



Firmado digitalmente por
DÍAZ GARCÍA Monica Maria FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2025/03/20 14:37:22-0500

RESOLUCION DE GERENCIA GENERAL N° 000034-2025-BNP-GG Lima, 20 de marzo de 2025



Firmado digitalmente por
SILVA SEGUNDO,
Cecilia Marcela FAU
20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2025/03/20
14:37:22-0500



Firmado digitalmente por
TORRES ACOSTA Lenin
FAU 20131379863 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 2025/03/20
11:55:55-0500

VISTOS:

El Informe Técnico N° 000001-2025-BNP-GG-OPP-UMOD-RDT y el Informe N° 000024-2025-BNP-GG-OPP-UMOD ambos de fecha 14 de marzo de 2025, de la Unidad Funcional de Modernización; el Memorando N° 000700-2025-BNP-GG-OPP de fecha 17 de marzo de 2025, de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto; el Informe Legal N° 000118-2025-BNP-GG-OAJ de fecha 19 de marzo de 2025; 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 aprobó 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 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, mediante la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP se aprobó la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, la cual tiene por finalidad *“Generar bienes, servicios y regulaciones de calidad que atiendan las necesidades y expectativas de las personas y contribuyan a la creación de valor público, a través de la gestión por procesos en las entidades públicas”*.

Que, el artículo 3 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 002-2025-PCM/SGP establece que aquellas entidades que se encuentran en proceso de aplicación de las disposiciones de la Norma Técnica dejada sin efecto por la presente Resolución, deben adecuarse e implementar las disposiciones de la nueva Norma Técnica aprobada en el artículo 1 de la presente Resolución, en un plazo máximo de 180 días hábiles. Asimismo, en el caso de aquellas entidades que, a la entrada en vigencia de la citada Norma Técnica, ya cuenten con disposiciones normativas internas que establezcan criterios y reglas para la implementación de la gestión por procesos en sus entidades, podrán continuar con su aplicación en tanto no contradiga lo dispuesto en la nueva Norma Técnica;

Que, con Memorando N° 000700-2025-BNP-GG-OPP, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, sobre la base del Informe N° 000024-2025-GG-OPP-UMOD y el Informe Técnico N° 000001-2025-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 Unidad Funcional de Modernización de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto señala en el Informe Técnico N° 000001-2025-BNP-GG-OPP-UMOD-RDT que la guía *“Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú”*, aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 000014-2025-BNP-GG describe las acciones a seguir en el marco de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP. Por ello, considerando la aprobación de un nuevo marco normativo por parte de la Secretaría de Gestión Pública, resulta necesario contar con un documento institucional actualizado que proporcione pautas alineadas con la normativa vigente. Asimismo, en el marco de la caracterización de procesos y la implementación de las fases de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, la propuesta de guía incorpora pautas alineadas con las características de la entidad, facilitando su implementación progresiva. Asimismo, la guía



será actualizada periódicamente con base en la información recopilada durante la elaboración o actualización de los documentos que caracterizan los procesos;

Que, a través del Informe Legal N° 000118-2025-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° 000014-2025-BNP-GG que aprobó la Guía denominada “Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú”;

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 y la Oficina de Asesoría Jurídica;

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 Guía denominada “Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú”, aprobada por la Resolución de Gerencia General N° 000014-2025-BNP-GG.

Artículo 3.- PRECISAR que los procesos de la Biblioteca Nacional del Perú aprobados en el marco de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública, prevalecen sobre aquellos aprobados bajo la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP.

Artículo 5.- ENCARGAR a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto para que gestione de forma bimensual la derogación expresa de los procesos y procedimientos aprobados en el marco de la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP, en concordancia con el marco normativo aplicable.

Artículo 4.- 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: 2025/03/20
11:19:31-0500

GUÍA

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

Código: OPP-OD-03


Versión: 02

 biblioteca nacional del Perú	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	02
		Página	2 de 31

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
Versión	Fecha de Cambio	Tipo¹	Sección	Descripción del cambio	Responsable del cambio
1	03/25	M	Todas las secciones	Se actualizó en el marco de la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP	Coordinadora de la Unidad Funcional de Modernización

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

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

 biblioteca nacional del Perú	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	02
		Página	3 de 31

1. OBJETIVO

Establecer las pautas para la implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú, en cumplimiento de la Norma Técnica para la gestión por procesos en las entidades de la administración pública (en adelante, Norma Técnica), en el marco de la identificación, implementación, evaluación y mejora continua de productos y procesos.

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° 002-2025-PCM-SGP, que aprueba la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, “Norma Técnica para 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

- **Atributo:** Característica del producto que impacta de manera directa en la atención de las necesidades y expectativas de las personas. Pueden ser atributos de calidad que impactan en la satisfacción de las personas; o atributos establecidos por los entes rectores para la solución de un problema público.

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	02
		Página	4 de 31

- **Actividades:** Es el conjunto articulado de tareas permanentes, continuas, interrelacionadas y secuenciales que consumen los insumos necesarios (recursos humanos, tecnológicos y financieros) para la generación de los productos.
- **Caracterización del proceso:** Consiste en la identificación de los elementos que forman parte del proceso.
- **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 con un enfoque sistémico y transversal, para lograr que las diferentes unidades de organización actúen como un ente unificado, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas y crear valor público.
- **Procedimiento:** Es el documento en el que se describen las tareas de un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan y que agregan valor, 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:
 - **Misionales u operativos:** 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.
- **Producto:** Son los bienes, servicios o regulaciones, resultante de un proceso y que es entregado a las personas, a una entidad o a una unidad de organización de la entidad, con el propósito de implementar los objetivos de política pública y crear valor público.

4.2 ABREVIATURAS

- **BNP** : Biblioteca Nacional del Perú.
- **BPMN** : *Business Process Model and Notation* (Modelo y notación de procesos de negocios).

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	02
		Página	5 de 31

- **e-GD BNP** : Sistema de Información e-Gestión Documental de la Biblioteca Nacional del Perú.
- **MAPRO** : Manual de Procesos.
- **OPP** : Oficina de Planeamiento y Presupuesto.
- **UMOD** : Unidad Funcional de Modernización.

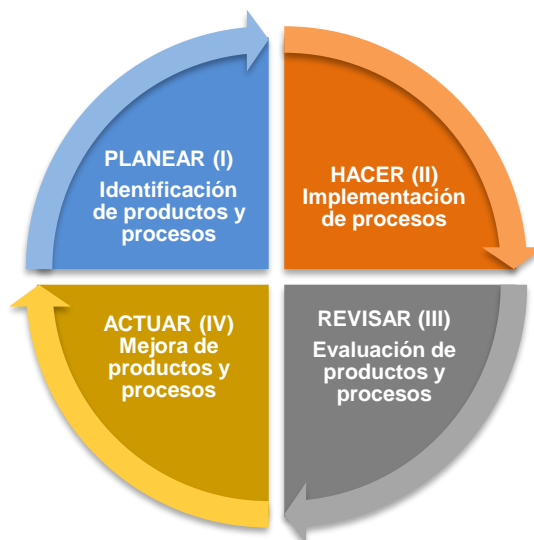
5. CONTENIDO

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 cuatro (4) 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



Fuente: Secretaría de Gestión Pública

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.

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.

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

Cuadro N° 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.
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: IDENTIFICACIÓN DE PRODUCTOS Y PROCESOS

5.3.1 Consiste en la identificación de los productos tales como bienes, servicios y regulaciones que genera la entidad en cumplimiento de sus competencias y funciones sustantivas, y los procesos que se realizan para su generación.

5.3.2 Esta fase está conformada por las actividades descritas en la figura N° 2.

Figura N° 2: Actividades para la identificación de productos y procesos



 bnp biblioteca nacional del Perú	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	02
		Página	7 de 31

5.3.3 En la identificación de producto se tiene las siguientes consideraciones:

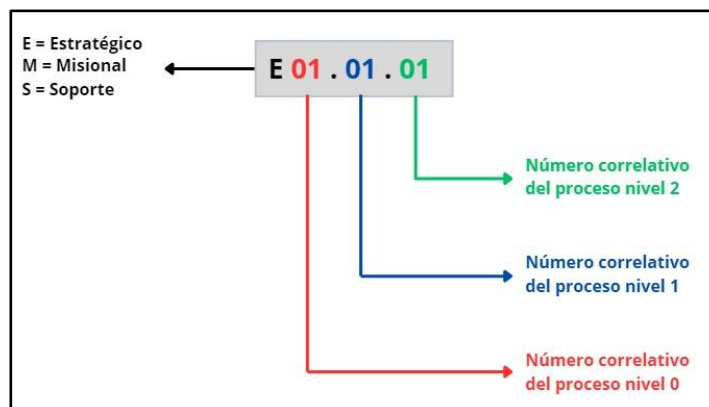
- a) La identificación de productos se efectúa a partir de la revisión de normas que asignan competencias y funciones a la BNP, comprende la asignación de atributos en función del problema público, y también de las necesidades y expectativas de las personas a ser atendidas.
- b) Los productos se redactan de forma clara y simple, regularmente es un sustantivo y deben cumplir con las siguientes características:
 - Contribuir a la solución de un problema público.
 - Son diseñados en el marco de las funciones sustantivas de una entidad.
 - Contribuyen con el cumplimiento de la misión, estrategia, objetivos y metas de la entidad.
 - Tienen un impacto directo en la atención de las necesidades y expectativas de las personas.
 - Contribuyen con la creación de valor público.

5.3.4 En la determinación de procesos se tiene las siguientes consideraciones:

- a) La OPP, a través de la UMOD, determina los procesos misionales de nivel 0 a partir de la norma de creación y de las normas que encargan funciones sustantivas a la BNP y los productos previamente identificados; asimismo, identifica los procesos estratégicos y los procesos de apoyo de nivel 0, tomando en consideración las interacciones necesarias para el funcionamiento de la entidad.
- b) Los procesos de nivel 0 identificados y sus productos se registran en el inventario de productos y procesos, de acuerdo al anexo N° 1, el cual contiene los procesos de la entidad, así como los productos (bienes, servicios o regulaciones) que resultan de los procesos, en el marco de sus funciones y competencia institucional.
- c) Los dueños de procesos pueden determinar los procesos de nivel 1 hasta el último nivel, elaborando y aprobando, con soporte de la OPP a través de la UMOD, las fichas de producto y proceso, así como las fichas de indicador de producto o proceso, de acuerdo a los anexos N° 2 y N° 4, respectivamente.
- d) La OPP, a través de la UMOD, brinda asistencia técnica y opinión a los dueños de procesos y consolida las fichas aprobadas y el inventario de productos y procesos con sus diferentes niveles.
- e) 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° 3 que representa la codificación de un proceso estratégico de nivel 2.

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

Figura N° 3: Codificación de procesos

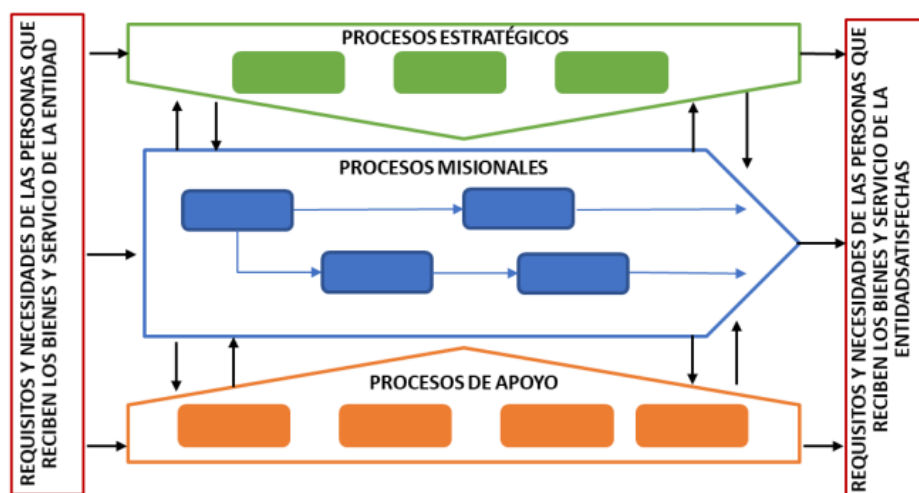


5.3.5 En la elaboración de la documentación que caracteriza y operativiza los procesos, se tiene las siguientes consideraciones:

a) Mapa de Procesos Institucional


- i) Corresponde al documento de gestión institucional 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. En la figura N° 4, se observa el modelo referencial de este diagrama.

Figura N° 4: Modelo de Mapa de Procesos Institucional



- ii) El Mapa de Procesos Institucional debe contener como mínimo la siguiente información:

- Carátula.
- Marco Normativo.
- Inventario de Productos y Procesos Nivel 0.
- Diagrama de mapa de procesos nivel 0.
- Descripción de los procesos (*Nombre y objetivo de los procesos nivel 0 de la entidad*).

 bnp biblioteca nacional del Perú	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	02
		Página	9 de 31

- iii) La OPP, a través de la UMOD, envía la propuesta de Mapa de Procesos Institucional en su versión final a los dueños de los procesos, quienes visan los documentos mediante firma digital. Posteriormente es elevado para su aprobación por parte de la máxima autoridad administrativa.
- iv) La actualización del Mapa de Procesos Institucional 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 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 de la UMOD.


b) Ficha de producto y proceso

- i) Contiene la descripción de los principales elementos identificados en la caracterización del proceso, dueño del proceso, objetivo, elementos de entrada, productos, receptor del producto, con el objeto de facilitar su comprensión, por cada nivel identificado. Asimismo, contiene el diagrama del proceso que muestra el contexto, la secuencia lógica e interacción, los roles que intervienen, los elementos de entrada, los productos y las personas que reciben los productos. En el anexo N° 3, se muestra un modelo de diagrama del proceso con la descripción de cada uno de sus elementos.
- ii) Las fichas de producto y proceso están sujetas a versiones, las cuales indican el número de veces que ha sido actualizado. Todo documento creado inicia en la versión 01.

c) Ficha de indicador de producto o proceso

- i) Documento cuyo objetivo es brindar al dueño del proceso información sobre el cumplimiento de metas, facilitando su seguimiento y análisis para garantizar que el proceso funcione conforme a los objetivos establecidos y permitiendo la toma oportuna de decisiones. El modelo de la ficha de indicador de producto o proceso se presenta en el anexo N° 4.
- ii) El indicador de producto verifica el grado de cumplimiento de los productos resultantes de un proceso, mientras que el indicador de proceso mide su nivel de desempeño, permitiendo describir características, comportamientos o fenómenos.
- iii) 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.

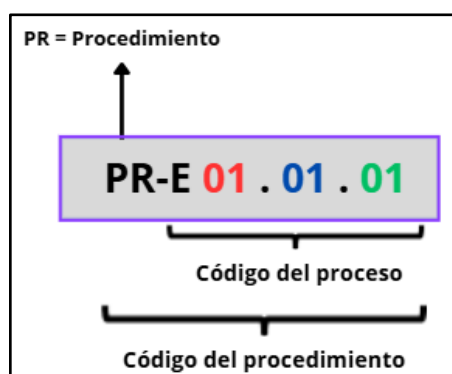
Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	--	-----------------------------------

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	02
		Página	10 de 31

d) Procedimiento


- i) El procedimiento muestra el flujo de información y describe las tareas que conforman un proceso. Su elaboración se realiza cuando el proceso involucrado cumpla alguno de los siguientes criterios:
- No se encuentra regulado por un documento normativo interno.
 - Es complejo y requiere información técnica para su ejecución, que asegure estándares mínimos de calidad.
 - Involucra servidores con competencias diversas.
 - Representa una alta carga de trabajo operativa.
 - No cuenta con un nivel de automatización.
 - Es desarrollado por personal que no cuenta con las competencias técnicas suficientes para ejecutar las actividades siguiendo instrucciones no documentadas del dueño del proceso.
 - Es ejecutado por personal con alta rotación.
- ii) Si el marco normativo es claro y detallado, no es necesario un procedimiento. En cambio, si es amplio y flexible, se recomienda optar por un procedimiento en lugar de otro documento de gestión interna.
- iii) El procedimiento se codifica 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



- iv) 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.

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	02
		Página	11 de 31

v) 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.

vi) 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.

5.3.6 En la aprobación de la documentación de procesos se tienen en cuenta las siguientes consideraciones:

- a) El órgano de la BNP responsable del proceso remite, a la OPP, el informe técnico que sustenta la propuesta de aprobación o actualización de los documentos de procesos. En caso se requiera la validación de algún órgano involucrado, el órgano responsable debe gestionar dicha validación.
- b) La OPP, a través de la UMOD, revisa la propuesta de aprobación o actualización y emite opinión en el marco de sus competencias. De contar con la opinión favorable, remite a la OPP la versión final de los documentos para proceder con la suscripción y notificación correspondiente.
- c) La aprobación de la documentación de los procesos es efectuada por el dueño del proceso, en el marco de los aspectos técnicos contenidos en la Norma Técnica N° 002-2025-PCM-SGP. Al respecto se muestra el cuadro N° 2.


Cuadro N° 2: Responsable de la emisión de documentos de los procesos

Documento	Elaboración	Opinión técnica	Aprobación
Ficha de producto y proceso	Involucrados en el proceso	OPP	Dueño del proceso
Ficha de indicador de producto o proceso			
Procedimiento			

d) Mediante hoja de elevación de procesos generada en el e-GD BNP, de acuerdo al anexo N° 8, la OPP comunica al dueño del proceso y a los órganos que intervienen en su ejecución, el inicio de la gestión para las firmas, en el marco de sus competencias, con el propósito de consolidar la aprobación de los documentos que caracterizan y operativizan los procesos. Con la aprobación los documentos precedentes quedan sin efecto.

e) Los documentos de procesos 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.

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	02
		Página	12 de 31

- f) La actualización incorpora los cambios realizados, prevaleciendo la última versión del documento de procesos aprobado para las acciones que se requieran, con el objeto de facilitar su trazabilidad y vigencia en el tiempo.
- g) El dueño del proceso es responsable de mantener actualizados los instrumentos normativos dentro de su ámbito de competencia. Para ello, elabora propuestas de actualización y las presenta ante la OPP. Además, debe revisar la documentación de los procesos a su cargo con una periodicidad no mayor a un año, evaluando su actualización e incorporando los cambios derivados de modificaciones normativas.
- h) La actualización de los documentos de procesos debe ser efectuada en correspondencia a los siguientes criterios:
- Por cambio en la estructura orgánica.
 - Por reorganización de los procesos.
 - Cuando se aprueben o modifiquen dispositivos legales vinculados con los órganos de la BNP incorporando, modificando o eliminando procesos o procedimientos.
 - Por la integración de nuevos servicios en la BNP.
 - Cuando se realicen actualizaciones o generen cambios en los sistemas informáticos que afecten el desarrollo de los procesos.
 - Por identificación o estandarización de una mejora de procesos.

5.3.7 La consolidación de la documentación de procesos contribuye a la gestión del conocimiento y a la organización de la información en la institución. Para ello, se emite el MAPRO considerando los siguientes aspectos:

- a) El MAPRO consolida la caracterización y desagregación de cada proceso de nivel 0 y está conformado por el inventario de productos y procesos, las fichas de productos y procesos, las fichas de indicador de producto o proceso y los procedimientos, en el marco de la información contenida en el Mapa de Procesos Institucional de la BNP.
- b) La OPP, a través de la UMOD, se encarga de consolidar la documentación a integrar en el MAPRO.
- c) 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: IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS

5.4.1 Consiste en ejecutar los procesos conforme a los documentos aprobados, esta fase se desarrolla en dos (2) actividades, que se describen en la figura N° 6.

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


 biblioteca nacional del Perú	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	02
		Página	13 de 31

Figura N° 6: Actividades para la implementación de los procesos



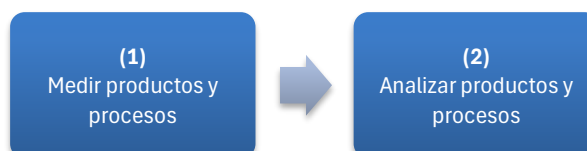
5.4.2 Los documentos aprobados son difundidos a los servidores de la entidad, con el fin de que tengan a su alcance información necesaria para la ejecución de las actividades bajo su responsabilidad.

5.4.3 El dueño del proceso conduce la ejecución de las actividades del proceso de acuerdo a la documentación aprobada. Asimismo, los servidores que identifiquen oportunidades de mejora, deben registrarlas y enviarlas al dueño del proceso para su evaluación.

5.5 FASE 3: EVALUACIÓN DE PRODUCTOS Y PROCESOS

5.5.1 Consiste en la verificación de los atributos de los productos y del nivel de desempeño de los procesos conforme a lo planificado para un determinado período, a fin de identificar oportunidades de mejora. Está conformada por las actividades indicadas en la figura N° 7.

Figura N° 7: Actividades para la evaluación de procesos




5.5.2 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.

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

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

 biblioteca nacional del Perú	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	02
		Página	14 de 31

5.5.4 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.

5.5.5 Las evidencias e información del proceso se registran en la ficha de verificación, según el anexo N° 9. Asimismo, se complementa el registro evaluando los parámetros establecidos en el cuadro N° 3, según corresponda.

Cuadro N° 3: 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.

5.5.6 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.

5.5.7 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 4.

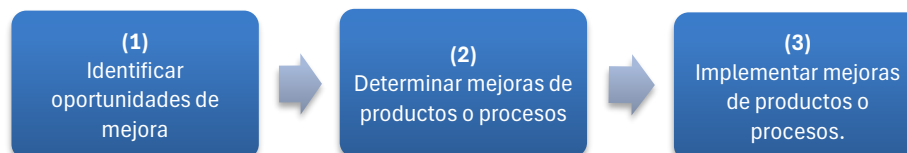
5.5.8 Cuando se identifica que los productos no cumplen con los atributos que fueron diseñados o los procesos no se ejecutan conforme a las condiciones previstas en sus documentos normativos, lo que corresponde es corregir los productos o los procesos. Estas acciones correctivas no constituyen acciones de mejora.

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

5.6 FASE 4: MEJORA DE PRODUCTOS Y PROCESOS

5.6.1 Consiste en los cambios, rediseño o innovación de productos y a la optimización del desempeño de los procesos, en el marco de las prioridades de la entidad y basado en la identificación e implementación de oportunidades de mejoras. Esta fase se conforma por los pasos descritos en la figura N° 8.

Figura N° 8: Actividades para la mejora de productos y procesos




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

a) Identificación de oportunidades de mejora

- i) Los problemas se identifican a partir de los resultados obtenidos de la evaluación de productos y procesos, correspondiente a la fase 3, registrando la información en la ficha de selección de problemas y oportunidades de mejora, de acuerdo con el anexo N° 10, 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 efectúan la identificación de oportunidades de mejora en el marco de aspectos indicados en el cuadro N° 4.

Cuadro N° 4: Aspectos a considerar para identificar oportunidades de mejora

Aspecto	Descripción
Desempeño de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Uso de recursos: Se refiere a la oportunidad de reducir o agregar recursos (presupuestales, tecnológicos, de infraestructura y de recursos humanos), orientados a lograr los objetivos del proceso de manera más eficiente. Por ejemplo, eliminación de horas-hombre que no agregan valor. • Tasa de productos no conformes: La desviación de los límites establecidos para los productos, puede generar una oportunidad de mejora en los procesos. • Evaluación de Riesgos: Producto de las acciones para mitigar los riesgos operativos se pueden generar oportunidades de mejoras en los procesos.
Atributos de calidad de los productos	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción: Resultados de la medición de la satisfacción de las personas que reciben los productos, pueden generar oportunidades de mejora en los atributos de calidad. • Cumplimiento de plazos: El incumplimiento de los tiempos de atención y de espera en la entrega de los productos a las personas. Por ejemplo, el tiempo de distribución de vacunas. • Reclamos: La incidencia en reclamos respecto a la

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	02
		Página	16 de 31

Aspecto	Descripción
	insatisfacción o disconformidad de un producto, puede generar oportunidades de mejora.
Atributos establecidos por los entes rectores	<ul style="list-style-type: none"> • Índices e indicadores de cierre de brechas: El incumplimiento de los objetivos planteados por los entes rectores que atienden un problema público, puede conllevar al replanteamiento de la solución o mejora del producto.

Fuente: Secretaría de Gestión Pública.

iii) La OPP, a través de la UMOD, en coordinación con el órgano dueño del proceso, prioriza los problemas seleccionados de acuerdo a las siguientes reglas:

- Están vinculados a procesos misionales de la entidad.
- Presentan una alta demanda e impacto en las necesidades y expectativas de las personas.
- No se encuentran en proceso o en curso de algún proyecto de mejora.

b) Determinación de mejoras de productos o procesos

i) Consiste en analizar el producto o proceso de acuerdo a la caracterización establecida en la Ficha de producto y proceso, resultados generados de la Ficha de indicador y documentos disponibles, a fin de generar impacto en alguno de los siguientes aspectos:


- 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.
- Mitigación de riesgos.
- Cumplimiento de plazos.

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° 10.

iii) La programación de mejoras se efectúa priorizando aquellas que resulten factibles de implementar, con el fin de reducir o eliminar los problemas identificados; asimismo se evalúa según los siguientes criterios:

- Disponibilidad de recursos.
- Apoyo de la Alta Dirección.
- Autonomía del dueño del proceso.
- Tiempo que tomará su desarrollo.

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	02
		Página	17 de 31

- Sostenibilidad y escalabilidad.
- Impacto de la solución.

iv) 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° 10, para solicitar validación del dueño del proceso, a fin de asegurar el compromiso y proceder con la implementación.

c) Implementación de mejoras de producto o procesos

i) Consiste en la implementación y seguimiento de las mejoras identificadas, y está a cargo del dueño del proceso. Asimismo, implica la adecuación (rediseño, innovación o modificación) de los productos o de los procesos, con el fin de atender de mejor forma las necesidades y expectativas de las personas y contribuir al cierre de brechas.

ii) 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° 11 y realiza las coordinaciones entre los órganos involucrados y responsables, a fin de facilitar el cumplimiento de los plazos.


iii) La mejora de un producto o proceso puede implementarse de las siguientes formas:

- **Mejora de producto:** Incremento o modificación de los atributos de un producto, con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción de las personas, atender sus necesidades y expectativas, y contribuir al cierre de brechas.
- **Mejora de procesos:** Optimización del desempeño de un proceso que se consigue al eliminar o agregar actividades, elementos de entrada o recursos, con la finalidad de generar los productos esperados.
- **Simplificación del proceso:** Eliminación de actividades que no agregan valor al proceso, expresados en tiempos y costos, con el fin de ofrecer a las personas el mismo producto de una manera más eficiente y que atienda sus necesidades y expectativas.
- **Innovación pública:** Implica el rediseño o creación de un nuevo producto con estándares de calidad que, al ser entregado a las personas, cumpla con sus necesidades y expectativas.

iv) 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.

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	02
		Página	18 de 31

- Autorización para concluir la implementación.
- v) 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 normativos institucionales, puesta en producción de herramientas informáticas, así como otras acciones que correspondan.
- vi) 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 productos y procesos.
- **Anexo N° 2** : Modelo de la ficha de producto y proceso.
- **Anexo N° 3** : Modelo de diagrama de procesos.
- **Anexo N° 4** : Modelo de ficha de indicador de producto o proceso.
- **Anexo N° 5** : Modelo de procedimiento.
- **Anexo N° 6** : Modelo de diagrama de flujo.
- **Anexo N° 7** : Elementos de la notación BPMN (versión 2.0).
- **Anexo N° 8** : Modelo de hoja de elevación de procesos.
- **Anexo N° 9** : Formato “OPP-FO-25 Ficha de verificación del proceso”.
- **Anexo N° 10**: Modelo de ficha de selección de problemas y oportunidades de mejora.
- **Anexo N° 11**: Modelo de ficha de seguimiento de oportunidades de mejora.


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

Anexo N° 1: Modelo de inventario de productos y procesos

N°	Producto del proceso	Código del proceso	Proceso Nivel n
[1] ... [n]	Nombre del producto del proceso y que se sustenta en el marco normativo que lo habilita	<p><i>El código del proceso debe iniciar con la letra "M" si es un proceso misional, "E" si es estratégico o "S" si es de apoyo o soporte, seguido de la numeración correlativa, según su nivel. Por ejemplo:</i></p> <p>M1 para nivel 0 M1.2 para nivel 1 M1.2.4 para nivel 2</p>	Nombre del proceso"

 biblioteca nacional del Perú	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	02
		Página	20 de 31

Anexo N° 2: Modelo de ficha de producto y proceso

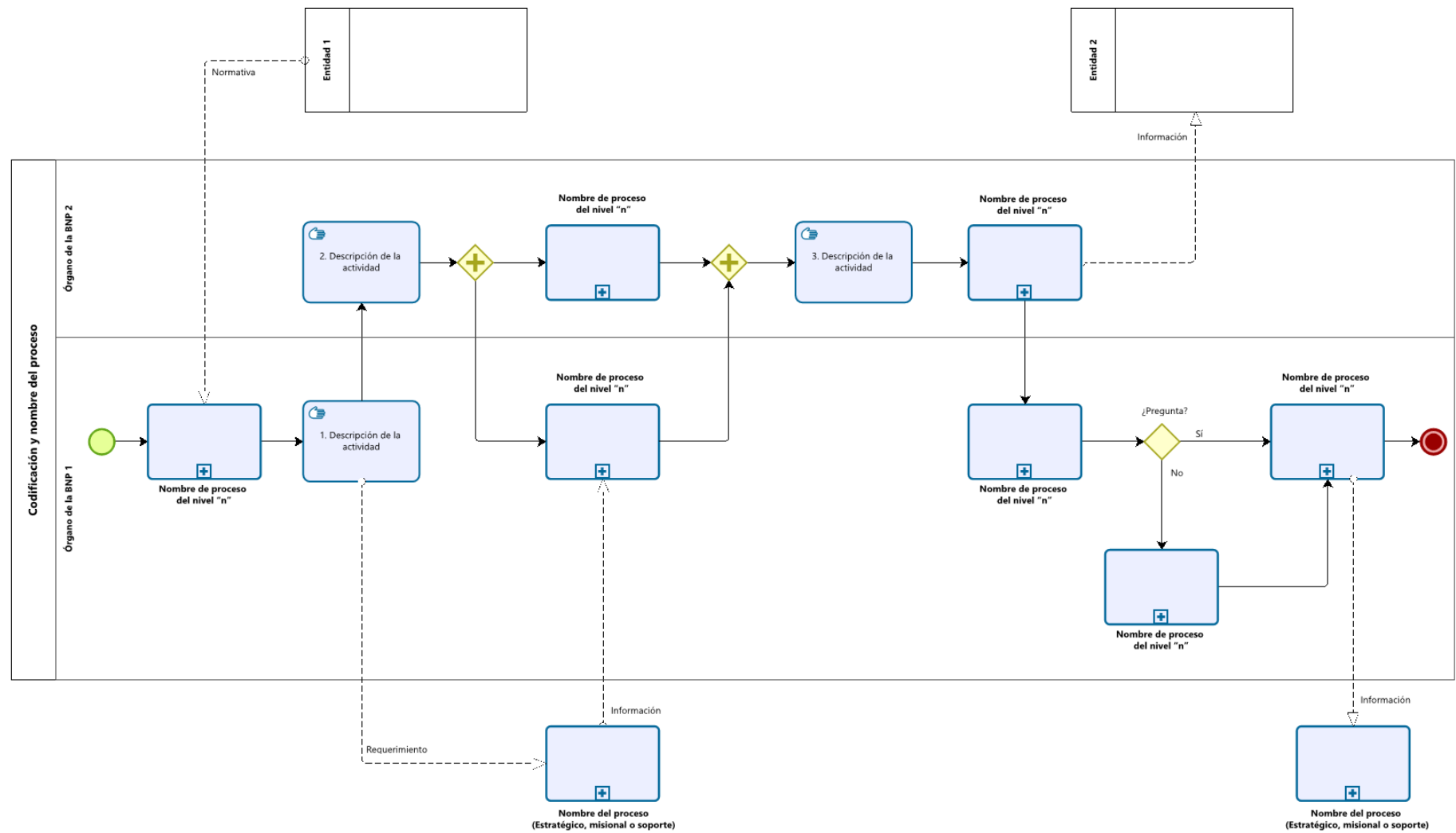
 biblioteca nacional del Perú		FICHA DE PRODUCTO Y PROCESO NIVEL “n”	Tipo	<i>Estratégico, Misional o Soporte</i>
			Versión	01
Proceso de nivel	Código del proceso	Nombre		
Nivel 0	<i>Código de proceso nivel 0</i>	<i>Nombre del proceso de nivel 0.</i>		
Nivel 1	<i>Código de proceso nivel 1</i>	<i>Nombre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


Caracterización del proceso				
Dueño del proceso	<i>Órgano de la BNP con responsabilidad y autoridad definida por sus funciones que le permita diseñar, implementar, controlar y mejorar el proceso.</i>			
Objetivo del proceso	<i>Objetivo estratégico, acción estratégica u actividad operativa establecidos en los instrumentos de planeamiento, al cual se vinculan.</i>			
Objetivo estratégico	<i>Objetivo estratégico, acción estratégica u actividad operativa establecidos en los instrumentos de planeamiento, al cual se vinculan.</i>			
Siglas y definiciones	<i>Abreviaturas y acrónimos que se emplean, así como conceptos que se consideren pertinentes.</i>			
Proveedor de elemento de entrada	Elementos de entrada	Proceso	Producto	Receptor del producto
<i>Provee los elementos de entrada, puede ser una persona, grupo de personas, organización u otro proceso.</i>	<i>Necesidades y expectativas de las personas que requiere ser atendidas por productos.</i>	<i>Procesos de nivel inferior que están contenidos en este proceso</i>	<i>Resultado(s) de un proceso, entendido como los bienes, servicios y regulaciones que recibe una persona y que deben contar con los requisitos necesarios para satisfacer sus necesidades y expectativas.</i>	<i>Receptor final del producto, pudiendo ser una persona, grupo de personas, organización, otro proceso. También se denominan usuarios, beneficiarios, clientes o administrados</i>
(...)	(...)	M01.01.0x Nombre del Proceso	(...)	(...)
Controles	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Actividades orientadas a la verificación del cumplimiento de los requisitos del producto.</i> 			
Condiciones del proceso	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Condiciones generales para la ejecución de las actividades.</i> 			
Riesgos	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Situaciones que pueden generar desvíos en el cumplimiento de los objetivos del proceso para la entrega de productos. Considerar este campo en la ficha de producto y proceso de último nivel</i> 			
Registros	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Documentación que se genera a partir de las actividades o tareas de un proceso. Son distintas a los productos. Por ejemplo, Informe, Reporte, Acta. Considerar este campo en la ficha de producto y proceso de último nivel.</i> 			
Actividades del proceso				
<i>Colocar el diagrama del proceso que representa de forma gráfica la identificación, secuencia e interacción de las actividades del proceso, y sus elementos, así como los registros que se generan.</i>				

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<i>Firma del servidor que elabora el documento</i>	<i>Firma del jefe OPP</i>	<i>Firma del dueño 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	02
		Página	22 de 31

Anexo N° 4: Modelo de ficha de indicador de producto o proceso


	FICHA DE INDICADOR DE (PRODUCTO O PROCESO) N° 0X
Proceso	<i>Código y Nombre del proceso. Igual que en la Ficha del producto y proceso.</i>
Producto	<i>Nombre del producto. Igual que en el Inventario de Productos y Procesos.</i>
Objetivo Estratégico Institucional al que se asocia el indicador:	<i>“Código OEI” “Nombre del Objetivo Estratégico Institucional que corresponda”.</i>
Acción Estratégica Institucional al que se asocia el indicador:	<i>“Código AEI” “Nombre de la Acción Estratégica Institucional que corresponda”.</i>
Proceso al que se asocia el indicador:	<i>“Código del proceso” “Nombre del proceso”.</i>
Objetivo del proceso:	<i>Fin último que se pretende alcanzar con la ejecución de un proceso.</i>
Nombre del indicador:	<i>Enunciado preciso y auto explicativo vinculado con el producto o el proceso.</i>
Justificación:	<i>Descripción de la razón para elegir el indicador como el más adecuado, señalando por qué es relevante, factible de medir y específico para asegurar la calidad del producto o el objetivo del proceso, que atienda las necesidades y expectativas de las personas</i>
Responsable del indicador:	<i>“Cargo” de “nombre del órgano / unidad funcional”.</i>
Método de cálculo:	<p><i>Fórmula de cálculo del indicador y las especificaciones técnicas, que comprende la definición de las variables utilizadas en la fórmula de cálculo y los criterios necesarios para su entendimiento. Por ejemplo:</i></p> <p>Fórmula de cálculo:</p> $X_i = \frac{A_i}{B_i} * 100\%$ <p>Unidad de medida: porcentaje (%)</p> <p>Especificaciones técnicas:</p> <p><i>Descripción del contenido de la fórmula.</i></p>
Sentido esperado del indicador:	<i>“Ascendente, Descendente, No definido”</i>
Limitaciones para la medición del indicador:	<i>Restricciones para la obtención de la información o para el desarrollo óptimo del proceso</i>
Frecuencia:	<i>“Mensual / Trimestral / Semestral / Anual”</i>
Oportunidad de medida:	<i>De acuerdo a la Frecuencia, momento en el que se reporta el resultado</i>
Proceso de recolección y análisis:	<i>Paso a paso del proceso de recolección de datos</i>
Fuente y bases de datos:	<p>Fuente: <i>Origen de la información con la que se construye el indicador</i></p> <p>Base de datos: <i>Sistema o archivo del cual se obtuvieron los datos</i></p>
Responsable de la medición:	<i>Órgano o Unidad Funcional responsable de reportar el indicador.</i>

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


 biblioteca nacional del Perú	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	02
		Página	23 de 31

	Línea de base	Logros esperados				
Periodo	<i>Periodo y año</i>	<i>Periodo y año</i>	<i>Periodo y año</i>	<i>Periodo y año</i>	<i>Periodo y año</i>	<i>Periodo y año</i>
Valor del indicador	%	%	%	%	%	%
Elaborado por:		Revisado por:			Aprobado por:	
<i>Firma del servidor que elabora el documento</i>		<i>Firma del responsable de unidad de organización encargada de la gestión por procesos</i>			<i>Firma del dueño 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
-------------------------	--	-----------------------------------

	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	02
		Página	24 de 31

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

Procesos relacionados		
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 2	<i>Código de proceso nivel 2</i>	<i>Nombre del proceso de nivel 2.</i>

Siglas y definiciones
<ul style="list-style-type: none"> Abreviaturas y acrónimos que se emplean, así como los conceptos que se consideren pertinentes.

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

Tareas			
	Descripción de la tarea	Órgano	Responsable
1	<i>Descripción secuencial de cómo se realizan las actividades, inicia con verbo infinitivo.</i>	<i>Nombre del Órgano a cargo de la actividad.</i>	<i>Indicar el cargo de quien realiza la actividad</i>
2			
3			
...			
"n"			

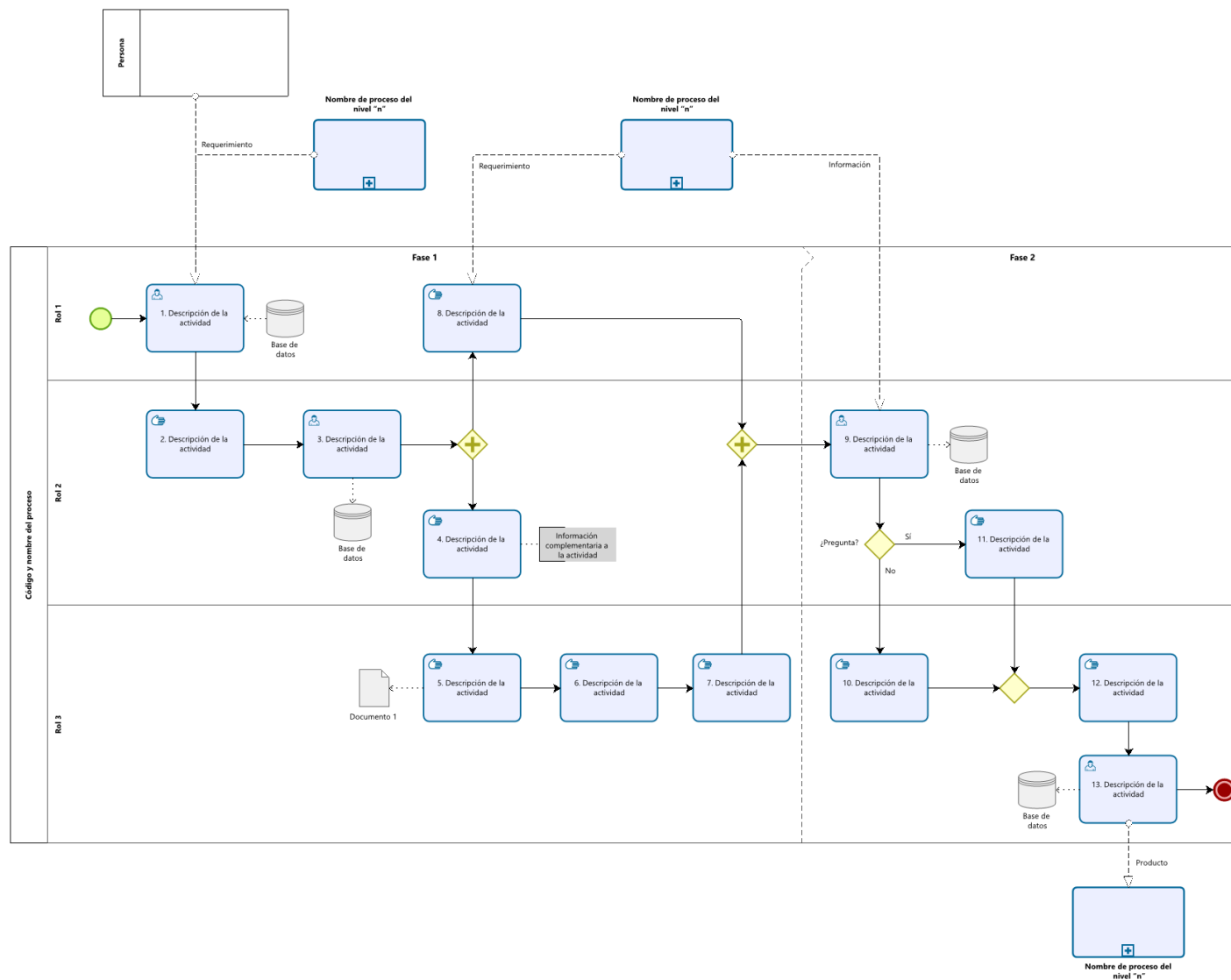
Anexos

- Diagrama de flujo del procedimiento
- Información complementaria.










Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<i>Firma del servidor que elabora el documento</i>	<i>Firma del jefe OPP</i>	<i>Firma del dueño del proceso</i>


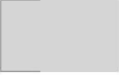
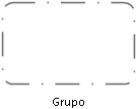


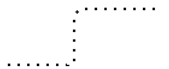
Formato: Digital	La impresión de este documento constituye una "COPIA NO CONTROLADA" a excepción de que se indique lo contrario	Clasificación: Uso Interno
-------------------------	--	-----------------------------------


Anexo N° 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.

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		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	02
		Página	28 de 31

Anexo N° 8: Modelo de hoja de elevación de procesos


HOJA DE ELEVACIÓN DE PROCESOS N° 00X-2025-BNP-GG-OPP

FECHA	«\${FECHA_DOC}»
ALCANCES	<p>En cumplimiento de las disposiciones vigentes para la implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú, conforme a la Norma Técnica N° 002-2025-PCM/SGP, se emite la presente hoja de elevación con el propósito de consolidar y notificar la aprobación de los documentos que caracterizan y operativizan los procesos.</p> <p>Documentos sustentatorios:</p> <p>Dueño del proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <Informe Técnico N° > • <Memorando N° > <p>Órganos involucrados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <Informe Técnico N° > • <Memorando N° > <p>Opinión Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <Informe Técnico N° >
FICHAS DE PRODUCTO Y PROCESO	<p>Nivel 0: <Código y nombre del proceso></p> <p>Nivel 1: <Código y nombre del proceso></p> <p>Nivel 2: <Código y nombre del proceso></p>
PROCEDIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> • <Código del procedimiento y nombre del proceso>.
FICHA DE INDICADORES DE PRODUCTO O PROCESO	<p>Producto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <Nombre de indicador de producto N° n> <p>Proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <Nombre de indicador de proceso N° n>

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

 biblioteca nacional del Perú	Guía	Código	OPP-OD-03
	Implementación de la gestión por procesos en la Biblioteca Nacional del Perú	Versión	02
		Página	29 de 31

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

 biblioteca nacional del Perú	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					

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° 9: Modelo de ficha de selección de problemas y oportunidades de mejoras

N°	HALLAZGOS	PROBLEMAS	IMPACTO EN LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD	CAUSAS	OPORTUNIDAD DE MEJORAS / ACCIÓN CORRECTIVA	ACCIÓN DE IMPLEMENTACIÓN	CRITERIO DE FACTIBILIDAD DE IMPLEMENTACIÓN

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

PROBLEMA	OPORTUNIDAD DE MEJORA / ACCIÓN CORRECTIVA	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