - Número de DNI o Carne de Extranjería, según corresponda.
 - Apellidos y nombres.
 - Número del asiento registral donde obra inscrito su poder (antigüedad no mayor de 03 meses).
 - Número de teléfono móvil (opcional).
 - Número de teléfono fijo (opcional).
 - Dirección de correo electrónico.

h) En caso el correo tenga datos adjuntos, estos deben ser remitidos en un archivo en formato PDF con capacidad máxima de 8 MB.

i) Los documentos presentados por correo electrónico deben cumplir con los requisitos que sustentan su presentación y normativa vigente.

j) El correo electrónico no es utilizado para aquella documentación que por normativa y/o su naturaleza deba ser ingresada a través de la Mesa de Partes presencial, ni para el inicio de los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de competencia de la Dirección de Gestión de las Colecciones que inician a través del Sistema Integrado de Procedimientos Administrativos - SIPAD (<http://sipad.bnp.gob.pe/>) .

k) De faltar algún requisito, el responsable de trámite documentario requiere la subsanación al/a la ciudadano/a por el mismo medio otorgándole un plazo de dos (2) días. Transcurrido el plazo sin haber realizado la subsanación, su solicitud es considerada como no presentada.

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

 biblioteca nacional del Perú	Protocolo	Código	GG-OD-02
	Para reducir el riesgo de propagación e impacto sanitario de la enfermedad causada por el COVID-19 en la Atención al Ciudadano y Gestión de Trámite Documentario de la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	9 de 10

6.4. INGRESO DE TRÁMITE REMITIDO VÍA CORREO

6.4.1. El responsable de trámite documentario ingresa la solicitud y los anexos (en caso se hubieran remitido) remitidos al correo mesadepartes@bnp.gob.pe en el Sistema de Información e-Gestión Documental, en formato PDF.

6.4.2. Luego procede a la derivación, a través del Sistema de Información e-Gestión Documental al órgano correspondiente.

6.4.3. Finalmente, envía un correo de respuesta al/a la ciudadano/a indicando el número de expediente, fecha y órgano al cual fue derivada la documentación.

7. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

PRIMERA: En caso se compruebe fraude o falsedad en la información o en la documentación presentada por el/la administrado/a, se procede conforme a lo regulado por el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

SEGUNDA: De comprobarse suplantación de identidad y/o fraude informático, se procede conforme a lo regulado en la Ley N° 30096, Ley de Delitos Informáticos y normas conexas de ser el caso.

TERCERA: En la medida que se reactiven los procedimientos administrativos se emitirán los lineamientos o protocolos para su atención correspondiente, en tanto, puede aplicarse el presente Protocolo de manera supletoria.

CUARTA: La OTIE brindará el mantenimiento y soporte tecnológico necesario para el normal funcionamiento de las plataformas y sistemas señaladas en los numerales 6.2, 6.3 y 6.4.

QUINTA: El presente Protocolo está sujeto a la aplicación de otras disposiciones que puedan ser emitidas por las instancias correspondientes.

8. ANEXO

- **Anexo N° 1:** Señalización del área de espera para la atención al ciudadano.

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

Anexo N° 1: Señalización del área de espera para la atención al ciudadano

