



Firmado digitalmente por
DIAZ GARCIA Monica Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2025/01/27 17:34:11-0500

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 000014-2025-BNP-GG Lima, 27 de enero de 2025



Firmado digitalmente por
SILVA ROMERO Silvia Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2025/01/27 15:32:33-0500



Firmado digitalmente por
TORRES ACOSTA Leon FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2025/01/27 15:48:33-0500



Firmado digitalmente por
SILVA ROMERO Silvia Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2025/01/27 15:32:33-0500

VISTOS:

El Informe Técnico N° 000015-2024-BNP-GG-OPP-UMOD-RDT y el Informe N° 000059-2024-GG-OPP-UMOD ambos de fecha 20 de diciembre de 2024, de la Unidad Funcional de Modernización; el Memorando N° 001800-2024-BNP-GG-OPP de fecha 20 de diciembre de 2024, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe Legal N° 000053-2025-BNP-GG-OAJ de fecha 24 de enero de 2025, 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, el numeral 5-A.1 del artículo 5-A de la precitada Ley, señala que el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del Estado, así como la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos, entre otros, hacia la obtención de resultados;

Que, el Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27658 señala que toda entidad de la Administración Pública Central está orientada al servicio de la persona. En ese sentido, la organización y toda actividad de la entidad deberá dirigirse a brindar un mejor servicio y al uso óptimo de los recursos estatales, priorizando permanentemente el interés y bienestar de la persona;

Que, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, se aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP "Norma Técnica Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública", la cual tiene como finalidad, poner a disposición de las entidades de la administración pública disposiciones técnicas para la implementación de la gestión por procesos, como herramienta de gestión que contribuye con el cumplimiento de los objetivos institucionales y en consecuencia, un impacto positivo en el bienestar de los ciudadanos;

Que, el numeral 6.2.3 de las Disposiciones Específicas de la precitada Norma Técnica, dispone que la propuesta de procedimiento es revisada por el dueño del proceso, por los servidores responsables de la materia de gestión por procesos en cada entidad,



subsanadas las observaciones (o de no existir), el procedimiento se considera conforme para ingresar al trámite de aprobación formal por parte de la máxima autoridad administrativa de la entidad y los procedimientos aprobados se difunden, entre otros, a través de las publicaciones en el portal web institucional y en el Portal de Transparencia y los que se hayan generado serán archivados y custodiados por el responsable de la materia de gestión por procesos de cada entidad;

Que, el Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, establece en el literal g) del numeral 7.1 del artículo 7, que la gestión por 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 con el logro de los objetivos institucionales; comprende acciones conducentes a la determinación de los procesos de la entidad, así como a su medición y análisis con el propósito de implementar mejoras en su desempeño, priorizando los procesos que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad pública o que puedan afectar dicho logro, representen mayor demanda, concentren la mayor cantidad de reclamos o quejas, entre otros similares, donde las entidades públicas disponen de herramientas de gestión de la calidad y toman acciones con el fin de incrementar su eficacia y eficiencia;

Que, mediante Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, se aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, cuya conducción está a cargo de la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gestión Pública, en su calidad de ente rector del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública;

Que, a través del Decreto Supremo N° 002-2024-MC, se aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, el cual dispone en su artículo 16 que la Oficina de Planeamiento y Presupuesto es el órgano encargado de planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar las actividades relacionadas con el sistema administrativo de modernización;

Que, con Memorando N° 001800-2024-BNP-GG-OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, sobre la base del Informe N° 000059-2024-GG-OPP-UMOD y el Informe Técnico N° 000015-2024-BNP-GG-OPP-UMOD-RDT, de la Unidad Funcional de Modernización, propone y sustenta la aprobación de la Guía denominada “Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú”;

Que, la propuesta de Guía denominada “Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú”, tiene por objetivo establecer las pautas para la implementación de la gestión por procesos, a través de la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de procesos en la Biblioteca Nacional del Perú, en el marco de la Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública;

Que, a través del Informe Legal N° 000053-2025-BNP-GG-OAJ, la Oficina de Asesoría Jurídica emitió opinión legal, recomendando la emisión del respectivo acto resolutivo, el mismo que deberá dejar sin efecto la Resolución de Gerencia General N° 000064-2021-BNP-GG que aprobó la Metodología denominada “Elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú” Versión 03;

Que, estando a la delegación de facultades prevista en el literal c) del numeral 1.1 del artículo 1 de la Resolución Jefatural N° 000220-2024-BNP, corresponde a la Gerencia General emitir el respectivo acto resolutivo;



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

De conformidad con lo establecido en la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú, aprobado por Decreto Supremo N° 002-2024-MC;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- APROBAR la Guía denominada “Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú”, que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo 2.- DEJAR SIN EFECTO la Metodología denominada “Elaboración del Manual de Procedimientos de la Biblioteca Nacional del Perú” Versión 03, aprobada por Resolución de Gerencia General N° 000064-2021-BNP-GG.

Artículo 3.- ENCARGAR a la Oficina de Tecnologías de la Información la publicación de la presente Resolución en el portal web institucional (<https://www.gob.pe/bnp>).

Regístrese y comuníquese.

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





PERÚ

Ministerio
de Cultura

Biblioteca
Nacional del Perú



Firmado digitalmente por
TORRES ACOSTA Lenin
FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor
del documento
Fecha: 2025/01/27
15:46:23-0500

GUÍA

IMPLEMENTACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS EN LA BIBLIOTECA NACIONAL DEL PERÚ

Código: OPP-OD-03

Versión: 01



Firmado digitalmente por
JIMENEZ AROTINCO Angelica
FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 2025/01/27
15:23:50-0500

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



Firmado digitalmente por
TORRES ACOSTA Lenin
FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor
del documento
Fecha: 2025/01/27
15:46:23-0500

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

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	3 de 28

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	ALCANCE	4
3.	BASE NORMATIVA	4
4.	DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	4
4.1	DEFINICIONES	4
4.2	ABREVIATURAS	5
5.	CONTENIDO	5
5.1	MARCO METODOLÓGICO	5
5.2	DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO RESPONSABLE DEL PROCESO ..	6
5.3	FASE 1: DETERMINACIÓN DE PROCESOS	7
5.4	FASE 2: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS	122
5.5	FASE 3: MEJORA DE PROCESOS	13
6.	ANEXOS	15



Firmado digitalmente por
TORRES ACOSTA Lenin
FAU 20131379963 soft
Motivo: Soy el autor
del documento
Fecha: 2025/01/27
15:46:23-0500

Formato: Digital

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

Clasificación: Uso Interno

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	4 de 28

1. OBJETIVO

Establecer las pautas para la implementación de la gestión por procesos, a través de la determinación, seguimiento, medición, análisis y mejora de procesos en la Biblioteca Nacional del Perú, en el marco de la Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública; en adelante Norma Técnica.

2. ALCANCE

Las pautas contenidas en la presente guía son de obligatorio cumplimiento para los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú, en el marco de la implementación de la gestión por procesos de la entidad.

3. BASE NORMATIVA

- Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Decreto Supremo N° 002-2024-MC, que aprueba la Sección Primera del Reglamento de Organización y Funciones de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030.
- Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 010-2017-MC, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30570, Ley General de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, “Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”.
- Resolución de Gerencia General N° 000039-2024-BNP-GG, que formaliza la conformación de las unidades funcionales de los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú.
- Resolución de Gerencia General N° 000060-2022-BNP-GG, que aprueba la Guía denominada “Elaboración y uso de documentos oficiales de la Biblioteca Nacional del Perú”.
- Resolución de Gerencia General N° 000083-2021-BNP-GG, que aprueba el “Mapa de Procesos de la Biblioteca Nacional del Perú”.

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

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1 DEFINICIONES

- **Caracterización del proceso:** Consiste en la identificación de los elementos que forman parte del proceso.

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	5 de 28

- **Diagrama de procesos:** Representación gráfica que muestra la secuencia de actividades de un proceso desde el inicio hasta su finalización y que permite visualizar la interacción de los participantes.
- **Evaluación de procesos:** Actividad realizada periódicamente a fin de verificar la información y los procesos implementados por los órganos de la Biblioteca Nacional del Perú.
- **Gestión por procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales.
- **Procedimiento:** 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 ejecución coherente.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos, luego de la asignación de recursos y de la aplicación de controles. Se clasifican en tres (3) tipos:
 - **Operativos o misionales:** Son los que se encargan de elaborar los productos (bienes o servicios) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben.
 - **Estratégicos:** Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.
 - **De soporte o de apoyo:** Son los que proporcionan los recursos para elaborar los productos previstos por la entidad.

4.2 ABREVIATURAS

- **BNP** : Biblioteca Nacional del Perú.
- **BPMN** : *Business Process Model and Notation* (Modelo y notación de procesos de negocios).
- **MAPRO** : Manual de Procedimientos.
- **OPP** : Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
- **UMOD** : Unidad Funcional de Modernización.

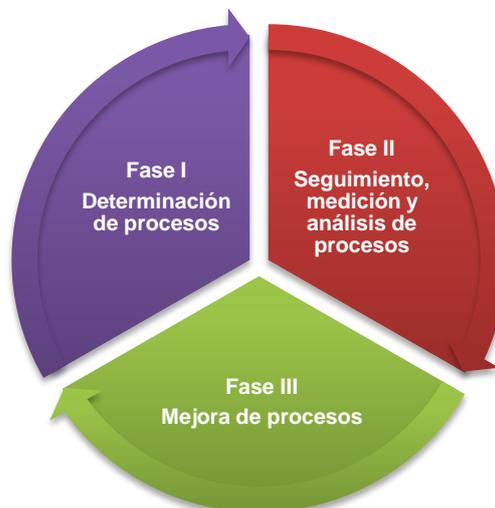
5. CONTENIDO

5.1 MARCO METODOLÓGICO

- 5.1.1 La implementación de la gestión por procesos es progresiva y parte de la necesidad de incorporar en las gestiones de la BNP la información con un enfoque de procesos, de acuerdo a lo desarrollado en la Norma Técnica.

5.1.2 La implementación de la gestión por procesos consta de un ciclo de mejora continua, alineado con las tres (3) fases establecidas en la Norma Técnica, según se muestra en la figura N° 1:

Figura N° 1: Fases para la implementación de la gestión por procesos



5.2 DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO RESPONSABLE DEL PROCESO

5.2.1 La identificación, caracterización, narración y mejora, así como, la elaboración de la documentación de los procesos y procedimientos, es realizado por el equipo responsable del proceso, el cual está encargado de la aplicación de la Norma Técnica en el proceso a su cargo.

5.2.2 La OPP, a través de la UMOD, en coordinación con los órganos de la BNP, solicita por cada proceso de nivel 0, la conformación de un equipo responsable² con los integrantes indicados en el cuadro N° 1.

Cuadro N° 1: Integrantes del equipo responsable del proceso

INTEGRANTES	DESCRIPCIÓN	ROL
Dueño del proceso	Jefe o Director del órgano de la BNP, tiene la responsabilidad de diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto.	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar la disponibilidad de los recursos para la aplicación de la presente guía. Validar la información contenida en las fichas de procesos y procedimientos. Implementar y controlar los procesos y procedimientos a su cargo. Proponer mejoras en los procesos y procedimientos a su cargo.
Representante del dueño del proceso	Servidor responsable con mayor conocimiento y experiencia de la operatividad del proceso asignado por el dueño del proceso.	<ul style="list-style-type: none"> Consolidar las sugerencias y observaciones de los participantes. Resolver, de corresponder, o trasladar al dueño del proceso los casos de controversia que se puedan generar. Participar en la identificación, caracterización y mejora de los procesos y procedimientos.

² La conformación del equipo responsable del proceso no implica la emisión de un documento formal para su funcionamiento, sin perjuicio a establecer otros mecanismos que evidencien los compromisos o responsabilidades del equipo responsable.

INTEGRANTES	DESCRIPCIÓN	ROL
Participantes	Servidores de la BNP con conocimientos técnicos de los procesos en los que se desempeña.	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar información relevante de los procesos que desempeña.
Responsable de la materia de gestión por procesos	Servidor de la UMOD, responsable en materia de gestión por procesos en la BNP y se encarga de la aplicación de la presente guía; asimismo, actúa como facilitador metodológico que coordina con los titulares de los Órganos, Coordinadores de las unidades funcionales y los servidores, según corresponda.	<ul style="list-style-type: none"> Conducir, orientar, brindar asistencia técnica en la aplicación de la presente guía. Verificar el nivel de desempeño de los procesos de la BNP e identificar posibles oportunidades de mejora. Analizar las causas de los problemas identificados en los procesos, priorizando el impacto en la gestión de la BNP, coordinar la selección de las mejoras y obtener la validación del dueño del proceso. Brindar soporte en la elaboración de los documentos de caracterización y mejora de los procesos; así como en el manual de procedimientos.

5.3 FASE 1: DETERMINACIÓN DE PROCESOS

5.3.1 Consiste en la identificación de los procesos y la caracterización de los elementos que lo conforman, a fin de que, en las siguientes fases se midan sus desempeños y se mejoren continuamente.

5.3.2 Esta fase está conformada por los pasos descritos en la figura N° 2, asimismo, el orden de los pasos tres (3) y cuatro (4) pueden cambiar entre sí.

Figura N° 2: Pasos para la determinación de procesos



5.3.3 Los documentos generados en esta primera fase, de acuerdo con los pasos mencionados, son los siguientes:

a) Mapa de procesos

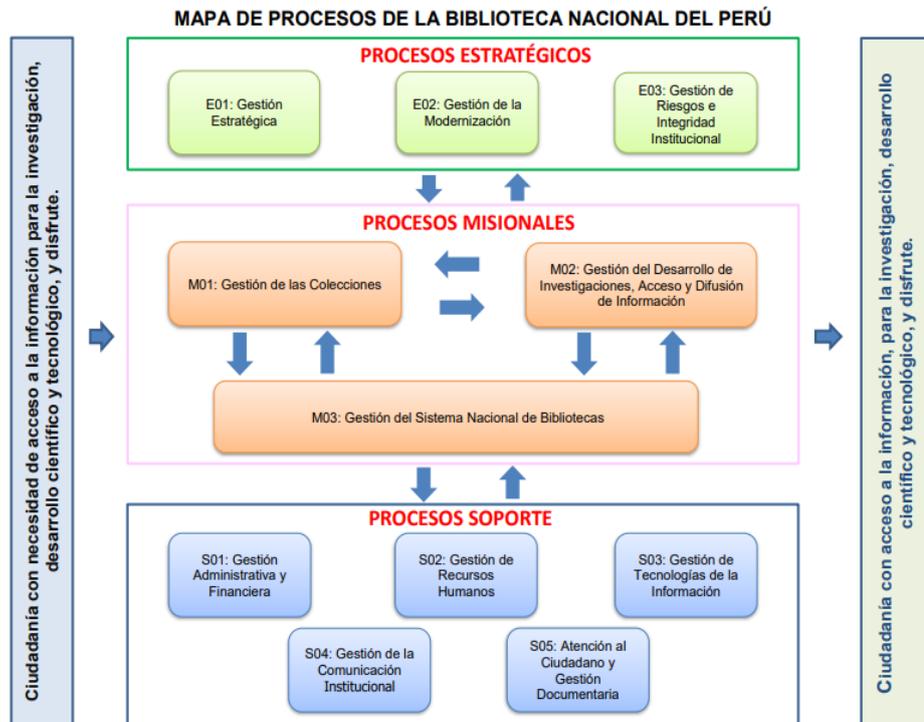
i) Corresponde a la representación gráfica de la secuencia e interacción de todos los procesos de la entidad, es elaborado por la OPP, a través de la UMOD, en coordinación con los órganos de la BNP. Para su elaboración se debe tener en consideración lo siguiente:

- Identificación de los productos (bienes o servicios) de la BNP, a partir de las normas sustantivas que asignan competencias a la entidad.

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	8 de 28

- Identificación de las personas que reciben los productos (bienes o servicios).
- Determinación de los procesos misionales, estratégicos y de soporte o apoyo³.
- Representación gráfica mediante diagramas de bloques.

Figura N° 3: Mapa de procesos de la BNP⁴



ii) La OPP, a través del UMOD, envía la propuesta de Mapa de Procesos en su versión final a los dueños de los procesos, quienes visan los documentos mediante firma digital.

iii) La actualización del Mapa de Procesos se efectúa en base a los siguientes criterios:

- Cuando se modifique y apruebe alguna normativa que afecte directa o indirectamente el desarrollo de los procesos de la BNP.
- Cuando se eliminen o incorporen productos (bienes o servicios) generados por la BNP.
- Cuando se mejoren o rediseñen los procesos contenidos en el Mapa de Procesos Institucional.
- Otros casos que ameriten la actualización en coordinación con la OPP, a través del UMOD.

³ Los procesos estratégicos, misionales y de soporte, deben estar alineados con los objetivos estratégicos establecidos en los planes institucionales de la BNP.

⁴ Aprobado con Resolución de Gerencia General N° 000083-2021-BNP-GG.

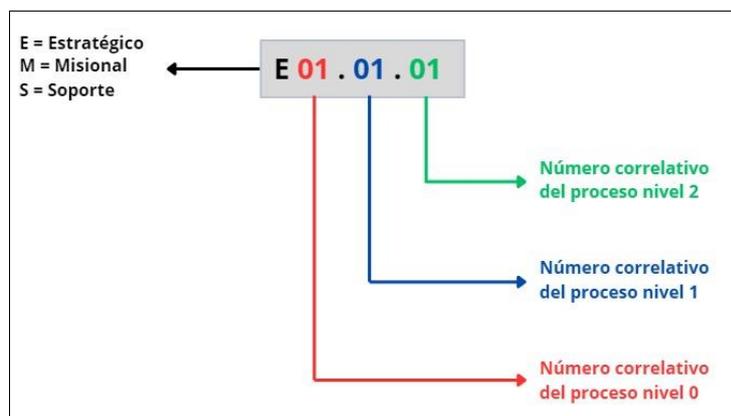
Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	--	-----------------------------------

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	9 de 28

b) Inventario de procesos

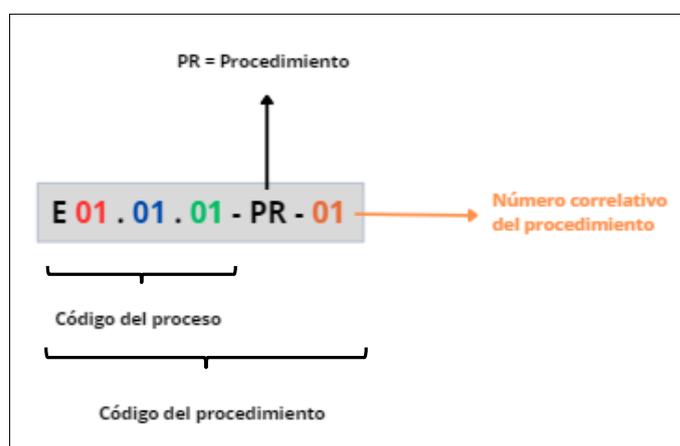
- i) Contiene los procesos de la entidad, así como los productos (bienes o servicios) que resultan de los procesos, el dueño del proceso y el procedimiento relacionado, de corresponder. El registro de información se efectúa según el modelo del anexo N° 1. Para su elaboración se debe desagregar los procesos de nivel 1, nivel 2 hasta el nivel “n”, según corresponda y en el marco de sus funciones y competencia institucional.
- ii) La codificación de un proceso está compuesta por una letra que corresponde a la clasificación del proceso: E para un proceso estratégico, M para un proceso misional y S para un proceso de soporte. A esta letra se le añaden dos dígitos que se incrementan de manera correlativa, repitiéndose este esquema en cada nivel de proceso. A continuación, se muestra la figura N° 4 que representa la codificación de un proceso estratégico de nivel 2.

Figura N° 4: Codificación de procesos



- iii) Los procedimientos se codifican unificando el código del proceso con la sigla PR y un número correlativo. A continuación, en la figura N° 5 se muestra un ejemplo con la codificación para un procedimiento perteneciente a un proceso estratégico de nivel 2.

Figura N° 5: Codificación de procedimientos



	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	10 de 28

c) Ficha técnica de proceso

- i) Contiene la caracterización del proceso, objetivo, dueño, nombre de indicador, elementos de entrada, productos, recursos, entre otros, con el objeto de facilitar su comprensión, por cada nivel identificado. Asimismo, el diagrama de procesos asociado muestra el contexto y la interacción con las entidades y órganos de la BNP. El registro de información en la ficha técnica y en el diagrama de procesos se efectúa según los anexos N° 2 y N° 3, respectivamente.
- ii) Las fichas técnicas de proceso están sujetas a versiones, las cuales indican el número de veces que ha sido actualizado. Todo documento creado inicia en la versión 01.

d) Fichas de procedimiento

- i) Los procedimientos son una manera de documentar los procesos de la entidad.
- ii) La elaboración de procedimientos se realiza cuando se cumpla alguno de los siguientes criterios:
 - El proceso vinculado involucre servidores con competencias diversas.
 - El proceso vinculado representa una alta carga de trabajo operativa.
 - El proceso vinculado no cuente con un nivel de tecnificación o automatización.
 - El personal involucrado en el proceso no cuente con las competencias técnicas suficientes como para ejecutar las actividades siguiendo instrucciones no documentadas del dueño del proceso.
 - El proceso vinculado es ejecutado por personal con alta rotación.
- iii) El equipo responsable del proceso documenta los procedimientos identificados, aplicando la ficha de procedimiento de acuerdo al anexo N° 5. Para su elaboración se debe tener en consideración lo siguiente:
 - La descripción de las actividades debe empezar con un verbo en su forma infinitiva.
 - De acuerdo al análisis, se solicita opinión a los órganos de la BNP que participan en la ejecución de actividades.
 - Contiene el diagrama de flujo que representa la forma gráfica la secuencia de actividades del proceso.
- iv) Las fichas de procedimiento están sujetas a versiones, las cuales indican el número de veces que ha sido actualizado. Todo documento creado inicia en la versión 01.

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	11 de 28

v) En la elaboración del diagrama de flujo se utiliza la notación BPMN 2.0; asimismo, el modelo de diagramación y los elementos de la notación se presentan en los anexos N° 6 y N° 7, respectivamente.

e) Ficha de indicador

i) Documento utilizado para describir y controlar un indicador, con el fin de facilitar el seguimiento y análisis del mismo, para garantizar que el proceso esté funcionando conforme a los objetivos establecidos. El modelo de la ficha de indicador se presenta en el anexo N° 4.

ii) La OPP, a través de la UMOD, según periodicidad establecida en la ficha del indicador solicita al dueño del proceso los resultados obtenidos de los indicadores, a fin de centralizarlos en una base de datos única; para la evaluación y mejora continua de los procesos.

5.3.4 El MAPRO consolida la caracterización y desagregación de cada proceso de nivel 0 y está conformado por el inventario de procesos, la ficha de procesos, la ficha de procedimientos y la ficha de indicador, en el marco de la información del mapa de procesos de la BNP vigente.

5.3.5 La OPP, a través de la UMOD, se encarga de consolidar la documentación a integrar en el MAPRO, que cuentan con la conformidad del dueño del proceso o su representante. Asimismo, envía la versión final la cual debe ser firmada por los responsables de la elaboración, la revisión y la aprobación, en los respectivos campos de la ficha, de acuerdo al anexo N° 5 de la presente guía.

5.3.6 Para la aprobación o actualización del MAPRO, la OPP, a través de la UMOD, envía la versión final de los documentos al dueño del proceso, quien lo valida con su firma digital. Asimismo, el órgano de la BNP responsable del proceso remite a la OPP el informe técnico que sustenta la propuesta de aprobación o actualización.

5.3.7 En caso de actualizar el MAPRO, esta debe ser efectuada en correspondencia a los siguientes criterios:

- a) Por cambio en la estructura orgánica.
- b) Por reorganización de los procesos.
- c) Cuando se aprueben o modifiquen dispositivos legales vinculados con los órganos de la BNP incorporando, modificando o eliminado procesos o procedimientos.
- d) Por la integración de nuevos servicios en la BNP.
- e) Cuando se realicen actualizaciones o generen cambios en los sistemas informáticos que afecten el desarrollo de los procesos.
- f) Por identificación o estandarización de una mejora de procesos.

5.3.8 Los documentos generados en esta primera fase, son aprobados o actualizados mediante Resolución de Gerencia General. Asimismo, se debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

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

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	12 de 28

- a) La actualización incorpora los cambios realizados, prevaleciendo la última resolución para las acciones que se requieran, con el objeto de facilitar su trazabilidad y vigencia en el tiempo.
- b) Los documentos aprobados o actualizados son difundidos mediante su publicación en el portal institucional por la Oficina de Tecnologías de la Información, previa solicitud de la OPP, a través de la UMOD.
- c) Los dueños del proceso son los responsables de mantener actualizados los instrumentos normativos, dentro del ámbito de su competencia para cuyo efecto formulan la propuesta de actualización y lo proponen ante la OPP.

5.3.9 El MAPRO, al consolidar los procesos y sus procedimientos vinculados, debe ser considerado como un documento dinámico que se actualiza de acuerdo a los cambios y mejoras implementadas. Esto garantiza coherencia y claridad en la ejecución de las actividades; asimismo, es posible actualizar un procedimiento sin afectar el proceso, ya que los cambios pueden no tener relevancia para el proceso en su conjunto.

5.4 FASE 2: SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE PROCESOS

5.4.1 Consiste en verificar el desempeño de los procesos conforme a lo planificado para un determinado período, así como en identificar oportunidades de mejora

5.4.2 Esta fase se desarrolla en dos (2) pasos, que se describen en la figura N° 6.

Figura N° 6: Pasos para el seguimiento, medición y análisis del proceso



5.4.3 El proceso a medir y analizar se determina sobre la evaluación de las siguientes fuentes de información:

- Reporte de cumplimiento de indicadores.
- Reporte de quejas o reclamos.
- Reporte de cumplimiento del POI o PEI institucional.
- Solicitudes de la Alta Dirección o del Dueño del proceso.
- Informes de evaluación o de recomendaciones de la Oficina de Control Institucional.
- Otras fuentes disponibles.

5.4.4 Con la revisión a las fuentes de información descritas la OPP, a través de la UMOD, identifica el proceso a ser evaluado y mediante informe comunica y solicita al dueño del proceso el(los) representante(s) para la participación y coordinación constante durante el desarrollo de la

 biblioteca nacional del Perú	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	13 de 28

medición y análisis del proceso. Para alcanzar los objetivos y fines de esta fase, se elabora un cronograma para su desarrollo y cumplimiento.

5.4.5 La OPP, a través de la UMOD, recopila evidencias e información del proceso, en coordinación con el representante del dueño del proceso, mediante las siguientes acciones:

- Entrevistas a los usuarios que reciben el bien o servicio.
- Reuniones con los servidores que conocen el proceso.
- Revisión de documentos internos o normativos relacionados.
- Revisión de herramientas informáticas u otros relacionados.
- Observación de actividades y condiciones.
- Otras acciones que correspondan.

5.4.6 Las evidencias e información del proceso se registran en la ficha de verificación, según el anexo N° 8. Asimismo, se complementa el registro evaluando los parámetros establecidos en el cuadro N° 2, según corresponda.

Cuadro N° 2: Parámetros de evaluación

Parámetros de evaluación	Alcance
Infraestructura	Procesos que se desarrollan en ambientes de la BNP y que el servidor usa en la entrega del bien o prestación del servicio.
Mobiliarios, insumos o equipos	Procesos que se llevan a cabo con mobiliarios, insumos o equipos especializados para la ejecución de las actividades.
Herramientas informáticas	Procesos que integran sistemas informáticos o bases de datos, con alcance informativo o administrativo.
Normativas externas	Procesos que se regulan con normativas con rango de ley, tales como Leyes, Decretos supremos, Decretos legislativos, entre otros.
Documentos internos	Procesos que se regulan con documentos internos vigentes aprobados con Resolución Jefatural o Resolución de Gerencial General.
Entrevista a los usuarios	Procesos con interacción directa o presencial con usuarios.

5.4.7 La información del seguimiento, medición y análisis del proceso seleccionado se comunica al dueño del proceso mediante informe, para conocimiento y ejecución de las acciones correctivas o preventivas necesarias, a través de la implementación de las oportunidades de mejora identificadas.

5.4.8 De acuerdo con la revisión y análisis del resultado la OPP, a través de la UMOD, comunica al dueño del proceso la necesidad de implementar mejoras en el proceso, de acuerdo con los pasos establecidos en la fase 3.

5.5 FASE 3: MEJORA DE PROCESOS

5.5.1 Consiste en la optimización del desempeño de los procesos en el marco de las prioridades de la entidad, basado en la identificación e

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

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	14 de 28

implementación de oportunidades de mejoras. Esta fase se conforma por los pasos descritos en la figura N° 7.

Figura N° 7: Pasos para la mejora de procesos



5.5.2 Para la implementación de la mejora de procesos, se consideran los siguientes aspectos:

a) Selección de problemas en los procesos

- i) Los problemas se identifican a partir de los resultados obtenidos de la evaluación del proceso, correspondiente a la fase 2, registrando la información en la ficha de selección de problemas y oportunidades de mejora, de acuerdo con el anexo N° 9, para su validación por parte del dueño del proceso a fin de asegurar el inicio del análisis e identificación de las causas.
- ii) La OPP, a través de la UMOD, en coordinación con el órgano dueño del proceso, registra la selección de problemas cuya solución tenga un impacto en los siguientes aspectos de la gestión de la entidad:
 - Logro de los objetivos estratégicos institucionales.
 - Satisfacción de las personas.
 - Tecnificación de los procesos.
 - Productividad de los servidores.
 - Clima laboral.
 - Flujos de trabajo de los sistemas administrativos.
 - Eficacia del uso de los recursos.
 - Transparencia de los procesos.
 - Forma de organizarse.

b) Análisis de causa - efecto

- i) Consiste en identificar y analizar las causas que originan el problema seleccionado, donde dicho problema es considerado el efecto. El análisis verifica la relación causal, asegurando que la conexión entre ambas sea clara y justificable.
- ii) La OPP, a través de la UMOD, identifica y registra las causas que originan el problema, en la ficha de selección de problemas y oportunidades de mejoras, de acuerdo al anexo N° 9.

c) Selección de mejoras

- i) Consiste en la selección de soluciones, priorizando aquellas que sean factibles de implementar para minimizar o eliminar los problemas identificados.

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	15 de 28

ii) La factibilidad de la implementación se evalúa según los siguientes criterios:

- Apoyo de la Alta Dirección.
- Impacto sobre la causa seleccionada.
- Costo que representa su aplicación.
- Tiempo que toma su desarrollo.
- Disponibilidad de recursos.
- Autonomía del equipo y del dueño del proceso.

iii) La OPP, a través de la UMOD, programa reuniones de trabajo para revisar y obtener conformidad previa de los servidores involucrados en las oportunidades de mejora registradas en la ficha de selección de problemas y oportunidades de mejoras, de acuerdo al anexo N° 9, para solicitar validación del dueño del proceso, a fin de asegurar el compromiso y proceder con la implementación.

d) Implementación de mejoras

i) Consiste en la implementación y seguimiento de las mejoras identificadas. Para este fin, la OPP a través de la UMOD, registra la información en la ficha de seguimiento de oportunidades de mejora, de acuerdo al anexo N° 10 y realiza las coordinaciones entre los órganos involucrados y responsables, a fin de facilitar el cumplimiento de los plazos.

ii) Ante la desviación de los plazos, se aplican medidas de corrección como, por ejemplo:

- Asignación de más recursos.
- Redefinición de alcances o plazos.
- Facilitación de coordinaciones de alto nivel jerárquico para agilizar tareas.
- Autorización para concluir la implementación.

iii) Luego de la implementación de las mejoras en los procesos, éstas se incorporan en la gestión de la BNP, mediante la emisión o actualización de sus documentos de gestión, puesta en producción de herramientas informáticas, así como otras acciones que correspondan.

iv) De manera semestral, la OPP, a través de la UMOD, emite un informe del avance de la implementación de las oportunidades de mejora del proceso analizado, a los órganos involucrados a fin de reforzar las acciones en proceso de ejecución.

6. ANEXOS

- **Anexo N° 1** : Modelo de inventario de procesos.
- **Anexo N° 2** : Modelo de la ficha técnica de proceso.
- **Anexo N° 3** : Modelo de diagrama de procesos.
- **Anexo N° 4** : Modelo de ficha de indicador.
- **Anexo N° 5** : Modelo de ficha de procedimiento.

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

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	16 de 28

- **Anexo N° 6** : Modelo de diagrama de flujo.
- **Anexo N° 7** : Elementos de la notación BPMN (versión 2.0).
- **Anexo N° 8** : Formato “OPP-FO-25 Ficha de verificación del proceso”.
- **Anexo N° 9** : Modelo de ficha de selección de problemas y oportunidades de mejora.
- **Anexo N° 10**: Modelo de ficha de seguimiento de oportunidades de mejora.


 Firmado digitalmente por
 TORRES ACOSTA Lenin
 FAU 20131379963 soft
 Motivo: Soy el autor
 del documento
 Fecha: 2025/01/27
 15:46:23-0500

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

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	17 de 28

Anexo N° 1: Modelo de inventario de procesos

Procesos de nivel 0		Procesos de nivel 1		Procesos de nivel "n"		Productos del proceso	Dueño del proceso	Procedimiento relacionado	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre			Código	Nombre
<i>Código de proceso nivel 0</i>	<i>Nombre del proceso de nivel 0</i>	<i>Código de proceso nivel 1</i>	<i>Nombre de proceso de nivel 1</i>	<i>Código de proceso de nivel "n"</i>	<i>Nombre del proceso de nivel "n"</i>	<i>Productos que genera el proceso</i>	<i>Órgano dueño del proceso</i>	<i>Código del procedimiento</i>	<i>Nombre del procedimiento</i>

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

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	18 de 28

Anexo N° 2: Modelo de la ficha técnica de proceso

		FICHA TÉCNICA DE PROCESO DE NIVEL “n”	Tipo	<i>Estratégico, Misional o Soporte</i>
			Versión	01
Proceso de nivel	Código del proceso	Nombre		
Nivel 0	<i>Código de proceso nivel 0</i>	<i>Nombre del proceso de nivel 0.</i>		
Nivel 1	<i>Código de proceso nivel 1</i>	<i>Nombre del proceso de nivel 1.</i>		
Nivel ...	<i>Código de proceso nivel ...</i>	<i>Nombre del proceso nivel ...</i>		
Nivel “n”	<i>Código del proceso nivel “n”</i>	<i>Nombre del proceso nivel “n”.</i>		

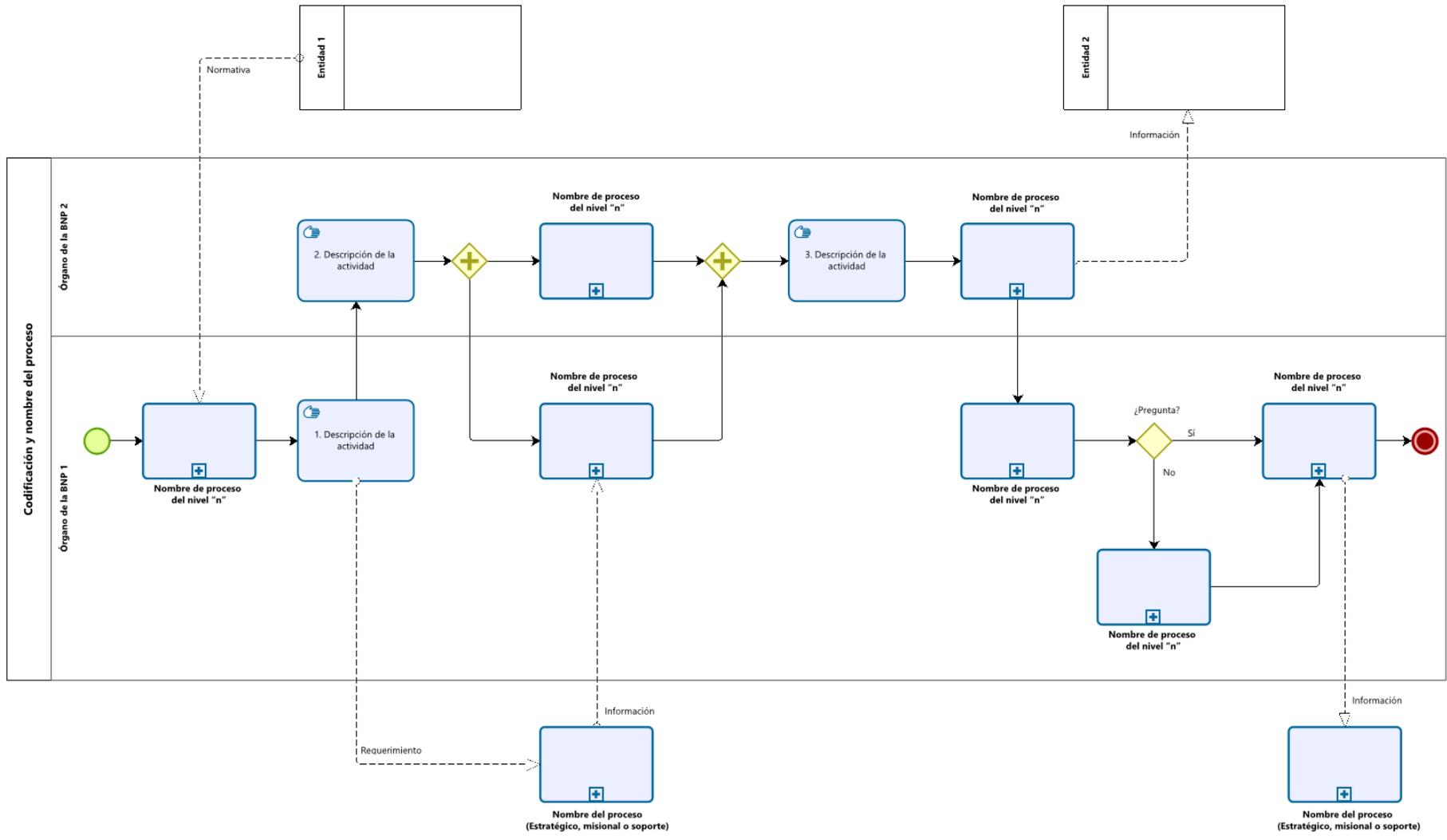

 Firmado digitalmente por TORRES ACOSTA Lenin FAU 20131379963 3 bit Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2025/01/27 15:46:23-0500

Caracterización del proceso				
Objetivo	<i>Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso.</i>			
Siglas y definiciones	<ul style="list-style-type: none"> Abreviaturas y acrónimos que se emplean, así como conceptos que se consideren pertinentes. 			
Dueño del proceso	<i>Quien tiene la responsabilidad y autoridad del proceso.</i>			
Indicador de desempeño	<i>Medida cuantitativa, que describe el comportamiento a través de su comparación con periodos anteriores o metas.</i>			
Proveedores	Elementos de entrada	Proceso	Producto	Destinatario
<i>El que proporciona las necesidades y expectativas del proceso.</i>	<i>Necesidades de las personas para ser transformadas en productos.</i>	<i>Procesos de nivel inferior que están contenidos en este proceso de nivel superior</i>	<i>Resultado del proceso, bienes o servicios que satisfacen las necesidades planteadas.</i>	<i>Receptor final del producto.</i>
(...)	(...)	<i>M01.01.0x Nombre del Proceso</i>	(...)	(...)
Controles	<ul style="list-style-type: none"> Actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto. 			
Condiciones del proceso	<ul style="list-style-type: none"> Condiciones generales para la ejecución de las actividades. 			

Recursos	
Recursos humanos	<i>Servidores que ejecutan los procesos.</i>
Instalaciones	<i>Infraestructura física donde se ejecutan los procesos.</i>
Sistemas informáticos	<i>Sistema funcional integrado que permite a usuarios individuales obtener, compartir y gestionar información mediante una combinación específica de software y hardware, y de esta manera dar soporte a los procesos.</i>
Equipos	<i>Equipamiento utilizado en la ejecución del proceso.</i>

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

Anexo N° 3: Modelo de diagrama de procesos



	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	20 de 28

Anexo N° 4: Modelo de ficha de indicador

	FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO N° 0X Nombre de Indicador					
Objetivo Estratégico Institucional al que se asocia el indicador:	"Código OEI" "Nombre del Objetivo Estratégico Institucional que corresponda".					
Acción Estratégica Institucional al que se asocia el indicador:	"Código AEI" "Nombre de la Acción Estratégica Institucional que corresponda".					
Proceso al que se asocia el indicador:	"Código del proceso" "Nombre del proceso".					
Objetivo del proceso:	Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso.					
Nombre del indicador:	-					
Justificación:	Descripción de la justificación del uso y pertinencia del indicador.					
Responsable del indicador:	"Cargo" de "nombre del órgano / unidad funcional".					
Método de cálculo:	<p>Fórmula de cálculo:</p> $X_i = \frac{A_i}{B_i} * 100\%$ <p>Unidad de medida: porcentaje (%)</p> <p>Especificaciones técnicas:</p> <p>Descripción del contenido de la formula.</p>					
Sentido esperado del indicador:	"Ascendente, Descendente, No definido"					
Limitaciones para la medición del indicador:	Restricciones para la obtención de la información o para el desarrollo óptimo del proceso					
Frecuencia:	"Mensual / Trimestral / Semestral / Anual"					
Oportunidad de medida:	De acuerdo a la Frecuencia, momento en el que se reporta el resultado					
Proceso de recolección y análisis:	Paso a paso del proceso de recolección de datos					
Fuente y bases de datos:	<p>Fuente: Origen de la información con la que se construye el indicador</p> <p>Base de datos: Sistema o archivo del cual se obtuvieron los datos</p>					
Responsable de la medición:	Órgano o Unidad Funcional responsable de reportar el indicador.					
	Línea de base	Logros esperados				
Periodo	Periodo y año	Periodo y año	Periodo y año	Periodo y año	Periodo y año	Periodo y año
Valor del indicador	%	%	%	%	%	%


 Firmado digitalmente por TORRES ACOSTA Lenin FAU 20131379863 Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2025/01/27 15:46:23-0500

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

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	21 de 28

Anexo N° 5: Modelo de ficha de procedimiento

	Ficha de Procedimiento	Código	E01.0x- PR-01
	Nombre de procedimiento	Versión	0x
		Página	x de y

	Órgano	Firma y sello
Elaborado por: <div style="text-align: center;"><i>Nombre</i></div>	<i>Órgano dueño del proceso</i>	
Revisado por: <div style="text-align: center;"><i>Nombre</i></div>	<i>Oficina de Planeamiento y Presupuesto</i>	
Aprobado por: <div style="text-align: center;"><i>Nombre</i></div>	<i>Gerencia General</i>	


 Firmado digitalmente por
 TORRES ACOSTA Lenin
 FAU 20131379963 soft
 Motivo: Soy el autor
 del documento
 Fecha: 2025/01/27
 15:46:23-0500

Control de cambios del documento					
Versión	Fecha de cambio	Tipo ¹	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio

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

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

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	22 de 28

	Ficha de Procedimiento	Código	E01.0x-PR-01
	Nombre de procedimiento	Versión	0x
		Página	x de y

Procesos relacionados		
Proceso de nivel	Código del proceso	Nombre
Nivel 0	Código de proceso nivel 0	Nombre del proceso de nivel 0.
Nivel 1	Código de proceso nivel 1	Nombre del proceso de nivel 1.
Nivel 2	Código de proceso nivel 2	Nombre del proceso de nivel 2.

Caracterización de los elementos	
Tipo	Misional, Estratégico o Soporte.
Objetivo	Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso.
Base normativa	<ul style="list-style-type: none"> Disposiciones legales que regulan el procedimiento.
Alcance	Cobertura del proceso, desde la actividad que inicia el proceso hasta la actividad que lo finaliza.
Órganos involucrados	Órganos involucrados en la ejecución del proceso.
Siglas y definiciones	<ul style="list-style-type: none"> Abreviaturas y acrónimos que se emplean, así como conceptos que se consideren pertinentes.
Dueño del proceso	Quien tiene la responsabilidad y autoridad del proceso.

Condiciones del procedimiento	
<ul style="list-style-type: none"> Condiciones para la ejecución de las actividades. 	

Requisitos para iniciar el procedimiento	
Descripción del requisito	Fuente
<ul style="list-style-type: none"> Elemento de entrada que da inicio al procedimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> Origen del requisito, puede ser una persona, organización o proceso.

Desarrollo del procedimiento			
	Descripción de actividad	Órgano	Responsable
1	Descripción secuencial de cómo se realizan las actividades, inicia con verbo infinitivo.	Nombre del Órgano a cargo de la actividad.	Indicar el cargo de quien realiza la actividad
2			
3			
...			
"n"			

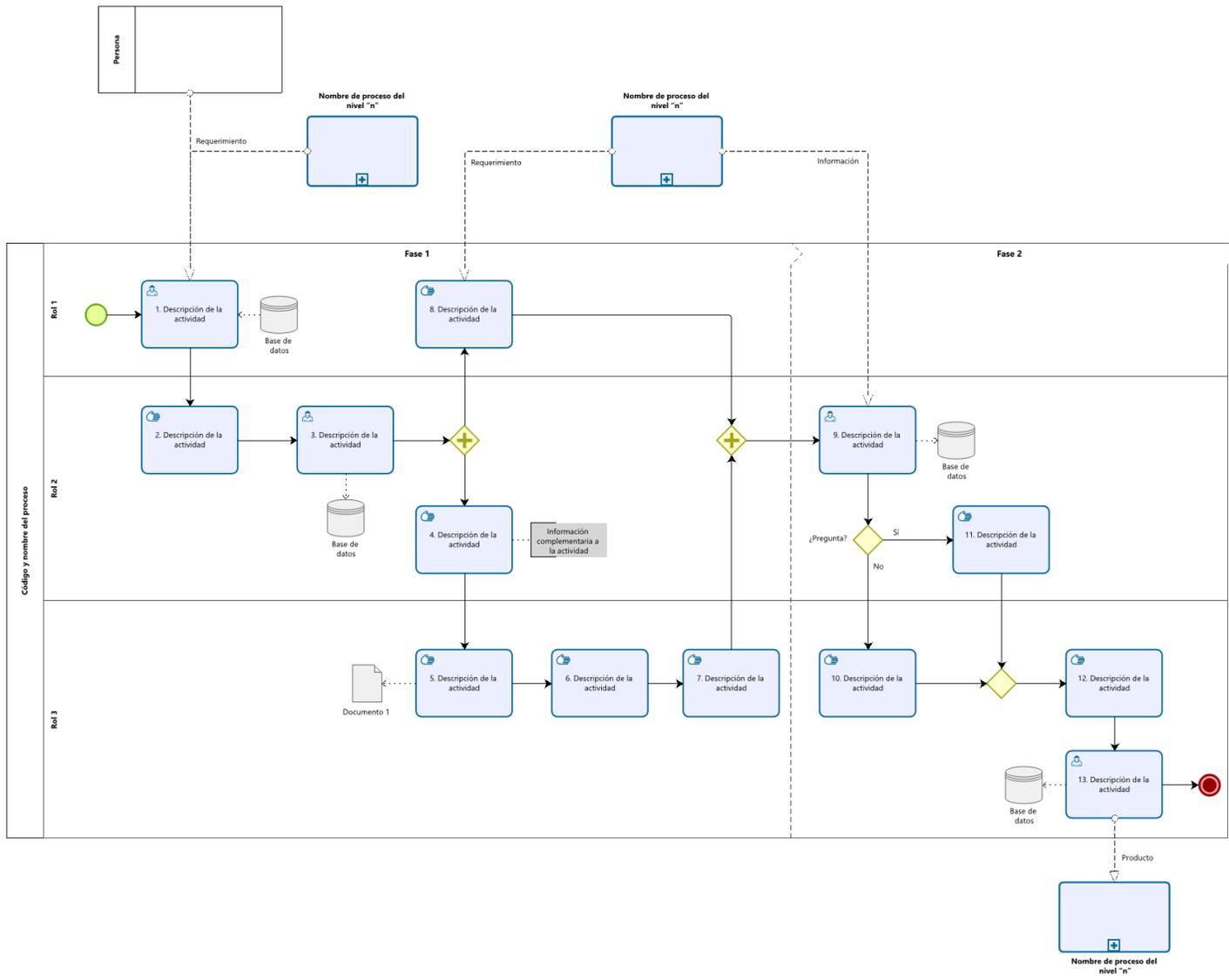
Documentos que se generan	
Descripción de la salida del procedimiento.	

Anexos
Información complementaria.
Diagrama
Diagrama de flujo

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 TORRES ACOSTA Lenin FAU 20131379963 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 2025/01/27 15:46:23-0500

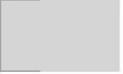
Anexo N° 6: Modelo de diagrama de flujo



Anexo N° 7: Elementos de la notación BPMN (versión 2.0)

Elemento	Símbolo	Descripción
Evento de inicio		Indica dónde se inicia un proceso.
Evento intermedio		Indica que algo sucede en algún lugar entre el inicio y el final de un proceso. Esto afectará el flujo del proceso, pero no iniciará (directamente) o finalizará el mismo.
Evento de finalización		Indica que una secuencia de actividades finaliza.
Evento de terminación		Indica que el flujo termina.
Actividad		Representa una actividad que se desarrolla durante el proceso.
Proceso		Representa un conjunto de actividades.
Compuerta exclusiva		De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos dentro del proceso, pero solo uno se selecciona. De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos.
Compuerta paralela		De divergencia: Se utiliza para crear caminos alternativos sin evaluar condición alguna. De convergencia: Se utiliza para unir caminos alternativos. Las compuertas esperan todos los flujos que concurren en ellas antes de continuar.
Compuerta inclusiva		De divergencia: Representa un punto de bifurcación en donde las alternativas se basan en expresiones condicionales. La evaluación "verdadera" de una condición no excluye la evaluación de las demás condiciones. De convergencia: Se utiliza para unir una combinación de caminos paralelos alternativos.
Base de datos		Indica consulta/acceso a una base de datos o sistema de información.
Objeto de datos		Provee información de los documentos que se utilizan y actualizan durante el proceso.
Contenedor (pool)		Es un contenedor de procesos y contiene flujos de secuencia dentro de las actividades.
Carril (lane)		Es una sub-participación dentro del proceso. Se utilizan para diferenciar roles internos, posiciones, unidades orgánicas, u otros.

Firmado digitalmente por TORRES ACOSTA Lenin FAU 20131379863 soft
 Motivo: Soy el autor del documento
 Fecha: 2025/01/27 15:46:23-0500

Elemento	Símbolo	Descripción
Fase		Es una sub-partición dentro del proceso. Puede indicar diferentes etapas durante el mismo.
Anotación		Provee un mecanismo para brindar información adicional al lector de un diagrama.
Grupo	 Grupo	Provee un mecanismo visual para agrupar elementos de un diagrama de manera informal.
Flujo de secuencia		Indica la secuencia, trayectoria en que se desarrollan y ejecutan las actividades de un proceso.
Flujo de mensaje		Se utiliza para mostrar el flujo de mensajes entre dos entidades.
Asociación		Se utiliza para asociar datos, textos, información u otros artefactos.

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	01
		Página	26 de 28

Anexo N° 8: Formato “OPP-FO-25 Ficha de verificación del proceso”

	Formato	Código	OPP-FO-25
	Ficha de verificación del proceso	Versión	01
		Página	x de y

NOMBRE DEL PROCESO	
---------------------------	--

OBJETIVO DEL PROCESO	
-----------------------------	--

DUEÑO DEL PROCESO	
--------------------------	--

ALCANCE DEL PROCESO	
----------------------------	--

REQUISITOS PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO			
	DUEÑO DEL PROCESO		

ACTIVIDAD	ÓRGANO Y RESPONSABLE	EVIDENCIA	EJECUCIÓN	DESCRIPCIÓN	¿OPORTUNIDAD DE MEJORA?
1			Sí / No		✓ / ✗
2			Sí / No		✓ / ✗
...		

DOCUMENTOS QUE SE GENERAN	EVIDENCIA	¿OBSERVACIONES?	DESCRIPCIÓN

REGISTROS	EVIDENCIA	¿OBSERVACIONES?	DESCRIPCIÓN

OBSERVACIONES E INCIDENCIAS COMPLEMENTARIAS



Guía	Código	OPP-OD-03
	Versión	01
	Página	28 de 28

Anexo N° 10: Modelo de ficha de seguimiento de oportunidades de mejora

PROBLEMA	OPORTUNIDAD DE MEJORA	ACCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	PRIORIDAD	ACTIVIDAD A REALIZAR	TIEMPO ESTIMADO DE EJECUCIÓN	RESPONSABLE DE ACTIVIDAD	ÓRGANO(S) INVOLUCRADO(S) - RESPONSABLE	SEGUIMIENTO POR ACTIVIDAD	ESTADO POR ACTIVIDAD	% AVANCE POR OPORTUNIDAD DE MEJORA