



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL COMO ASISTENTE DE LA GERENCIA GENERAL
DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD,
ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL – SUCAMEC, DURANTE EL PERIODO
2015 – 2022

**Línea de investigación:
Gestión empresarial e inclusión social**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Economista

Autor

Marcelo Pomiano, Andersson Rivelino

Asesora

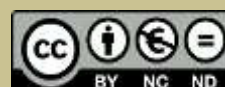
Holgado Quispe, Ana María
ORCID: 0000-0002-7510-9188

Jurado

Trancón Peña, Imelda Iraida
Antón de los Santos, Pedro Juan
Zevallos Castañeda, Milton Eduardo

Lima - Perú

2025



INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL COMO ASISTENTE DE LA GERENCIA GENERAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD, ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL – SUCAMEC, DU

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

28%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

cdn.www.gob.pe

Fuente de Internet

7%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3%

3

www.sucamec.gob.pe

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

2%

5

www.coursehero.com

Fuente de Internet

2%

6

dataonline.gacetajuridica.com.pe

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

www.pcm.gob.pe

Fuente de Internet

1%

9

repositorioacademico.upc.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

10

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

<1%



FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

INFORME DE EXPERIENCIA PROFESIONAL COMO ASISTENTE DE LA GERENCIA
GENERAL DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS
DE SEGURIDAD, ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL –
SUCAMEC, DURANTE EL PERIODO 2015 – 2022

Línea de investigación:

Gestión empresarial e inclusión social

Trabajo de suficiencia profesional para optar el Título Profesional de Economista

Autor

Marcelo Pomiano, Andersson Rivelino

Asesora

Holgado Quispe, Ana María

ORCID: 0000-0002-7510-9188

Jurado

Trancón Peña, Imelda Iraida

Antón de los Santos, Pedro Juan

Zevallos Castañeda, Milton Eduardo

Lima – Perú

2025

Dedicatoria

Dedico la presente investigación:

A mis padres, quienes constituyen mi principal apoyo y fuente de motivación, impulsándome a esforzarme por ofrecer siempre lo mejor de mí.

Igualmente, a todas las personas que me han inspirado y respaldado en la realización de este objetivo que hoy se ha concretado.

ÍNDICE

Resumen.....	1
Abstract.....	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. Trayectoria del autor.....	3
1.2. Descripción de la institución.....	6
<i>1.2.1. La SUCAMEC.....</i>	<i>6</i>
<i>1.2.2. Historia.....</i>	<i>7</i>
<i>1.2.3. Misión.....</i>	<i>7</i>
<i>1.2.4. Valores.....</i>	<i>8</i>
<i>1.2.5. Funciones.....</i>	<i>8</i>
<i>1.2.6. Importancia de la institución.....</i>	<i>9</i>
1.3. Organigrama de la institución.....	12
1.4. Áreas y funciones desempeñadas.....	16
<i>1.4.1. Sobre el área de Trámite Documentario.....</i>	<i>16</i>
<i>1.4.2. Sobre las funciones desempeñadas.....</i>	<i>18</i>
II. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES ESPECÍFICAS.....	23
2.1. Atención e implementación del Libro de Reclamaciones Virtual.....	23
<i>2.1.1. Marco normativo.....</i>	<i>23</i>
<i>2.1.2. Antecedentes.....</i>	<i>24</i>
<i>2.1.3. Acciones realizadas.....</i>	<i>25</i>
<i>2.1.4. Resultados obtenidos.....</i>	<i>28</i>
2.2. Sobre atención de solicitudes de acceso a la información pública.....	28
<i>2.2.1. Marco normativo.....</i>	<i>28</i>

2.2.2. <i>Antecedentes</i>	29
2.2.3. <i>Acciones realizadas</i>	30
2.2.4. <i>Resultados obtenidos</i>	32
2.3. Seguimiento de los indicadores de desempeño de los Manuales de Procedimiento (MAPRO).....	33
2.3.1. <i>Marco normativo</i>	33
2.3.2. <i>Acciones realizadas</i>	35
2.3.3. <i>Resultados obtenidos</i>	38
2.4. Sobre seguimiento de las actividades del Plan Operativo Institucional (POI).....	38
2.4.1. <i>Marco normativo</i>	39
2.4.2. <i>Acciones realizadas</i>	40
2.4.3. <i>Resultados obtenidos</i>	42
III. APORTES MAS DESTACABLES A LA INSTITUCION.....	43
IV. CONCLUSIONES.....	44
V. RECOMENDACIONES.....	45
5.1. Celeridad en la aprobación de instrumentos normativos.....	45
5.2. Importancia de Tramite Documentario en la gestión pública.....	45
VI. REFERENCIAS.....	47
VII. ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel organizacionales de la SUCAMEC.....15

Tabla 2. Atención de solicitudes de acceso a la información pública.....33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Organigrama de la SUCAMEC.....	13
Figura 2: Cronograma de implementación de la plataforma digital.....	26
Figura 3: Ficha de indicador de desempeño.....	36
Figura 4: Cuadro de medición de cumplimiento.....	37
Figura 5: Consolidación de resultados en matriz de indicadores de desempeño.....	38
Figura 6: Ficha de actividad operativa del POI.....	41
Figura 7: Reporte de seguimiento del POI 2022.....	42
Figura 8: Reporte se seguimiento del POI 2021.....	42

RESUMEN

El presente informe tiene por finalidad exponer la experiencia profesional acumulada del autor, desde la obtención del grado académico de bachiller en Ciencias Económicas en el año 2015 hasta el año 2022, periodo de 07 de años donde se ha desempeñado en diversos puestos relacionados con la gestión administrativa en el sector público. El trabajo fue realizado en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC, siendo más específico en la Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, que es dependiente de la Gerencia General. El estudio que se presenta con el propósito de obtener el título profesional en Economía, se orienta en la gestión de atención al ciudadano y trámite documentario, algo de suma importancia, considerando que todas las instituciones públicas, diseñan y brindan servicios públicos orientadas a satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Como resultado de las actividades llevadas a cabo y la colaboración con otros integrantes de la Unidad de Trámite Documentario, se implementó una plataforma digital para la atención de reclamos, así como, la actualización de normativas que respalden los procedimientos internos y externos dentro de un marco legal vigente.

Palabras claves: gestión administrativa, gestión pública, atención al ciudadano, tramite documentario.

ABSTRACT

The purpose of this report is to present the author's accumulated professional experience, since obtaining a bachelor's degree in Economic Sciences in 2015 until 2022, a period of 7 years where he has held various positions related to management. administration in the public sector. The work was carried out in the National Superintendency of Control of Security Services, Weapons, Ammunition and Explosives for Civil Use – SUCAMEC, specifically in the Functional Unit of Documentary Processing, Documentary Collection and Citizen Assistance, which is dependent on the General Management. The study that is presented with the purpose of obtaining the professional title in Economics, is oriented on the management of citizen service and documentary processing, something of utmost importance, considering that all public institutions design and provide public services aimed at satisfying the needs of citizens. As a result of the activities carried out and the collaboration with other members of the Document Processing Unit, a digital platform was implemented to handle complaints, as well as updating regulations that support internal and external procedures within a framework. current legal.

Keywords: administrative management, public management, citizen service, documentary processing.

I. INTRODUCCIÓN

En el presente capítulo se contextualiza el trabajo de suficiencia profesional que ha realizado el autor. La primera sección expone su trayectoria profesional, así como los principales reconocimientos obtenidos en la institución y el detalle de los cursos y diplomados sobre gestión pública que ha llevado a lo largo de los años. Posteriormente se describe a la institución donde ha desarrollado sus funciones consideradas para este trabajo, se describe su historia, misión, valores y funciones. En la sección 3 se muestra el organigrama de la entidad con el propósito de ubicar a la Unidad de Trámite Documentario dentro de la estructura de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (en adelante SUCAMEC), a su vez se efectúa una descripción de los niveles organizacionales de acuerdo a las disposiciones del Decreto Supremo N° 054-2018-PCM y finalmente en la cuarta sección se detalla el ámbito y las responsabilidades asumidas por el autor en la SUCAMEC.

1.1. Trayectoria del autor

El autor de la presente investigación ha desarrollado su experiencia profesional en la SUCAMEC, desde marzo del 2014, siendo aun estudiante del último ciclo de la universidad hasta agosto 2022, desarrollando sus actividades con profesionalismo, responsabilidad, ética y vocación de servicio, en una unidad super importante para las entidades, ya que se trata de la cara más visible de las instituciones al tener el contacto directo con los administrados, además de funcionar como el punto de entrada y salida de los documentos que se gestionan en ellas.

En un principio desarrolle actividades operativas directamente relacionados con la atención al público, tales como registro de expedientes y atención de consultas sobre los servicios que brinda la SUCAMEC, para luego apoyar más en temas administrativos como seguimiento a los indicadores del Mapa de Procesos, informes de seguimiento al Plan

Operativo Institucional (POI), atención de solicitudes de acceso a información pública, atención de reclamos, preparación de proyectos de directivas y lineamientos, entre otros.

Durante el desarrollo de sus funciones, obtuvo los siguientes reconocimientos:

- Mejor compañero Año 2020; En conmemoración del 8° aniversario de la SUCAMEC, se realizó premiación al personal de cada unidad de organización por su capacidad altruista y solidario con los compañeros. Se adjunta **anexo A** del premio otorgado.
- Reconocimiento por años de experiencia en la SUCAMEC; Mediante Resolución de Superintendencia se reconoce y felicita a los trabajadores por sus años de servicios a la SUCAMEC. Se adjunta en el **anexo B** documento de reconocimiento.
- Reconocimiento por la implementación de la plataforma digital Libro de Reclamaciones; La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, expresó firmemente su reconocimiento y agradecimiento por haber completado de manera exitosa el procedimiento de implantación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones". Se adjunta en el **anexo C**, documento de reconocimiento.

A nivel académico, es Bachiller en Ciencias Económicas, grado obtenido en la Universidad Nacional Federico Villarreal y en la actualidad egresado de la Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Postgrado, estudio realizado en la Universidad San Ignacio de Loyola.

Asimismo, a lo largo de los años, con la finalidad de reforzar los conocimientos sobre gestión pública, ha llevado cursos y diplomados en distintas instituciones públicas y privadas, los cuales se detallan a continuación:

- **Curso especializado en Elaboración de instrumentos de Gestión POI, PIA, PEI.**
Centro Peruano de Estudios Gubernamentales – CEPEG.
Del 15 de febrero al 15 de marzo de 2023.
- **Curso Especializado en Procedimiento Administrativo General.**

Centro Peruano de Estudios Gubernamentales – CEPEG.

Del 30 de octubre al 30 de noviembre de 2022.

- **I Diplomatura de Especialización en Transparencia y Acceso a la Información Pública.**

Smart Government Consultoría y Capacitación.

Del 24 de agosto al 21 de setiembre de 2021.

- **Curso e-learning: Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.**

Escuela Nacional de Administración Pública – ENAP.

Del 19 de julio al 29 de agosto de 2021.

- **Curso sobre Lógica de la actuación administrativa.**

Escuela Nacional de Administración Pública – ENAP.

Del 19 de abril al 10 de mayo de 2021.

- **Diploma Especial en Administración y Gestión Pública.**

Centro de Altos Estudios Nacionales – CAEN.

Del 30 de marzo al 17 de junio 2021

- **Curso e-learning: Gestión Pública con Enfoque Intercultural.**

Escuela Nacional de Administración Pública – ENAP.

Del 01 de febrero al 25 de abril de 2021.

- **Programa Especializado en Habilidades Blandas para Servidores Civiles.**

Instituto Autónomo de Gestión Pública.

Del 15 de junio al 13 de julio de 2020.

- **Curso e-learning: Estructura y Funcionamiento del Estado Peruano.**

Escuela Nacional de Administración Pública – ENAP.

Del 25 de marzo al 06 de agosto de 2020.

- **Diplomado de Alta Especialización en Sistemas Administrativos de la Gestión Pública.**

Escuela Nacional de Políticas Públicas.

Del 30 de octubre 2019 al 02 de enero de 2020.

- **Diplomado Especializado en Administración y Gestión Pública.**

Centro Peruano de Estudios Gubernamentales - CEPEG.

Del 17 de setiembre al 26 de noviembre de 2016.

- **Curso en Calidad de Atención al Usuario en una Entidad Pública.**

Universidad ESAN.

Del 04 al 14 de julio de 2016.

- **Curso en Gestión por Procesos para la Administración Pública.**

Escuela Nacional de Administración Pública – ENAP

Del 23 de junio al 02 de agosto de 2016.

1.2. Descripción de la institución

En el presente capítulo de la investigación, se realizará el estudio de la entidad pública, Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC.

1.2.1. La SUCAMEC

La SUCAMEC es un organismo técnico especializado que forma parte del Ministerio del Interior. Cuenta con personalidad jurídica de derecho público interno y tiene autonomía en lo que respecta a sus aspectos funcionales, administrativos, y económicos.

Tiene como función supervisar, dirigir, autorizar, capacitar, supervisar, inspeccionar, regular y sancionar las acciones que se vinculan con servicios de seguridad privada, al igual que la fabricación, comercialización y uso de municiones, armas y artículos conexos, incluidos los explosivos y artículos pirotécnicos para uso civil; teniendo alcance nacional a través de sus

Órganos Desconcentrados (Intendencias regionales y jefaturas zonales) donde brinda servicios y trámites, llevando a cabo una labor conjunta con otros sectores, para conservar la seguridad, la paz y el bienestar social de la población.

1.2.2. Historia

Si hablamos de la historia de la SUCAMEC, lo podemos dividir en tres momentos importantes.

Comenzó sus operaciones en 1964, con el nombre de Dirección de Control de Servicios de Seguridad, Control de Armas, Munición y Explosivos de Uso Civil – DISCAMEC. Este órgano se constituyó como una entidad vinculada al Ministerio del Interior, teniendo la responsabilidad de supervisar la utilización de armas y explosivos destinados a la manipulación civil.

Posteriormente, mediante la Ley N° 27095, Ley que brinda facultades al Ministerio del Interior a reformar la DISCAMEC, se reestructura la DISCAMEC, Ascendiéndola al rango de Dirección General, aunque continuando bajo la dependencia administrativa y funcional de la Alta Dirección del Ministerio del Interior.

Posteriormente, con fecha del 07 de diciembre del 2012, con D.L. N° 1127, se crea la SUCAMEC, con el objetivo de que, en el desempeño de sus funciones, sugiera y lleve a cabo políticas públicas relacionadas con la seguridad privada, al igual que los explosivos, municiones, armas y productos pirotécnicos de uso civil, de forma efectiva, oportuna y apropiada, para salvaguardar la paz, la seguridad de la población y el bienestar social.

1.2.3. Misión

La SUCAMEC, como institución, tiene la misión siguiente:

“Administrar, regular y fiscalizar de manera eficiente, oportuna y moderna a las personas naturales, jurídicas y grupos de interés vinculados a la SUCAMEC”

(Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad Privada, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil [SUCAMEC], 2023).

1.2.4. Valores

Según lo estipulado en el Código de Ética y Conducta de la SUCAMEC, se establece que el personal debe considerar los siguientes valores en el desarrollo de sus funciones:

- ✓ Calidad del servicio.
- ✓ Conocimiento.
- ✓ Disciplina.
- ✓ Honestidad.
- ✓ Justicia.
- ✓ Orden.
- ✓ Proactividad.
- ✓ Puntualidad.
- ✓ Responsabilidad.
- ✓ Solidaridad.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Transparencia.

1.2.5. Funciones

Según lo determinado en el art. N° 6 del D.L. N° 1127, las responsabilidades de la SUCAMEC incluyen:

- a) Supervisar, administrar, regular y sancionar las actividades relacionadas con los servicios de seguridad privada, la producción y el comercio de armas, municiones y artículos afines, así como de explosivos y materiales pirotécnicos de uso civil, según la Constitución Política del Perú, los convenios internacionales y la legislación vigente. Esta facultad comprende también la de otorgar permisos para su utilización.

- b) Proponer y ejecutar políticas sectoriales pertinentes a su marco de competencia, al igual que imponer normativas adicionales a las leyes y reglamentos existentes.
- c) Dictar sanciones por la falta de cumplimiento de los deberes derivados de las normativas de su competencia;
- d) Efectuar iniciativas de capacitación y desarrollo de capacidades relacionadas con su área de especialización;
- e) Elaborar, ejecutar, supervisar y examinar los programas, proyectos y planes necesarios a efectos del ejercicio de sus potestades; y,
- f) Las demás que se emanen de la naturaleza de las labores de la institución (Congreso de la Republica, 2012).

1.2.6. Importancia de la SUCAMEC

La SUCAMEC desempeña un papel crucial en la regulación y supervisión de la seguridad en el Perú. Esta entidad es responsable de garantizar el cumplimiento de la legislación relacionada con el control de armas y explosivos, lo que contribuye a la disminución de la violencia y la criminalidad en el país. Según Pérez (2020), una administración adecuada de estos recursos es fundamental para la protección de la ciudadanía y la promoción de un entorno seguro.

Además, la SUCAMEC no solo se encarga de la regulación, sino también de la capacitación y la concientización sobre el uso responsable de armas. La formación de usuarios y empresas del sector es esencial para prevenir accidentes y abusos (Gonzales,2019). La educación sobre el manejo seguro de armas y explosivos permite a los ciudadanos tomar decisiones informadas y responsables, lo que a su vez contribuye a la construcción de una cultura de seguridad.

Otro aspecto significativo de la SUCAMEC es su labor en la implementación de políticas públicas que fomentan la seguridad ciudadana. Esta institución colabora con diversas entidades del Estado para desarrollar estrategias que busquen reducir los índices de violencia y criminalidad. Según Ramírez (2021), la coordinación interinstitucional resulta fundamental para abordar de manera integral los problemas de seguridad en el país, lo que refuerza la importancia del trabajo de la SUCAMEC en el contexto nacional.

Finalmente, la SUCAMEC también se enfrenta al reto de adaptarse a las nuevas realidades y tecnologías en el marco de la seguridad. La evolución en la utilización de armas y explosivos requiere de una constante actualización de normativas y procedimientos. Como indica Torres (2022), la capacidad de adaptación y respuesta ante los cambios en el entorno de seguridad es vital para mantener la eficacia de las políticas implementadas, garantizando así la protección de la sociedad peruana.

a. Impacto en la reducción de la delincuencia. La SUCAMEC ejerce un rol fundamental en la reducción de la delincuencia en el Perú a través de la regulación del uso de armas y explosivos. Al establecer directrices claras y mecanismos de control, la SUCAMEC busca limitar el acceso a armas de fuego, lo que puede contribuir a disminuir la violencia armada. Según un informe del Ministerio del Interior (2021), la disminución en la cantidad de licencias emitidas ha estado asociada con una reducción en los índices de homicidios y delitos violentos en diversas regiones del país.

Además, la SUCAMEC promueve la capacitación y la concientización sobre el uso adecuado de armamento, lo que impacta positivamente en la comunidad. Al educar a los usuarios sobre la responsabilidad y las implicaciones legales del manejo de armas, se fomenta una cultura de seguridad que puede prevenir el uso indebido. De acuerdo con Ruiz (2020), programas educativos implementados por la SUCAMEC han mostrado resultados positivos en

la disminución de incidentes relacionados con armas, porque los ciudadanos informados tienden a actuar de manera más responsable.

La colaboración interinstitucional que la SUCAMEC establece con otras entidades del Estado también es crucial para abordar la delincuencia de manera integral. Al trabajar en conjunto con la Policía Nacional y otras organizaciones, se desarrollan estrategias más efectivas para combatir la criminalidad. Según un estudio realizado por García (2022), estas sinergias han permitido reforzar los operativos de control y vigilancia, lo que ha llevado a la captura de delincuentes y a la incautación de armas ilegales, contribuyendo así a un entorno más seguro.

Finalmente, la capacidad de la SUCAMEC para adaptarse a los cambios en el entorno de seguridad es fundamental en la lucha contra la delincuencia. La evolución de las tecnologías y las tácticas del crimen organizado exige una constante actualización de normativas y procedimientos. Como señala Mendoza (2023), la eficiencia en la respuesta institucional ante nuevos desafíos es clave para mantener y mejorar los logros en la reducción de la delincuencia, asegurando que las políticas de control de armas sean efectivas y pertinentes en el contexto actual.

b. Efectividad de la SUCAMEC con otros países. La efectividad de la SUCAMEC en el Perú se puede analizar en comparación con las agencias reguladoras de armas en otros países, lo que posibilita detectar mejores prácticas y áreas de mejora. Se precisa que, en muchos países, la regulación del uso de armas está ligada a políticas de seguridad más amplias que incluyen la educación, la vigilancia y la cooperación interinstitucional. Por ejemplo, en Estados Unidos, la regulación de armas se centra en la implementación de leyes que varían considerablemente entre los estados, lo que a menudo resulta en un enfoque menos uniforme y, en algunos casos, en un aumento de la violencia armada (Kleck, 2021). En contraste, la SUCAMEC busca una regulación centralizada y un enfoque más homogéneo a nivel nacional.

En países como Canadá, la efectividad de la regulación de armas ha mostrado resultados positivos en la reducción de delitos violentos. La Agencia de Servicios Fronterizos de Canadá, junto con el Registro Nacional de Armas de Fuego, ha implementado un sistema robusto de licencias y control que, según un estudio de Johnson (2020), ha contribuido a mantener tasas de criminalidad más bajas a través del control estricto del acceso a armas. Comparativamente, aunque la SUCAMEC ha avanzado en la regulación, aún enfrenta retos significativos en la implementación y control efectivo, especialmente en áreas con alta incidencia de violencia.

Asimismo, en países europeos como Alemania, la legislación sobre armas es rigurosa y se asocia con un enfoque preventivo sólido. El sistema de licencias alemanas incluye evaluaciones psicológicas y capacitación obligatoria, lo que ha demostrado ser eficaz en la reducción de incidentes armados (Smith, 2019). En este sentido, la SUCAMEC podría beneficiarse de adoptar prácticas similares, garantizando que los poseedores de armas estén adecuadamente preparados y evaluados, lo que podría traducirse en una disminución significativa de la violencia armada en el Perú.

Finalmente, es importante considerar que la efectividad de cualquier agencia reguladora no solo depende de sus normas internas, sino también de la colaboración con otras instituciones y de la percepción pública de la seguridad. En países con sistemas de control de armas más integrados, como Nueva Zelanda, la cooperación entre agencias y la participación comunitaria en la seguridad han demostrado ser factores decisivos en la reducción de delitos relacionados con armas (Brown, 2022). Por lo tanto, la SUCAMEC podría mejorar su eficacia al fomentar una mayor colaboración con la sociedad civil y otras entidades gubernamentales.

1.3. Organigrama de la institución

Los lineamientos para la Organización del Estado, aprobados a través del D.S. N° 054-2018-PCM y sus respectivas modificaciones, determinan que el Reglamento de Organización

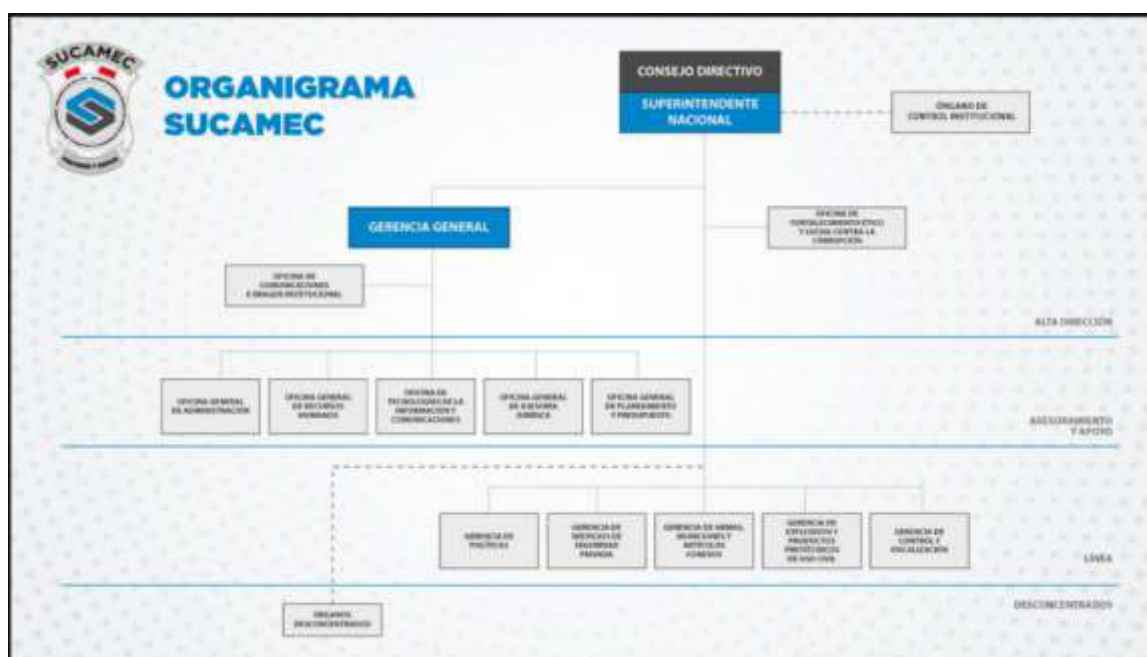
y Funciones - ROF se trata de a un informe normativo técnico que regula la gestión organizacional. Este reglamento precisa la estructura orgánica de la institución, el cual incluye las competencias y funciones generales de la misma, especifica cada función específica de sus unidades y presenta el organigrama correspondiente.

En este contexto, el 3 de abril de 2013, fue aprobado el Reglamento de Organización y Funciones de la SUCAMEC con el D.S. N° 004-2013-IN. Este reglamento define las estructuras y funciones de las diversas unidades organizativas integradas la entidad.

No obstante, el 11 de diciembre de 2013, se realizó una modificación al Reglamento de Organización y Funciones de la SUCAMEC, mediante D.S. N° 017-2013-IN. Esta modificación afecta los art. 42, 43 y 45 del ROF que se aprobó con el D.S. N° 004-2013-IN, y tiene como objetivo aclarar la cantidad, el ámbito de competencia territorial y la manera en que se distribuyen los Órganos Desconcentrados, que incluyen las Intendencias Regionales y las Jefaturas Zonales de la SUCAMEC.

Figura 1

Organigrama de la SUCAMEC



Nota: Fuente: www.sucamec.gob

Asimismo, mediante la R. S. N° 661-2016-SUCAMEC, de fecha 13 de setiembre del año 2016, se instituyen Unidades Funcionales no Orgánicas, que, sin constituirse en órganos o unidades orgánicas, permiten el desarrollo específico de las actividades especializadas en materia de presupuesto, planeamiento, logística, contabilidad, tesorería y trámite documentario, atención al ciudadano y acervo documentario, como se muestra a continuación:

- ✓ Unidad Funcional de Presupuesto.
- ✓ Unidad Funcional de Planeamiento.
- ✓ Unidad Funcional de Logística.
- ✓ Unidad Funcional de Tesorería.
- ✓ Unidad Funcional de Contabilidad.
- ✓ Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano.

Del mismo modo, mediante la R. S. N° 526-2017-SUCAMEC, con fecha 14 de junio del año 2017, se conforman diez (10) unidades funcionales no orgánicas en la Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos, Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil, Gerencia de Servicios de Seguridad Privada, Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina General de Administración, siendo las siguientes:

- ✓ Unidad Funcional de Arsenales y Verificación de Armas,
- ✓ Unidad Funcional de Comercio de Armas, Municiones y Materiales Relacionados de Uso Civil,
- ✓ Unidad Funcional de Licencias y Emisión de Tarjetas de Propiedad de Armas de Fuego,
- ✓ Unidad Funcional de Comercio de Explosivos y Productos Pirotécnicos,
- ✓ Unidad Funcional de Registro y Capacitación de Explosivos y Productos Pirotécnicos,
- ✓ Unidad Funcional de Autorizaciones de Explosivos y Productos Pirotécnicos,
- ✓ Unidad Funcional de Autorizaciones de Servicios de Seguridad Privada,

- ✓ Unidad Funcional de Autorizaciones de Registro y Habilitación de Servicios de Seguridad Privada,
- ✓ Unidad Funcional de Inversiones, y,
- ✓ Unidad Funcional de Ejecución Coactiva (SUCAMEC, 2017)

Por ende, en el **Anexo D** se adjunta el organigrama de la SUCAMEC con las creaciones de las unidades funcionales antes mencionadas.

Los niveles organizacionales de la SUCAMEC, según el art. 9 del D. S. N° 054-2018-PCM, se detallan a continuación:

Tabla 1

Niveles organizacionales de la SUCAMEC

Nivel	Unidad de Organización
Primer nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo Directivo. • Superintendencia Nacional. • Órgano de Control Institucional • Gerencia General
Segundo nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina General de Administración. • Oficina General de Recursos Humanos. • Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. • Oficina General de Asesoría Jurídica. • Oficina General de Planeamiento y Presupuesto. • Gerencia de Políticas. • Gerencia de Servicios de Seguridad Privada. • Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil. • Gerencia de Control y Fiscalización.
Tercer nivel	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional. • Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha contra la Corrupción.
Órganos Desconcentrados	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Intendencias Regionales: ✓ Intendencia Regional I Centro. ✓ Intendencia Regional II Norte. ✓ Intendencia Regional III Sur. ✓ Intendencia Regional IV Oriente. ✓ Jefaturas Zonales: ✓ Jefatura Zonal de Tacna. ✓ Jefatura Zonal de Puno. ✓ Jefatura Zonal de Cusco. ✓ Jefatura Zonal de Ica. ✓ Jefatura Zonal de Junín. ✓ Jefatura Zonal de Ancash. ✓ Jefatura Zonal de La Libertad. ✓ Jefatura Zonal de Cajamarca, ✓ Jefatura Zonal de Piura.

1.4. Áreas y funciones desempeñadas

El autor ha desarrollado su experiencia profesional en la Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, desde el año 2014 hasta el año 2022, realizando en un inicio actividades operativas para luego realizar actividades de gestión administrativa, de acorde a la formación profesional desarrollada en la universidad.

1.4.1. Sobre el área de Trámite Documentario

La Unidad mencionada anteriormente, es una Unidad Funcional no Orgánica perteneciente a la Gerencia General.

Mediante la R. S. N° 661-2016-SUCAMEC, se establecen las funciones generales de esta Unidad, teniendo como funciones específicas:

- Ejecutar y supervisar el proceso de atención al ciudadano y trámite de documentos,
- Prestar servicios de atención a los ciudadanos con apego a los principios de imparcialidad y transparencia, con apego al Código de Ética de la Función Pública y la normatividad aplicable.
- Supervisar la atención de los reclamos, quejas y consultas que formulen tanto los ciudadanos como los administradores,
- Conducir y controlar el Sistema de Archivo Institucional,
- Administrar y tramitar el flujo documental de la SUCAMEC.
- Dirigir a los órganos y unidades orgánicas de la SUCAMEC para asegurar el cumplimiento de normas técnicas en los niveles archivísticos hasta el traslado final al Archivo Central del Archivo General de la Nación, y,
- Otras funciones que le designe la Gerencia General, en el marco de su competencia (SUCAMEC, 2016).

Asimismo, a efectos del desarrollo de sus funciones para brindar un servicio de calidad al administrado, la Unidad de Trámite Documentario está conformado por cuatro (04) áreas funcionales.

- ❖ **Atención al Ciudadano:** Es el área encargada de brindar atención al administrado de manera presencial y virtual; realiza la recepción, revisión y registro de solicitudes en los sistemas de la SUCAMEC.

- ❖ **Call Center:** Es el área encargada de brindar información sobre procedimientos y servicios que brinda la SUCAMEC, así como consultas de expedientes a través del canal telefónico.
- ❖ **Mensajería:** Es el área encargada de administrar el servicio de mensajería a nivel local y nacional de la Entidad; asimismo, de la notificación de documentos urgentes con el personal motorizado y la recepción de documentos físicos ingresados en los Órganos Desconcentrados.
- ❖ **Archivo:** Es el área encargada de conducir, organizar, planificar, normar y dirigir la transferencia, organización y custodia de documentos archivísticos, según cada lineamiento determinado por el Archivo General de la Nación.

1.4.2. Sobre las funciones desempeñadas

El autor ha desarrollado las siguientes funciones en la Unidad de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano – Gerencia General, desde su ingreso en el año 2014.

a. Auxiliar de Ventanilla Mesa de Partes. Dicho cargo fue desarrollado desde el 03 de marzo de 2014 hasta el 30 de agosto del 2015, realizando las siguientes funciones:

- Recepción, revisión y registro de documentación externa dirigida a la Alta Dirección.
- Recepción, revisión y registro de documentos provenientes de los Órganos Desconcentrados para su posterior entregar a las unidades de organización.
- Llevar los registros y archivos de cargos de la documentación registrada.
- Asegurar la protección y el resguardo de la documentación que se gestiona.
- Otras actividades asignadas por el/la Gerente General o Coordinador de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano.

b. Asistente de Ventanilla: El cargo de Asistente de Ventanilla fue desarrollado desde el 01 de setiembre del 2015 hasta el 03 de agosto del 2022, realizando las siguientes funciones:

- Recepción y revisión de documentos de procedimientos TUPA y no TUPA de manera presencial.
- Derivación física y virtual de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Atender de manera oportuna y eficaz al ciudadano que efectúa consultas o requiera información con respecto a requisitos o solicitudes presentadas.
- Coordinar con las unidades de organización referentes al ingreso, registro y derivación de expedientes.
- Otras funciones asignadas por el/la Gerente General o Coordinador de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano.

Respecto al último ítem “*Otras funciones asignadas por el/la Gerente General o Coordinador de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano*”, el autor también desarrolló las siguientes funciones:

- Elaboración de informes de seguimiento de las actividades del Plan Operativo Institucional (POI) correspondiente a la Unidad de Trámite Documentario; articulando las cuatro áreas funcionales: Atención al ciudadano, Contact Center, Archivo y Mensajería.
- Elaboración de proyectos de lineamientos y directivas sobre temas de competencia de la Unidad de Trámite Documentario.
- Responsable Titular del Libro de Reclamaciones Virtual de la SUCAMEC. En el **anexo E** se adjunta oficio de designación.
- Responsable de la atención de Solicitudes de Acceso a datos Públicos. En el **anexo F** se adjunta documento de designación.

Asimismo, en el marco del perfil profesional como Asistente de Ventanilla, se le realizó los siguientes encargos de funciones:

a) Gestor (e) de Mensajería para la Gerencia General: Designado mediante Memorando N° 01374-2017-SUCAMEC-GGTD, con fecha 26 de octubre de 2017, como gestor (e) del área de mensajería correspondiente a la Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano que es encargado de gestionar el servicio de mensajería a nivel local y nacional, abarcando tanto la Sede Central como los Órganos Desconcentrados de la SUCAMEC.

Principales funciones desarrolladas:

- Velar por la supervisión de la recepción, el registro y la entrega de documentos en el Cydoc de mensajería, según los procedimientos determinados por el Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar y analizar las estadísticas de los plazos establecidos según los indicadores y metas del POI.
- Realizar coordinaciones con los motorizados referentes a documentaciones urgentes.
- Asegurar la protección y el resguardo de la documentación que se gestiona.
- Supervisar a través del sistema de mensajería, que toda la correspondencia sea notificada de acuerdo a los plazos legales establecidos.
- Asignar y controlar funciones, horarios, rotaciones y apoyo del personal a cargo.
- Llevar a cabo el monitoreo del contrato del servicio de mensajería externo, asegurando un control riguroso sobre la cantidad de envíos mensuales, el saldo disponible, las demoras y los documentos pendientes de atención en el servicio.
- Coordinar con los Órganos Desconcentrados para asegurar que realicen el registro y la remisión de documentos mediante el sistema de mensajería, informando

sobre las demoras identificadas, así como las penalizaciones o extravíos ocurridos.

- Elaborar reportes mensuales que reflejen la situación actual o el progreso del servicio de mensajería.
- Elaborar los Términos de Referencia de los servicios vinculados a Mensajería.
- Elaboración de Conformidades de Servicio.

Dicho encargo fue desarrollado desde el 01 de noviembre del 2017 hasta el término del contrato CAS de Asistente de Ventanilla el 03 de agosto del 2022.

En **anexo G** se adjunta documento de designación.

b) Coordinador (e) de la Unidad Funcional de Trámite, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano. Dicha designación se realizó con el Memorando N° 00360-2021-SUCAMEC-GG, con fecha 28 de abril del año 2021, en la cual indica que se encarga las funciones como Coordinador (e) de dicha Unidad, en reemplazo del titular por periodo vacacional.

Las funciones a desarrollar fueron las siguientes:

- Implementar y supervisar los procesos relacionados con la atención a los ciudadanos y la gestión documental.
- Proporcionar servicios de atención a ciudadanos con apego a los principios de imparcialidad y transparencia, con apego al Código de Ética de la Función Pública y la normatividad aplicable.
- Organizar la gestión de quejas, consultas y reclamos presentados por los ciudadanos y los administrados.
- Ejecutar y supervisar el Sistema de Archivo Institucional.
- Coordinar, Supervisar y gestionar el flujo de documentos de la SUCAMEC.

- Supervisar que los órganos y unidades orgánicas de la SUCAMEC cumplan con las normativas técnicas en niveles de archivo, culminando con su traslado definitivo al Archivo Central del Archivo General de la Nación.
- Entregar los datos necesarios que dispone la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sus modificaciones y la reglamentación que señala el art. 1 de la R.S N° 608-2016-SUCAMEC, de fecha 16 de agosto de 2016.
- La Gerencia General podrá asignarle funciones adicionales dentro del ámbito de su competencia.

Dicho encargo fue desarrollado desde el 01 al 31 de mayo del 2021.

En **anexo H** se adjunta el documento de designación.

II. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES ESPECÍFICAS

En el presente capítulo se detalla el desarrollo de las actividades realizadas en la Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano – Gerencia General.

2.1. Atención e Implementación del Libro de Reclamaciones Virtual

A continuación, se detalla las actividades realizadas en la atención e implementación de la plataforma digital “Libro de Reclamaciones en la SUCAMEC”.

2.1.1. Marco normativo

De acuerdo al art. 65 de la Constitución Política peruana, el Estado es responsable de velar por los intereses de los usuarios, asegurando su derecho a acceder a la información respecto de los servicios y bienes aprovechables en el mercado (Constitución Política del Perú, 1993).

El D.S. N° 007-2020-PCM, emitido el 17 de enero del año 2020, aprueba disposiciones a fin de la atención de denuncias en las instituciones de la Administración Pública. Este decreto posee el objeto de definir el alcance, condiciones, funciones, responsabilidades y etapas del proceso de atención de denuncias, generalizando el registro, atención, respuesta, notificación y seguimiento de las denuncias presentadas por los particulares (Gobierno del Perú, 2020).

De igual forma, el Decreto Supremo mencionado anteriormente busca crear normas para la atención de reclamos en el ámbito de la gestión de la calidad del servicio en las instituciones estatales. Dicha iniciativa permite a estas entidades reconocer y adoptar medidas para optimar la calidad de los servicios y bienes que brindan (Gobierno del Perú, 2020).

En este contexto, los reclamos sirven como un medio de participación ciudadana, permitiendo a las personas manifestar su descontento o desacuerdo con la entidad de la administración pública que les brindó un servicio bien o (Gobierno del Perú, 2020).

La gestión de los reclamos en instituciones de la administración pública está sustentada mediante:

- **Decreto Supremo N° 007-2020-PCM**, instituye los lineamientos a efectos de la atención de reclamos en instituciones de la administración pública.
- **Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP**, establece los lineamientos a efectos de la gestión de quejas y reclamos en empresas e instituciones de la Administración Pública.
- **Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 005-2022-PCM-SGP**; el cual aprobó el Manual de Identidad Visual de la Plataforma Digital de Reclamos.

En tanto que, la SUCAMEC cuenta con la “*Directiva que regula el uso y atención del Libro de Reclamaciones Virtual*”, aprobado mediante R.S. N° 1628-2022-SUCAMEC, con fecha 29 de noviembre del año 2022, que guía todo el proceso de atención de los reclamos ingresados a la entidad a nivel nacional.

2.1.2. Antecedentes

La SUCAMEC, en su función como organismo de la Administración Pública encargado de ofrecer servicios de información, asesoramiento y gestión de trámites vinculados a la seguridad privada, al igual que las armas, explosivos, municiones y productos pirotécnicos de uso civil, está obligada a disponer de un Libro de Reclamaciones.

Sin embargo, la gestión de reclamos en la SUCAMEC, presentaba las siguientes dificultades:

- ✓ No se había completado el proceso de migración a la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” a través de la Plataforma Única del Estado para la orientación al ciudadano (www.gob.pe).
- ✓ Se contaba con una directiva del año 2015, que no había sido actualizada a los nuevos cambios normativos.

- ✓ No se contaba con una persona responsable (aparte del Coordinador de la Unidad de Trámite Documentario) que realice las gestiones correspondientes para una atención eficiente y oportuna de los reclamos.

2.1.3. Acciones realizadas

En el marco de una gestión eficiente y oportuna de los reclamos ingresados a la SUCAMEC, se realizaron las siguientes acciones:

a. Migración a la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”. Con el D.S. N° 007-2020-PCM se establece la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, a través del cual, el administrado puede realizar el registro y seguimiento de su reclamo, así como la entidad puede efectuar la gestión del reclamo.

La plataforma digital establece un proceso estandarizado para la atención de reclamos, además que permite al administrado de consignar su reclamo desde cualquier parte y restricción de horario, sin la necesidad de estar presente en alguna sede física de la Entidad.

En ese sentido, como parte del proceso de transformación digital que impulsa la SUCAMEC, desde la Unidad de Trámite Documentario, en el primer trimestre del 2021, se tomó el primer contacto con la secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, a efectos de solicitar datos para implantar la plataforma digital “Libro de Reclamaciones” en la SUCAMEC.

Después de algunas gestiones correspondientes, mediante Oficio Múltiple N° D000018-2021-PCM-SSCAC, de fecha 11 de mayo del año 2021, la Subsecretaria de Calidad de Atención al Ciudadano de la Presidencia del Consejo de Ministros, comunica a SUCAMEC el inicio de la implementación de la plataforma digital de reclamos.

Al respecto, la Gerencia General de la SUCAMEC mediante Oficio N° 00290-2021-SUCAMEC-GG, con fecha 18 de mayo de 2021, dirigida a la PCM, nombra como responsable

titular de la gestión de reclamos al autor, quien debe efectuar las acciones respectivas para la implantación de la plataforma digital en la SUCAMEC.

En ese sentido, se estableció un cronograma de implementación en la SUCAMEC:

Figura 2

Cronograma de implementación de la plataforma digital

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA PLATAFORMA DIGITAL - SUCAMEC				
N°	Actividad	Responsable	Comienzo	Fin
1	Designación de Responsable de LDR	Entidad	17/05/2021	21/05/2021
2	Creación de Usuarios y Contraseñas	SGP	25/05/2021	26/05/2021
3	Carga de información en la plataforma			
	Registro de UO, Sedes y Usuarios en el formato establecido	Entidad	28/05/2021	4/06/2021
	Realización del taller 1: Carga de información en la plataforma	SGP - Entidad	8/06/2021	8/06/2021
4	Capacitación a los usuarios			
	Realización del taller 2: Capacitación a los usuarios	SGP - Entidad	11/06/2021	11/06/2021
5	Actualización de acceso de la plataforma			
	Ruteo en la página web de la entidad	Entidad	14/06/2021	18/06/2021
6	Habilitación de equipo informático (*)	Entidad		
7	Procedimiento de atención de OTI (*)	Entidad		
8	Plan de réplicas en las sedes desconcentradas (*)	Entidad		

(*) Actividades opcionales

El día 14 de junio de 2021, gracias al apoyo de la PCM y el compromiso de las unidades de organización de la SUCAMEC, se culminó la implantación de la plataforma digital, poniendo a disposición de los administrados un canal digital donde pueden hacer llegar su disconformidad o insatisfacción por la atención brindada por la entidad.

b. Actualización de la directiva de atención de reclamos. La SUCAMEC contaba con la Directiva N° 004-2015-SUCAMEC “Directiva que regula el uso y atención del libro de reclamaciones”, que fue aprobado mediante R. S. N° 971-2015-SUCAMEC, con fecha 27 de octubre del año 2015, la misma que se encontraba desactualizada a los nuevos cambios normativos de la Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP y el D.S. N° 007-2020-PCM.

Al respecto, era necesario una actualización de la mencionada directiva, razón por la cual, en agosto del 2021 la Unidad de Trámite Documentario en función de sus competencias,

elaboró el proyecto de cambio de la Directiva N° 004-2015 - SUCAMEC, denominándola “*Directiva que regula el uso y atención del Libro de Reclamaciones Virtual*”, la misma que fue sustentada mediante Informe Técnico N° 00126-2021-SUCAMEC-GGTD. (Se adjunta en **anexo I**)

Después de la opinión técnica favorable que se emitió por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y opinión legal favorable por la Oficina General de Asesoría Jurídica, según los procedimientos internos de la SUCAMEC para aprobar instrumentos normativos, la “*Directiva que regula el uso y atención del Libro de Reclamaciones virtual*”, fue aprobado mediante R.S. N° 1628-2022-SUCAMEC, con fecha 29 de noviembre del año 2022.

c. Responsable titular de la gestión de reclamos. El autor ha sido encargado titular de la gestión de reclamos en la SUCAMEC desde mayo de 2021 hasta agosto de 2022, teniendo como funciones principales.

- ✓ Gestionar de manera adecuada y puntual los reclamos virtuales que se presenten ante la SUCAMEC.
- ✓ Velar porque los detalles institucionales relativos al procedimiento de gestión de reclamos en la SUCAMEC se mantengan actualizados.
- ✓ Organizar e impartir iniciativas de formación y sensibilización para todos los trabajadores de la SUCAMEC relacionadas con la gestión de reclamos.
- ✓ Ofrecer atención a incidentes, asegurando la disponibilidad y el acceso al Libro de Reclamaciones, tanto en formato físico como virtual, además de proporcionar asistencia técnica a quienes deseen presentar un reclamo.
- ✓ Registrar la identificación de los responsables de cada unidad organizativa en la Sede Central, así como de los encargados en las sedes a nivel nacional en la plataforma digital "Libro de Reclamaciones".

2.1.4. Resultados obtenidos

Los principales resultados que se obtuvieron en materia de gestión de reclamos fueron los siguientes:

- ✓ Implementación del Libro de Reclamaciones Virtual en la SUCAMEC, brindando un canal virtual para que los administrados puedan interponer sus reclamos sobre la atención brindada por la SUCAMEC a través del canal presencial, telefónico o virtual.
- ✓ Aprobación de la “*Directiva que regula el uso y atención del Libro de Reclamaciones virtual*”, de acuerdo al marco normativo actual en gestión de reclamos.
- ✓ Atención eficiente y oportuna de los reclamos ingresados a la SUCAMEC, a través de la designación del responsable titular de la gestión de reclamos, lo que permitió realizar un mejor seguimiento a los reclamos, para su atención dentro de los plazos establecidos.

2.2. Sobre atención de solicitudes de acceso a la información pública

A continuación, se detalla sobre las actividades realizadas para la atención de solicitudes de acceso a la información pública en la SUCAMEC.

2.2.1. Marco normativo

Se precisa que la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública fomenta la apertura de las actividades gubernamentales y reglamenta el derecho esencial de acceso a la información pública, el cual está establecido en el núm. 5 del art. 2 de la Constitución Política del Perú (Gobierno del Perú, 2002).

En este sentido, todos los datos en poder del Estado se presumen públicos, con las exenciones señaladas específicamente en el art. 15 de la Ley N° 27806. Así mismo, el Estado está obligado a implementar medidas fundamentales que aseguren y fomenten la transparencia en las actividades de las instituciones de la Administración Pública (Gobierno del Perú, 2002).

Se entiende por información de acceso público aquella que se están en documentos escritos, grabaciones, fotografías, medios digitales o magnéticos u otro formato, siempre y

cuando que haya sido generada o adquirida por la institución o esté bajo su control o posesión. Asimismo, se contempla información de acceso público de toda aquella documentación financiada con cargo al presupuesto público que sirva de base para la toma de decisiones administrativas (Gobierno del Perú, 2002).

Las instituciones de la administración pública, a fin de la atención de las solicitudes de acceso a la información, se sustentan en este marco normativo.

- **Ley N° 27806**; Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **Decreto Supremo N° 072-2003-PCM**, Decreto Supremo que aprobó el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **Decreto Supremo N° 021-2019-JUS**, Decreto Supremo que aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En tanto que, la SUCAMEC cuenta con la “*Directiva para la atención de solicitudes de acceso a la información pública, la publicación de información y actualización del Portal de Transparencia Estándar de la SUCAMEC*”, el presente documento tiene por objeto delinear los procedimientos y disposiciones necesarias para la tramitación oportuna y eficaz de requerimientos de acceso a la información pública dirigidas a la SUCAMEC, al igual que definir los lineamientos y mecanismos que promuevan una cultura de transparencia en la Entidad (SUCAMEC, 2023).

2.2.2. Antecedentes

La SUCAMEC, en aras del cumplimiento del derecho fundamental de las personas respecto al acceso a la información, además tiene la obligación de atender los requerimientos de acceso a la información pública de acuerdo a lineamientos establecidos en la Ley N° 27806.

Sin embargo, la atención de estos requerimientos presentaba algunas dificultades:

- ✓ Se contaba con una directiva del año 2016, que no había sido actualizada a los nuevos procedimientos internos de atención y cambios normativos actuales.
- ✓ No se contaba con una persona responsable (a parte del Coordinador de la Unidad de Trámite Documentario que es el FRAI) que realice las gestiones correspondientes para una atención eficiente y oportuna de las solicitudes.

2.2.3. *Acciones realizadas*

En el marco de una gestión eficiente y oportuna de requerimientos de acceso a la información pública ingresados a la SUCAMEC, se realizaron las siguientes acciones:

a. Actualización de la directiva de atención de solicitudes de acceso a la información pública. La SUCAMEC contaba con la Directiva N° 006-2016-SUCAMEC, que fue aprobado a través de la R.S. N° 872-2016-SUCAMEC, de fecha 07 de diciembre de 2016, la misma que se encontraba desactualizada a los nuevos cambios normativos del TUO de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, que se aprobó mediante D.S. N° 021-2019-JUS y el Procedimiento Administrativo Estandarizado de Acceso a la Información Pública creada o conseguida por la institución, que está bajo su control, aprobado por D.S. N° 164-2020-PCM; así como los procedimientos internos que se habían adoptado para una atención oportuna de requerimientos de acceso a la información pública.

Al respecto, era necesario una actualización de la mencionada directiva, razón por la cual, en febrero de 2022 la Unidad de Trámite Documentario en función de sus competencias, elaboró el proyecto de actualización de la Directiva N° 006-2016-SUCAMEC, designándola “*Directiva para la atención de solicitudes de acceso a la información pública, la publicación de información y actualización del Portal de Transparencia Estándar de la SUCAMEC*”, la misma que fue sustentada mediante Informe Técnico N° 001-2022-SUCAMEC-GGTD (Se adjunta en anexo J).

Después de la opinión técnica favorable que se emitió por la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y opinión legal favorable por la Oficina General de Asesoría Jurídica, de acuerdo a los procedimientos internos de la SUCAMEC para aprobar instrumentos normativos, dicha directiva se aprobó mediante la R.S. N° 0385-2023-SUCAMEC, de fecha 28 de febrero de 2023.

b. Designación de coordinador interno para la atención de solicitudes de acceso a la información pública. Según la R.S. N° 608-2016-SUCAMEC, emitida el 16 de agosto de 2016, se asigna al Coordinador de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano la responsabilidad de proporcionar la información requerida conforme a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, junto con sus modificaciones y reglamentaciones correspondientes.

Al respecto, de acuerdo con la revisión de los informes anuales sobre atención de solicitudes de acceso a información, se verificó que no se estaba realizando un seguimiento adecuado para la atención dentro de los plazos establecidos.

En ese sentido, el autor propuso la designación de un coordinador interno que se encargue de realizar las coordinaciones con las unidades de organización para una atención oportuna y eficiente de cada solicitud de acceso a datos públicos en la Sede Central de la SUCAMEC, siendo el autor designado como coordinador interno a efectos de la atención de requerimientos de acceso a la información pública, desde el año 2020 hasta el año 2022, teniendo las siguientes funciones:

- ✓ Revisión de la solicitud del administrado, para verificar si corresponde ser atendido en los alcances de la Ley N° 27806, caso contrario, se deriva el expediente al colaborador que registró la solicitud.
- ✓ Redacción y derivación de memorandos (previa revisión y firma del Coordinador) a la Unidad de Organización que posee la información.

- ✓ Registro de solicitud en la base de datos de requerimientos de acceso, para un mejor control y seguimiento de los plazos.
- ✓ Seguimiento, monitoreo y coordinación con las Unidades de Organización para ser atendidos dentro de plazo.
- ✓ Revisión de los informes emitidos por las Unidades de Organización, para verificar si la respuesta está de acuerdo (información completa) al requerimiento del administrado.
- ✓ Remitir la información al administrado, de acuerdo al medio de respuesta que haya elegido: correo electrónico o notificación a domicilio.
- ✓ En caso de remitir respuesta por correo electrónico, solicitar el acuse de recibo, caso contrario, se remite respuesta al domicilio del administrado.
- ✓ Apoyo sobre consultas y atención de las SAIP en los Órganos Desconcentrados.
- ✓ Elaboración de documentos correspondientes a la atención de solicitudes de acceso a la información pública.

Uno de los retos más interesantes fue gestionar la atención con las unidades de organización, a través de la búsqueda del compromiso en atender las solicitudes dentro de los plazos establecidos, para lo cual se fueron designando coordinadores internos en todas las unidades de organización de la SUCAMEC, con quienes se realizaba las coordinaciones directas.

2.2.4. Resultados obtenidos

Los principales resultados que se obtuvieron en materia de atención de solicitudes de acceso a la información pública se detallan a continuación:

- ✓ Se aprobó la "*Directiva para la atención de solicitudes de acceso a la información pública, la publicación de información y la actualización del Portal de Transparencia Estándar de la SUCAMEC*", en consonancia con las modificaciones normativas y la actual gestión interna.

- ✓ Atención eficiente y oportuna de las solicitudes de acceso a la información pública, a través de la designación del coordinador interno, lo que ha permitido la atención dentro de los plazos establecidos.

Se puede observar en la siguiente tabla el porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública que se atendieron en el plazo determinado, abarcando el periodo desde el año 2020 hasta el 2023.

Tabla 2

Atención de solicitudes de acceso a la información pública

Año	Atendidas dentro de plazo	Atendidas fuera de plazo	Total de atendidas	% de atendidas dentro de plazo
2020	82	66	148	55%
2021	233	39	272	86%
2022	204	08	212	96%
2023	272	00	272	100%

Nota: Datos proporcionados por la SUCAMEC

2.3. Seguimiento de los indicadores de desempeño de los Manuales de Procedimientos (MAPRO)

A continuación, se detalla las actividades realizadas para el seguimiento de los indicadores de desempeño de los Manuales de procedimiento de la Unidad de Trámite Documentario de la SUCAMEC.

2.3.1. Marco normativo

Aprobada mediante Resolución del Secretario de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, denominada “*Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública*”, define los procedimientos como las instrucciones registradas que detallan cómo deben llevarse a cabo las actividades dentro de un

proceso, considerando los componentes involucrados y su orden. Este enfoque facilita la coherencia de las operaciones y enfatiza que la documentación de los procedimientos sirve como medio para registrar los procesos de la entidad (Gobierno del Perú, 2018).

Al respecto, en primer orden, mediante la Resolución de la Gerencia General N° 001-2021-SUCAMEC-GG, con fecha 14 de enero de 2021, se actualiza el Mapa de Procesos de la SUCAMEC, lo cual define los procedimientos misionales, estratégicos y de soporte en los niveles 0 y 1. Se adjunta el Mapa de Procesos Nivel 0 y 1 **en Anexo K**.

Posteriormente, se elaboraron y aprobaron los Manuales de procedimientos para la Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano – Gerencia General, de acuerdo al siguiente detalle:

Mediante la Resolución de Gerencia General N° 18-2021-SUCAMEC-GG, con fecha 02 de junio de 2021, se ratificó el *MAPRO PS05 Gestión documentaria*, para mejorar la eficiencia y eficacia en sus operaciones, este documento tiene como objetivo simplificar, estandarizar y agilizar los procesos de las primordiales acciones que realiza la Unidad Funcional de Trámite Documentario, Recaudación Documentaria y Atención al Ciudadano.

En dicho documento se aprobaron los siguientes procedimientos:

- ✓ PS05.01.00.01. Recepción, registro y derivación de expedientes ingresados en los órganos desconcentrados,
- ✓ PS05.01.00.02. Recepción, registro y derivación de expedientes ingresados a las unidades orgánicas,
- ✓ PS05.01.00.05. Procedimiento de notificación,
- ✓ PS05.02.00.01. Transferencia y organización documental.
- ✓ PS05.02.00.02. Conservación documental, y.
- ✓ PS05.02.00.03. Atención de solicitudes internas y externas del acervo documentario (Gobierno del Perú, 2018).

Se adjunta en **Anexo L** grafica del proceso.

En tanto que, a través de la Resolución de Gerencia General N° 17-2021-SUCAMEC-GG, con fecha 02 de junio del año 2021, se aprueba el **MAPRO PS06 Atención a la Ciudadanía**, que está compuesto de los siguientes procedimientos:

- ✓ PS06.03.00.01. Atención de solicitudes de acceso a la información pública.
- ✓ PS06.03.00.02. Atención de consultas presenciales, telefónicas y web.

Se adjunta en **Anexo LL** grafica del proceso.

2.3.2. Acciones realizadas




Para el debido cumplimiento de los indicadores de desempeño, se realizaron las siguientes funciones:

- ✓ Elaboración de los reportes correspondientes a los indicadores de acceso a la información pública y mensajería.
- ✓ Validación de los reportes correspondientes a los indicadores de las áreas funciones de atención al usuario, contacto center, archivo y mensajería.
- ✓ Consolidar los resultados de los reportes en la Matriz del Anexo 01 – Indicadores de desempeño.
- ✓ Elaboración de cuadros de medición de cumplimiento de los indicadores de desempeño.
- ✓ Elaboración de documentos referentes al cumplimiento de los indicadores de desempeño del MAPRO.

A continuación, se desarrolla una secuencia del cumplimiento de un indicador de desempeño:

Figura 3

Ficha de indicador de desempeño

 FICHA DE INDICADOR DE DESEMPEÑO  	
Proceso	PS06.03. Atención y orientación. Versión 01
Objetivo	Brindar una adecuada orientación al ciudadano para el registro de sus solicitudes; así como también realizar el registro de visitas.
Indicador	Porcentaje de expedientes registrados y atendidos de acceso a la información pública.
Finalidad del indicador	Realizar el seguimiento a la cantidad de expedientes registrados y atendidos de acceso a la información pública.
Fórmula	$(\text{Cantidad de expedientes atendidos} / \text{Cantidad de expedientes recibidos de los administrados}) \times 100$
Unidad de Medida	Porcentaje (%).
Frecuencia	Mensual.
Oportunidad de Medida	Dentro la primera semana del mes siguiente (1 vez por cada mes).
Línea Base	Sin línea base.
Meta	70% de expedientes registrados y atendidos de acceso a la información pública.
Fuente de datos	- Sistema CYDOC.
Responsable	Unidad funcional de tramite documentario, acervo documentario y atención al ciudadano.

Nota: Mapa de Procesos – SUCAMEC.

Figura 4*Cuadro de medición de cumplimiento*

Realizar el seguimiento a la cantidad de expedientes registrados y atendidos de acceso a la información pública.				
CUADRO RESUMEN				
Acceso a la información pública		JUNIO		
Numero de solicitudes atendidas	Dentro de plazo	18		
	Fuera de plazo	0		
Numero de solicitudes no atendidas	Dentro de plazo	1		
	Fuera de plazo	0		
Numero total de solicitudes ingresadas		19		
FORMULA				
			Cantidad	
Cantidad de expedientes atendidos				18
Cantidad de expedientes recibidos de los administrados				19
			%	95%
META				
	Proyectada	Real		
	70%	95%		
Se cumplió el indicador				

Figura 5

Consolidación de resultados en matriz de indicadores de desempeño

													JUNIO 2022		
Proceso	Objetivo	Indicador	Finalidad del indicador	Fórmula	Unidad de Medida	Frecuencia	Oportunidad de Medida	Línea Base	Meta	Fuente de datos	Responsable	Numerador	Denominador	Resultado del indicador	
PS05.01. Trámite documentario.	Realizar una adecuada gestión sobre la recepción, registro, derivación y notificación de los documentos que ingresen a la Sucamec.	Porcentaje de documentos registrados.	Realizar el seguimiento a la cantidad de documentos registrados.	(Cantidad de documentos registrados) / Cantidad de documentos recibidos de los administrados x 100	Porcentaje (%)	Mensual	Dentro la primera semana del mes siguiente (1 vez por cada mes).	Sin línea base.	100% de documentos registrados.	- Sistema CYDOC.	Unidad funcional de trámite documentario, acervo documentario y atención al ciudadano.	9065	9065	100%	
PS05.01. Trámite documentario.	Realizar una adecuada gestión sobre la recepción, registro, derivación y notificación de los documentos que ingresen a la Sucamec.	Porcentaje de documentos notificados a través de los motorizados.	Realizar el seguimiento a la cantidad de documentos notificados dentro del plazo establecido.	(Cantidad de documentos notificados a los administrados en el plazo establecido) / Cantidad de documentos recibidos de unidades orgánicas de SUCAMEC x 100	Porcentaje (%)	Mensual	Dentro la primera semana del mes siguiente (1 vez por cada mes).	Sin línea base.	80% de cantidad de documentos notificados a los administrados.	- Sistema CYDOC. - Sistema integrado. - Sucamec en línea - SEL. - Reporte de documentos que requieren ser notificados. (Ms Excel).	Unidad funcional de trámite documentario, acervo documentario y atención al ciudadano.	209	209	100%	
PS05.01. Trámite documentario.	Realizar una adecuada gestión sobre la recepción, registro, derivación y notificación de los documentos que ingresen a la Sucamec.	Porcentaje de documentos entregados a la empresa de mensajería para la notificación.	Cumplir con la remisión de documentos a la empresa de mensajería para notificación en 2 días hábiles o menos, después de haber sido enviado por el sistema CYDOC de parte de las Unidades de Organización	(Documentos entregados a la empresa de mensajería para la notificación dentro del plazo establecido) / Cantidad de documentos recibidos a través del Cydoc de las U. O. de SUCAMEC x 100	Porcentaje (%)	Mensual	Dentro la primera semana del mes siguiente (1 vez por cada mes).	Sin línea base.	80% de documentos entregados a la empresa de mensajería para la notificación dentro del plazo establecido.	- Sistema CYDOC.	Unidad funcional de trámite documentario, acervo documentario y atención al ciudadano.	277	277	100%	
PS05.02. Gestión de Archivo.	Realizar una gestión de archivo adecuada, con el objeto de salvaguardar el estado de la documentación remitida.	Porcentaje de archivos organizados por metros lineales.	Medir el orden de documentos recibidos.	(Documentos organizados) / Total de documentos recibidos por las unidades orgánicas x 100.	Porcentaje (%)	Mensual	Dentro la primera semana del mes siguiente (1 vez por cada mes).	Sin línea base.	80% de documentos organizados.	- Matriz de archivos organizados (Ms Excel).	Unidad funcional de trámite documentario, acervo documentario y atención al ciudadano.	NA	NA	NA	
PS05.02. Gestión de Archivo.	Realizar una gestión de archivo adecuada, con el objeto de salvaguardar el estado de la documentación remitida.	Porcentaje de servicios archivísticos brindados.	Conocer los servicios archivísticos.	(Número de préstamos y/o búsquedas de documentos archivísticos encontrados / Número total de requerimientos) x 100	Porcentaje (%)	Mensual	Dentro la primera semana del mes siguiente (1 vez por cada mes).	Sin línea base.	80% de préstamos y/o búsquedas de documentos archivísticos encontrados.	- Matriz de archivos organizados (Ms Excel).	Unidad funcional de trámite documentario y atención al ciudadano.	24	24	100%	
PS06.03. Atención y orientación.	Brindar una adecuada orientación al ciudadano para el registro de sus solicitudes; así como también realizar el registro de vistas.	Porcentaje de usuarios atendidos oportunamente.	Medir la cantidad de personas atendidas de manera oportuna por tickets registrados.	(Cantidad de usuarios con ticket registrados atendidos oportunamente) / Cantidad de tickets creados x 100	Porcentaje (%)	Mensual	Dentro de la primera semana del mes siguiente (1 vez al mes).	Sin línea base.	90% de usuarios atendidos oportunamente.	- Sistema integrado. - Sistema CYDOC.	Unidad funcional de trámite documentario, acervo documentario y atención al ciudadano.	5917	5917	100%	
PS06.03. Atención y orientación.	Brindar una adecuada orientación al ciudadano para el registro de sus solicitudes; así como también realizar el registro de vistas.	Porcentaje de expedientes registrados y atendidos de acceso a la información pública.	Realizar el seguimiento a la cantidad de expedientes registrados y atendidos de acceso a la información pública.	(Cantidad de expedientes atendidos) / Cantidad de expedientes recibidos de los administrados x 100	Porcentaje (%)	Mensual	Dentro la primera semana del mes siguiente (1 vez por cada mes).	Sin línea base.	70% de expedientes registrados y atendidos de acceso a la información pública.	- Sistema CYDOC.	Unidad funcional de trámite documentario, acervo documentario y atención al ciudadano.	18	19	95%	

Posteriormente, se remite la matriz del Anexo 01 con los indicadores de desempeño y sus respectivos reportes a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, con la finalidad de la consolidación general. Esta secuencia se desarrolla de manera mensual.

2.3.3. Resultados obtenidos

La elaboración de los cuadros de medición de cumplimiento, permitió realizar un seguimiento de cada indicador de desempeño de forma mensual. De esa manera, de acuerdo al porcentaje de cumplimiento tomar las acciones correspondientes para alcanzar las metas establecidas para cada una de ellas.

Además, permitió reportar el cumplimiento de los índices de desempeño de forma mensual a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, siendo una de las pocas unidades de organización en reportar con esa frecuencia.

2.4. Sobre seguimiento de las actividades del Plan Operativo Institucional (POI)

A continuación, se detalla las actividades realizadas para el seguimiento de las actividades del Plan Operativo Institucional (POI) de la Unidad de Tramite Documentario de la SUCAMEC.

2.4.1. Marco normativo

Con la Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017/CEPLAN/PCD, con fecha 02 de junio del año 2017, se aprobó la Guía para el Planeamiento Institucional, en el contexto del ciclo de planeamiento estratégico orientado a la mejora continua (Centro de Planeamiento Estratégico [CEPLAN], 2017).

Dicha guía establece que el (POI) incluye la programación de las actividades operativas e inversiones requeridas a fin de implementar la AEI prevista en el PEI en un horizonte temporal anual. Con esta implantación, la institución pretende atender las brechas de atención en materia de calidad, cobertura y satisfacción en usuarios con los servicios y bienes brindados (CEPLAN, 2017).

En este sentido, el Plan Operativo Institucional es el documento de gestión que recoge las actividades operativas de la SUCAMEC, con metas financieras y físicas asociadas, y que se ejecutan con un enfoque de calidad del gasto, eficiencia y transparencia, encaminadas al cumplimiento de metas y objetivos de la institución (CEPLAN, 2017).

A continuación, se detallan los planes operativos de la SUCAMEC desde el 2017 al 2022, donde el autor fue el encargado de realizar el cumplimiento de los mismos:

- ✓ Mediante R.S. N° 269-2017-SUCAMEC, se aprobó el **Plan Operativo Institucional (POI) 2017** de la SUCAMEC.
- ✓ Mediante la R.S. N° 854-2017-SUCAMEC, se aprobó el **Plan Operativo Institucional - POI 2018** de la SUCAMEC.
- ✓ Mediante R.S. N° 867-2018-SUCAMEC, se aprobó el **Plan Operativo Institucional – POI 2019** de la SUCAMEC.

- ✓ Mediante la Resolución de Superintendencia N° 586-2019-SUCAMEC, se aprueba el **Plan Operativo Institucional (POI) Multianual 2020-2022** del pliego 072. de la SUCAMEC.
- ✓ Con Resolución de Superintendencia N° 372-2020-SUCAMEC, fue aprobado el **Plan Operativo Institucional (POI) Multianual 2021-2023** del pliego 072. de la SUCAMEC.
- ✓ Mediante la R.S. N° 484-2021-SUCAMEC, se aprobó el **Plan Operativo Institucional (POI) Multianual 2022-2024** del pliego 072, de la SUCAMEC.

2.4.2. Acciones realizadas

Con el fin de supervisar y asegurar la ejecución de actividades planificadas en el Plan Operativo Institucional de la Unidad de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, se llevaron a cabo las siguientes funciones:

- ✓ Elaboración de los reportes correspondientes a las funciones programadas de acceso a la información pública, reclamos y mensajería.
- ✓ Validación de los reportes correspondientes a las tareas programadas de las áreas, funciones de atención al usuario, contacto center, archivo y mensajería.
- ✓ Velar por el cumplimiento de la ejecución del Plan Operativo Institucional anual.
- ✓ Elaboración de un informe mensual de seguimiento del Plan Operativo Institucional, donde se especifican las tareas correspondientes a la Unidad de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano.
- ✓ Elaboración de documentos referentes a la programación, seguimiento y evaluación de la actividad operativa correspondiente a la Unidad de Trámite Documentario.

A modo de ejemplo, a continuación, se detalla la ficha de actividad operativa del POI 2022 y su respectiva articulación estratégica:

Figura 6*Ficha de actividad operativa del POI*

Ficha de Actividad Operativa	
<u>Información General:</u>	
Pliego	072 - Superintendencia Nacional de control de servicios de seguridad, armas, municiones y explosivos de uso civil
Centro de costo	Gerencia General
<u>Articulación Estratégica:</u>	
Objetivo Estratégico Sectorial - PESEM	OES.01 Reducir la percepción de inseguridad ciudadana.
Objetivo Estratégico Institucional - PEI	OEI.05 Fortalecer la gestión institucional
Acción Estratégica Institucional - PEI	AEI.05.03 Gestión de procesos implementada y de calidad en la SUCAMEC.
<u>Información de la Actividad:</u>	
Denominación	Atención de calidad al usuario en sus distintas modalidades (presencial, virtual y telefónica)
Objetivo	Contribuir a una eficiente atención a los usuarios y proporcionar orientación de calidad sobre los procedimientos y servicios que brinda la Entidad.
Indicador de Producción Física	Informe sobre las acciones/ tareas realizadas en materia de la atención de calidad al usuario en sus distintas modalidades (presencial, virtual y telefónica).
Unidad de medida	Informe
<u>Información de las tareas:</u>	
Tarea	Unidad de medida
Aplicación de encuesta sobre el porcentaje de satisfacción de la atención al ciudadano.	Informe
Fortalecimiento de capacidades para la uniformización respecto a la atención al usuario en los Órganos Desconcentrados.	Reporte
Realizar visitas inopinadas a los Órganos Desconcentrados para verificar la atención brindada a los administrados y supervisar el ingreso de documentos a través del Cydoc, mensajería y archivo	Informe
Monitorear el correcto registro de documentación respecto a los trámites, en el Cydoc, del personal que brinda atención al público.	Reporte
Atenciones a los usuarios a través de los diversos canales de atención virtual y telefónico.	Reporte
Realizar el seguimiento al cumplimiento del plazo estimado para el envío de los documentos recibidos por Mensajería.	Reporte
Realizar el seguimiento de la notificación de documentos, dentro del plazo estimado.	Reporte
Realizar la recepción, ordenamiento, clasificación, digitalización y despacho de documentos solicitados y/o remitidos por las unidades de organización.	Informe

Atender dentro del plazo legal el Libro de Reclamaciones.	Reporte
Realizar el seguimiento a las solicitudes de trámite efectuadas por los administrados sobre algún procedimiento TUPA o no TUPA	Reporte
Atender dentro del plazo legal las solicitudes de Acceso a la información pública ingresadas a la entidad.	Reporte

2.4.3. Resultados obtenidos

Los principales resultados que se obtuvieron, fueron los siguientes:

- ✓ Se trabajó en la concientización de la importancia del cumplimiento de las tareas de la actividad del POI con los gestores de área.
- ✓ Se realizaron cuadros y formatos para las tareas de la actividad operativa, con la finalidad de tener uniformidad en la presentación de los informes mensuales de seguimiento del POI.
- ✓ Se logró en cada uno de los años la meta física anual al 100% de las actividades operativas respectivas a la Unidad de Trámite Documentario, tal como se muestra algunos ejemplos.

Figura 7

Reporte de seguimiento del POI 2022

AUDITST00018 - ATENCIÓN DE CALIDAD AL USUARIO EN SUS DISTINTAS MODALIDADES (PRESENCIAL, VIRTUAL Y TELEFÓNICA).	Muy Alta	INFORME	Acumulado Anual	PROG.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00		
				EJEC.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	12.00
					-----															100.00

Nota: Fuente: Reporte de seguimiento POI 2022 – SUCAMEC

Figura 8

Reporte seguimiento POI del 2021

AUDITST00018 - ATENCIÓN DE CALIDAD AL USUARIO EN SUS DISTINTAS MODALIDADES (PRESENCIAL, VIRTUAL Y TELEFÓNICA).	Muy Alta	INFORME	Acumulado Anual	PROG.	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	4.00	
				EJEC.	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	1.00	4
					-----															100

Nota: Fuente: Reporte de seguimiento POI 2021 – SUCAMEC

III. APORTES MÁS DESTACABLES A LA INSTITUCIÓN

- 3.1. En materia de gestión de reclamos, se llegó a implantar la plataforma digital “Libro de Reclamaciones”, dando cumplimiento al 100% de implementación de la gestión de reclamos dentro del Sistema de modernización de la Gestión Pública, también de dotar de un marco normativo actualizado con la aprobación de una nueva directiva. Además, la designación de un responsable titular para la gestión de reclamos ha permitido atender los reclamos dentro de los plazos estipulados en la normativa vigente.
- 3.2. En materia de acceso a la información pública, la propuesta de coordinador interno de atención de solicitudes de acceso a la información, permitió reducir considerablemente la atención fuera de plazo de los requerimientos de acceso a la información; Asimismo, se aprobó una nueva directiva de acorde a la gestión interna actual y los cambios normativos vigentes.
- 3.3. Respecto al cumplimiento de los indicadores de desempeño del MAPRO, se establecieron cuadros de medición para cada indicador para establecer el nivel de cumplimiento de cada uno de ellos; Además, se realizó la consolidación general de los reportes para generar una base histórica respecto a la Unidad de Trámite Documentario.
- 3.4. Respecto al seguimiento de las actividades del Plan Operativo Institucional (POI), se establecieron cuadros y formatos específicos de las tareas de la actividad operativa del POI, para la uniformización en la presentación de acuerdo a la programación de la meta física mensual; Asimismo, se trabajó en la concientización de la importancia del cumplimiento de las tareas de la actividad operativa del POI, lo que conllevó el cumplimiento del 100% de la meta física anual para la Unidad de Trámite Documentario.

IV. CONCLUSIONES

A continuación, de manera resumida, se presentan las principales conclusiones del trabajo.

- 4.1. El autor cuenta con más de 07 años de experiencias sobre gestión de atención al ciudadano y trámite documentario en el sector público, principalmente desarrollado en la SUCAMEC.
- 4.2. La SUCAMEC es un organismo técnico especializado que opera bajo el Ministerio del Interior. Posee autonomía administrativa, funcional y económica, y su función principal es regular, gestionar, autorizar, capacitar, supervisar y fiscalizar las actividades relacionadas con los servicios de seguridad privada, al igual que la fabricación, comercio y uso de armas, municiones, explosivos y productos pirotécnicos de uso civil. Su objetivo es garantizar la paz, la seguridad y el bienestar social de la ciudadanía.
- 4.3. Las entidades de la administración pública inciden en la prestación de servicios enfocados en el ciudadano, a manera de generar percepciones positivas sobre el Estado y la propia entidad pública, para lo cual apuntan a brindar servicios públicos más eficaces y eficientes; todo ello, se inicia a través de una buena gestión de atención a la ciudadanía mediante las unidades de trámite documentario o la que haga sus veces.
- 4.4. La experiencia profesional presentada por el autor se enfoca en la gestión administrativa en áreas de atención al ciudadano y trámite documentario de la SUCAMEC, en la cual ha coadyuvado a una mejoría en la atención a la ciudadanía, a través de la implementación de canales digitales, aprobación de instrumentos normativos y establecimiento de cuadros de medición para el MAPRO y POI.

V. RECOMENDACIONES

Se exponen las principales recomendaciones basadas en el conocimiento y la experiencia del auto

5.1. Celeridad en la aprobación de instrumentos normativos

El principio de legalidad establecido en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, establece que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y el derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo con los fines para los que le fueron conferidas (Presidencia del Consejo de Ministros, 2001).

Al respecto, se debe dar celeridad a la aprobación de instrumentos normativos como directivas y lineamientos, el cual permita tener un soporte de marco legal a los procedimientos de la SUCAMEC, ya que se ha evidenciado que existe mucho retraso en el proceso de aprobación de los mismos, llegando a plazos superiores a 180 días hábiles.

5.2. La importancia de Tramite Documentario en la gestión pública

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, es un documento que marca la ruta que debe seguir el país para ser un Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado, que garantice una sociedad justa e inclusiva teniendo como centro a las personas; donde el encuentro entre el Estado y la ciudadanía para la materialización de los bienes y servicios que se brindan, se dan en los centros de atención que son los espacios físicos o virtuales donde se realiza este acercamiento.

De ahí surge la importancia de las oficinas de trámite documentario en las entidades públicas, ya que son la cara más visible ante la ciudadanía, así como el inicio y el fin de un adecuado flujo documental en las instituciones, para lo cual, se le debe dotar de infraestructura y recursos a efectos del desarrollo de las funciones.

En el caso de la SUCAMEC, se debe impulsar la creación de la Oficina de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, donde tenga su propio presupuesto y estructura interna, que le permita cumplir sus objetivos en aras de una mejor atención a la ciudadanía, considerando la amplitud de su competencia: Atención al Ciudadano, Mensajería, Contact Center y Archivo.

VI. REFERENCIAS

Agencia Nacional de Materiales Controlado. (s.f). *página de inicio*. Recuperado de <https://www.anmac.gob.ar>

Brown, T. (2022). *Community engagement in firearms regulation*. A New Zealand perspective. *Journal of Public Policy*, 15(1), 34-50.

Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2017). *Guía para el Planeamiento Institucional (Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 033-2017/CEPLAN/PCD)*. Recuperado de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2747449/RS_PCD_0332017.pdf?v=1642527275

Constitución Política del Perú. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682678>

Decreto Legislativo N° 1127. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01127.pdf>

Decreto Legislativo N° 1127, que crea la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/DecretosLegislativos/01127.pdf>

Decreto Supremo N° 004-2013-IN, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2019219/ROF%20-%20Decreto%20Supremo%20aprobatorio.PDF?v=1626469034>

Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/493967/DS_N_007-2020-PCM.pdf?v=1579879273

Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, que establece disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/493967/DS_N_007-2020-PCM.pdf?v=1579879273

Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, que aprueba el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/460895/DECRETO_SUPREMO_N_021-2019-JUS_.pdf?v=1577110416

Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado. <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1649413-1>

Directiva para la atención de solicitudes de acceso a la información pública, la publicación de información y actualización del Portal de Transparencia Estándar de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4222537/DIRECTIVA%20004-2023-SUCAMEC%20ACCESO%20A%20LA%20INFORMACION%20PUBLICA.pdf.pdf?v=1678136508>

García, F. (2022). *Colaboración interinstitucional y su impacto en la seguridad ciudadana*. Revista de Seguridad Pública, 14(3), 56-71.

González, M. (2019). *La educación en el manejo de armas en el Perú: un enfoque necesario*. Revista de Seguridad y Defensa, 15(2), 45-60.

Johnson, R. (2020). *The impact of firearm regulation on crime rates in Canada*. Canadian Journal of Criminology, 12(3), 123-140.

- Kleck, G. (2021). Firearms and violence: A critical review. *Annual Review of Criminology*, 5, 45-67.
- Ley del procedimiento administrativo general: Ley N° 27444. <https://presidencia.gob.pe/integridad-institucional/docs/LEY-N-27444-d.pdf>
- Ley N° 27806, Ley de transparencia y acceso a la información pública. <https://transparencia.cultura.gob.pe/sites/default/files/transparencia/2013/10/ley-de-transparencia-y-acceso-la-informacion-publica-su-reglamento/ley27806.pdf>
- López, J. (2020). La regulación de armas en Colombia y su impacto en la seguridad. *Revista de Derecho Penal*, 15(2), 123-145. <https://doi.org/10.1234/rpd.v15i2.4567>
- López, J. (2020). La regulación de armas en Argentina y su impacto en la seguridad. *Revista de Derecho Penal*, 15(2), 123-145. <https://doi.org/10.1234/rpd.v15i2.4567>
- Mendoza, S. (2023). Adaptación de políticas de seguridad en el Perú: desafíos y oportunidades. *Journal de Estudios de Seguridad*, 19(2), 88-103.
- Ministerio del Interior. (2021). *Informe sobre la seguridad ciudadana en el Perú*.
- Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP. Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf?v=1546470348
- Organización de las Naciones Unidas. (2013). *Tratado sobre el Comercio de Armas*. <https://www.un.org/disarmament/arms-trade-treaty/>
- Pérez, J. (2020). La regulación de armas y su impacto en la seguridad ciudadana. *Análisis Político*, 12(1), 23-39.
- Policía Nacional de Colombia. (s.f.). *Departamento de Control de Comercio de Armas, Municiones y Explosivos*. <https://www.policia.gov.co>

Ramírez, L. (2021). *Políticas públicas y seguridad ciudadana en el Perú: un enfoque interinstitucional*. *Journal de Estudios Sociales*, 18(3), 78-92.

Resolución de Secretaria de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, que Aprueba la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP “Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública”.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf?v=1546470348

Resolución N° 00526-2017-SUCAMEC-SN.

<https://www.gob.pe/institucion/sucamec/normas-legales/1731589-resolucion-n-00526-2017-sucamec-sn>

Resolución N° 00661-2016-SUCAMEC-SN.

<https://www.gob.pe/institucion/sucamec/normas-legales/1725939-resolucion-n-00661-2016-sucamec-sn>

Ruiz, A. (2020). *Educación y manejo responsable de armas: un enfoque preventivo*. *Revista de Derecho y Políticas Públicas*, 11(4), 45-60.

Smith, J. (2019). Gun control in Germany: Lessons for international policy. *International Journal of Comparative Law*, 8(2), 75-90.

Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil. (s.f.). *Página web oficial*. <https://www.gob.pe/sucamec>.

Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil. (2023). *Información institucional*. <https://www.gob.pe/institucion/sucamec/institucional>

Torres, A. (2022). *Innovación y normativa en el control de armas: desafíos actuales*. *Revista de Derecho y Seguridad*, 10(4), 102-118.

VII. ANEXOS


ANEXO A

Reconocimiento como Mejor compañero – Gerencia General



ANEXO B

Reconocimiento por años de servicio a la SUCAMEC.



Resolución de Superintendencia

Que resulta meritorio que se le exprese al personal un especial reconocimiento y felicitación por su desempeño y contribución a la entidad;

Con el visado del Superintendente Nacional, el Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica y la Jefa de la Oficina General de Recursos Humanos;

De conformidad con lo establecido en el Decreto Legislativo N° 1127, Decreto Legislativo que crea la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, y el Decreto Supremo N° 004-2013-IN, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, modificado por Decreto Supremo N° 017-2013-IN.

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Reconocer y felicitar, por sus años de servicio a la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC, a los/as trabajadores/as:

- Yvan Jesús Ayala Díaz
- Cristian Anibal Calero Esquen
- Hernán Melchor López Peralta
- Andersson Rivelino Marcelo Pomiano
- Verónica Lucia Peña Flores


Artículo 2.- Reconocer y felicitar, por su destacada entrega, responsabilidad e identificación institucional en el día de la ceremonia central por el "Noveno Aniversario Institucional", a los trabajadores:

- Manuel Canales Quiroz Vargas Machuca
- Félix Galván Cantoral
- Miguel Ángel Olave Zapata


Artículo 3.- Notificar la presente resolución a la Oficina General de Recursos Humanos, para su conocimiento y fines correspondientes.

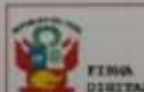
Artículo 4.- Disponer la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC (www.sucamec.gob.pe).

Regístrese y Comuníquese.

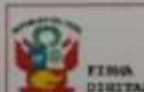


Firmado digitalmente por:
ROBLÉS COLONIA Carolina
Domtlla P.AU/ 20551954940 kart
Idtltivo: Dny v* S*
Fecha: 07/12/2021 08:44:42-0500





Firmado digitalmente por:
ALVAREZ MARRIQUE Juan
Ardomo P.AU/ 20551954940 wst
Idtltivo: En seña de
conformidad
Fecha: 07/12/2021 08:20:48-0500



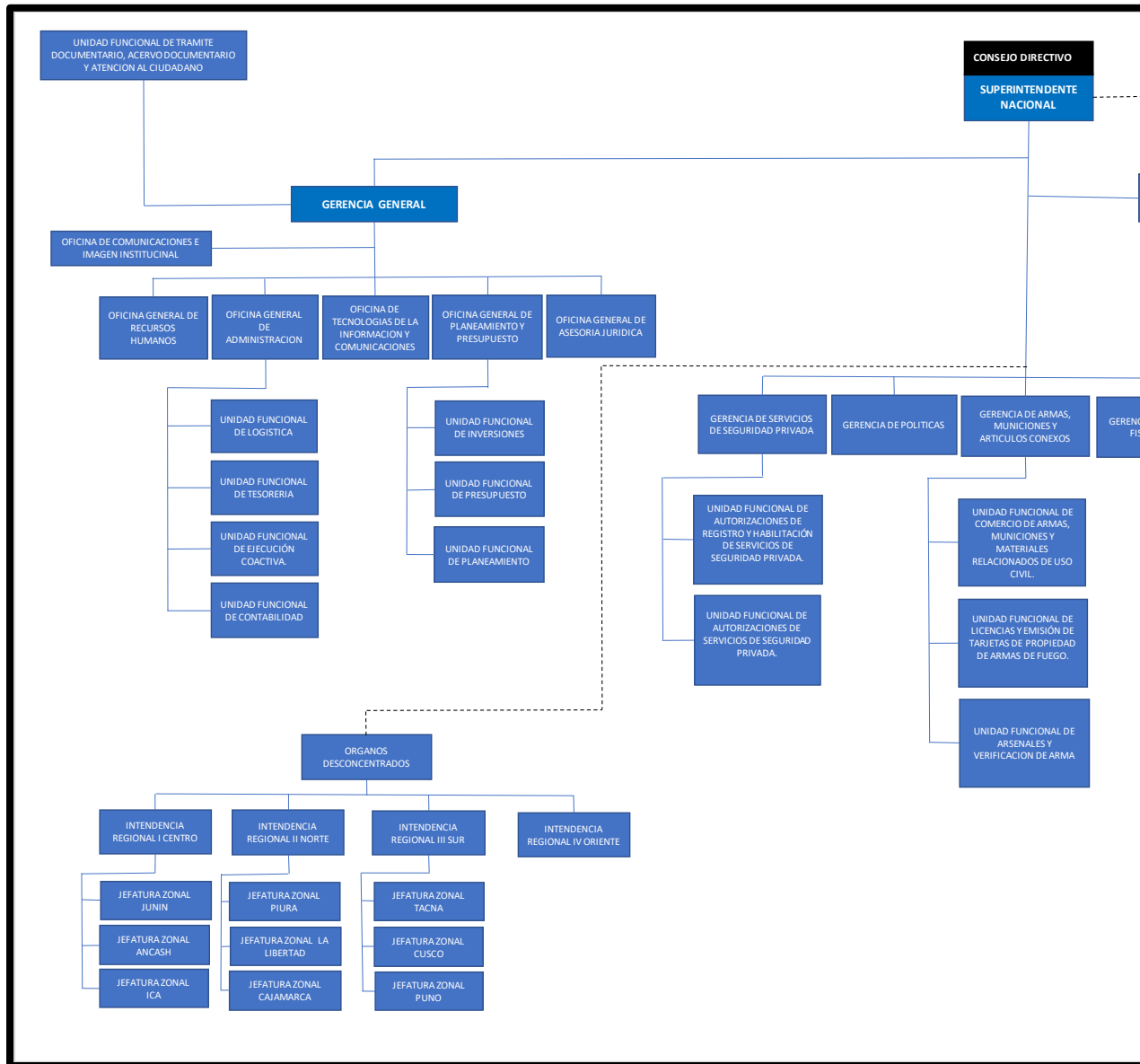
ANEXO C

Reconocimiento por implementación de la plataforma digital Libro de Reclamaciones

202100191007	
	PERÚ
Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC	
Gerencia General	
"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES" "AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"	
MEMORANDO N° 694 -2021-SUCAMEC-GG	
De	: María del Pilar Noriega López Gerente General
A	: Andersson Marcelo Pomiano - Gestor de Mensajería para la Gerencia General Adriano José Castillo Ugarelli – Asistente de Ventanilla
C.C.	: Carolina Domitila Robles Coloma Jefa General de Recursos Humanos. Jhonathan Edgard Díaz Silva Coordinador (e) de la Unidad Funcional No Orgánica de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano.
Asunto	: Reconocimiento por la implementación de la plataforma digital <i>Libro de Reclamaciones</i> .
Referencia	: a) Oficio N° D000537-2021-PCM-SGP b) Oficio N° 290-2021-SUCAMEC-GG c) D.S. 007-2020-PCM.
Fecha	: Lima, 22 de julio del 2021.
<p>Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, mediante el cual la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, realiza un reconocimiento y agradecimiento por haber culminado satisfactoriamente con el proceso de implementación de la plataforma digital <i>Libro de Reclamaciones</i>.</p> <p>En ese sentido, es oportuno destacar el trabajo desarrollado por la Unidad Funcional No Orgánica de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, adscrita a esta Gerencia General, a través del Sr. Andersson Marcelo Pomiano y el Sr. Adriano José Castillo Ugarelli, responsables titular y alterno del proceso de gestión de reclamos de esta superintendencia, instrumento que permitirá fortalecer el trabajo de mejor continua que realiza la institución en beneficio de los ciudadanos.</p> <p>El presente documento se remite en copia a la Oficina General de Recursos Humanos, a fin que se firme digitalmente por Sr. Adriano José Castillo Ugarelli, respectivos legajos personales.</p>	
 <p>Firmado digitalmente por: Pilar FAU 20551964940 soft Atentamente, Fecha: 22/07/2021 18:02:32-0500</p>	
<p>MDPNL/ cgcr Expediente 202100191007</p>	

ANEXO D

Organigrama de la SUCAMEC con las unidades funcionales



ANEXO E


Designación como responsable titular de la gestión de reclamos en la SUCAMEC.

	PERU	Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones e Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC	OFICINA GENERAL
<small>SECRETARÍA DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN PARA MUJERES E HOMBRES DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA BUENA</small>			
Magdalena, 18 de mayo del 2021			
OFICIO N°290 -2021-SUCAMEC-GG			
Señora			
GLORIA JULIA ASENJO TELLO			
SUBSECRETARIA DE CALIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS			
Jr. Carabaya Cota 1 SN - Palacio de Gobierno - Lima			
Presencia -			
A asunto :	Implementación de la plataforma digital Libro de Reclamaciones.		
Referencia :	a) OFICIO MULTIPLE N° D000018-2021-PCM-SSCAC b) D.S. N° 007-2020-PCM		
De mi mayor consideración:			
Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y en respuesta al oficio de la referencia sobre la implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" se remite la información solicitada a fin de iniciar el proceso según lo programado.			
Información de la SUCAMEC:			
RUC:	20011964940		
Nombre Completo:	Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil		
Abreviatura:	SUCAMEC		
Teléfono:	(511) - 4120000		
Dirección de la Sede Central:	Jr. Combateante Morayo N° 1050 (Ex - Av. Alberto del Campo), Magdalena del Mar - Lima		
Nivel de Gobierno:	Nacional		
Tipo de Entidad:	Técnica Especializada		
Logo Institucional:	(fondo transparente, formato PNG, tamaño no debe exceder los 5MB)		
MDFN/iggr			

	PERU	Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones e Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC	OFICINA GENERAL
<small>SECRETARÍA DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN PARA MUJERES E HOMBRES DE LA SUPERINTENDENCIA DE LA BUENA</small>			
Información sobre los responsables titular y alterno designados por la SUCAMEC:			
Responsable Titular:			
DNI:	70227460		
Nombre y Apellidos:	Anderson Rivas Marco Pomares		
Cargo:	Coordinador (a) de la Unidad Funcional No Orgánica de Trazado Documentario, Atención al Usuario y Acervo Documentario.		
Correo electrónico:	amarco@sucamec.gob.pe		
Celular:	980385429		
Teléfono:	(511) 4120000		
Anexo:	5088		
Responsable Alterno:			
DNI:	45219596		
Nombre y Apellidos:	Adriano José Castillo Ugarín		
Cargo:	Asistente de Ventas		
Correo electrónico:	jcastillo@sucamec.gob.pe		
Celular:	943350239		
Teléfono:	(511) 4120000		
Anexo:	5133		
De otro lado, para cualquier consulta o información adicional sírvase comunicarse con la Señora Gisela Cruzanqui Rangal - Asesora de este Despacho, al correo gisela.cruzanqui@sucamec.gob.pe			
Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.			
Atentamente,			
	MDFN/iggr Oficina de Información para Mujeres e Hombres Calle Perú 20010000 Lima - Perú Teléfono: 4120000 Fax: 4120001		

ANEXO F

Designación como encargado para la atención de solicitudes de acceso a la información pública.

		PERÚ	Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC	Gerencia General	202200049916 Trámite Documentario
---	--	-------------	---	------------------	--------------------------------------

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

MEMORANDO N° 00060 -2022-SUCAMEC-GG/TD

De : **Ana Clorilda Vicente Castro**
Coordinadora de Tramite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano

A : **Andersson Marcelo Pomiano**
Gestor (e) de mensajería para la Gerencia General


Asunto : Encargo de atención de SAIP

Fecha : Lima, 22 de febrero de 2022

Es grato dirigirme a usted en relación al asunto de referencia y en mi calidad de Responsable de atender las solicitudes de acceso a la información pública de la SUCAMEC como Coordinadora de la Unidad Funcional de Tramite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, de acuerdo a lo establecido en la Resolución de Superintendencia N° 608-2016-SUCAMEC; comunicarle que, con la finalidad de realizar un seguimiento más específico de los requerimientos de los administrados, por medio del presente, se regulariza el encargo de la atención de las solicitudes de acceso a la información pública que viene realizando para el presente año 2022, tal como lo hace desde el año 2021. En ese sentido, desarrollará las siguientes funciones:

- Canalizar los requerimientos de los administrados a las Unidades de Organización poseedoras de la información.
- Emitir proyectos de documentos reiterativos en caso las U.O no remitan la información dentro de los plazos establecidos.
- Comunicar al administrado la prórroga de plazo, en casos que lo solicite la U.O.
- Realizar el seguimiento de las solicitudes para ser atendidos dentro de plazo de ley.
- Emitir respuesta al administrado según el medio de respuesta que haya consignado.
- Realizar el seguimiento a las notificaciones tanto de manera virtual (correo electrónico) o física (domicilio), para obtener el acuse de recibo.
- Realizar proyectos de documentos relacionados a la atención del SAIP.

Atentamente,



FIRMA DIGITAL

Firmado digitalmente por:
VICENTE CASTRO Ana
Clorilda FAU 20551984840 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 22/02/2022 17:20:56-0500

ANA CLORILDA VICENTE CASTRO
Coordinadora de Tramite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD, ARMAS,
MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL – SUCAMEC

ANEXO G

Designación como encargado del área de mensajería.

	PERÚ	Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC	Gerencia General	201700438085 Trámite Documentario
--	-------------	---	------------------	--------------------------------------

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"


MEMORANDO N° 01374 -2017-SUCAMEC-GG/TD

De : Duberly Sánchez Fernández
 Coordinador de Tramite Documentario, Atención al Usuario y Acervo Documentario
A : Andersson Marcelo Pomiano.
 Asistente de Ventanilla.
Asunto : Encargo del Área de Mensajería.
Fecha : Lima, 26 de octubre de 2017

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de expresarle mi cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que a partir del 1 de noviembre del 2017, se le estará dejando a cargo del área de Mensajería como Gestor de Mensajería para la Gerencia General, teniendo como funciones principales a desarrollar (se adjunta).

Sin otro particular quedo de usted.


 Duberly Sánchez Fernández
 Coordinador de la Unidad de Trámite Documentario, Atención al Usuario y Acervo Documentario
 SUCAMEC

SUCAMEC	
TRAMITE DOCUMENTARIO - COUfút -	
26 OCT. 2017	
RECIBIDO	
Firma: 	Hora: 15:30 pm



PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

Gerencia General

201700438085

Trámite Documentario

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

GESTOR DE MENSAJERIA PARA LA GERENCIA GENERAL:

Funciones principal a desarrollar:

- Supervisar la recepción, registro y salida de documentos en el CYDOC de Mensajería, de acuerdo a los procedimientos aprobados por el sistema de gestión de calidad.
- Realizar y analizar las estadísticas de los plazos establecidos según los indicadores y metas del POI.
- Realizar coordinaciones con los motorizados referentes a documentaciones urgentes.
- Velar por la seguridad y conservación de la documentación que maneja.
- Supervisar a través del sistema de mensajería, que toda la correspondencia sea notificada de acuerdo a los plazos legales establecidos.
- Asignar y controlar funciones, horarios, rotaciones y apoyo del personal a cargo.
- Realizar el seguimiento del contrato con el servicio de mensajería externo, llevando un estricto control: cantidad de envíos mensuales, control del saldo restante, demoras y pendiente de atención en el servicio.
- Coordinar con las OD, a fin que cumplan con el registro y derivación de documentos a través del sistema de mensajería, dando cuenta de las demoras detectadas, penalidades o pérdidas.
- Emitir informes mensuales sobre el estado situacional o del desarrollo del servicio de mensajería.
- Otras actividades asignadas por el Coordinador de Trámite Documentario.


ANEXO H

Designación como Coordinador (e) de la Unidad Funcional de Tramite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano.

	PERÚ	Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC	Gerencia General
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres" "Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"			
MEMORANDO N° 360 -2021-SUCAMEC-GG			
A	:	Anderson Marcelo Pomiano Asistente de la Unidad Funcional No Orgánica de Trámite Documentario Atención al Usuario y Acervo Documentario.	
CC	:	Carolina Domitila Robles Coloma Jefa de la Oficina General de Recursos Humanos	
Asunto	:	Se encarga en adición a sus funciones la Coordinación de la Unidad Funcional No Orgánica de Trámite Documentario Atención al Usuario y Acervo Documentario.	
Fecha	:	Lima, 28 de abril de 2021.	
<p>Me dirijo a usted a efectos de comunicarle que, a partir del día siguiente de la recepción del presente, se le encarga en adición a sus funciones la Coordinación de la Unidad Funcional No Orgánica de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Usuario, durante el período vacacional solicitado por el señor Jhonathan Edgard Diaz.</p>			
<p>Las funciones que deberá desarrollar como Coordinador (e) de la Unidad Funcional No Orgánica de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Usuario, son:</p>			
<ul style="list-style-type: none"> a) Ejecutar y supervisar el proceso de atención al ciudadano y trámite documentario. b) Brindar atención al ciudadano bajo los principios de transparencia, imparcialidad, observando el Código de Ética de la Función Pública y las normas que los regulan. c) Coordinar la atención de quejas, reclamos y consultas formulados por los ciudadanos y los administrados. d) Coordinar y procesar el flujo documentario de la SUCAMEC. e) Conducir y supervisar el Sistema de Archivo Institucional, f) Orientar a los órganos y unidades orgánicas de la SUCAMEC, al cumplimiento de las normas técnicas en todos los niveles de archivos hasta su transferencia definitiva al Archivo Central del Archivo General de la Nación. g) Entregar información que se requiera al amparo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sus modificatorias, así como su Reglamento según como lo indica en el Artículo 1 de la Resolución de Superintendencia N O 608-2016-SUCAMEC de fecha -16 de agosto del 2016. h) Las demás funciones que le asigne la Gerencia General, en el ámbito de su competencia. 			
Atentamente,			
MDPNL/cgcr			
	Firmado digitalmente por: NORIEGA LOPEZ Maria Del Pilar FAU 20551904040 soft Motivo: Soy el autor del documento Fecha: 28/04/2021 19:42:41-0500		

ANEXO I

Informe Técnico N° 00126-2021-SUCAMEC-GGTD

		PERÚ		202000155259	
Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC		Gerencia General		Trámite Documentario	
DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES* "AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"					
<u>INFORME TECNICO N° 00126- 2021-SUCAMEC-GGTD</u>					
De	:	Jhonathan Edgard Diaz Silva Coordinador (e) de la Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano			
A	:	Arcenio Orduña Paredes Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto			
Asunto:	:	Proyecto de modificación de la Directiva N° 004-2015-SUCAMEC "Directiva que regula el uso y atención del Libro de Reclamaciones"			
Referencia	:	a) Memorando Múltiple N° 0093-2020-SUCAMEC-GG b) Informe Técnico N° 00132-2020-SUCAMEC-OGPP c) Memorando N° 0077-2021-SUCAMEC-OGAJ d) Informe N° 00052-2021-SUCAMEC-GGTD e) Informe Técnico N° 00144-2021-SUCAMEC-OGPP f) Memorando N° 00272-2021-SUCAMEC-OGTIC			
Fecha	:	Lima, 05 de agosto de 2021			
<hr/>					
I. SUMILLA					
El presente informe tiene por finalidad atender el requerimiento de actualización de la Directiva para la implementación del Libro de Reclamaciones Virtual de la SUCAMEC, en cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.					
II. BASE LEGAL					
2.1. Ley N° 27444. Ley de Procedimiento Administrativo General, cuyo Texto Único Ordenado fuera aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.					
2.2. Ley N° 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado.					
2.3. Decreto Legislativo N° 1127, Ley de creación de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC.					
2.4. Decreto Supremo N° 004-2013-IN, Reglamento de organización y funciones de la SUCAMEC, modificado por Decreto Supremo N°017-2013-IN.					
2.5. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de Gestión Pública.					



PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

Gerencia General

Trámite Documentario

202000155259

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

- 2.6. **Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP**, Norma Técnica para la gestión de reclamos en las entidades y empresas de la Administración Pública.
- 2.7. **Resolución de Superintendencia N° 005-2014/SUCAMEC**, que aprueba la Directiva N° 001-2014-SUCAMEC/SN "Lineamientos para la formulación y uso de documentos oficiales en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil".
- 2.8. **Resolución de Superintendencia N° 470-2019-SUCAMEC**, que aprueba la Directiva PE01.01/OGPP/DIR/01.01 "Directiva que regula el proceso de formulación, revisión, aprobación, codificación, registro y difusión de directivas de la SUCAMEC, en el marco de la gestión por procesos".
- 2.9. **Directiva N° 004-2015-SUCAMEC**, Directiva que regula el uso y atención del Libro de Reclamaciones.

III. ANTECEDENTES

- 3.1. Mediante Memorando Múltiple N° 0093-2020-SUCAMEC-GG, de fecha 02 de octubre de 2020, la Gerencia General solicita a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, a la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y a la Oficina General de Asesoría Jurídica proponer un proyecto de directiva para la implementación del Libro de Reclamaciones Virtual de la SUCAMEC a efectos de dar cumplimiento a las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.
- 3.2. Mediante Informe Técnico N° 00132-2020-SUCAMEC-OGPP, de fecha 23 de octubre de 2020, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, concluye indicando que resulta pertinente la actualización de la Directiva N° 004-2015-SUCAMEC "Directiva que regula el uso y atención del Libro de Reclamaciones", en concordancia con el Decreto Supremo N° 007-2020-PCM y recomienda que la Gerencia General, a través de la Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, realice la actualización de la Directiva N° 004-2015-SUCAMEC al entorno virtual, en el marco de sus funciones, contando para ello, con la asistencia técnica correspondiente de dicha Oficina General.
- 3.3. Mediante Memorando N° 00077-2021-SUCAMEC-OGAJ, de fecha 23 de febrero de 2021, la Oficina General de Asesoría Jurídica solicita a la Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano coordinar con las Unidades de Organización respectivas y proceder con elaborar el proyecto de Directiva del Libro de Reclamaciones Virtual, teniendo en consideración el Decreto Supremo



PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

Gerencia General

Trámite Documentario

202000155259

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

N° 007-2020-PCM y la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2021-PCM-SGP.

- 3.4. Mediante Informe Técnico N° 00052-2021-SUCAMEC-GGTD, de fecha 08 de abril de 2021, esta Unidad remite el proyecto de Directiva sobre el Libro Reclamaciones Virtual de la SUCAMEC, en cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, para su evaluación correspondiente.
- 3.5. Mediante Informe Técnico N° 0144-2021-SUCAMEC-OGPP, de fecha 20 de abril de 2021, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto sugiere solicitar opinión técnica a la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones sobre la implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones", además de ello gestionar las credenciales ante la PCM para el responsable titular y alterno de la gestión de reclamos en la entidad.
- 3.6. Mediante Informe Técnico N° 0068-2021-SUCAMEC-OGTIC, de fecha 14 de junio de 2021, la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones remite opinión técnica al proyecto de directiva.

IV. ANALISIS

- 4.1. Mediante Resolución de Superintendencia N° 661-2016-SUCAMEC, de fecha 13 de setiembre de 2016, se conforma la Unidad Funcional de Tramite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, teniendo como funciones específicas:
 - Ejecutar y supervisar el proceso de atención al ciudadano y trámite documentario.
 - Coordinar la atención de quejas, reclamos y consultas formulados por los ciudadanos y los administrados.

.....
entre otros....

En ese sentido, es competencia de esta Unidad, elaborar el proyecto de Directiva Libro Reclamaciones Virtual de la SUCAMEC, en cumplimiento de las disposiciones del Decreto Supremo N° 007-2020-PCM.

- 4.2. Mediante Decreto Supremo N° 007-2020-PCM, se establecen disposiciones para la gestión de reclamos en las entidades de la administración pública como parte del modelo para la gestión de la calidad de servicio, buscando su estandarización en la atención de los reclamos interpuestos por las personas, que busque promover la cultura



PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

Gerencia General

Trámite Documentario

202000155259

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

de mejor atención al ciudadano en un proceso de mejora continua en las entidades.

Asimismo, el Decreto Supremo establece la plataforma digital denominada "Libro de Reclamaciones" la cual permite realizar el registro del reclamo y su seguimiento por parte de los ciudadanos. El acceso al Libro de Reclamaciones en su versión digital, se realiza a través de la Plataforma Digital Única del Estado para orientación al ciudadano, denominada Plataforma GOB.PE (www.gob.pe).

La implementación de la plataforma digital Libro de Reclamaciones a cargo de la Secretaria de la PCM, se realizó de forma progresiva por grupo de entidades, perteneciendo la SUCAMEC al grupo 4, dándose inicio la implementación el día 20 de mayo de 2021.

La Norma Técnica N° 001-2021-PCM-SGP, establece en el numeral 6.7.1, que la gestión de los usuarios es el proceso mediante el cual se gestionan las credenciales de los usuarios que acceden a la plataforma digital Libro de Reclamaciones; este trámite es realizado por la entidad ante la Secretaria de la PCM, en la cual se solicitan las credenciales para el responsable titular y alterno del proceso de gestión de reclamos.

Sobre el particular, mediante Oficio N° 00290-2021-SUCAMEC-GG, de fecha 18 de mayo de 2021, la Gerencia General designa a los colaboradores Andersson Marcelo Pomiano y Adriano Castillo Ugarelli como responsable titular y alterno respectivamente del proceso de gestión de reclamos, dando inicio a la implementación de la plataforma digital Libro de Reclamaciones en la SUCAMEC.

Con fecha 14 de junio de 2021, la SUCAMEC concluyó la implementación de la plataforma, la misma que se encuentra operativa desde tal fecha, poniendo a disposición del administrado una canal virtual para hacer llegar sus reclamos por la insatisfacción o disconformidad de la atención brindada por los diferentes canales oficiales de la entidad.



PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

Gerencia General

Trámite Documentario

202000155259

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"



- 4.3. De acuerdo a lo establecido en la Directiva PE01.01/OGPP/DIR/01.01 "Directiva que regula el proceso de formulación, revisión, aprobación, codificación, registro y difusión de directivas de la SUCAMEC, en el marco de la gestión por procesos", en el numeral 5.2 sobre Responsabilidad, indica que, la Unidad de Organización formuladora del proyecto de directiva debe realizar las coordinaciones pertinentes y obtener la opinión previa favorables de las unidades de organización involucradas con el objetivo del proyecto.

Sobre el particular, esta Unidad ha solicitado opinión técnica a la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de acuerdo a su competencia, la misma que emitió respuesta indicando que dicha oficina dentro de sus responsabilidades velará por asegurar la disponibilidad de la red de comunicaciones; en tanto que el soporte técnico para resolver incidentes tecnológicos que puedan afectar la plataforma corresponde a la Secretaria de Gobierno Digital de la PCM.

- 4.4. La implementación de la plataforma digital "Libro de Reclamaciones" en nuestra entidad, es un paso importante en el proceso de transformación digital que aspira la SUCAMEC y a su vez contribuir a la modernización de la gestión pública; esta plataforma permitirá recibir reclamos de los administrados, los cuales deben ser asumidos como una oportunidad para mejorar el funcionamiento de nuestra entidad, y como una vía para lograr la confianza de los administrados en la medida que sus reclamos acogidos, canalizados y resueltos.

Razón por la cual, se hace necesario la aprobación del proyecto de "Directiva que regula el uso y atención de Libro de Reclamaciones Virtual", que tiene como objeto establecer el alcance, las condiciones, los roles, las responsabilidades y etapas del proceso de gestión de reclamos en la SUCAMEC.



PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

Gerencia General

Trámite Documentario

202000155259

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"**V. CONCLUSIONES**


- 5.1. La Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, remite el proyecto de "Directiva que regula el uso y atención del libro de Reclamaciones Virtual" en concordancia a lo dispuesto en el D.S N° 007-2020-PCM, para los fines correspondientes.

Atentamente,

Jhonathan Edgard Diaz Silva
Coordinadora de Tramite Documentario, Atención al
Usuario y Acervo Documentario (e)

JEDS/armp

Informe Técnico N° 001-2022-SUCAMEC-GGTD.

		PERÚ	Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC	Gerencia General	202100278622 Trámite Documentario
"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"					
INFORME TECNICO N° 00001- 2022-SUCAMEC-GGTD					
De	:	Ana Clorilda Vicente Castro Coordinadora de la Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano			
A	:	María del Pilar Noriega López Gerente General			
Asunto:	:	Proyecto de Directiva " Atención de SAIP, publicación de información y actualización del PTE"			
Referencia	:	a) Memorando N° 00528-2021-SUCAMEC-GGTD b) Memorando N° 00498-2021-SUCAMEC-OGTIC c) Informe N° 00176-2021-SUCAMEC-GGTD d) Informe Técnico N° 00082-2021-SUCAMEC-GSSP e) Informe Técnico N° 02464-2021-SUCAMEC-GEPP f) Informe Legal N° 01050-2021-SUCAMEC-OGAJ g) Informe Técnico N° 01551-2021-SUCAMEC-GAMAC			
Fecha	:	Lima, 10 de febrero de 2022			
<hr/>					
I. SUMILLA					
El presente informe tiene por finalidad remitir el proyecto de "Directiva para la atención de solicitudes de acceso a la información pública, la publicación de información y actualización del Portal de Transparencia Estándar de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad Privada, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC", de acuerdo a los cambios normativos y el actual procedimiento de atención.					
II. BASE LEGAL					
2.1. Decreto Legislativo N° 1127, Decreto Legislativo que crea la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC.					
2.2. Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.					
2.3. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.					
2.4. Decreto Legislativo N° 1353, Decreto Legislativo que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información Pública, fortalece el Régimen de Protección de Datos Personales y la regulación de la gestión de intereses.					
2.5. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.					
ACVC/arpmp			Página 1 de 6		



PERÚ

 Superintendencia Nacional de Control de
 Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
 y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

Gerencia General

Trámite Documentario

202100278622

 "Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
 "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- 2.6. Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.
- 2.7. Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 072-2003-PCM.
- 2.8. Implementación del Portal de Transparencia Estándar en las Entidades de la Administración Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 063-2010-PCM.
- 2.9. Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2018-IN.
- 2.10. Directiva N° 004-2019-SUCAMEC denominada "Directiva que regula el proceso de formulación, revisión, aprobación, codificación, registro y difusión de Directivas de la SUCAMEC, en el marco de la gestión de procesos" con código: PE01.01/OGPP/DIR/01.01, aprobada por Resolución de Superintendencia N° 470-2019-SUCAMEC.
- 2.11. Directiva N° 001-2014-SUCAMEC, denominada "Lineamientos para la formulación y uso de documentos oficiales en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil", aprobado por Resolución de Superintendencia N° 005-2014/SUCAMEC.

III. ANTECEDENTES

- 3.1. Mediante Memorando N° 00528-2021-SUCAMEC-GGTD, de fecha 06 de octubre del 2021, esta Unidad remite a la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones el proyecto de Directiva, para que en su calidad de funcionario encargado de la elaboración y actualización del Portal de Transparencia, revise y de ser el caso actualice el numeral 6.2 *Actualización del Portal de Transparencia Estándar*, del proyecto de Directiva.
- 3.2. Mediante Memorando N° 00498-2021-SUCAMEC-OGTIC, de fecha 10 de noviembre de 2021, la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, remite las correcciones realizadas al proyecto de Directiva, especialmente el numeral 6.2.1. *Obligaciones del funcionario responsable del Portal de Transparencia Estándar*.
- 3.3. Mediante Informe N° 00176-2021-SUCAMEC-GGTD, de fecha 16 de noviembre de 2021, esta Unidad solicita opinión técnica en el marco de sus funciones a la Oficina General de Asesoría Jurídica, la Gerencia de Servicios de Seguridad Privada, La Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos y la Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil.



PERÚ

 Superintendencia Nacional de Control de
 Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
 y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

Gerencia General

Trámite Documentario

202100278622

 "Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
 "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- 3.4. Mediante Informe Técnico N° 00082-2021-SUCAMEC-GSSP, de fecha 01 de diciembre de 2021, la Gerencia de Servicios de Seguridad Privada, remite opinión técnica al proyecto de Directiva.
- 3.5. Mediante Informe Técnico N° 02464-2021-SUCAMEC-GEPP, de fecha 02 de diciembre de 2021, la Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil, remite opinión técnica al proyecto de Directiva.
- 3.6. Mediante Informe Legal N° 01050-202-SUCAMEC-OGAJ, de fecha 03 de diciembre de 2021, la Oficina General de Asesoría Jurídica, remite opinión sobre el proyecto de Directiva.
- 3.7. Mediante Informe Técnico N° 01551-2021-SUCAMEC-GAMAC, de fecha 09 de diciembre de 2021, la Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos, remite opinión técnica sobre el proyecto de Directiva.

IV. ANALISIS

- 4.1. El artículo 1 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, establece como finalidad promover la transparencia de los actos del Estado y regular el derecho fundamental del acceso a la información consagrada en el numeral 5 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú. Asimismo, el artículo 4 del TUO de la Ley N° 27806, señala que todas las entidades de la Administración Pública quedan obligadas a cumplir las disposiciones dictadas en la citada norma, entendiéndose a aquellas, las señaladas en el artículo I del Título Preliminar de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
- 4.2. Mediante Decreto Legislativo N° 1127 se creó la Superintendencia Nacional de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC, como organismo técnico especializado adscrito al Ministerio del Interior, con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus funciones.
- 4.3. Mediante Resolución de Superintendencia N° 661-2016-SUCAMEC, se conforma la Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, teniendo como funciones específicas:
 - Ejecutar y supervisar el proceso de atención al ciudadano y trámite documentario.
 - Brindar atención al ciudadano bajo los principios de transparencia, imparcialidad, observando el Código de Ética de la Función Pública y las normas que lo regulan.



PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

Gerencia General

Trámite Documentario

202100278622

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

- Coordinar la atención de quejas, reclamos y consultas formulados por los ciudadanos y los administrados.
 - Coordinar y procesar el flujo documentario de la SUCAMEC.
 - Conducir y supervisar el Sistema de Archivo Institucional.
 - Orientar a los órganos y unidades orgánicas de la SUCAMEC, al cumplimiento de las normas técnicas en todos los niveles de archivos hasta su transferencia definitiva al Archivo Central del Archivo General de la Nación.
 - Las demás funciones que le asigne la Gerencia General, en el ámbito de su competencia.
- 4.4. Con Resolución de Superintendencia N° 608-2016-SUCAMEC, se resuelve modificar el numeral 1 de la parte resolutive de la Resolución de Superintendencia N° 023-2013/SUCAMEC, en lo que respecta a la Gerencia General debiendo quedar redactado en los siguientes términos: *"Designar al Coordinador de Tramite Documentario, Atención al Usuario y Acervo Documentario, como responsable de entregar la información que se requiera al amparo de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sus modificatorias, así como su reglamento."*
- 4.5. Considerando dicho marco, corresponde a esta Unidad, canalizar los requerimientos de acceso a la información pública de los administrados a las Unidades de Organización poseedoras de la información, del mismo modo, de emitir respuesta al administrado según el medio que haya consignado en su solicitud. Estas solicitudes se atienden de acuerdo a lo establecido en la Directiva N° 006-2016-SUCAMEC *"Directiva para la Atención de Solicitudes de Acceso a la Información Pública y para la Publicación de Información y Actualización del Portal de Transparencia de la SUCAMEC"*, aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 872-2016-SUCAMEC; sin embargo, dicha directiva no establece los cambios normativos del TUO de la Ley 27806, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS, tampoco el Procedimiento Administrativo Estandarizado de Acceso a la Información Pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control, aprobado por Decreto Supremo N° 164-2020-PCM.
- 4.6. Para una correcta atención de dichos requerimientos, es necesario que se respalde en una normativa vigente que incorpore los cambios normativos recientes y se adecue al procedimiento actual de atención, tomando en consideración que se está priorizando la transformación digital en nuestra entidad, razón por la cual esta Unidad en coordinación con la Oficina General de Tecnologías de la Información y



PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

Gerencia General

Trámite Documentario

202100278622

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Comunicaciones, responsables del Portal de Transparencia Estándar, han elaborado el proyecto de "Directiva para la atención de solicitudes de acceso a la información pública, la publicación de información y actualización del Portal de Transparencia Estándar de la SUCAMEC", que tiene como objeto establecer disposiciones y procedimientos para la atención eficiente y oportuna de solicitudes de acceso a la información pública presentadas ante la SUCAMEC, así como, definir los lineamientos y mecanismos que promuevan una cultura de transparencia en la entidad.

- 4.7. De acuerdo a lo establecido en la Directiva PE01.01/OGPP/DIR/01.01 "Directiva que regula el proceso de formulación, revisión, aprobación, codificación, registro y difusión de directivas de la SUCAMEC, en el marco de la gestión por procesos", en el numeral 5.2 sobre Responsabilidad, indica que, la Unidad de Organización formuladora del proyecto de directiva debe realizar las coordinaciones pertinentes y obtener la opinión previa favorables de las unidades de organización involucradas con el objetivo del proyecto.

Sobre el particular, esta Unidad ha solicitado opinión técnica a las siguientes Unidades de Organización, para que emitan opinión técnica en el marco de sus funciones:

- a) La Gerencia de Servicios de Seguridad Privada, mediante Informe Técnico N° 0082-2021-SUCAMEC-GSSP, remite sugerencia respecto al literal "o" del numeral 6.1.2 Obligaciones del Funcionario Responsable de Acceso a la Información Pública, por lo demás no encuentra observación alguna.
 - b) La Gerencia de Explosivos y Productos Piro-técnicos de Uso Civil, mediante Informe Técnico N° 2464-2021-SUCAMEC-GEPP recomienda precisar los canales de atención, presentación y registro de las SAIP, conforme lo establecido en el numeral 6.1.1.
 - c) La Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos, mediante Informe Técnico N° 01551-2021-SUCAMEC-GAMAC, emite opinión favorable al proyecto de Directiva.
 - d) La Oficina General de Asesoría Jurídica, mediante Informe Legal N° 01050-2021-SUCAMEC-OGAJ, opina que no corresponde designar al Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica como funcionario responsable de clasificar y desclasificar la información de carácter secreta y reservada al no contar con competencia para emitir resoluciones.
- 4.8. La Oficina General de Asesoría Jurídica, además, recomienda que se coordine con la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del



PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de
Servicios de Seguridad, Armas, Municiones
y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

Gerencia General

Trámite Documentario

202100278622

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Ministerio del Interior sobre el proyecto de Directiva "Lineamientos para el acceso, clasificación, reclasificación, desclasificación, archivo y conservación de la información del Sector Interior", a efecto de tomar conocimiento si dicha directiva ha sido aprobada. Sobre el particular, a la consulta mediante correo electrónico de esta Unidad, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Ministerio del Interior, señala que dicho proyecto de Directiva se encuentra pendiente de aprobación.



V. CONCLUSIONES

- 5.1. La Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, remite el proyecto de "Directiva para la atención de solicitudes de acceso a la información pública, la publicación de información y actualización del Portal de Transparencia Estándar de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad Privada, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC", para que a través de su Despacho, se disponga su trámite de aprobación de acuerdo a la normativa vigente de nuestra entidad.

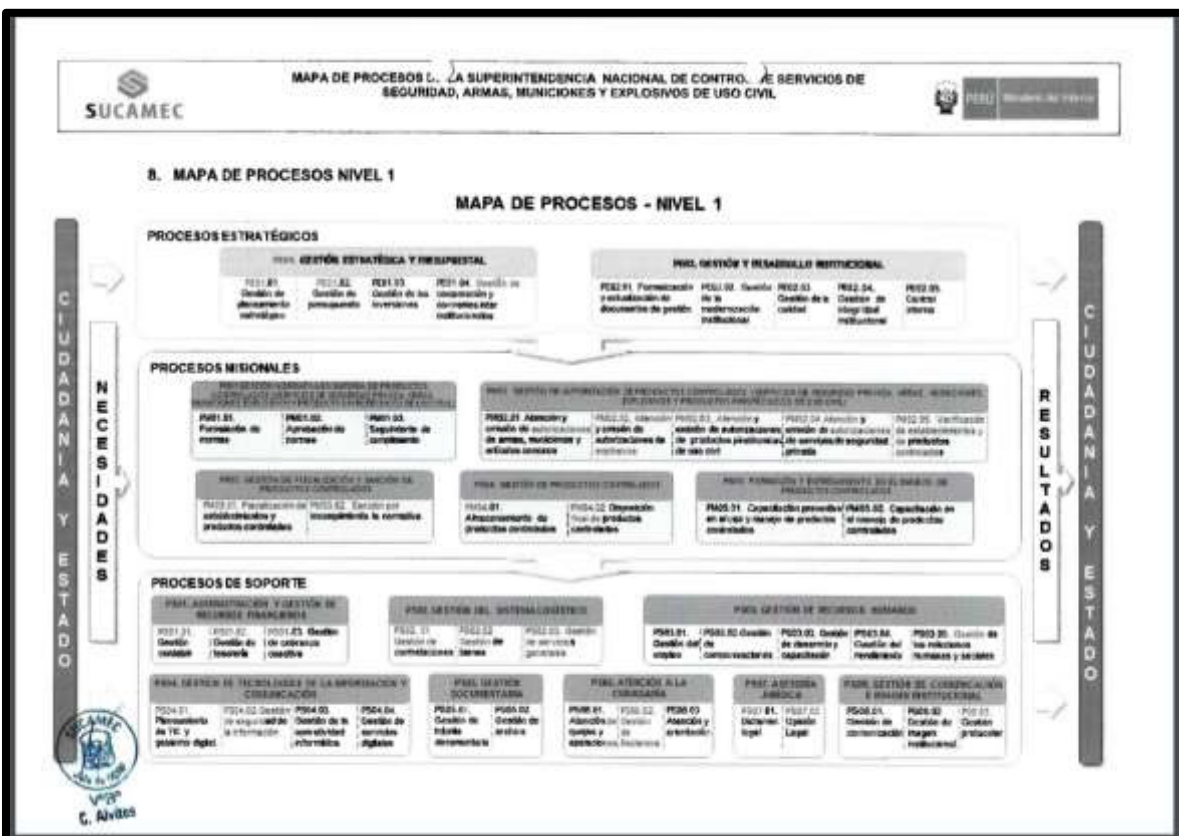
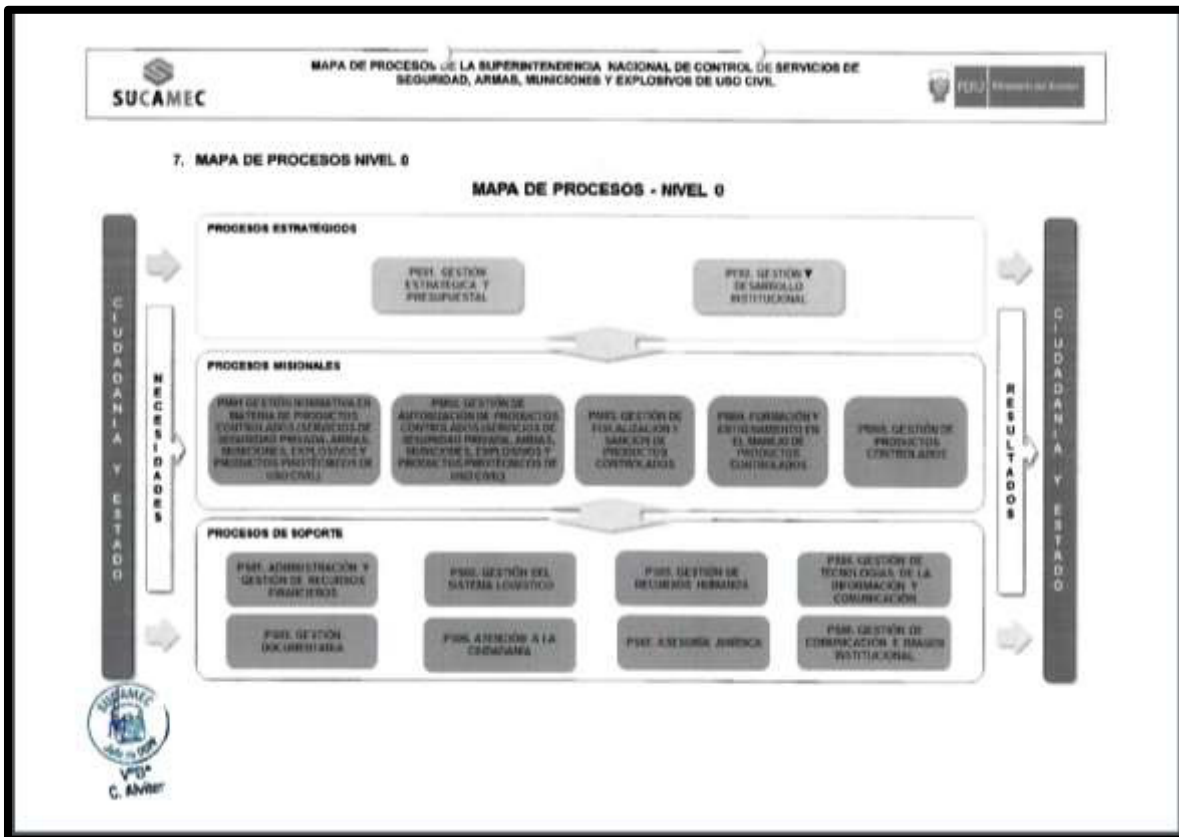
Atentamente,



Firmado digitalmente por:
VICENTE CASTRO Ana
Clonida FAU 20551964940 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11/02/2022 17:19:46-0500

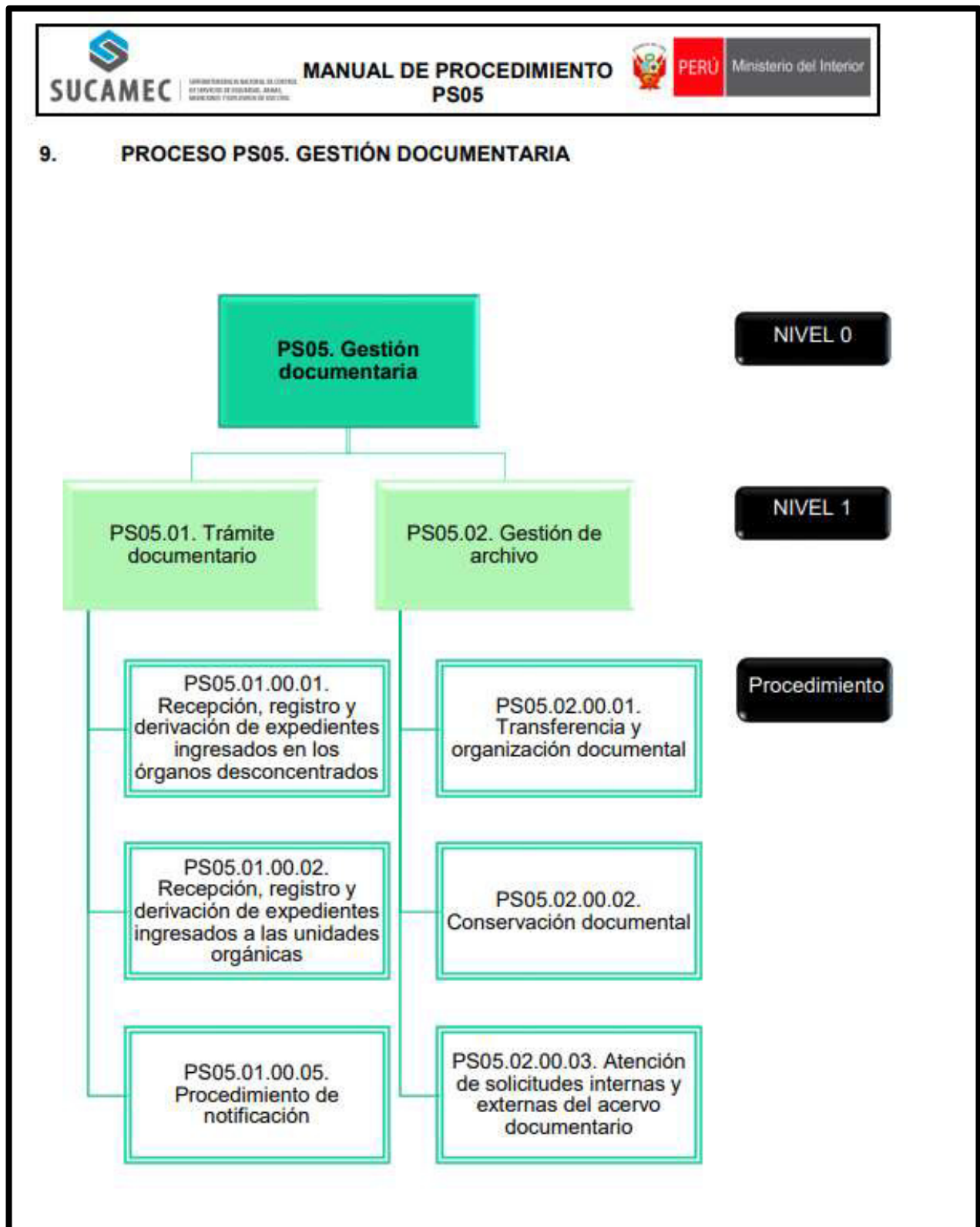
ANEXO K

Mapa de Procesos Nivel 0 y 1



ANEXO L

MAPRO PS05 Gestión documentaria



ANEXO LL

MAPRO PS06 Atención a la ciudadanía

