



Actualización del Plan Estratégico Institucional periodo 2013-2016 de la SUCAMEC

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto

Fecha de Elaboración: Mayo del 2016

I. Presentación

La Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC, es un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio del Interior, con competencia de alcance nacional en el ámbito de los servicios de seguridad privada, armas, municiones, explosivos y productos pirotécnicos de uso civil.

Con el propósito de conducir las funciones atribuidas en el Decreto Legislativo N° 1127 que crea la SUCAMEC y el Reglamento de Organización y Funciones aprobado con Decreto Supremo N° 004-2013-IN; se determinó el Plan Estratégico Institucional (PEI) para el periodo 2013-2016 de la SUCAMEC, que establece los objetivos estratégicos generales, específicos, con sus respectivos indicadores y metas.

El PEI de la SUCAMEC, se elaboró en el año 2013, y debido a cambios presentados por el contexto del desarrollo de las actividades de los productos controlados por la institución, así como del servicio de seguridad privada; se presenta a continuación la actualización del referido plan, formulado con la participación de las unidades orgánicas involucradas.

II. Antecedentes

El PEI periodo 2013-2016 de la SUCAMEC, aprobado con Resolución de Superintendencia N° 024-2014/SUCAMEC del 04 de febrero de 2014, se elaboró en un periodo en que la SUCAMEC iniciaba su funcionalidad administrativa y financiera de forma autónoma, identificándose una situación que en su momento era necesario establecer estrategias que permitan fortalecerse institucionalmente; por lo que se adoptaron medidas de distintos aspectos resumidas en, control preventivo en la emisión de autorizaciones y licencias, fiscalización posterior, profesionalización, infraestructura, tecnología, buenas prácticas y transparencia.

Con el compromiso del personal que labora en la SUCAMEC, se ha mejorado en estos dos últimos años algunos de los aspectos indicados en el párrafo anterior, no obstante, se requiere atribuir mayores impulsos de aquellos no alcanzados.

Algunos de los pilares que presentan mejoras a lo largo de estos dos últimos años, son el fortalecimiento de las funciones del personal a través de las capacitaciones anuales, el clima laboral de la institución, la dotación de equipos informáticos al personal, dotación de infraestructura en la sede central y sedes del interior del país, disminución de reclamos de usuarios sobre observaciones a sus trámites, satisfacción de los usuarios por los servicios que se brinda, percepción de corrupción, mesas de trabajo con stakeholders y convenios de cooperación interinstitucional.

A la fecha, la SUCAMEC es una institución distinta a la que se inició en el año de su creación (diciembre del año 2012), con herramientas de gestión articuladas, administración de recursos de manera independiente, control y

regulación activa en el ámbito de las actividades de armas, municiones, explosivos, productos pirotécnicos y servicios de seguridad privada.

No obstante, el cambio del desarrollo de las actividades económicas en el país, en el rubro de comercialización de armas, minería, pirotecnia y servicios de seguridad privada, repercuten en el desenvolvimiento de las funciones de la institución al cumplir los objetivos estratégicos de su competencia, lo que se evidencia en los resultados de los indicadores obtenidos por las unidades orgánicas, prescritos en la evaluación del PEI correspondiente al primer trimestre del año 2016.

Es por ello, que dentro del marco de la Directiva N° 001-2014-CEPLAN “Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico – Sistema Nacional de Planeamiento Estratégico”, señala en la Fase de Seguimiento que esta se realiza de manera continua a los objetivos estratégicos a través de los indicadores establecidos con el fin de retroalimentar el proceso de planeamiento estratégico, así como la anticipación de riesgos y oportunidades; por lo que se toma en cuenta para la elaboración de la actualización del PEI.

III. Análisis de la Situación Actual

3.1 Servicio al Usuario

El servicio que se brinda al ciudadano, es un tema importante para la institución, es por ello que en el año 2014 el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la SUCAMEC, se apertura con el Manual del SGC aprobado con Resolución de Superintendencia N° 063-2014/SUCAMEC del 11 de febrero de 2014, organizándose dos auditorías internas y estandarizándose 42 procedimientos para las buenas prácticas de diversos órganos de la institución.

Posteriormente, en el mes de abril del año 2015 se reestructura el SGC la cual se concretó con la aprobación de la Política de Calidad v.1 y Manual de Calidad v.1, con sus respectivos objetivos de calidad y mapa de procesos dentro del marco de la implementación ISO 9001:2008 – SGC, este insumo y la participación del personal en cada etapa de desarrollo, se obtuvo como primer logro la certificación ISO 9001:2008 para los procesos de: i) Autorización de internamiento y salida de explosivos, insumos y conexos, productos pirotécnicos e insumos químicos; y ii) Autorización de funcionamiento de planta industrial de explosivos, otorgada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) el 02 de febrero de 2016.

El SGC se desarrolló dentro del proceso de modernización de la SUCAMEC, estableciéndose como objetivo estratégico en el PEI “Mejorar la calidad de atención de trámites”.

La revisión del contenido de los documentos anexados a los trámites presentados por los usuarios, se ha vuelto más eficiente en éstos dos últimos años, al no ser devueltos sus expedientes por observaciones sin fundamento y conforme a la norma vigente, siendo responsables de mantener este nivel

la Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos; Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil y Gerencia de Servicios de Seguridad Privada.

La Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional se encuentra a cargo del diseño y desarrollo de la herramienta comunicacional que mide la satisfacción del usuario sobre los servicios que brindamos, cuyo ratio se realiza de manera anual, contando a la fecha con línea base del indicador que mide su nivel iniciado en el año 2014.

La Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha Contra la Corrupción, se encuentra a cargo de medir el nivel de percepción de la corrupción de los usuarios ante la institución, conociendo su línea base identificada en el año 2014.

3.2 Sistemas de Gestión Administrativa

Se cuenta con personal calificado para la gestión de la institución con autonomía funcional, administrativa y económica, siendo apoyado en el desempeño eficiente y eficaz de sus funciones, con el reforzamiento de sus deberes a través de la programación y ejecución de materias de capacitación en programas de estrategias institucionales, sistema integrado de gestión, gestión y soporte; y técnico funcional; establecidas en el Plan de Desarrollo de Personas (PDP) Anualizado, de los siguientes años:

- PDP del año 2014 aprobado con Resolución de Superintendencia N° 244-2014/SUCAMEC del 04.SET.2014.
- PDP del año 2015 aprobado con Resolución de Superintendencia N° 064-2015/SUCAMEC del 11.MAR.2015 y su modificatoria mediante Resolución de Superintendencia N° 666-2015/SUCAMEC del 17.SET.2015.
- PDP del año 2016 aprobado Resolución de Superintendencia N° 182-2016/SUCAMEC del 29.ENE.2016.

Se conformó la Comisión de Tránsito al Servicio Civil de la SUCAMEC aprobado con Resolución de Superintendencia N° 233-2014/SUCAMEC del 27 de agosto de 2014, para la implementación de mecanismos de tránsito a la Ley del Servicio Civil, Ley N° 30057, este proceso de tránsito es de forma progresiva, y se divide en cuatro etapas, que incluyen: (1) una etapa de preparación, (2) etapa de análisis situacional, (3) una etapa de mejora interna y, (4) etapa donde las entidades proceden a pasar al nuevo régimen.

En ese contexto, la SUCAMEC ejecutó la actividad de Mapeo de Puestos; y en el año 2015, en virtud a lo establecido en la Décima Disposición Complementaria Final del Reglamento General de la Ley N° 30057, aprobado mediante Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, señala que la aplicación del subsistema de gestión del rendimiento en las entidades públicas se realizará bajo criterios de progresividad y gradualidad de acuerdo a la programación de implementación de la gestión del rendimiento que, mediante acuerdo del Consejo Directivo, defina SERVIR; en ese sentido, se realizaron acciones logrando SUCAMEC formar parte del Plan Piloto de la

Gestión de Rendimiento aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 113-2015-SERVIR-PE del 31 de marzo de 2015, el mismo que permitió identificar el nivel de desempeño del personal en el Primer Piloto de la Gestión del Rendimiento de SUCAMEC, acotando que las Oficinas de Recursos Humanos o las que haga sus veces, deben de aplicar la metodología e instrumentos para la Gestión de Rendimiento definidos por SERVIR según lo señalado en el artículo 29, literal a) del Reglamento General de la Ley N° 30057.

Estructuralmente y funcionalmente existen en la SUCAMEC desde el año 2014, las oficinas encargadas de regular la utilización de recursos, de manera autónoma, en diversos sistemas como la gestión de recursos humanos, abastecimiento, presupuesto, tesorería, contabilidad, planeamiento estratégico, control y modernización de gestión; desarrollando las funciones específicas que aportan a las funciones generales creadas y establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) aprobado con Decreto Supremo N° 004-2013-IN, modificado con Decreto Supremo N° 017-2013-IN.

3.3 Infraestructura

La SUCAMEC cuenta con trece locales a nivel nacional, una de ellas se encuentra ubicado en el departamento de Lima y doce en los ámbitos de Ancash, Arequipa, Lambayeque, La Libertad, Loreto, Junín, Cusco, Puno, Cajamarca, Piura, Ayacucho y Tacna.

Se tiene que de las doce sedes en provincias, tres son Intendencias Regionales y nueve son Jefaturas Zonales. En el año 2015 se han implementado las sedes de Cajamarca, Piura y Ayacucho.

3.4 Tecnología

Las unidades orgánicas ubicadas en la Sede Central y Provincia, se encuentran con equipos tecnológicos en buen estado de uso al mes de mayo de 2016, conformado por computadoras, impresoras, teléfonos, servidores y equipos comunicacionales; lo que ha generado dotar de herramientas al personal que labora en la institución a nivel nacional para efectuar las funciones asignadas, así como facilitar el contacto directo entre el personal de Lima y las sedes para las coordinaciones laborales que se requieren tanto con usuarios internos y externos (otras entidades).

La implementación del sistema de trámite documentario en el mes de octubre del año 2014, ha permitido verificar la trazabilidad de los documentos registrados en la base de datos, contribuyendo en la medición del indicador del PEI, que busca conocer el nivel de trámites que exceden plazos TUPA; no obstante el referido sistema presenta algunas limitaciones expuestas por la Gerencia de Servicios de Seguridad Privada en los años 2015 y 2016; el cual se ha puesto de conocimiento a la Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.

La incorporación de la SUCAMEC a la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), con Resolución Suprema N° 002-2014-MINCETUR del 31.ENE.2014, ha permitido que los usuarios tengan acceso a la gestión de trámites vía internet, siendo obligatorio su uso el 02 de febrero de 2015 para 35 procedimientos TUPA de los 38 procedimientos de la institución, que se encuentran certificadas para ser procesados mediante el mencionado sistema, sin embargo la concurrencia de usuarios online no es alta comparado a los trámites que se realizan de manera presencial.

Se ha implementado el Sistema de Explosivos que forma parte del sistema integrado de la SUCAMEC, sistematizando la funcionalidad de 12 procedimientos TUPA de la Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil, entrando en funcionalidad en el mes de junio del año 2015.

3.5 Licencias de Armas de Fuego y Carnés de Vigilantes Privados

El nivel de licencias de uso de armas de fuego vencidas, es un indicador caracterizado por tener data histórica desde el año 2007 y es de tipo acumulativo, la finalidad es disminuir el porcentaje de armas registradas que cuentan con licencia de posesión y uso vencidas, siendo la Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos, la encargada de su ejecución y monitoreo; no muestra resultados favorables en los últimos 3 años por la baja afluencia de personas naturales y jurídicas en renovar las licencias de posesión y uso de armas de fuego.

En relación a conocer el nivel de carnés de vigilantes privados, se observa que este indicador es similar al anterior, se caracteriza por tener data histórica desde el año 2007 y es acumulativo, siendo la Gerencia de Servicios de Seguridad Privada la encargada de su ejecución y monitoreo; la finalidad es disminuir el porcentaje de carnés vencidos sobre los vigilantes privados registrados; se observa que en los últimos tres años los resultados son irregulares.

Una de las motivaciones iniciadas en el año 2014, fue la actualización de la normatividad que regula los productos controlados por la SUCAMEC y el servicio de seguridad privada; logrando que el Congreso de la República apruebe la Ley N° 30299, Ley de Armas de Fuego, Municiones, Explosivos, Productos Pirotécnicos y Materiales Relacionados de Uso Civil, promulgada el 21 de enero de 2015 y publicada en el diario oficial El Peruano el 22 de enero de 2015; entrando en vigencia a partir de la publicación de su Reglamento; este marco normativo establece la regularización de las licencias de armas de fuego, generando expectativa de parte de los usuarios de la institución; actualmente el proyecto de su Reglamento se encuentra a nivel de Comisión de Coordinación Viceministerial - CCV / PCM, para su aprobación y posterior implementación.

Mediante el Decreto Legislativo N° 1213 Decreto Legislativo que Regula los Servicios de Seguridad Privada, aprobada el 23 de setiembre de 2015 y publicada en el diario oficial El Peruano el 24 de setiembre de 2015; entrando en vigencia a partir de la publicación de su Reglamento, encontrándose a la

fecha en etapa de aportes y comentarios de la ciudadanía, publicado en la página web institucional, para su consenso.

3.6 Mesas de trabajo

Las reuniones de trabajo con representantes y personalidades de organismos, realizados desde el año 2014, ha afianzado el desenvolvimiento de la institución, en la búsqueda de mejorar el control y gestión de las armas, municiones, explosivos, productos pirotécnicos y servicios de seguridad privada; viéndose reflejada en el aumento de metas ejecutadas en los años 2014 y 2015.

Las expresiones de opinión y aportes de los stakeholders durante el desarrollo de las reuniones de trabajo, sirvieron para afianzar los proyectos de la normatividad que regula las funciones de la institución.

Las organizaciones más importantes con los que se realizaron mesas de trabajo fueron: Usuarios Responsables de Armas – ARA, Sociedad Nacional de Industrias, Centro Regional de las Naciones Unidas para la Paz, el Desarme y el Desarrollo en América Latina y el Caribe (UNLIREC), División de Investigación de Tráfico de Armas de Fuego, Munición y Explosivos (DIVITIAME), Coordinador de la Coalición por un Perú Libre de Armas Ilegales y el Presidente de la Asociación Nacional del Arma de España (ANARMA), Cámara de Peruana de Seguridad Ciudadana, Primera Sesión Ordinaria de la Comisión Especial Multipartidaria de Seguridad en el Congreso de la República, Representante de la Asociación de Importaciones, Fabricantes y Comercializadores de Productos Pirotécnicos del Perú.

3.7 Convenios

La SUCAMEC ha logrado suscribir convenios de cooperación interinstitucional con organismos que tengan énfasis en el mejoramiento de control de servicios brindados en exclusividad.

Desde el año 2014 se tiene línea base del indicador que mide los convenios con instituciones relacionadas, el cual ha ido incrementándose en el año 2015, generando una oportunidad de mejora en las funciones.

Se han suscrito 5 convenios en el año 2014, y para el año 2015 se suscribieron 6, entre los más principales citamos a los convenios de cooperación interinstitucional entre la SUCAMEC con el Instituto Nacional Penitenciario, con el Poder Judicial, con la Policía Nacional del Perú, con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil y con el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

IV. Actualización de Indicadores y Metas

Las unidades orgánicas de la SUCAMEC, han revisado los objetivos estratégicos e indicadores del PEI; de forma individual, procediéndose a actualizarse los siguientes:

4.1 Oficina General de Tecnologías de Información y Comunicaciones

4.1.1 Indicador PEI “Dotación de equipos informáticos”

La meta programada para el presente año se estableció a 110%, debido a que, en su momento se pensó tener un respaldo del 10% de equipos informáticos por posibles fallas de estos. Pero al mes de mayo del año 2016, se han dotado de equipos informáticos necesarios a todas las unidades orgánicas de la SUCAMEC, incluyendo los Órganos Desconcentrados; llegando sin excedentes de equipos, lo que indica que se alcanzará la meta al 100%.

- Meta modificada (periodo 2016): 100%.

4.1.2 Indicador PEI “Nivel de trámites realizados por usuarios a través de internet”

En el periodo 2014, la meta reportada fue de 0.15%; muy distante de la meta programada para dicho periodo que fue de 33%; siendo baja debido a que los usuarios no estaban familiarizados con los trámites vía internet y los procedimientos de la VUCE, aún se hacían presencialmente a pesar de estar implementados en la plataforma virtual.

La fórmula de cálculo de este indicador es “Trámites realizados por usuarios a través de internet sobre el total de trámites realizados”.

En el periodo 2015, hubo un pequeño incremento de la meta ejecutada comparado con el periodo anterior, en 1% debido a que los usuarios empezaron a realizar sus trámites con más frecuencia a través de internet, a ello se suma que a inicios de febrero del 2015, los tramites a través de la VUCE son obligatorios, únicamente para 35 procedimientos TUPA de los 38 procedimientos de la institución, que se encuentran certificadas para ser procesados mediante el mencionado sistema, advirtiéndose que los 3 procedimientos no obligatorios corresponden a la emisión de guías para los siguientes ítems: i) Tránsito de explosivos, ii) Tránsito de productos pirotécnicos e insumos químicos; y iii) Circulación para el traslado de armas, munición y/o artículos conexos; no obstante, la meta alcanzada mostraba un valor distante a los trámites que se pueden realizar por internet, que se encontraba prevista en el año 2015 en 50%.

Por tal razón, se modifica la fórmula de cálculo, estableciéndose como “Trámites realizados en internet sobre el total de trámites que pueden hacerse a través de internet”, en vista que, esta medición se puede realizar un mejor seguimiento y se aproxima a enmarcar el total de trámites que si se pueden realizar por internet.

A su vez, al haberse implementado el trámite de programación de citas para el polígono de tiro en la página web institucional, de uso obligatorio en la sede de Lima, se ha tenido como resultado que en el

año 2015, el 60% de trámites se realizaron a través de internet; y se proyecta una meta de 75% para el presente año.

- Meta modificada (periodo 2016): 75%

4.2 Gerencia General

4.2.1 Indicador PEI “Número de órganos desconcentrados a nivel nacional”.

Debido a restricciones de carácter presupuestal, la Gerencia General no ha podido implementar los 25 órganos desconcentrados que se tenían previstos en el PEI 2013-2016 de la SUCAMEC, únicamente se abrió 3 sedes en el año 2015, en el ámbito de Cajamarca, Ayacucho y Piura, generando un estancamiento en la meta ejecutada de 12 órganos desconcentrados al término del año 2015.

Para el presente año, no se asignó presupuesto para este indicador por lo que no se ha establecido una actividad relacionada a abrir nuevas sedes; por tal razón la meta del año en curso debe ser nula.

- Meta modificada (periodo 2016): Sin apertura de Órgano Desconcentrado.

4.3 Gerencia de Servicios de Seguridad Privada

4.3.1 Indicador PEI “Nivel carnés de vigilantes privados con registro vencido”

Este indicador se caracteriza por tener data histórica desde el año 2007, mide la cantidad de carnés de vigilantes privados en situación de vencidos, se advierte que la Gerencia responsable de cumplir con este ratio, señala que la alta cantidad de carnés vencidos de agentes de seguridad privada, se debe a que los mismos no fueron cesados o renovados por las empresas de vigilancia privada; por lo que solicita la actualización de la meta.

La meta programada de este indicador para el año 2014 fue de 35%, disminuyendo para el año 2015 a 22% y para el año 2016 a 13%; que comparado a la ejecución de este indicador en el periodo multianual del año 2014 y 2015, resultando 62% y 58% respectivamente; dichos niveles son bastante distantes a la programación; y dependen del comportamiento del usuario, por lo que se actualiza la meta del presente año.

- Meta modificada (periodo 2016): 55%

4.4 Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos

4.4.1 Indicador PEI “Nivel de licencias de uso de armas vencidas”

Este indicador se caracteriza por tener data histórica desde el año 2007 y es acumulativo, mide la cantidad de licencias de posesión y uso de armas de fuego en situación de vencidas, se advierte que la Gerencia responsable de cumplir con este ratio, señala que la promulgación de la Ley N° 30299 ha generado que los usuarios de armas de fuego no renueven sus licencias, a fin de hacerlo cuando se apruebe el Reglamento de ésta, lo cual les permitirá regularizar la situación de sus armas de fuego exentos de sanción alguna.

La meta programada de este indicador para el año 2014 fue de 50%, disminuyendo para el año 2015 a 40% y para el año 2016 a 30%; que comparado a la ejecución de este indicador en el periodo multianual del año 2014 y 2015, resultando 73% y 75% respectivamente; dichos niveles son bastante distantes a la programación; y depende del comportamiento del usuario, por lo que se actualiza la meta del presente año.

Asimismo, estando muy próxima la aprobación del citado Reglamento, la proyección de esta gerencia para este año es lograr la formalización de casi la mitad del universo de dichos usuarios, en tal sentido, se actualiza el ratio, dentro de una perspectiva real.

- Meta modificada (periodo 2016): 55%

4.5 Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional

4.5.1 Indicador PEI “Medición anual de satisfacción de usuarios”

La línea base de este indicador se definió en el año 2014, resultando que el 64.8% de usuarios se encuentran satisfechos con los servicios que brinda la institución, este ratio ha presentado un incremento mínimo para el año 2015, reportando un nivel de 65%, lo que significa que para el presente año, la meta prevista en 97% resulta excesiva y poco realista al observar la tendencia.

En ese sentido se actualiza la meta del presente año.

- Meta modificada (periodo 2016): 68%

4.6 Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha contra la Corrupción (OFELUC)

4.6.1 Indicador PEI “Medición anual de percepción del nivel de corrupción”

La OFELUC señala que a partir de la evidencia empírica disponible en la literatura existente acerca del tema, la meta programada para el año 2016 de 12%, resulta inalcanzable para cualquier entidad del Estado, inclusive para cualquier Estado; toda vez que reducir significativamente la percepción de corrupción en los usuarios de la SUCAMEC es una meta inverosímil.

La línea base de este indicador para el año 2014 resultó de 47%, disminuyendo para el año 2015 a 18%; en ese sentido la OFELUC propone actualizar el nivel del año 2016 que no exceda del 20%, lo

que implicaría un incremento de la percepción en 2% comparado al nivel obtenido en el año 2015, si se fija el límite máximo propuesto.

Al observar, la reducción del nivel de este indicador entre los años 2014 y 2015, se aprecia una disminución en 29%, generando de esta manera una tendencia decreciente, por lo que teniendo en cuenta el sustento de la OFELUC, se propone que la meta modificada para el actual año, debe establecerse en 15%.

- Meta modificada (periodo 2016): 15%

4.7 Despacho de Superintendencia Nacional

4.7.1 Indicador PEI “Mesas de trabajo con organizaciones representativas de usuarios”

Se superó la meta programada para el mencionado indicador, debido a la participación que realizó con las organizaciones representativas de usuarios de nuestros servicios, con motivo de la elaboración de la Ley N° 30299 “Ley de armas de fuego, municiones, explosivos, productos pirotécnicos y materiales relacionados de uso civil” y de su reglamento.

La meta programada en el año 2014 fue de 4 mesas de trabajo, siendo superada en la ejecución al obtener 7, para el año 2015 hubo un sobrecumplimiento de la meta prevista en 6 al llegar a 24, por lo que se proyecta que para el presente año la meta se actualice de 9 a 15.

Asimismo, el incremento de la meta en el periodo multianual 2014 y 2015, se originó por las reuniones de trabajo sostenidas con organismos internacionales, que fortalecieron nuestras capacidades en el manejo de arsenales y en el control de armas de fuego.

- Meta modificada (periodo 2016): 15

4.8 Oficina General de Recursos Humanos

4.8.1 Indicador PEI “Nivel de desempeño del personal”

En el año 2015 la SUCAMEC forma parte del Plan Piloto de la Gestión de Rendimiento aprobado con Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 113-2015-SERVIR-PE del 31 de marzo de 2015, conducido por SERVIR; esta decisión ha permitido desarrollar el Primer Piloto de Gestión de Rendimiento SERVIR, por lo que se identificó el nivel de desempeño del personal que labora en la SUCAMEC, a finales del año 2015, resultando un nivel de desempeño de 88.88%.

Con relación a la medición del desempeño del personal del año 2016, se inició el Segundo Piloto de la Gestión del Rendimiento SERVIR en el mes de abril de 2016, con el establecimiento de metas grupales e individuales al personal del segmento Directivos que servirá de

insumo para el establecimiento de metas grupales e individuales del personal de los segmentos: Mando medio, ejecutor y operador, en tal sentido, se programa para el presente año obtener un nivel de desempeño de 93.3%.

- Meta modificada (periodo 2016): 93.3%

4.9 Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos (GAMAC), Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil (GEPP) y Gerencia de Servicios de Seguridad Privada (GSSP)

4.9.1 Indicador PEI “Nivel de trámites que exceden plazos TUPA”

Este indicador se caracteriza por tener tres fuentes de información, conformado por la GAMAC, GSSP y GEPP, como gerencias responsables de que el nivel de trámites no exceda del plazo TUPA; en tal sentido, la sustentación para la actualización de este indicador es sustentada por cada Gerencia.

a) GAMAC

La GAMAC sostiene que este indicador tiene una tendencia decreciente, desde la implantación de su línea base en el año 2014, que fue 91%, reduciéndose para el siguiente periodo, resultando un ratio de 68% en el año 2015; por lo que para el año 2016 se procede a actualizar el nivel precisando que será de 50%, advirtiéndose que al primer trimestre del año 2016 este indicador resultó con 56%, parte de la reducción se debe a la mejora en la atención de las solicitudes de emisión de licencias de posesión y/o uso de armas de fuego, lo cual ha generado que exista un menor número de trámites que exceden los plazos TUPA.

b) GSSP

La GSSP señala que el plazo TUPA actual para el servicio administrativo N° 15 del TUPA es de 0.03 días y el servicio administrativo N° 7 es de 0.3 días, ambos servicios conforman aproximadamente el 30% de solicitudes de trámites, por lo que se modifica la meta programada del presente año a 30%, tomando en cuenta que el ratio obtenido en el año 2015 fue de 36%.

c) GEPP

La GEPP indica que en el periodo 2014 el nivel de trámites que excedían el plazo TUPA fue muy alto, es decir 67%, debido que no existían procedimientos ni herramientas informáticas que permitieran efectuar el control de las mismas.

Para el periodo 2015, hubo una gran mejora con respecto al periodo anterior al obtener un ratio de 46%, en razón que se contaba con el sistema de trazabilidad Cydoc, totalmente implementado y de uso obligatorio, para el personal a cargo; así como la estandarización de

algunos procedimientos administrativos dentro del marco de la política de calidad de la institución.

Luego para el presente año, se tiene una tendencia decreciente de este indicador, por lo que se actualiza el ratio para el presente año en 40%, advirtiéndose que al primer trimestre del año en curso se ha obtenido un ratio de 50%.

La meta actualizada para el presente año, de este indicador teniendo en cuenta los sustentos expuestos por las tres gerencias, resulta en 40%.

- Meta modificada (periodo 2016): 40%

4.9.2 Indicador PEI “Nivel de reclamos fundados de usuarios por observaciones a sus trámites”

Este indicador también se caracteriza por tener tres fuentes de información, que son la GAMAC, GSSP y GEPP, en tal sentido la sustentación se realiza de forma independiente por cada gerencia.

a) GAMAC

La GAMAC señala que la línea base de este indicador para el año 2014 fue de 9%, presentando una tendencia decreciente para los años posteriores, verificándose que para el año 2015 el ratio obtenido fue de 3%; y al primer trimestre del presente año resultó en 1%.

La disminución en el periodo multianual de este indicador, se debió a las mejoras implementadas para la atención de las solicitudes de emisión de licencias de posesión y/o uso de armas de fuego, lo cual ha generado que exista un menor número de reclamos fundados de usuarios por observaciones a sus trámites.

Por lo expuesto, se actualiza el nivel para el presente año, programándose meta nula.

b) GSSP

La GSSP no reporta en el primer trimestre del presente año reclamos fundados sobre observaciones a sus trámites.

En el año 2014 reportó un ratio de 1% y para el año 2015 disminuyó a 0%; lo que significa que el nivel de este indicador ha mejorado procediéndose a su actualización para el presente año, estableciéndose a meta nula.

c) GEPP

La GEPP indica que en los periodos anuales de 2014 y 2015 el porcentaje de los reclamos fundados de usuarios por observaciones a sus trámites, ha sido nula, y habiendo reportado esta Gerencia no

tener reclamos fundados por observaciones a sus trámites en el primer trimestre del presente año, se actualiza la meta para el presente año en cero.

La meta actualizada para el presente año, de este indicador teniendo en cuenta los sustentos expuestos por las tres gerencias, resulta en 0%.

- Meta modificada (periodo 2016): 0%

V. Matriz de Indicadores y Metas

La nueva matriz de indicadores y metas del PEI periodo 2013-2016 de la SUCAMEC, teniendo en cuenta los valores señalados en el ítem precedente, se precisa en el Anexo N°1.

Anexo N°1
Tabla de Indicadores del PEI periodo 2013-2016 de la SUCAMEC –
Actualizado al mes de Mayo de 2016

OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL		INDICADOR	META ANUAL PROGRAMADA ²			META ANUAL EJECUTADA		META ANUAL ACTUALIZADA	ÓRGANO RESPONSABLE
UBICACIÓN	NOMBRE		AF-2014	AF-2015	AF-2016	AF-2014	AF-2015	AF-2016	
OEG 1	Contar con un equipo humano profesional y capacitado	Nivel de cumplimiento del plan anual de capacitación	63% ¹	90%	100%	63%	74%	100%	Oficina General de Recursos Humanos
OEG 2	Brindar las condiciones para lograr el buen desempeño del personal	A Nivel de desempeño de personal	N.D.	+25% de línea base	+5% de línea base	N.D.	88.9%	93.3%	Oficina General de Recursos Humanos
		B Medición anual de la percepción del ambiente laboral	61% ¹	76%	80%	61%	68%	80%	Oficina General de Recursos Humanos
OEG 3	Contar con equipos informáticos que soporten los sistemas a desarrollar	Dotación de equipos informáticos	50%	90%	110%	93%	90%	100%	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
OEG 4	Mejorar la infraestructura de la sede de Lima y de las oficinas en provincias	A Dotación de infraestructura inmueble	58%	61%	100%	53%	67%	100%	Oficina General de Administración
		B Órganos desconcentrados a nivel nacional	17	21	25	9	12	12	Gerencia General
OEG 5	Posibilitar a los usuarios la gestión de trámites a través de internet	Nivel de trámites realizados por usuarios a través de internet	33%	50%	69%	0%	1%	75% ³	Oficina General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones
OEG 6	Mejorar la calidad de atención de trámites	A Nivel de trámites que exceden plazos TUPA.	91% ¹	46%	23%	91%	45%	40%	Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos, Gerencia de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil y Gerencia de Servicios de Seguridad Privada
		B Nivel de reclamos fundados de usuarios por observaciones a sus trámites	5% ¹	3%	1%	5%	2%	0%	
OEG 7	Regularizar la situación de las licencias de uso de armas de fuego y vigilantes privados	A Nivel de licencias de uso de armas vencidas	50%	40%	30%	73%	75%	55%	Gerencia de Armas, Municiones y Artículos Conexos
		B Nivel de carné de vigilantes privado con registro vencido	35%	22%	13%	62%	58%	55%	Gerencia de Servicios de Seguridad Privada
OEG 8	Mejorar la imagen de la institución	A Medición anual de satisfacción de usuarios	64.8% ¹	78%	97%	64.8%	65%	68%	Despacho Superintendente Nacional/Oficina de Comunicaciones e Imagen Institucional
		B Medición anual de nivel de percepción de corrupción	47% ¹	23%	12%	47%	18%	15%	Oficina de Fortalecimiento Ético y Lucha contra la Corrupción
OEG 9	Establecer trabajo en conjunto con organizaciones relacionadas	A Mesas de trabajo con organizaciones representativas de usuarios	4	6*	9	7	24	15	Despacho Superintendente Nacional
		B Convenio con instituciones relacionadas	2	4	6	5	6	6	Gerencia de Políticas

N.D: No disponible por no contar con Línea Base.

(*) Se incrementó la meta prevista en 6 a 25, acorde a la aprobación de la Modificación del Plan Operativo Institucional con Resolución de Superintendencia N° 199-2015-SUCAMEC-SN del 25 de junio de 2015.

1: Línea base del indicador establecido en el año 2014.

2: Meta programada en el PEI 2013-2016 de SUCAMEC aprobado con Resolución de Superintendencia N° 024-2014/SUCAMEC del 04.FEB.2014 .

3: Se modifica la fórmula de cálculo del indicador.