

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE  
SERVICIOS DE SEGURIDAD, ARMAS, MUNICIONES Y  
EXPLOSIVOS DE USO CIVIL (SUCAMEC)**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO (MAPRO)  
PROCESO PS06 ATENCIÓN A LA  
CIUDADANÍA**

**DUEÑO DEL PROCESO:  
GERENCIA GENERAL - UNIDAD FUNCIONAL DE TRÁMITE  
DOCUMENTARIO, ACERVO DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN  
AL CIUDADANO.**

**CÓDIGO: PE02.02-OGPP-DD-05  
V01**

**OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO (OGPP)**

**LIMA – 2021**

## INDICE

|  |    |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN.....                             | 2  |
| 2. OBJETIVO.....                                 | 3  |
| 3. ALCANCE .....                                 | 4  |
| 4. BASE NORMATIVA.....                           | 4  |
| 5. DEFINICIONES DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS ..... | 5  |
| 6. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN.....                 | 7  |
| 7. MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS..... | 9  |
| 8. PROCEDIMIENTOS PRIORIZADOS.....               | 11 |
| 9. PROCESO PS06. ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA .....  | 12 |
| 10. FICHA TÉCNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS .....    | 12 |

## 1. INTRODUCCIÓN

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública indica que en los Manuales de Procedimientos (MAPROs) quedará establecida la manera como la entidad transforma los insumos disponibles en aquellos productos que tendrán como resultado la mayor satisfacción del ciudadano. Este trabajo de optimización de procesos facilitará que las entidades estimen los costos unitarios (fijos, variables y marginales) de los productos y resultados ofrecidos al ciudadano. En el desarrollo de la gestión por procesos es importante continuar con los esfuerzos relacionados a la simplificación administrativa, ya que ésta contribuye a mejorar la calidad, la eficiencia y la oportunidad de los procedimientos y servicios administrativos que la ciudadanía realiza ante la administración pública.

La Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC es una institución técnica especializada de alcance nacional, adscrita al Ministerio del Interior, con autonomía administrativa, funcional y económica, encargada de, entre otros, controlar, administrar, autorizar, capacitar, supervisar, fiscalizar, normar y sancionar las actividades en el ámbito de los servicios de seguridad privada, fabricación, comercio y uso de armas, municiones y conexos, explosivos y productos pirotécnicos de uso civil.

Según indica el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC) aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-IN y sus modificatorias, la Gerencia General es la máxima autoridad administrativa de la institución; le compete dirigir, controlar y coordinar las actividades administrativas de la SUCAMEC; ejecuta los encargos y decisiones del Consejo Directivo y del Superintendente Nacional; asimismo, actúa como nexo de coordinación entre la Alta Dirección y sus Unidades Orgánicas; el cargo de Gerente General es un cargo de confianza. La Gerencia General tiene como funciones: Atender las solicitudes de acceso a la información formuladas ante SUCAMEC, de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; resolver en última instancia administrativa los recursos de apelación interpuesto contra actos administrativos emitidos por los órganos de apoyo y asesoramiento de SUCAMEC; disponer la investigación de las denuncias o quejas contra el personal de SUCAMEC; entre otras funciones.

El presente documento se ha elaborado en base a lo establecido en la Noma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, Norma Técnica "Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública" aprobado mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP de la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM); la cual, define a los procedimientos como la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Además, señala que la elaboración de procedimientos es una forma de documentar los procesos de la entidad; al conjunto de estos procedimientos se le denomina Manual de Procedimientos (MAPRO).

El MAPRO del proceso PS06 Atención a la ciudadanía, cuyo dueño es la Gerencia General - Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, ha sido elaborado con la información real de cada procedimiento, dicha información ha ido entregada por los participantes, servidores de la entidad con conocimiento técnico de los procesos de la Gerencia General - Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, el cual ha contado con la asistencia técnica de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (OGPP). Asimismo, se ha elaborado gracias al apoyo, compromiso y liderazgo de la Alta dirección bajo la gestión del

Superintendente Nacional de la SUCAMEC, General PNP (r) Juan Antonio Álvarez Manrique y la Gerente General de la SUCAMEC, Dra. María del Pilar Noriega López. Así como también, con la dirección y supervisión del Jefe de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Arcenio Orduña Paredes.

## **2. OBJETIVO**

El objetivo de este Manual de Procedimientos (MAPRO) consiste en proporcionar un mecanismo de control e instrumento de gestión administrativa, con el fin de simplificar, uniformizar y dinamizar los procedimientos de las principales actividades que ejecuta la Gerencia General - Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, logrando una mayor eficiencia y eficacia en sus funciones.

Asimismo el MAPRO tiene múltiples beneficios, tales como:

- Formalizar y estandarizar los procedimientos del proceso PS06 Atención a la ciudadanía.
- Brindar un instrumento de gestión y orientación al personal que interviene directa e indirectamente en la ejecución de las labores que le compete al dueño de los procesos de la Gerencia General - Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, a fin de aplicar los procedimientos correspondientes.
- Facilitar el proceso de inducción, adiestramiento y orientación del nuevo personal que ingresa a la Gerencia General - Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, sobre los procedimientos en que participará, permitiéndoles conocer con claridad las actividades y responsabilidades del cargo al que han sido asignados.
- Proporcionar información base para el diseño, rediseño e implementación de sistemas de gestión, organización interna del trabajo, mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos de gestión.
- Contar con una herramienta que permita desarrollar acciones de mejora continua.
- Establecer las bases para la implementación de un sistema de gestión de calidad, orientando nuestros resultados a satisfacer los requerimientos de los administrados o ciudadanos con calidad.

## **3. ALCANCE**

El presente Manual de Procedimientos es de aplicación para el personal de la Gerencia General - Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano, así como del personal de las unidades de organización de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil (SUCAMEC) que intervengan en las actividades de los procedimientos descritos.

## **4. BASE NORMATIVA**

- 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.
- Ley N° 30299, Ley de armas de fuego, municiones, explosivos, productos pirotécnicos y materiales relacionados de uso civil.
- Ley N° 28879, Ley de Servicios de Seguridad Privada.

- Decreto Legislativo N° 1213, Decreto Legislativo que regula los servicios de seguridad privada.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- Ley N° 30860, Ley de Fortalecimiento de la Ventanilla Única de Comercio Exterior.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 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.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2018-IN.
- Reglamento de la Ley de Modernización de la Gestión del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 030-2002-PCM.
- Reglamento de la Ley N° 30299, Ley de armas de fuego, municiones, explosivos, productos pirotécnicos y materiales relacionados de uso civil, aprobado por Decreto Supremo N° 010-2017-IN.
- Reglamento de la Ley N° 28879 - Ley de Servicios de Seguridad Privada, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2011-IN y sus modificatorias.
- Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-IN y su modificatoria.
- Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 123-2018-PCM.
- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, aprobada por Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.
- Metodología de Simplificación Administrativa y establece disposiciones para su implementación, para la mejora de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad, aprobada por Decreto Supremo N° 007-2011-PCM.
- Decreto Supremo N° 001-2020-IN, Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 28879 - Ley de Servicios de Seguridad Privada, aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2011-IN.
- Decreto Supremo N° 117-2019-PCM, Decreto Supremo que ratifica procedimientos administrativos de las entidades del Poder Ejecutivo como resultado del Análisis de Calidad Regulatoria de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1310, Decreto Legislativo que aprueba medidas adicionales de simplificación administrativa.
- Resolución Ministerial N° 1063-2019-INT, que dispone la eliminación, simplificación y reemplazo de requisitos, así como la adecuación de procedimientos administrativos contenidos en el TUPA de la SUCAMEC.
- Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, aprobada por Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP.

## 5. DEFINICIONES DE TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

### 5.1. DEFINICIONES

- **Actividades:** Es el conjunto articulado de tareas permanentes, continuas, interrelacionadas y secuenciales que consumen los insumos necesarios (recursos humanos, tecnológicos y financieros) para la generación de los productos.
- **Alcance del procedimiento:** Áreas involucradas en el proceso.

- **Base normativa:** Disposiciones legales que regulan el procedimiento.
- **Descripción del requisito para iniciar el procedimiento:** Elementos de entrada que dan inicio al procedimiento, pudiendo ser entre otros, formulario, una solicitud, un escrito, un reclamo, una denuncia, etc.
- **Dueño del proceso:** Es quien tiene la responsabilidad y la autoridad definidas para diseñar, implementar, controlar y mejorar los procesos a su cargo, con el propósito de asegurar que se cumpla su resultado previsto. Tiene los siguientes roles: Facilitar o asegurar la disponibilidad de los recursos para la aplicación de las disposiciones contenidas en la presente Norma Técnica de los procesos a su cargo, resolver los casos de controversia que se puedan generar en el marco de lo establecido en la presente Norma Técnica y revisar y elevar lo que corresponda a la máxima autoridad administrativa de la entidad para la aprobación de la documentación generada.
- **Elementos de entrada:** Necesidades y expectativas de las personas, las cuales ingresan al proceso para ser transformados en los productos. Los elementos de entrada pueden ser tangibles (expedientes, formularios, solicitudes, escritos, reclamos, denuncias) o intangibles (información).
- **Facilitador metodológico:** Servidor con conocimiento técnico sobre gestión por procesos. Tiene los siguientes roles: Conducir, orientar y brindar asistencia técnica al equipo en la aplicación del modelo planteado en la presente Norma Técnica, revisar y dar conformidad sobre los aspectos técnicos de la presente Norma Técnica.
- **Fuente:** Origen del requisito, pudiendo ser, una persona, una organización, otro proceso, etc.
- **Gestión por procesos:** Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad.
- **Objetivo del procedimiento:** Propósito que se espera alcanzar con la implementación del procedimiento.
- **Participantes:** Servidores de la entidad con conocimiento técnico de los procesos en los que se desempeña. Tienen los siguientes roles: Proporcionar información relevante de los procesos en los que se desempeña de acuerdo a lo requerido y elaborar la documentación (mapa, fichas técnicas, diagramas de procesos, entre otros).
- **Procedimiento:** Descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente.
- **Producto Controlado:** Entiéndase como producto controlado a armas, municiones y materiales conexos; explosivos, pirotécnicos y materiales relacionados y servicio de seguridad privada.
- **Representante del dueño del proceso:** Tiene los siguientes roles: Consolidar las sugerencias y observaciones de los participantes del equipo; resolver, de corresponder, o trasladar al dueño del proceso los casos de controversia que se puedan generar en el marco de lo establecido en la presente Norma Técnica; participar en la elaboración y presentar la documentación producida al dueño del proceso para su revisión y realizar el seguimiento de los acuerdos de las reuniones.
- **Siglas y definiciones:** Descripción de abreviaturas y acrónimos que se emplean en el procedimiento así como conceptos que se consideran pertinentes explicar a fin de aclarar los contenidos del procedimiento.

## 5.2. ABREVIATURAS

### A. Unidades de organización de la SUCAMEC

- **GAMAC:** Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos.
- **GCF:** Gerencia de Control y Fiscalización.
- **GP:** Gerencia de Políticas.
- **GSSP:** Gerencia de Servicios de Seguridad Privada.
- **GG:** Gerencia General.
- **GEPP:** Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil.
- **OCIMIN:** Oficina Comunicaciones e Imagen Institucional.
- **OFELUC:** Oficina Fortalecimiento Ético y Lucha Contra la Corrupción.
- **OGA:** Oficina General de Administración.
- **OGAJ:** Oficina General de Asesoría Jurídica.
- **OGPP:** Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.
- **OGRH:** Oficina General de Recursos Humanos.
- **OGTIC:** Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- **OCI:** Órgano de Control Institucional.

### B. Unidades funcionales no orgánicas de la SUCAMEC

#### **GAMAC**

- Unidad Funcional No Orgánica de Arsenales y verificación de armas.
- Unidad Funcional No Orgánica de Licencias y emisión de tarjetas de propiedad de armas de fuego.
- Unidad Funcional No Orgánica de Comercio de armas, municiones y materiales relacionados de uso civil.

#### **GEPP**

- Unidad Funcional No Orgánica de Comercio de explosivos y productos pirotécnicos.
- Unidad Funcional No Orgánica de Autorizaciones de explosivos y productos pirotécnicos.
- Unidad Funcional No Orgánica de Registro y capacitaciones de explosivos y productos pirotécnicos.

#### **GSSP**

- Unidad Funcional No Orgánica de Autorizaciones de servicios de seguridad privada.
- Unidad Funcional No Orgánica de Autorizaciones de registro y habilitación de servicios de seguridad privada.

#### **OGA**

- Unidad Funcional No Orgánica de Ejecución Coactiva.
- Unidad Funcional de Logística.
- Unidad Funcional de Contabilidad.
- Unidad Funcional de Tesorería.

#### **GG**

- Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano.

#### **OGPP**

- Unidad Funcional de Presupuesto.
- Unidad Funcional Planeamiento.
- Unidad Funcional No Orgánica de Inversiones



## 6. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente Manual de Procedimientos está sujeto a revisión y actualización cada vez que se produzcan cambios organizacionales en la SUCAMEC que afecten el proceso PS06 Atención a la ciudadanía o a la Gerencia General - Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano en su condición de dueño del proceso; o cuando la dinámica operativa lo requiera, previa coordinación con la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, en su condición de Facilitador metodológico, considerando lo dispuesto en la Norma Técnica N° 001-2018-PCM-SGP.



## 7. MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Para determinar qué procedimientos priorizar para el MAPRO PS06 Atención a la ciudadanía se procedió a utilizar una Matriz de priorización, en la cual se han utilizado los criterios indicados en la Noma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP, los cuales han sido contestados por el dueño de los procedimientos con “SI” o “NO”, según corresponda. El total de “SI”, se han multiplicado por la prioridad que ha asignado el dueño de los procedimientos (1: Baja, 3: Medio, 5: Alta). Finalmente, los procedimientos priorizados son los que tienen como valor de ponderación mayor o igual a 15.

Los criterios utilizados para la priorización son los siguientes:

- Criterio 1: El proceso vinculado involucre servidores con competencias diversas.
- Criterio 2: El proceso vinculado representa una alta carga de trabajo operativa.
- Criterio 3: El proceso vinculado NO cuenta con un nivel de tecnificación o automatización.
- Criterio 4: El personal involucrado no cuenta con competencias técnicas suficientes para ejecutar las actividades siguiendo instrucciones no documentadas del dueño del proceso.
- Criterio 5: El proceso vinculado es ejecutado por personal con alta rotación.

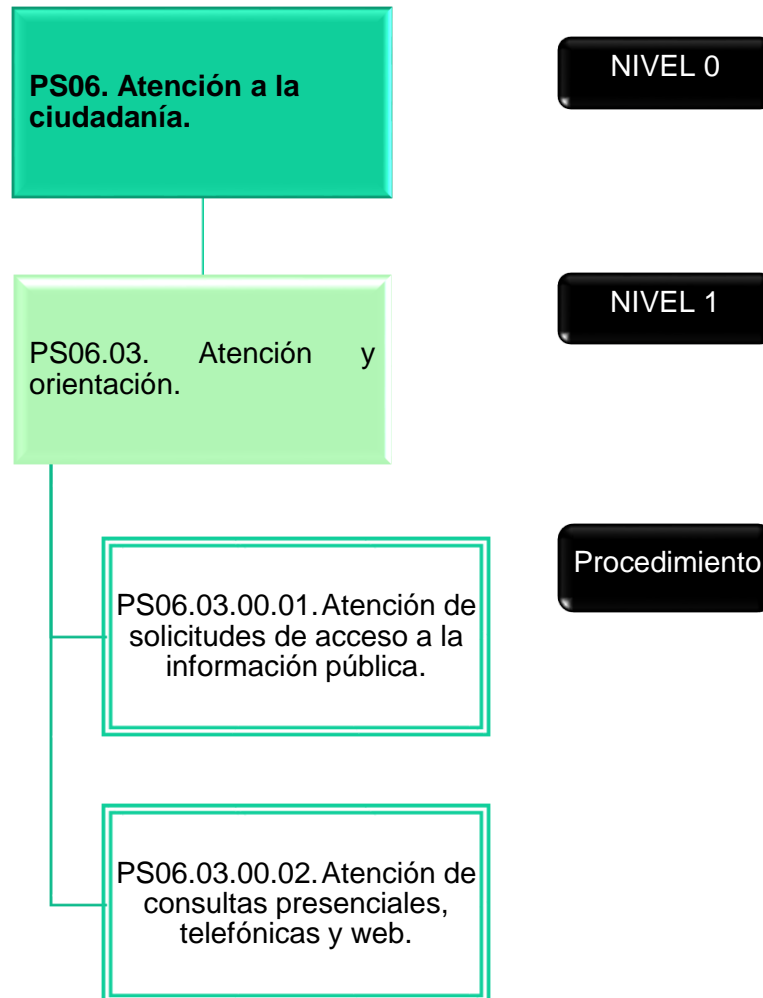
| NIVEL 0                    |                            | NIVEL 1                    |                                   | NIVEL 2                    |                            | PROCEDIMIENTOS           |  | CRITERIOS PRIORIZACIÓN |            |            |            |            |       | PONDERACIÓN          |             | PRIORIZACIÓN |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|--|------------------------|------------|------------|------------|------------|-------|----------------------|-------------|--------------|
| Código del proceso Nivel 0 | Nombre del proceso Nivel 0 | Código del proceso Nivel 1 | Nombre del proceso Nivel 1        | Código del proceso Nivel 2 | Nombre del proceso Nivel 2 | Código del Procedimiento | Nombre del Procedimiento                       | Criterio 1             | Criterio 2 | Criterio 3 | Criterio 4 | Criterio 5 | Total | Prioridad (1, 3 ó 5) | Ponderación | ¿Priorizado? |
| PS06                       | Atención a la ciudadanía.  | PS06.01.                   | Atención de quejas y apelaciones. |                            |                            | PS06.01.00.01            | Atención de quejas por defecto de tramitación. | SI                     | NO         | SI         | NO         | NO         | 2     | 1                    | 2           | NO           |
|                            |                            |                            |                                   |                            |                            | PS06.01.00.02            | Atención de apelaciones.                       | SI                     | SI         | SI         | NO         | NO         | 3     | 1                    | 3           | NO           |
|                            |                            | PS06.02.                   | Gestión de Reclamos.              |                            |                            | PS06.02.00.01            | Atención del Libro de Reclamaciones.           | SI                     | NO         | SI         | NO         | NO         | 2     | 3                    | 6           | NO           |

| NIVEL 0                    |                            | NIVEL 1                    |                            | NIVEL 2                    |                            | PROCEDIMIENTOS           |   | CRITERIOS PRIORIZACIÓN |            |            |            |            |       | PONDERACIÓN          |             | PRIORIZACIÓN |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|---|------------------------|------------|------------|------------|------------|-------|----------------------|-------------|--------------|
| Código del proceso Nivel 0 | Nombre del proceso Nivel 0 | Código del proceso Nivel 1 | Nombre del proceso Nivel 1 | Código del proceso Nivel 2 | Nombre del proceso Nivel 2 | Código del Procedimiento | Nombre del Procedimiento                                    | Criterio 1             | Criterio 2 | Criterio 3 | Criterio 4 | Criterio 5 | Total | Prioridad (1, 3 ó 5) | Ponderación | ¿Priorizado? |
|                            |                            | PS06.03                    | Atención y orientación.    |                            |                            | PS06.03.00.01            | Atención de solicitudes de acceso a la información pública. | SI                     | SI         | SI         | SI         | SI         | 5     | 5                    | 25          | SI           |
|                            |                            |                            |                            |                            |                            | PS06.03.00.02            | Atención de consultas presenciales, telefónicas y web.      | SI                     | SI         | NO         | NO         | SI         | 3     | 5                    | 15          | SI           |
|                            |                            |                            |                            |                            |                            | PS06.03.00.03            | Registro de visitas a la SUCAMEC.                           | NO                     | NO         | SI         | NO         | NO         | 1     | 3                    | 3           | NO           |

## 8. PROCEDIMIENTOS PRIORIZADOS

| NIVEL 0                    |                            | NIVEL 1                    |                            | NIVEL 2                    |                           | PROCEDIMIENTOS           |   |
|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------------|---|
| Código del proceso Nivel 0 | Nombre del proceso Nivel 0 | Código del proceso Nivel 1 | Nombre del proceso Nivel 1 | Código del proceso Nivel 2 | Nombre el proceso Nivel 2 | Código del Procedimiento | Nombre del Procedimiento                                    |
| PS06.                      | Atención a la ciudadanía.  | PS06.03.                   | Atención y orientación.    |                            |                           | PS06.03.00.01.           | Atención de solicitudes de acceso a la información pública. |
|                            |                            |                            |                            |                            |                           | PS06.03.00.02.           | Atención de consultas presenciales, telefónicas y web.      |


**9. PROCESO PS06 ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**



**10. FICHA TÉCNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS**

**1. FICHA DE PROCEDIMIENTO:**

|  |                    |
|--|--------------------|
| <b>Código:</b> PS06.03.00.01.  | <b>Versión:</b> 01 |
| <b>Nombre del procedimiento:</b> Atención de solicitudes de acceso a la información pública. |                    |

|                       | Unidad de organización  | Firma y sello  |
|-----------------------|---|--|
| <b>Elaborado por:</b> | Gerencia General - Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano. | <br>-----<br><b>Andersson Marcelo Pomiano</b><br>Coordinador de Tramite Documentario, Atención al Usuario y Acervo Documentario (e) |
| <b>Revisado por:</b>  | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.  |  |
| <b>Aprobado por:</b>  | Gerencia General.   |  |

| Control de cambios |                           |                        |
|--------------------|---------------------------|------------------------|
| Versión            | Sección del procedimiento | Descripción del cambio |
|                    |                           |                        |
|                    |                           |                        |

|  |
|--|
| <b>Objetivo del procedimiento:</b>   |
| Brindar una atención oportuna y eficiente a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas ante la SUCAMEC, a través de los distintos canales de atención (físico y virtual), con la finalidad de promover una cultura de transparencia en la entidad. |

|  |
|--|
| <b>Alcance del procedimiento:</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Superintendencia Nacional.</li> <li>- Gerencia General.</li> <li>- Unidades de organización de la SUCAMEC.</li> </ul> |

**Base normativa:**

- 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.
- 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.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 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.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2018-IN.
- 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.
- 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 Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC”, aprobada por Resolución N° 872-2016-SUCAMEC-SN.

**Siglas y definiciones:****Siglas:**

- 1) UFNO TD: Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano.
- 2) U.O.: Unidades de Organización.
- 3) SN: Superintendencia Nacional.
- 4) GG: Gerencia General.
- 5) TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos.

**Definiciones:**

- 1) Procedimiento administrativo: Es un conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades que culminan en la emisión de un acto administrativo produciéndose efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de la ciudadanía.
- 2) Acceso a la información pública: Es un derecho fundamental reconocido en la Constitución Política del Perú, por el cual toda persona tiene derecho a solicitar sin expresión de causa la información que ha sido creada, obtenida o que se encuentre en posesión o bajo control de la SUCAMEC, salvo expresamente exceptuada por ley.
- 3) Información pública: Es aquella contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, siempre que haya sido creado u obtenido por la SUCAMEC o que se encuentre en su posesión o bajo control y no esté comprendida en las excepciones previstas en el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- 4) Expediente: Es el conjunto de los documentos que corresponden a un determinado proceso.
- 5) Registro: Numeración secuencial que se le brinda a un expediente en el sistema CYDOC.

- 6) Administrado o usuario: Persona natural o jurídica sujeta a las Administraciones públicas.
- 7) Plataforma SEL: Es una plataforma digital que permite a los usuarios registrarse para realizar consultas de información propia y trámites de manera virtual.
- 8) Mesa de partes presencial: Lugar físico para la recepción de la documentación de los usuarios.
- 9) Mesa de partes virtual: Sistema de correo electrónico utilizado para la recepción de la documentación virtual de los usuarios.
- 10) Ventanilla virtual: Es un servicio incluido en la plataforma SEL que permite a los usuarios ingresar sus solicitudes de procedimientos TUPA de manera virtual.

**Requisitos para iniciar el procedimiento:**

| Descripción del requisito                       | Fuente   |
|---|--|
| - Solicitud de acceso a la información pública. | - Administrado o ciudadano.<br>- Entidades del estado. |

**Actividades**

| Nº | Descripción de la actividad   | Unidad de Organización | Responsable             |
|----|---|------------------------|-------------------------|
|    | <p><b>Inicio:</b><br/>El administrado o ciudadano puede presentar solicitud a través de cualquiera de los tres (3) canales de atención: mesa de partes presencial, mesa de parte virtual (mesadepartes@SUCAMEC.gob.pe) o plataforma SEL.</p> <p><b>Canales de atención:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de partes presencial: Continuar con la actividad 1.</li> <li>• Mesa de partes virtual: Continuar con la actividad 2.</li> <li>• Ventanilla virtual (Plataforma SEL): Continuar con la actividad 3.</li> </ul> | -                      | -                       |
| 1  | <p>Recibir la solicitud física del administrado o ciudadano.</p> <p>→ Continuar con la actividad 4.</p>   | UFNO TD/GG             | Asistente de ventanilla |
| 2  | <p>Recibir la solicitud virtual del administrado o ciudadano vía correo electrónico (mesadepartes@SUCAMEC.gob.pe). Se puede recibir por correo un solo archivo PDF con un máximo de 10 Mb.</p> <p>→ Continuar con la actividad 4.</p>   | UFNO TD/GG             | Asistente de ventanilla |
| 3  | <p>Recibir la solicitud del administrado o ciudadano vía plataforma SUCAMEC en Línea de la página web, se puede recibir varios archivos, los archivos escaneados que se van a subir deben tener un peso máximo 130 Kb por hoja.</p>   | UFNO TD/GG             | Asistente de ventanilla |



|   |   |            |                         |
|---|---|------------|-------------------------|
|   | Para que el administrado o ciudadano pueda registrar su solicitud por la plataforma SEL, previamente debe contar con usuario en la plataforma SEL.  |            |                         |
| 4 | <p>Verificar la conformidad de la solicitud con respecto a los requisitos básicos del TUO de la Ley N° 27444 y TUO de la Ley N° 27806.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Verificar que la solicitud (Carta o FUT) y los documentos adjuntos estén firmados y correctamente llenados (Para documentos que sean presentados de manera presencial se verifica la firma original).</li> <li>– Verificar que la persona esté identificada, y que el documento presentado sea original (Sólo para presencial).</li> <li>– Verificar el medio de respuesta por el que se va a enviar la información solicitada al administrado o ciudadano.</li> </ul> <p>Nota: En el caso se tenga observaciones, estas serán comunicadas al administrado según el medio de ingreso.</p> | UFNO TD/GG | Asistente de ventanilla |
|   | <p><b>¿Se encontraron observaciones?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Canal de atención: <ul style="list-style-type: none"> <li>Mesa de partes presencial: Continuar con la actividad 5.</li> <li>Mesa de partes virtual: Continuar con la actividad 6.</li> <li>Ventanilla virtual (Plataforma SEL): Continuar con la actividad 7.</li> </ul> </li> <li>• No: Continuar con la actividad 10.</li> </ul>  | -          | -                       |
| 5 | <p>Indicar al administrado o ciudadano que realice la corrección, se comunica la observación para que sea subsanada en el momento.</p> <p><b>Fin del Procedimiento.</b></p>   | UFNO TD/GG | Asistente de ventanilla |
| 6 | <p>Remitir correo al administrado o ciudadano indicando la observación encontrada, se va a detallar una a una las observaciones para que sean corregidas por el administrado o ciudadano.</p> <p><b>Fin del Procedimiento.</b></p>  | UFNO TD/GG | Asistente de ventanilla |
| 7 | <p>Observar la solicitud a través de la ventanilla virtual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Detallar una a una las observaciones por la ventanilla virtual - Plataforma SEL.</li> <li>– Indicar al administrado o ciudadano el plazo de 48 horas para subsanación.</li> </ul> <p><i>Se espera un máximo de 48 horas, para determinar qué actividades seguir.</i></p>   | UFNO TD/GG | Asistente de ventanilla |

|    |   |            |                         |
|----|---|------------|-------------------------|
|    | <p><b>¿Administrado o ciudadano subsanó observaciones dentro del plazo de 48 horas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí: Continuar con actividad 9.</li> <li>• No: Continuar con actividad 8.</li> </ul>  | -          | -                       |
| 8  | <p>Archivar solicitud.</p> <p>Si el administrado o ciudadano no presento la subsanación de observaciones dentro de las 48 horas, el sistema SEL va a archivar de manera automática la solicitud.</p> <p><b>Fin del Procedimiento.</b></p>   | UFNO TD/GG | Asistente de ventanilla |
| 9  | <p>Verificar que se hayan subsanado las observaciones, mediante el sistema SEL.</p>   | UFNO TD/GG | Asistente de ventanilla |
| 10 | <p>Registrar la solicitud en el sistema y derivar al coordinador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Registrar la solicitud, según corresponda:</li> </ul> <p>Mesa de partes virtual, presencial: Registrar en el sistema CYDOC la información del administrado o ciudadano, indicar qué se está solicitando, cliente, cantidad de folios.</p> <p>Ventanilla virtual: Los datos ya están ingresados por el administrado o ciudadano en el sistema SEL al momento de realizar su solicitud (Datos del administrado, datos del procedimiento), estos datos se exportan de manera automática al sistema CYDOC. El Asistente de ventanilla va a proceder a revisar y verificar estos datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Derivar el expediente por el CYDOC al Coordinador de la UFNOTD, responsable de atender el Acceso a la Información Pública, o a quien determine éste último.</li> <li>– En caso la solicitud sea presencial, se va a trasladar el expediente en físico al Coordinador.</li> </ul> | UFNO TD/GG | Asistente de ventanilla |
| 11 | <p>Comunicar al administrado o ciudadano el número de expediente, según el canal de atención por el que ingresó el expediente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Mesa de partes presencial: Imprimir cargo y se lo entrega al administrado o ciudadano.</li> <li>– Mesa de partes virtual: Remite correo indicando el número de expediente generado.</li> <li>– Plataforma SEL: Notifica el número de expediente a través de la bandeja de la ventanilla virtual.</li> </ul>   | UFNO TD/GG | Asistente de ventanilla |

|    |   |            |                                     |
|----|---|------------|-------------------------------------|
| 12 | <p>Proyectar y enviar memorando u otro documento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Revisar solicitud.</li> <li>– Proyectar memorando u otro documento.</li> <li>– Derivar mediante el sistema CYDOC a la Unidad de Organización poseedora de la información para su atención correspondiente.</li> <li>– En caso la solicitud sea presencial, se va a trasladar el expediente en físico a la U.O. correspondiente.</li> </ul> <p><b>→ Continuar en paralelo con las actividades 13 y 14.</b></p>  | UFNO TD/GG | Coordinador de trámite documentario |
| 13 | <p>Realizar el seguimiento posterior de la solicitud, para la atención de la solicitud dentro del plazo establecido en el TUO de la Ley N° 27806 (10 días hábiles).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– En caso la U.O. necesitara de un plazo mayor para atender la solicitud, se deberá comunicar al administrado dentro de los dos (02) días hábiles de presentada su solicitud, la ampliación de plazo para remitir la información, de acuerdo con lo solicitado por la Unidad de Organización; según sea el caso.</li> <li>– Remitir memorandos reiterativos a las U.O., en caso no cumplan los plazos otorgados por la UFNOTD.</li> </ul> <p><b>→ Continuar con la actividad 19.</b></p> | UFNO TD/GG | Coordinador de trámite documentario |
| 14 | <p>Recibir la solicitud de la información y derivar para su atención:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibir la solicitud vía CYDOC.</li> <li>– Derivar a el/ la Jefe/a o Gerente de la U.O. de atender la solicitud. En caso la solicitud sea presencial, se va a trasladar el expediente en físico al responsable de atender la solicitud en la U.O.</li> </ul>   | U.O.       | Asistente administrativo            |
| 15 | <p>Asignar el servidor público para su atención y derivar expediente.</p>   | U.O        | Jefe/ Gerente                       |
| 16 | <p>Atender la solicitud de información.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Evaluar solicitud y ubicar información.</li> <li>– Elaborar informe de respuesta atendiendo lo solicitado (representante de la U.O.).</li> <li>– Derivar al Jefe/ Gerente.</li> </ul>  | U.O.       | Responsable de atender la solicitud |
| 17 | <p>Firmar el documento de respuesta y derivar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Revisar el documento de respuesta.</li> <li>– Firmar el documento de respuesta y derivar al Asistente técnico administrativo.</li> </ul>  | U.O        | Jefe/ Gerente                       |
| 18 | <p>Derivar informe al coordinador de UFNOTD.</p>  | U.O.       | Asistente administrativo            |

|    |   |            |                                     |
|----|---|------------|-------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibir, registrar documento de respuesta y derivar vía sistema CYDOC.</li> <li>– En caso la solicitud sea presencial, trasladar el expediente a la UFNOTD.</li> <li>– Cuando solicitan copia física, certificada o CD, se va a entregar de manera física estos archivos a la UFNOTD.</li> </ul>   |            |                                     |
| 19 | <p>Recibir y verificar el Informe de respuesta, que cumpla con la remisión de la información solicitada por el administrado o ciudadano.</p> <p>En caso se tenga observación al Informe de respuesta (Información incompleta o distinta a la solicitada por el administrado o ciudadano) se va a devolver el documento para su subsanación.</p>   | UFNO TD/GG | Coordinador de trámite documentario |
| 20 | <p>Determinar el costo de reproducción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Determinar el costo de reproducción: Para solicitud de copia simple, copia certificada o CD, el costo dependerá del tipo de archivo solicitado. Para solicitud de información pública creada u obtenida por la entidad, se remite por correo electrónico, sin costo alguno.</li> <li>– Luego de ello se procede a notificar al administrado o ciudadano según corresponda, para la notificación vía correo electrónico se verificará que el administrado o ciudadano haya consignado en la solicitud esta información, caso contrario se procederá a notificar de manera física mediante courier.</li> </ul> | UFNO TD/GG | Coordinador de trámite documentario |
|    | <p><b>¿Tiene costo de reproducción?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No: <ul style="list-style-type: none"> <li>¿La solicitud tiene correo electrónico?</li> <li>Si: Continuar con la actividad 21.</li> <li>No: Continuar con la actividad 22.</li> </ul> </li> <li>• Si: <ul style="list-style-type: none"> <li>¿La solicitud tiene correo electrónico?</li> <li>Si: Continuar con la actividad 23.</li> <li>No: Continuar con la actividad 24.</li> </ul> </li> </ul>  |            |                                     |
| 21 | <p>Enviar información por correo electrónico. Si el administrado solicita envío de información pública creada u obtenida por la entidad, que se encuentre en su posesión o bajo su control y además se tiene consignado su correo electrónico en la solicitud se remitirá por correo electrónico esta información, sin costo alguno.</p> <p><b>→ Continuar con la actividad 26.</b></p>   | UFNO TD/GG | Coordinador de trámite documentario |
| 22 | <p>Elaborar oficio de respuesta con la información solicitada.</p>  | UFNO TD/GG | Coordinador de trámite documentario |

|    |   |            |                                     |
|----|---|------------|-------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborar el oficio de respuesta, para solicitudes que no tienen consignado el correo electrónico del solicitante.</li> <li>– Elaborar la cédula de notificación.</li> <li>– Ensobrar el oficio y colocar la cédula de notificación, engrapada en el sobre.</li> <li>– Realizar mensajería en sistema Cydoc.</li> <li>– Entregar sobre a mensajería.</li> </ul>   |            |                                     |
|    | <p><b>Ir al subprocedimiento “PS05.01.00.05. Notificación”.</b></p> <p>Entregar al administrado el oficio de respuesta mediante motorizado o la empresa de courier según corresponda.</p> <p><b>→ Continuar con la actividad 26.</b></p>  | UFNO TD/GG |                                     |
| 23 | <p>Remitir correo con el costo de reproducción</p> <p>Si el administrado solicita copia simple, copia certificada o CD y se tiene consignado el correo electrónico del solicitante, se remite mediante correo electrónico el costo de reproducción (Depende del tipo de archivo solicitado).</p> <p><i>Luego que el administrado se presenta en la entidad con comprobante pago en el Banco de la Nación.</i></p> <p><b>→ Continuar con actividad 25.</b></p>                   | UFNO TD/GG | Coordinador de trámite documentario |
| 24 | <p>Elaborar oficio indicando costo de reproducción.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Elaborar oficio indicando el costo de reproducción, para solicitudes que no tienen consignado el correo electrónico del solicitante.</li> <li>– Elaborar cédula de notificación.</li> <li>– Ensobrar el oficio y colocar la cédula de notificación, engrapada en el sobre.</li> <li>– Realizar mensajería en sistema Cydoc.</li> <li>– Entregar sobre a mensajería.</li> </ul> | UFNO TD/GG | Coordinador de trámite documentario |
|    | <p><b>Ir al subprocedimiento “PS05.01.00.05. Notificación”.</b></p> <p>Entregar al administrado el oficio de respuesta mediante motorizado o la empresa de courier según corresponda.</p> <p><i>Luego que el administrado se presenta en la entidad con comprobante pago en el Banco de la Nación.</i></p> <p><b>→ Continuar con la actividad 25.</b></p>   | UFNO TD/GG |                                     |
| 25 | <p>Recibir y verificar el costo de cancelación y notificar al administrado o ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibir y verificar la cancelación del costo de reproducción.</li> <li>– Entregar al administrado el Acta de entrega de la información pública para su llenado correspondiente.</li> </ul>   | UFNO TD/GG | Coordinador de trámite documentario |

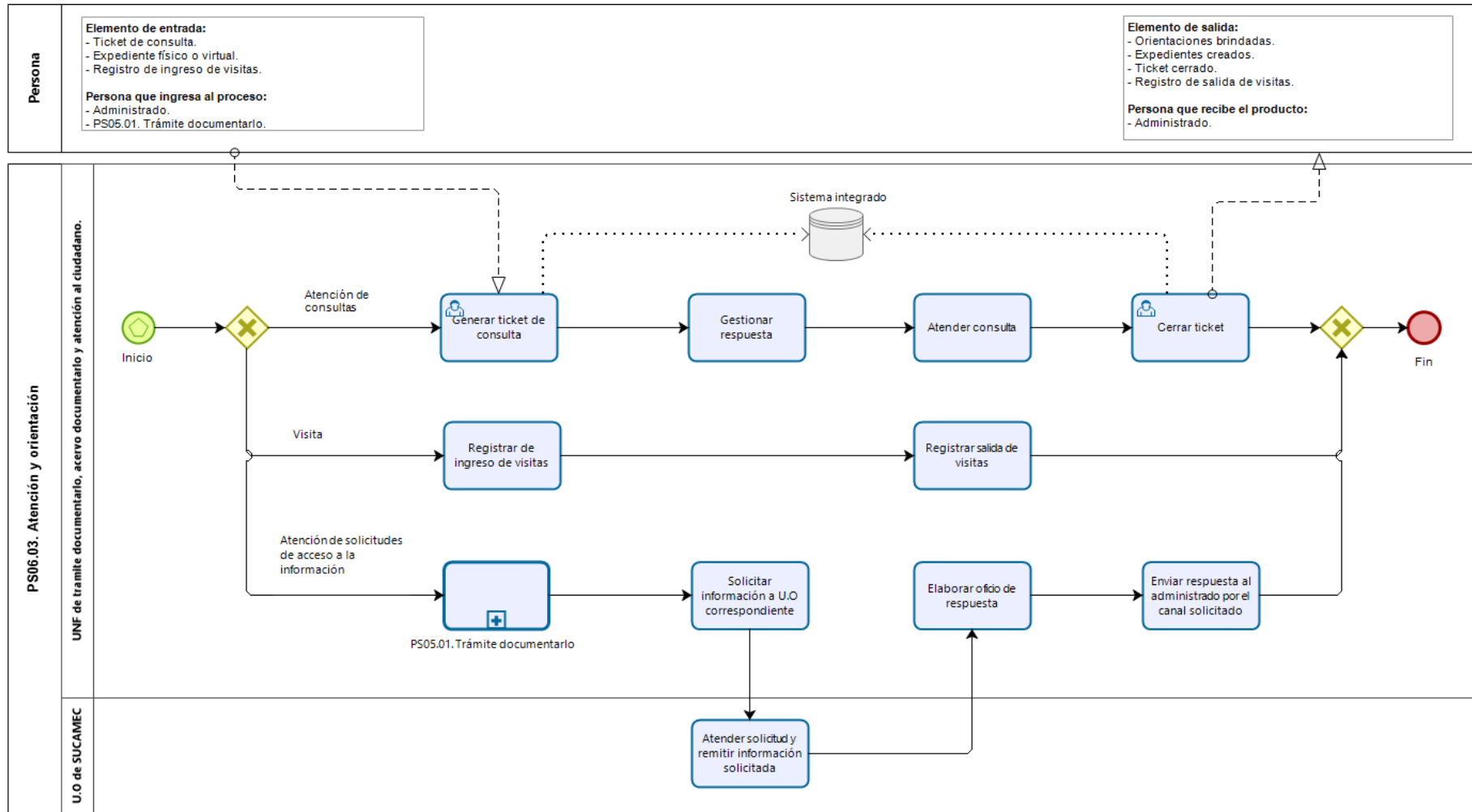
|    |   |            |                                     |
|----|---|------------|-------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"><li>– Entregar la información solicitada por el administrado.</li></ul>   |            |                                     |
| 26 | Archivar expediente. <ul style="list-style-type: none"><li>– Ingresar comprobante de pago en el sistema CYDOC.</li><li>– Archivar expediente en el sistema.</li></ul> | UFNO TD/GG | Coordinador de trámite documentario |

**Fin del procedimiento.****Documentos que se generan:**

- Cargos de entrega de atención de solicitud.
- Memorandos.
- Expedientes.

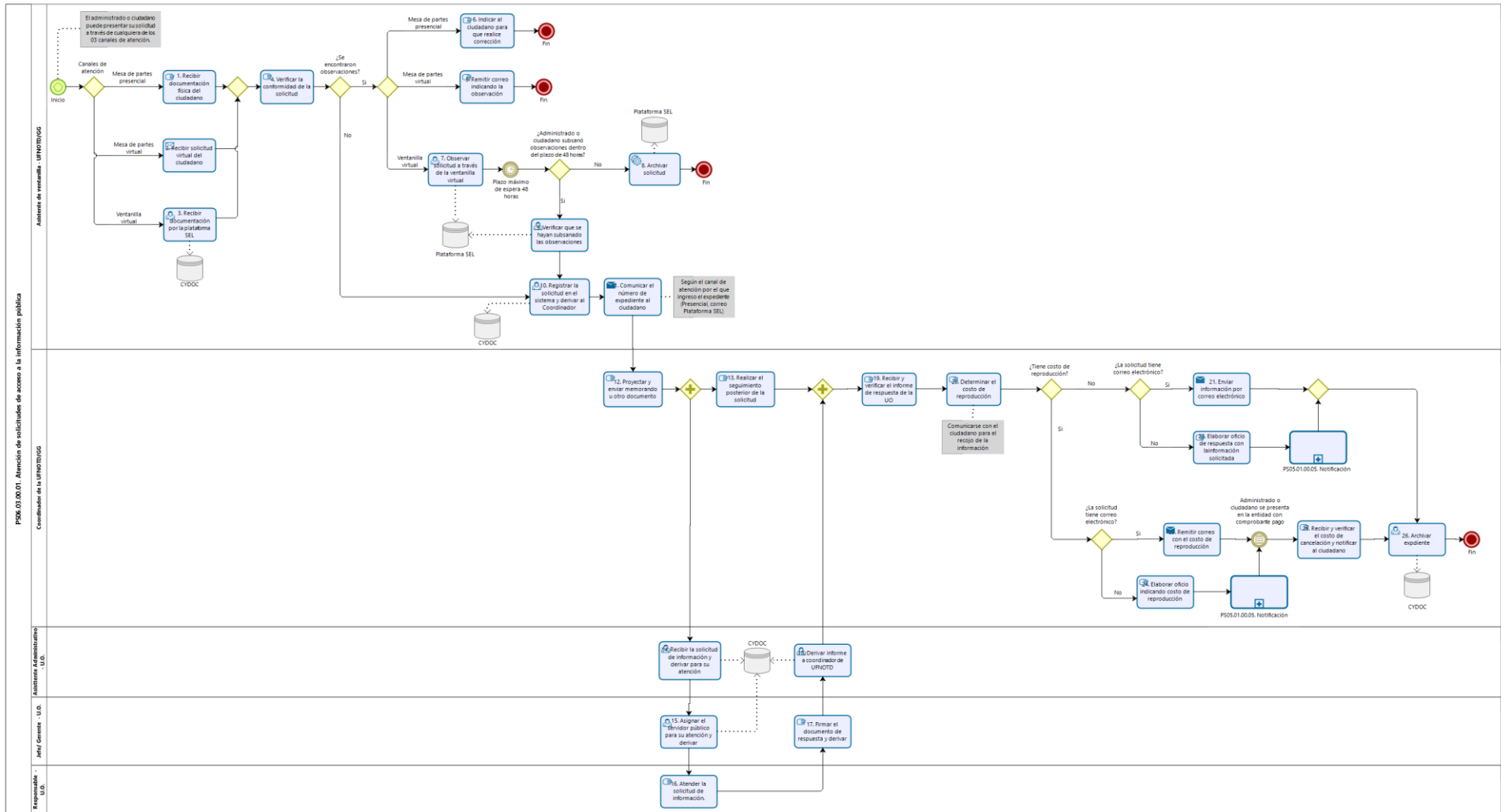
**Proceso relacionado:** PS06.03. Atención y orientación.

**2. DIAGRAMA DEL PROCESO: PS06.03. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN.**





**3. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: PS06.03.00.01 ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**



**1. FICHA DE PROCEDIMIENTO:**

**Código:** PS06.03.00.02.

**Versión:** 01

**Nombre del procedimiento:** Atención de consultas presenciales, telefónicas y web.

|                       | Unidad de Organización  | Firma y sello  |
|-----------------------|---|--|
| <b>Elaborado por:</b> | Gerencia General - Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano. | <br>-----<br><b>Andersson Marcelo Pomiano</b><br>Coordinador de Tramite Documentario, Atención al Usuario y Acervo Documentario (e) |
| <b>Revisado por:</b>  | Oficina General de Planeamiento y Presupuesto   |  |
| <b>Aprobado por:</b>  | Gerencia General  |  |

**Control de cambios**

| Versión | Sección del procedimiento | Descripción del cambio |
|---------|---------------------------|------------------------|
|         |                           |                        |
|         |                           |                        |

**Objetivo del procedimiento:**

Brindar una atención eficiente a los administrados o ciudadanos respecto a las consultas que puedan realizar a través de nuestros canales de atención.

**Alcance del procedimiento:**

- Superintendencia Nacional.
- Gerencia General.
- Unidades de organización de la SUCAMEC.

**Base normativa:**

- 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.
- Ley N° 30299, Ley de armas de fuego, municiones, explosivos, productos pirotécnicos y materiales relacionados de uso civil.
- Ley N° 28879, Ley de Servicios de Seguridad Privada.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- 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.
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2018-IN.

**Siglas y definiciones:****Siglas:**

- 1) UFNO TD: Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano.
- 2) U.O.: Unidades de Organización.
- 3) SN: Superintendencia.
- 4) GG: Gerencia General.
- 5) CYDOC: Sistema de Gestión de expedientes.
- 6) TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos.
- 7) SI: Sistema Integrado.

**Definiciones:**

- 1) Procedimiento administrativo: Es un conjunto de actos y diligencias tramitados ante las entidades que culminan en la emisión de un acto administrativo produciéndose efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de la ciudadanía.
- 2) Expediente: Es el conjunto de los documentos que corresponden a un determinado proceso.
- 3) Registro: Numeración secuencial que se le brinda a un expediente en el sistema CYDOC.
- 4) Administrado o usuario: Persona natural o jurídica sujeta a las Administraciones públicas.
- 5) Plataforma SEL: Es una plataforma digital que permite a los usuarios registrarse para realizar consultas de información propia y trámites de manera virtual.
- 6) Mesa de partes presencial: Lugar físico para la recepción de la documentación de los usuarios.
- 7) Mesa de partes virtual: Sistema de correo electrónico utilizado para la recepción de la documentación virtual de los usuarios.
- 8) Ventanilla virtual: Es un servicio incluido en la plataforma SEL que permite a los usuarios ingresar sus solicitudes de procedimientos TUPA de manera virtual.
- 9) Página web: Espacio electrónico donde se encuentra contenida la información de la entidad.
- 10) Call center: Área que brinda el servicio de recepción de llamadas y atención de consultas que ingresan por medio de la página web y WhatsApp.

**Requisitos para iniciar el procedimiento:**

| Descripción del requisito   | Fuente                     |
|---|----------------------------|
| Consultas ciudadanas:<br>- Ingreso de llamada telefónica o WhatsApp<br>- Consulta en la página WEB<br>- Consulta presencial en ventanilla | - Administrado o ciudadano |

**Actividades**

| Nº | Descripción de la actividad – Consultas WEB   | Unidad de Organización | Responsable             |
|----|---|------------------------|-------------------------|
|    | <p><b>Inicio:</b></p> <p>El administrado o ciudadano puede realizar sus consultas a través de cualquiera de los tres (3) canales de atención: Presencial, Telefónica/ WhatsApp o Página WEB.</p> <p>Las consultas de expedientes e informes se atienden de manera presencial, las consultas generales de procedimientos se atienden vía telefónica, whatsapp y por la página web.</p> <p><b>Canales de atención:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial: Continuar con la actividad 1.</li> <li>• Telefónica y WhatsApp: Continuar con la actividad 3.</li> <li>• Página Web:<br/>               Administrado o ciudadano ingresa la solicitud por la página Web: Continuar con la actividad 8.<br/>               U.O. reenvían correo de consulta del administrado o ciudadano: Continuar con la actividad 6.</li> </ul> |                        |                         |
| 1  | <p>Recibir y orientar al administrado o ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Saludar al administrado o ciudadano.</li> <li>– Preguntar en qué se le puede ayudar.</li> <li>– Dirigir al administrado o ciudadano hacia el módulo de atención de consultas presenciales (Atención al ciudadano) e indicarle que espere su turno.</li> </ul> <p><i>Administrado o ciudadano espera su turno.</i></p> <p><b>→ Continuar con actividad 2.</b></p>  | UFNO TD/GG             | Orientador              |
| 2  | <p>Atender al administrado o ciudadano, llamando por orden de llegada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibir y saludar al administrado o ciudadano.</li> <li>– Preguntar cuál es la consulta.</li> </ul> <p><b>→ Continuar con actividad 4.</b></p>  | UFNO TD/GG             | Auxiliar de call center |

|    |  |            |                         |
|----|--|------------|-------------------------|
| 3  | <p>Atender la llamada telefónica o mensaje de texto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Saludar al administrado o ciudadano.</li> <li>– Identificarse y preguntarle cual es la consulta.</li> </ul> <p><b>→ Continuar con actividad 4.</b></p>   | UFNO TD/GG | Auxiliar de call center |
| 4  | <p>Solicitar los datos al administrado o ciudadano e información a consultar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Solicitar los datos al administrado o ciudadano: Nombre, DNI o RUC, número de expediente, correo electrónico, número telefónico.</li> <li>– Solicitar información a consultar.</li> </ul>   | UFNO TD/GG | Auxiliar de call center |
| 5  | <p>Generar ticket de consulta en el sistema integrado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificar las consultas de los administrados o ciudadanos recibidas (Presencial, vía telefónica o whatsapp).</li> <li>– Generar un ticket en el sistema integrado por cada consulta recibida.</li> </ul> <p><b>→ Continuar actividad 10.</b></p>   | UFNO TD/GG | Auxiliar de call center |
| 6  | <p>Recibir y enviar consultas de los administrado o ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recibir el correo electrónico de las unidades orgánicas de SUCAMEC con las consultas de los administrados o ciudadanos.</li> <li>– Re-enviar los correo recibidos al Gestor de call center.</li> </ul>   | UFNO TD/GG | Coordinador UFNO TD     |
| 7  | <p>Generar tickets y asignarlos a los Auxiliares de call center.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Identificar las consultas de los administrados o ciudadanos recibidas en la página web.</li> <li>– Generar un ticket en el sistema integrado por cada consulta recibida, con el usuario web.</li> <li>– Distribuir equitativamente los tickets generados y asignarlos a los Auxiliares de call center encargados de atender los tickets, vía correo electrónico.</li> </ul> <p><b>→ Continuar actividad 9.</b></p> | UFNO TD/GG | Gestor de call center   |
| 8  | <p>Generar tickets de consulta. Luego que el administrado o ciudadano ingresa la solicitud por la página web, el Sistema integrado genera de manera automática el ticket de consulta.</p>  | UFNO TD/GG | Auxiliar de call center |
| 9  | <p>Verificar en el sistema integrado los tickets asignados; para ello, procede a leer detenidamente cada uno de ellos para entender qué información requiere el administrado o ciudadano.</p>  | UFNO TD/GG | Auxiliar de call center |
| 10 | <p>Verificar en los sistemas la información solicitada, se verifica que esté actualizada y sea la necesaria para poder</p>   | UFNO TD/GG | Auxiliar de call center |

|    |   |            |                         |
|----|---|------------|-------------------------|
|    | <p>dar respuesta al ciudadano por el medio que realizó la consulta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– En el sistema integrado se verifica si el administrado o ciudadano tiene consultas registradas anteriormente, se verifica si el administrado o ciudadano ha sido notificado por la U.O., se verifica si ha generado citas para verificación o polígono, si el administrado o ciudadano está registrado en la plataforma SEL, y demás información básica.</li> <li>– En el CYDOC se verifica estatus del expediente ingresados por los administrado o ciudadano.</li> <li>– En la página web se verifica información de requisitos, resoluciones, vides tutoriales, enlaces</li> <li>– En las redes sociales se visualiza videos tutoriales.</li> </ul> |            |                         |
|    | <p><b>¿Se necesita información adicional de las U.O.?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí: Continuar con la actividad 11.</li> <li>• No: <ul style="list-style-type: none"> <li>Canal de atención:</li> <li>Presencial: Continuar con la actividad 16.</li> <li>Telefónico y WhatsApp: Continuar con la actividad 17.</li> <li>Página Web: Continuar con la actividad 18.</li> </ul> </li> </ul>  |            |                         |
| 11 | Solicitar la información a la U.O. correspondiente vía llamada telefónica o mediante correo electrónico.  | UFNO TD/GG | Auxiliar de call center |
|    | <p><b>¿U.O. atendió la consulta a UFNO TD?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si: Continuar con la actividad 15.</li> <li>• No: Continuar con la actividad 12.</li> </ul>   |            |                         |
| 12 | Derivar ticket a la U.O. por medio del sistema integrado a la persona designada del área, junto con la solicitud registrada.  | UFNO TD/GG | Auxiliar de call center |
| 13 | Atender ticket de atención, mediante correo o vía llamada telefónica, según la información que se tenga consignada en la solicitud.   | U.O.       | Responsables            |
| 14 | Cerrar el ticket de atención, en el sistema integrado.  | U.O.       | Responsables            |
|    | <b>Fin del procedimiento.</b>   |            |                         |
| 15 | Recibir y revisar la información recibida de la U.O., para responder la consulta del administrado o ciudadano por el medio que realizó la consulta.   | UFNO TD/GG | Auxiliar de call center |
|    | <p><b>¿Se necesita información adicional de las U.O.?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sí: Continuar con la actividad 11.</li> <li>• No: Canal de atención: <ul style="list-style-type: none"> <li>Presencial: Continuar con la actividad 16.</li> </ul> </li> </ul>  |            |                         |

|                               |   |            |                         |
|-------------------------------|---|------------|-------------------------|
|                               | <p>Telefónica y WhatsApp: Continuar con la actividad 17.<br/>Página Web: Continuar con la actividad 18.</p>   |            |                         |
| 16                            | <p>Responder consulta al administrado o ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dar respuesta en forma verbal.</li> <li>– Agradecer por la consulta realizada.</li> <li>– Despedir amablemente al administrado o ciudadano.</li> </ul> <p>→ Continuar con actividad 19.</p>                       | UFNO TD/GG | Auxiliar de call center |
| 17                            | <p>Responder la consulta o mensaje de texto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Dar respuesta en forma verbal o escrita según sea el caso.</li> <li>– Agradecer por su consulta realizada.</li> <li>– Despedir amablemente al administrado o ciudadano.</li> </ul> <p>→ Continuar con actividad 19.</p> | UFNO TD/GG | Auxiliar de call center |
| 18                            | <p>Remitir correo electrónico con la respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Detallar la respuesta.</li> <li>– Agradecer por la consulta realizada.</li> <li>– Despedir amablemente al administrado o ciudadano.</li> </ul> <p>→ Continuar con actividad 19.</p>                                  | UFNO TD/GG | Auxiliar de call center |
| 19                            | <p>Cerrar el ticket de atención en el sistema integrado.</p>  | UFNO TD/GG | Auxiliar de call center |
| <b>Fin del procedimiento.</b> |   |            |                         |

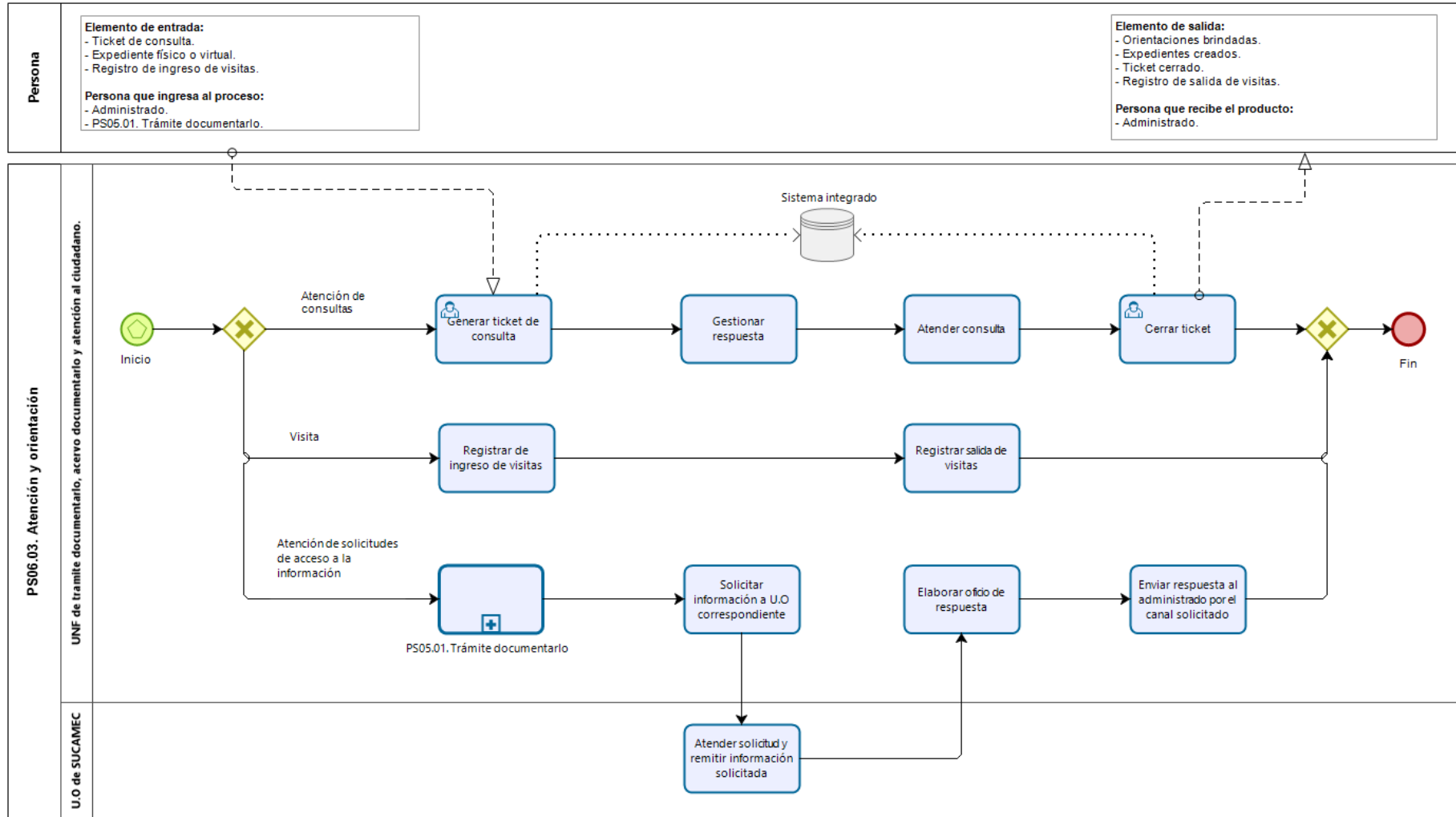
**Documentos que se generan:**

- Consulta atendida (Presencial, correo electrónico, llamada telefónica, mensaje de texto).
- Ticket atendido.

**Proceso relacionado:** PS06.03. Atención y orientación.



**2. DIAGRAMA DEL PROCESO: PS06.03. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN.**



**3. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: PS06.03.00.02 ATENCIÓN DE CONSULTAS PRESENCIALES, TELEFÓNICAS Y WEB.**

