



Firmado digitalmente por
PALOMARES VILLANUEVA Carlos Felipe FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2021/05/03 21:05:56-0500

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 000039-2021-BNP-GG

Lima, 03 de mayo de 2021

VISTOS:

El Informe N° 000036-2021BNP-GG-EACGD y el Informe Técnico N° 000003-2021-BNP-GG-EACGD de fechas 09 de marzo y 29 de abril de 2021, del Equipo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General; el Memorando N° 000150-2021-BNP-GG de fecha 29 de abril de 2021, de la Gerencia General; el Informe Técnico N° 000040-2021-BNP-GG-OPP-EMO de fecha 30 de abril de 2021, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 000383-2021-BNP-GG-OPP de fecha 30 de abril de 2021, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe Legal N° 000099-2021-BNP-GG-OAJ de fecha 03 de mayo de 2021, 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, 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;

Que, el numeral 5.3.4 de la referida 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. (...)*";

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://app.bnp.gob.pe/VerificaDocumentoBNP/faces/inicio/detalle.xhtml> e ingresando la siguiente clave: **GQLZ644**

Que, el numeral 6.2.3 de la citada Norma Técnica precisa respecto de la elaboración del procedimiento, que *“El procedimiento se elabora sobre la base de la información del proceso a documentar, es decir, la información de la caracterización de los elementos de los procesos registrada en la Ficha Técnica y en el Diagrama del Proceso”*;

Que, la mencionada Norma Técnica señala que los procedimientos deben contener como mínimo, la siguiente información: nombre, objetivo y alcance del procedimiento, base normativa, siglas y definiciones, requisitos para iniciar el procedimiento (descripción, fuente), actividades del procedimiento (actividad, unidad de organización, responsable), documentos que se generan, proceso relacionado, diagrama del proceso, código, versión, elaborado, revisado y aprobado por, control de cambios;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 014-2019-BNP-GG, se aprobó el Mapa de Procesos de la Biblioteca Nacional del Perú, en el cual se han identificado y 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, a través de la Resolución de Gerencia General N° 005-2020-BNP-GG, se aprobó la Metodología denominada *“Elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú”*, Versión 02, 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, con Resolución de Gerencia General N° 068-2020-BNP-GG, se aprobó el *“Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S05 – Atención al ciudadano y gestión documentaria”*, el cual tiene como objetivo *“Estandarizar los procedimientos desarrollados en el Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria (...) 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, siendo de aplicación para todos/as los/as servidores/as de la Biblioteca Nacional del Perú que intervienen en la ejecución de los procedimientos descritos”*;

Que, el *“Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S05 – Atención al ciudadano y gestión documentaria”* contempla, entre otros, el Manual de Procedimientos; los Anexos N° 1: Inventario de procesos, N° 2: Fichas de procesos y diagramas de bloques, Manual de Procedimientos, N° 3: Fichas de procedimientos y diagramas de flujo y N° 4: Fichas de indicadores;

Que, mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se estableció las disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública, las cuales tienen como finalidad establecer disposiciones para la gestión de reclamos como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio en las entidades públicas, que les permita identificar e implementar acciones que contribuyan a mejorar la calidad de la prestación de los bienes y servicios, lo cual se encuentra dentro del marco de las acciones principales del proceso de modernización de la Gestión Pública;

Que, el citado Decreto Supremo dispone la aplicación obligatoria para las entidades públicas señaladas en el numeral 3.1 del artículo 3 de los Lineamientos de Organización del Estado, aprobados mediante Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que prestan bienes y servicios de información, orientación, atención de trámites u otros a los ciudadanos, en el marco de sus atribuciones y competencias legalmente asignadas, entre ellas la Biblioteca Nacional del Perú;

 Firmado digitalmente por
POSTIGO CIBERTAS Andina
Correo FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03 20:06:32-0500

 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angélica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03
20:08:43-0500

 Firmado digitalmente por
PACHECO ABARCA DE FARRIO Mayelin Violeta FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03 20:52:29-0500

 Firmado digitalmente por
MALDONADO
RODRIGUEZ Ricardo
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03
20:29:19-0500

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://app.bnp.gob.pe/VerificaDocumentoBNP/faces/inicio/detalle.xhtml> e ingresando la siguiente clave: **GQLZ644***

Que, corresponde precisar que, la Segunda Disposición Complementaria Final del mencionado Decreto Supremo establece, respecto de su vigencia, una aplicación y adecuación gradual conforme al cronograma y norma técnica a ser aprobada por la Secretaría de Gestión Pública. Por su parte, la Segunda Disposición Transitoria del citado Decreto Supremo dispone que los reclamos presentados con anterioridad a la entrada en vigencia del presente Decreto Supremo, continúan su tramitación de conformidad con las disposiciones de la normativa vigente al momento de su registro hasta su culminación;

Que, la Única Disposición Complementaria Derogatoria del referido Decreto Supremo deja sin efecto el Decreto Supremo N° 042-2011-PCM, una vez implementadas las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM;

Que, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM/SGP, se aprobó la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP "Norma técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la administración pública", que establece las disposiciones técnicas para la implementación de la gestión de los reclamos en las entidades y empresas de la administración pública a través de la plataforma GOB.PE;

Que, mediante Resolución de Gerencia General N° 012-2018-BNP-GG, se aprobó la Directiva N° 005-2018-BNP "Directiva para la Gestión de los Reclamos en la Biblioteca Nacional del Perú; la cual tiene por objeto estandarizar la gestión adecuada y oportuna de los reclamos presentados por los/as usuarios/as de la Biblioteca Nacional del Perú en las sedes San Borja, Gran Biblioteca Pública de Lima y Bibliotecas Públicas Periféricas; así como, considerar la participación ciudadana en la mejora de los servicios de la entidad, en el marco del derogado Decreto Supremo N° 042-2011-PCM;

Que, por otro lado, mediante Resolución Jefatural N° 010-2020-AGN/J, se aprobó la Directiva N° 01-2020-AGN/DDPA "Norma para Servicios Archivísticos en la Entidad Pública" del Archivo General de la Nación, la cual tiene por objeto disponer de un documento técnico normativo que oriente en forma general, el servicio de información y publicidad de los documentos archivísticos que se custodian en la entidad pública. Asimismo, establece que la entidad debe elaborar su directiva o manual de servicios archivísticos en caso no disponga de una norma interna;

Que, la Norma Técnica señala que, el dueño del proceso se encarga de revisar los procedimientos con la finalidad de identificar la necesidad de actualización, siendo que, en caso de requerirse, se procede a actualizar el procedimiento, incluyendo la descripción de las modificaciones en el respectivo control de cambios; y, modificando el número de la versión del procedimiento;

Que, la referida Norma Técnica dispone que los procedimientos son aprobados formalmente por la máxima autoridad administrativa. En esa línea, corresponde que su modificación también sea realizada por la máxima autoridad administrativa;

Que, el artículo 8 del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC (en adelante, Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú), señala que la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa;

Que, en adición a ello, el numeral 5.3 de la "Metodología para la Elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú", Versión 2, se consigna que los procesos y procedimientos son aprobados mediante Resolución de Gerencia General;

Que, en ese contexto, a través del Memorando N° 000150-2021-BNP-GG, Informe N° 0000-36-2021-BNP-GG-EACGD e Informe Técnico N° 000003-2021-BNP-GG-EACGD, la

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://app.bnp.gob.pe/VerificaDocumentoBNP/faces/inicio/detalle.xhtml> e ingresando la siguiente clave: **GQLZ644***



Firmado digitalmente por
POSTIGO CIBRANZ Andina
Correo FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03 20:06:32-0500



Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angélica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03
20:08:43-0500



Firmado digitalmente por
MAYRITA VIOLETA FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03 20:52:29-0500



Firmado digitalmente por
MALDONADO
RODRIGUEZ Ricardo
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03
20:29:19-0500

Gerencia General y su Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria, emitieron opinión en el marco de sus atribuciones, solicitando la modificación de los procedimientos S05.02.02.04 - Atención de Servicios Archivísticos y S05.01.02 – Atención de Reclamos, del “Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S05 – Atención al ciudadano y gestión documentaria”, aprobado por Resolución de Gerencia General N° 068-2020-BNP-GG;

Que, por medio del Memorando N° 000383-2021-BNP-GG-OPP e Informe Técnico N° 000040-2021-BNP-GG-OPP-EMO, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y su Equipo de Trabajo de Modernización, emitieron opinión en el marco de sus competencias, concluyendo lo siguiente:

“3.1 (...), corresponde emitir opinión favorable a la propuesta de modificación de los procedimientos denominados “Atención de reclamos” y “Atención de servicios archivísticos” del MAPRO 05, presentado por la Gerencia General a través de su Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria y según el siguiente detalle:

- *En el Anexo N° 2 se modifican la ficha de proceso de nivel 2 S05.01.02 y la ficha de proceso de nivel 3 S05.02.02.04.*
- *En el Anexo N° 3 se modifican las fichas de procedimiento de código GGPR-02 Atención de reclamos y GG-PR-10 Atención de servicios archivísticos.*
- *En el Anexo N° 4 se modifica el indicador N° 4 denominado solicitudes de servicios archivísticos atendidas.*

3.2 Asimismo, correspondería dejar sin efecto de la Directiva N° 005-2018- BNP, “Directiva para la Gestión de los Reclamos en la Biblioteca Nacional del Perú” aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 012-2018-BNP-GG, en mérito al marco normativo vigente.”

Que, mediante Informe Legal N° 000099-2021-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emitió opinión en el marco de sus competencias, recomendado la emisión del acto resolutivo a fin de proceder con la modificación propuesta;

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

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.- DEJAR SIN EFECTO la Directiva N° 005-2018-BNP “Directiva para la Gestión de los Reclamos en la Biblioteca Nacional del Perú”, aprobada por Resolución de Gerencia General N° 012-2018-BNP-GG de fecha 29 de agosto de 2018.

Artículo 2.- MODIFICAR los Anexos N° 2, N° 3 y N° 4, del “Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S05 – Atención al ciudadano y gestión documentaria”, aprobados mediante Resolución de Gerencia General N° 068-2020-BNP-GG, de fecha 17 de noviembre de 2020, conforme al siguiente detalle:

- Anexo N° 2 - Ficha de proceso de nivel 2 S05.01.02.

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://app.bnp.gob.pe/VerificaDocumentoBNP/faces/inicio/detalle.xhtml> e ingresando la siguiente clave: **GQLZ644***

- Anexo N° 2 - Ficha de proceso de nivel 3 S05.02.02.04.
- Anexo N° 3 - Ficha de procedimiento de código GGPR-02, Atención de reclamos.
- Anexo N° 3 - Ficha de procedimiento de código GG-PR-10, Atención de servicios archivísticos.
- Anexo N° 4 - Indicador N° 4 denominado solicitudes de servicios archivísticos atendidas.

Artículo 3.- DISPONER que los reclamos presentados con anterioridad a la entrada en vigencia de la presente Resolución, continúan su tramitación de conformidad con las disposiciones de la normativa vigente al momento de su registro.

Artículo 4.- ESTABLECER que la presente Resolución entra en vigencia desde el día de su emisión.

Artículo 5.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística la publicación de la presente Resolución en la página web institucional (<http://www.bnp.gob.pe>).

Regístrese y comuníquese.

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


 Firmado digitalmente por
POSTIGO CHERITAS Andina
Carnet FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03 20:06:22-0500

 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03
20:08:43-0500

 Firmado digitalmente por
PACHECO ABARCA DE FARRIO Mayelin Violeta FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03 20:52:29-0500

 Firmado digitalmente por
MALDONADO
RODRIGUEZ Rigardo
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 2021/05/03
20:29:19-0500

*Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en la Biblioteca Nacional del Perú, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <http://app.bnp.gob.pe/VerificaDocumentoBNP/faces/inicio/detalle.xhtml> e ingresando la siguiente clave: **GQLZ644***

 biblioteca nacional del Perú		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 2		Tipo	Soporte
				Versión	02
Proceso de Nivel	Código	Nombre			
Nivel 0	S05	Atención al ciudadano y gestión documentaria.			
Nivel 1	S05.01	Atención al ciudadano.			
Nivel 2	S05.01.02	Atención de reclamos.			

Caracterización del Proceso				
Objetivo	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.			
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. • GG: Gerencia General. • OCI: Órgano de Control Institucional. • SGP: Secretaría de Gestión Pública. • Plataforma GOB.PE: Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, a través de la cual se realiza el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital. • 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 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. • Unidad(es) de organización reclamada(s): Órgano(s) vinculado(s) al bien o servicio reclamado. 			
Dueño del Proceso	Gerente/a General.			
Indicador de desempeño	Reclamos atendidos en el plazo establecido.			
	Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
	•Ciudadanía.	•Reclamo	<ul style="list-style-type: none"> •Respuesta a reclamo. •Orientación y/o derivación al canal de trámite correspondiente. •Informe de gestión de reclamos. •Información para mejora de procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> •Ciudadanía. •SGP. •GG. •OCI. •E02.02.03 Implementación de mejora de procesos. •S05.01.01 Atención de sugerencias. •S05.01.03 Atención de quejas por defecto de tramitación. •S05.01.04 Atención de solicitudes de acceso a la información pública.
Controles	Revisión reclamos presentados por el/la ciudadano/a.			

Recursos	
Recursos humanos	Gerente/a General, Director/a o Jefe/a de la Unidad Organizacional Reclamada, Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos, Responsable de Sede, Servidor/a Responsable de la Unidad Organizacional Reclamada y Servidor/a de la Unidad Organizacional Reclamada.
Instalaciones	Oficinas administrativas.
Sistemas informáticos	e-GD BNP y Plataforma GOB.PE.
Equipos	Equipo de cómputo, impresora y equipo telefónico.



Firmado digitalmente por
FALGOMARÉS YHUANQUEVA Carlos
Fecha: 2021/05/03 18:13:28-0500




Firmado digitalmente por
MALDONADO
RODRIGUEZ Ricardo
FAU 20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2021/05/03
19:19:31-0500



Firmado digitalmente por
PORTIÑO CUBERTAS Andrea
Fecha: 2021/05/03 19:23:00-0500




Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2021/05/03
19:51:21-0500

 biblioteca nacional del peru		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 3		Tipo	Soporte
				Versión	02
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	S05.02.02.04	Atención de servicios archivísticos.			

Caracterización del Proceso				
Objetivo	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.			
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • 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. • Archivo Central: 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. • Archivo de Gestión: 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. • Documento archivístico: Documento que contiene una información de cualquier fecha, forma y soporte, producido o recibido por una persona natural o jurídica, institución pública o privada en el ejercicio de su actividad y cualquier otro que se genere como resultado del avance tecnológico. • Responsable del Archivo Central: 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. • 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. 			
Dueño del Proceso	Gerente/a General.			
Indicador de desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de servicios archivísticos atendidas. 			
	Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
	• Órganos de la BNP.	• Solicitud de servicio archivístico.	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a solicitud de servicio archivístico. • Reporte de entrega mensual de servicios archivísticos. 	• Órganos de la BNP.
Controles	Reporte mensual de atención de servicio archivístico.			

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

	Procedimiento	Código	GG-PR-02
	Atención de reclamos	Versión	02
		Página	1 de 7

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



Firmado digitalmente por
 POSTIGO CUENTAS Andrea
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03 19:24:52-0500

Control de cambios del documento					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo ¹	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio
01	05/21	M	Desarrollo del procedimiento	Actualización en la secuencia de actividades.	Coordinador/a del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AROTINCO
 Logística FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:52:58-0500




Firmado digitalmente por
 MALDONADO
 RODRIGUEZ Ricardo
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:20:16-0500



Firmado digitalmente por
 PALOMARES VILLANUEVA Carlos
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03 19:14:17-0500

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	Procedimiento	Código	GG-PR-02
	Atención de reclamos	Versión	02
		Página	2 de 7

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

Caracterización de elementos	
Tipo	Soporte.
Objetivo	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.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública. Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP, que aprueban la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de Reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública. Resolución de Gerencia General N° 005-2021-BNP-GG, que designa a los/las Responsables Titular y Alterno, encargados/as de asegurar el correcto cumplimiento del proceso de gestión de reclamos de la Biblioteca Nacional del Perú.
Alcance	Desde la recepción de la insatisfacción o disconformidad hasta la respuesta notificada al/a la ciudadano/a.
Órganos involucrados	Gerencia General y Unidad(es) de organización reclamada(s).
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> BNP: Biblioteca Nacional del Perú. EBP: Estación de Biblioteca Pública. e-GD BNP: Sistema de Información e-Gestión Documental de la BNP. GG: Gerencia General. OCI: Órgano de Control Institucional. PCM: Presidencia de Consejo de Ministros. SGP: Secretaría de Gestión Pública. Plataforma GOB.PE: Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, a través de la cual se realiza el acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital. 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 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. Unidad(es) de organización reclamada(s): Órgano(s) vinculado(s) al bien o servicio reclamado.
Dueño del Proceso	Gerente/a General.

Condiciones Generales	
<ul style="list-style-type: none"> Una vez conocido el hecho, el/la responsable del proceso de gestión de reclamos o el encargado de sede, según corresponda, deberá comunicarse inmediatamente con los involucrados, toman acciones para solucionar el incidente de manera inmediata, de ser posible. La persona afectada puede registrar el hecho como un reclamo, independientemente si el incidente ha sido solucionado o no. El Libro de Reclamaciones físico, es usado de manera excepcional, en caso no sea posible ingresar de manera virtual a la plataforma, este 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. El/La usuario/a puede acceder a la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", ya sea en la sede donde ocurrió el hecho o fuera de ella, este último a través de otros dispositivos que tengan conexión a internet (PC o celular). Cada Jefe/a o Director/a es responsable de informar al Responsable de la Gestión del Libro de Reclamaciones, el cambio del/de la Unidad de Organización/a encargado de sede o responsable de la unidad organizacional reclamada. 	

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
Reclamo presentado de forma presencial o virtual. <ul style="list-style-type: none"> Presencial: A través de la plataforma GOB.PE y de manera excepcional a través del libro de reclamaciones en físico. Virtual: A través de la plataforma GOB.PE. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadanía.

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
POSTIGO CLERIAS Andrea
Identificadora: 192452-0500
Fecha: 2021/05/03 10:11:37




Firmado digitalmente por
JIMENEZ COPPINI
Identificadora: 192452-0500
Fecha: 2021/05/03 10:11:37



Firmado digitalmente por
MADONZO
Identificadora: 192452-0500
Fecha: 2021/05/03 10:11:37




Firmado digitalmente por
PALOMARES VILLAS
Identificadora: 192452-0500
Fecha: 2021/05/03 10:11:37

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-02
	Atención de reclamos	Versión	02
		Página	3 de 7


Desarrollo del Procedimiento			
No.	Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano / Responsable
	<p><i>Reclamo presencial: Empieza en 1.</i></p> <p><i>Reclamo virtual: Empieza en 8.</i></p>		
1	<p>Evaluar la información de la insatisfacción.</p> <p>¿Insatisfacción corresponde a un reclamo?</p> <p>Sí: Continúa en 3.</p> <p>No: Continúa en 2.</p>	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
2	<p>Orientar y derivar hacia el canal y/o trámite correspondiente.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
3	<p>Efectuar acciones para solucionar el incidente de manera inmediata.</p> <p>¿Ciudadano/a brinda conformidad a la propuesta de solución?</p> <p>Sí: (¿Ciudadano/a desea presentar hoja de reclamación?)</p> <p>Sí: Continúa en 4.</p> <p>No: Fin del procedimiento).</p> <p>No: Continúa en 4.</p>	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
4	<p>Orientar en la presentación del reclamo.</p> <p>¿Plataforma virtual operativa?</p> <p>Sí: Continúa en 5.</p> <p>No: Continúa en 6.</p>	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
5	<p>Brindar ubicación del equipo informático habilitado en la sede.</p> <p>Nota: De ser necesario, brinda soporte en el registro.</p> <p>¿Reclamo dirigido a la sede San Borja?</p> <p>Sí: Continúa en 15.</p> <p>No: Continúa en 13.</p>	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
6	<p>Entregar al/a la ciudadano/a la hoja del reclamo efectuado.</p> <p>Nota:</p> <p><i>-La presentación del reclamo debe tener la firma del/de la ciudadano/a.</i></p> <p><i>-Libro de reclamaciones en físico, se utiliza de manera excepcional.</i></p>	Libro de reclamaciones físico.	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
7	<p>Registrar el reclamo presentado en físico en la plataforma.</p> <p>Nota:</p> <p><i>-Cuando la plataforma se encuentre operativa.</i></p> <p><i>-Asimismo, los documentos en físico son remitidos al Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos para su custodia.</i></p> <p>Herramienta: Plataforma GOB.PE.</p> <p>¿Reclamo dirigido a la sede San Borja?</p> <p>Sí: Continúa en 15.</p> <p>No: Continúa en 13.</p>	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
8	<p>Revisar la información registrada en la plataforma.</p> <p>Herramienta: Plataforma GOB.PE.</p> <p>Actividad a efectuar:</p> <p>-Observación a reclamo: Continúa en 9.</p> <p>-No es competencia de la BNP: Continúa en 11.</p> <p>-No es un reclamo: Continúa en 12.</p> <p>-Competencia de la BNP: ¿Reclamo dirigido a la sede San Borja?</p> <p>Sí: Continúa en 15.</p> <p>No: Continúa en 13.</p>	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
9	<p>Notificar al/a la ciudadano/a la subsanación de observaciones.</p> <p>Nota: Plazo de subsanación, dos (2) días hábiles.</p> <p>¿Ciudadano/a subsanó observaciones?</p> <p>Sí: ¿Reclamo dirigido a la sede San Borja?</p> <p>Sí: Continúa en 15.</p> <p>No: Continúa en 13.</p> <p>No: Continúa en 10.</p>	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
10	<p>Notificar el hecho y archivar el reclamo.</p> <p>Nota: El/la ciudadano/a puede interponer nuevamente el mismo reclamo con la información completa.</p> <p>Herramienta: Plataforma GOB.PE.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
11	<p>Derivar el reclamo a la entidad competente, notificar al/ a la ciudadano/a y archivar.</p> <p>Herramienta: Plataforma GOB.PE.</p> <p>Fin del procedimiento.</p>	-	GG/ GBPL Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede

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	Procedimiento		Código	GG-PR-02
	Atención de reclamos		Versión	02
			Página	4 de 7

12	Derivar hacia el canal y/o trámite correspondiente, notificar al/ a la ciudadano/a y archivar. Fin del procedimiento.	-	GG/ GBPL	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos o Responsable de Sede
	S05.01.01 Atención de sugerencias: Proceso que describe la gestión de 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.			
	S05.01.03 Atención de quejas por defecto de tramitación: Proceso que describe la gestión de las quejas por defectos de tramitación, respecto a un procedimiento administrativo seguido ante la Biblioteca Nacional del Perú.			
	S05.01.04 Atención de solicitudes de acceso a la información pública: Proceso que describe la evaluación de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas ante la Biblioteca Nacional del Perú.			
13	Efectuar acciones para dilucidar los hechos reclamados.	-	GBPL	Responsable de Sede
14	Elaborar y remitir la respuesta a través del medio de comunicación consignado por el/la ciudadano/a. Nota: De corresponder, comunica las acciones efectuadas al/ a la Coordinador/a de la GBPL para la aplicación de mejoras en el proceso. Herramienta: Plataforma GOB.PE. Fin del procedimiento.	-	GBPL	Responsable de Sede
15	Derivar el reclamo a la(s) unidad(es) de organización reclamada(s). Herramienta: Plataforma GOB.PE.	-	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
16	Analizar el reclamo. Herramienta: Plataforma GOB.PE.	-	Órgano de la BNP	Servidor/a Responsable de la Unidad Organizacional Reclamada
17	Efectuar acciones para dilucidar los hechos reclamados.	-	Órgano de la BNP	Servidor/a Responsable de la Unidad Organizacional Reclamada
18	Derivar el reclamo al/a la servidor/a que elaborará el descargo. Nota: Con copia al/a la Jefe/a o Director/a del órgano. Herramienta: e-GD BNP.	-	Órgano de la BNP	Servidor/a Responsable de la Unidad Organizacional Reclamada
19	Elaborar y derivar el descargo al/a la servidor/a responsable de la unidad de organización reclamada. Nota: Con copia al/a la Jefe/a o Director/a del órgano. Herramienta: e-GD BNP. En paralelo: Continúa en 20 y en 22.	-	Órgano de la BNP	Servidor/a de la Unidad Organizacional Reclamada
20	Revisar información y efectuar medidas correctivas. Herramienta: e-GD BNP. ¿Aplica mejora de procesos? Sí: Continúa en 21. No: Fin del procedimiento.	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a de la Unidad Organizacional Reclamada
21	Evaluar las mejoras a implementar y elaborar cronograma de actividades. Nota: Coordinación con los órganos involucrados en la implementación de la mejora. Fin del procedimiento.	-	Órgano de la BNP	Director/a o Jefe/a de la Unidad Organizacional Reclamada
	E02.02.03 Implementación de mejora de procesos: Proceso que describe la secuencia de actividades para el análisis de la información correspondiente a la mejora de procesos.			
22	Revisar el descargo. Herramienta: e-GD BNP.	-	Órgano de la BNP	Servidor/a Responsable de la Unidad Organizacional Reclamada
23	Elaborar y derivar el proyecto de respuesta vinculado al bien o servicio reclamado. Herramienta: Plataforma GOB.PE.	-	Órgano de la BNP	Servidor/a Responsable de la Unidad Organizacional Reclamada
24	Revisar y consolidar, de ser el caso, el proyecto de respuesta de la(s) unidad(es) orgánica(s) vinculadas al bien o servicio reclamado. Herramienta: Plataforma GOB.PE.	-	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos

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	Procedimiento	Código	GG-PR-02
	Atención de reclamos	Versión	02
		Página	5 de 7

25	<p>Enviar la respuesta a través del medio de comunicación consignado por el/la ciudadano/a. Herramienta: Plataforma GOB.PE. ¿SGP solicita informe anual de resultados de la gestión de reclamos? Sí: Continúa en 26. No: Continúa en 28.</p>	-	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos
26	<p>Elaborar y derivar el informe anual de gestión de reclamos a la GG. Nota: El informe debe contener lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro de reclamos. • Implementación del libro de reclamaciones. • Cumplimiento del proceso. • Procedimiento interno. • Servicios de control posterior • Acciones de mejora. <p>Herramienta: e-GD BNP.</p>	-	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos (titular o alterno)
27	<p>Revisar y remitir el informe anual a la SGP. Herramienta: Plataforma GOB.PE. Fin del procedimiento.</p>	-	GG	Gerente/a General
28	<p>Elaborar y derivar el informe de gestión de reclamos Nota: -Se adjunta el reporte de reclamos. -Periodicidad del informe:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trimestral para la GG. • De acuerdo a norma y/o solicitud de la OCI. <p>Herramienta: e-GD BNP</p>	Modelo de reporte de reclamos	GG	Responsable del Proceso de Gestión de Reclamos (titular o alterno)
29	<p>Derivar el informe a la Jefatura u OCI, según corresponda. Herramienta: e-GD BNP Fin del procedimiento.</p>	-	GG	Gerente/a General
Documentos que se generan				
<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a reclamo. • Informe de gestión de reclamos. 				
Registros				
-				

Anexo

- Anexo N° 1: Modelo de reporte de reclamos”.



Firmado digitalmente por
 POSTIGO CLAYTON ANTONIO
 ID: 201131379863 soft
 Fecha: 2021/05/03 19:24:52-0500



Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AROTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:52:58-0500



Firmado digitalmente por
 MALDONADO
 RODRIGUEZ Ricardo
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:20:18-0500



Firmado digitalmente por
 PALOMARES VILLANUEVA Carlos
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03 19:14:17-0500

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: Modelo de reporte de reclamos
1. Datos generales de la entidad

Nombre de la entidad	Sede	Ubicación de la Sede (Dirección/Distrito/Provincia/Departamento)
-----------------------------	-------------	--

2. Datos de Libro de reclamaciones

Nombre del responsable de L.R.	Período del reporte	Fecha del reporte
---------------------------------------	----------------------------	--------------------------

Libro de reclamaciones	Virtual <input type="radio"/> Físico <input type="radio"/>	¿Existen avisos en los que se indique la existencia del libro de reclamaciones y el derecho que poseen las personas para solicitarlo?	Si <input type="radio"/> No <input type="radio"/>
-------------------------------	--	--	---

N°	Fecha de registro	Código de reclamo	Tipo de Registro	Motivo del reclamo	Descripción del reclamo (resumen)	Nombre de la persona	Tipo de documento	N° de documento	Unidad o unidades orgánicas reclamadas	Fecha de respuesta	Tipo de respuesta	Derivada a otra entidad	Tiempo de atención (días hábiles)	Medida adoptada	Estado del reclamo	Motivo de archivo

Respuestas preestablecidas

Tener en cuenta las opciones preestablecidas al momento de completar el formulario.

Tipo de registro:

- Reclamo
- Queja
- Denuncia
- Otros

*Sólo cuando el tipo de registro sea reclamo, contestar con alguna alternativa de la lista.

Motivo del reclamo:

- Trato profesional en la atención
- Tiempo
- Procedimiento
- Infraestructura
- Información
- Resultado
- Confianza
- Disponibilidad

Tipo de documento:

- DNI
- Carné de extranjería
- Pasaporte

Tipo de respuesta:

- Aceptada
- Denegada
- Derivación por competencia
- Queja/denuncia


Estado de reclamo:


- Pendientes
- En espera
- Finalizado

*Sólo si el reclamo ha finalizado, contestar con alguna alternativa de la lista.

Motivo de archivo:

- Por desistimiento
- Por no subsanación
- Por duplicidad
- Por derivación a otra entidad
- Por no ser reclamo
- Término de la atención

	Procedimiento	Código	GG-PR-10
	Atención de servicios archivísticos	Versión	02
		Página	1 de 6

	Órgano	Firma y sello
Elaborado por:  <small>Firmado digitalmente por ANDREA CELMIRA POSTIGO CUENTAS DN: cn=ANDREA CELMIRA POSTIGO CUENTAS, o=BNP, ou=BNP, email=andrea.postigo@bnp.gob.pe Motivo: Doy V B Fecha: 2021/05/03 15:27:00</small> Andrea Celmira Postigo Cuentas	Gerencia General Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	
Revisado por: Ricardo Maldonado Rodríguez	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
Aprobado por: Carlos Felipe Palomares Villanueva	Gerencia General	

Control de cambios del documento					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo ¹	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio
1	05/21	M	Caracterización, Condiciones Generales y Desarrollo del Procedimiento	Actualización de definiciones y descripción de actividades.	Coordinadora del Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria



Firmado digitalmente por JIMENEZ AROTINCO Angelica FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V B Fecha: 2021/05/03 19:56:03-0500


Firmado digitalmente por MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V B Fecha: 2021/05/03 19:22:59-0500


Firmado digitalmente por PALOMARES VILLANUEVA Carlos FAU 20131379863 soft Motivo: Doy V B Fecha: 2021/05/03 19:19:53-0500

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	Procedimiento	Código	GG-PR-10
	Atención de servicios archivísticos	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	S05.02	Gestión documentaria.
Nivel 2	S05.02.02	Administración del archivo.
Nivel 3	S05.02.02.04	Atención de servicios archivísticos.

Caracterización de elementos	
Tipo	Soporte.
Objetivo	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.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú. Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú. 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 de Gerencia General N° 010-2019-BNP-GG, que aprueba la Directiva "Implementación del Sistema Institucional de Archivos de la Biblioteca Nacional del Perú".
Alcance	Desde atender las solicitudes de acceso a la información disponible en el Archivo Central hasta brindar los servicios archivísticos solicitados.
Órganos involucrados	Gerencia General.
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> 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. Archivo Central: 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. Archivo de Gestión: 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. Consulta de documento archivístico: Servicio archivístico en el cual se brinda acceso al documento archivístico para su revisión y/o lectura en un ambiente controlado en las instalaciones del Archivo Central de la BNP Copias de documento archivístico: Servicio archivístico en el cual se reproduce un ejemplar del documento archivístico a través del fotocopiado y/o medio tecnológico, de acuerdo a la disponibilidad y estado del documento. Digitalización de documento archivístico: Servicio archivístico en el cual se realiza la conversión del documento archivístico en papel a imagen digital, posteriormente es entregado en formato PDF y/o análogo que permita su remisión de manera electrónica. Préstamo de documento archivístico: Servicio archivístico en el cual se realiza el préstamo y/o utilización del documento archivístico, previa coordinación con el Archivo Central. Documento archivístico: Documento que contiene una información de cualquier fecha, forma y soporte, producido o recibido por una persona natural o jurídica, institución pública o privada en el ejercicio de su actividad y cualquier otro que se genere como resultado del avance tecnológico. Responsable del Archivo Central: 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. 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.
Dueño del Proceso	Gerente/a General.

Condiciones Generales	
Las solicitudes de servicios archivísticos disponibles para los órganos de la BNP son préstamos y consultas, digitalización y copias de documentos archivísticos que se encuentren en custodia del Archivo Central de la entidad.	
Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente

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
ANGÉLICA FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B'
Fecha: 2021/05/03
19:56:33-0500




Firmado digitalmente por
ANGÉLICA FAU
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B'
Fecha: 2021/05/03
19:56:33-0500



Firmado digitalmente por
RICARDO RODRIGUEZ
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B'
Fecha: 2021/06/02
19:22:59-0500




Firmado digitalmente por
RICARDO RODRIGUEZ
20131379863 soft
Motivo: Doy V. B'
Fecha: 2021/06/02
19:22:59-0500

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	GG-PR-10
	Atención de servicios archivísticos	Versión	02
		Página	3 de 6

<ul style="list-style-type: none"> Solicitud de servicio archivístico. 		<ul style="list-style-type: none"> 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>			
1	<p>Recibir y derivar la solicitud de información por parte de los órganos de la BNP.</p> <p>Herramienta: e-GD BNP.</p>	-	GG	Coordinador/a del EACGD
2	<p>Recibir la solicitud de información por parte de los órganos de la BNP.</p> <p>Herramienta: e-GD BNP.</p>	Formato de solicitud de servicio archivístico	GG	Responsable del Archivo Central
3	<p>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
4	<p>Revisar que la solicitud cumpla con tener la información necesaria para iniciar su búsqueda.</p> <p>Nota: Cuando corresponda se solicita al órgano subsanar alguna observación encontrada. La respuesta de solicitud de información será remitida en un máximo de 5 días hábiles, en caso la búsqueda requiera más días del plazo establecido, se informará al órgano solicitante.</p>	-	GG	Responsable del Archivo Central
5	<p>Derivar para iniciar búsqueda del documento solicitado.</p>	-	GG	Responsable del Archivo Central
6	<p>Identificar si el documento se encuentra en custodia del Archivo Central de la BNP.</p> <p>Herramienta: Inventario de archivos por órgano.</p> <p>¿El documento se encuentra en el Archivo Central?</p> <p>No: Continúa en 7.</p> <p>Sí: Continúa en 8.</p>	-	GG	Asistente del Archivo Central
7	<p>Comunicar al/a la Responsable del Archivo Central.</p> <p>Continúa en 15.</p>	-	GG	Asistente del Archivo Central
8	<p>Realizar búsqueda del documento en los repositorios del Archivo Central.</p>	-	GG	Asistente del Archivo Central
9	<p>Retirar el documento solicitado de los repositorios y disponer según solicitud de servicio archivístico.</p> <p>Tipos de solicitud de servicio archivístico:</p> <p>Digitalización: Continúa en 10.</p> <p>Copias: Continúa en 11.</p> <p>Consultas y préstamos: 13.</p>	-	GG	Asistente del Archivo Central
10	<p>Escanear documento solicitado y remitir en formato PDF.</p> <p>Nota: Puede involucrar almacenar información en dispositivo informático.</p> <p>Continúa en 15.</p>	-	GG	Asistente del Archivo Central
11	<p>Fotocopiar documentos.</p> <p>Nota: En caso de copias autenticadas se coordina con el fedatario de la entidad.</p>	-	GG	Asistente del Archivo Central
12	<p>Comunicar al/a la Responsable del Archivo Central disponibilidad de documentos.</p>	-	GG	Asistente del Archivo Central
13	<p>Comunicar al órgano solicitante la disponibilidad de la copia, si estamos y/o espacio de consulta del documento archivístico.</p> <p>Nota: Se realiza a través de correo electrónico.</p>	Formato de solicitud de servicio archivístico	GG	Responsable del Archivo Central
14	<p>Entregar de manera presencial la información solicitada por órgano de la BNP.</p>	-	GG	Responsable del Archivo Central
15	<p>Establecer canal de respuesta.</p> <p>Canales de respuesta:</p> <p>Correo electrónico: Continúa en 16.</p> <p>e-GD BNP: Continúa en 17.</p>	-	GG	Responsable del Archivo Central
16	<p>Remitir información a órgano solicitante por correo electrónico.</p> <p>Nota: Se solicita enviar conformidad de recepción del servicio entregado.</p> <p>Continúa en 19.</p>	-	GG	Responsable del Archivo Central

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	Procedimiento	Código	GG-PR-10
	Atención de servicios archivísticos	Versión	02
		Página	4 de 6

17	Elaborar y emitir respuesta de solicitud de servicio archivístico. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Responsable del Archivo Central
18	Recibir y remitir respuesta a órgano de la BNP. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
19	Registrar en base de datos de servicios archivísticos. Herramienta: Servicios Archivísticos.	-	GG	Asistente del Archivo Central
20	Elaborar y remitir informe mensual de servicio archivístico. Herramienta: e-GD BNP.	-	GG	Responsable del Archivo Central
21	Recibir y tomar conocimiento de la respuesta a las solicitudes de servicios archivísticos. Herramienta: e-GD BNP. Fin del procedimiento.	-	GG	Coordinador/a del EACGD
Documentos que se generan				
-				
Registros				
<ul style="list-style-type: none"> GG-FO-12 Solicitud de servicio archivístico. 				

Anexo


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


 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2021/05/03
 19:56:39-0500


 Firmado digitalmente por
MALDONADO
 RODRIGUEZ Ricardo
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2021/05/03
 19:22:59-0500


 Firmado digitalmente por
PALOMARES VILLANUEVA Carlos
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V° B°
 Fecha: 2021/05/03 19:19:53-0500

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	Procedimiento	Código	GG-PR-10
	Atención de servicios archivísticos	Versión	02
		Página	5 de 6

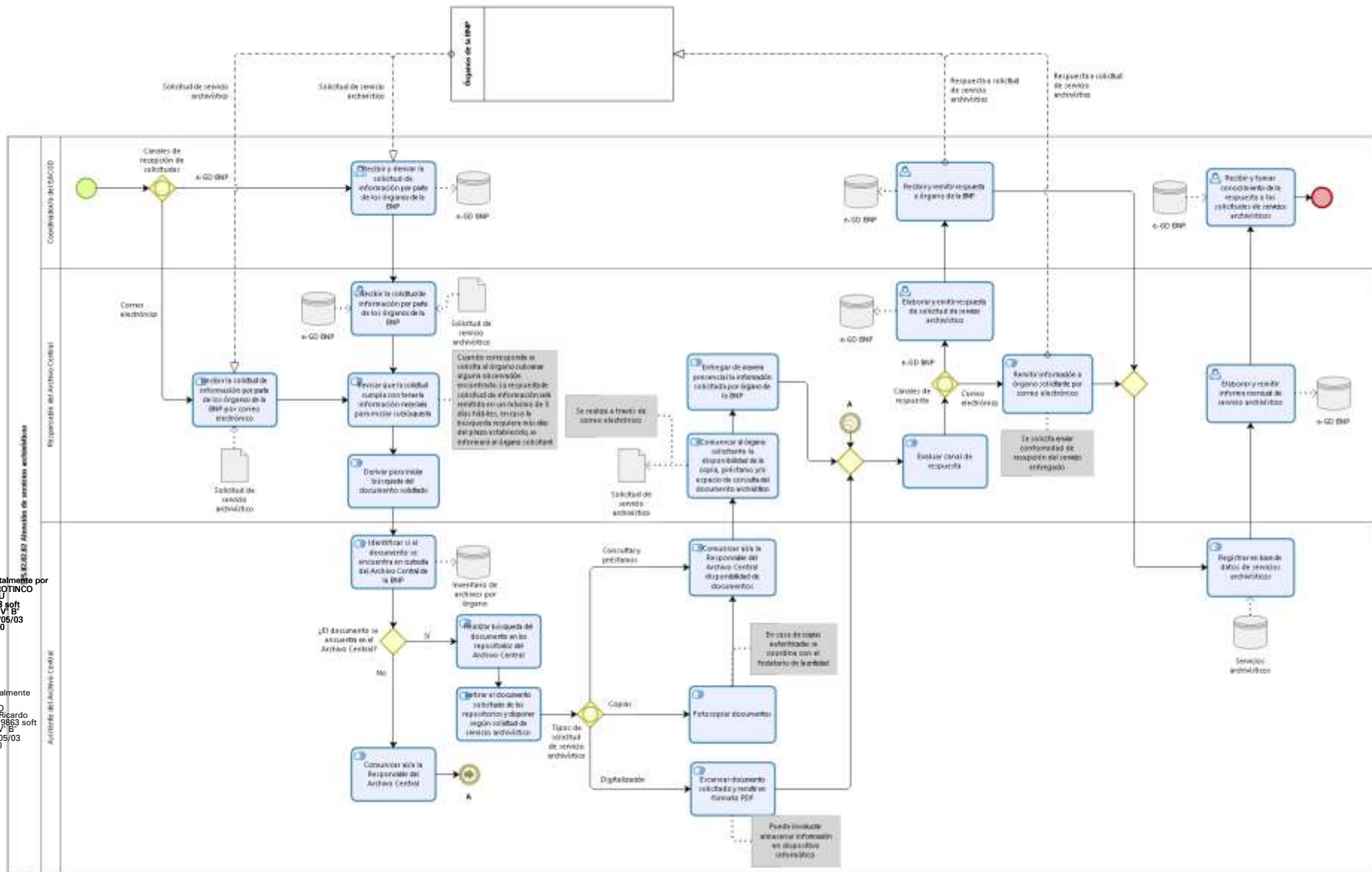
Diagrama


 Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:56:30-0500


 Firmado digitalmente por
MALDONADO
 RODRIGUEZ Ricardo
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:22:59-0500


 Firmado digitalmente por
FALCÓN VILLALBA Carlos
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2021/05/03 19:15:53-0500


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
JIMENEZ AROTINCO
Angélica FAU
20131378663 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2021/05/03
19:56:30-0500

Firmado digitalmente por
MALDONADO RODRIGUEZ Ricardo
FAU 20131378663 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2021/05/03
19:22:59-0500

Firmado digitalmente por
PAZMANS VILLANUEVA Carlos
FAU 20131378663 soft
Motivo: Doy V B
Fecha: 2021/05/03
19:15:00-0500

	Procedimiento	Código	GG-PR-10
	Atención de servicios archivísticos	Versión	02
		Página	7 de 6

Anexo N° 1: Formato “GG-FO-12 Solicitud de servicio archivístico”

	Formato	Código	GG-FO-12
	Solicitud de servicio archivístico	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:	___	MEDIOS DE ENTREGA	
• 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:			V. B. Jefe/a o Director/a del Órgano o Coordinador/a del ET		
IV. ATENCIÓN DE LA SOLICITUD					
FIRMA DE ATENCIÓN			OBSERVACIÓN:		
Nombre y Apellido:					
V. CONFORMIDAD DE SERVICIO					
¿Es 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
 PALOMARES VILANUEVA Carlos
 Fecha: 2021/05/03 18:19:53-0500


Firmado digitalmente por
 JIMENEZ AROTINCO
 Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:56:39-0500

Firmado digitalmente por
 MALDONADO
 RODRIGUEZ Ricardo
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Doy V B
 Fecha: 2021/05/03
 19:22:59-0500

Firmado digitalmente por
 PALOMARES VILANUEVA Carlos
 Fecha: 2021/05/03 18:19:53-0500

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

INDICADOR N° 4: SOLICITUDES DE SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS ATENDIDAS

 biblioteca nacional del peru	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO
Proceso	S05.02.02.04 Atención de servicios archivísticos.
Objetivo	Atender los requerimientos de información solicitados por los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú, custodiada por el Archivo Central.
Indicador	Solicitudes de servicios archivísticos atendidas.
Finalidad del Indicador	Identificar el grado de cumplimiento en la entrega oportuna de documentos, en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles desde el día solicitado al Archivo Central.
Fórmula	$X_i = \frac{A_{(i)}}{B_{(i)}} * 100\%$ <p>Dónde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • X_i: Porcentaje de cumplimiento en la entrega oportuna de información del Archivo Central de la Biblioteca Nacional del Perú, al trimestre i. • A_i: Número de servicios entregados en el plazo oportuno por el Archivo Central, al trimestre i. • B_i: Número de servicios entregados por el Archivo Central, al trimestre i. • i: 1, 2, 3 y 4.
Unidad de Medida	Porcentaje.
Frecuencia	Trimestral.
Oportunidad de Medida	Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles siguientes del trimestre a evaluar.
Línea Base	-
Meta	$X_i \geq 95\%$ (2020).
Fuente de datos	Registro de atención de servicios archivísticos. <i>Información contrastada mediante correos electrónicos dando respuesta a las solicitudes de servicios archivísticos.</i>
Responsable	Equipo de Trabajo de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria de la Gerencia General.