

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

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO (MAPRO)
PROCESO PS08 GESTIÓN DE
COMUNICACIÓN E IMAGEN
INSTITUCIONAL**

**DUEÑO DEL PROCESO:
OFICINA DE COMUNICACIONES E IMAGEN
INSTITUCIONAL - OCIMIN**

**CÓDIGO: PE02.02-OGPP-DD-04
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	8
8. PROCEDIMIENTOS PRIORIZADOS	11
9. PROCESO PS08. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E IMAGEN.....	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.

La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional es el órgano encargado de la comunicación, difusión y marketing institucional; está a cargo de un Jefe y depende jerárquicamente de la Gerencia General, 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.

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 PS08. Gestión de comunicación e imagen institucional, cuyo dueño es la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, 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 Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, 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 Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, logrando una mayor eficiencia y eficacia en sus funciones.

Asimismo el MAPRO tiene múltiples beneficios, tales como:

- Formalizar y estandarizar los procedimientos del proceso PS08. Gestión de comunicación e imagen institucional.
- 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 Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, a fin de aplicar los procedimientos correspondientes.
- Facilitar el proceso de inducción, adiestramiento y orientación del nuevo personal que ingresa a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional 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 Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional, 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 (SUCAMEEC) 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 – SUCAMEEC.
- 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 desempeñan 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 PS08. Gestión de comunicación e imagen institucional o a la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional 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 PS08. Gestión de comunicación e imagen institucional 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 de proceso Nivel 0	Nombre Nivel 0	Código de proceso Nivel 1	Nombre Nivel 1	Código de proceso Nivel 2	Código de proceso Nivel 2	Código del Procedimiento	Código del Procedimiento	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5	Total	Prioridad (1, 3 ó 5)	Ponderación	¿Priorizado?
PS08	Gestión de comunicación e imagen institucional	PS08.01	Gestión de comunicación interna			PS08.01.00.01	Elaboración y difusión de mensajes en diversas plataformas de comunicación interna.	SI	NO	SI	SI	NO	3	5	15	SI
						PS08.01.00.02	Organización de eventos internos.	NO	SI	SI	No	NO	2	5	10	NO

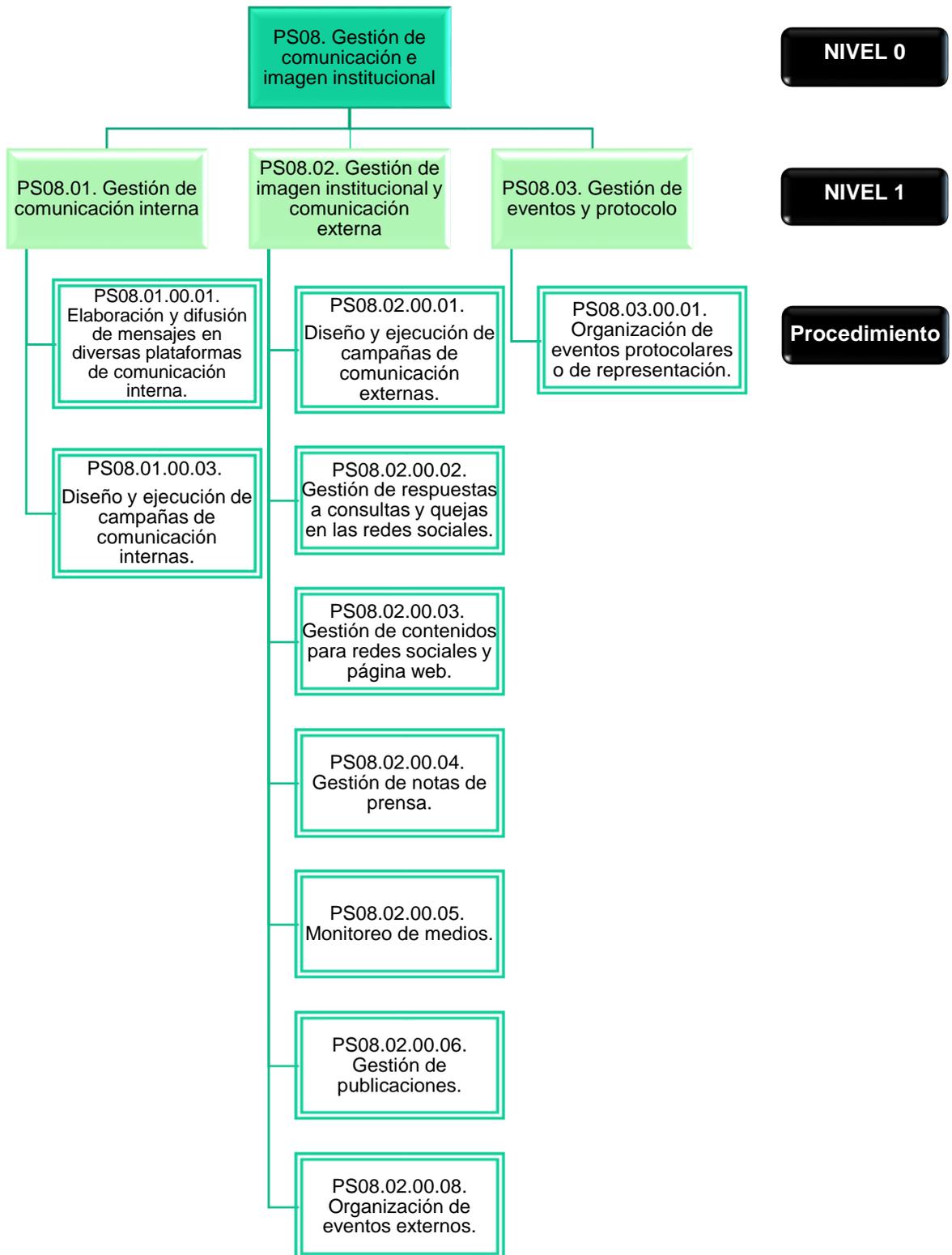
NIVEL 0		NIVEL 1		NIVEL 2		PROCEDIMIENTOS		CRITERIOS PRIORIZACIÓN						PONDERACIÓN		PRIORIZACIÓN
Código de proceso Nivel 0	Nombre Nivel 0	Código de proceso Nivel 1	Nombre Nivel 1	Código de proceso Nivel 2	Código de proceso Nivel 2	Código del Procedimiento	Código del Procedimiento	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5	Total	Prioridad (1, 3 ó 5)	Ponderación	¿Priorizado?
						PS08.01.00.03	Diseño y ejecución de campañas de comunicación internas.	SI	SI	SI	SI	NO	4	5	20	SI
						PS08.02.00.01	Diseño y ejecución de campañas de comunicación externas.	SI	SI	SI	SI	NO	4	5	20	SI
						PS08.02.00.02	Gestión de respuestas a las consultas ingresadas por redes sociales.	NO	SI	SI	SI	SI	4	5	20	SI
						PS08.02.00.03	Gestión de contenidos para redes sociales y página web.	SI	NO	SI	SI	NO	3	5	15	SI
						PS08.02.00.04	Gestión de notas de prensa.	SI	NO	SI	SI	NO	3	5	15	SI
						PS08.02.00.05	Monitoreo de medios.	SI	SI	SI	SI	NO	4	5	20	SI

NIVEL 0		NIVEL 1		NIVEL 2		PROCEDIMIENTOS		CRITERIOS PRIORIZACIÓN						PONDERACIÓN		PRIORIZACIÓN
Código de proceso Nivel 0	Nombre Nivel 0	Código de proceso Nivel 1	Nombre Nivel 1	Código de proceso Nivel 2	Código de proceso Nivel 2	Código del Procedimiento	Código del Procedimiento	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5	Total	Prioridad (1, 3 ó 5)	Ponderación	¿Priorizado?
						PS08.02.00.06	Gestión de publicaciones.	SI	NO	SI	SI	NO	3	5	15	SI
						PS08.02.00.07	Convocatoria de prensa.	SI	NO	SI	NO	NO	2	5	10	NO
						PS08.02.00.08	Organización de eventos externos.	SI	SI	SI	SI	NO	4	5	20	SI
		PS08.03	Gestión de eventos y protocolo			PS08.03.00.01	Organización de eventos protocolares o de representación.	NO	SI	SI	SI	NO	3	5	15	SI
						PS08.03.00.02	Participación en eventos organizados por otras instituciones.	NO	NO	SI	SI	NO	2	3	6	NO

8. PROCEDIMIENTOS PRIORIZADOS

NIVEL 0		NIVEL 1		NIVEL 2		PROCEDIMIENTOS	
Código de proceso Nivel 0	Nombre Nivel 0	Código de proceso Nivel 1	Nombre Nivel 1	Código de proceso Nivel 2	Nombre Nivel 2	Código del Procedimiento	Nombre del Procedimiento
PS08	Gestión de comunicación e imagen institucional	PS08.01	Gestión de comunicación interna			PS08.01.00.01	Elaboración y difusión de mensajes en diversas plataformas de comunicación interna.
						PS08.01.00.03	Diseño y ejecución de campañas de comunicación internas.
		PS08.02	Gestión de imagen institucional y comunicación externa			PS08.02.00.01	Diseño y ejecución de campañas de comunicación externas.
						PS08.02.00.02	Gestión de respuestas a las consultas ingresadas por redes sociales.
						PS08.02.00.03	Gestión de contenidos para redes sociales y página web.
						PS08.02.00.04	Gestión de notas de prensa.
						PS08.02.00.05	Monitoreo de medios.
		PS08.02.00.06	Gestión de publicaciones.			PS08.02.00.08	Organización de eventos externos.
PS08.03	Gestión de eventos y protocolo						

9. PROCESO PS08. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL



10. FICHA TÉCNICA DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. FICHA DE PROCEDIMIENTO:

Código: PS08.01.00.01.	Versión: 01
-------------------------------	--------------------

Nombre del procedimiento: Elaboración y difusión de mensajes en diversas plataformas de comunicación interna.

	Unidad de organización	Firma y sello
Elaborado por:	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.	
Revisado por:	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.	
Aprobado por:	Gerencia General.	

Control de cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio

Objetivo del procedimiento:

Adecuar los mensajes de comunicación interna en las diversas plataformas de difusión para mantener informado al público interno e identificarlo con la institución.

Alcance del procedimiento:

- Oficina General de Recursos Humanos.
- Oficina General de Administración.
- Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha Contra la Corrupción.
- Oficina General de Asesoría Jurídica.
- Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil.
- Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos.
- Gerencia de Seguridad Privada.
- Gerencia de Políticas.
- Gerencia de Control y Fiscalización.
- Órganos Desconcentrados.
- Gerencia General.
- Superintendencia Nacional.

Base normativa:

- Ley N° 30299, Ley de armas de fuego, municiones, explosivos, productos pirotécnicos y materiales relacionados de uso civil.
- Ley N° 28874, Ley que Regula la Publicidad Estatal.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Reglamento de Organización y Funciones de la SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-IN, modificado mediante Decreto Supremo N° 017-2013-IN.
- Directiva N° 015-2016-IN/OGCI “Lineamientos en materia de comunicaciones e imagen institucional del Sector Interior”, aprobada por Resolución Ministerial N° 0841-2016-IN.
- 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”, aprobada por Resolución de Superintendencia N° 005-2014/SUCAMEC.
- Manual de Identidad Visual de la SUCAMEC, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 108-2015-SUCAMEC-SN.

Siglas y definiciones:**Siglas**

- 1) OCIMIN: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- 2) PEI: Plan Estratégico Institucional.
- 3) POI: Plan Operativo Institucional.
- 4) O.D.: Órganos desconcentrado.
- 5) U.O.: Unidades orgánicas.

Definiciones

- 1) Call to action: Significa “llamada a la acción” y ese mismo es el objetivo de su uso, indicarle a una persona cuál es el próximo paso que debe realizar en una determinada situación.
- 2) Brief: Documento informativo que contiene la información imprescindible para poder empezar a planificar o ejecutar un proyecto.
- 3) Lluvia de ideas: Herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre determinado tema.
- 4) Titular: Enunciado que anuncia y encabeza una información y resume de forma sucinta el contenido de la misma.
- 5) Bajada: Ampliación del contenido sugerido por el titular, adelantando algunos pormenores.

6) Slogan: Frase publicitaria corta y contundente que resume el beneficio del producto y/o servicio.

Requisitos para iniciar el procedimiento:	
Descripción del requisito	Fuente
Programación de campañas alineadas al PEI y POI.	– OCIMIN (Plan anual de comunicaciones).
Solicitud de difundir información.	– U.O. – O.D.
Necesidad de difundir información.	– OCIMIN.

Actividades			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	Comunicar a la OCIMIN la necesidad de informar sobre determinada acción que se desee dar a conocer al público interno o externo, a través de un correo electrónico o mediante memorando dirigido a la jefatura. Previo al envío de la solicitud, el solicitante previamente debe coordinar la aprobación de esta con su jefe inmediato.	U.O. / O.D.	Solicitante
2	Revisar solicitud. Se revisa de qué trata la solicitud para identificar a qué público va dirigido el mensaje.	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna
3	Responder el correo enviando el formato del brief de la OCIMIN para ser completado. Se envía el correo dirigido al solicitante, con copia a su jefe directo y a el/la Jefe/a de OCIMIN. Nota: El formato de brief contiene los siguientes ítems a ser contestados: objetivos (general y específicos), públicos, mensajes claves, lo que se busca transmitir y referencias.	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna
4	Enviar el brief correspondiente debidamente completado. – Completar información en el brief. – Enviar el documento vía correo electrónico	U.O. / O.D.	Solicitante
5	Realizar coordinaciones con el solicitante de la U.O., vía correo electrónico, teléfono o Whatsapp. Los pormenores de los mensajes se tratan por estos medios.	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna
6	Elaborar el concepto creativo de los mensajes a través de un brief. Para ello, se elabora un documento que aterriza los mensajes y lo que se busca transmitir con ellos	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales

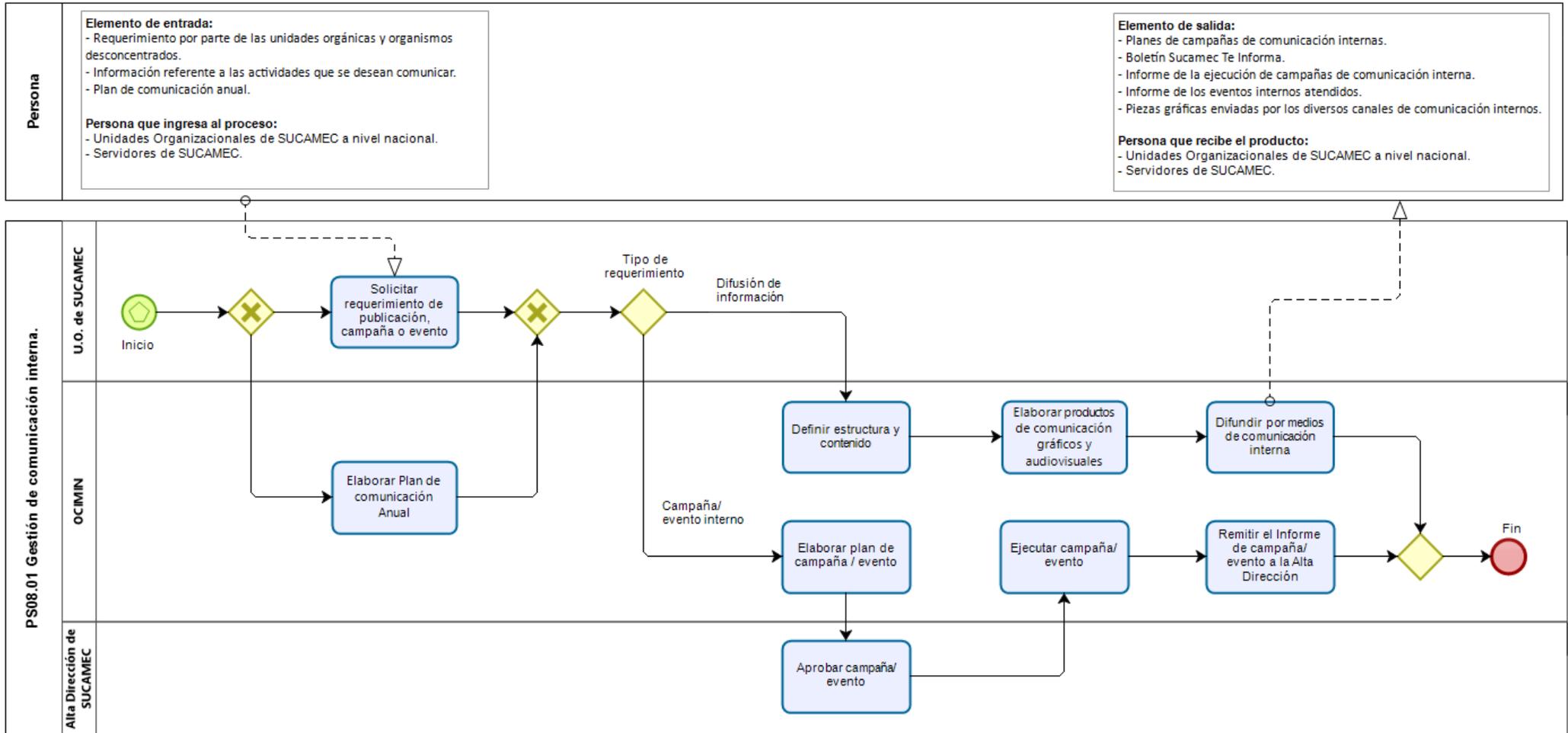
	(Microsoft Office) y se envía al Productor de contenidos audiovisuales para que realice el diseño correspondiente.		y comunicación interna
7	Diseñar el concepto creativo del mensaje. El Productor de contenidos audiovisuales diseña el concepto creativo con programas de diseño gráfico. (Illustrator y Photoshop).	OCIMIN	Productor de contenidos audiovisuales
8	Elaborar las piezas gráficas de la campaña. – Las piezas gráficas se realizan en los programas Illustrator y Photoshop. – Enviar las piezas gráficas al Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna, mediante whatsapp.	OCIMIN	Productor de contenidos audiovisuales
9	Presentar el producto final a la gerencia u oficina solicitante por medio de un correo electrónico.	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna
10	Revisar y validar la información.	U.O. / O.D.	Solicitante
	<p>¿Hay observaciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí: Continuar actividad 11. • No: Continuar actividad 13. 		
11	Enviar observaciones, vía correo electrónico.	U.O. / O.D.	Solicitante
12	Subsanar observaciones dadas, responder mediante correo electrónico. ➔ Continuar con la actividad 10.	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna
13	Validar el producto final (Gráfica y mensaje).	U.O. / O.D.	Solicitante
14	Difundir los mensajes por el medio correspondiente, vía correo electrónico, whatsapp y periódicos murales.	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna
Fin del procedimiento.			

Documentos que se generan:

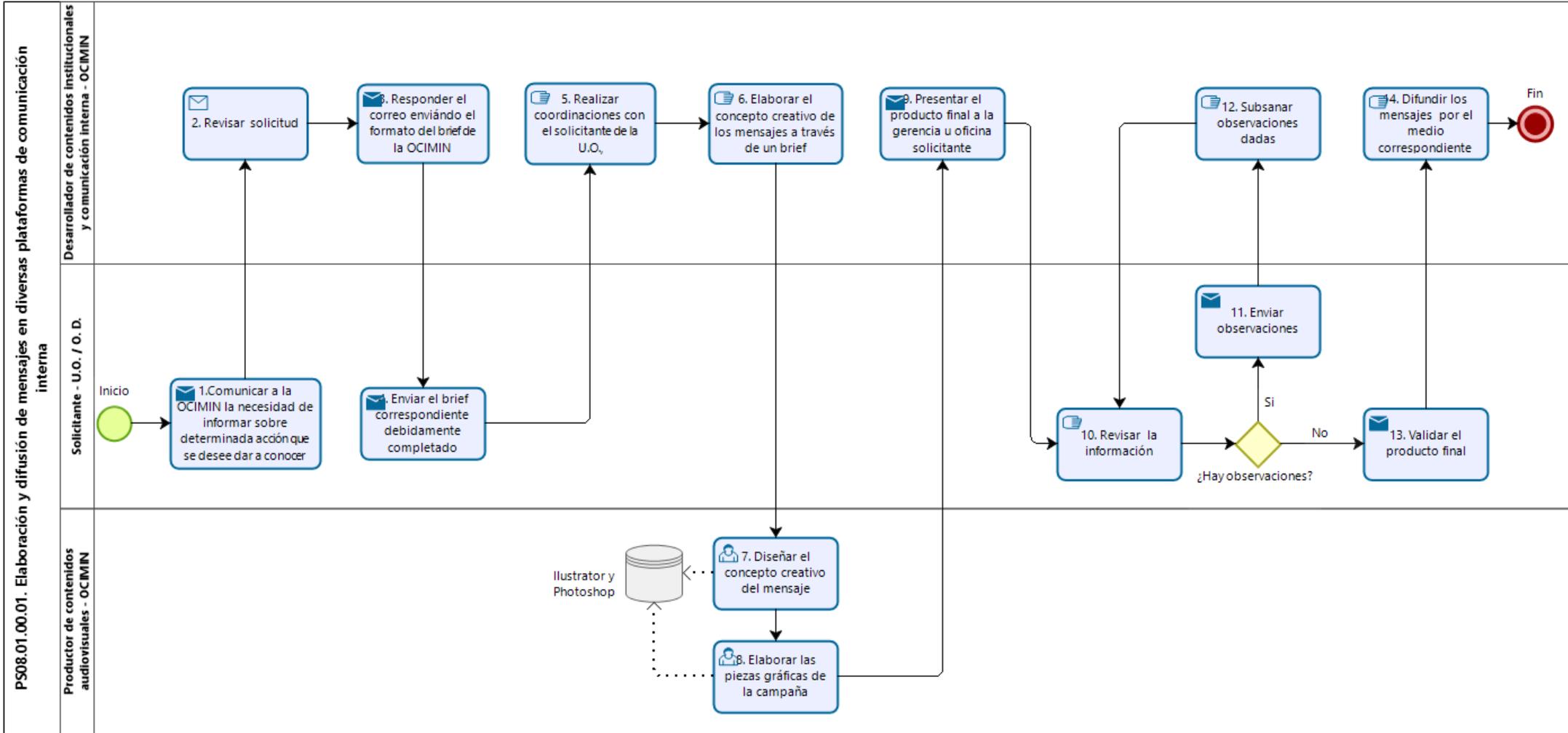
- Mensajes para ser difundidos en las diferentes plataformas de comunicación interna.

Proceso relacionado: PS08.01. Gestión de comunicación interna.

2. DIAGRAMA DEL PROCESO: PS08.01. GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA.



3. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: PS08.01.00.01. ELABORACIÓN Y DIFUSIÓN DE MENSAJES EN DIVERSAS PLATAFORMAS DE COMUNICACIÓN INTERNA.



1. FICHA DE PROCEDIMIENTO:

Código: PS08.01.00.03.

Versión: 01

Nombre del procedimiento: Diseño y ejecución de campañas de comunicación interna.

	Unidad de organización	Firma y sello
Elaborado por:	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.	
Revisado por:	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.	
Aprobado por:	Gerencia General.	

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio

Objetivo del procedimiento:

Informar y sensibilizar a los servidores sobre determinada acción que se traduzca en una mayor identificación del público interno con la institución.

Alcance del procedimiento:

- Oficina General de Recursos Humanos.
- Oficina General de Administración.
- Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicación.
- Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha Contra la Corrupción.
- Oficina General de Asesoría Jurídica.
- Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil.
- Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos.
- Gerencia de Seguridad Privada.
- Gerencia de Políticas.
- Gerencia de Control y Fiscalización.
- Órganos Desconcentrados.
- Gerencia General.
- Superintendencia Nacional.

Base normativa:

- Reglamento de Organización y Funciones de la SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-IN, modificado mediante Decreto Supremo N° 017-2013-IN.
- "Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos", aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE.
- "Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna", aprobado por Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE.

Siglas y definiciones:

Siglas:

- 1) OCIMIN: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- 2) GG: Gerencia General.
- 3) SN: Superintendencia Nacional.
- 4) U.O: Unidad orgánica.
- 5) PEI: Plan Estratégico Institucional.
- 6) POI: Plan Operativo Institucional.

Definiciones:

- 1) Plan de comunicación de campaña: Documento en donde se consignan los objetivos, públicos, mensajes, acciones e indicadores de medición para el logro de los resultados; así como el cronograma y presupuesto para la ejecución de la campaña.
- 2) Mailing: Envío de información por correo electrónico a un gran número de personas de manera directa y personalizada.
- 3) Call to action: Significa "llamada a la acción" y ese mismo es el objetivo de su uso, indicarle a una persona cuál es el próximo paso que debe realizar en una determinada situación.
- 4) Link: Textos o imágenes que con solo darles clic dirigen a otro sitio web o algún documento para descargar.
- 5) Brief: Documento informativo que contiene la información imprescindible para poder empezar a planificar o ejecutar un proyecto.

- 6) Lluvia de ideas: Herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre determinado tema.
- 7) Activación: Distintas acciones de comunicación en espacios presenciales con la finalidad de causar en el intercomunicador algo nuevo: sensibilización, información, llamado a la acción, etc.
- 8) Merchandising: Conjunto de productos para promocionar una marca, un grupo, una campaña, etc.

Requisitos para iniciar el procedimiento:

Descripción del requisito	Fuente
Programación de campañas alineadas al PEI y POI.	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (Plan anual de comunicaciones).
Solicitud de informar y sensibilizar (con sustento) sobre determinada acción, evento, procedimiento, etc.	Unidades orgánicas.
Necesidad de informar y sensibilizar sobre determinada acción, evento, procedimiento, etc., que no esté contemplado en el Plan anual de comunicaciones.	Responsables de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

Actividades

Nº	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
	Inicio: Solicitud de informar y sensibilizar (con sustento) sobre determinada acción, evento, procedimiento, etc.		
1	Realizar reunión de coordinación con la unidad orgánica involucrada en la campaña interna.	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna
2	Elaborar el plan de la campaña de comunicación interna, que incluya justificación, diagnóstico, objetivos, mensajes, acciones, metas, indicadores, cronograma y presupuesto.	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna
3	Elaborar el concepto creativo de la campaña a través de un brief de comunicación, se trabaja un archivo Word. El brief de comunicación consiste en: a) Objetivo de la campaña. b) Público objetivo de la campaña. c) Qué queremos comunicar. d) Cómo queremos ser percibidos.	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna

4	Diseñar el concepto creativo de la campaña. El Productor de contenidos audiovisuales diseña el concepto creativo (logo) con programas de diseño gráfico (Illustrator y Photoshop).	OCIMIN	Productor de contenidos audiovisuales
5	Elaborar las piezas gráficas y productos audiovisuales de la campaña. <ul style="list-style-type: none"> – Las piezas gráficas se realizan en los programas Illustrator y Photoshop. – Los productos audiovisuales se realizan en Adobe Premier. – Enviar mediante correo electrónico las piezas gráficas. 	OCIMIN	Productor de contenidos audiovisuales
6	Realizar una propuesta de merchandising relacionada a la campaña, para lograr mayor difusión. <ul style="list-style-type: none"> – Se realiza el benchmarking con otras instituciones para determinar los materiales más acordes a la campaña. – Se elabora el documento con las especificaciones técnicas de las solicitudes de merchandising. 	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna
7	Elaborar los documentos formales de presentación de la campaña. <ul style="list-style-type: none"> – El analista deberá elaborar el informe de presentación de la campaña. – El analista deberá elaborar la ppt de la presentación de la campaña. 	OCIMIN	Analista de comunicaciones
8	Enviar documentos de la presentación de la campaña vía CYDOC a la Gerencia general.	OCIMIN	Asistente administrativo
9	Recibir y derivar vía CYDOC al asesor designado para atender asuntos de OCIMIN.	GG	Asistente administrativa de gerencia general.
10	Revisar la presentación de la campaña.	GG	Asesor de Gerencia general
	¿Hay observaciones? <ul style="list-style-type: none"> • Sí: Continuar actividad 11. • No: Continuar actividad 14. 	GG	
11	Enviar la campaña con las observaciones subsanadas vía sistema CYDOC.	OCIMIN	Asistente administrativo
12	Subsanar observaciones dadas por el asesor de Gerencia general, vía sistema CYDOC. <p style="text-align: center;">➔ Continuar con la actividad 10.</p>	OCIMIN	Analista de comunicaciones
13	Aprobar la campaña.	GG	Gerente General

14	Ejecutar la campaña de acuerdo al cronograma.	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna
15	Elaborar informe de la campaña ejecutada, con la información proporcionada por el Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna.	OCIMIN	Analista de comunicaciones
16	Enviar el informe de campaña vía CYDOC a la Gerencia general.	OCIMIN	Asistente administrativa
17	Recibir y derivar informe de campaña vía CYDOC a la Gerencia General.	GG	Asistente administrativa
18	Tomar conocimiento de la campaña ejecutada.	GG	Gerente General

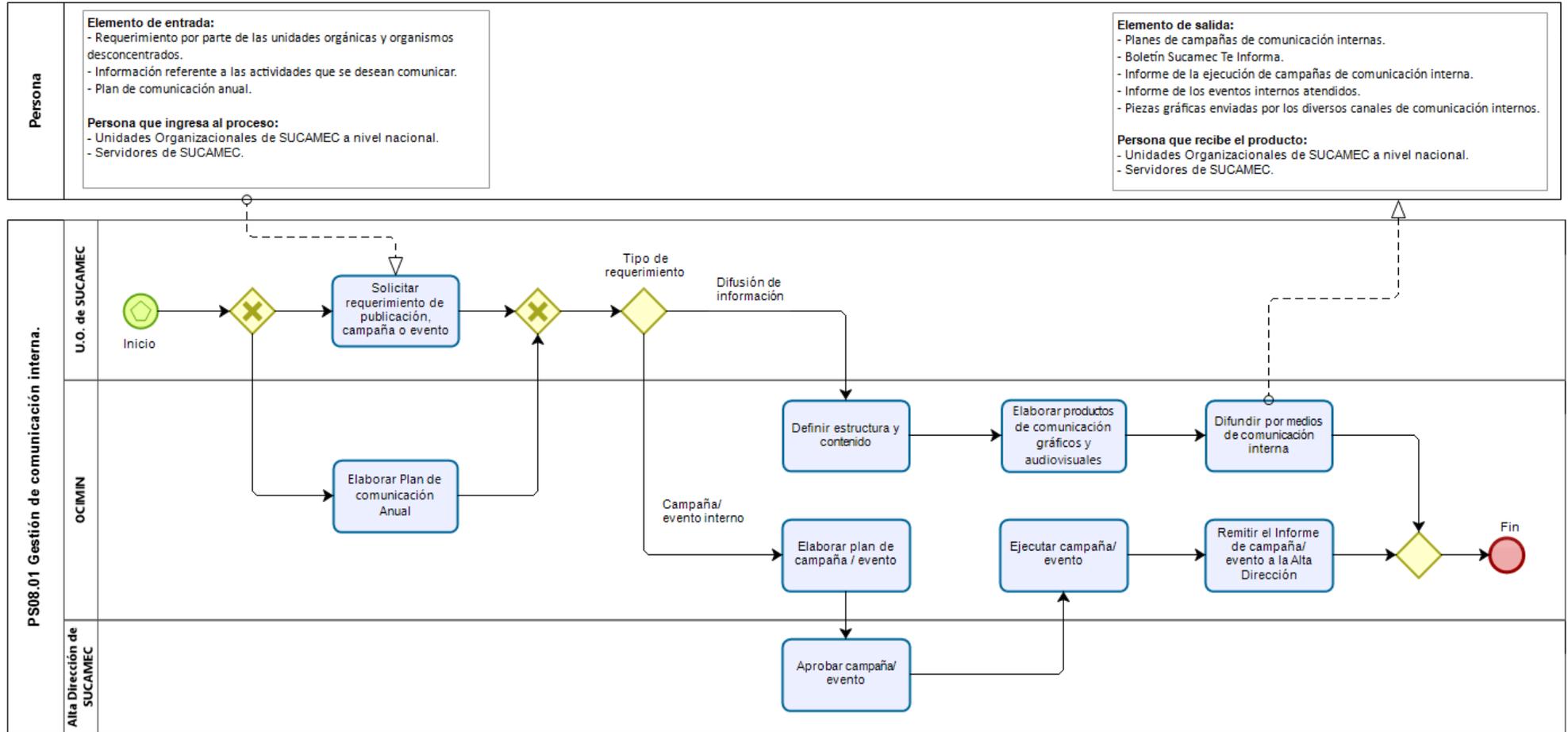
Fin del procedimiento.

Documentos que se generan:

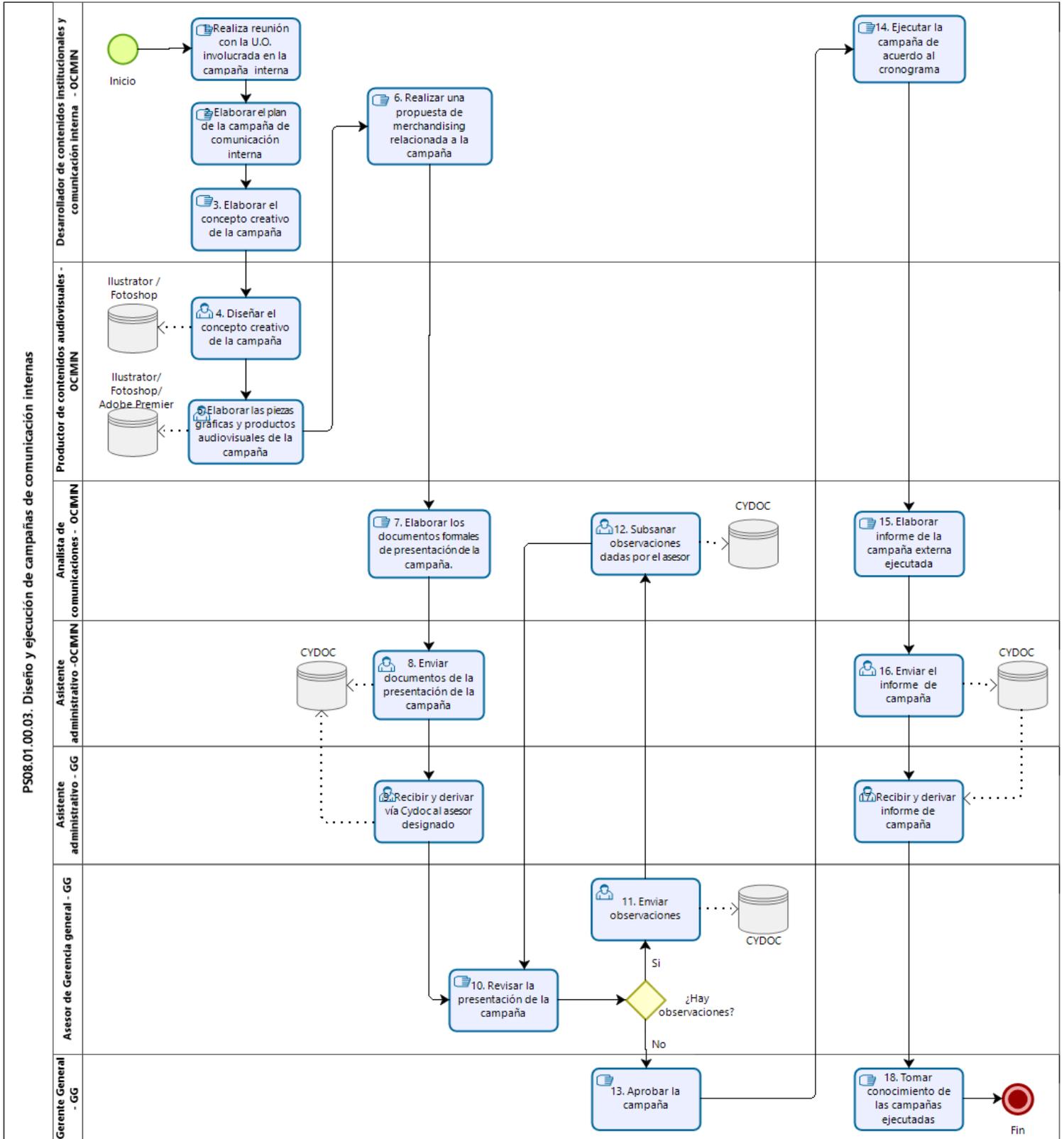
- Plan de la campaña de comunicación externa (Plan de la campaña e Informe de la campaña).

Proceso relacionado: PS08.01 Gestión de comunicación interna.

2. DIAGRAMA DEL PROCESO: PS08.01 GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA.



3. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: PS08.01.00.03. DISEÑO Y EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN INTERNA.



1. FICHA DE PROCEDIMIENTO:

Código: PS08.02.00.01.

Versión: 01

Nombre del procedimiento: Diseño y ejecución de campañas de comunicación externas.

	Unidad de organización	Firma y sello
Elaborado por:	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.	
Revisado por:	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.	
Aprobado por:	Gerencia General.	

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio

Objetivo del procedimiento:

Comunicar a nuestro público externo sobre los servicios de la SUCAMEC y sensibilizarlos para realicen un uso responsable de ellos.

Alcance del procedimiento:

- Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil.
- Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos.
- Gerencia de Seguridad Privada.
- Gerencia de Políticas.
- Gerencia de Control y Fiscalización.
- Oficina General de Administración.

- Órganos Desconcentrados.
- Gerencia General.
- Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano.
- Superintendencia Nacional.

Base normativa:

- Ley N° 30299, Ley de armas de fuego, municiones, explosivos, productos pirotécnicos y materiales relacionados de uso civil.
- Ley N° 28874, Ley que Regula la Publicidad Estatal.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Reglamento de Organización y Funciones de la SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-IN, modificado mediante Decreto Supremo N° 017-2013-IN.
- Directiva N° 015-2016-IN/OGCI “Lineamientos en materia de comunicaciones e imagen institucional del Sector Interior”, aprobada por Resolución Ministerial N° 0841-2016-IN.
- 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”, aprobada por Resolución de Superintendencia N° 005-2014/SUCAMEC.
- Manual de Identidad Visual de la SUCAMEC, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 108-2015-SUCAMEC-SN.

Siglas y definiciones:

Siglas:

- 1) OCIMIN: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- 2) SN: Superintendencia Nacional.
- 3) SUCAMEC: Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad Privada, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil.
- 4) U.O.: Unidad orgánica.
- 5) PEI: Plan Estratégico Institucional.
- 6) POI: Plan Operativo Institucional.
- 7) GG: Gerencia General.

Definiciones:

- 1) Plan de comunicación de campaña: Documento en donde se consignan los objetivos, públicos, mensajes, acciones e indicadores de medición para el logro de los resultados; así como el cronograma y presupuesto para la ejecución de la campaña.
- 2) Concepto creativo: Corresponde a la identidad gráfica que tendrá la campaña, así como al argumento del logo y slogan de la campaña.
- 3) Mapeo de stakeholders o grupos de interés: Identificación de grupos de personas que influyen de manera positiva o negativa en el quehacer de la institución o vinculadas a alguna campaña, con los cuales podemos generar alianzas o monitorear para evitar crisis reputacionales.
- 4) Imagen institucional: Es la percepción que tiene el público externo sobre la institución en base al comportamiento organizacional. La medición es a corto plazo.

- 5) Reputación corporativa: Es la imagen que se construye de la institución en base a las acciones que realiza una institución en un tiempo determinado. La medición es a largo plazo.
- 6) Activación: Distintas acciones de comunicación en espacios presenciales con la finalidad de causar en el público externo algo nuevo: Sensibilización, información, llamado a la acción, etc.
- 7) Merchandising: Conjunto de productos para promocionar una marca, un grupo, una campaña, etc.

Requisitos para iniciar el procedimiento:

Descripción del requisito	Fuente
Programación de campañas alineadas al PEI y POI.	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional (Plan anual de comunicaciones).
Solicitud de la alta dirección.	Alta dirección.
Necesidad de informar y sensibilizar sobre determinada acción, evento, procedimiento, etc.	Responsables de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

Actividades

Nº	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
1	Realizar reunión con la U.O. involucrada en la campaña externa.	OCIMIN	Analista de comunicaciones
2	Elaborar el Plan de la campaña externa. <ul style="list-style-type: none"> – Investigación de campañas del rubro en otros países y de data estadística para la elaboración del diagnóstico. – Elaboración del sustento de la necesidad de la elaboración de la campaña. – Elaboración de los mensajes, acciones, indicadores, cronograma y presupuesto. 	OCIMIN	Analista de comunicaciones
3	Elaborar el concepto creativo de la campaña, a través de un brief de comunicación, se trabaja un archivo Word. El brief de comunicación consiste en: <ol style="list-style-type: none"> a) Objetivo de la campaña. b) Público objetivo de la campaña. c) Qué queremos comunicar. d) Cómo queremos ser percibidos. Luego de la elaboración del brief se lo envía al Productor de contenidos audiovisuales, mediante correo electrónico.	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna

4	Diseñar el concepto creativo de la campaña. El Productor de contenidos audiovisuales diseña el concepto creativo (logo) con programas de diseño gráfico. (Illustrator y Fotoshop).	OCIMIN	Productor de contenidos audiovisuales
5	Elaborar las piezas gráficas y productos audiovisuales de la campaña. <ul style="list-style-type: none"> Las piezas gráficas se realiza en los programas Illustrator y Fotoshop. Los productos audiovisuales se realizan en Adobe Premier. Enviar mediante correo electrónico las piezas gráficas. 	OCIMIN	Productor de contenidos audiovisuales
6	Elaborar contenidos digitales de la campaña, para las redes sociales institucionales. Se elabora mediante un documento Word, el cual se sube a una carpeta Drive para que la oficina haga las consultas al documento.	OCIMIN	Comunicador digital
7	Elaborar un mapeo de stakeholders para generar mayor difusión de la campaña. <ul style="list-style-type: none"> Se identifican a los grupos de interés relacionados a la campaña. Se realiza una base de datos de los grupos de interés. Se envían oficios para solicitarles el apoyo en la difusión de las campañas. 	OCIMIN	Analista de comunicaciones
8	Realizar una propuesta de merchandising relacionada a la campaña para lograr mayor difusión. <ul style="list-style-type: none"> Se realiza el benchmarking con otras instituciones para determinar los materiales más acordes a la campaña. Se elabora el documento con las especificaciones técnicas de las solicitudes de merchandising. Se preparan los TDR para solicitar la compra o elaboración de los productos. 	OCIMIN	Analista de comunicaciones
9	Elaborar los documentos formales de presentación de la campaña. <ul style="list-style-type: none"> El analista deberá elaborar el informe de presentación de la campaña. El analista deberá elaborar la ppt de la presentación de la campaña. 	OCIMIN	Analista de comunicaciones
10	Enviar documentos de la presentación de la campaña vía Cydoc a la Gerencia general.	OCIMIN	Asistente administrativo
11	Recepcionar y derivar vía Cydoc al asesor designado para atender asuntos de OCIMIN.	GG	Asistente administrativo

12	Revisar la presentación de la campaña.	GG	Asesor de Gerencia general
	<p>¿Hay observaciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si: Continuar actividad 13. • No: Continuar actividad 15. 		
13	Enviar observaciones vía sistema Cydoc.	GG	Asesor de Gerencia general
14	Subsanar observaciones dadas por el asesor de Gerencia general, vía sistema Cydoc. → Continuar con la actividad 12.	OCIMIN	Analista de comunicaciones
15	Presentar la campaña. La jefatura deberá realizar la exposición de la campaña a la Gerencia general.	OCIMIN	Jefe/a
16	Aprobar la campaña.	GG	Gerente general
17	Ejecutar la campaña de acuerdo al cronograma.	OCIMIN	Analista de comunicaciones
18	Elaborar informe de la campaña externa ejecutada, con la información proporcionada por el Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna.	OCIMIN	Analista de comunicaciones
19	Enviar el informe de campaña vía Cydoc a la Gerencia general.	OCIMIN	Asistente administrativa
20	Recibir y derivar informe de campaña vía Cydoc al gerente general.	GG	Asistente administrativa
21	Tomar conocimiento de las campañas ejecutadas.	GG	Gerente general

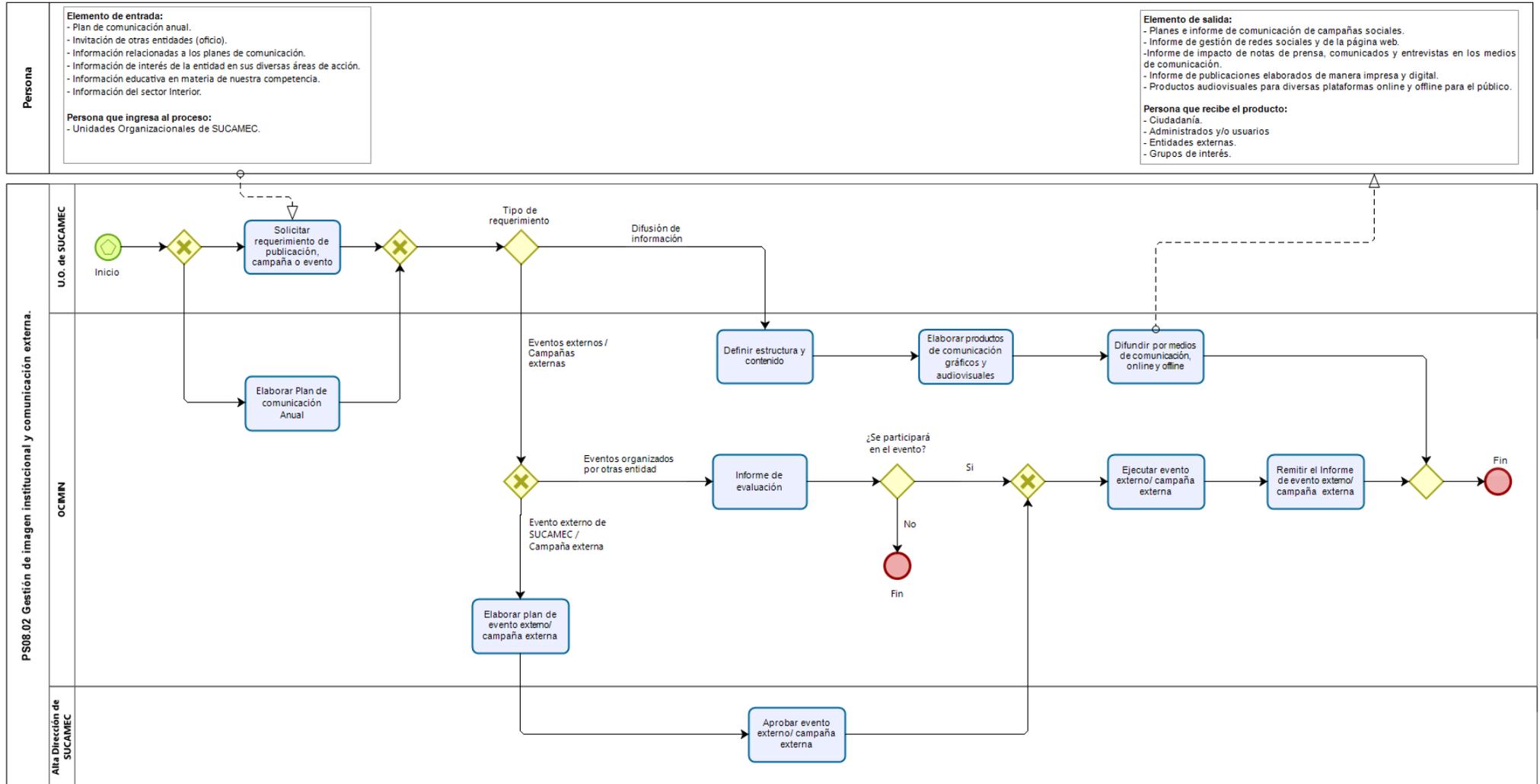
Fin del procedimiento.

Documentos que se generan:

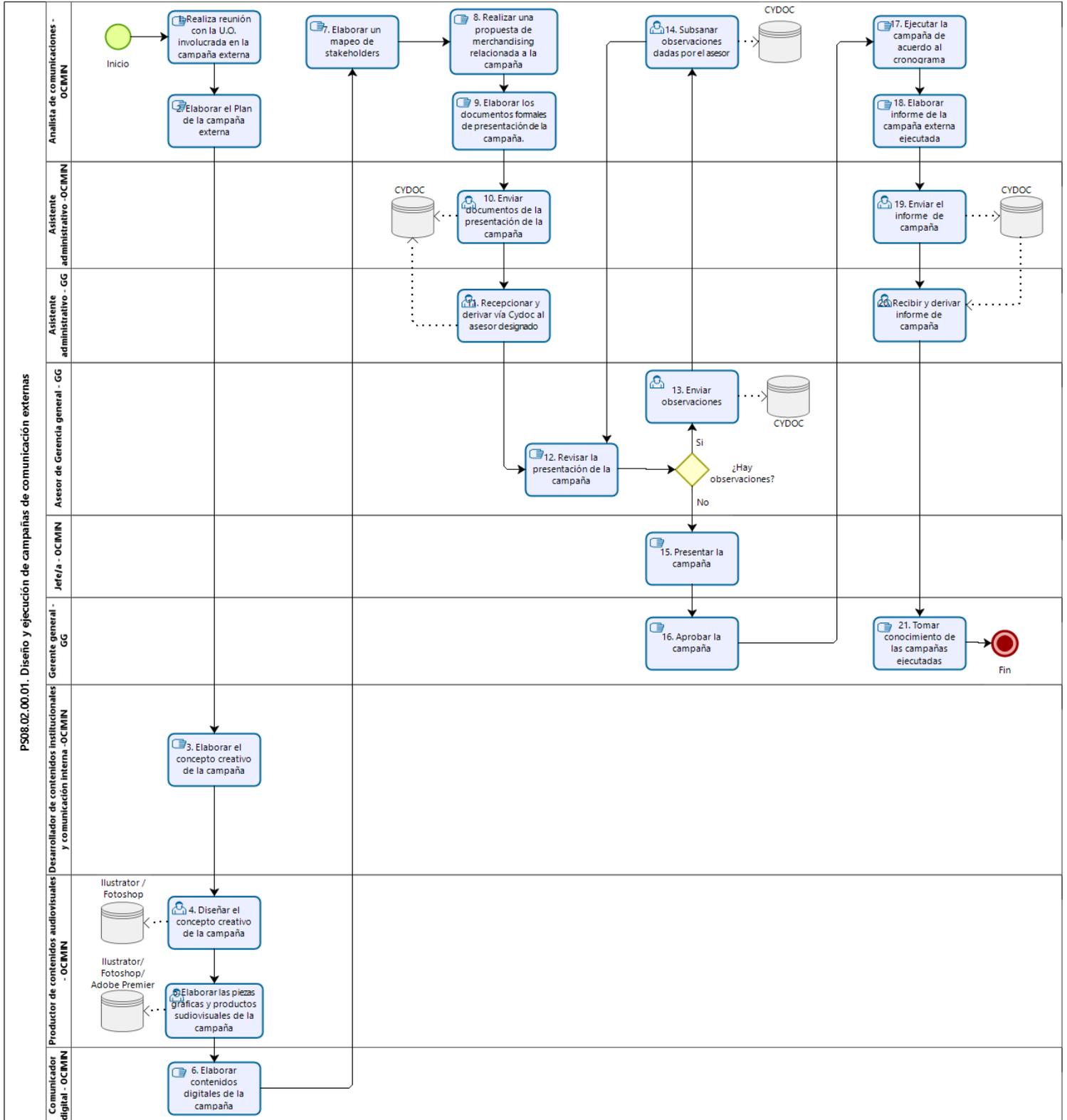
- Plan de la campaña de comunicación externa (Plan de la campaña e Informe de la campaña).

Proceso relacionado: PS08.02 Gestión de imagen institucional y comunicación externa.

2. DIAGRAMA DEL PROCESO: PS08.02 GESTIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y COMUNICACIÓN EXTERNA.



3. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: PS08.02.00.01. DISEÑO Y EJECUCIÓN DE CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN EXTERNAS.



1. FICHA DE PROCEDIMIENTO:

Código: PS08.02.00.02.	Versión: 01
Nombre del procedimiento: Gestión de respuestas a consultas y quejas en las redes sociales.	

	Unidad de organización	Firma y sello
Elaborado por:	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.	
Revisado por:	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.	
Aprobado por:	Gerencia General.	

Control de cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio

Objetivo del procedimiento:
Atender de manera oportuna a los usuarios las consultas que realicen por las redes sociales institucionales, con el fin de brindar una mejor atención y contribuir a una buena imagen de la entidad.

Alcance del procedimiento:

- Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil.
- Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos.
- Gerencia de Seguridad Privada.
- Gerencia de Políticas.
- Gerencia de Control y Fiscalización.
- Oficina General de Administración.
- Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano.
- Órganos Desconcentrados.
- Gerencia General.
- Superintendencia Nacional.

Base normativa:

- Ley N° 30299, Ley de armas de fuego, municiones, explosivos, productos pirotécnicos y materiales relacionados de uso civil.
- Ley N° 28874, Ley que Regula la Publicidad Estatal.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Reglamento de Organización y Funciones de la SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-IN, modificado mediante Decreto Supremo N° 017-2013-IN.
- Directiva N° 015-2016-IN/OGCI “Lineamientos en materia de comunicaciones e imagen institucional del Sector Interior”, aprobada por Resolución Ministerial N° 0841-2016-IN.
- 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”, aprobada por Resolución de Superintendencia N° 005-2014/SUCAMEC.
- Manual de Identidad Visual de la SUCAMEC, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 108-2015-SUCAMEC-SN.

Siglas y definiciones:

Siglas:

- 1) OCIMIN: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- 2) U.O: Unidad orgánica.
- 3) SN: Superintendencia Nacional.
- 4) O.D.: Órganos desconcentrados.
- 5) UFNO TD: Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano.
- 6) GG: Gerencia General.

Definiciones:

- 1) Inbox: Mensaje que llega de nuestro público externo, solicitando alguna información referida a nuestros trámites, servicios, normatividad, entre otros.
- 2) Respuesta: Significa “Texto validado por especialistas” de importancia para el espectador para que sea orientado de una manera correcta.

- 3) Botones: Son cuatro (4) opciones que los ciudadanos pueden escoger para recibir una respuesta automática por parte de la entidad.
- 4) Enlaces: Páginas que se envían a los ciudadanos sobre nuestros servicios, trámites, normatividad, entre otros servicios en línea.

Requisitos para iniciar el procedimiento:

Descripción del requisito	Fuente
Atención de consultas.	OCIMIN (Plan anual de comunicaciones).
Consultas a través de las redes sociales.	Administrados o ciudadanos.

Actividades sobre la gestión de respuestas a las consultas en las redes sociales

Nº	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
	<p>Inicio:</p> <p>El procedimiento da inicio cuando los administrados o ciudadanos ingresan su consulta por las redes sociales o cuando OCIMIN ejecuta el Plan anual de comunicaciones.</p>		
1	<p>Recibir y revisar la consulta. Se recibe la consulta a través de las redes sociales institucionales, sobre nuestros servicios, trámites, normatividad, oficinas, entre otros.</p>	OCIMIN	<p>Auxiliar de Comunicaciones/ Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa/ Gestor de redes sociales y producción audiovisual (Equipo digital)</p>
2	<p>Determinar tipo de consultas ingresadas por redes sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consulta general: Consultas generales sobre los Servicios brindados en SUCAMEC. – Queja: Queja de demora de atención del expediente. – Denuncia: Irregularidades sobre personas jurídicas o personas naturales dentro del marco normativo. 	OCIMIN	<p>Auxiliar de Comunicaciones/ Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa/ Gestor de redes sociales y producción audiovisual (Equipo digital)</p>

	<p>Tipo de consultas ingresadas por redes sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas generales: ¿La consulta se encuentra en la base de datos de preguntas frecuentes? Si: Continuar actividad 3. No: Continuar actividad 4. • Queja de los ciudadanos sobre los expedientes o problemas con sus documentos: Continuar actividad 4. • Denuncia: Continuar actividad 17. 		
3	<p>Responder la consulta con una respuesta de nuestra base de datos de preguntas frecuentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Escoger una respuesta de la base de datos que responda la consulta del ciudadano. La base de datos de preguntas frecuentes fue elaborada por OCIMIN. – Responder consulta al administrado o ciudadano. – Enviar la respuesta a través de la red social por donde preguntó el ciudadano. <p>Fin del procedimiento.</p>	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones/ Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa. Gestor de redes sociales y producción audiovisual (Equipo digital)
4	<p>Trasladar la consulta del ciudadano a una U.O para diseñar la respuesta.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Consultas generales: Derivar a la U.O. la consulta a través del correo electrónico o WhatsApp. – Quejas: Se remito la consulta al responsable de la U.O. a través del correo electrónico. 	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones/ Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa/ Gestor de redes sociales y producción audiovisual (Equipo digital)
5	<p>Enviar la respuesta a la OCIMIN. Derivar la respuesta con información de relevancia para el ciudadano a través del medio coordinado.</p>	U.O.	Responsable
6	<p>Diseñar la respuesta con la información de la U.O para el ciudadano. Para ello, se trabaja una respuesta con la información brindada por el especialista.</p>	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones/ Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa/ Gestor de redes sociales y producción audiovisual (Equipo digital)

7	<p>Enviar la respuesta al ciudadano a través de las redes sociales institucionales. Resolver la consulta o queja del ciudadano.</p>	OCIMIN	<p>Auxiliar de Comunicaciones/ Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa. Gestor de redes sociales y producción audiovisual (Equipo digital)</p>
	<p>Tipo de consultas ingresadas por redes sociales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consultas generales: Fin del procedimiento. • Queja: <p style="padding-left: 40px;">¿La consulta especifica o queja fue solucionada? Si: Continuar actividad 13. No: Continuar actividad 8.</p>		
8	<p>Solicitar correo electrónico y número de teléfono al ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Solicitar correo electrónico y número de teléfono al ciudadano, a través de las redes sociales. – Recibir los datos y llenar la información un Excel. 	OCIMIN	<p>Auxiliar de Comunicaciones/ Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa/ Gestor de redes sociales y producción audiovisual (Equipo digital)</p>
9	<p>Trasladar la consulta y los datos del ciudadano a Trámite Documentario, a través de correo o WhatsApp.</p>	OCIMIN	<p>Auxiliar de Comunicaciones/ Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa/ Gestor de redes sociales y producción audiovisual (Equipo digital)</p>
10	<p>Contactar al ciudadano para solucionar el inconveniente; escoger el canal adecuado para ponerse en contacto con el ciudadano.</p>	UFNO - TD	Responsable
11	<p>Informar la atención de la queja.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Llenar base de datos. – Comunicar a OCIMIN, de la respuesta brindada por UFNO TD al ciudadano, mediante llamada telefónica o WhatsApp. 	UFNO - TD	Responsable

12	Tomar conocimiento de la respuesta brindada por Trámite documentario al ciudadano. Revisar el Excel establecido para tomar conocimiento.	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones/ Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa/ Gestor de redes sociales y producción audiovisual (Equipo digital)
13	Realizar un informe de las consultas o quejas atendidas. – Recopilar las consultas y quejas más frecuentes del cuadro de Excel. – Enviar el informe vía Cydoc a Asistente administrativo OCIMIN.	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones
14	Enviar el informe vía Cydoc a la Gerencia general.	OCIMIN	Asistente administrativa
15	Recibir y derivar de campaña vía Cydoc al gerente general.	GG	Asistente administrativa
16	Tomar conocimiento de las acciones ejecutadas. Fin del procedimiento.	GG	Gerente general
17	Solicitar mayor información al administrado o ciudadano. Mediante las redes sociales se le pide los siguientes datos: número telefónico o correo electrónico, así como que brinde fotografías entre otra información que sea requerida. <i>Administrado o ciudadano envía la información.</i> → Continuar con la actividad 18.	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones/ Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa/ Gestor de redes sociales y producción audiovisual (Equipo digital)
18	Elaborar el informe sobre el presunto ilícito. – Recibir y revisar la información que acredite el presunto hecho. – Elaborar el informe sobre el presunto ilícito. – Enviar el informe a la Gerencia general, vía Cydoc, para las acciones correspondientes.	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones/ Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa/ Gestor de redes sociales y producción audiovisual (Equipo digital)
19	Recibir y derivar informe sobre presunto ilícito.	GG	Asistente administrativa
20	Tomar conocimiento y realizar las acciones pertinentes.	GG	Gerente general

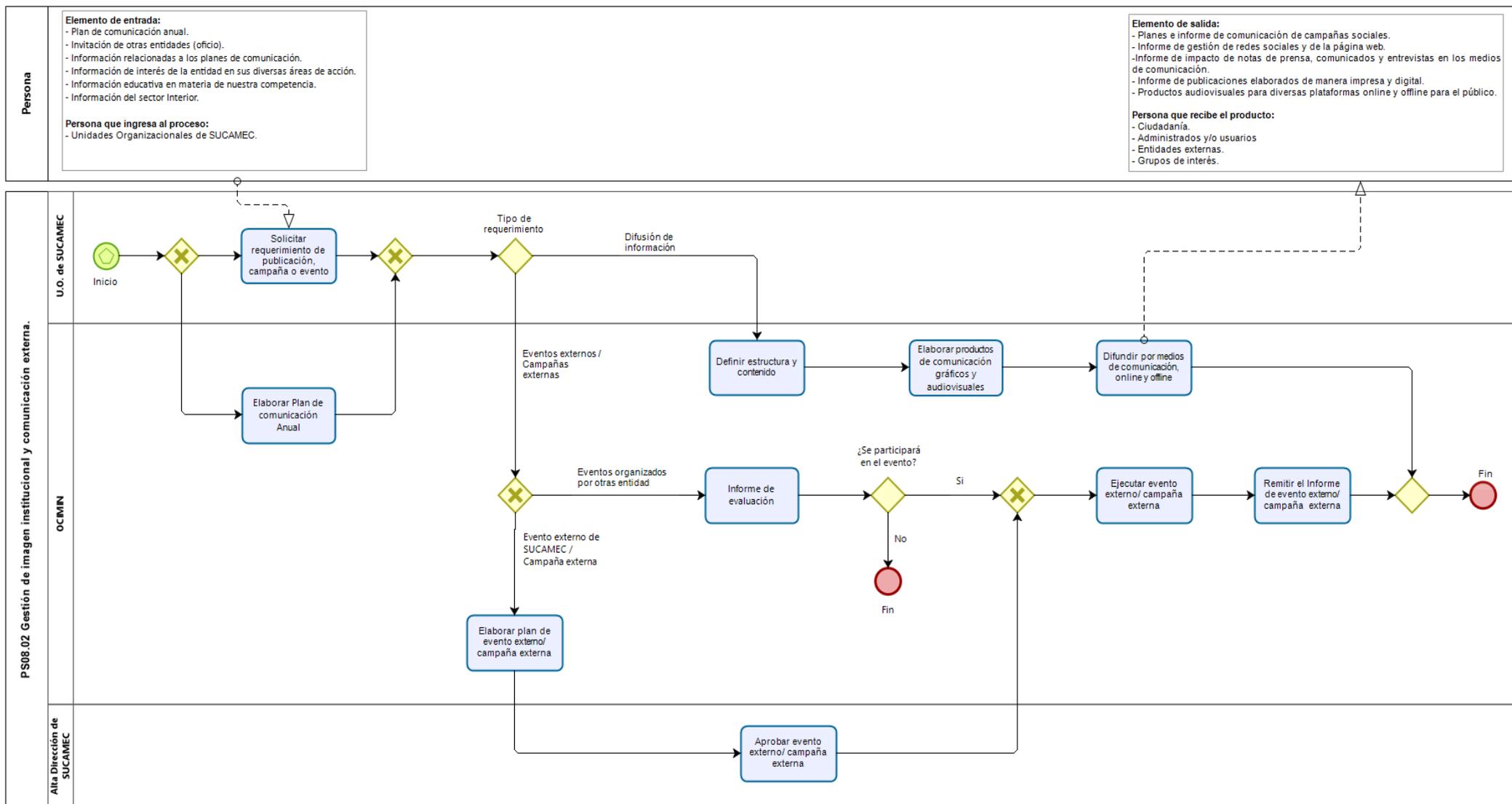
	→ Continuar en paralelo con las actividades 21 y 22.		
21	Derivar informe a la U.O. correspondiente. <i>La U.O. da atención a la denuncia.</i> Fin del procedimiento.	GG	Asistente administrativa
22	Informar al ciudadano del reporte de denuncia.	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones/ Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa/ Gestor de redes sociales y producción audiovisual (Equipo digital)
Fin del procedimiento.			

Documentos que se generan:

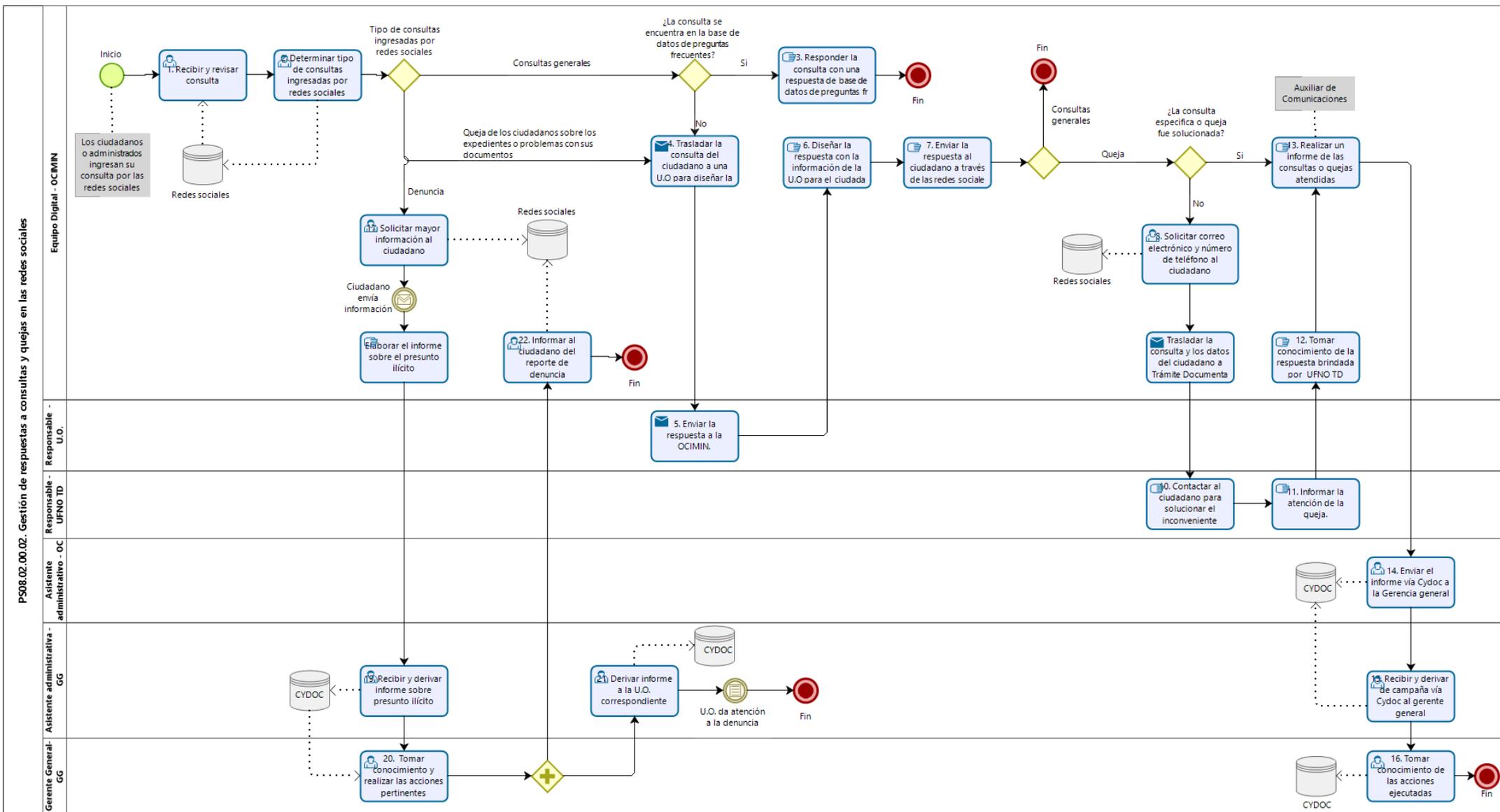
- Base de datos de respuestas a las preguntas frecuentes.
- Informe semanal de consultas y quejas.

Proceso relacionado: PS08.02 Gestión de imagen institucional y comunicación externa.

2. DIAGRAMA DEL PROCESO: PS08.02 GESTIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y COMUNICACIÓN EXTERNA.



3. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: PS08.02.00.02. GESTIÓN DE RESPUESTAS A CONSULTAS Y QUEJAS EN LAS REDES SOCIALES.



1. FICHA DE PROCEDIMIENTO:

Código: PS08.02.00.03	Versión: 001
Nombre del procedimiento: Gestión de contenidos de redes sociales y página web.	

	Unidad de organización	Firma y sello
Elaborado por:	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.	
Revisado por:	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.	
Aprobado por:	Gerencia General.	

Control de cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio

Objetivo del procedimiento:
Brindar información oportuna de los servicios de SUCAMEC por medio de las plataformas digitales institucionales.

Alcance del procedimiento:

- Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil.
- Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos.
- Gerencia de Seguridad Privada.
- Gerencia de Políticas.
- Gerencia de Control y Fiscalización.
- Oficina General de Administración.
- Unidad Funcional de Trámite Documentario, Acervo Documentario y Atención al Ciudadano.
- Órganos Desconcentrados.
- Gerencia General.
- Superintendencia Nacional.

Base normativa:

- Ley N° 30299, Ley de armas de fuego, municiones, explosivos, productos pirotécnicos y materiales relacionados de uso civil.
- Ley N° 28874, Ley que Regula la Publicidad Estatal.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Reglamento de Organización y Funciones de la SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-IN, modificado mediante Decreto Supremo N° 017-2013-IN.
- Directiva N° 015-2016-IN/OGCI “Lineamientos en materia de comunicaciones e imagen institucional del Sector Interior”, aprobada por Resolución Ministerial N° 0841-2016-IN.
- 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”, aprobada por Resolución de Superintendencia N° 005-2014/SUCAMEC.
- Manual de Identidad Visual de la SUCAMEC, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 108-2015-SUCAMEC-SN.

Siglas y definiciones:**Siglas:**

- 1) OCIMIN: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- 2) GG: Gerencia General.
- 3) U.O: Unidad orgánica.
- 4) O.D: Organismo desconcentrado.

Definiciones:

- 1) Parrilla de contenidos: Calendario que establecemos para organizar de manera visual e inteligente nuestros servicios, acciones y diversas situaciones a nuestro público externo.
- 2) Copy: Significa “texto creativo” de importancia para el espectador y conseguir interacción en nuestros contenidos.
- 3) Gráfico: Contenido creativo que puede ser en formato video, gift, galería, carrete, infografía, etc. Que busca informar de manera didáctica.
- 4) Post: Significa “publicación” en las redes sociales, está acompañado de un copy.
- 5) Link: Textos o imágenes que, con solo darles click, dirigen a otro sitio web o algún documento para descargar.

- 6) Brief: Documento que contiene la información imprescindible para empezar a ejecutar un gráfico.
- 7) Lluvia de ideas: Herramienta de trabajo grupal que facilita el surgimiento de nuevas ideas sobre determinado tema.
- 8) Campañas digitales: Distintas acciones de comunicación en espacios digitales con la finalidad de causar en el intercomunicador algo nuevo: Sensibilización, información, llamado a la acción, etc.
- 9) Comunicados: Información que necesita ser difundida por los medios digitales sobre una declaración importante de nuestra entidad.
- 10) Notas informativas: Un texto periodístico con información concisa y periodística, aportando los datos más importantes y generales sobre lo que se desea comunicar en la página web.

Requisitos para iniciar el procedimiento:

Descripción del requisito	Fuente
Solicitud de informar y sensibilizar sobre determinada acción, evento, procedimiento, etc.	Superintendencia Nacional/ U.O/ O.D.
Necesidad de informar y sensibilizar sobre determinada acción, evento, procedimiento, etc.	Responsables de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.
Generar la parrilla de contenidos para la difusión de nuestras acciones, servicios y diversas situaciones, contemplados en el Plan anual de comunicaciones.	Responsables de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.

Actividades

Nº	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
	<p>Inicio:</p> <p>Los solicitantes para la publicación de contenidos son las Unidades orgánicas, los Órganos desconcentrados, la Superintendencia Nacional o los Responsables de la Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.</p> <p>Solicitante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OCIMIN: Continuar con la actividad 4. • Otras U.O./ O.D./ SN: Continuar con la actividad 1. 		
1	Comunicar la necesidad de informar y sensibilizar sobre determinada acción; con el debido sustento, a través de un correo electrónico o por memorando mediante el sistema Cydoc.	U.O /O.D/ SN	Responsable
2	Recibir y revisar la información enviada.	OCIMIN	Desarrollador de contenidos

			institucionales y comunicación interna/Auxiliar de Comunicaciones
3	<p>Coordinar con el área involucrada para la difusión del contenido. Realizar la coordinación a través de correo electrónico, llamada telefónica o reunión para definir el contenido a difundir, fecha de publicación.</p> <p>→ Continuar con la actividad 11.</p>	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna/Auxiliar de Comunicaciones
4	<p>Generar la parrilla de contenidos para la difusión, de nuestras acciones, servicios y diversas situaciones, contemplados en el Plan anual de comunicaciones. Para ello, se trabaja un documento Word con las posibles propuestas de contenidos.</p>	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones
5	<p>Realizar reunión para lluvia de ideas de contenidos a difundir.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Convocar al equipo digital para una reunión. - Ejecutar la reunión con el equipo digital para determinar los contenidos a difundirse en las redes sociales. 	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones
6	<p>Trabajar y enviar propuesta de parrilla de contenidos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Llenar el documento de Word con las propuestas de contenido, de acuerdo con el Plan anual de comunicaciones o por temas coyunturales. - Enviar parrilla de contenidos a el/la Jefe/a, a través del correo electrónico. 	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones
7	<p>Revisar parrilla de contenidos.</p>	OCIMIN	Jefe/a
	<p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> • SI: Continuar con actividad 10. • No: Continuar con actividad 8. 		
8	<p>Comunicar observaciones, por correo electrónico o vía llamada telefónica.</p>	OCIMIN	Jefe/a
9	<p>Realizar los cambios solicitados por el/la Jefe/a de OCIMIN. Luego de ello, se enviar por correo o Whatsapp, los cambios señalados.</p> <p>→ Continuar con la actividad 7.</p>	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones
10	<p>Aprobar el contenido, el/la Jefe/a de OCIMIN envía la aprobación a través del canal coordinado.</p>	OCIMIN	Jefe/a

11	<p>Realizar el brief del contenido</p> <ul style="list-style-type: none"> – Elaborar el brief del contenido coordinado con el área involucrada o el contenido establecido en la parrilla de contenidos elaborado por OCIMIN. – Trabajar los brief con información relevante para la creación de contenidos con información de importancia para el productor audiovisual. – Enviar Brief al Productor de contenidos, a través del correo electrónico o Whatsapp. 	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna/Auxiliar de Comunicaciones
12	<p>Diseñar el concepto creativo. El Productor de contenidos audiovisuales diseña el concepto creativo (logo) con programas de diseño gráfico (Illustrator y Photoshop).</p>	OCIMIN	Productor de contenidos audiovisuales
13	<p>Elaborar las piezas gráficas y productos audiovisuales.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Las piezas gráficas se realizan en los programas Illustrator y Photoshop. – Los productos audiovisuales se realizan en Adobe Premier. – Enviar las piezas gráficas y los contenidos mediante correo electrónico o WhatsApp. 	OCIMIN	Productor de contenidos audiovisuales
14	<p>Realizar COPY para el contenido propuesto.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Recibir y revisar la pieza gráfica. – Trabajar copy creativo que acompañe al gráfico, en Microsoft Word. 	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna/Auxiliar de Comunicaciones
	<p>Solicitante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OCIMIN: Continuar con la actividad 25. • Otras U.O. / O.D. / SN: Continuar con la actividad 15. 		
15	<p>Enviar el contenido propuesto para la aprobación del área remitente, enviar la pieza gráfica y copy, a través del correo electrónico o Whatsapp.</p> <p>Nota: Cuando se requiere emitir un comunicado también se envía mediante correo electrónico o WhatsApp el comunicado a difundir en la página web.</p>	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna/Auxiliar de Comunicaciones
16	<p>Revisar el contenido.</p>	U.O /O.D/ SN	Responsable
	<p>¿Hay observaciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> • No: Continuar con la actividad 20. • Si: Continuar con la actividad 17. 		
17	<p>Enviar observaciones.</p>	U.O /O.D/ SN	Responsable

18	<p>Trasladar los cambios solicitados al área de producción audiovisual.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Recibir y revisar las observaciones al contenido presentado. – Enviar por correo o Whatsapp, los cambios señalados por el área remitente al Productor de contenidos audiovisuales para que realice los cambios sugeridos. 	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna/ Auxiliar de Comunicaciones
19	<p>Realizar los cambios solicitados.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Revisarlos cambios solicitados por la U.O. – Trabajar los cambios señalados en la aplicación conveniente. – Enviar vía correo electrónico las piezas gráficas con los cambios realizados. <p>→ Continuar con la actividad 15.</p>	OCIMIN	Productor de contenidos audiovisuales
20	Aprobar el contenido por el área remitente; enviar aprobación a través del correo electrónico, llamada o whatsapp.	SN/ U.O /O.D	Responsable
21	Revisar el contenido.	OCIMIN	Jefe/a
	<p>¿Hay observaciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> • No: Continuar con la actividad: 23. • Si: Continuar con la actividad: 22. 		
22	<p>Enviar observaciones, al Auxiliar de Comunicaciones.</p> <p>→ Continuar con actividad 18.</p>	OCIMIN	Jefe/a
23	Aprobar el contenido por el área remitente; enviar aprobación a través del correo electrónico, llamada o whatsapp.	OCIMIN	Jefe/a
24	Determinar medio (Facebook, Página Web, Twitter, LinkedIn, Instagram) por el que se publicará el contenido.	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna/Auxiliar de Comunicaciones
	<p>Se requiere publicar un comunicado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No (Redes sociales): Continuar con la actividad 25. • Si (Página Web): Continuar con la actividad 26. 		
25	<p>Publicar el contenido en las redes sociales institucionales.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cuando el solicitante es OCIMIN: Publicar el contenido elaborado en las redes sociales, de acuerdo al cronograma establecido en la parrilla de contenidos. 	OCIMIN	Desarrollador de contenidos institucionales y comunicación interna/Auxiliar de Comunicaciones

	<p>– Cuando el solicitante es de otras U.O. / O.D. / SN: Gestionar la publicación en las redes sociales de la Institución. (Facebook – Instagram – Twitter – LinkedIn) (Galería de fotos – Flickr) (Videos – YouTube).</p> <p><i>Al finalizar el mes.</i></p> <p>→ Continuar con la actividad 33.</p>		
26	Enviar comunicado a el/la Jefe/a de OCIMIN, mediante correo electrónico.	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones
27	Revisar y solicitar la aprobación del comunicado a difundir en la página web, mediante correo electrónico. El correo va dirigido al Gerente General, con copia al Auxiliar de comunicaciones.	OCIMIN	Jefe/a
28	Revisar comunicado.	GG	Gerente general
	<p>¿Hay observaciones?</p> <ul style="list-style-type: none"> • No: Continuar con la actividad: 31. • Si: Continuar con la actividad: 29. 		
29	Enviar observaciones, mediante correo electrónico. El correo va dirigido a el/la Jefe/a de OCIMIN, con copia al Auxiliar de comunicaciones.	GG	Gerente general
30	Subsanar observaciones en el comunicado.	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones
	→ Continuar con la actividad 27.		
31	Aprobar el comunicado, mediante correo electrónico. El correo va dirigido a el/la Jefe/a de OCIMIN, con copia al Auxiliar de comunicaciones.	GG	Gerente general
32	Publicación comunicado en la página web.	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones
	<p><i>Al finalizar el mes.</i></p> <p>→ Continuar con la actividad 33.</p>		
33	<p>Elaborar informe de gestión de redes.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Realizar el informe de métricas de todas las redes sociales con ayuda de herramientas digitales. – Enviar informe a el/la Jefe/a de OCIMIN, mediante correo electrónico. 	OCIMIN	Auxiliar de Comunicaciones
34	Revisar y aprobar el informe de gestión de redes.	OCIMIN	Jefe/a
35	Enviar el informe vía Cydoc a la Gerencia general.	OCIMIN	Asistente administrativa
36	Recibir y derivar expediente del informe de campaña vía Cydoc al gerente general.	GG	Asistente administrativa
37	Tomar conocimiento del informe de gestión de redes.	GG	Gerente general

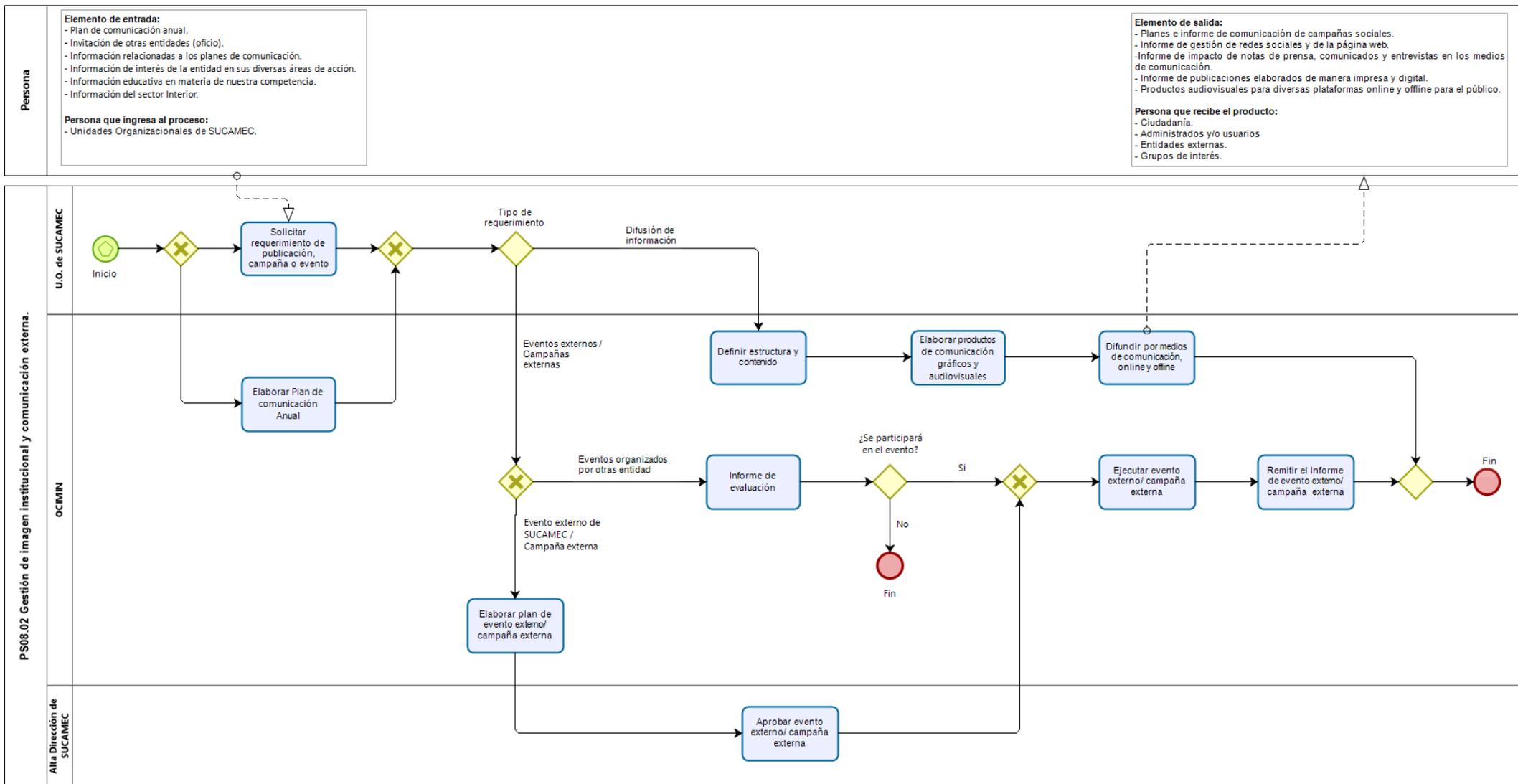
Fin del procedimiento.

Documentos que se generan:

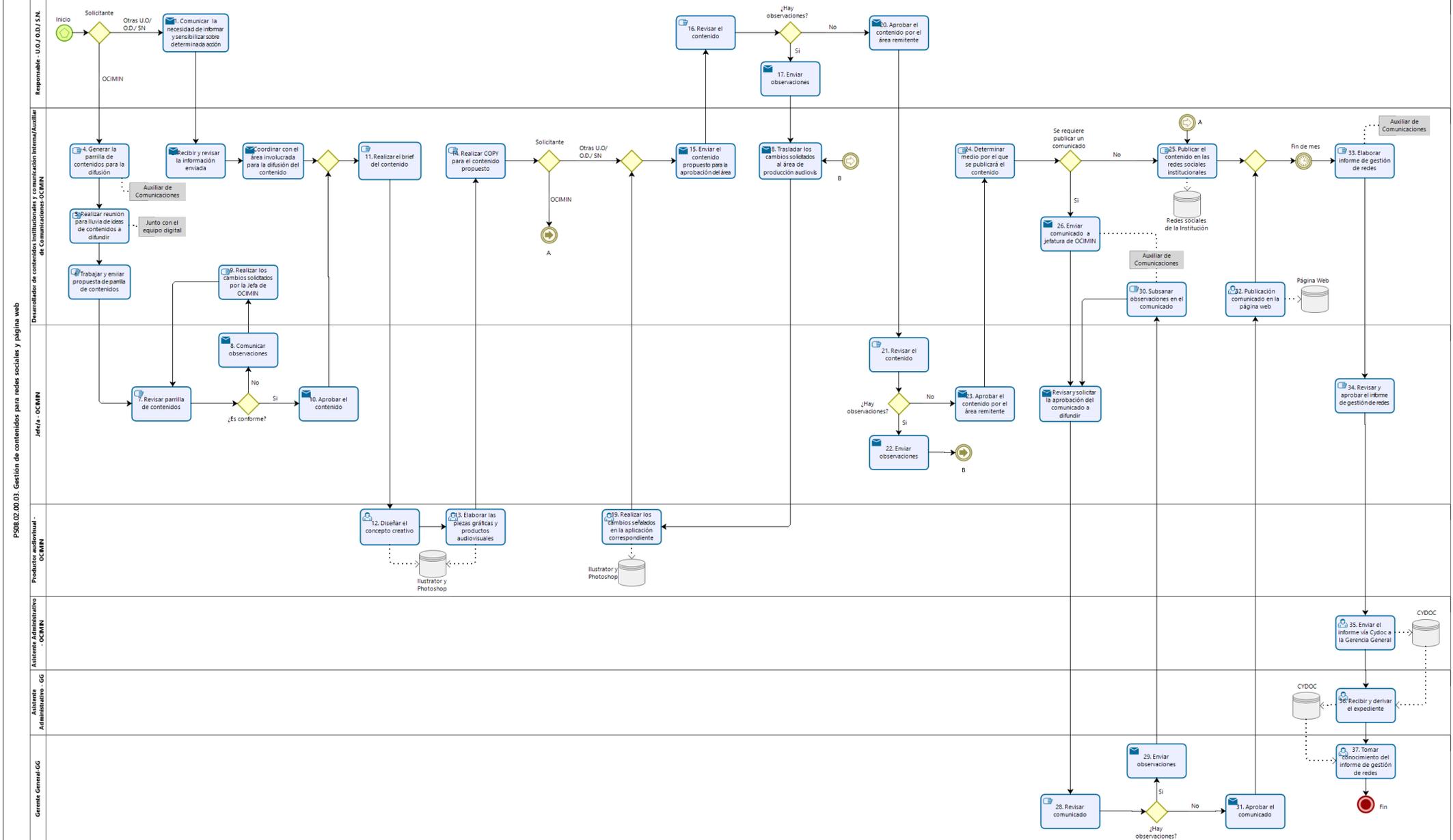
- Informe de gestión de redes.
- Parrilla de contenidos.
- Publicaciones en redes sociales y pagina web.

Proceso relacionado: PS08.02 Gestión de imagen institucional y comunicación externa.

2. DIAGRAMA DEL PROCESO: PS08.02 GESTIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y COMUNICACIÓN EXTERNA.



3. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: PS08.02.00.03. GESTIÓN DE CONTENIDOS PARA REDES SOCIALES Y PÁGINA WEB.



1. FICHA DE PROCEDIMIENTO:

Código: PS08.02.00.04	Versión: 01
Nombre del procedimiento: Gestión de nota de prensa.	

	Unidad de organización	Firma y sello
Elaborado por:	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional.	
Revisado por:	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.	
Aprobado por:	Gerencia General.	

Control de cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio

Objetivo del procedimiento:
Gestionar la información institucional a través de los medios masivos de comunicación y elaborar publicaciones institucionales impresas o digitales para posicionamiento de la entidad y orientación al usuario.

Alcance del procedimiento:
<ul style="list-style-type: none"> - Superintendencia Nacional. - Gerencia General. - Unidades Orgánicas - Órganos Desconcentrados.

Base normativa:

- 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° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.
- Reglamento de Organización y Funciones de la SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-IN, modificado mediante Decreto Supremo N° 017-2013-IN.
- 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.
- Directiva N° 015-2016-IN/OGCI “Lineamientos en materia de comunicaciones e imagen institucional del Sector Interior”, aprobada por Resolución Ministerial N° 0841-2016-IN.
- Plan Operativo Institucional (POI) Multianual 2021-2023 del Pliego 072: Superintendencia de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 372-2020-SUCAMEC.

Siglas y definiciones:

Siglas:

- 1) SUCAMEC: Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad Privada, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil.
- 2) OD: Órganos desconcentrado.
- 3) UO: Unidades orgánicas.
- 4) SN: Superintendencia Nacional.
- 5) GG: Gerencia General.
- 6) GAMAC: Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos.
- 7) GP: Gerencia de Políticas.
- 8) GCF: Gerencia de Control y Fiscalización.
- 9) OCIMIN: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- 10) OGA: Oficina General de Administración.
- 11) OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.
- 12) JZ: Jefatura Zonal.
- 13) IR: Intendencia Regional.
- 14) POI: Plan Operativo Institucional.
- 15) MININTER: Ministerio de Interior.

Definiciones:

- 1) Medio de comunicación: Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.
- 2) Monitoreo de medios: Labor que consiste en llevar un control del desarrollo de las noticias en los medios de comunicación.
- 3) Boletín de Noticias: Resumen informativo sobre las noticias más destacadas del sector que incluye enlaces a la plataforma de monitoreo.
- 4) Comunicado: Pronunciamiento de una institución para dar a conocer algún hecho de relevancia o aclarar algún punto en controversia.

- 5) Nota de prensa: Texto escrito que contiene un mensaje de interés periodístico y se hace llegar a los diferentes medios de comunicación, con el objetivo de que ellos lo divulguen.
- 6) Redes sociales: Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.
- 7) Órganos desconcentrados: En SUCAMEC el término hace referencia a sus jefaturas zonales e intendencias regionales.

Requisitos para iniciar el procedimiento:

Descripción del requisito	Fuente
Necesidad de comunicar un hecho importante de la institución o que la involucre.	<ul style="list-style-type: none"> - Superintendencia nacional - Unidades orgánicas - Órganos desconcentrados. - Gerencia General.
Necesidad de comunicar un hecho importante de la institución o que la involucre.	<ul style="list-style-type: none"> - OCIMIN.

Actividades

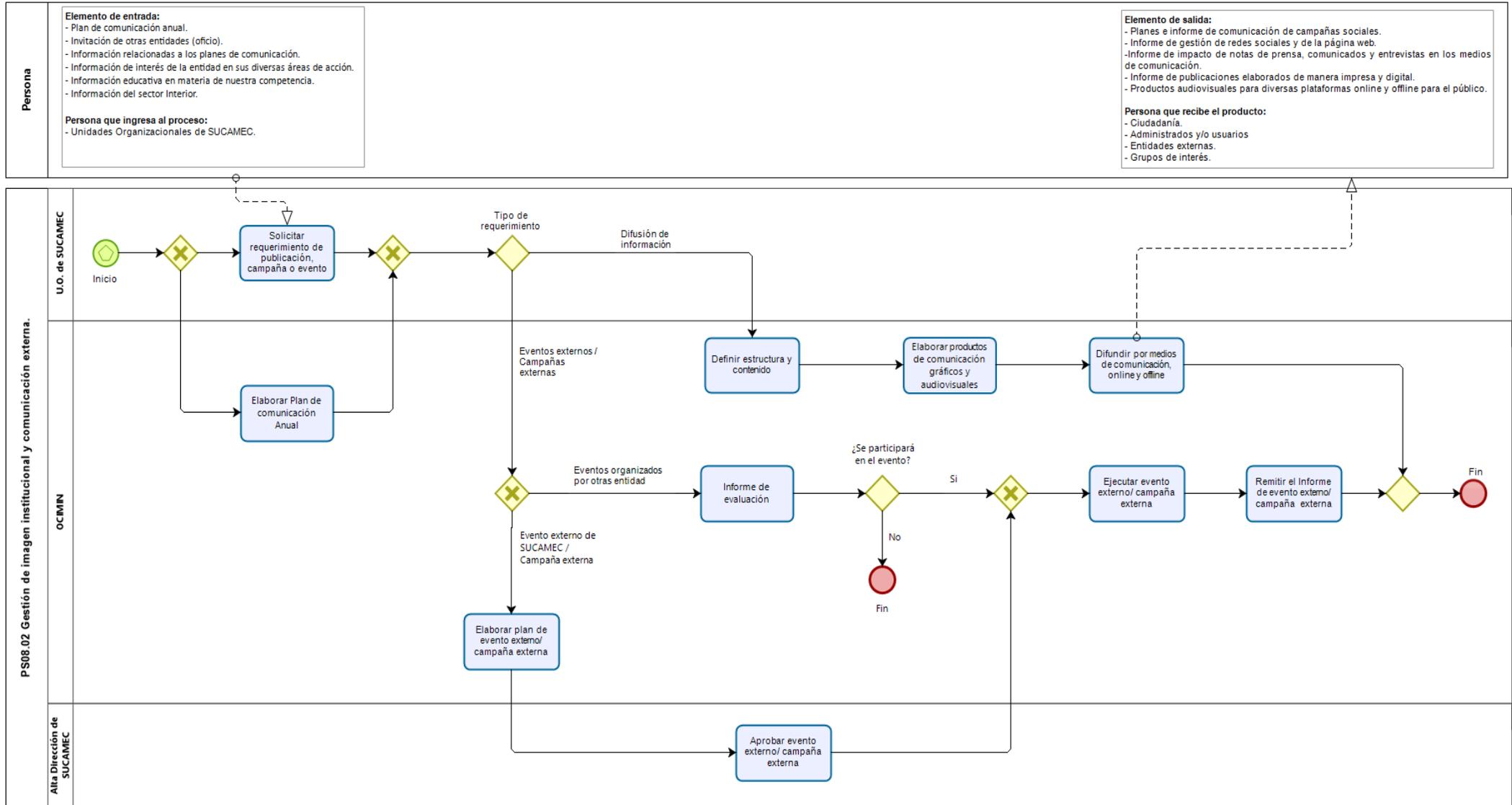
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
	<p>Inicio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para elaborar notas de prensa o comunicados que no implique la acción directa del SN. ¿Quién requiere la elaboración de la nota de prensa? Unidad orgánica: Continuar a la actividad 1. OCIMIN. Continuar a la actividad 6. • Para elaborar notas de prensa que impliquen acciones directas del SN: ¿De quién está a cargo la actividad que requiere la presencia del SN? Unidad orgánica: Continuar a la actividad 3. OCIMIN. Continuar a la actividad 6. 		
1	Recibir requerimiento de difusión, a través de correo electrónico. Para ello, se revisa correos en busca de un requerimiento de difusión por parte de una U. O. (Gerencias, jefaturas de oficina y O. D.).	OCIMIN	Jefe/a
2	Derivar el requerimiento a Analista de Prensa y Publicaciones. Derivar requerimiento e información al analista de prensa y publicaciones a través de correo electrónico o WhatsApp. → Continuar con actividad 6.	OCIMIN	Jefe/a

3	Solicitar ayuda memoria a la U. O. (Gerencias, jefaturas de oficina y O. D.) quien está a cargo de la actividad que requiere la presencia del Superintendente. Para ello, se busca el contacto de los funcionarios a través de correo, WhatsApp y, si se requiere con urgencia, por llamada.	OCIMIN	Jefe/a
4	Enviar ayuda memoria, vía correo electrónico.	U.O.	Responsable
5	Recibir y revisar ayuda memoria.	OCIMIN	Jefe/a
6	Coordinar con el área especializada el contenido que se va a difundir, vía telefónica o a través de reunión. Para ello, se coordina con el analista especializado y hacer preguntas puntuales para aclarar dudas y definir por dónde se levanta la información.	OCIMIN	Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa
7	Elaborar nota de prensa o comunicado. Se compone titular, bajada y cuerpo de nota de prensa, en programa procesador de textos (Microsoft Office).	OCIMIN	Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa
	<p>Solicitante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OCIMIN: Continuar con actividad 12. • Unidad orgánica: Continuar con actividad 8. 		
8	Enviar nota de prensa o comunicado al área respectiva para su validación, vía correo electrónico o WhatsApp.	OCIMIN	Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa
9	Recibir, revisar y validar nota de prensa. Para ello, se procede a revisar el contenido y el orden de las ideas, así como su correlación con la normativa vigente.	U.O./ O.D.	Responsable
	<p>¿Requiere la validación de la jefatura?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si: Continuar con actividad 10. • No: Continuar con actividad 11. 		
10	Validar la nota de prensa y comunicado, luego de ello, devolver la respuesta al responsable vía correo electrónico.	U.O./ O.D.	Jefe o Gerente
11	Enviar respuesta de validación de nota de prensa, al Analista de Prensa y publicaciones, vía correo electrónico.	U.O./ O.D.	Responsable

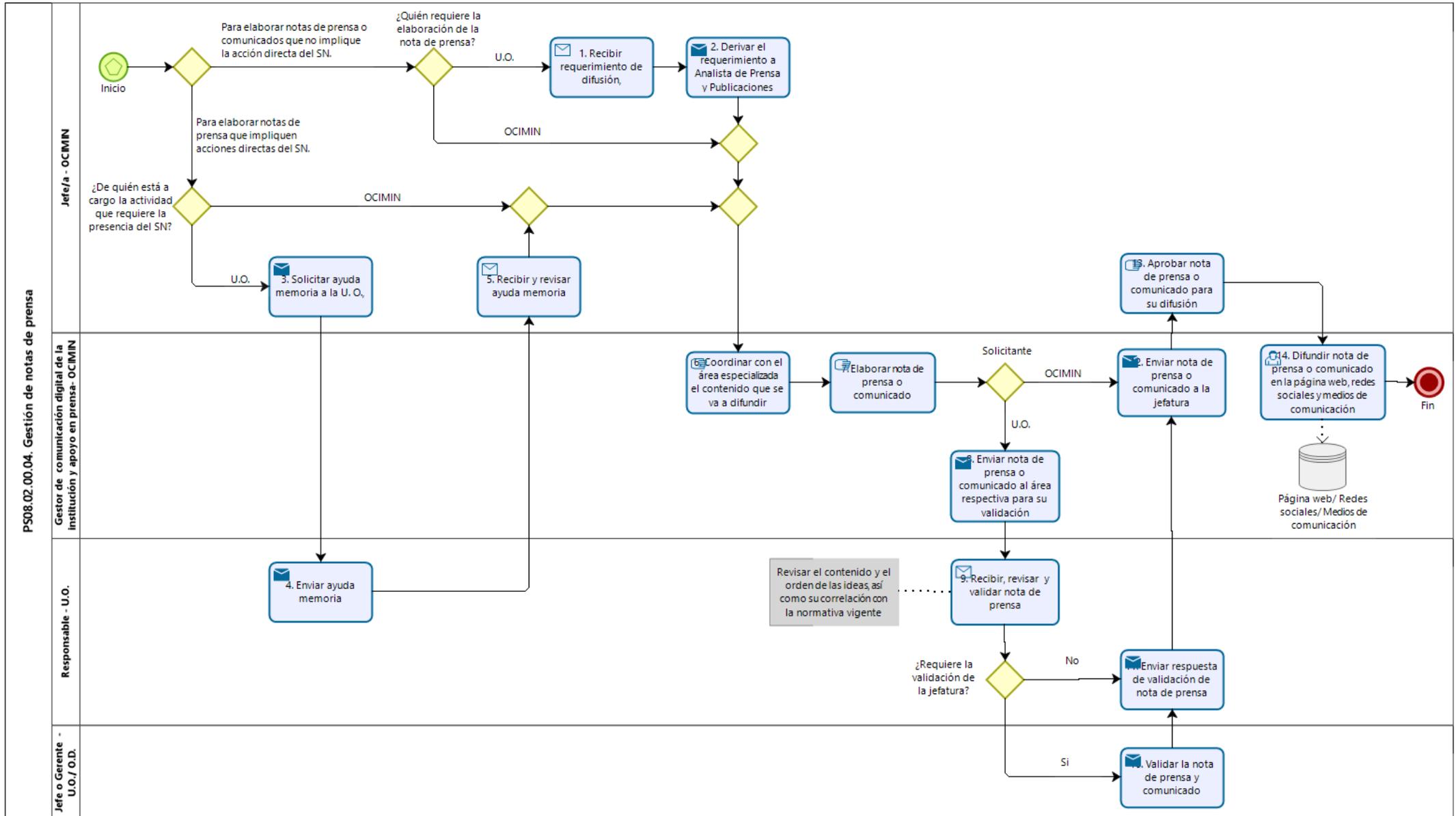
12	<p>Enviar nota de prensa o comunicado a la jefatura, vía correo electrónico o WhatsApp.</p>	OCIMIN	Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa
13	<p>Aprobar nota de prensa o comunicado para su difusión, vía correo electrónico o mensajería instantánea.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Revisar y de ser el caso modificar el contenido de la nota de prensa o comunicado de modo que quede lista para su difusión. – Aprobar nota de prensa o comunicado. 	OCIMIN	Jefe/a
14	<p>Difundir nota de prensa o comunicado en la página web, redes sociales y medios de comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Se accede a la página web, se crea una nueva noticia y se ingresa el texto e imágenes según corresponda. – Se crea un copy para la nota y se agregan emojis y los hashtags institucionales y de posicionamiento. – El enlace de la noticia en nuestra página web es compartido a través de Facebook, Twitter, Instagram y/o LinkedIn, según corresponda. 	OCIMIN	Gestor de comunicación digital de la institución y apoyo en prensa
Fin del procedimiento.			

<p>Documentos que se generan:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Comunicados. – Notas de prensa.
<p>Proceso relacionado: PS08.02 Gestión de imagen institucional y comunicación externa.</p>

2. DIAGRAMA DEL PROCESO: PS08.02 GESTIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y COMUNICACIÓN EXTERNA.



3. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: PS08.02.00.04 GESTIÓN DE NOTA DE PRENSA.



1. FICHA DE PROCEDIMIENTO:

Código: PS08.02.00.05

Versión: 01

Nombre del procedimiento: Monitoreo de Medios.

	Unidad de organización	Firma y sello
Elaborado por:	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional.	
Revisado por:	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.	
Aprobado por:	Gerencia General.	

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio

Objetivo del procedimiento:

Gestionar la información institucional a través de los medios masivos de comunicación y elaborar publicaciones institucionales impresas o digitales para posicionamiento de la entidad y orientación al usuario.

Alcance del procedimiento:

- Superintendencia Nacional.
- Gerencia General.
- Unidades Orgánicas.
- Órganos Desconcentrados.

Base normativa:

- 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° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.
- Reglamento de Organización y Funciones de la SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-IN, modificado mediante Decreto Supremo N° 017-2013-IN.
- 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.
- Directiva N° 015-2016-IN/OGCI “Lineamientos en materia de comunicaciones e imagen institucional del Sector Interior”, aprobada por Resolución Ministerial N° 0841-2016-IN.
- Plan Operativo Institucional (POI) Multianual 2021-2023 del Pliego 072: Superintendencia de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 372-2020-SUCAMEC.

Siglas y definiciones:**Siglas:**

- 1) SUCAMEC: Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad Privada, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil.
- 2) OD: Órganos desconcentrado.
- 3) UO: Unidades orgánicas.
- 4) SN: Superintendencia Nacional.
- 5) GG: Gerencia General.
- 6) GSSP: Gerencia de Servicios de Seguridad Privada.
- 7) GAMAC: Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos.
- 8) GEPP: Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil.
- 9) GP: Gerencia de Políticas.
- 10) GCF: Gerencia de Control y Fiscalización.
- 11) OCIMIN: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- 12) OGA: Oficina General de Administración.
- 13) OGAJ: Oficina General de Asesoría Jurídica.
- 14) OGTIC: Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 15) OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.
- 16) OFELUC: Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha Contra la Corrupción.
- 17) OGRH: Oficina General de Recursos Humanos.
- 18) JZ: Jefatura Zonal.
- 19) IR: Intendencia Regional.
- 20) POI: Plan Operativo Institucional.
- 21) MININTER: Ministerio del Interior.

Definiciones:

- 1) Medio de comunicación: Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a

comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.

- 2) Monitoreo de medios: Labor que consiste en llevar un control del desarrollo de las noticias en los medios de comunicación.
- 3) Boletín de Noticias: Resumen informativo sobre las noticias más destacadas del sector que incluye enlaces a la plataforma de monitoreo.
- 4) Comunicado: Pronunciamento de una institución para dar a conocer algún hecho de relevancia o aclarar algún punto en controversia.
- 5) Nota de prensa: Texto escrito que contiene un mensaje de interés periodístico y se hace llegar a los diferentes medios de comunicación, con el objetivo de que ellos lo divulguen.
- 6) Redes sociales: Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.
- 7) Órganos Desconcentrados: En SUCAMEC el término hace referencia a sus jefaturas zonales e intendencias regionales.

Requisitos para iniciar el procedimiento:

Descripción del requisito	Fuente
Necesidad de tomar conocimiento de las noticias que involucran al sector.	Medios de comunicación y redes sociales.

Actividades

Nº	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
	<p>Tipo de monitoreo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletines de noticias: Continuar con la actividad 1. • Reporte de Normas Legales: Continuar con la actividad 10. • Monitoreo de radio, televisión y prensa escrita: Continuar con la actividad 12. • Monitoreo de medios digitales: Continuar con la actividad 14. 		
1	<p>Seleccionar las notas más relevantes de política, aquellas relacionadas al MININTER, casos con armas de fuego y notas de interés para SUCAMEC, desde la Plataforma IPNoticias.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Acceder a la plataforma de clipping del Ministerio del Interior en IPNoticias en busca de noticias de interés de la institución. – En un procesador de texto transcribimos las más importantes incluido su enlace a la plataforma. 	OCIMIN	Asistente de prensa y publicaciones
2	<p>Elaborar resumen de las notas informativas seleccionadas, incluyendo el link de la nota en la plataforma IPNoticias. En un procesador de texto ingresamos la información obtenida a modo de reporte con las noticias de interés y su respectivo enlace.</p>	OCIMIN	Asistente de prensa y publicaciones

	<p>¿Hubo casos de presuntos usuarios de armas de fuego y agentes de seguridad infractores?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí: (Remitir información a el/la Jefe/a de OCIMIN) Continuar con la actividad 3. • No. Continuar con la actividad 6. 		
3	Realizar la verificación de involucrados en casos con armas. Se ingresan los nombres de presuntos infractores de la Ley 30299 reportados en los medios, en el Registro Nacional de Gestión de Información (RENAGI) de la SUCAMEC para identificar si son usuarios.	OCIMIN	Analista de Prensa y Publicaciones.
	<p>¿Se corroboró que el presunto infractor era usuario de SUCAMEC?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí: Continuar con la actividad 4. • No: <p>Tipo de monitoreo:</p> <p>Boletines de noticias: Continuar con la actividad 6.</p> <p>Monitoreo de radio, televisión y prensa escrita/ Monitoreo de medios digitales: Continuar con la actividad 16.</p>		
4	Alertar sobre usuarios infractores. Si el involucrado es usuario SUCAMEC se envía la información al grupo de WhatsApp de alertas OCIMIN.	OCIMIN	Analista de Prensa y Publicaciones.
5	Ingresar datos al documento de seguimiento de casos de infractores de armas. Se sistematiza la información en una hoja de cálculo (Excel) para darle seguimiento a los casos.	OCIMIN	Analista de Prensa y Publicaciones.
	<p>Tipo de monitoreo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Boletines de noticias: Continuar con la actividad 6. • Monitoreo de radio, televisión y prensa escrita/ Monitoreo de medios digitales: Continuar con la actividad 16. 		
6	Elaborar el Boletín de Noticias, en base a los resúmenes de las notas seleccionadas e incluir las portadas de los diarios locales y regionales. <ul style="list-style-type: none"> – Tomar pantallazo de las portadas de los diarios, – Recortar y organizar las portadas de diarios en locales y nacionales. – Organizar en orden de relevancia, el reporte de noticias de interés y sus enlaces. 	OCIMIN	Analista de Prensa y Publicaciones/ Asistente de prensa y publicaciones
7	Enviar Boletín de Noticias, por grupo de WhatsApp del equipo de OCIMIN. Se envía el reporte de noticias junto	OCIMIN	Analista de Prensa y Publicaciones/

	<p>a las portadas al grupo de WhatsApp Comunicaciones e Imagen.</p> <p>→ Continuar con actividad 11.</p>		Asistente de prensa y publicaciones
8	<p>Revisar Boletín de Normas Legales en el Diario Oficial El Peruano.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ingresar a la página web del diario oficial El Peruano. – Buscar en el Boletín de Normas Legales dispositivos sobre el Gobierno central, el Ministerio del Interior y sus adscritos, incluida la SUCAMEC. – Seleccionar los dispositivos de relevancia para el sector 	OCIMIN	Analista de Prensa y Publicaciones/ Asistente de prensa y publicaciones
9	<p>Elaborar Reporte de Boletín de Normas Legales en orden de prelación. En un procesador de textos, se organizan las normas seleccionadas considerando su jerarquía legal, en primer lugar las del Gobierno central, luego los ministerios y en última instancia los organismos adscritos y los gobiernos locales.</p>	OCIMIN	Asistente de prensa y publicaciones
10	<p>Enviar Reporte del Boletín de Normas Legales, al grupo de WhatsApp del equipo de OCIMIN. El reporte de las normas de interés se comparte por el grupo de WhatsApp Comunicaciones e Imagen.</p>	OCIMIN	Asistente de prensa y publicaciones
11	<p>Revisar Boletín de Noticias o Reporte de Normas Legales, según corresponda. El/La Jefe/a de OCIMIN se cerciora que la información enviada sea correcta y solicita cambios si se requiere.</p>	OCIMIN	Jefe/a
	<p>¿Es conforme?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí: Continuar con la actividad 17. • No: <ul style="list-style-type: none"> Tipo de monitoreo de medios: Boletines de noticias: Continuar con la actividad 6. Reporte de Normas Legales: Continuar con la actividad 9. 		
12	<p>Buscar noticias de interés en medios (radio, televisión, prensa escrita) de alcance nacional y prensa escrita. Durante el transcurso de la jornada se sintonizan los programas informativos principales de radio, televisión y prensa escrita de alcance nacional en busca de alguna mención directa o indirecta a la SUCAMEC o a sus áreas de acción y en última instancia relacionada al sector o anuncios importantes del Ejecutivo.</p>	OCIMIN	Asistente de prensa y publicaciones
13	<p>Tomar registro de la información de interés. Una vez ubicada una noticia de interés se toma nota de la información propalada, así como fotografías y/o videos de la misma.</p>	OCIMIN	Asistente de prensa y publicaciones

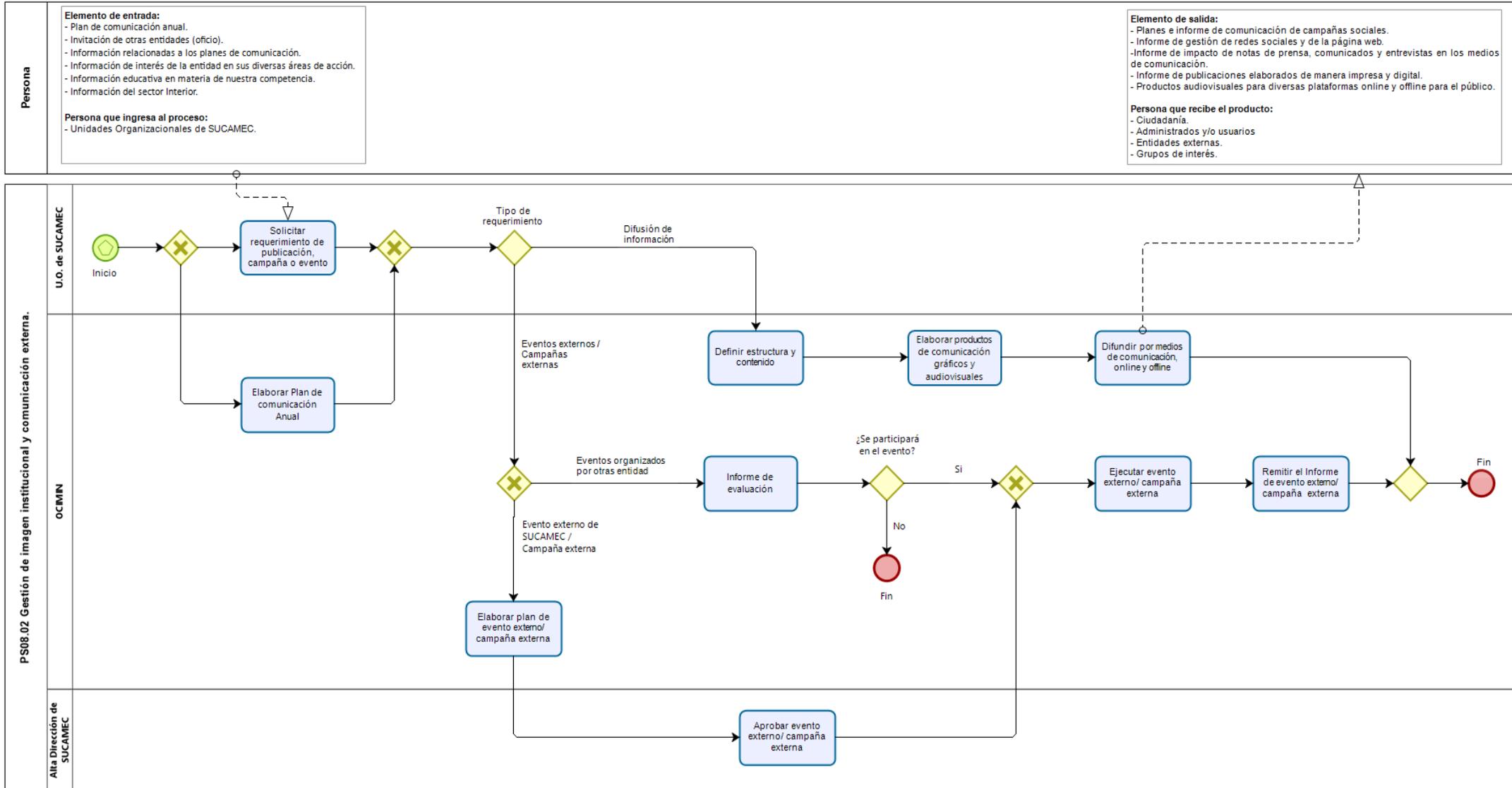
	<p>¿Hubo casos de presuntos usuarios de armas de fuego y agentes de seguridad infractores?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí. Continuar con la actividad 3. • No. Continuar con la actividad 16. 		
14	<p>Buscar noticias de interés en los principales medios digitales y redes sociales. Durante el transcurso de la jornada se revisan las actualizaciones de las principales plataformas informativas digitales nacionales y extranjeras, así como redes sociales, en busca de alguna mención directa o indirecta a la SUCAMEC o a sus áreas de acción y en última instancia relacionada al sector.</p>	OCIMIN	Asistente de prensa y publicaciones
15	<p>Extraer información de interés. Una vez ubicada una noticia o contenido de interés se revisa la información y se copia el enlace del mismo.</p>	OCIMIN	Asistente de prensa y publicaciones
	<p>¿Hubo casos de presuntos usuarios de armas de fuego y agentes de seguridad infractores?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí: Continuar con la actividad 3. • No: Continuar con la actividad 16. 		
16	<p>Enviar noticias a integrantes de OCIMIN. La información y el enlace recabados se difunden en el grupo de WhatsApp de OCIMIN para su conocimiento y tenerla presente como para prevenir cualquier situación que pudiera dañar la imagen de la institución.</p>	OCIMIN	Asistente de prensa y publicaciones
17	<p>Difundir Boletín a alta dirección de SUCAMEC y órganos desconcentrados, según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Boletines de noticias: Se comparten los mensajes de WhatsApp que contienen el boletín de noticias (incluidas las portadas) a los grupos de la alta dirección y de los órganos desconcentrados. – Reporte de Normas Legales: Se comparten los mensajes de WhatsApp que contienen el boletín de Normas Legales a los grupos de la alta dirección y de los órganos desconcentrados. – Monitoreo de radio, televisión y prensa escrita: El/ La Jefe/a de OCIMIN remite las noticias a los grupos de WhatsApp de la alta dirección y de los órganos desconcentrados, según se estime pertinentes. – Monitoreo de medios digitales: El/ La Jefe/a de OCIMIN remite el contenido de interés a los grupos de WhatsApp de la alta dirección y de los órganos desconcentrados, según se estime pertinente. 	OCIMIN	Jefe/a
<p>Fin del procedimiento.</p>			

Documentos que se generan:

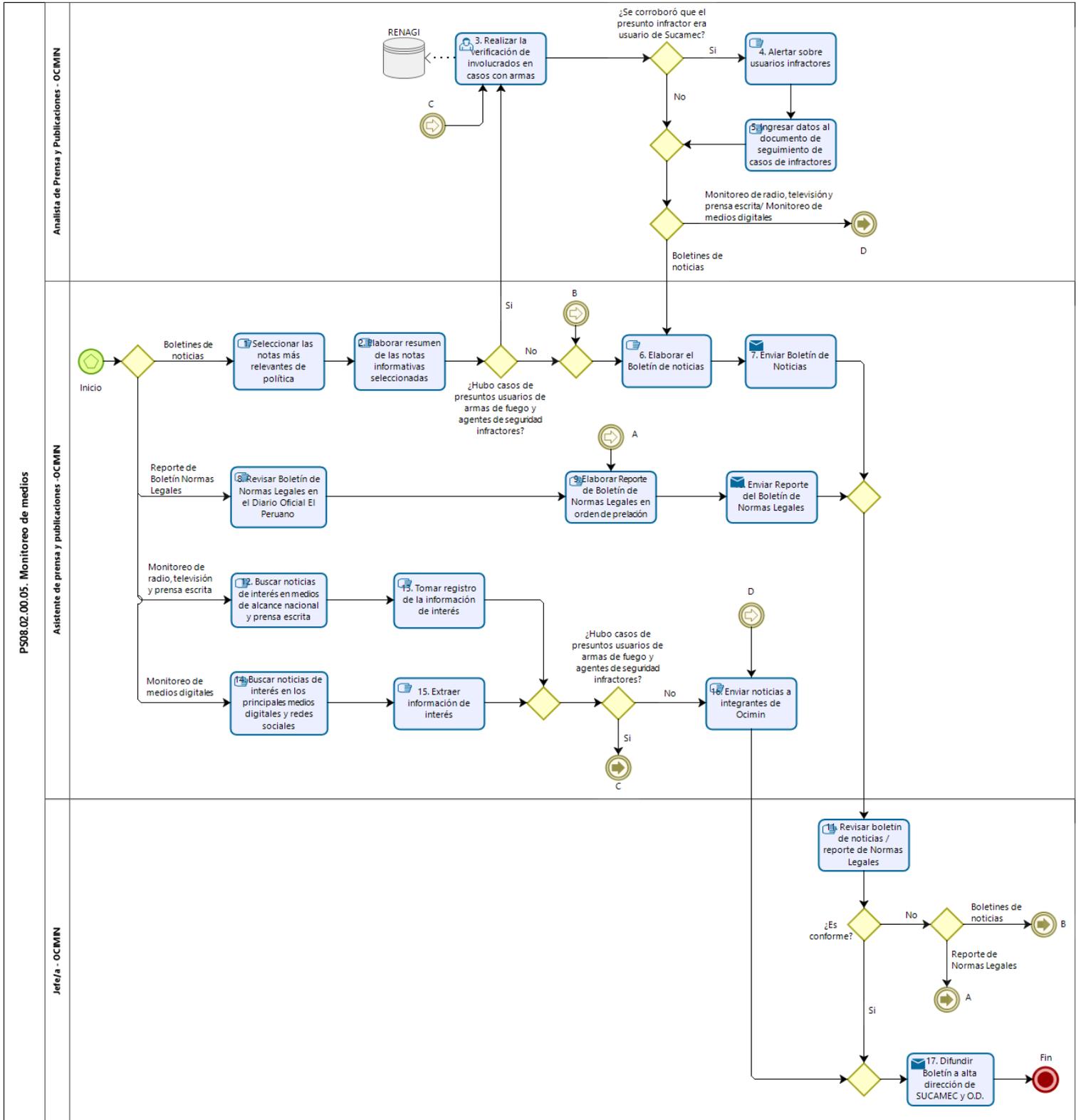
- Boletín de Noticias.
- Reporte de Normas legales.
- Reporte de casos con posibles infractores de la Ley 30299.

Proceso relacionado: PS08.02 Gestión de imagen institucional y comunicación externa.

2. DIAGRAMA DEL PROCESO: PS08.02 GESTIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y COMUNICACIÓN EXTERNA.



3. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: PS08.02.00.05 MONITOREO DE MEDIOS.



1. FICHA DE PROCEDIMIENTO:

Código: PS08.02.00.06.	Versión: 01
Nombre del procedimiento: Gestión publicaciones.	

	Unidad de organización	Firma y sello
Elaborado por:	Oficina de Comunicación e Imagen Institucional.	
Revisado por:	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.	
Aprobado por:	Gerencia General.	

Control de cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio

Objetivo del procedimiento:
Gestionar la información institucional a través de los medios masivos de comunicación y elaborar publicaciones institucionales impresas o digitales para posicionamiento de la entidad y orientación al usuario.

Alcance del procedimiento:

- Superintendencia Nacional.
- Gerencia General.
- Unidades Orgánicas
- Órganos Desconcentrados.

Base normativa:

- 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° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 021-2019-JUS.
- Reglamento de Organización y Funciones de la SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-IN, modificado mediante Decreto Supremo N° 017-2013-IN.
- 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.
- Directiva N° 015-2016-IN/OGCI "Lineamientos en materia de comunicaciones e imagen institucional del Sector Interior", aprobada por Resolución Ministerial N° 0841-2016-IN.
- Plan Operativo Institucional (POI) Multianual 2021-2023 del Pliego 072: Superintendencia de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 372-2020-SUCAMEC.

Siglas y definiciones:**Siglas:**

- 1) SUCAMEC: Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad Privada, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil.
- 2) OD: Órganos desconcentrado.
- 3) UO: Unidades orgánicas.
- 4) SN: Superintendencia Nacional.
- 5) GG: Gerencia General.
- 6) GSSP: Gerencia de Servicios de Seguridad Privada.
- 7) GAMAC: Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos.
- 8) GEPP: Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil.
- 9) GP: Gerencia de Políticas.
- 10) GCF: Gerencia de Control y Fiscalización.
- 11) OCIMIN: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- 12) OGA: Oficina General de Administración.
- 13) OGAJ: Oficina General de Asesoría Jurídica.
- 14) OGTIC: Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- 15) OGPP: Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.

- 16) OFELUC: Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha Contra la Corrupción.
- 17) OGRH: Oficina General de Recursos Humanos.
- 18) JZ: Jefatura Zonal.
- 19) IR: Intendencia Regional.
- 20) POI: Plan Operativo Institucional.
- 21) MININTER: Ministerio de Interior.

Definiciones:

- 1) Medio de comunicación: Canales e instrumentos para informar y comunicar a la sociedad hechos o acontecimientos relevantes de actualidad. Se considera como tipos de medios a comunicación a la prensa escrita, la radio, la televisión, así como sus plataformas digitales y portales de noticias.
- 2) Monitoreo de medios: Labor que consiste en llevar un control del desarrollo de las noticias en los medios de comunicación.
- 3) Boletín de Noticias: Resumen informativo sobre las noticias más destacadas del sector que incluye enlaces a la plataforma de monitoreo.
- 4) Comunicado: Pronunciamiento de una institución para dar a conocer algún hecho de relevancia o aclarar algún punto en controversia.
- 5) Nota de prensa: Texto escrito que contiene un mensaje de interés periodístico y se hace llegar a los diferentes medios de comunicación, con el objetivo de que ellos lo divulguen.
- 6) Redes sociales: Plataformas de interacción social con diferentes dinámicas y características.
- 7) Órganos desconcentrados: En SUCAMEC el término hace referencia a sus jefaturas zonales e intendencias regionales.

Requisitos para iniciar el procedimiento:

Descripción del requisito	Fuente
Publicaciones programadas de acuerdo al Plan anual de comunicaciones.	– OCIMIN (Plan anual de comunicaciones).

Actividades

Nº	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
	<p>Inicio:</p> <p>Se recibe solicitudes de las U.O. para publicaciones del boletín electrónico.</p>		
1	Elaborar la estructura del contenido. En el procesador de textos (Microsoft Office) se compone la estructura que tendrá el boletín, dónde ubicar cada nota o información, si darle mayor o menor relevancia, qué parte del texto destacar.	OCIMIN	Gestor de la comunicación digital de la institución y apoyo en prensa
2	Redactar los textos de cada sección. Si bien el boletín se compone de los textos que ya fueron redactados y subidos a la web; en el caso del boletín es necesario reescribirlos y adaptarlos a este nuevo formato.	OCIMIN	Gestor de la comunicación digital de la institución y apoyo en prensa
3	Diseñar y diagramar el boletín electrónico. Valiéndose de programas de diseño tales como Illustrator, InDesign, Photoshop se organizan los gráficos, imágenes y texto del boletín.	OCIMIN	Productor de contenidos audiovisuales
4	Enviar el boletín electrónico para aprobación, se envía a el/la jefe/a de OCIMIN a través de correo electrónico o WhatsApp.	OCIMIN	Gestor de la comunicación digital de la institución y apoyo en prensa
5	Revisar boletín electrónico. En el caso sea requerido que el Analista de prensa y publicaciones haga una modificación, se devuelve para que realice las subsanaciones.	OCIMIN	Jefe/a
	<p>¿Es conforme?</p> <p>Si: Continuar con la actividad 7. No: Continuar con la actividad 6.</p>		
6	Subsanar observaciones.	OCIMIN	Gestor de la comunicación digital de la institución y apoyo en prensa
7	Aprobar boletín electrónico. Para lo cual, revisa y de ser el caso modifica el contenido del boletín electrónico de modo que quede lista para su difusión.	OCIMIN	Jefe/a
8	Difundir boletín electrónico por las plataformas digitales, mailing para público interno y externo.	OCIMIN	Gestor de la comunicación

- Acceder a la página web y subir archivo del boletín electrónico.
- El enlace del boletín electrónico es compartido a través de redes sociales y el correo institucional, tanto a nivel interno como externo.
- En el caso de su difusión por redes sociales se crea un copy y se agregan emojis y los hashtags institucionales y de posicionamiento.

digital de la
institución y
apoyo en prensa

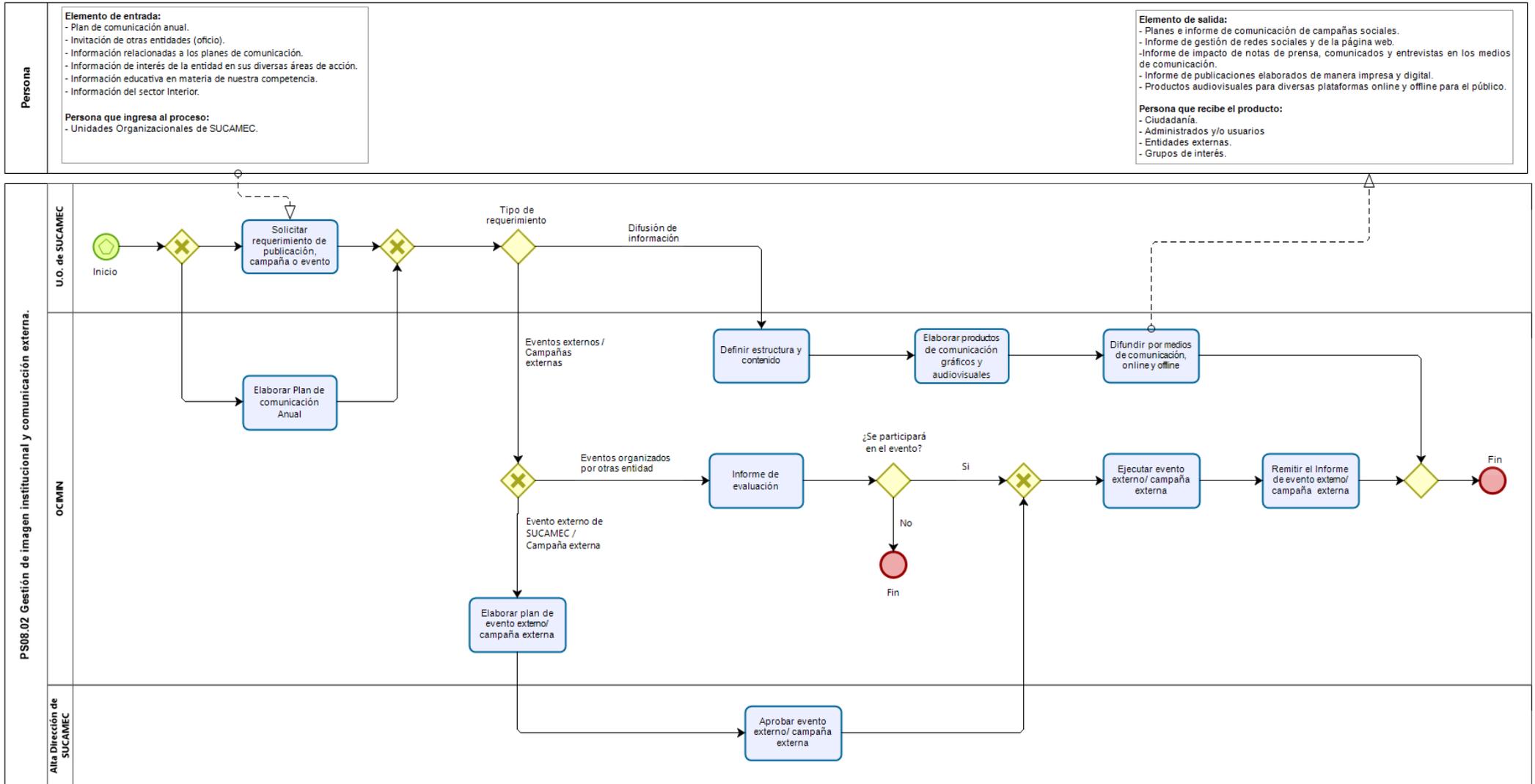
Fin del procedimiento.

Documentos que se generan:

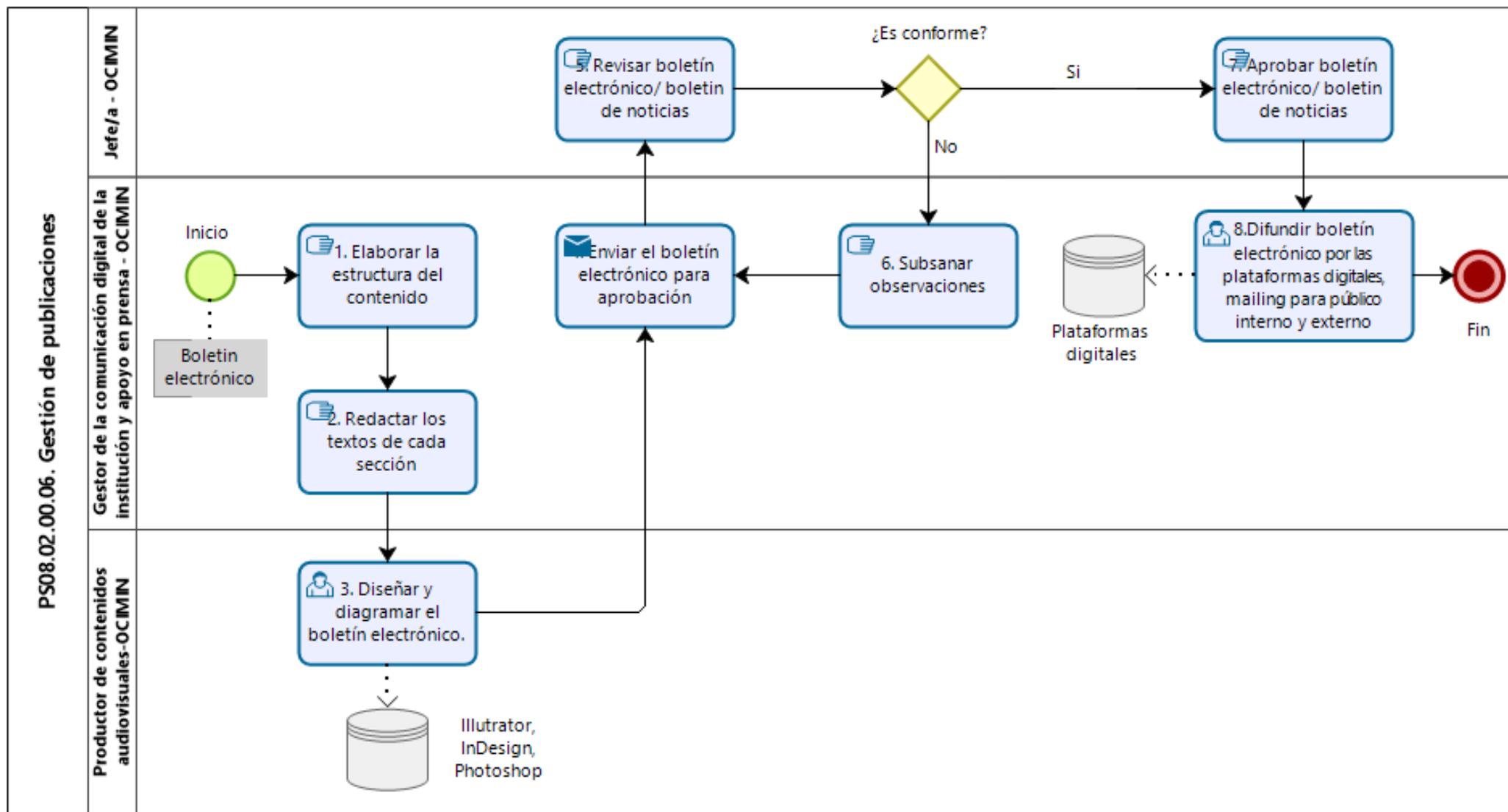
- Publicaciones (boletín electrónico).

Proceso relacionado: PS08.02 Gestión de imagen institucional y comunicación externa.

2. DIAGRAMA DEL PROCESO: PS08.02 GESTIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y COMUNICACIÓN EXTERNA.



3. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: PS08.02.00.06. GESTIÓN DE PUBLICACIONES.



1. FICHA DE PROCEDIMIENTO:

Código: PS08.02.00.08.	Versión: 01
Nombre del procedimiento: Organización de eventos externos.	

	Unidad de organización	Firma y sello
Elaborado por:	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.	
Revisado por:	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.	
Aprobado por:	Gerencia General.	

Control de cambios		
Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio

Objetivo del procedimiento:
Generar una buena imagen corporativa a través de la participación u organización de eventos externos en donde se encuentre nuestro público objetivo.

Alcance del procedimiento:

- Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil.
- Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos.
- Gerencia de Seguridad Privada.
- Gerencia de Políticas.
- Gerencia de Control y Fiscalización.
- Oficina General de Administración.
- Órganos Desconcentrados.
- Gerencia General.
- Superintendencia Nacional.

Base normativa:

- Ley N° 28874, Ley que Regula la Publicidad Estatal.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Reglamento de Organización y Funciones de la SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-IN, modificado mediante Decreto Supremo N° 017-2013-IN.
- Normas del Ceremonial del Estado y Ceremonial Regional, aprobado por Decreto Supremo N° 096-2005-RE.
- Directiva N° 015-2016-IN/OGCI "Lineamientos en materia de comunicaciones e imagen institucional del Sector Interior", aprobada por Resolución Ministerial N° 0841-2016-IN.
- 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", aprobada por Resolución de Superintendencia N° 005-2014/SUCAMEC.
- Manual de Identidad Visual de la SUCAMEC, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 108-2015-SUCAMEC-SN.

Siglas y definiciones:

Siglas:

- 1) OCIMIN: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- 2) SN: Superintendencia Nacional.
- 3) OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto.
- 4) OGA: Oficina General de Administración.
- 5) GG: Gerencia General.
- 6) U.O.: Unidad orgánica.
- 7) O.D.: Órgano Desconcentrado.
- 8) TDR: Término de referencia.
- 9) PEI: Plan Estratégico Institucional.
- 10) POI: Plan Operativo Institucional.

Definiciones:

- 1) Plan de acción: Documento que detalla las acciones que se realizarán en la ejecución del evento, así como los recursos humanos y materiales que se utilizarán.

- 2) Ayuda memoria: Documento en el cual se establecen los mensajes claves, ideas fuerza, acciones, organización y desarrollo del evento, que se brinda a la alta dirección, ministerio del sector, así como a los hombres de prensa.
- 3) Concepto creativo: Corresponde a la identidad gráfica que tendrá el evento, así como la justificación del diseño del logo y slogan.
- 4) Check-list: Es una hoja o listado que te permite identificar con antelación los recursos humanos y materiales que participarán en el evento para evitar que en el desarrollo del evento falten.
- 5) Vocativo: Documento en donde se encuentra la relación de autoridades por orden de precedencia que participarán en el evento, el cual es leído por la autoridad que organiza el evento, también llamado anfitrión.
- 6) Mapeo de stakeholders: Identificación de grupos de personas que influyen de manera positiva o negativa en el desarrollo del evento, con los cuales podemos generar alianzas para que el evento tenga mayor alcance o monitorear para evitar crisis reputacionales.
- 7) Imagen: Es la percepción que tiene el público externo sobre la institución en base al comportamiento organizacional. La medición es a corto plazo.
- 8) Reputación: Es la imagen que se construye de la institución en base a las acciones que realiza una institución en un tiempo determinado. La medición es a largo plazo.
- 9) Activación: Distintas acciones de comunicación en espacios presenciales con la finalidad de causar en el público externo algo nuevo: sensibilización, información, llamado a la acción, etc.
- 10) Merchandising: Conjunto de productos para promocionar una marca, un grupo, una campaña, etc.

Requisitos para iniciar el procedimiento:

Descripción del requisito	Fuente
Programación de eventos externos alineados al PEI y POI.	– OCIMIN (Plan anual de comunicaciones).
Solicitud de la alta dirección o por las diversas áreas de la institución.	– Superintendencia Nacional. – Unidades orgánicas – Órganos Desconcentrados.
Invitación mediante oficio.	– Instituciones públicas y privadas externas.

Actividades			
Nº	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
	<p>Inicio:</p> <p>U.O. Envían la solicitud a través de correo electrónico, vía memorando por el sistema Cydoc o puede surgir en una reunión con jefatura.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Instituciones externas: Envían oficio a las SN o puede ser directamente a la OCIMIN mediante oficio. – OCIMIN: Programación de eventos externos alineados al PEI y POI. 		
	<p>¿Quién tiene la necesidad de realizar un evento externo?</p> <ul style="list-style-type: none"> • U.O./ Institución externa: Continuar con la actividad 1. • OCIMIN: Continuar con la actividad 4. 		
1	<p>Recibir y derivar solicitud, vía sistema Cydoc.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cuando ingresan solicitudes de la U.O se va a derivar el memorando mediante sistema Cydoc. – Cuando ingresan solicitudes por parte de instituciones externas se recibe la solicitud mediante invitación por oficio. <p>Nota: Las solicitudes ingresan al Asistente administrativo cuando es por memorando, en el caso que sea correo electrónico va directamente a el/la Jefe/a de OCIMIN.</p>	OCIMIN	Asistente administrativo
2	<p>Recibir, revisar y enviar solicitud, de las Unidades orgánicas para organización de eventos externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Recibir la solicitud mediante correo electrónico, vía memorando por el sistema Cydoc o puede surgir en una reunión con jefatura. – Enviar la solicitud a la Analista de comunicaciones por correo electrónico o mediante el sistema Cydoc. 	OCIMIN	Jefe/a
3	<p>Recibir y revisar la solicitud.</p> <p style="text-align: center;">→ Continuar con la actividad 5.</p>	OCIMIN	Analista de comunicaciones
4	<p>Revisar programación de eventos externos alineados al PEI y POI.</p>	OCIMIN	Analista de comunicaciones
5	<p>Realizar reunión con la U.O. involucrada en el evento externo.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Coordinar con la U.O. fecha y hora de reunión. 	OCIMIN	Analista de comunicaciones

	<ul style="list-style-type: none"> – Ejecutar la reunión en la que se coordina detalles del evento. – Elaborar un acta de reunión con los acuerdos señalados. 		
6	Elaborar el Plan de acción del evento propuesto. El plan de acción incluye objetivo del evento, participantes, programa del evento y descripción de la locación y cronograma de actividades.	OCIMIN	Analista de comunicaciones
7	<p>Elaborar ayuda memoria y brief del evento.</p> <p>La ayuda memoria son datos importantes de interés público sobre el evento desarrollado.</p> <p>El brief de comunicación consiste en:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Objetivo de la campaña. b) Público objetivo de la campaña. c) Qué queremos comunicar. d) Cómo queremos ser percibidos. <p>Luego de la elaboración del brief se lo envía al Productor de contenidos audiovisuales, mediante correo electrónico.</p>	OCIMIN	Analista de comunicaciones
8	Elaborar el logo e identidad gráfica del evento.	OCIMIN	Productor de contenidos audiovisuales
9	Elaborar las piezas gráficas y audiovisuales del evento para imprimirlas como parte de la ambientación. Las piezas gráficas se elaboran en el programa de Photoshop e Ilustrador.	OCIMIN	Productor de contenidos audiovisuales
10	Elaborar el mapeo de stakeholders para generar mayor difusión del evento. Se elabora una base de datos de los stakeholders identificados que puedan contribuir en la difusión del evento, así como de quienes puedan perjudicar, para realizar un plan de acción con ellos.	OCIMIN	Analista de comunicaciones
11	<p>Realizar una propuesta de merchandising relacionada al evento.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Cotizar con diversos proveedores para conocer las especificaciones técnicas de los productos. – Elaborar los términos de referencia (TDR) para solicitar el requerimiento de la compra o elaboración del producto. – Enviar memorando solicitando el requerimiento a la Oficina General de Administración. – Envía mediante correo electrónico la propuesta de merchandising a el/la Jefe/a de OCIMIN. 	OCIMIN	Analista de comunicaciones

12	<p>Presentar el Plan de acción del evento a la Gerencia General, a través de documento en Word y ppt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibe y revisa la propuesta de merchandising, realiza las correcciones que considere. - Coordinar reunión con Gerencia general. - Presentar mediante reunión el Plan de acción del evento. 	OCIMIN	Jefe/a
13	<p>Aprobar el Plan de acción del evento, mediante memorando.</p> <p><i>Se espera la contratación del proveedor por parte de la OGA.</i></p>	GG	Gerente General
14	<p>Ejecutar el evento de acuerdo al cronograma.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar Check list. - Colocar banner o estandarte institucionales dentro del área donde se va a desarrollar el evento. - Recibir y ubicar a los invitados por orden de precedencia. - Repartir merchandising. - Repartir coffee break a invitados (En el caso que amerite). - Conducir el evento externo. 	OCIMIN	Analista de comunicaciones
15	<p>Elaborar informe del evento ejecutado.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redactar informe del evento, donde se va a colocar la siguiente información: Cantidad de personas que asistieron al evento, impacto positivo en medios de comunicación, interacciones en redes sociales del evento, (Resultados obtenidos del evento realizado) - Elaborar memorando. - Enviar informe del evento ejecutado, mediante memorando por el sistema Cydoc. 	OCIMIN	Analista de comunicaciones
16	<p>Firmar informe, mediante firma digital por el sistema Refirma</p>	OCIMIN	Jefe/a
17	<p>Enviar el informe del evento a la Gerencia general, vía Cydoc.</p>	OCIMIN	Asistente administrativa
18	<p>Recibir y derivar informe del evento al Gerente General, vía Cydoc.</p>	GG	Asistente administrativa
19	<p>Tomar conocimiento del evento ejecutado.</p>	GG	Gerente general

Fin del procedimiento.

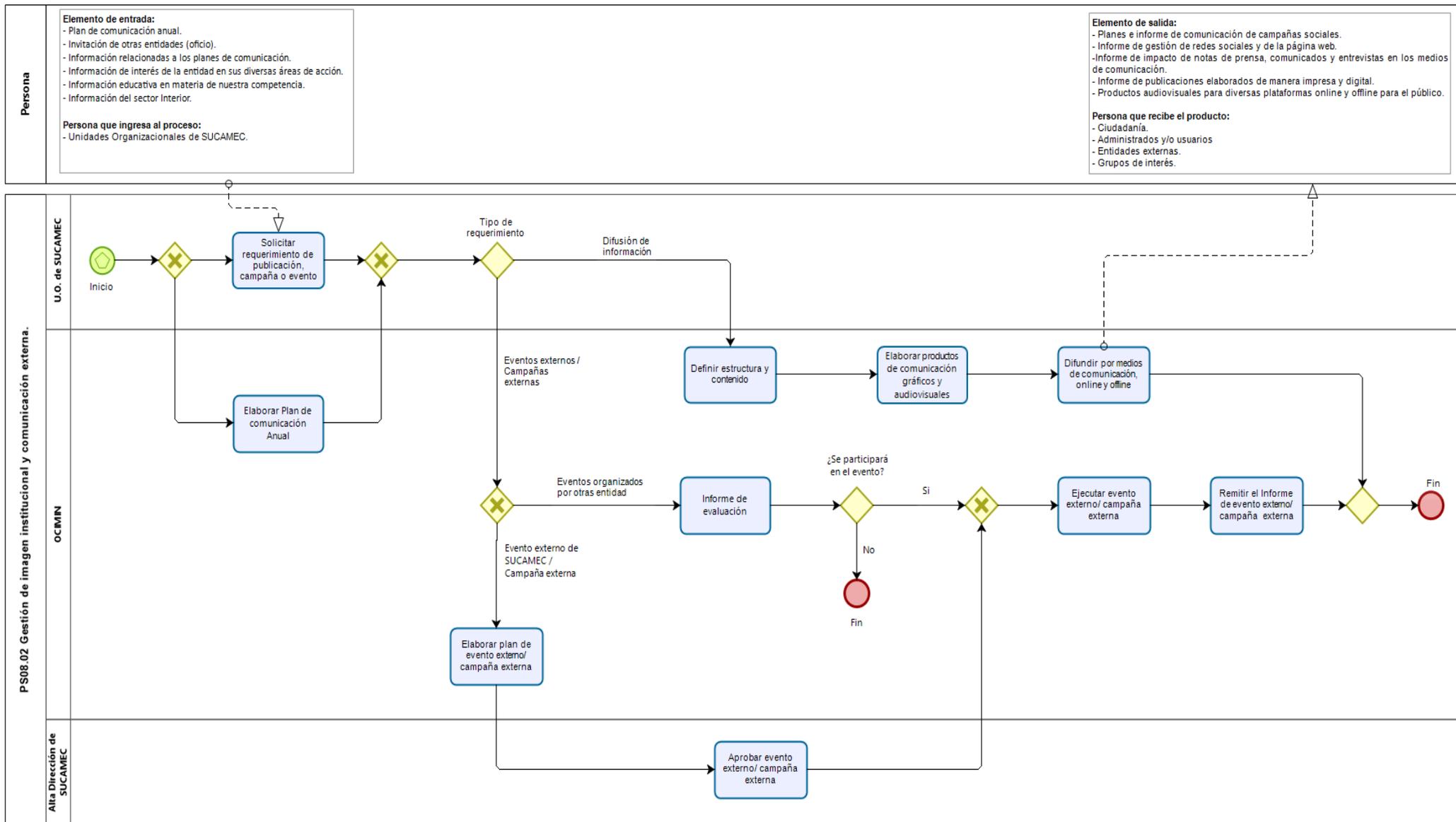
Documentos que se generan:

– Campaña de comunicación externa, que incluye:

- Plan de acción del evento externo.
- Ayuda memoria de evento.
- Informe de ejecución del evento.

Proceso relacionado: PS08.02. Gestión de imagen institucional y comunicación externa.

2. DIAGRAMA DEL PROCESO: PS08.02. GESTIÓN DE IMAGEN INSTITUCIONAL Y COMUNICACIÓN EXTERNA.



1. FICHA DE PROCEDIMIENTO:

Código: PS08.03.00.01.

Versión: 01

Nombre del procedimiento: Organización de eventos protocolares o de representación.

	Unidad de organización	Firma y sello
Elaborado por:	Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.	
Revisado por:	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto.	
Aprobado por:	Gerencia General.	

Control de cambios

Versión	Sección del procedimiento	Descripción del cambio

Objetivo del procedimiento:

Realizar una adecuada gestión y organización de eventos protocolares o de representación para mantener una buena imagen institucional, así como para afianzar lazos interinstitucionales.

Alcance del procedimiento:

- Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil.
- Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos.
- Gerencia de Seguridad Privada.
- Gerencia de Control y Fiscalización.
- Oficina General de Administración.
- Órganos desconcentrados.
- Gerencia General.
- Gerencia de Políticas.
- Oficina General de Administración.
- Órganos Desconcentrados.
- Superintendencia Nacional.

Base normativa:

- Ley N° 28874, Ley que Regula la Publicidad Estatal.
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.
- Reglamento de Organización y Funciones de la SUCAMEC, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2013-IN, modificado mediante Decreto Supremo N° 017-2013-IN.
- Normas del Ceremonial del Estado y Ceremonial Regional, aprobado por Decreto Supremo N° 096-2005-RE.
- Cuadro General y Cuadro Regional de Precedencias protocolar para actos y ceremonias que conciernan al Ceremonial del Estado, aprobado por Decreto Supremo N° 100-2005-RE.
- Directiva N° 015-2016-IN/OGCI "Lineamientos en materia de comunicaciones e imagen institucional del Sector Interior", aprobada por Resolución Ministerial N° 0841-2016-IN.
- 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", aprobada por Resolución de Superintendencia N° 005-2014/SUCAMEC.
- Manual de Identidad Visual de la SUCAMEC, aprobado por Resolución de Superintendencia N° 108-2015-SUCAMEC-SN.

Siglas y definiciones:**Siglas:**

- 1) OCIMIN: Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional.
- 2) SN: Superintendencia Nacional.
- 3) OGPP: Oficina General de Planificación y Presupuesto.
- 4) OGA: Oficina General de Administración.
- 5) GG: Gerencia General.
- 6) U.O.: Unidad orgánica.
- 7) O.D.: Órgano Desconcentrado.
- 8) TDR: Término de referencia.

Definiciones:

- 1) Plan de acción: Documento que detalla las acciones que se realizarán en la ejecución del evento protocolar, así como los recursos humanos y materiales que se utilizarán.
- 2) Ayuda memoria: Documento en el cual se establecen los mensajes claves, ideas fuerza, acciones, organización y desarrollo del evento protocolar, que se brinda a la alta dirección, ministerio del sector, así como a los hombres de prensa.
- 3) Check-list: Es una hoja o listado que te permite identificar con antelación los recursos humanos y materiales que participarán en el evento protocolar para evitar que evitar que en el desarrollo del evento falten.
- 4) Precedencia: Es la parte del Protocolo que establece el orden de prelación entre los asistentes a un acto, generalmente las autoridades. Entendiéndose por prelación, la antelación o preferencia con que una persona debe ser atendida respecto de otras.
- 5) Vocativo: Documento en donde se encuentra la relación de autoridades que participarán en el evento, ordenadas por precedencia, el cual es leído por la autoridad que organiza el evento, llamado también anfitrión.
- 6) Imagen: Es la percepción que tiene el público externo sobre la institución en base al comportamiento organizacional. La medición es a corto plazo.
- 7) Reputación: Es la imagen que se construye de la institución en base a las acciones que realiza una institución en un tiempo determinado. La medición es a largo plazo.
- 8) Merchandising: Conjunto de productos para promocionar una marca, un grupo, una campaña, etc.

Requisitos para iniciar el procedimiento:

Descripción del requisito	Fuente
Por solicitud de la alta dirección o por las diversas áreas de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> - Superintendencia Nacional. - Unidades orgánicas. - Órganos Desconcentrados.

Actividades

Nº	Descripción de la actividad	Unidad de Organización	Responsable
	<p>Inicio:</p> <p>La Alta dirección, unidades orgánicas u organismos desconcentrados envían la solicitud a través de correo electrónico, vía memorando por el sistema Cydoc o puede surgir en una reunión con jefatura.</p>		
1	<p>Recibir y derivar solicitud, vía sistema Cydoc.</p> <p>Nota: Las solicitudes ingresan al Asistente administrativo cuando es por memorando, en el caso que sea correo electrónico va directamente a el / la Jefe/a de OCIMIN.</p>	OCIMIN	Asistente administrativo
2	<p>Recibir, revisar y enviar solicitud, de las Unidades orgánicas para organización de eventos externos.</p>	OCIMIN	Jefe/a

	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir la solicitud mediante correo electrónico, vía memorando por el sistema Cydoc o puede surgir en una reunión con jefatura. - Enviar la solicitud a la Analista de comunicaciones por correo electrónico o mediante el sistema Cydoc. 		
3	Recibir y revisar la solicitud, vía correo electrónico.	OCIMIN	Analista de comunicaciones
4	<p>Realizar reunión con la Alta dirección/ U.O/ OD o área involucrada en el evento protocolar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinar con la U.O. fecha y hora de reunión. - Ejecutar la reunión en la que se coordina detalles del evento. - Elaborar un acta de reunión con los acuerdos señalados. 	OCIMIN	OCIMIN y U.O
5	Elaborar el Plan de acción del evento protocolar. El plan de acción incluye objetivo del evento, participantes, programa del evento, vocativo y descripción de la locación y cronograma de actividades.	OCIMIN	Analista de comunicaciones
6	Realizar el orden de precedencia de la relación de autoridades que asisten al evento protocolar. Se elaborada un documento en Word con el orden de precedencia.	OCIMIN	Analista de comunicaciones
7	Elaborar ayuda memoria del evento protocolar. La ayuda memoria son datos importantes de interés público sobre el evento desarrollado.	OCIMIN	Analista de comunicaciones
8	Elaborar las piezas gráficas y audiovisuales del evento protocolar. Las piezas gráficas se elaboran en el programa de Photoshop e Ilustrador.	OCIMIN	Productor de contenidos audiovisuales
9	<p>Realizar una propuesta para la compra de souvenir para evento protocolar.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cotizar con diversos proveedores para conocer las especificaciones técnicas de los productos. - Elaborar los términos de referencia (TDR) para solicitar el requerimiento de la compra o elaboración del producto. - Enviar memorando solicitando el requerimiento a la Oficina General de Administración. 	OCIMIN	Analista de comunicaciones
10	<p>Presentar el Plan de acción, programa y ayuda memoria del evento protocolar a la Gerencia General a través de documento en Word y ppt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Recibe y revisa la propuesta de merchandising, realiza las correcciones que considere. - Coordinar reunió con Gerencia general. - Presentar mediante reunión el Plan de acción del evento. 	OCIMIN	Jefe/a
11	Aprobar el Plan de acción, programa y ayuda memoria del evento protocolar, mediante memorando.	GG	Gerente General

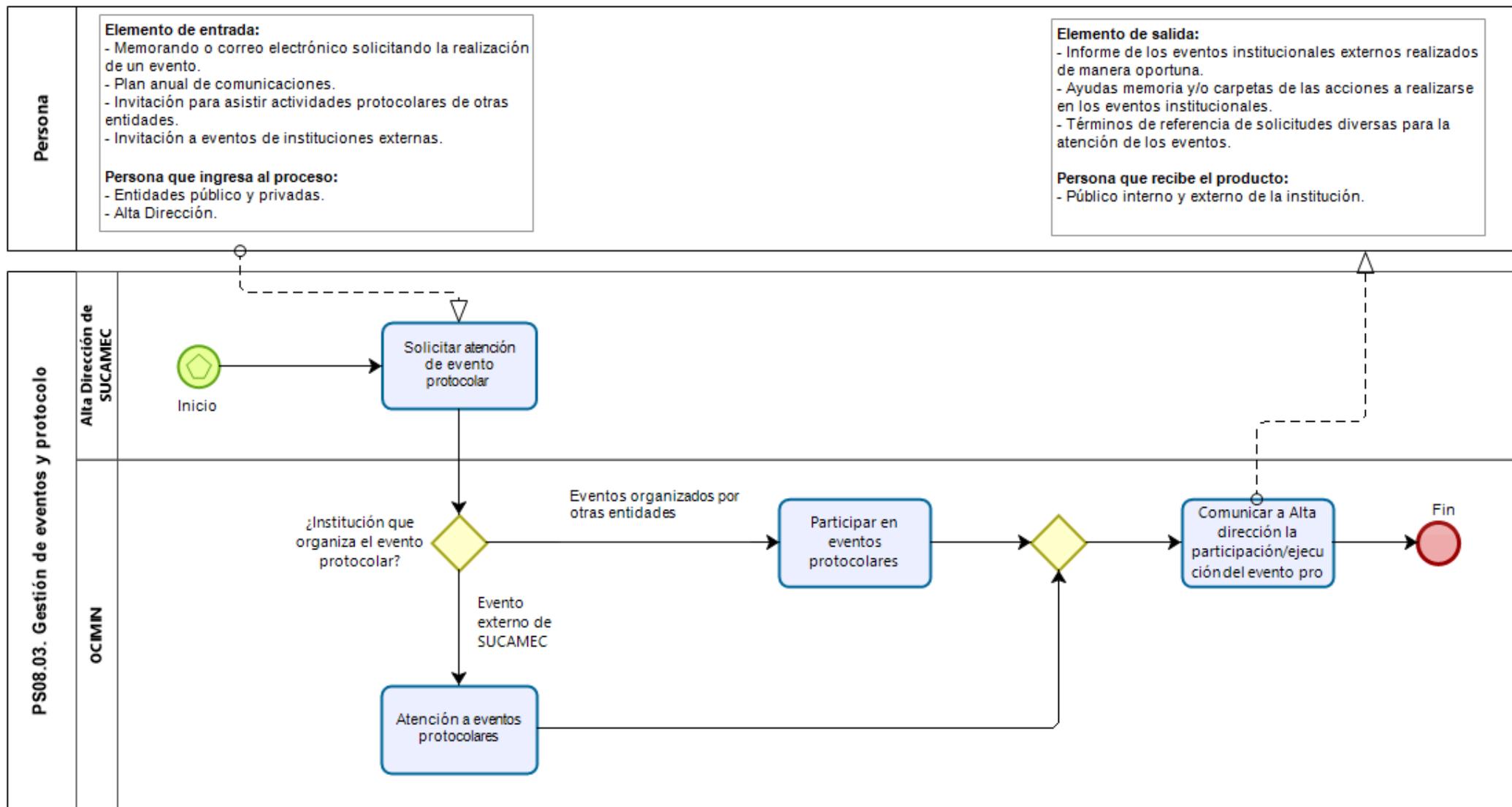
	Se espera la contratación del proveedor por parte de la OGA.		
12	<p>Ejecutar el evento protocolar en la fecha establecida.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Realizar Check list. – Colocar banner o estandarte institucionales dentro del área donde se va a desarrollar el evento. – Recibir y ubicar a los invitados por orden de precedencia. – Entregar vocativo al Superintendente. – Repartir souvenir. – Repartir coffee break a invitados (En el caso que amerite). – Conducir el evento protocolar. 	OCIMIN	Analista de comunicaciones
13	<p>Elaborar informe del evento protocolar ejecutado.</p> <ul style="list-style-type: none"> – Redactar informe del evento protocolar, donde se va a colocar la siguiente información: Cantidad de personas que asistieron al evento, impacto positivo en medios de comunicación, interacciones en redes sociales del evento, (Resultados obtenidos del evento realizado). – Elaborar memorando. – Enviar informe del evento protocolar ejecutado, mediante memorando por el sistema Cydoc. 	OCIMIN	Analista de comunicaciones
14	Firmar informe, mediante firma digital por el sistema Refirma.	OCIMIN	Jefe/a
15	Enviar el informe del evento vía Cydoc a la Gerencia general.	OCIMIN	Asistente administrativa
16	Recibir y derivar informe del evento vía Cydoc al gerente general.	GG	Asistente administrativa
17	Tomar conocimiento del evento protocolar ejecutado.	GG	Gerente general
Fin del procedimiento.			

Documentos que se generan:

- Campaña de comunicación externa, que incluye:
 - Plan de acción del evento protocolar.
 - Ayuda memoria de evento.
 - Programa.
 - Vocativo.
 - Informe de ejecución del evento.

Proceso relacionado: PS08.03 Gestión de eventos y protocolo.

2. DIAGRAMA DEL PROCESO: PS08.03 GESTIÓN DE EVENTOS Y PROTOCOLO.



3. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO: PS08.03.00.01. ORGANIZACIÓN DE EVENTOS PROTOCOLARES O DE REPRESENTACIÓN.

