



Firmado digitalmente por
DÍAZ GARCÍA Monica Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2025/06/18 12:02:31-0500

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 000072-2025-BNP-GG

Lima, 18 de junio de 2025



Firmado digitalmente por
DÍAZ GARCÍA Monica Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2025/06/17 18:15:00-0500



Firmado digitalmente por
SILVA ROMERO
DÍAZ GARCÍA Monica Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2025/06/17 14:08:22-0500



Firmado digitalmente por
ESPINOZA
DÍAZ GARCÍA Monica Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2025/06/17 14:23:15-0500



Firmado digitalmente por
DÍAZ GARCÍA Monica Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2025/06/17 18:22:38-0500



Firmado digitalmente por
DÍAZ GARCÍA Monica Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2025/06/17 18:52:49-0500

VISTOS:

El Informe Técnico N° 000252-2025-BNP-GG-OA-UOM de fecha 21 de abril de 2025, de la Unidad Funcional de Operaciones y Mantenimiento de la Oficina de Administración; el Memorando N° 000582-2025-BNP-GG-OA de fecha 23 de abril de 2025, de la Oficina de Administración; el Informe Técnico N° 000019-2025-BNP-GG-OPP-UMOD de fecha 13 de mayo de 2025, de la Unidad Funcional de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 001256-2025-BNP-GG-OPP de fecha 13 de mayo de 2025, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe Legal N° 000284-2025-BNP-GG-OAJ de fecha 12 de junio de 2025, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú, dispone que la Biblioteca Nacional del Perú es un organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Cultura; tiene personería jurídica pública, autonomía económica, administrativa y financiera; y, ajusta su actuación a las normas aplicables que regulan el sector cultura; asimismo, es el ente rector del Sistema Nacional de Bibliotecas, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 30034, Ley del Sistema Nacional de Bibliotecas;

Que, los artículos 1 y 7 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS (en lo sucesivo, Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444), establecen que los actos de administración interna de las entidades son aquellos destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios, se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades; y, son regulados por cada entidad, con sujeción al marco normativo vigente;

Que, el numeral 73.3 del artículo 73 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, establece que cada entidad es competente para realizar tareas materiales internas necesarias para el eficiente cumplimiento de su misión y objetivos;

Que, el artículo 19 de la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2024-MC, señala que la Oficina de Administración es el órgano encargado de realizar la gestión de los recursos humanos, económicos y logísticos, en base a la aplicación de los sistemas de administrativos de gestión de recursos humanos, contabilidad, tesorería y abastecimiento; así como el seguimiento de la ejecución del gasto, ejecución de inversiones, la gestión patrimonial, la cobranza coactiva, servicios generales y el mantenimiento de la infraestructura de la Biblioteca Nacional del Perú;



Que, mediante la Resolución de Gerencia General N° 000039-2024-BNP-GG de fecha 07 de mayo de 2024, se formalizó la conformación de las unidades funcionales de los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú, entre estas, la Unidad Funcional de Operaciones y Mantenimiento de la Oficina de Administración;

Que, el numeral 3.4 del Anexo N° 1 de la Resolución de Gerencia General N° 000039-2024-BNP-GG establece como una de las funciones de la Unidad Funcional de Operaciones y Mantenimiento de la Oficina de Administración, la siguiente: “i) *Proponer documentos de gestión interna en materia de mantenimiento de la infraestructura de las sedes de la Biblioteca Nacional del Perú*”;

Que, mediante el Informe Técnico N° 000252-2025-BNP-GG-OA-UOM, la Unidad Funcional de Operaciones y Mantenimiento de la Oficina de Administración, propone y sustenta la necesidad de aprobar un documento interno que organice la atención de los servicios generales, especialmente los relacionados con el mantenimiento de infraestructura, equipos y mobiliario de la entidad; en ese sentido, presenta la propuesta de Guía denominada “Atención de incidencias y solicitudes de servicios generales y de movilidad de la Biblioteca Nacional del Perú” (en lo sucesivo, propuesta de Guía);

Que, con el Memorando N° 000582-2025-BNP-GG-OA, la Oficina de Administración solicita a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, emita opinión respecto a la propuesta de Guía, de acuerdo con su competencia y funciones;

Que, por medio del Memorando N° 001256-2025-BNP-GG-OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, sobre la base del Informe Técnico N° 000019-2025-BNP-GG-OPP-UMOD, de su Unidad Funcional de Modernización, emite opinión favorable, indicando que la propuesta de Guía permitirá organizar el trabajo del equipo de la Unidad Funcional de Operaciones y Mantenimiento de la Oficina de Administración, así como orientar a los usuarios en el registro y seguimiento de sus requerimientos;

Que, mediante el Informe Legal N° 000284-2025-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emite opinión legal, señalando que la aprobación de la propuesta de Guía resulta jurídicamente viable; por lo que, recomienda continuar con las acciones para la emisión del respectivo acto resolutivo;

Que, de conformidad con la delegación de facultades prevista en la Resolución Jefatural N° 000220-2024-BNP de fecha 31 de diciembre de 2024 y publicada en el Diario Oficial El Peruano el 01 de enero de 2025, la Gerencia General es competente para emitir el acto resolutivo que apruebe la propuesta de Guía;

Con el visado de la Oficina de Administración, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la Oficina de Asesoría Jurídica, la Unidad Funcional de Operaciones y Mantenimiento de la Oficina de Administración, la Unidad Funcional de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y,

De conformidad con la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú; el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2024-MC; y, Resolución Jefatural N° 000220-2024-BNP.



SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR la Guía denominada “Atención de incidencias y solicitudes de servicios generales y de movilidad de la Biblioteca Nacional del Perú”, la cual como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información la publicación de la presente Resolución en el portal web institucional (<https://www.gob.pe/bnp>).

Regístrese y comuníquese.

Firmado digitalmente por:
MONICA MARIA DIAZ GARCIA
Gerenta General
Biblioteca Nacional del Perú

Firmado digitalmente por:
MONICA MARIA DIAZ GARCIA
2025.06.17 15:15:00-0500

Firmado digitalmente por:
SILVA ROMERO
2025.06.17 14:08:22-0500

Firmado digitalmente por:
ERUDENCIO ESPINOZA
2025.06.17 14:21:15-0500

Firmado digitalmente por:
FARFAN MORALES
2025.06.17 15:22:35-0500

Firmado digitalmente por:
SANCHEZ MATTOS
2025.06.17 15:52:49-0500





PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú

GUÍA

ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES DE SERVICIOS GENERALES Y DE MOVILIDAD DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ

Código: OA-OD-05

Versión: 01

 biblioteca nacional del Perú	Guía		Código	OA-OD-05
	Atención de incidencias y solicitudes de servicios generales y de movilidad en la Biblioteca Nacional del Perú		Versión	01
			Página	2 de 8

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo¹	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio

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
-------------------------	--	-----------------------------------

	Guía	Código	OA-OD-05
	Atención de incidencias y solicitudes de servicios generales y de movilidad en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	3 de 8

1. OBJETIVO

Establecer las pautas para la atención de incidencias y solicitudes de servicios generales y de movilidad que brinda la Oficina de Administración, a través de la mesa de ayuda de servicios generales y movilidad de la Biblioteca Nacional del Perú.

2. ALCANCE

La presente Guía es de aplicación y cumplimiento para todos los servidores que intervienen en la generación y atención de incidencias y solicitudes de servicios generales y de movilidad que brinda la Oficina de Administración, a través de la mesa de ayuda de servicios generales y movilidad de la Biblioteca Nacional del Perú.

3. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 002-2024-MC, que aprueba el Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución de Gerencia General N° 000039-2024-BNP-GG, que formaliza la conformación de las unidades funcionales de los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS/SIGLAS

4.1 DEFINICIONES

- **Catálogo de servicios:** Listado de servicios disponibles que brinda la Oficina de Administración, a través de la Unidad Funcional de Operaciones y Mantenimiento a los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú.
- **Conductor:** Servidor de la Biblioteca Nacional del Perú responsable del manejo de los vehículos.
- **Diagnóstico:** Análisis de problemas que ayudan a identificar, diagnosticar y notificar los problemas del usuario u órgano de la Biblioteca Nacional del Perú.
- **Incidencia:** Evento o anomalía que afecte el funcionamiento normal de la infraestructura, equipos o servicios de apoyo de una entidad y que requiere atención para su corrección o prevención.
- **Mesa de ayuda:** Centro de asistencia con diversos recursos tecnológicos y humanos que brinda servicios para solucionar diferentes incidencias de manera integral.
- **Servicios generales:** Conjunto de actividades necesarias para el adecuado funcionamiento y operación de la entidad, estos servicios garantizan un entorno seguro, funcional y eficiente; contribuyendo al bienestar de los

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	Guía		Código	OA-OD-05
	Atención de incidencias y solicitudes de servicios generales y de movilidad en la Biblioteca Nacional del Perú		Versión	01
			Página	4 de 8

servidores y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Se considera como servicios generales, los servicios de infraestructura, equipos, mobiliarios y limpieza.

- **Usuarios:** Son todos los servidores de la Biblioteca Nacional del Perú y todo contratista que presta servicios en alguno de los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú.

4.2 ABREVIATURAS/SIGLAS

- **BNP** : Biblioteca Nacional del Perú.
- **OA** : Oficina de Administración.
- **UOM** : Unidad Funcional de Operaciones y Mantenimiento.

5. CONTENIDO

5.1 DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA DE SERVICIOS GENERALES Y MOVILIDAD

5.1.1 El servicio de atención de la mesa de ayuda de servicios generales y movilidad está orientado a mejorar el control y seguimiento de estos servicios brindados por la OA.

5.1.2 La OA, a través de la UOM, efectúa la atención de incidencias y solicitudes de servicios generales y de movilidad enviadas por los servidores mediante la mesa de ayuda de la BNP, siempre que estén incluidas en el catálogo de servicios, según el cuadro N° 1.

Cuadro N° 1: Catálogo de Servicios de la UOM

CÓDIGO	SERVICIO	DEFINICIÓN
S1	Infraestructura	Mantenimiento y reparación de edificaciones, redes eléctricas y sanitarias.
S2	Equipos	Gestión, mantenimiento y reparación de equipos electrónicos y mecánicos.
S3	Mobiliario	Instalación, reparación y reposición de muebles en las instalaciones.
S4	Limpieza	Servicios de aseo y mantenimiento de ambientes internos y externos.
S5	Movilidad	Coordinación y gestión de transporte de bienes o personal.

5.2 DE LA SOLICITUD DE UN SERVICIO O INCIDENCIA

5.2.1 El usuario solicita la atención de incidencias o de servicios generales y movilidad, ingresando a la intranet institucional, opción mesa de ayuda – UOM, generándose un ticket de atención por cada solicitud.

5.2.2 A través de la intranet institucional, opción mesa de ayuda - UOM, el usuario puede realizar el seguimiento de su requerimiento y consultar el estado de cada ticket registrado en la mesa de ayuda, conforme al cuadro N° 2.

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

Cuadro N° 2: Estados del ticket

ESTADOS	DETALLE
En espera	Cuando se encuentra pendiente de atención.
En curso (Asignado)	Cuando se asigna a un profesional para la atención.
En curso (Planificado)	Cuando se encuentra en proceso de atención de la solicitud.
Resuelto	Cuando el profesional brinda la solución a la incidencia.
Cerrado	Cuando se termina con la atención del ticket, ya sea por la conformidad del usuario o de forma automática por la mesa de ayuda.

5.2.3 El usuario que requiera el servicio de movilidad, debe realizar su solicitud con al menos un (1) día hábil de anticipación de la hora de inicio del servicio. Excepcionalmente, cuando haya disponibilidad de vehículos y conductores, se atienden las solicitudes presentadas con un mínimo de una (1) hora de anticipación, siempre que se trate de comisiones de servicio imprevistas que, por razones de urgencia, requieran atención. En estos casos, las solicitudes serán atendidas según el orden de llegada y la importancia de la comisión.

5.3 DE LA PRIORIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

5.3.1 Las incidencias se priorizan según su impacto y urgencia, conforme al siguiente detalle

- Alto: Cuando el incidente no permite efectuar las labores de los servidores, tales como interrupción o corto circuito en instalaciones eléctricas, inundación por filtración de agua en oficinas o áreas de archivo, mal funcionamiento de ascensores con varios niveles, cierre inesperado de accesos principales por desperfectos en puertas o sistemas de control de ingreso, desprendimiento o caída de luminarias en zonas de alto tránsito, entre otros similares.
- Bajo: Cuando el incidente no afecta al servidor en realizar sus labores, tales como ajuste o cambio de cerraduras en oficina, reemplazo de luminarias en áreas con suficiente iluminación natural, ajuste de puertas o ventanas que no cierran correctamente, instalación de soportes o ganchos en oficinas, mantenimiento de sillas o escritorios sin afectar el desempeño inmediato, entre otros similares.

5.4 DE LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES E INCIDENCIAS DE SERVICIOS GENERALES

5.4.1 La OA, a través de la UOM, asigna al personal correspondiente para atender la solicitud, en función del servicio requerido.

5.4.2 En el caso de servicios generales que impliquen trabajos de mayor envergadura, la OA, a través de la UOM, informa al usuario que se

 biblioteca nacional del Perú	Guía	Código	OA-OD-05
	Atención de incidencias y solicitudes de servicios generales y de movilidad en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	6 de 8

elaborará los términos de referencias para la contratación de un servicio especializado que brinde una solución adecuada. Para ello, se utiliza como base la necesidad registrada en el ticket emitido a través de la mesa de ayuda de servicios generales y movilidad.

5.4.3 Para la atención de servicios generales que requieran la compra de materiales o insumos, la OA, a través de la UOM, consulta su disponibilidad en el almacén de la BNP. De no contar con los materiales o insumos, se procede a gestionar la compra. De considerarse la necesidad inmediata de contar con los materiales o insumos, la OA, a través de la UOM, puede gestionar la compra mediante la caja chica de la BNP, de acuerdo a la Directiva de administración de la caja chica en la BNP, vigente.

5.4.4 Finalizada la atención del servicio, el personal asignado de la UOM, efectúa el cierre del ticket, previa validación del servicio recibido.

5.4.5 Si el usuario no está conforme con la atención brindada, puede comunicar su disconformidad al siguiente correo electrónico: servicios_generales@bnp.gob.pe, indicando el número de ticket correspondiente, para que la OA, a través de la UOM, realice la revisión del caso.

5.5 DEL SERVICIO DE MOVILIDAD

5.5.1 Los conductores de la UOM supervisan que los vehículos de la BNP cuenten con la siguiente documentación vigente, a fin de gestionar con la debida antelación los trámites necesarios para su renovación:

- a) Seguro vehicular contra todo riesgo.
- b) Seguros patrimoniales.
- c) Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.
- d) Certificado aprobatorio de la inspección técnica vehicular para circular.

5.5.2 Los vehículos son conducidos por los conductores asignados y contratados para este fin, quienes deben portar su licencia de conducir vigente, la tarjeta de propiedad del vehículo, la documentación mencionada en el numeral anterior, así como la bitácora con el registro de actividades diarias y otros que se le señalen en su momento.

5.5.3 Al finalizar la jornada laboral, cada conductor debe estacionar el vehículo en la zona designada del estacionamiento de la BNP y entregar las llaves al personal de seguridad en la garita de vigilancia.

5.5.4 En caso de infracciones de tránsito, el conductor titular de la papeleta debe asumir la sanción en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde su notificación o conocimiento, sin perjuicio del deslinde de responsabilidades administrativas u otras que pudieran corresponder, siempre que se determine su responsabilidad tras el respectivo descargo.

5.5.5 Los usuarios pueden hacer uso del servicio de movilidad institucional para el cumplimiento de comisiones de servicio u otras actividades alineadas con los objetivos institucionales.

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	Guía	Código	OA-OD-05
	Atención de incidencias y solicitudes de servicios generales y de movilidad en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	7 de 8

5.5.6 En caso que el servicio solicitado coincida en fecha y hora con otras solicitudes, la atención se realiza según un orden de prelación, pudiendo programarse a varios usuarios en un mismo vehículo cuando sea posible.

5.5.7 El uso de la movilidad interna está estrictamente destinado a comisiones de servicio o actividades que contribuyan directamente a los objetivos institucionales de la BNP. Para otros casos, se deberá gestionar los gastos a través de la caja chica.

5.6 DE LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE SERVICIOS DE MOVILIDAD

5.6.1 La OA, a través de la UOM, asigna al conductor, conforme a la disponibilidad existente.

5.6.2 El usuario puede hacer uso del servicio de movilidad institucional hasta veinte (20) minutos después de la hora programada para la salida. Transcurrido este tiempo, si el usuario no ha abordado el vehículo, este podrá ser reasignado para atender otro servicio.

5.6.3 Finalizada la atención del servicio, el personal asignado de la UOM efectúa el cierre del ticket, previa validación del servicio recibido.

5.6.4 Si el usuario no está conforme con la atención brindada, puede comunicar su disconformidad al siguiente correo electrónico: servicios_generales@bnp.gob.pe, indicando el número de ticket correspondiente para que la OA, a través de la UOM, realice la revisión del caso.

6. ANEXO

- **Anexo único:** Modelo de bitácora.

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

Anexo único: Modelo de bitácora

CHOFER							
FECHA	ÓRGANO DE LA BNP	HORA SALIDA	KM SALIDA	HORA LLEGADA	KM LLEGADA	ITINERARIO	OBSERVACIONES