



# Resolución de Superintendencia

N° 545 -2019-SUCAMEC

Lima, 19 AGO 2019

**VISTO:** El Informe N° 027-2019-SUCAMEC-OGRH de fecha 03 de mayo de 2019, de la Oficina General de Recursos Humanos; el Informe Técnico N° 00154-2019-SUCAMEC-OGPP de fecha 07 de agosto de 2019, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; el Informe Legal N° 00342-2019-SUCAMEC-OGAJ de fecha 09 de agosto de 2019, de la Oficina General de Asesoría Jurídica, y;

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1127 se creó la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC, como Organismo Técnico Especializado adscrito al Ministerio del Interior, con personería jurídica de derecho público interno, con autonomía administrativa, funcional y económica en el ejercicio de sus funciones;

Que, el literal h) del artículo 15° del Decreto Legislativo N° 1127 y el literal j) del artículo 11° del Reglamento de Organización y Funciones – ROF de la SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-IN, modificado por Decreto Supremo N° 017-2013-IN, establecen como una de las funciones del Superintendente Nacional, emitir directivas y resoluciones en el ámbito de su competencia;

Que, el literal b) del artículo 29° del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-IN y modificado por Decreto Supremo N° 017-2013-IN, establece como función de la Oficina General de Recursos Humanos (en adelante, OGRH) el "Proponer las normas, directivas y lineamientos, en materia de recursos humanos de SUCAMEC";

Que, la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil (en adelante, Ley) tiene por objeto establecer un régimen único y exclusivo para las personas que prestan servicios en las entidades públicas del Estado, así como para aquellas personas que están encargadas de su gestión, del ejercicio de sus potestades y de la prestación de servicios a cargo de estas, el mismo que se aplica, entre otros, a las entidades públicas del Poder Ejecutivo, incluyendo Ministerios y Organismos Públicos;

Que, conforme con el artículo 4° de la Ley, modificado por el artículo 4° del Decreto Legislativo N° 1450 refiere que el sistema administrativo de gestión de recursos humanos establece, desarrolla y ejecuta la política de Estado respecto del Servicio Civil, a través del conjunto de normas, principios, recursos, métodos, procedimientos y técnicas utilizadas por las entidades públicas en la gestión de los recursos humanos, dicho sistema está integrado por, la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR), las Oficinas de recursos humanos de las entidades o las que hagan sus veces, entre otros;

Que, asimismo, el artículo 6° de la Ley establece que las oficinas de recursos humanos de las entidades públicas constituyen el nivel descentralizado responsable de la gestión de recursos humanos, sujetándose a las disposiciones que emita el ente rector, teniendo, entre otras, la función de ejecutar e implementar las disposiciones, lineamientos, instrumentos o herramientas de gestión establecidas por Servir y por la entidad;

Que, por su parte, el artículo III del Título Preliminar del Reglamento General de la Ley N° 30057, aprobado mediante Decreto Supremo N° 040-2014-PCM (en adelante, Reglamento) señala que el Servicio Civil comprende a todos los servidores civiles que brindan servicios en toda entidad del Estado independientemente de su nivel de gobierno y del régimen en que se encuentren;

Que, el literal i) del artículo IV del Título Preliminar del Reglamento, indica que, "La expresión *servidor civil* se refiere a los servidores del régimen de la Ley organizados en los siguientes grupos: *funcionario público, directivo público, servidor civil de carrera y servidor de actividades complementarias.*



VºBº  
C. Rivera



VºBº  
J. Murguía



VºBº  
J. Magan



VºBº  
C. Alvirre



VºBº  
E. Infantes

Comprende, también, a los servidores de todas las entidades, independientemente de su nivel de gobierno, cuyos derechos se regulan por los Decretos Legislativos N° 276, Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral, de carreras especiales de acuerdo con la Ley, a los contratados bajo el régimen del Decreto Legislativo N° 1057, así como bajo la modalidad de contratación directa a que hace referencia el presente Reglamento”;

Que, en esa misma línea legal, el numeral 3.7 del artículo 3° del Reglamento refiere que las oficinas de recursos humanos actúan sobre el subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales, el cual comprende las relaciones que se establecen entre la organización y sus servidores civiles en torno a las políticas y prácticas de personal, teniéndose dentro de dicho sistema los siguientes procesos: a) relaciones laborales individuales y colectivas, b) Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), c) Bienestar Social, d) Cultura y Clima Organizacional, y e) Comunicación Interna;

Que, por otro lado, de conformidad con los literales d) y e) del numeral 6.1.7 del punto 6 de la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH “Normas para la gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas” aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE, se establecen que, respectivamente, el proceso de Cultura y Clima Organizacional comprende la gestión de cultura organizacional, que representa la forma característica de pensar y hacer las cosas en una entidad, en base a principios, valores, creencias, conductas, normas, símbolos, entre otros, que adoptan y comparten los miembros de una organización, asimismo, comprende la gestión de clima organizacional, el cual está orientado a mantener o mejorar la percepción colectiva de satisfacción de los servidores civiles sobre el ambiente de trabajo; por su parte, en el proceso de Comunicación Interna se transmite y comparte mensajes dirigidos al servidor civil, con un contenido adecuado, que cumpla las características de integralidad y claridad, con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés;

Que, el artículo 3° del Reglamento Interno de Servidores Civiles (en adelante, RIS) de la SUCAMEC, aprobado mediante Resolución de Superintendencia N° 305-2014-SUCAMEC y modificatorias, establece que el RIS contiene las normas destinadas a determinar las condiciones a las que deben sujetarse la SUCAMEC, sus servidores civiles y personal destacado, en lo que corresponda, en cumplimiento de las funciones asignadas, independientemente del régimen laboral al que pertenezcan;

Que, asimismo, el literal d) del artículo 42° del RIS establece que el servidor civil de la SUCAMEC tiene la obligación y deber de observar buena conducta, respeto y cortesía hacia sus compañeros, superiores, subordinados, proveedores, contratistas, público y visitantes;

Que, por otro lado, la Primera Disposición Final y Complementaria del RIS establece que la SUCAMEC se reserva el derecho de dictar disposiciones que complementen y/o amplíen y/o adecuen el RIS, correspondiendo a la OGRH proponer las disposiciones que complementen el RIS;

Que, a razón de lo indicado en el párrafo precedente, a través de las Resoluciones de Superintendencia N° 686-2016-SUCAMEC y 920-2017-SUCAMEC, se aprobaron el Código de Ética y el Código de Conducta de la SUCAMEC, respectivamente;

Que, en virtud de las facultades previstas en el artículo 29° del ROF, la OGRH formuló un proyecto de Protocolo de relaciones interpersonales en la SUCAMEC, el mismo que tiene por objetivo “establecer el conjunto de reglas de comportamiento y buenas prácticas que regulen las relaciones interpersonales entre los servidores civiles de la SUCAMEC, que favorezcan un ambiente de trabajo digno y satisfactorio a nivel personal y colectivo”. Además, tiene por finalidad “Contribuir al proceso de comunicación interna en la SUCAMEC, en el marco de un trato cordial y de respeto en el ambiente de trabajo, así como de aplicación de las disposiciones contenidas en el Código de Ética y en el Código de Conducta de la SUCAMEC”;

  
VºBº  
C. Rivera

  
VºBº  
J. Murguía

  
VºBº  
J. Magan

  
VºBº  
C. Alvites

  
VºBº  
E. Infantes



## Resolución de Superintendencia

Que, con Informe Técnico N° 00154-2019-SUCAMEC-OGPP, de fecha 07 de agosto de 2019, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto concluye que el citado proyecto de protocolo se encuentra técnicamente viable de aprobación, por ser reglas que favorecen un ambiente de trabajo digno y satisfactorio a nivel personal y colectivo;

Que, mediante Informe Legal N° 00342-2019-SUCAMEC-OGAJ de fecha 09 de agosto de 2019, la Oficina General de Asesoría Jurídica opina favorablemente sobre el proyecto de protocolo, toda vez que ha sido elaborado conforme a la normatividad vigente; precisando que lo establecido en el literal d) del artículo 42° del RIS y literales d) y e) del numeral 6.1.7 del punto 6 de la Directiva N° 002-2014-SERVIR/GDSRH "Normas para la gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas" aprobado mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE requieren de un protocolo especial para su correcto cumplimiento y aplicación, por lo que resulta viable que a través de un protocolo se establezcan las reglas de las relaciones interpersonales de los servidores civiles;



Con el visado de la Jefa de la Oficina General de Recursos Humanos, del Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, del Jefe de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Gerente General;

De conformidad con las facultades conferidas en el Decreto Legislativo N° 1127 - Decreto Legislativo que crea la SUCAMEC, y el Decreto Supremo N° 004-2013-IN, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la SUCAMEC, modificado por Decreto Supremo N° 017-2013-IN;

### SE RESUELVE:

**Artículo 1.- Aprobar** el "Protocolo de relaciones interpersonales en la SUCAMEC", el mismo que forma parte integrante de la presente resolución.

**Artículo 2.-** El protocolo aprobado mediante el artículo precedente entrará en vigencia a partir del día siguiente de su aprobación.

**Artículo 3.- Publicar** la presente resolución en el Portal Institucional de la SUCAMEC ([www.sucamec.gob.pe](http://www.sucamec.gob.pe)).



**Regístrese y Comuníquese.**

Carlos Antonio Rivera Becerra  
Superintendente Nacional  
Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad  
Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil-SUCAMEC





PERÚ

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

## PROTOCOLO DE RELACIONES INTERPERSONALES EN LA SUCAMEC

### I. OBJETIVO

Establecer el conjunto de reglas de comportamiento y buenas prácticas que regulen las relaciones interpersonales entre los servidores civiles de la SUCAMEC, que favorezcan un ambiente de trabajo digno y satisfactorio a nivel personal y colectivo.

### II. FINALIDAD

Contribuir al proceso de comunicación interna en la SUCAMEC, en el marco de un trato cordial y de respeto en el ambiente de trabajo, así como de aplicación de las disposiciones contenidas en el Código de Ética y en el Código de Conducta de la SUCAMEC.

### III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente protocolo son de obligatorio cumplimiento y aplicación para todos órganos y servidores civiles de la SUCAMEC.

### IV. RESPONSABILIDADES

El titular de la entidad, Gerentes, Jefes, Intendentes Regionales y Jefes Zonales son responsables de liderar y fomentar el buen trato en las relaciones interpersonales en sus equipos y áreas de trabajo, fortaleciendo la comunicación y comprensión entre los servidores civiles de la SUCAMEC.

La Oficina General de Recursos Humanos es el responsable de su adecuada difusión, a través de los canales de comunicación interna existentes, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

### V. BASE LEGAL

- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- Decreto Legislativo N° 1127, que crea la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC.
- Decreto Supremo N° 004-2013-IN, modificado por Decreto Supremo N° 017-2013-IN, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la SUCAMEC.
- Código de Ética de la SUCAMEC, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 686-2016-SUCAMEC.
- Código de Conducta de la SUCAMEC, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 920-2017-SUCAMEC.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 238-2014-SERVIR-PE que aprueba la Directiva Nro. 002-2014-SERVIR/GDSRH "Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas".

  
VºBº  
C. Rivera

  
VºBº  
J. Murguía

  
VºBº  
Infantes

  
VºBº  
C. Alvites

  
VºBº  
J. Magan



PERÚ

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

- Decreto Legislativo N° 1410 que incorpora el delito de acoso, acoso sexual, chantaje sexual y difusión de imágenes, materiales audiovisuales o audios con contenido sexual al Código Penal, y modifica el procedimiento de sanción del hostigamiento sexual.
- Ley N° 27942, Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual.

## VI. DISPOSICIONES

### Habilidades comunicativas

- 6.1. Las relaciones interpersonales en la entidad, deben caracterizarse por tener un estilo asertivo, los servidores deben procurar transmitir sus opiniones e intereses y tomar sus decisiones, evitando hacer uso de la agresión, violencia o insultos.
- 6.2. Los servidores deben saludar y despedirse de manera formal, siendo el modo más habitual darse la mano entre los servidores y servidoras.
- 6.3. El saludo personal debe ser mirando a los ojos, con una expresión de amabilidad y atención, y estrechar la mano, de manera breve, firme y cálida.
- 6.4. Cuando se ingrese a un ambiente donde las personas se encuentren en una reunión, o a una oficina o un ambiente donde se encuentren varios trabajadores, el saludo será una expresión formal, no será necesario dar la mano a todos los compañeros. Por ejemplo: "Buenos días señor/a, seguido del nombre", "Buenas tardes", y "Buenas noches", evitando llamar a las personas por apodos.
- 6.5. Los servidores deben adecuar la manera de hablar a las características de las personas, ya sean sus superiores o jefes inmediatos, usuarios de la entidad, personas con discapacidad, personas mayores, nivel de conciencia, etc.

  
VºBº  
C. Rivera

  
VºBº  
J. Murguía

- 6.6. Se debe cuidar la comunicación verbal como no verbal. Tiene que haber coherencia entre lo que se dice, lo que se expresa con los gestos y lo que se hace. Tolerar y comprender las dificultades de comunicación de compañeros y usuarios.

### Respeto

- 6.7. Los servidores de la SUCAMEC deben mostrar un comportamiento respetuoso, amable y cordial hacia los compañeros de trabajo, contribuyendo a generar un ambiente de trabajo adecuado para el desarrollo profesional.
- 6.8. Se respeta la diversidad y diferencias entre los servidores, así como de los usuarios que hacen uso de los servicios que brinda la entidad. Por ello, se debe evitar y erradicar cualquier conducta discriminatoria, exclusión, restricción u ofensa, basado en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condición de salud o embarazo, lengua, religión, orientación sexual, estado civil

  
VºBº  
f Infantes

  
VºBº  
C. Abitona

  
VºBº  
J. Magan



PERÚ

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

- 6.9. Cuando corresponda expresar nuestras órdenes, en casos de superiores hacia los miembros de su equipo de trabajo, o expresar nuestras diferencias de opinión con los compañeros de trabajo, debe hacerse de forma clara, cordial y respetuosa, sin usar un tono de voz elevado. Por ejemplo, pueden realizar peticiones con amabilidad, utilizando frases como "por favor" y dar las "gracias".
- 6.10. No se debe demostrar excesiva confianza entre los compañeros de trabajos, o expresar palabras cariñosas a los compañeros de trabajo, dicha conducta puede ser considerada falta de respeto y abuso de confianza.
- 6.11. Los servidores deben evitar hacer comentarios de la vida personal de otros, procurando ser reservados y prudentes. No reproducir o difundir comentarios falsos (chismes) u ofensivos de los servidores, mucho menos en ausencia de éstos.
- 6.12. Mantener el orden y limpieza de los espacios de uso común (comedor, salas de reuniones, auditorio, oficinas, comedores, baños, etc.). Por ejemplo, cuando haga uso del comedor mantener la limpieza del mismo, cuando solicite el préstamo de las salas de reuniones debe devolver las llaves, o cuando use los servicios higiénicos debe mantener la puerta cerrada.
- 6.13. Se debe evitar realizar ruidos que perjudiquen la concentración de otros. En caso, se ingrese a una oficina a comunicar un evento, debe presentarse y pedir permiso al responsable del área para dirigirse a todo el personal.
- 6.14. Los servidores actúan con honradez, demostrando respeto por las pertenencias de los demás compañeros. En caso encuentren una pertenencia u objeto que no sea de la entidad, lo reportarán inmediatamente al personal de Seguridad y/o a la Oficina General de Recursos Humanos.

  
VºBº  
C. Rivera

  
VºBº  
J. Murguía

  
VºBº  
I. Infantes

### Laborar sin violencia y con respeto a la dignidad de los hombres y mujeres

- 6.15. El titular de la entidad, Gerentes, Jefes, Intendentes Regionales, Jefes Zonales y aquellos servidores que ejerzan autoridad sobre los servidores civiles, tienen la obligación de propiciar un clima laboral que garantice las condiciones de respeto entre los trabajadores, encontrándose prohibidos de abusar de su condición jerárquica para ejercer actos que configuren hostigamiento sexual, acoso o chantaje sexual.
- 6.16. Los servidores están prohibidos de ejercer cualquier forma de violencia física, psicológica, violencia de género, violencia de connotación sexual, tratos ofensivos u hostiles contra sus compañeros de trabajo o sus superiores.
- 6.17. Están prohibidas las conductas amenazantes o represalias, las expresiones de naturaleza o connotación sexual o sexista (escrita o verbal), insinuaciones o proposiciones sexuales, gestos obscenos y propagación de imágenes o videos, a

  
VºBº  
C. Alvitae

  
VºBº  
M. Magaña



PERÚ

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

través de cualquier medio, de contenido sexual, que resulten insoportables, hostiles, humillantes u ofensivos para la víctima.

- 6.18. El ofrecimiento de promesas (explícitas o implícitas) de un trato privilegiado, ventajoso o beneficioso a cambio de favores sexuales, y los acercamientos excesivos y todo contacto físico no deseado por los servidores representan formas de hostigamiento sexual.
- 6.19. Los/las servidores/as civiles víctimas de actos o conductas de hostigamiento o acoso sexual, pueden presentar su denuncia ante la Oficina General de Recursos Humanos o la Secretaría Técnica de los Procedimientos Administrativos Disciplinarios de la SUCAMEC, a fin que inicien las investigaciones y se tomen las medidas de protección correspondientes.

#### Promover el Liderazgo y la Actitud Positiva

- 6.20. El titular de la entidad, Gerentes, Jefes, Intendentes Regionales y Jefes Zonales y aquellos servidores que tengan personal a cargo, deben ejercer su liderazgo manteniendo una actitud propositiva y positiva para atender los asuntos laborales y resolver los problemas en equipo.
- 6.21. Ser capaz de motivar a los demás e inspirar con su conducta a cumplir las labores de manera responsable y profesional, a fin de lograr concientización y compromiso con el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales.
- 6.22. Fomentar el diálogo y el trabajo en equipo, participación en reuniones y otros espacios internos, donde los servidores puedan expresar sus aportes, ideas y opiniones sobre las acciones orientadas a cumplir los objetivos propuestos por el área.
- 6.23. Evitar emitir juicios de valor sobre las personas o hechos, sin antes conocer o verificar la información.
- 6.24. Promover el reconocimiento de los logros profesionales, a fin de generar un efecto multiplicador entre los demás servidores.



VºBº  
C. Rivera



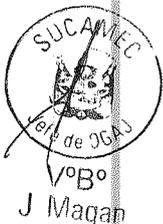
VºBº  
J. Murguía



VºBº  
J. Murguía



VºBº  
C. Alvarado



VºBº  
J. Maqan