



Firmado digitalmente por
PALOMARES VILLANUEVA Carlos Felipe FAU 20131379863
soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2022/01/17 18:07:41-0500

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 000005-2022-BNP-GG Lima, 17 de enero de 2022

VISTOS:

Los Informes Técnicos N° 000050-2021-BNP-GG-OA-EAF y N° 000096-2021-BNP-GG-OA-EAF de fechas 30 de agosto y 17 de diciembre de 2021, respectivamente, del Equipo de Trabajo de Administración Financiera de la Oficina de Administración; el Memorando Múltiple N° 000146-2021-BNP-GG-OA de fecha 31 de agosto de 2021 y el Memorando N° 001729-2021-BNP-GG-OA de fecha 20 de diciembre de 2021, de la Oficina de Administración; el Informe Técnico N° 000093-2021-BNP-GG-OPP-EMO de fecha 27 de diciembre de 2021, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento; los Proveídos N° 000947-2021-BNP-GG-OPP y N° 001434-2021-BNP-GG-OPP de fechas 31 de agosto y 21 de diciembre de 2021, respectivamente, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; los Memorandos N° 000791-2021-BNP-GG-OPP y N° 001059-2021-BNP-GG-OPP de fechas 14 de septiembre y 28 de diciembre de 2021, respectivamente, de Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe Legal N° 000017-2021-BNP-GG-OAJ de fecha 13 enero de 2022, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

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

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

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

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

Que, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, "Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública" (en adelante,

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Biblioteca Nacional del Perú. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 14/01/2022. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.
URL: <https://verificador.bnp.gob.pe/>
CVD: 0001 1770 4224 4546



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

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

Que, el numeral 6.2.3 de la citada Norma Técnica precisa respecto a 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, mediante Resolución de Gerencia General N° 000083-2021-BNP-GG, se aprueba el Mapa de Procesos de la Biblioteca Nacional del Perú, en el cual se han identificado y desarrollado once (11) Procesos de Nivel 0 (3 Misionales, 3 Estratégicos y 5 de Soporte), entre ellos, el Proceso de Soporte “S01: Gestión Administración y Financiera”;

Que, a través de la Resolución de Gerencia General N° 064-2021-BNP-GG, se aprueba la Metodología denominada “Elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú”, Versión 03, la cual establece los 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° 059-2021-BNP-GG, se aprobó el “Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S01 – Gestión Administrativa y Financiera”, el cual tiene como objetivo estandarizar los procedimientos desarrollados en la Oficina de Administración de la Biblioteca Nacional del Perú, a fin de proporcionar un instrumento de información y orientación a todos/as los/as servidores/as que intervienen directa o indirectamente en la ejecución de las actividades;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 000159-2021-BNP de fecha 31 de diciembre de 2021, se ratificaron los Equipos de Trabajo de la Biblioteca Nacional del Perú, creados mediante las Resoluciones Jefaturales N° 064-2018-BNP y N° 093-2018-BNP, modificados por las Resoluciones Jefaturales N° 063-2019-BNP, N° 029-2020-BNP, N° 181-2020-BNP y N° 046-2021-BNP, contando con un total de veintidós (22) Equipos de Trabajo, entre ellos, el Equipo de Trabajo de Administración Financiera;

Que, por medio del Memorando N° 001729-2021-BNP-GG-OA de fecha 20 de diciembre de 2021, la Oficina de Administración remitió el Informe Técnico N° 000096-2021-BNP-GG-OA-EAF de fecha 17 de diciembre de 2021, de su Equipo de Trabajo de Administración Financiera, con el cual se emitió opinión favorable sobre la modificación del “Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S01 – Gestión Administrativa y Financiera”, a fin de actualizar el procedimiento de Gestión de Ingresos (Código OA-PR-38), señalando entre otros aspectos, lo siguiente:

“2.6 Entre los procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú SO1 – Gestión Administrativa y Financiera, se encuentra en el de Gestión de ingresos (código de OA-PR-38), el cual contempla los procedimientos desarrollados en la

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Biblioteca Nacional del Perú. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 14/01/2022. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.
URL: <https://verificador.bnp.gob.pe/>
CVD: 0001 1770 4224 4546



ejecución de ingresos; sin embargo, se ha detectado que no contempla las actividades de devolución y los diferentes medios de pago que afectan la gestión de ingresos.

2.7 En virtud de lo expuesto, se advierte que se presentan muchos casos en los/as que pagan por algún servicio y/o adquisición de un bien solicitan devoluciones, debido a que ya no se requiere el servicio, el servicio fue interrumpido (se prestó de manera parcial), pagaron un concepto equivocado, no están conformes u otros factores.

2.8 Aunado a lo expuesto, cabe señalar que, actualmente solo se cuenta con dos (2) métodos para efectuar devoluciones: (i) orden de pago electrónica y (ii) carta orden, los cuales se diferencian en la forma y el tiempo de atención; por lo cual, este Equipo de Trabajo ha elaborado un formulario detallado para que los usuarios que requieren devoluciones puedan elegir el método que más le favorezca y, a su vez, brinden información necesaria para ejecutar la devolución. Asimismo, se estima pertinente que dicho formulario se articule con el Procedimiento de Gestión de Ingresos (Código OA-PR-38).

2.9 Asimismo, se ha identificado que dicho procedimiento no contempla los diferentes métodos de pago que tiene la BNP, los cuales se detallan a continuación:

- Cobranza en efectivo.
- Cobranza por tarjeta de débito/crédito (POS).
- Depósitos en las cuentas corrientes de la BNP.
- Transferencias bancarias/interbancarias a las cuentas corrientes de la BNP.

2.10 Cabe señalar que, existen problemas en la clasificación de los conceptos de ingresos, debido a que el Equipo de Trabajo de Administración Financiera no recibe los datos del usuario y el concepto de pago. Asimismo, se ha observado que las operaciones de pago pueden ser extornadas por la entidad financiera, devolviendo el monto pagado a la cuenta del usuario. Esta situación, en algunos casos, origina que se brinde el servicio sin haber confirmado el ingreso del dinero a las cuentas corrientes de la BNP.

2.11 Por lo expuesto, en coordinación con el Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto se ha elaborado la modificación de la ficha de procedimiento OA-PR-38 "Gestión de ingresos" Versión 02, el cual está incorporando el flujo de actividades para cada método de pago; así como, el formulario y el flujo de actividades para la devolución de pagos de bienes o servicios de la BNP. Asimismo, se ha modificado la ficha de proceso del mismo. Se adjunta la propuesta de documento. 2.12. Finalmente, este Equipo de Trabajo, bajo el ámbito de su competencia, considera que es necesario modificar el procedimiento de Gestión de ingresos (Código OA-PR-38), con el fin de complementarlo con las actividades de devoluciones y de métodos de pago, de modo que se asegure contar con un procedimiento fidedigno a las actividades de la Gestión de Ingresos.

2.12 Finalmente este Equipo de Trabajo, bajo el ámbito de su competencia, considera que es necesario modificar el procedimiento de Gestión de ingresos (OA-PR-38), con el fin de complementarlo con las actividades de devoluciones y de métodos de pago, de modo que se asegure contar con un procedimiento fidedigno a las actividades de la Gestión de Ingresos.

(...)

3.11 Se solicita modificar el "Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S01 – Gestión Administrativa y Financiera", a fin de actualizar el procedimiento de Gestión de Ingresos (Código OA-PR-38), con el fin de complementarlo con las actividades de devoluciones y métodos de pago, de modo que se asegure contar con un procedimiento fidedigno a las actividades de la Gestión de ingresos."



Que, mediante Memorando N° 001059-2021-BNP-GG-OPP de fecha 28 de diciembre de 2021, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto remitió e hizo suyo el Informe Técnico N° 000093-2021-BNP-GG-OPP-EMO de fecha 27 de diciembre de 2021, de su Equipo de Trabajo de Modernización, con el cual se emitió opinión favorable, en el marco de sus competencias, respecto de la propuesta de modificación del procedimiento “OA-PR-38 Gestión de Ingresos” del “Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S01 – Gestión Administrativo y Financiera”, precisando lo siguiente:

“2.7 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 recursos humanos, contabilidad, tesorería y abastecimiento; así como el seguimiento de la ejecución del gasto, la gestión patrimonial, la cobranza coactiva, servicios generales y el mantenimiento a la infraestructura de la BNP”.

2.8 La Oficina de Administración a través del Equipo de Trabajo de Administración Financiera ha presentado en el marco de sus funciones la propuesta de modificación del procedimiento denominado “Gestión de ingresos”, cuyo objetivo es “Asegurar la disponibilidad de los fondos públicos de ingresos por servicios, bienes, ejecución de una garantía o por aplicación de penalidades a proveedores, así como gestionar las solicitudes de devolución parciales o totales de un bien o servicio”.

2.9 En ese sentido, según el Informe Técnico N° 000096-2021-BNP-GG-OA-EAF, el Equipo de Trabajo de Administración Financiera presenta la propuesta de modificación del procedimiento en mención, (...)

*2.10 Cabe señalar que, las modificaciones propuestas se encuentran en la sección de desarrollo del procedimiento de la ficha de procedimiento **OA-PR - 38 Gestión de Ingresos**, estas modificaciones involucran la incorporación de actividades respecto a los diferentes métodos de pago y a la solicitud de devolución de pagos de bienes o servicios; así como, de un modelo de formulario en relación a la solicitud de devolución de pago. Las citadas modificaciones permitirán un mejor entendimiento para los/as servidores/as involucrados/as en las acciones a ejecutar; así como, a tener un flujo establecido para los métodos de pago y la devolución de pago de bienes o servicios en atención a los usuarios que lo requieran.*

(...)

3.1 Por lo expuesto en el análisis del presente informe, corresponde emitir opinión favorable a la propuesta de modificación del procedimiento “OA-PR-38 Gestión de Ingresos” del “Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S01 – Gestión Administrativo y Financiera”, presentado por la Oficina de Administración a través de su Equipo de Trabajo de Administración Financiera.

3.2 La propuesta de modificación del “Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S01 – Gestión Administrativo y Financiera”, aprobado con Resolución de Gerencia General N° 059-2021-BNP-GG, contiene el siguiente detalle:

- *En el Anexo N° 2 se modifica la ficha de proceso nivel 2 S01.02.01.*
- *En el Anexo N° 3 se modifica la ficha de procedimiento “OA-PR-38 Gestión de Ingresos”.*

(...)

Que, mediante los documentos de los vistos, los órganos intervinientes emitieron opinión favorable sobre la propuesta de modificación del procedimiento “OA-PR-38 Gestión de Ingresos” del “Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S01 – Gestión Administrativo y Financiera”;

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, respecto del órgano competente para la modificación del mencionado Procedimiento, cabe precisar que, la 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, señala que la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa;

Que, el numeral 5.3 de la Metodología denominada “Elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú”, Versión 03 señala que los procesos y procedimientos caracterizados son aprobados mediante Resolución de Gerencia General, acorde a lo establecido en el numeral 6.2.3 de la Norma Técnica;

Que, mediante Informe Legal N° 000017-2022-BNP-GG-OAJ de fecha 13 de enero de 2022, la Oficina de Asesoría Jurídica señaló que el Gerente General se encuentra facultado para emitir el acto resolutorio por medio del cual se apruebe la propuesta de modificación del procedimiento “OA-PR-38 Gestión de Ingresos” del “Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S01 – Gestión Administrativo y Financiera”;

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

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.- MODIFICAR los Anexos N° 2 y N° 3” del “Manual de Procedimiento de la Biblioteca Nacional del Perú S01 – Gestión Administrativa y Financiera”, aprobada por Resolución Gerencia General N° 059-2021-BNP-GG, de fecha 16 de julio del 2021, conforme al siguiente detalle:

- Anexo N° 2 - Ficha de proceso de nivel 2 S01-02-01
- Anexo N° 3- Ficha de procedimiento “OA-PR-38 Gestión de ingresos”

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

Regístrese y comuníquese.

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

Esta es una representación impresa cuya autenticidad puede ser contrastada con la representación imprimible localizada en la sede digital de la Biblioteca Nacional del Perú. La representación imprimible ha sido generada atendiendo lo dispuesto en la Directiva N° 003-2021-PCM/SGTD. La verificación puede ser efectuada a partir del 14/01/2022. Base Legal: Decreto Legislativo N° 1412, Decreto Supremo N° 029-2021-PCM y la Directiva N° 002-2021-PCM/SGTD.
URL: <https://verificador.bnp.gob.pe/>
CVD: 0001 1770 4224 4546





Firmado digitalmente
 CHERYLIND CARRERA
 FOLIO 20131279603.pdf
 Modulo 020 V. E.
 Fecha: 2022/01/14
 15:13:53-0500



Firmado digitalmente
 por
 GUTIERREZ LEON,
 JORGE ALBERTO FOLIO
 20131279603.pdf
 Modulo 020 V. E.
 Fecha: 2022/01/14
 15:13:53-0500




Firmado digitalmente
 por
 SANCHEZ GONZALEZ,
 ROMERO FOLIO
 20131279603.pdf
 Modulo 020 V. E.
 Fecha: 2022/01/14
 15:13:53-0500




Firmado digitalmente
 por
 ROMERO ESTELA Erika
 FOLIO 20131279603.pdf
 Modulo 020 V. E.
 Fecha: 2022/01/17
 12:14:15-0500



		FICHA DEL PROCESO DE NIVEL 2		Tipo	Soporte
				Versión	02
Proceso de Nivel	Código del proceso	Nombre			
Nivel 0	S01	Gestión administrativa y financiera.			
Nivel 1	S01.02	Gestión contable y financiera.			
Nivel 2	S01.02.01	Gestión de ingresos.			

Caracterización del Proceso			
Objetivo	Asegurar la disponibilidad de los fondos públicos de ingresos por servicios, bienes, ejecución de una garantía o por aplicación de penalidades a proveedores.		
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • BNP: Biblioteca Nacional del Perú. • EAF: Equipo de Trabajo de Administración Financiera. • OA: Oficina de Administración. • SIAF: Sistema Integrado de Administración Financiera. • SIGA BNP: Sistema Integrado de Gestión Administrativa de la BNP. <ul style="list-style-type: none"> • Comprobante de pago: Documento que acredita la transferencia de un bien, la entrega en uso o la prestación de un servicio. • Órgano responsable de brindar servicios: Órgano de la BNP que es responsable de brindar servicios en la BNP. 		
Dueño del Proceso	Jefe/a de la OA.		
Indicador de desempeño	-		
Proveedores	Entradas	Salidas	Clientes
<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • S01.02.03 Custodia y devolución de garantías. 	<ul style="list-style-type: none"> • Información para el pago del bien o servicio. • Papeleta de depósito producto de la ejecución de una garantía. • Papeleta de depósito por aplicación de penalidad a proveedor. • Formulario de devolución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobantes de pago. • Recibos de ingresos. • Información de ingresos registrados. • Informe de sustento de no devolución. • Notificación del extorno de la transferencia bancaria o interbancaria. • Notificación de devolución. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ciudadanía. • Órgano de la BNP responsables en brindar servicios. • S01.02.03 Custodia y devolución de garantías. • S01.02.06 Declaración de obligaciones tributarias. • S01.02.07 Conciliación de operaciones.
Controles	<ul style="list-style-type: none"> • Validación de información para emisión de comprobante de pago. • Validación de información para realización de devolución de pago. 		

Recursos	
Recursos humanos	Jefe/a o Director/a del Órgano Responsable de Brindar Servicios, Servidor/a del Órgano Responsable de Brindar Servicios, Jefe/a de la Oficina de Administración, Coordinador/a del EAF, Asistente en tesorería y Asistente en tesorería (Cajero/a).
Instalaciones	Oficinas administrativas.
Sistemas informáticos	SIGA BNP y SIAF – Módulo Administrativo.
Equipos	Equipo de cómputo, impresora y equipo telefónico.

	Procedimiento	Código	OA-PR-38
	Gestión de ingresos	Versión	02
		Página	1 de 7


 Firmado digitalmente por
 GUSTAVO L. TORRES
 Algoritmo: FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2022/01/14 16:13:25-0500

	Órgano	Firma y sello
Elaborado por: Manuel Martín Sánchez Aponte	Oficina de Administración	
Revisado por: Erika Susana Romero Estela	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	01/22	M	Todas las secciones	Actualización integral respecto a los métodos de pago e inclusión de la devolución de pagos	Coordinador/a del Equipo de Trabajo de Administración Financiera


 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ ARISTINCO Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2022/01/14 17:35:20-0500

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

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


 Firmado digitalmente por
 SANCHEZ APONTE Manuel Martin
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2022/01/14 17:35:20-0500

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	OA-PR-38
	Gestión de ingresos	Versión	02
		Página	2 de 7


 Firmado digitalmente por
 SANCHEZ APONTE Manuel Martin
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2022/01/14 17:35:20-0500

Procesos Relacionados		
Proceso de Nivel	Código de Proceso	Nombre
Nivel 0	S01	Gestión administrativa y financiera.
Nivel 1	S01.02	Gestión contable y financiera.
Nivel 2	S01.02.01	Gestión de ingresos.

Caracterización de elementos	
Tipo	Soporte
Objetivo	Asegurar la disponibilidad de los fondos públicos de ingresos por servicios, bienes, ejecución de una garantía o por aplicación de penalidades a proveedores, así como gestionar las solicitudes de devolución parciales o totales de un bien o servicio.
Base Normativa	<ul style="list-style-type: none"> Decreto Legislativo N° 1441, que regula el Sistema Nacional de Tesorería. Decreto Legislativo N° 1440, que regula el Sistema Nacional de Presupuesto Público. Decreto Legislativo N° 1438, que regula el Sistema Nacional de Contabilidad.
Alcance	Desde la recepción de la solicitud de pago de servicios o bienes; así como, de recepción de papeleta de depósito producto de la ejecución de una garantía o por aplicación de penalidad a proveedores hasta la entrega del comprobante de pago y/o la generación de los recibos de ingresos, o de corresponder hasta la notificación de la atención de la devolución de pago solicitado por el/la ciudadano/a.
Órganos involucrados	Oficina de Administración.
Siglas y Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> BNP: Biblioteca Nacional del Perú. EAF: Equipo de Trabajo de Administración Financiera. OA: Oficina de Administración. SIAF: Sistema Integrado de Administración Financiera. RUC: Registro Único de Contribuyente. SIGA BNP: Sistema Integrado de Gestión Administrativa de la BNP. SUNAT: Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria. <p> Comprobante de pago: Documento que acredita la transferencia de un bien, la entrega en uso o la prestación de un servicio. Órgano responsable de brindar servicios: Órgano de la BNP que es responsable de brindar servicios en la BNP. </p>
Dueño del Proceso	Jefe/a de la OA.


Condiciones Generales	
-	

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> Información para el pago del bien o servicio. Solicitud de registro de papeleta de depósito producto de la ejecución de una garantía. 	<ul style="list-style-type: none"> Ciudadano/a. S01.02.03 Custodia y devolución de garantías.

Desarrollo del Procedimiento				
Descripción de Actividad	Documentos de apoyo	Órgano	Responsable	
Tipo de ingreso: Papeleta de depósito por aplicación de penalidad a proveedores: Empieza en 1. Papeleta de depósito de ejecución de una garantía: Empieza en 2. Pago de bienes o servicios: Método de pago: Depósito en cuenta corriente o Transferencia Bancaria o Interbancaria: Empieza en 4. Pago en Efectivo o Pago con tarjeta de débito o crédito: Empieza en 3.				
1 Emitir nota de débito. Nota: El depósito de cheque por penalidad debe de haberse efectuado previamente por la BNP. Herramienta: SIGA BNP.	Papeleta de depósito por aplicación de penalidad a proveedores	OA	Asistente en Tesorería (Cajero/a)	
2 Registrar el monto con los datos del proveedor que incumplió el contrato.	-	OA	Asistente en Tesorería	


 Firmado digitalmente por
 SANCHEZ APONTE Manuel Martin
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2022/01/14 17:35:20-0500

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	OA-PR-38
	Gestión de ingresos	Versión	02
		Página	3 de 7



Firmado digitalmente por
 ALBERTO SANCHEZ APONTE
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2022/01/14 17:35:20-0500

	Herramienta: SIGA BNP. Continúa en 12.			(Cajero/a)
3	Consultar datos del ciudadano/a, del pago y de la emisión de la boleta o factura. Nota: Servicios: -De la sala de usuario. -De la sala de lectura. -Librería -Uso de ambientes, entre otros. ¿Tipo de comprobante a emitir? Boleta: Continúa en 6. Factura: Continúa en 7.	-	OA	Asistente en Tesorería (Cajero/a)
4	Remitir mediante correo electrónico información del ciudadano/a y del pago del bien o servicio. Nota: Recibe la constancia de transferencia o de depósito, incluyendo la siguiente información: •Concepto específico de pago. •RUC / DNI. •Razón Social / Apellidos y Nombres. •Dirección fiscal (personas jurídicas). •Correo electrónico del ciudadano/a.	-	Órgano Responsable en Brindar Servicios	Servidor/a
5	Recibir información del ciudadano/a y del pago del bien o servicio. ¿Tipo de comprobante a emitir? Boleta: Continúa en 6. Factura: Continúa en 7.	-	OA	Asistente en Tesorería (Cajero/a)
6	Validar número de DNI. Herramienta: SIGA BNP. Método de pago: Depósito en cuenta corriente o Transferencia Bancaria o Interbancaria: Empieza en 8. Pago en Efectivo o Pago con tarjeta de débito o crédito: Empieza en 10.	-	OA	Asistente en Tesorería (Cajero/a)
7	Validar número de RUC y datos en la web de SUNAT. Herramienta: SUNAT. Método de pago: Depósito en cuenta corriente o Transferencia Bancaria o Interbancaria: Empieza en 8. Pago en Efectivo o Pago con tarjeta de débito o crédito: Empieza en 10.	-	OA	Asistente en Tesorería (Cajero/a)
8	Verificar el monto y el estado bancario en la web del Banco de la Nación. Herramienta: Banco de la Nación. ¿Se extorno la transferencia bancaria o interbancaria? Sí: Continúa en 9. No: Continúa en 10.	-	OA	Asistente en Tesorería (Cajero/a)
9	Notificar el extorno de la transferencia bancaria o interbancaria. Fin del procedimiento.	-	OA	Asistente en Tesorería (Cajero/a)
	Ciudadano/a: Notificación del extorno de la transferencia bancaria o interbancaria			
	Órganos de la BNP responsables en brindar servicios: Notificación del extorno de la transferencia bancaria o interbancaria.			
10	Registrar el servicio o bien a pagar, el monto y los datos del ciudadano/a, según corresponda. Herramienta: SIGA BNP.	-	OA	Asistente en Tesorería (Cajero/a)
11	Emitir y entregar el comprobante de pago. Nota: Factura o boleta.	-	OA	Asistente en Tesorería (Cajero/a)
	Ciudadano/a: Comprobante de pago.			
	Órganos de la BNP responsables en brindar servicios: Comprobante de pago.			
	Generar reportes de recaudación y adjuntar los comprobantes de pago. Herramienta: SIGA BNP. Nota: Acción realizada al finalizar el turno de trabajo. -Reportes generados: • Reporte de recaudación detallado por clasificador.	-	OA	Asistente en Tesorería (Cajero/a)




Firmado digitalmente por
 ALBERTO SANCHEZ APONTE
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2022/01/14 17:35:20-0500



Firmado digitalmente por
 ALBERTO SANCHEZ APONTE
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2022/01/14 17:35:20-0500

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	OA-PR-38
	Gestión de ingresos	Versión	02
		Página	4 de 7



Firmado digitalmente por
 ALBERTO SÁIZ
 Motivo: Soy el autor del documento.
 Fecha: 2022/01/14 16:32:20-0500

	<p>• Reporte detallado de recaudación de: Efectivo, Tarjeta y/o de papeleta de depósito.</p> <p>¿Tipo de ingresos?</p> <p>-Pago de bienes o servicios: Continúa en 13.</p> <p>-Ingresos por penalidades o ejecución de garantías: Continúa en 17.</p>			
13	<p>Verificar la recaudación de cada comprobante de pago del día anterior.</p> <p>Herramienta: SIGA BNP.</p>	-	OA	Asistente en Tesorería
14	<p>Consolidar los ingresos de los cajeros por tipo de pago.</p> <p>Nota: Tipo de pago efectivo, papeleta de depósito, tarjeta o cheque.</p> <p>Herramienta: SIGA BNP.</p> <p>¿Verificación conforme?</p> <p>Si: Continúa en 16.</p> <p>No: Continúa en 15.</p>	-	OA	Asistente en Tesorería
15	<p>Corregir información en presencia del cajero.</p> <p>Herramienta: SIGA BNP.</p>	-	OA	Asistente en Tesorería
16	<p>Realizar el depósito en el Banco de la Nación de acuerdo a la cuenta bancaria.</p>	-	OA	Asistente en Tesorería
17	<p>Registrar los recibos de ingreso por tipo de pago y cuenta bancaria.</p> <p>Herramienta: SIGA BNP.</p>	-	OA	Asistente en Tesorería
18	<p>Imprimir los recibos de ingreso generados.</p> <p>Herramienta: SIGA BNP.</p>	-	OA	Asistente en Tesorería
19	<p>Registrar la recaudación del día.</p> <p>Herramienta: SIAF - Módulo Administrativo.</p>	-	OA	Asistente en Tesorería
	<p>S01.02.06 Declaración de obligaciones tributarias: Información de ingresos registrados.</p>			
20	<p>Revisar, firmar y entregar el recibo de ingresos.</p>	-	OA	Asistente en Tesorería (Cajero/a)
21	<p>Revisar, firmar y entregar el recibo de ingresos.</p>	-	OA	Coordinador/a del EAF
22	<p>Recibir y revisar el recibo de ingresos.</p> <p>¿Recibo de ingreso es de la ejecución de una garantía?</p> <p>Si: Continúa en 23.</p> <p>No: Continúa en 24.</p>	-	OA	Asistente en Tesorería
23	<p>Entregar copia del recibo de ingreso.</p>	-	OA	Asistente en Tesorería
	<p>S01.02.03 Custodia y devolución de garantías: Proceso que recibe el recibo de ingreso producto de la ejecución de una garantía.</p>			
	<p>S01.02.07 Conciliación de operaciones: Proceso que concilia los recibos de ingresos.</p>			
24	<p>Archivar y custodiar los recibos de ingresos.</p> <p>¿Ciudadano/a solicita devolución parcial o total del pago de un bien o servicio?</p> <p>Si: Continúa en 25.</p> <p>No: Fin del procedimiento.</p>	-	OA	Asistente en Tesorería
	<p>Ciudadano/a: Formulario de devolución.</p>			
25	<p>Recibir y derivar formulario de devolución.</p> <p>Herramienta: e-GD BNP.</p>	Formulario de solicitud de devolución de pago	Órgano Responsable en Brindar Servicios	Jefe/a o Director/a
26	<p>Recibir formulario de devolución.</p> <p>Herramienta: e-GD BNP.</p>	-	Órgano Responsable en Brindar Servicios	Servidor/a
27	<p>Verificar si procede la devolución parcial o total.</p> <p>¿Procede la devolución?</p> <p>Si: Continúa en 30.</p> <p>No: Continúa en 28.</p>	-	Órgano Responsable en Brindar Servicios	Servidor/a
28	<p>Elaborar y remitir informe de sustento de no devolución.</p> <p>Herramienta: e-GD BNP.</p>	-	Órgano Responsable en Brindar Servicios	Servidor/a




Firmado digitalmente por
 JAVIER ZEPEDA
 Motivo: Soy el autor del documento.
 Fecha: 2022/01/14 17:35:20-0500

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
 SANCHEZ APONTE Manuel Martin
 FAU 20181379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2022/01/14 17:35:20-0500

 biblioteca nacional del Perú	Procedimiento	Código	OA-PR-38
	Gestión de ingresos	Versión	02
		Página	5 de 7



Firmado digitalmente por
ALBERTO S. JAUZEL
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2022/01/14 16:12:23-0500

29	Recibir y notificar informe de sustento de no devolución. Herramienta: e-GD BNP. Fin del procedimiento.	-	Órgano Responsable en Brindar Servicios	Jefe/a o Director/a
	Ciudadano/a: Notificar informe de sustento de no devolución			
30	Elaborar y remitir informe de sustento de devolución. Herramienta: e-GD BNP. Nota: Se indica si la devolución es parcial o total.	-	Órgano Responsable en Brindar Servicios	Servidor/a
31	Recibir y derivar informe de sustento de devolución. Herramienta: e-GD BNP.	-	Órgano Responsable en Brindar Servicios	Jefe/a o Director/a
32	Recibir y derivar informe de sustento de devolución. Herramienta: e-GD BNP.	-	OA	Jefe/a
33	Recibir y derivar informe de sustento de devolución. Herramienta: e-GD BNP.	-	OA	Coordinador/a del EAF
34	Recibir y evaluar el monto a devolver. Herramienta: e-GD BNP.	-	OA	Asistente en Tesorería
35	Registrar el método y monto para la devolución. Nota: <i>Métodos de devolución:</i> -Orden de pago electrónica -Carta orden	-	OA	Asistente en Tesorería
36	Notificar la atención de la devolución al/a la ciudadano/a. Nota: Para carta orden se notifica nuevamente, confirmando que el abono ya se encuentra en su cuenta. Fin del procedimiento.	-	OA	Asistente en Tesorería
	Ciudadano/a: Notificar la devolución.			
Documentos que se generan				
<ul style="list-style-type: none"> • Comprobantes de pago. • Recibos de ingresos. 				
Registros				
-				

Anexo

- Anexo N° 1: Modelo de "Formulario de solicitud de devolución de pago".



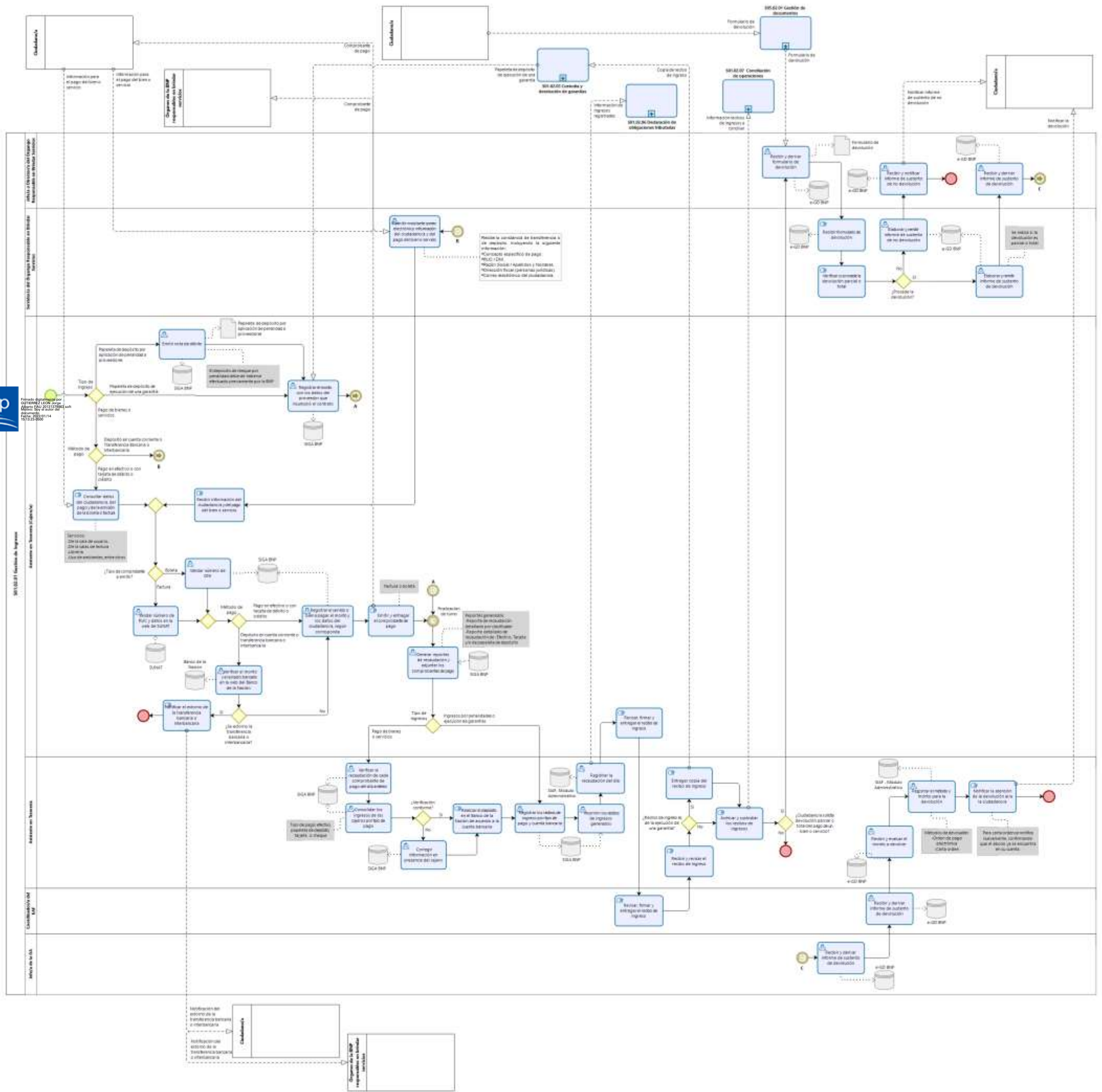
Firmado digitalmente por
JIMENEZ ARISTINCO Angelica FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2022/01/14 17:35:20-0500




Firmado digitalmente por
SANCHEZ APONTE Manuel Martin
FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2022/01/14 17:35:20-0500

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

Diagrama



	Procedimiento	Código	OA-PR-38
	Gestión de ingresos	Versión	02
		Página	7 de 7


 Firmado digitalmente por
 ALBERTO JAZU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2022/01/14 16:12:23-0500

Anexo N° 1: Modelo de “Formulario de solicitud de devolución de pago”



FORMULARIO DE SOLICITUD DE DEVOLUCIÓN DE PAGO

1. DATOS DEL SOLICITANTE	
Nombres y Apellidos y/o Razón Social	
D.N.I./C.E./PAS.	R.U.C.
Celular	Correo electrónico (e-mail):
2. MOTIVO DE LA DEVOLUCIÓN	
3. MÉTODO DE DEVOLUCIÓN (Marcar con X)	
Cobro en ventanilla del Banco de la Nación <small>(Atención en 2 días hábiles efectuada la notificación de devolución)</small>	
Transferencia a cuenta bancaria <small>(Atención entre 3 a 10 días hábiles efectuada la notificación de devolución)</small>	
4. DATOS DEL SOLICITANTE PARA LA DEVOLUCIÓN EN CUENTA BANCARIA (En caso corresponda)	
Entidad Financiera	
N° de Cuenta de Ahorros o Corriente	
N° de Código de Cuenta Interbancario (CCI)	
5. LUGAR Y FECHA	6. FIRMA DEL SOLICITANTE


 Firmado digitalmente por
 JIMENEZ ARISTONCO Angelica FAU
 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2022/01/14 17:35:20-0500

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
 SANCHEZ APONTE Manuel Martin
 FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2022/01/14 17:35:20-0500