



Firmado digitalmente por  
PALOMARES VILLANUEVA Carlos Felipe FAU 20131379863  
soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2023/10/18 16:40:34-0500

## RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 000085-2023-BNP-GG Lima, 18 de octubre de 2023

### VISTOS:

El Informe Técnico N° 000267-2023-BNP-GG-OTIE-ERCS de fecha 18 de septiembre de 2023, del Equipo de Trabajo de Redes, Comunicaciones y Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística; el Informe Técnico N° 000033-2023-BNP-GG-OTIE-EDSI de fecha 20 de septiembre de 2023, del Equipo de Trabajo de Desarrollo de Sistemas de Información de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística; el Memorando N° 000622-2023-BNP-GG-OTIE de fecha 21 de septiembre de 2023, de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística; el Informe N° 000067-2023-BNP-GG-OPP-EMO y el Informe N° 000010-2023-BNP-GG-OPP-EMO-RDT, ambos de fecha 06 de octubre de 2023, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Memorando N° 001438-2023-BNP-GG-OPP de fecha 10 de octubre de 2023, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; y, el Informe Legal N° 000292-2023-BNP-GG-OAJ de fecha 16 de octubre de 2023, de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

### CONSIDERANDO:

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

Que, los artículos 1 y 7 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, disponen que son actos de administración interna de las entidades, aquellos destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios, siendo regulados por cada entidad. Los actos de administración interna se orientan a la eficacia y eficiencia de los servicios y a los fines permanentes de las entidades, son emitidos por el órgano competente; y, su objeto debe ser física y jurídicamente posible;

Que, el artículo 20 del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC, señala que la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística es el órgano responsable del sistema funcional de gobierno electrónico e informática de la Biblioteca Nacional del Perú, encargado de planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar la infraestructura informática y de comunicaciones de la institución diseñando, ejecutando e implementando las aplicaciones informáticas y sistemas de información necesarios para el registro,



procesamiento, transmisión y almacenamiento de la información oportuna para la toma de decisiones;

Que, el artículo 21 del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú indica que la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística tiene entre sus funciones, las siguientes: “(...) c) *Formular, proponer, ejecutar, realizar seguimiento y evaluar los lineamientos, políticas, directivas, planes y proyectos en materia de tecnologías de información con el fin de dar soporte a la gestión administrativa y operativa; d) Diseñar, construir, implantar, mantener, asegurar la disponibilidad de las aplicaciones informáticas y de comunicaciones que soportan las actividades operativas y de gestión institucional; e) Supervisar y controlar la administración de los ambientes de desarrollo, control de calidad, seguridad de la información y producción de los sistemas de la institución bajo estándares de calidad (...)*”;

Que, los artículos 14 y 15 del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú establecen que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto es el órgano responsable de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades relacionadas con los Sistemas Administrativos de Planeamiento Estratégico, Presupuesto Público, Inversión Pública, Modernización del Estado; y, tiene entre sus funciones, las siguientes: “a) *Proponer a la Secretaría General, los planes, lineamientos, programas y proyectos institucionales, presupuestos y acciones de organización y modernización institucional; (...)* d) *Desarrollar en coordinación con los órganos de la BNP los mecanismos que contribuyan a la mejora continua de la gestión institucional, a través de la evaluación y control de calidad de los procesos institucionales (...)* i) *Dirigir y proponer la elaboración, actualización y difusión de los documentos de gestión institucional; (...)* m) *Emitir opinión técnica previa en lo referente a políticas, planes, presupuesto, organización y otros temas vinculados al ámbito de su competencia (...)*”;

Que, mediante el Memorando N° 000622-2023-BNP-GG-OTIE, la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística remitió los Informes Técnicos N° 000267-2023-BNP-GG-OTIE-ERCS y N° 000033-2023-BNP-GG-OTIE-EDSI, de sus Equipos de Trabajo de Redes, Comunicaciones y Soporte Técnico y de Desarrollo de Sistemas de Información, solicitando la aprobación de la Guía denominada “Atención de Incidencias y Solicitudes en la Mesa de Ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú”, la cual tiene por objetivo establecer las pautas que permitan brindar la atención de incidencias y solicitudes reportadas a través de la mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú, siendo de aplicación y cumplimiento para todos/as los/as usuarios/as que intervienen en la generación y atención de incidencias y solicitudes a través de la mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú;

Que, con la aprobación de la Guía denominada “Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú”, se procura obtener los siguientes beneficios: (i) *Registro en línea de los incidentes y requerimientos por parte de los servidores/as, (ii) Escalamiento automático de incidentes y peticiones con el catálogo de servicios, (iii) Aumentar el nivel de satisfacción de los servidores/as, (iv) Fomentar una nueva cultura en mejora de servicios de TI, asociado a la mejora continua, (v) Mejorar la comunicación en todos los niveles de atención, (vi) Aumentar la productividad del personal de OTIE que brinda soporte técnico, (vii) Gestionar eficientemente los datos e información requerida por distintas oficinas de la entidad, (viii) Facilitar la apertura y priorización de tickets, (ix) Mejorar las atenciones a las necesidades y/o expectativas de los servidores/as finales; y, (x) Posibilidad de integrarse con otros marcos de referencia para la gestión de servicios de TI;*

Que, a través del Memorando N° 001438-2023-BNP-GG-OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto hizo suyo el Informe N° 000067-2023-BNP-GG-OPP-EMO y



el Informe Técnico N° 0000010-2023-BNP-GG-OPP-EMO-RDT, ambos de su Equipo de Trabajo de Modernización, con los cuales se emite opinión favorable a la propuesta de Guía denominada “Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú”;

Que, con la Resolución Jefatural N° 000214-2022-BNP, se resolvió delegar para el año fiscal 2023 en el/la Gerente/a General, diversas facultades y atribuciones, entre ellas, aprobar todo tipo de disposiciones internas vinculadas a la conducción de la institución;

Que, mediante el Informe Legal N° 000292-2023-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica consideró legalmente viable que la Gerencia General emita el acto resolutivo a través del cual se apruebe la Guía denominada “Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú”;

Con el visado de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, de la Oficina de Asesoría Jurídica, del Equipo de Trabajo de Redes, Comunicaciones y Soporte Técnico de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística, del Equipo de Trabajo de Desarrollo de Sistemas de Información de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística; y, del Equipo de Trabajo de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto;

De conformidad con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS; el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2018-MC; y, demás normas pertinentes;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1.- APROBAR** la Guía denominada “Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú”, conforme al anexo que forma parte integrante de la presente Resolución.

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

Regístrese y comuníquese.

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





PERÚ

Ministerio  
de Cultura

Biblioteca  
Nacional del Perú

## GUÍA

# ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES EN MESA DE AYUDA DE LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ

Código: OTIE-OD-02

Versión: 01

 Firmado digitalmente por  
VILA ESPINOZA  
Nicolas Lucio FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2023/10/18  
11:09:30-0500

 Firmado digitalmente por  
OCASA CONDORI Alfredo  
FAU 20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2023/10/18  
11:05:10-0500

 Firmado digitalmente por  
VERA MUNOZ David  
FAU 20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2023/10/18  
10:55:35-0500

	<b>Guía</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	2 de 26

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


 Firmado digitalmente por  
 VILA ESPINOZA  
 Nicolas Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:09:30-0500


 Firmado digitalmente por  
 GCASA CONDORI Alfredo  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:05:10-0500


 Firmado digitalmente por  
 VERA MUNOZ David  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 10:55:35-0500

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

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Guía</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	3 de 26

## 1. OBJETIVO

Establecer las pautas que permitan brindar la atención de incidencias y solicitudes reportadas a través de la mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú.

## 2. ALCANCE

La presente Guía es de aplicación y cumplimiento para todos/as los/as usuarios/as que intervienen en la generación y atención de incidencias y solicitudes a través de la mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú.

## 3. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Legislativo N° 1412, Ley de Gobierno Digital.
- Decreto Supremo N° 001-2018-MC, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución Ministerial N° 004-2016-PCM, que aprueba el uso obligatorio de la Norma Técnica Peruana “NTP ISO/IEC 27001:2014 Tecnología de la Información. Técnicas de Seguridad. Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información 2da. Edición”.
- Resolución de Gerencia General N° 000049-2023-BNP-GG, que aprueba la Directiva “Disposiciones para el uso adecuado de Tecnologías de la Información en la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución de Gerencia General N° 000063-2021-BNP-GG que aprueba el “Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú S03 – Gestión de Tecnologías de la Información”.

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

## 4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS/SIGLAS

### 4.1 DEFINICIONES

- **Aplicativo institucional:** Software desarrollado por los/as servidores/as o locadores de servicios contratados de la Biblioteca Nacional del Perú, donde la entidad es propietaria de los códigos fuentes.
- **Catálogo de Servicios:** Listado con los servicios disponibles que brinda la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística a los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú.
- **Incidencia:** Evento que interrumpe el funcionamiento normal de un servicio de tecnología de información o reducción de la calidad del mismo, afectando a uno o más usuarios/as de la Biblioteca Nacional del Perú.
- **Information Technology Infrastructure Library (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información):** Metodología que consiste en el conjunto de buenas prácticas y conceptos para la gestión y desarrollo de servicios de tecnologías de la información.

Firmado digitalmente por  
**VILA ESPINOZA**  
 Nicolas Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:09:30-0500

Firmado digitalmente por  
**OCASA CONDOREI** Alfredo  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:05:10-0500

Firmado digitalmente por  
**VERA MUÑOZ** David  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 10:55:35-0500

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Guía</b>	Código	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	<b>4 de 26</b>

- **Mesa de Ayuda:** Centro de asistencia con diversos recursos tecnológicos y humanos que brinda servicios para solucionar diferentes incidencias de manera integral; así como la atención de solicitudes relacionadas a los servicios de tecnología de la información.
- **Priorización:** Acción de asignar una prioridad al ticket de atención, tomando en cuenta la relación de impacto y urgencia del incidente o solicitud.
- **Responsable:** Jefe/a o Director/a o Coordinador/a del órgano de la Biblioteca Nacional del Perú o a quien este delegue; así como, el/la Coordinador/a de un Equipo de Trabajo.
- **Servidor/a:** Toda aquella persona que desarrolla labores en la Biblioteca Nacional del Perú, independientemente del régimen laboral al que pertenezca, en cualquiera de los niveles jerárquicos, sea nombrado, contratado o personal de confianza.
- **Solicitud:** Petición formal de servicios de tecnologías de la información, modificación de la infraestructura tecnológica, prestamos de equipos de cómputo, entre otros.
- **Usuario/a:** Es el/la servidor/a de la Biblioteca Nacional del Perú con acceso a los sistemas de información a través de una cuenta de usuario y contraseña de acceso y, excepcionalmente, persona que provee servicios autorizados por el/la Jefe/a o Director/a o Coordinador/a del órgano de la BNP.

## 4.2 ABREVIATURAS/SIGLAS

- **BNP** : Biblioteca Nacional del Perú.
- **EDSI** : Equipo de Trabajo de Desarrollo de Sistemas Información.
- **e-GD BNP** : Sistema de Información e-Gestión Documental de la Biblioteca Nacional del Perú.
- **ERCS** : Equipo de Trabajo de Redes, Comunicaciones y Soporte Técnico.
- **ITIL** : *Information Technology Infrastructure Library* (Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información).
- **OLA** : *Operational Level Agreement* (Acuerdo de Nivel de Operación).
- **OTIE** : Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística.
- **SLA** : *Service Level Agreement* (Acuerdo de Nivel de Servicio).

## 5. CONTENIDO

### 5.1 DEL SERVICIO DE MESA DE AYUDA

5.1.1 El servicio de atención de la mesa de ayuda se orienta bajo el enfoque de la metodología ITIL, el cual contempla las mejores prácticas para la gestión de servicios de tecnologías de la información.

5.1.2 La OTIE a través del EDSI y del ERCS, efectúa la atención de requerimientos informáticos enviados por los/as usuarios/as a través de la

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

Firmado digitalmente por  
**bnp**  
 VILA ESPINOZA  
 Nicolas Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18 11:09:30-0500

5.

Firmado digitalmente por  
**bnp**  
 GCASA CONDORI Alfredo  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18 11:05:10-0500

5.1

Firmado digitalmente por  
**bnp**  
 VERA MUÑOZ David  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18 10:55:35-0500

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Guía</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	5 de 26

mesa de ayuda de la BNP; el cual únicamente resuelve solo inconvenientes de tipo informático que se encuentren incluidos en el catálogo de servicios, conforme al anexo N° 1.

5.1.3 El/La usuario/a puede ingresar a la intranet institucional y realizar seguimiento a sus requerimientos informáticos consultando el estado de cada ticket registrado. Los estados para cada ticket de atención varía según el cuadro N° 1.

**Cuadro N° 1: Estados del ticket de atención**

ESTADOS	DETALLE
Nuevo	Cuando se encuentra pendiente para la asignación de un/una profesional.
En curso (Asignado)	Cuando el ticket de atención es asignado a un/una profesional.
En curso (Planificado)	Cuando el/la profesional asignado/a crea o programa una tarea necesaria para solucionar la incidencia o solicitud.
En espera	Cuando el/la profesional se encuentra en espera de un dato adicional para proseguir o retomar el caso.
Resuelto	Cuando el/la profesional brinda solución a la incidencia o solicitud, quedando a la espera de la confirmación del/de la usuario/a.
Cerrado	Cuando se termina con la atención del ticket; ya sea por la confirmación del/de la usuario/a o de forma automática por la mesa de ayuda.

5.1.4 En caso, el/la usuario/a solicite acceso a información confidencial, debe contar con el sustento y autorización del/de la responsable del órgano a quien pertenece la información.

5.1.5 El/La usuario/a dispone de diferentes servicios a cargo de la OTIE, los cuales se centran en cuatro (4) categorías, de acuerdo al cuadro N° 2.

**Cuadro N° 2: Categorización de servicios que brinda la OTIE**

CÓDIGO	SERVICIO	ALCANCE
CS01	Servicio de soporte técnico informático	Configuración, instalación, traslado, mantenimiento correctivo de equipos informáticos (monitor, impresora, escáner, teclado, mouse, entre otros) y <i>software</i> .
CS02	Servicio de redes y comunicaciones	Configuración, instalación y reparación del servicio de red de datos, telefonía, internet, puntos físicos e inalámbricos.
CS03	Servicio de gestión de cuentas y acceso de usuarios	Configuración, creación, baja, cambio de clave, modificación de datos de cuentas de usuarios, acceso a internet y acceso a carpetas compartidas.
CS04	Servicio de sistemas de aplicaciones de la BNP	Asistencia técnica, mantenimiento y actualización sobre los sistemas que administra la OTIE.

Firmado digitalmente por  
**VILA ESPINOZA**  
 Nicolas Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:09:30-0500

Firmado digitalmente por  
**OCASA CONDORI**  
 Alfredo FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:05:10-0500

Firmado digitalmente por  
**VERA MUÑOZ**  
 David FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 10:55:35-0500

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Guía</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	6 de 26

## 5.2 DE LA ATENCIÓN DE INCIDENCIAS Y SOLICITUDES

5.2.1 Los/as usuarios/as deben remitir las incidencias o solicitudes a través de los canales de atención habilitados, según se indican en el cuadro N° 3.

**Cuadro N° 3: Canales de atención habilitados**

N°	CANALES DE ATENCIÓN	ACCESO
1	Mesa de ayuda (*)	<a href="https://intranet.bnp.gob.pe/modulos/tecnologia/mesadeayuda">https://intranet.bnp.gob.pe/modulos/tecnologia/mesadeayuda</a>
2	Correo electrónico	<a href="mailto:mesadeayuda@bnp.gob.pe">mesadeayuda@bnp.gob.pe</a>
3	e-GD BNP	Memorando u otro documento oficial
4	Anexo telefónico (**)	7410

(\*) Las incidencias o solicitudes derivadas por la mesa de ayuda son gestionadas de forma directa.

(\*\*) Solo para realizar seguimiento de sus incidencias o solicitudes reportadas a través del ítem 1, 2 ó 3.

5.2.2 Los requerimientos informáticos que requieran de permisos a recursos y servicios de tecnologías de la información, deben presentar el formato debidamente suscrito por el/la responsable del órgano o del equipo de trabajo, según el anexo N° 2 y los anexos N° 3, N° 4 y N° 5, de corresponder.

5.2.3 El/La usuario/a recibe a través del correo electrónico el ticket de atención generado por el aplicativo institucional. Posteriormente, la OTIE debe comunicarse con el/la usuario/a para iniciar con la atención de la incidencia o solicitud requerida.

5.2.4 La OTIE realiza la atención inicial a fin de brindar soluciones comunes por errores conocidos que puedan afectar el servicio, tomando como referencia la descripción contenida en el ticket de atención.

5.2.5 La atención se puede realizar por diferentes medios de comunicación, tales como: correo electrónico, anexo telefónico, asistencia remota, de forma presencial, entre otros. Si el inconveniente presentado no se puede resolver, la OTIE debe escalar la incidencia o solicitud a los siguientes niveles de atención.

5.2.6 Al finalizar la atención, el/la usuario/a debe cerrar el ticket asignado en un plazo máximo de dos (2) días hábiles, a fin de validar la atención recibida, de exceder ese tiempo y de no recibir respuesta, el ticket de atención cambia automáticamente al estado "cerrado".

5.2.7 Si el/la usuario/a no está conforme con la atención, puede comunicarse con la mesa de ayuda, a través de los canales habilitados y reportar la inconformidad; asimismo, debe indicar el número de ticket de atención para que OTIE realice la revisión correspondiente.

 Firmado digitalmente por VILA ESPINOZA Nicolas Lucio FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2023/10/18 11:09:30-0500

 Firmado digitalmente por GCASA CONDORI Alfredo FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2023/10/18 11:05:10-0500

 Firmado digitalmente por VERA MUÑOZ David FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2023/10/18 10:55:35-0500

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Guía</b>	Código	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	7 de 26

5.2.8 En caso el/la usuario/a requiera abrir el ticket de atención cerrado luego de vencer el plazo máximo, debe generar un nuevo ticket tomando como referencia el ticket cerrado.

### 5.3 DE LA PRIORIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN

5.3.1 Las incidencias o solicitudes se priorizan en función de su impacto y urgencia; asimismo, es realizado por la mesa de ayuda, según el cuadro N° 4.

**Cuadro N° 4: Matriz de priorización**

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN			
IMPACTO	URGENCIA		
	Alto	Medio	Bajo
Grave	<b>Crítico</b>	Medio-Grave	<b>Bajo</b>
Promedio		Medio-Promedio	
Leve		Medio-Leve	

Asimismo, se considera programado cuando la incidencia o solicitud está previamente coordinada y puesto en agenda.

**a) Impacto:** Es el grado de desviación sobre la operatividad normal de los servicios que ofrece la BNP; asimismo, se determina cuando los servicios son interrumpidos y se categorizan en función al número de usuarios/as afectados/as, de acuerdo a lo siguiente:

- **Grave:** Cuando el incidente o solicitud afecta a toda la red de la BNP, involucrando a uno o varios órganos, tales como: interrupción de los servicios de correo, del servicio de internet, de un sistema informático de la BNP, entre otros.
- **Promedio:** Cuando el incidente o solicitud afecta a un grupo de usuarios/as, tales como: falla de una impresora, falla de un switch de comunicaciones, entre otros.
- **Leve:** Cuando el incidente o solicitud afecta a un/una usuario/a en específico, tales como: inconvenientes para utilizar o acceder a un sistema, inconvenientes de impresión, entre otros.

**b) Urgencia:** Es el lapso de tiempo aplicado a la duración total de la incidencia o solicitud requerida. Puede ser de tres (3) tipos:

- **Alto:** Se considera cuando se requiere una atención inmediata, porque genera un escenario que pone en riesgo la continuidad de las operaciones. Los casos reportados por Alta Dirección también se incluyen en este tipo de urgencia.

Firmado digitalmente por  
VILA ESPINOZA  
Nicolas Lucio FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2023/10/18  
11:09:30-0500

Firmado digitalmente por  
OCASA CONDOREI Alfredo  
FAU 20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2023/10/18  
11:05:10-0500

Firmado digitalmente por  
VERA MUÑOZ David  
FAU 20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2023/10/18  
10:55:35-0500

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Guía</b>	Código	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	8 de 26

- **Medio:** Se considera cuando se requiere una atención normal, porque genera un escenario que pone en riesgo parcial la continuidad de las operaciones.
- **Bajo:** Se considera cuando implique una atención normal, pues generan un escenario que no pone en riesgo la continuidad de las operaciones.

## 5.4 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

5.4.1 El SLA es establecido entre la OTIE y los/as usuarios/as, el cual tiene como objetivo principal la fijación de tiempos de respuestas para la atención de incidencias o solicitudes. Para ello, se han determinado diferentes niveles de atención, según el siguiente detalle:

- a) **Nivel 0:** Es el nivel de atención brindado por el ERCS que se encarga de revisar y gestionar los incidentes o solicitudes generados por los/as usuarios/as. Al mismo tiempo, categoriza y prioriza la atención escalando a los demás niveles de atención, según corresponda. Los tiempos de respuesta se establecen según el cuadro N° 5.

**Cuadro N° 5: Tiempo de respuesta para el nivel 0**

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA – SLA NIVEL 0
Critico	Hasta 2 horas
Medio-Grave	Hasta 4 horas
Medio-Promedio	Hasta 6 horas
Medio-Leve	Hasta 8 horas
Bajo	Hasta 12 horas

- b) **Nivel 1:** Es el nivel de atención brindado por el ERCS, el cual se encarga de resolver las incidencias o solicitudes provenientes del nivel 0. Los tiempos de respuesta para el nivel 1 se establecen, según el cuadro N° 6.

**Cuadro N° 6: Tiempo de respuesta para el nivel 1**

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA – SLA NIVEL 1
Critico	Hasta 4 horas
Medio-Grave	Hasta 8 horas
Medio-Promedio	Hasta 10 horas
Medio-Leve	Hasta 12 horas
Bajo	Hasta 14 horas


 Firmado digitalmente por  
 VILA ESPINOZA  
 Nicolas Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:09:30-0500


 Firmado digitalmente por  
 OCASA CONDORI Alfredo  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:05:10-0500


 Firmado digitalmente por  
 VERA MUÑOZ David  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 10:55:35-0500

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Guía</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	9 de 26

- c) **Nivel 2:** Es el nivel de atención brindado por el EDSI y ERCS. Sus tiempos de atención para el nivel 2 se establece, según el cuadro N° 7.

**Cuadro N° 7: Tiempo de respuesta para el nivel 2**

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA – SLA NIVEL 2
Critico	Hasta 24 horas
Medio-Grave	Hasta 36 horas
Medio-Promedio	Hasta 48 horas
Medio-Leve	Hasta 72 horas
Bajo	Hasta 120 horas

## 5.5 ACUERDO DE NIVEL DE OPERACIÓN (OLA)

5.5.1 El OLA son los tiempos establecidos de manera interna en la OTIE, donde se especifican los compromisos de tiempo de respuesta para la atención de las incidencias o solicitudes generadas por los/as usuarios/as.

5.5.2 La atención de incidencias o solicitudes se realizan en base a los siguientes tiempos de respuesta que establece cada equipo de trabajo de la OTIE, señalados en los cuadros N° 8, N° 9 y N° 10.

**Cuadro N° 8: OLA para el personal de nivel 0**

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA – OLA “SOPORTE TÉCNICO”
Critico	Hasta 1 hora
Medio-Grave	Hasta 2 horas
Medio-Promedio	Hasta 3 horas
Medio-Leve	Hasta 4 horas
Bajo	Hasta 6 horas

**Cuadro N° 9: OLA para el personal de nivel 1**

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA – OLA “SOPORTE TÉCNICO, REDES Y COMUNICACIONES”
Critico	Hasta 2 horas
Medio-Grave	Hasta 4 horas
Medio-Promedio	Hasta 5 horas
Medio-Leve	Hasta 6 horas
Bajo	Hasta 7 horas


 Firmado digitalmente por  
 VILA ESPINOZA  
 Nicolas Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:09:30-0500


 Firmado digitalmente por  
 OCASA CONDORI Alfredo  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:05:10-0500


 Firmado digitalmente por  
 VERA MUNOZ David  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 10:55:35-0500

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Guía</b>	Código	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	10 de 26

### Cuadro N° 10: OLA para el personal de nivel 2

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA – “BASE DE DATOS, DESARROLLO DE SISTEMAS Y REDES E INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA”
Critico	Hasta 12 horas
Medio-Grave	Hasta 18 horas
Medio-Promedio	Hasta 24 horas
Medio-Leve	Hasta 36 horas
Bajo	Hasta 60 horas

## 5.6 EXCEPCIONES EN EL INCUMPLIMIENTO DEL SLA

5.6.1 La OTIE responde a las incidencias o solicitudes enviadas por los/as usuarios/as, respetando los plazos establecidos en el SLA. Sin embargo, existen diversas circunstancias excepcionales que pueden comprometer el cumplimiento del SLA, tal como se detalla a continuación:

- a) Casos de fuerza mayor o eventos imprevistos que están fuera de control de OTIE, tales como: desastres naturales, interrupciones de energía, fallas de infraestructura, entre otros.
- b) Debido a una falta de cooperación o acceso por parte del órgano o del equipo de trabajo de la BNP, así como la no provisión de información que permita el acceso remoto al sistema afectado.
- c) Las incidencias y solicitudes que no están específicamente cubiertas en el SLA o que requieran un esfuerzo adicional significativo para su funcionamiento tales como: la notificación de *software* personalizado, implementación de funciones adicionales, entre otros.
- d) Incumplimiento por parte del órgano o del equipo de trabajo de la BNP en cuanto a la provisión de los recursos necesarios para la solución de incidencias o solicitudes, tales como: la falta de personal capacitado, la demora en la adquisición de *hardware* o *software* requerido, entre otros.
- e) Cuando la incidencia o solicitud, debe ser remitida a un proveedor externo de la BNP.

## ANEXOS

- **Anexo N° 1 :** Catálogo de servicios de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística.
- **Anexo N° 2 :** Formato “OTIE-FO-32 Solicitud para la asignación de permisos a recursos y servicios de TI”.
- **Anexo N° 3 :** Formato “OTIE-FO-41 Acceso al Sistema Integrado Gestión Bibliotecaria – SIGB”.
- **Anexo N° 4 :** Formato “OTIE-FO-42 Acceso al Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF”.

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

 Firmado digitalmente por VILA ESPINOZA Nicolas Lucio FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2023/10/18 11:09:30-0500

 Firmado digitalmente por VERA MUÑOZ David FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2023/10/18 11:05:10-0500

 Firmado digitalmente por VERA MUÑOZ David FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2023/10/18 10:55:35-0500

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Guía</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	<b>11 de 26</b>

- **Anexo N° 5 :** Formato “OTIE-FO-43 Acceso al Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA”.


 Firmado digitalmente por  
 VILA ESPINOZA  
 Nicolas Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:09:30-0500


 Firmado digitalmente por  
 GCASA CONDORI Alfredo  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:05:10-0500


 Firmado digitalmente por  
 VERA MUNOZ David  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 10:55:35-0500

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

	<b>Guía</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	12 de 26

## Anexo N° 1: Catálogo de servicios de la Oficina de Tecnologías de la Información y Estadística

CÓDIGOS	SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO INFORMÁTICO	IMPACTO
ST-1	Configuración de equipos informáticos	Leve
ST-2	Instalación de equipos informáticos y otros	Leve
ST-3	Mantenimiento de equipos informáticos	Leve
ST-4	Otros problemas de hardware	Leve
ST-5	Préstamo de equipos informáticos	Promedio
ST-6	Reemplazo de equipo informáticos	Leve
ST-7	Traslado de equipos informáticos	Leve
ST-8	Actualización de software	Leve
ST-9	Desinstalación de software	Leve
ST-10	Instalación de software	Leve
ST-11	Migración de sistema operativo	Leve
ST-12	Otros problemas relacionados con software	Promedio
CÓDIGOS	SERVICIO DE REDES Y COMUNICACIONES	IMPACTO
SR-1	Coordinaciones y pruebas sobre el evento virtual	Promedio
SR-2	Internet - problemas de acceso	Leve
SR-3	Oros problemas relacionados con internet	Leve
SR-4	Problema de buzón lleno	Grave
SR-5	Problemas en la Red LAN	Grave
SR-6	Bloquear página web	Promedio
SR-7	Problemas con equipos de teléfono	Promedio
SR-8	Configuración, instalación, reparación de activos de informático de tipo telefonía	Promedio
CÓDIGOS	SERVICIO DE GESTIÓN DE CUENTAS Y ACCESO DE USUARIOS	IMPACTO
SA-1	Bloqueo de cuenta de red	Promedio
SA-2	Configuración de usuario	Leve
SA-3	Modificación de contraseña	Leve
SA-4	Cloqueo de correo electrónico	Promedio
SA-5	Configuración de correo	Leve
SA-6	Copia de respaldo de correo	Leve
SA-7	Modificación de contraseña correo	Leve
SA-8	Configuración de red para carpeta compartida	Leve
SA-9	Configuración de carpeta local	Leve


 Firmado digitalmente por  
 VILA ESPINOZA  
 Nicolas Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:09:30-0500


 Firmado digitalmente por  
 OCASA CONDOREI Alfredo  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:05:10-0500


 Firmado digitalmente por  
 VERA MUNOZ David  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 10:55:35-0500

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Guía</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	13 de 26

SA-10	Carpeta compartida > modificaciones de permisos	Leve
SA-11	Carpeta compartida > retiro de permisos	Leve
SA-12	Actualización de usuarios	Promedio
SA-13	Internet > acceso al servicio a	Promedio
SA-14	Internet > internet - problemas de acceso	Promedio
SA-15	Internet > otros problemas relacionados con internet	Promedio
<b>CÓDIGOS</b>	<b>SERVICIO DE SISTEMAS DE APLICACIONES DE LA BNP</b>	<b>IMPACTO</b>
SI-2	App asistencia BNP	Promedio
SI-3	Sistema Consultas PIDE	Promedio
SI-5	Sistema de Consultas en Línea & Recursos ODS	Leve
SI-6	Biblioteca Digital	Promedio
SI-7	Blog memoria y papel	Leve
SI-8	Sistema Triage de Síntomas COVID 19	Leve
SI-9	Sistema de Gestión de Solicitudes de Impresión en Braille	Leve
SI-10	Módulo de Firmas de Constancias	Leve
SI-11	Mini portales web del SNB	Leve
SI-12	Sistema de Gestión de Eventos Culturales	Leve
SI-13	SIRNADEL – SIPAD	Promedio
SI-14	SIGA – Sistema Integrado de Gestión Administrativa	Promedio
SI-15	Sistema Geo bibliotecas	Leve
SI-16	Aló BNP	Promedio
SI-17	AbsysNET	Promedio
SI-18	BNP Tips	Leve
SI-19	Estadística del SNB	Leve
SI-20	Módulo de Caja para Ferias	Leve
SI-21	Portal Memoria Manuscrita	Leve
SI-22	Sistema de Acceso a la Información Pública	Promedio
SI-23	Sistema de Gestión de Piscina	Promedio
SI-24	Intranet Institucional	Leve
SI-25	Portal Memoria Perú	Leve
SI-26	Sistema de Pagos en Línea	Promedio
SI-27	Sistema de Registro de Visitas GBPL	Promedio

Firmado digitalmente por  
**VILA ESPINOZA**  
 Nicolas Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:09:30-0500

Firmado digitalmente por  
 OCASA CONDOREI  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:05:10-0500

Firmado digitalmente por  
**VERA MUÑOZ David**  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 10:55:35-0500

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



SI-28	Sistema de Gestión de Convenios	Leve
SI-29	Sistema de Gestión de Catalogo Colectivo	Leve
SI-30	Sistema de Préstamo a Domicilio	Promedio
SI-32	Registro Nacional de Bibliotecas	Promedio
SI-33	Firma Certificados DDPB	Promedio
SI-34	Aula Virtual	Promedio
SI-35	Sistema de Reproducción Digital de las Colecciones	Leve
SI-36	Sistema de Postulación en Línea	Promedio
SI-38	GLPI – Mesa de ayuda	Leve
SI-39	Centro de Recursos para la Gestión Bibliotecaria	Promedio
SI-40	Portal web Institucional	Promedio
SI-41	Portal Nuestra Memoria	Leve
SI-42	Portal más libros más libres	Leve
SI-43	Portal Sesquicentenario	Leve
SI-45	Sistema de Justificación de Inasistencias	Leve
SI-46	Sistema de Gestión de Reclamos	Leve
SI-47	SIGEBI – Sistema Integral de Gestión Bibliotecaria	Grave
SI-48	Sistema de gestión documental: e-Gestor (aplicación)	Grave
SI-49	Sistema Nacional de Bibliotecas	Promedio
SI-50	Sistema de Boletas en Línea	Leve
SI-52	Plataforma Virtual de Trámite Documentario	Promedio
SI-53	Sistema de Registro de Usuarios en Línea – SIRU	Promedio
SI-54	Mesa de Partes Virtual – PIDE	Promedio
SI-55	Sistema de Atención Médica	Leve
SI-56	Librería Virtual	Promedio
SI-57	Revista Fenix	Promedio
SI-59	Verificador de Documentos de la BNP	Promedio
SI-61	Repositorio Digital	Leve

Firmado digitalmente por  
VILA ESPINOZA  
Nicolas Lucio FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2023/10/18  
11:09:30-0500

Firmado digitalmente por  
OCASA CONDORI Alfredo  
FAU 20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2023/10/18  
11:05:10-0500

Firmado digitalmente por  
VERA MUÑOZ David  
FAU 20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2023/10/18  
10:55:35-0500

Formato: Digital

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

Clasificación: Uso Interno

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Guía</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	15 de 26

## Anexo N° 2: Formato “OTIE-FO-32 Solicitud para la asignación de permisos a recursos y servicios de tecnologías de la información”

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Formato</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-FO-32</b>
	<b>Asignación de permisos a recursos y servicios de tecnologías de la información</b>	<b>Versión</b>	02
		<b>Página</b>	1 de 2

N° de Solicitud:

<b>Tipo:</b>	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Modificación	<b>Fecha de Solicitud:</b>	Haga clic aquí para escribir una fecha.
--------------	---	----------------------------	---

Información del Usuario(a)			
<b>Apellidos:</b>	Haga clic aquí para escribir texto.	<b>Nombres:</b>	Haga clic aquí para escribir texto.
<b>Modalidad:</b>	<input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Contrato Elija un elemento.	<b>Cargo:</b>	Haga clic aquí para escribir texto.
<b>Fecha de Inicio de contratación/servicio:</b>	Haga clic aquí para escribir una fecha.	<b>Fecha de Fin de contratación/servicio:</b>	Haga clic aquí para escribir una fecha.
<b>Órgano de la BNP:</b>	Jefatura de la BNP (JEF)	<b>Equipo de Trabajo:</b>	Ninguno

Servicios de Tecnologías de Información	
<input type="checkbox"/> Cuenta de dominio para acceso y uso de una computadora	<input type="checkbox"/> Cuenta de correo electrónico institucional
<input type="checkbox"/> Acceso a carpeta compartida	- Nombre carpeta: Haga clic aquí para escribir texto. - Permisos en carpeta: Lectura y Escritura
<input type="checkbox"/> Cuenta de correo electrónico institucional del órgano, proyecto u otros <sup>(1)</sup>	- Cuenta de correo: <a href="#">Haga clic aquí para escribir texto.@bnp.gob.pe</a> - Nombre para mostrar: Haga clic aquí para escribir texto. - Nombre de responsable de la cuenta: Haga clic aquí para escribir texto. - Cargo del responsable de la cuenta: Haga clic aquí para escribir texto.
<input type="checkbox"/> Otro(s): Haga clic aquí para escribir texto.	

<sup>(1)</sup> Ver numeral 8.5.3 - Disposiciones para el uso adecuado de tecnologías de la información en la Biblioteca Nacional del Perú.

Acceso a Sistemas de Información y nivel de acceso			
<input type="checkbox"/> SIGB	(Adjuntar Formato OTIE-FO-41)	<input type="checkbox"/> e-Gestión Documental DNI:	Haga clic aquí para escribir texto.
<input type="checkbox"/> SIAF_MEF	(Adjuntar Formato OTIE-FO-42)	<input type="checkbox"/> SIPAD (Desktop)	Sede: San Borja Módulo de acceso: Depósito Legal Consultas Perfil de Acceso:
<input type="checkbox"/> SIGA_MEF	(Adjuntar Formato OTIE-FO-43)	<input type="checkbox"/> SIGA_BNP	
<input type="checkbox"/> SIGEBI	<input type="checkbox"/> Módulo de Derivación	Bandeja(s):	Haga clic aquí para escribir texto. Perfil: <input type="checkbox"/> Equipo <input type="checkbox"/> Servidor
	<input type="checkbox"/> Módulo de Circulación	Ubicación:	Depósito: Haga clic aquí para escribir texto. Referencista: Haga clic aquí para escribir texto. Perfil: Referencista
	<input type="checkbox"/> Módulo de Adquisición	Opciones:	<input type="checkbox"/> Depósito Legal <input type="checkbox"/> Donante <input type="checkbox"/> Compras <input type="checkbox"/> Consulta <input type="checkbox"/> Mantenimiento
<input type="checkbox"/> Otro(s):	Haga clic aquí para escribir texto.		

Permisos Especiales y su justificación	
<input type="checkbox"/> Llamadas telefónicas a números externos	Justificación: Haga clic aquí para escribir texto.
<input type="checkbox"/> Acceso a redes sociales y páginas de audio y video	Justificación: Haga clic aquí para escribir texto.
<input type="checkbox"/> Acceso remoto VPN	Justificación: Haga clic aquí para escribir texto.
<input type="checkbox"/> Autorización para el uso de dispositivos externos (memoria USB/disco duro externo)	Justificación: Haga clic aquí para escribir texto.

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

Firmado digitalmente por  
**bnp**  
 VILA ESPINOZA  
 Nicolás Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:09:30-0500

Firmado digitalmente por  
**bnp**  
 OCASA CONDORI Alfredo  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:05:10-0500

Firmado digitalmente por  
**bnp**  
 VERA MUÑOZ David  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 10:55:35-0500

	<b>Guía</b>	Código	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	<b>16 de 26</b>

	<b>Formato</b>	Código	<b>OTIE-FO-32</b>
	<b>Asignación de permisos a recursos y servicios de tecnologías de la información</b>	Versión	02
		Página	2 de 2

Otro(s): Haga clic aquí para escribir texto.

Justificación: Haga clic aquí para escribir texto.

#### Autorización de la solicitud

A través de la siguiente firma autorizo los permisos otorgados al usuario.

\_\_\_\_\_

Firma del/de la responsable


 Firmado digitalmente por  
 VILA ESPINOZA  
 Nicolas Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el  
 autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:09:30-0500


 Firmado digitalmente por  
 GCASA CONDORI Alfredo  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del  
 documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:05:10-0500


 Firmado digitalmente por  
 VERA MUNOZ David  
 FAU 20131379863  
 soft  
 Motivo: Soy el  
 autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 10:55:35-0500

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Guía</b>	Código	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	17 de 26

### Anexo N° 3: Formato “OTIE-FO-41 Acceso al Sistema Integral de Gestión Bibliotecaria – SIGB”

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Formato</b>	Código	<b>OTIE-FO-41</b>
	<b>Acceso al Sistema Integral de Gestión Bibliotecaria – SIGB</b>	Versión	01
		Página	1 de 3

N° de Solicitud:

<b>Tipo:</b>	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Modificación	<b>Fecha de Solicitud:</b>	Haga clic aquí para escribir una fecha.
--------------	---	----------------------------	---

Información del Usuario(a)			
<b>Apellidos:</b>	Haga clic aquí para escribir texto.	<b>Nombres:</b>	Haga clic aquí para escribir texto.
<b>Modalidad:</b>	<input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Contrato Elija un elemento.	<b>Cargo:</b>	Haga clic aquí para escribir texto.
<b>Fecha de Inicio de contratación/servicio:</b>	Haga clic aquí para escribir una fecha.	<b>Fecha de Fin de contratación/servicio:</b>	Haga clic aquí para escribir una fecha.
<b>Órgano de la BNP:</b>	Jefatura de la BNP (JEF)	<b>Equipo de Trabajo:</b>	Ninguno

MÓDULOS DE ACCESO											
CATÁLOGO											
Administrador del catálogo <input type="checkbox"/>					Usuario catalogador <input type="checkbox"/>						
	Añadir	Modificar	Eliminar	Imprimir	Capturar	Estadísticas					
Catálogo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>					
Autoridades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						
Holding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Modificar valor	Visualizar valor			
Ejemplares	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Catalogación MARC	Catalogación asistida		Modificar catalogaciones de otras bibliotecas			Modificaciones masivas					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>					
Exportar	<input type="checkbox"/>	Traslado de fondos		<input type="checkbox"/>		CATA		AUTO			
Inventario	<input type="checkbox"/>	Expurgar		<input type="checkbox"/>		Importar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
LECTORES											
	Añadir		Modificar		Eliminar		Imprimir		Estadísticas		
Lectores	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
DSI	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
Cambiar suspensiones				<input type="checkbox"/>	Cobros de multas		<input type="checkbox"/>				
Pagos de multas				<input type="checkbox"/>	Enviar notificaciones		<input type="checkbox"/>				
CIRCULACIÓN											
Bloquear préstamos			<input type="checkbox"/>		Imprimir			<input type="checkbox"/>		Estadística	<input type="checkbox"/>
Préstamos		<input type="checkbox"/>		Modificar periodo de préstamo		<input type="checkbox"/>		Modificar fecha de devolución		<input type="checkbox"/>	
Devoluciones		<input type="checkbox"/>		Modificar fecha de préstamo		<input type="checkbox"/>		Consultas en sala		<input type="checkbox"/>	

Firmado digitalmente por VILA ESPINOZA Nicolas Lucio FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2023/10/18 11:09:30-0500

Firmado digitalmente por OCASA CONDOREI Alfredo FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2023/10/18 11:05:10-0500

Firmado digitalmente por VERA MUÑOZ David FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2023/10/18 10:55:35-0500

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

	<b>Guía</b>	Código	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	<b>18 de 26</b>

	<b>Formato</b>	Código	<b>OTIE-FO-41</b>
	<b>Acceso al Sistema Integral de Gestión Bibliotecaria – SIGB</b>	Versión	01
		Página	<b>2 de 3</b>

Préstamos en sala <input type="checkbox"/>	Devoluciones en sala <input type="checkbox"/>								
Reservas <input type="checkbox"/>	Añadir <input type="checkbox"/>	Modificar <input type="checkbox"/>	Eliminar <input type="checkbox"/>	Imprimir <input type="checkbox"/>	Estadísticas <input type="checkbox"/>				
Petición de préstamo <input type="checkbox"/>	Préstamo Institucional <input type="checkbox"/>	Préstamo especial <input type="checkbox"/>	Administrador N° préstamos <input type="checkbox"/>						
<b>RECURSOS</b>									
Recursos <input type="checkbox"/>	Reserva de recursos <input type="checkbox"/>	Consulta de reservas de recursos <input type="checkbox"/>							
<b>ADQUISICIONES</b>									
Añadir <input type="checkbox"/>	Modificar <input type="checkbox"/>	Eliminar <input type="checkbox"/>	Imprimir <input type="checkbox"/>	Estadísticas <input type="checkbox"/>	Capturar <input type="checkbox"/>	Generar <input type="checkbox"/>	Recibir <input type="checkbox"/>	Cancelar <input type="checkbox"/>	Facturar <input type="checkbox"/>
Petición de compra <input type="checkbox"/>	Desideratas <input type="checkbox"/>	Enviar notificaciones <input type="checkbox"/>							
<b>PRESUPUESTOS</b>									
Partidas	Añadir <input type="checkbox"/>	Modificar <input type="checkbox"/>	Eliminar <input type="checkbox"/>	Imprimir <input type="checkbox"/>	Estadísticas <input type="checkbox"/>				
Facturar	Cargos <input type="checkbox"/>	Abonos <input type="checkbox"/>	Modificar <input type="checkbox"/>	Imprimir <input type="checkbox"/>	Estadísticas <input type="checkbox"/>				
<b>SERIES</b>									
Colecciones	Añadir <input type="checkbox"/>	Modificar <input type="checkbox"/>	Eliminar <input type="checkbox"/>	Imprimir <input type="checkbox"/>	Estadísticas <input type="checkbox"/>				
Cronologías	Añadir <input type="checkbox"/>	Modificar <input type="checkbox"/>	Eliminar <input type="checkbox"/>						
Mantener n° de serie <input type="checkbox"/>				Eliminar n° de serie <input type="checkbox"/>					
Suscripciones	Añadir <input type="checkbox"/>	Modificar <input type="checkbox"/>	Eliminar <input type="checkbox"/>	Imprimir <input type="checkbox"/>	Estadísticas <input type="checkbox"/>				
	Activar <input type="checkbox"/>	Facturar <input type="checkbox"/>							
	Textos de numeración <input type="checkbox"/>	Periodicidad <input type="checkbox"/>							
Encuadernación <input type="checkbox"/>	Enviar cartas <input type="checkbox"/>	Listas de distribución <input type="checkbox"/>							
<b>MANTENIMIENTO</b>									
	Bibliotecas/sucursales <input type="checkbox"/>	Ejemplares <input type="checkbox"/>							
	Calendarios <input type="checkbox"/>								
Lectores	Lectores <input type="checkbox"/>	Pagos de lectores <input type="checkbox"/>	Circulación	Políticas de préstamo <input type="checkbox"/>	Perfiles de préstamos <input type="checkbox"/>	Mostradores <input type="checkbox"/>			
Gestión económica	Procedencias <input type="checkbox"/>	Proveedores <input type="checkbox"/>		Cuentas <input type="checkbox"/>	Monedas <input type="checkbox"/>				
			absysNET Opac <input type="checkbox"/>						
	Gestión de Recursos	Políticas de gestión <input type="checkbox"/>		Tipos de recursos <input type="checkbox"/>					


 Firmado digitalmente por  
 VILA ESPINOZA Nicolas Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:09:30-0500


 Firmado digitalmente por  
 OCASA CONDORI Alfredo FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:05:10-0500


 Firmado digitalmente por  
 VERA MUNOZ David FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 10:55:35-0500

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



 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Guía</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	20 de 26

## Anexo N° 4: Formato “OTIE-FO-42 Acceso al Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF”

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Formato</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-FO-42</b>
	<b>Acceso al Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF</b>	<b>Versión</b>	01
		<b>Página</b>	1 de 2

**N° de Solicitud:**

<b>Tipo:</b>	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Modificación	<b>Fecha de Solicitud:</b>	Haga clic aquí para escribir una fecha.
--------------	---	----------------------------	---

Información del Usuario(a)			
<b>Apellidos:</b>	Haga clic aquí para escribir texto.	<b>Nombres:</b>	Haga clic aquí para escribir texto.
<b>Modalidad:</b>	<input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Contrato Elija un elemento.	<b>Cargo:</b>	Haga clic aquí para escribir texto.
<b>Fecha de Inicio de contratación/servicio:</b>	Haga clic aquí para escribir una fecha.	<b>Fecha de Fin de contratación/servicio:</b>	Haga clic aquí para escribir una fecha.
<b>Órgano de la BNP:</b>	Jefatura de la BNP (JEF)	<b>Equipo de Trabajo:</b>	Ninguno

MÓDULOS DE ACCESO	
<input type="checkbox"/> <b>Módulo Administrador del Sistema</b> <input type="checkbox"/> Administrador del Sistema <input type="checkbox"/> Utilitarios <input type="checkbox"/> Especiales	<input type="checkbox"/> <b>Módulo de Ejecución de Proyectos</b> <input type="checkbox"/> <b>Módulo de Ejecución de Proyectos – BID</b> <input type="checkbox"/> Mantenimiento <input type="checkbox"/> Registro <input type="checkbox"/> Procesos <input type="checkbox"/> Consultas <input type="checkbox"/> Reportes <input type="checkbox"/> Utilitarios <input type="checkbox"/> <b>Módulo de Ejecución de Proyectos – BM</b> <input type="checkbox"/> Mantenimiento <input type="checkbox"/> Registro <input type="checkbox"/> Procesos <input type="checkbox"/> Consultas <input type="checkbox"/> Reportes <input type="checkbox"/> Utilitarios <input type="checkbox"/> <b>Módulo de Ejecución de Proyectos – OTROS</b> <input type="checkbox"/> Mantenimiento <input type="checkbox"/> Registro <input type="checkbox"/> Procesos <input type="checkbox"/> Consultas <input type="checkbox"/> Reportes <input type="checkbox"/> Utilitarios
<input type="checkbox"/> <b>Módulo de Conciliación de Operaciones SIAF</b> <input type="checkbox"/> <b>Módulo de Conciliación SIAF - Ejecutora</b> <input type="checkbox"/> Procesos <input type="checkbox"/> Consultas <input type="checkbox"/> Comunicación	
<input type="checkbox"/> <b>Módulo Contable</b> <input type="checkbox"/> <b>Módulo Contable - Ejecutora</b> <input type="checkbox"/> Registro <input type="checkbox"/> Procesos <input type="checkbox"/> Consultas <input type="checkbox"/> Reportes <input type="checkbox"/> Utilitarios <input type="checkbox"/> Comunicación <input type="checkbox"/> <b>Módulo Contable - Pliego</b> <input type="checkbox"/> Procesos <input type="checkbox"/> Consultas <input type="checkbox"/> Reportes <input type="checkbox"/> Utilitarios <input type="checkbox"/> Comunicación	

<input type="checkbox"/> <b>Módulo de Control de Pago de Planillas</b> <input type="checkbox"/> <b>Módulo Control de Pago de Planillas y de los Servicios No Personales - Ejecutora</b> <input type="checkbox"/> Mantenimiento <input type="checkbox"/> Registro <input type="checkbox"/> Procesos <input type="checkbox"/> Consultas <input type="checkbox"/> Reportes <input type="checkbox"/> Utilitarios <input type="checkbox"/> Comunicación	<input type="checkbox"/> <b>Módulo de Control de Pago de Planillas 2014</b> <input type="checkbox"/> <b>Módulo Control de Pago de Planillas – 2014 – Ejecutora</b> <input type="checkbox"/> Mantenimiento <input type="checkbox"/> Registro <input type="checkbox"/> Procesos <input type="checkbox"/> Reportes <input type="checkbox"/> Utilitarios <input type="checkbox"/> Comunicación <input type="checkbox"/> <b>Módulo Control de Pago de Planillas – 2014 – Ejecutora</b>
--	---


 Firmado digitalmente por  
 VILA ESPINOZA  
 Nicolas Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:09:30-0500


 Firmado digitalmente por  
 GCASA CONDORI Alfredo  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:05:10-0500


 Firmado digitalmente por  
 VERA MUNOZ David  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 10:55:35-0500

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Guía</b>	Código	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	<b>21 de 26</b>

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Formato</b>	Código	<b>OTIE-FO-42</b>
	<b>Acceso al Sistema Integrado de Administración Financiera – SIAF</b>	Versión	01
		Página	<b>2 de 2</b>

	<input type="checkbox"/> Mantenimiento <input type="checkbox"/> Registro <input type="checkbox"/> Procesos <input type="checkbox"/> Reportes <input type="checkbox"/> Utilitarios <input type="checkbox"/> Comunicación
--	--

<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;"><input type="checkbox"/> <b>Módulo de Proceso Presupuestario</b></div> <div style="background-color: #e6f2ff; padding: 2px;"><input type="checkbox"/> <b>Módulo de Proceso Presupuestario - Ejecutora</b></div> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mantenimiento</li> <li><input type="checkbox"/> Procesos</li> <li><input type="checkbox"/> Consultas</li> <li><input type="checkbox"/> Reportes</li> <li><input type="checkbox"/> Utilitarios</li> <li><input type="checkbox"/> Comunicación</li> </ul> <div style="background-color: #e6f2ff; padding: 2px;"><input type="checkbox"/> <b>Módulo de Proceso Presupuestario - Pliego</b></div> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Registro</li> <li><input type="checkbox"/> Procesos</li> <li><input type="checkbox"/> Consultas</li> <li><input type="checkbox"/> Reportes</li> <li><input type="checkbox"/> Utilitarios</li> <li><input type="checkbox"/> Comunicación</li> </ul>	<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 2px;"><input type="checkbox"/> <b>Módulo Administrativo</b></div> <div style="background-color: #e6f2ff; padding: 2px;"><input type="checkbox"/> <b>Módulo Administrativo – Ejecutora</b></div> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mantenimiento</li> <li><input type="checkbox"/> Registro</li> <li><input type="checkbox"/> Procesos</li> <li><input type="checkbox"/> Consultas</li> <li><input type="checkbox"/> Reportes</li> <li><input type="checkbox"/> Utilitarios</li> <li><input type="checkbox"/> Comunicación</li> </ul>
--	--

**Autorización de la solicitud**

A través de la siguiente firma autorizo los permisos otorgados al usuario.

Firma del/de la responsable


 Firmado digitalmente por  
 VILA ESPINOZA  
 Nicolas Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:09:30-0500


 Firmado digitalmente por  
 GCASA CONDORI Alfredo  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:05:10-0500


 Firmado digitalmente por  
 VERA MUNOZ David  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 10:55:35-0500

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

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Guía</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>
		<b>Página</b>	<b>22 de 26</b>

## Anexo N° 5: Formato “OTIE-FO-43 Acceso al Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA”

 <b>biblioteca nacional del Perú</b>	<b>Formato</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-FO-43</b>
	<b>Acceso al Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>
		<b>Página</b>	<b>1 de 5</b>

**N° de Solicitud:**

<b>Tipo:</b>	<input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Modificación	<b>Fecha de Solicitud:</b>	Haga clic aquí para escribir una fecha.
--------------	---	----------------------------	---

Información del Usuario(a)					
<b>Apellidos:</b>	Haga clic aquí para escribir texto.		<b>Nombres:</b>	Haga clic aquí para escribir texto.	
<b>Modalidad:</b>	<input type="checkbox"/> Servicio <input type="checkbox"/> Contrato	Elija un elemento.	<b>Cargo:</b>	Haga clic aquí para escribir texto.	
<b>Fecha de Inicio de contratación/servicio:</b>	Haga clic aquí para escribir una fecha.		<b>Fecha de Fin de contratación/servicio:</b>	Haga clic aquí para escribir una fecha.	
<b>Órgano de la BNP:</b>	Jefatura de la BNP (JEF)		<b>Equipo de Trabajo:</b>	Ninguno	

Módulos/Menús de Acceso					
MENÚ PARA LOGÍSTICA					
Tablas			Adquisiciones		
Datos Generales			Cuadro de Adquisición	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Logísticas	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Orden de Compra	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Clasificador de Proyecto	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Orden de Servicio	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Rubros de Gastos Generales	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Conformidad de Servicios	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Parámetros			Secuencia de la Fase		
Parámetros Ejecutora	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Anulación	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Parámetros Configuración Inicial	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Anulación x Error	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Configuración de Alertas	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Rebaja	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Equivalencia Meta	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Ampliación	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Encargos			Devengado	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Convenio	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	<b>Almacenes</b>		
Metas del Encargante	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Recepción en Almacén	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Calendario de Encargos Recibidos	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Entradas al Almacén	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Generar Plantilla de Gastos Generales	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Atención de Pedidos	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Personalización de Claves del Sistema	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Consulta de PECOSAS	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
<b>Programación</b>			Guías de Remisión - Remitente	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Techo Presupuestal			Transferencia en Almacén	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Techo Programado	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Inventario Inicial de Almacén	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Techo Consolidación y aprobación	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Kardex de Almacén	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Techo Modificado	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Mantenimiento de Existencias	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Programación del C.M.N.			Inventario Físico de Almacén	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Gastos Generales	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Ubicación Física	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Bienes, servicios y obras	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Maestro de ubicación Física	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Autorización del C.M.N.	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Ítem por Ubicación Física	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Pre PAC del C.M.N.	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Proceso de Pre-Cierre Mensual	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Equivalencia de C.C-FF-Meta-Act. Op.	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	<b>S.N.P</b>		
Reprogramación del C.C.M.N.	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Generación de Contratos	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Proyecto de Presupuesto de Logística	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Generación de Planilla SNP	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Modificación de C.M.N.	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Compromiso de Planilla SNP	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.


 Firmado digitalmente por  
 VILA ESPINOZA  
 Nicolas Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:09:30-0500


 Firmado digitalmente por  
 OCASA CONDORI Alfredo  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:05:10-0500


 Firmado digitalmente por  
 VERA MUNOZ David  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 10:55:35-0500

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



	<b>Guía</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>
		<b>Página</b>	<b>24 de 26</b>

	<b>Formato</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-FO-43</b>
	<b>Acceso al Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>
		<b>Página</b>	<b>3 de 5</b>

MENÚ PARA PATRIMONIO			
		Órdenes de Compra	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Generales		Entradas al Almacén	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Sedes	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Consulta de Bienes Patrimoniales	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Almacén	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Patrimonio según Plan Contable	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Centro de Costo	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Reportes Varios	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Personal	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Patrimonio por Centros de Costo	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Personalización de Claves del Sistema	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Patrimonio por Empleado	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
		Patrimonio – Relación de Activos	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
<b>Mantenimiento</b>		<b>Procesos</b>	
Inventario inicial		Proceso de Cierre Contable	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Institucional	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Proceso SINABIP – Bienes Muebles	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
No Institucional	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Proceso de carga del Inv. Inicial por Año	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Actualización	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	<b>Utilitarios</b>	
Inventario Físico		Exportar Información	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Registro	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Exportar/Importar Inventario Inicial Institucional	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Sobrantes	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Impresión de Etiquetas	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Faltantes	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Importar/Exportar Inventario Físico	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
		Exportar información para la DGCP-MEF	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Movimiento		Auditoría de Transacciones del SIGA	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Altas Institucionales	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Auditoría de Transacciones Eliminadas	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Altas No Institucionales	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	<b>Inmuebles</b>	
Devoluciones	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Registro de Inmuebles	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Bajas	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Actos de Administración y otros	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Bienes en Custodia	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Inventario Físico	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Ajuste de Activos fijos	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Importación de Inmuebles	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Concesiones	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.		
<b>Construcciones en Curso</b>			
Registro de construcciones en curso	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.		

MENÚ PARA PPR			
<b>Tablas</b>		<b>Reportes</b>	
Puntos de Atención por Sede	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Consolidado del C.N. por Clasif. de Gasto	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Carga / Consulta de Sub Producto	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Reportes Gerenciales	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Asignación de Cartera de Servicios	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Reporte UPSS	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Personalización de Claves del Sistema	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Reportes de Insumos	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
		Reportes Varios	
<b>Listado de Insumos</b>		Patrimonio – Relación de Activos	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Carga y personalización por Categoría	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Personal – Datos de RRHH	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
<b>Programación</b>		Puntos de Atención de la Unidad Ejecutora	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Meta Física por Sub Producto	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Centro de Costo por Sede	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Meta Física por Punto de Atención	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Sub Finalidades Cargadas	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Bloqueo de Registro en C.N.	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Metas por Finalidad	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Meta Física Independiente de la Fase	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Bienes requeridos en DARES	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Meta Física de Ejecución	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Reporte Metas Físicas	
		Rep. Met. Físicas	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.

Firmado digitalmente por VILA ESPINOZA Nicolas Luiso FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2023/10/18 11:09:30-0500

Firmado digitalmente por OCASA CONDOREI Alfredo FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2023/10/18 11:05:10-0500

Firmado digitalmente por VERA MUNOZ David FAU 20131379863 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2023/10/18 10:55:35-0500

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

	<b>Guía</b>	Código	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	Versión	01
		Página	<b>25 de 26</b>

	<b>Formato</b>	Código	<b>OTIE-FO-43</b>
	<b>Acceso al Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA</b>	Versión	01
		Página	<b>4 de 5</b>

MENÚ PARA UTILITARIOS			
Procesos		Utilitarios	
Parámetros por ejecutora	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Ejecutar Scripts Personalizados	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Transmisión de Datos - PERIÓDICA	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Soporte Mef	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Transmisión de Datos - DIARIA	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Exportar resumen de datos SIGA MEF	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.

MENÚ PARA CONFIGURACIÓN			
Maestros			
Catálogo de Bienes y Servicios	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Proveedor	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Datos Generales	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Tipo de Cambio	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Centros de Costo	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Ubicación Física	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Meta Propuesta/Aprobada	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Colores	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Personal	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.		
Procesos			
Copia Parámetro por Año	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Carga General de datos del SIAF	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Configurar Programación	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Carga de Datos del SIGA	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.

MENÚ PARA BIENES CORRIENTES			
Tablas		Consultas / Reportes	
Bienes Corrientes		Consulta de Bienes Corrientes	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Catálogo de Bienes Corrientes	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Procesos	
Personalización de Claves del Sistema	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Cierre Anual	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Movimientos			
Registro Inicial	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Asignaciones	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Ingreso	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Salidas	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.

MENÚ PARA TESORERÍA			
Tablas		Caja General	
Maestros		Recibo de Caja	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Viáticos	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Recibo de Ingreso	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Tesorería	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Caja Chica	
Parámetro de Ejecutora	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Ingresos	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Cajas de Pago	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Egresos	
Cajas de Gasto	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Comprobantes de Pago y Otros	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Clientes	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Planilla de Movilidad	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Personalización de Claves del Sistema	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Vale Provisional	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Viáticos		Resumen Caja	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Registro del Pedido		Arqueo de Caja	
Pedido de Viáticos Institucional	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Designación	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Pedido de Viáticos por Encargos Recibidos	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Acreditación	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Pedido de Viáticos por Cambio de Colocación	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Arqueo	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Planilla de Viáticos		Liquidación	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Generación		Valores	
Autorización	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Garantías en Contratos	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.
Compromiso	<input type="checkbox"/> Elija un elemento.	Declaraciones	

Firmado digitalmente por  
VILA ESPINOZA  
Nicolas Lucio FAU  
20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2023/10/18  
11:09:30-0500

Firmado digitalmente por  
OCASA CONDOREI Alfredo  
FAU 20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2023/10/18  
11:05:10-0500

Firmado digitalmente por  
VERA MUÑOZ David  
FAU 20131379863 soft  
Motivo: Soy el autor del documento  
Fecha: 2023/10/18  
10:55:35-0500

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

	<b>Guía</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-OD-02</b>
	<b>Atención de incidencias y solicitudes en mesa de ayuda de la Biblioteca Nacional del Perú</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>
		<b>Página</b>	<b>26 de 26</b>

	<b>Formato</b>	<b>Código</b>	<b>OTIE-FO-43</b>
	<b>Acceso al Sistema Integrado de Gestión Administrativa – SIGA</b>	<b>Versión</b>	<b>01</b>
		<b>Página</b>	<b>5 de 5</b>

Devengado	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Registro de Compras	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Rendición	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Registro de ventas e ingresos	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Rendición por Comisionado	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Detracciones y Retenciones	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Devolución	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	<b>Gestión Presupuestal</b>		
Anulación	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Afectación Presupuestal	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
			Saldo Presupuestal de Caja Chica	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
<b>Orden de Pasaje</b>			<b>Utilitarios</b>		
Autorización	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Auditoría de Transacciones del SIGA	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Consolidación	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Auditoría de Transacciones Eliminadas	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
<b>Cambio de Colocación</b>					
Generación	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.			
Autorización	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.			
Compromiso	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.			
Anulación	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.			

MENÚ PARA POI					
Tablas			POI		
<b>Maestros</b>			Periodo de Vigencia del POI	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Maestro de Categoría Presupuestal	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.	Asignación masiva de AE por Centro de Costo	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
<b>PEI</b>			Asignación de Actividad de POI por Centro de Costo	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.
Periodo de vigencia del PEI	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.			
Registro de Objetivos Estratégicos	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.			
Registro de Acciones Estratégicas	<input type="checkbox"/>	Elija un elemento.			

Autorización de la solicitud
A través de la siguiente firma autorizo los permisos otorgados al usuario.
<hr style="width: 20%; margin: auto;"/> <b>Firma del/de la responsable</b>


 Firmado digitalmente por  
 VILA ESPINOZA  
 Nicolas Lucio FAU  
 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:09:30-0500


 Firmado digitalmente por  
 GCASA CONDORI Alfredo  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 11:05:10-0500


 Firmado digitalmente por  
 VERA MUNOZ David  
 FAU 20131379863 soft  
 Motivo: Soy el autor del documento  
 Fecha: 2023/10/18  
 10:55:35-0500

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