



**MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA NORMA ISO 9001:2015**

**Código:**  
PE02.03-OPP- DD-18

**Versión:** 02

| Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas |                  |  |   |           |             |                      |  |  |   |
|--|------------------|--|---|-----------|-------------|----------------------|--|--|---|
|  | Parte Interesada | Necesidad  | Expectativa   | Nivel     |             | Requisito Pertinente | Responsable  | Acciones   | Frecuencia                              |
|  |                  |  |   | Necesidad | Expectativa |                      |  |  |   |
| <b>INTERNOS</b>                                      | DAMMR / DEPP     | Interoperabilidad con las entidades relacionadas (PNP, INPE, RENIEC, entre otros).                 | Tener la información en tiempo real.                      | Alta      | Alta        | SI                   | Jefe (a) – OTICE   | - Brindar servicios de interoperabilidad mediante convenios, y través de las consultas PIDE: RENIEC, SUNAT, INPE, PJ, entre otros)                   | Permanente                              |
|  |                  | Incrementar la satisfacción del administrado.  | Atención eficiente de los procedimientos administrativos. | Media     | Alta        | SI                   | Gerente (a) General – GG<br>Jefe (a) - OPP                   | - Priorizar los recursos presupuestales asignados por el MEF   | Permanente                              |
|  | DCF              | Contar con los recursos para desarrollar las actividades de verificación de productos controlados. | Cumplir con las verificaciones en el tiempo esperado.     | Alta      | Alta        | SI                   | Gerente (a) General – GG<br>Jefe (a) - OPP<br>Jefe (a) - OAD | - Supervisar la planificación de recursos presentados por DCF según su necesidad tales como: EPP, SCTR, movilidad, entre otros y que sean aprobados. | A solicitud de las Direcciones de línea |
|  | Alta Dirección   | Tener las garantías que los servicios se brindan con calidad.                                      | Mejorar los servicios brindados por la SUCAMEC.           | Alta      | Alta        | SI                   | Jefe (a) - OPP   | - Hacer seguimiento y evaluación del Plan de Trabajo de Actividades del SGC - ISO 9001:2015.   | Según el cronograma                     |



**MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA NORMA ISO 9001:2015**

**Código:**  
PE02.03-OPP- DD-18

**Versión:** 02

| Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas |                          |  |   |           |             |                      |   |  |  |
|--|--------------------------|--|---|-----------|-------------|----------------------|---|--|--|
|  | Parte Interesada         | Necesidad  | Expectativa   | Nivel     |             | Requisito Pertinente | Responsable                                 | Acciones   | Frecuencia                                 |
|  |                          |  |   | Necesidad | Expectativa |                      |   |  |  |
|  | Servidores de la SUCAMEC | Fortalecer sus competencias a través de las capacitaciones.  | Personal de SUCAMEC alineado y actualizado en las nuevas tendencias de los productos controlados. | Alta      | Alta        | SI                   | Director (a) – DPNC<br>Jefe (a) – ORH.      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar convenios con instituciones públicas o privadas, a nivel nacional e internacional, de tipo específicos, con compromisos que beneficien a los servidores en temas de capacitación transversales y especializadas</li> <li>Contar con planes de capacitación SMART (específico, medible, alcanzable, realista y acotado en el tiempo).</li> </ul> | Annual                                     |
|  |                          | Procesos claros y responsabilidades determinadas.  | Contar con los procesos de la SUCAMEC definidos.  | Media     | Media       | SI                   | Jefe (a) – OPP                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con Mapa de Procesos y Manuales de Procedimientos (MAPROs) actualizados.</li> </ul>  | A solicitud de la U.O. o según corresponda |
|  |                          |  |   |           |             |                      | Jefe (a) – ORH                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con un Manual de Clasificador de Cargos (MCC) actualizado.</li> <li>Elaborar un Manual de Perfiles de Puesto (MPP).</li> </ul>   | Según corresponda                          |
| EXTERNOS   | MININTER                 | Eficiente funcionamiento de sus órganos adscritos.   | Mejor atención al administrado.   | Alta      | Alta        | SI                   | Gerente (a) General – GG                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisar el cumplimiento de las políticas dentro del marco de su competencia.</li> </ul>  | Annual                                     |
|  | MEF                      | Ejecución de calidad del presupuesto asignado por la Dirección General de Presupuesto Público a SUCAMEC. | Cumplimiento de lo aprobado en el año fiscal.   | Alta      | Alta        | SI                   | Jefe (a) - OPP<br>Gerente (a) General – GG. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Transparentar la información relacionada en los portales correspondientes.</li> <li>Realizar el seguimiento de la ejecución presupuestal.</li> <li>Supervisar la ejecución presupuestal.</li> </ul>   | Trimestral                                 |



**MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA NORMA ISO 9001:2015**

**Código:**  
PE02.03-OPP- DD-18

**Versión:** 02

| Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas |   |   |           |             |                      |  |  |            |
|--|---|---|-----------|-------------|----------------------|--|--|------------|
| Parte Interesada                                     | Necesidad   | Expectativa   | Nivel     |             | Requisito Pertinente | Responsable  | Acciones   | Frecuencia |
|  |   |   | Necesidad | Expectativa |                      |  |  |            |
| MINCETUR - VUCE                                      | Agilizar los trámites entre el MINCETUR – VUCE (comercio exterior) y SUCAMEC. | Facilitar el comercio exterior en relación a los servicios que brinda la SUCAMEC.   | Alta      | Alta        | SI                   | Director (a) - DAMMR<br>Director (a) - DEPP<br>Jefe (a) – OTICE. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el seguimiento a los trámites presentados en la plataforma VUCE.</li> <li>- Mantener estable la funcionalidad de seguimiento de solicitudes en la plataforma VUCE.</li> <li>- Mantener estable la comunicación entre la Plataforma VUCE y los sistemas internos de la SUCAMEC.</li> <li>- Coordinar la implementación de nuevos servicios web con MINCETUR.</li> </ul> | Permanente |
| Administrados  | Recepción Documental  | Contar con una confirmación de la recepción de la documentación presentada.<br>Derivar la documentación a las unidades de organización de manera completa y oportuna. | Alta      | Alta        | SI                   | Jefe (a) - UACGD.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con Directivas de Gestión Documental actualizadas.</li> <li>- Contar con un sistema de registro de la documentación recibida.</li> <li>- Notificar a los solicitantes sobre la recepción de su documentación.</li> </ul>   | Permanente |
|  | Atención Ciudadana y orientación e información respecto a su solicitud.       | Contar con orientación rápida e información clara y confiable.<br>Proporcionar información clara sobre el estado de la documentación y el tiempo                      | Alta      | Alta        | SI                   | Jefe (a) - UACGD.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con procedimiento de Atención de solicitudes de acceso a la información pública y de atención de consultas presenciales, telefónicas y web.</li> </ul>   | Permanente |



**MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA NORMA ISO 9001:2015**

**Código:**  
PE02.03-OPP- DD-18

**Versión:** 02

| Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas |  |  |           |             |                      |  |   |                      |
|--|--|--|-----------|-------------|----------------------|--|---|----------------------|
| Parte Interesada                                     | Necesidad  | Expectativa  | Nivel     |             | Requisito Pertinente | Responsable                                  | Acciones  | Frecuencia           |
|  |  |  | Necesidad | Expectativa |                      |  |   |                      |
|  |  | estimado para su procesamiento. Atención de información pública oportuna.  |           |             |                      |  |   |                      |
|  | Emisión del Acta de verificación                               | Acta de verificación conforme a la normativa vigente respecto al procedimiento de internamiento y salida de productos controlados. | Alta      | Alta        | SI                   | Director (a) - DCF                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar los productos controlados que estén acorde a la resolución de internamiento y salida de productos controlados.</li> <li>- Emitir Acta de Verificación</li> </ul> | Permanente           |
|  | Emisión del acto administrativo (resolución).                  | Emisión de la solicitud dentro del plazo administrativo.   | Alta      | Alta        | SI                   | Director (a) - DEPP<br>Director (a) - DAMMR. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar el seguimiento de los expedientes por atender a través del Sistema Integrado.</li> <li>- Uso de la plataforma VUCE.</li> </ul>                                    | Permanente           |
|  | Despacho Documental  | Despacho eficiente y sin demoras de la documentación solicitada.   | Alta      | Alta        | SI                   | Jefe (a) - UACGD.                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con Directivas de Gestión Documental actualizadas.</li> <li>- Contar con Casillas electrónicas de notificación.</li> </ul>  | Permanente           |
| Poder Judicial/ Ministerio Público/ PNP              | Contar con la Información de los servicios que brinda SUCAMEC. | Respuesta de la solicitud de información confiable y oportuna por parte de SUCAMEC.  | Alta      | Alta        | SI                   | Director (a) - DEPP<br>Director (a) - DAMMR  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contar con la matriz de seguimiento de los servicios brindados por la SUCAMEC</li> </ul>   | Según lo solicitado. |



**MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA NORMA ISO 9001:2015**

**Código:**  
PE02.03-OPP- DD-18

**Versión:** 02

| Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas |   |   |           |             |                      |   |  |                      |
|--|---|---|-----------|-------------|----------------------|---|--|----------------------|
| Parte Interesada                                     | Necesidad   | Expectativa   | Nivel     |             | Requisito Pertinente | Responsable   | Acciones   | Frecuencia           |
|  |   |   | Necesidad | Expectativa |                      |   |  |                      |
| Aduanas  | Realizar acciones de control de los productos controlados entre SUCAMEC y Aduanas                                   | Garantizar que el producto controlado cumpla con los requisitos de la normatividad vigente.   | Alta      | Alta        | SI                   | Director (a) - DCF  | - Efectuar acciones de control denominado como verificación de los productos controlados y registrar la evidencia en las actas de control.   | Según lo solicitado. |
|  | Pronunciamiento por parte de la SUCAMEC para la autorización de internamiento y salida de productos controlados.    | Garantizar que la información sea oportuna y confiable.                                       | Media     | Media       | SI                   | Director (a) - DEPP<br>Director (a) DAMMR                                     | - Contar con la matriz de seguimiento de los servicios brindados por la SUCAMEC.   | Según lo solicitado. |
| SUNAT / PRODUCE/ Municipalidades                     | Pronunciamiento por parte de la SUCAMEC respecto a los productos controlados por esta entidad.                      | Garantizar que la información sea oportuna y confiable.                                       | Media     | Media       | SI                   | Director (a) - DEPP<br>Director (a) DAMMR                                     | - Contar con la matriz de seguimiento de los servicios brindados por la SUCAMEC.   | Según lo solicitado. |
| PRODUCE  | Dar conformidad a la Fabricas de explosivos que cumplan con la normativa correspondiente.                           | Garantizar que las Fábricas cumplan con los requisitos mínimos establecidos en la norma.      | Media     | Alta        | SI                   | Director (a) DEPP   | - Atender las solicitudes dentro del plazo.  | Según lo solicitado. |
| PCM  | Elaboración/ actualización de los documentos de Gestión bajo los principios de modernización de la gestión pública. | Cumplimiento de los lineamientos establecidos en la elaboración de los documentos de Gestión. | Media     | Media       | SI                   | Jefe (a) – OPP.<br>Gerente (a) General – GG.<br>Superintendente Nacional -SN. | - Elaboración de documentos de gestión cumpliendo con los lineamientos establecidos.<br>- Mantener actualizados los documentos de Gestión de SUCAMEC.<br>- Revisar y aprobar proyectos de documentos de gestión. | Permanente           |



**MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA NORMA ISO 9001:2015**

**Código:**  
PE02.03-OPP- DD-18

**Versión:** 02

| Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas |   |   |           |             |                      |  |   |                      |
|--|---|---|-----------|-------------|----------------------|--|---|----------------------|
| Parte Interesada                                     | Necesidad   | Expectativa   | Nivel     |             | Requisito Pertinente | Responsable  | Acciones  | Frecuencia           |
|  |   |   | Necesidad | Expectativa |                      |  |   |                      |
| Proveedores  | Se de conformidad a los bienes y servicios y se cumpla con el pago oportuno.                              | Posicionar sus bienes y servicios en la entidad                                   | Media     | Media       | SI                   | Áreas Usuarias requirente Jefe (a) – OAD, a través de la Unidad de Abastecimiento y Finanzas | - Brindar conformidad a los bienes y servicios una vez ejecutados<br><br>- Realizar el pago oportuno a los proveedores.   | Permanente           |
| SERVIR   | Supervisar y verificar el cumplimiento normativo en materia de recursos humanos de los servidores/as      | Acreditar el cumplimiento normativo que requiera y recibir información solicitada | Media     | Media       | SI                   | Jefe (a) – ORH   | -Brindar respuesta del requerimiento de acuerdo a lo solicitado dentro de los plazos establecidos.<br>-Implementar las conclusiones y recomendaciones de las acciones de supervisión.   | Según lo solicitado. |
| Tribunal del Servicio Civil – TSC                    | Emite pronunciamiento en segunda instancia sobre recursos impugnatorios presentados por los servidores/as | Cumplimiento de la normativa en recursos humanos                                  | Media     | Alta        | SI                   | Jefe (a) – ORH/STPAD   | -Elegir los recursos de apelación al TSC dentro de los plazos establecidos.<br>-Cumplir con lo resuelto por el TSC.<br>-Solicitar precisiones o alcances sobre lo resuelto por el TSC.<br>-Cuestionar en vía judicial lo resuelto por el TSC. | Según lo solicitado  |
| Ministerio de Trabajo                                | Asegurar cumplimiento normativo de los derechos sociolaborales  | Acreditar el cumplimiento normativo que requiera y recibir información solicitada | Media     | Media       | SI                   | Jefe (a) – ORH   | -Brindar respuesta del requerimiento de acuerdo a lo solicitado.  | Según lo solicitado. |



**MATRIZ DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA NORMA ISO 9001:2015**

**Código:**  
PE02.03-OPP- DD-18

**Versión:** 02

**Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas**

|  | Parte Interesada | Necesidad   | Expectativa   | Nivel     |             | Requisito Pertinente | Responsable   | Acciones  | Frecuencia           |
|--|------------------|---|---|-----------|-------------|----------------------|---|---|----------------------|
|  |                  |   |   | Necesidad | Expectativa |                      |   |   |                      |
|  | Municipalidad    | Cumplimiento de regulaciones vigentes             | Acreditar el cumplimiento normativo que requiera y recibir información solicitada | Media     | Media       | SI                   | Jefe (a) – OPP<br>Jefe (a) – OAD, a través de la Unidad de Abastecimiento | Habilitar presupuesto como demanda adicional para cumplimiento de regulaciones municipales. (OPP)<br>Cumplimiento de regulaciones municipales (OAD) | Según corresponda    |
|  | CGR              | Cumplir el uso eficiente de los recursos públicos | Alto nivel de transparencia   | Alta      | Alta        | SI                   | Jefe (a) – OPP<br>Jefe (a) – OAD  | Realizar seguimiento a la ejecución presupuestal. (OPP)<br>Ejecutar de manera eficiente los recursos presupuestales asignados. (OAD).               | Según lo solicitado. |

Leyenda:

|             |       |   |
|-------------|-------|---|
| Necesidad   | Alta  | Es importante para las partes interesadas y afectan el funcionamiento de sus procesos.        |
|             | Media | Es de interés para las partes interesadas y podrían afectar el funcionamiento de sus procesos |
|             | Bajo  | No es relevante para las partes interesadas y no afectan el funcionamiento de sus procesos.   |
| Expectativa | Alta  | Es importante para las partes interesadas y afectan el funcionamiento de sus procesos.        |
|             | Media | Es de interés para las partes interesadas y podrían afectar el funcionamiento de sus procesos |
|             | Bajo  | No es relevante para las partes interesadas y no afectan el funcionamiento de sus procesos.   |

Siglas:

|          |   |
|----------|---|
| DAMMR    | Dirección de Armas, Municiones y Materiales Relacionados      |
| DEPP     | Dirección de Explosivos y Productos Pirotécnicos de Uso Civil |
| DCF      | Dirección de Control y Fiscalización                          |
| MININTER | Ministerio del Interior                                       |
| MEF      | Ministerio de Economía y Finanzas                             |
| MINCETUR | Ministerio de Comercio Exterior y Turismo                     |
| VUCE     | Ventanilla Única de Comercio Exterior                         |
| PNP      | Policía Nacional del Perú                                     |

