

	LINEAMIENTOS	Código: PS03.05-ORH-LIN-01
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUCAMEC	
		Versión: 01

LINEAMIENTOS

GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUCAMEC

Etapas	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Patricia Esther Valenzuela Alejo	Jefa de la Oficina de Recursos Humanos	 Firmado digitalmente por: VALENZUELA ALEJO Patricia Esther FAU 20551964040 soft Motivo: Day V° B° Fecha: 25/02/2025 19:27:32-0500
Revisado por:	Omar Percy Campos López-Reyna	Jefe de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto	
	Roody Willver Cáceres Torres	Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica	
Aprobado por:	Vanessa Paola Navarro Ontón	Gerenta General	

Aprobado mediante Resolución de Gerencia General N° 00023 -2025-SUCAMEC

	LINEAMIENTOS		Código: PS03.05-ORH-LIN-01
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUCAMEC		
			Versión: 01

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Sección	Descripción del cambio
01	-	Nuevo documento

	LINEAMIENTOS	
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUCAMEC	
	Código: PS03.05-ORH-LIN-01	Versión: 01

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	4
2.	ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
3.	BASE LEGAL.....	4
4.	DEFINICIONES	5
5.	RESPONSABILIDADES.....	7
6.	DESARROLLO	7
6.1.	Etapa de Planificación.	7
6.1.1.	Elaboración de diagnóstico de Comunicación Interna - DCI:	7
6.1.2.	Elaboración del Plan de Comunicación Interna	9
6.2.	Etapa de implementación	10
6.3.	Etapa de seguimiento.....	11
7.	ANEXOS.....	11

	LINEAMIENTOS	Código: PS03.05-ORH-LIN-01
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUCAMEC	
		Versión: 01

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para la gestión de la comunicación interna en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, a fin de promover un adecuado flujo de comunicación al interior de la organización, fortaleciendo la identidad de los servidores y servidoras civiles de la entidad.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones establecidas en el presente documento son de aplicación y cumplimiento de todos los servidores civiles de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC.

3. BASE LEGAL

- Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N°28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres.
- Ley N°29735, Ley que regula el Uso, Preservación, Desarrollo, Recuperación, Fomento y Difusión de las Lenguas Originarias del Perú.
- Ley N°30057, Ley del Servicio Civil.
- Decreto Legislativo N°1057, que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios.
- Decreto Supremo N°004-2012-MIMP, que aprueba el “Plan Nacional de Igualdad de Género 2012- 2017”.
- Decreto Supremo N°040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N°30057.
- Decreto Supremo N°075-2008, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1057, y sus modificatorias.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N°238-2014-SERVIR-PE, que aprueba la Directiva N°002-2014-SERVIR/GDSRH, “Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas.
- Resolución Ministerial N°015-2015-MIMP aprobada por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Guía para el uso del lenguaje inclusivo. Si no me nombras no existo.
- Resolución Ministerial N°015-2015-MIMP, que aprueba la “Guía para el uso del lenguaje inclusivo. Si no me nombras no existo”.
- Resolución Ministerial N°445-2018-IN, que aprueba la Directiva N°02-2018-IN, Lineamientos relativos a la implementación del lenguaje inclusivo en la comunicación escrita, oral y grafica del Sector Interior.
- Resolución de Presidencia Ejecutiva N°151-2017-SERVIR-PE que aprueba la “Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna”.
- Resolución de Superintendencia N°305-2014-SUCAMEC, que aprueba el Reglamento Interno de los Servidores Civiles (RIS) de la SUCAMEC.
- Resolución de Superintendencia N°1275-2023–SUCAMEC, que aprueba el Manual SUCAMEC: Uso del Lenguaje Inclusivo.
- Texto Integrado del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas,

	LINEAMIENTOS	
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUCAMEC	
	Código: PS03.05-ORH-LIN-01	Versión: 01

Municiones y Explosivos de Uso Civil – SUCAMEC, aprobado por Resolución de Superintendencia N°05463-2024- SUCAMEC.

Las referidas normas incluyen sus respectivas disposiciones ampliatorias, modificatorias y conexas, de ser el caso.

4. DEFINICIONES

Para efectos de la presente directiva, se consideran las siguientes definiciones:

4.1. Comunicación interna: Es el procedimiento mediante el cual se transmite y comparte mensajes dirigidos a las/los servidoras/es civiles con un contenido adecuado, que cumpla las características de integralidad y claridad; con la finalidad de generar unidad de visión, propósito e interés. Este proceso comprende el diagnóstico de necesidades de comunicación de la audiencia de interés, definición del mensaje, identificación de los medios o canales de comunicación, el periodo o momento oportuno para transmitir el mensaje, la medición de la efectividad de las acciones desarrolladas y los planes de acción de mejora del proceso.

La comunicación interna debe ser bidireccional, ya que eso permite comunicar y recibir respuesta, generándose la retroalimentación mutua e interacción entre los/las servidores/as con sus superiores jerárquicos y la alta dirección.

Puede ser de dos (02) tipos, teniendo en cuenta la dirección en la que circulan los mensajes:

- **La comunicación descendente**, es la que surge desde la alta dirección y desciende a los distintos niveles de la entidad. Su finalidad es proporcionar información a sus servidores/as civiles sobre sucesos de la entidad pública, acciones a seguir, entre otros.
- **La comunicación ascendente**, surge de los/las servidores/as civiles y puede ascender hasta la alta dirección de la entidad. Es la que permite conocer las opiniones de sus servidores civiles respecto a los temas que se planteen, como la percepción sobre el clima laboral, políticas y estrategias de gestión, entre otros.

La comunicación interna debe hacer referencia a los temas que involucran a la SUCAMEC y que requieran ser de conocimiento de las/los servidoras/es civiles, tales como actividades internas (charlas, talleres y/o capacitaciones), nuevas disposiciones internas de alcance institucional (reglamentos, directivas, lineamientos), políticas institucionales, plataformas digitales institucionales, entre otros.

La comunicación interna debe proponer una conceptualización creativa y el uso de acciones y medios internos innovadores que ayuden a visibilizar mejor los mensajes claves y contribuyan a generar un impacto de mayor alcance al interior de la institución.

Las piezas de comunicación interna deben utilizar un lenguaje amigable, claro y sencillo de entender, con un tono de comunicación positivo y motivador, que

	LINEAMIENTOS	
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUCAMEC	
	Código: PS03.05-ORH-LIN-01	Versión: 01

contribuya a fortalecer en las/los servidoras/es el sentido de pertenencia hacia la institución.

- 4.2. Plan de Comunicación Interna:** Es el documento donde se proyectan las líneas de acción que se elaboran anticipadamente para la implementación del proceso de Comunicación Interna. El plan se puede realizar en un ciclo anual y alineado al planeamiento estratégico y operativo de la entidad.
- 4.3. Canal interno de comunicación:** Es el medio a través del cual se transmiten los mensajes institucionales a las/los servidoras/es civiles. Entre los canales internos se encuentran el correo institucional, la intranet, memorandos, el fondo de pantalla, los porta afiches, entre otros.
- 4.4. Mensaje institucional:** Es lo que la entidad quiere difundir entre sus servidores civiles a través de un canal interno de comunicación. Deberá ser conciso, claro, oportuno, de utilidad y generar interés. Además, deberá respetar y estar alineado a los objetivos de la institución.
- 4.5. Campaña de comunicación interna:** Es el conjunto de acciones que buscan posicionar un mensaje institucional al interior de la entidad de manera estratégica. Cada campaña propondrá las piezas gráficas y los canales más efectivos de acuerdo al objetivo de comunicación.
- 4.6. Acción de comunicación interna:** Es el acto de difundir un mensaje que tiene como objetivo motivar y generar una respuesta y/o interacción en el público interno. Toda acción debe ser planificada en forma estratégica.
- 4.7. Clima Organizacional:** Es la percepción colectiva de satisfacción de los servidores civiles sobre el ambiente de trabajo, el cual se gestiona con la finalidad de promover un ambiente de trabajo agradable que facilite el desarrollo potencial de los servidores civiles, que a su vez contribuya a incrementar la motivación y el compromiso de las personas e impactar positivamente en los resultados.
- 4.8. Cultura Organizacional:** Es la forma característica de pensar y actuar en la SUCAMEC, en base a principios, valores, creencias, conductas, normas, símbolos, entre otros, que adoptan y comparten sus miembros. Se gestiona con la finalidad de facilitar la cohesión, el compromiso e identificación de los servidores civiles con los propósitos estratégicos y con el logro de los objetivos organizacionales.
- 4.9. Ética Pública:** Desempeño de los empleados públicos basado en la observancia de valores, principios y deberes que garantizan el profesionalismo y la eficacia en el ejercicio de la función pública.
- 4.10. Responsables de Unidades Orgánicas:** El Superintendente, Gerente General, Directores de Línea, Jefes de Oficina, Jefes Zonales.

	LINEAMIENTOS	
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUCAMEC	
	Código: PS03.05-ORH-LIN-01	Versión: 01

5. RESPONSABILIDADES

Todos los órganos de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC son responsables del cumplimiento del presente Lineamiento.

La Oficina de Recursos Humanos dirige y ejecuta las acciones definidas en el plan de comunicación interna.

Los órganos y unidades orgánicas informan a la Oficina de Recursos Humanos sobre las necesidades de comunicación interna y colabora en la ejecución de las acciones definidas.

El/la titular de la entidad fomenta el proceso de comunicación interna.

La Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, es responsable de asesorar y orientar a los órganos de la SUCAMEC sobre la adecuada gestión de la comunicación interna en la SUCAMEC.

6. DESARROLLO

ETAPAS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

6.1. Etapa de Planificación.

Esta etapa inicia el proceso de comunicación interna en la entidad, y tiene por finalidad identificar las necesidades de comunicación y las herramientas necesarias para gestionar el flujo de información dentro de la institución que aporte al logro de los objetivos institucionales determinando las acciones de comunicación que se realizará durante un ejercicio fiscal. Comprende dos fases: 1) Elaboración de diagnóstico de Comunicación Interna- DCI, y 2) Elaboración del Plan de Comunicación Interna.

6.1.1. Elaboración de diagnóstico de Comunicación Interna - DCI:

Es el proceso sistemático de recolección, identificación y priorización de necesidades de comunicación interna a través de herramientas de recolección de información. Se desarrolla a través de los siguientes insumos:

a) Identificación de los mensajes de comunicación interna

La Oficina de Recursos Humanos – ORH, en el marco de la etapa de planificación del proceso de comunicación interna, solicita a los órganos y unidades orgánicas de la entidad expresen sus necesidades y percepciones actuales de la comunicación interna, así como una relación de los actos de comunicación interna que desean realizar.

La ORH evalúa la pertinencia de los requerimientos de comunicación presentados por los órganos o unidades orgánicas,

	LINEAMIENTOS	
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUCAMEC	
	Código: PS03.05-ORH-LIN-01	Versión: 01

para integrarlos como máximo, al finalizar el segundo semestre del año anterior a la vigencia del Plan de Comunicación Interna.

b) Encuesta de Comunicación Interna

La Oficina de Recursos Humanos evalúa, de ser necesario, la percepción del público interno respecto a los mensajes y canales utilizados en una campaña de comunicación interna a través de una encuesta anónima dirigida a distintos órganos de la SUCAMEC. Dicha acción será implementada previamente a fin de definir cuáles serán los canales oficiales de la entidad.

c) Identificación de canales internos de comunicación.

La Oficina de Recursos Humanos determina los canales de comunicación oficial una vez que haya coordinado con todas los órganos y unidades orgánicas involucradas en dicho proceso de planificación, acorde a lo establecido en la Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna emitida por la Autoridad del Servicio Civil – SERVIR.

Los canales internos de comunicación considerados para llevar a cabo las comunicaciones internas pueden ser:

Soporte físico: memorandos, tableros de anuncios, vitrinas informativas, fondo de pantalla, porta afiches, buzón de sugerencias, manuales, directivas, actas, entre otros que sustente su uso seguro.

Soporte digital: correo electrónico, buzón virtual de sugerencias, intranet, revista digital, redes sociales, plataformas de videoconferencias, entre otros que sustente su uso seguro.

Asimismo, se establecen las siguientes definiciones:

- **Correo institucional:** Herramienta de comunicación digital de uso frecuente, que permite enviar y recibir información de manera concisa e inmediata.
- **Intranet:** Plataforma virtual interna, a través de la cual se puede publicar información de los órganos de la SUCAMEC
- **Fondo de pantalla:** Imagen sobre la cual se sitúan los iconos del escritorio de la computadora y donde se puede incorporar un mensaje breve. Es visible en las computadoras de la SUCAMEC y a través del acceso remoto.
- **Porta afiches:** Soporte de acrílico que permite la difusión de afiches con información institucional. Se encuentran en distintos ambientes de la sede y órganos desconcentrados de la SUCAMEC.

El uso de otros canales alternativos, como el servicio de mensajería instantánea como WhatsApp, entre otros, puede utilizarse como coadyuvante a los fines de la entidad y de contacto personal, grupal

	LINEAMIENTOS	
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUCAMEC	
	Código: PS03.05-ORH-LIN-01	Versión: 01

y directo con los servidores sin ser obligatorio y sin que acarree ninguna responsabilidad administrativa. El uso de canales alternativos deberá contar con previa autorización expresa del responsable del órgano y/o unidad orgánica. También es viable los banners, carteles, entre otros de similar diseño.

6.1.2. Elaboración del Plan de Comunicación Interna

El Plan de Comunicación Interna es el instrumento de gestión para la planificación de las acciones de comunicación en la entidad. Se elabora a partir del Diagnóstico de Comunicación Interna - DCI. Es de vigencia anual y se aprueba mediante resolución de la máxima autoridad administrativa.

La Oficina de Recursos Humanos elabora el Plan de Comunicación Interna, usando como insumo la información obtenida previamente de los órganos y unidades orgánicas de la entidad y de la encuesta de comunicación interna, según lo referido en los párrafos precedentes, alineados al presente documento.

El responsable de implementar el Plan de Comunicación Interna es la Oficina de Recursos Humanos. Para ello, valida con las áreas emisoras el contenido final de los mensajes para su difusión, verificando que todos los aspectos de la comunicación guarden relación con los objetivos establecidos en el Plan.

El Plan de CI contiene:

a) Aspectos Generales.

Comprende la misión y visión, los objetivos estratégicos institucionales, estructura orgánica, número de servidores que conforman la entidad según régimen laboral, resultados del diagnóstico de CI, objetivos e indicadores del Plan de CI, canales de comunicación.

b) Matriz de comunicación interna MCI.

Comprende la descripción detallada de las acciones de comunicación interna priorizadas (Anexo N°1), debiendo establecerse la siguiente información:

- **Acciones Estratégicas (AEI):** Son iniciativas que contribuyen a implementar la estrategia establecida en los objetivos estratégicos institucionales - OEI, las cuales se concretan en productos (bienes, servicios o regulaciones) que la entidad entrega a sus usuarios, tomando en cuenta sus competencias y funciones, así como el diagnóstico institucional, la misión y la prospectiva institucional. Las mismas que se encuentran establecidas en los Planes Estratégicos Institucionales de la entidad.

	LINEAMIENTOS	
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUCAMEC	Código: PS03.05-ORH-LIN-01
		Versión: 01

- **Nombre de la Comunicación:** Asignar un nombre claro que denote la información que se quiere transmitir.
- **Objetivo de la comunicación:** Precisar el objetivo que se quiere alcanzar con la comunicación.
- **Emisor (quien envía la comunicación):** Definir el órgano o unidad orgánica de donde proviene el mensaje.
- **Audiencia (quien recibe la comunicación):** Definir a quién irá dirigido el mensaje.
- **Mensaje (es la información que se quiere enviar):** Identificar qué es lo que se quiere decir a través de ideas clave que permitan desarrollar la comunicación.
- **Canal:** Definir a través de que canal o canales se transmitirá la comunicación.
- **Frecuencia:** Definir la fecha y/o periodicidad con la que se enviará la comunicación.
- **Registro/Evidencia:** Documento que proporciona evidencia objetiva de actividades realizadas o resultados obtenidos. Son una forma de evidencia documentada que permite la trazabilidad y el cumplimiento normativo.

6.2. Etapa de implementación

La etapa de implementación consiste en la puesta en marcha y ejecución de las acciones previstas en el Plan de Comunicación Interna - PCI aprobado. Se inicia con la difusión del PCI, el mismo que será comunicado de manera integral a toda la entidad.

En esta etapa, se validará con las áreas emisoras el contenido final de los mensajes para su difusión, verificando que todos los aspectos de la comunicación guarden relación con los objetivos establecidos en el Plan, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- a) Los materiales institucionales impresos que requieran difusión dentro de las instalaciones de la SUCAMEC deben ser de conocimiento de la Unidad de Comunicaciones e Imagen Institucional, y contar con la autorización de la Gerencia General.
- b) Toda comunicación interna debe respetar y/o estar alineada al Código de Ética de la Función Pública, así como el Código de Ética y Conducta de la SUCAMEC, el cual establece los valores de la institución. No debe contener propaganda política, ni atentar la integridad de algún ciudadano y/o servidor de la institución.
- c) Asimismo, toda pieza de comunicación interna debe considerar un enfoque intercultural, así como, aplicar los lineamientos y pautas del “Manual SUCAMEC: Uso del Lenguaje Inclusivo”. Es decir, el contenido y la propuesta gráfica deben representar de manera igualitaria a mujeres y hombres, evitando los estereotipos de género.

Adicionalmente, la Oficina de Recursos Humanos implementa, de manera progresiva, acciones para gestionar la comunicación interna ascendente, generando espacios que permitan canalizar los mensajes enviados por sus

	LINEAMIENTOS	
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUCAMEC	
	Código: PS03.05-ORH-LIN-01	Versión: 01

servidores civiles hacia la alta dirección de la entidad. Acciones a implementar:

- **Buzón de sugerencias:** Implementar un sistema de buzón de sugerencias que sea revisado periódicamente (semanal, quincenal o mensualmente) de acuerdo al flujo de mensajes. La información recabada debe ser transmitida a los órganos correspondientes a fin de que realicen las acciones o planes de mejora en caso sea necesario.
- **Entrevistas y/o Grupos focales:** Organizar entrevistas individuales y/o grupos focales para conocer la percepción de los/las servidores/as respecto a determinados cambios, actividades, políticas, acciones de la entidad.
- La información recabada debe ser transmitida oportunamente a la alta dirección.

d) La comunicación interna es un proceso dinámico, sujeto a variaciones de acuerdo a las necesidades organizacionales; por lo que se podrán realizar actos de comunicación interna adicionales que no pudieron ser previstos con anterioridad en el PCI, pudiendo modificar la Matriz de comunicación interna – MCI (Anexo N°1).

6.3. Etapa de seguimiento

La Oficina de Recursos Humanos efectúa el seguimiento del plan de comunicación interna, lo que implica realizar un proceso de revisión del cumplimiento de las actividades comunicacionales planificadas. Para ello, se hace el seguimiento constante con relación al cumplimiento de dicho plan en los plazos establecidos. Los motivos de cualquier incumplimiento o variación del mismo deben ser expuestos y sustentados en el informe de seguimiento, ello permitirá implementar mejoras en el proceso de comunicación interna de la entidad.

7. ANEXOS

ANEXO 1: Formato de Matriz de Comunicación Interna

	LINEAMIENTOS	Código: PS03.05-ORH-LIN-01
	GESTIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA EN LA SUCAMEC	Versión: 01

**ANEXO 1:
FORMATO: MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA**

		FORMATO						Código: ORH-FMT-033
		MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA						Versión: 01
								Fecha de Aprobación: 27/02/2025
Acciones Estratégicas Institucionales - AEI	Nombre de la Comunicación	Objetivos	Emisor	Audiencia	Mensajes Claves	Canal	Frecuencia	Registro/Evidencia
Nombre de la acción estratégica a la que se vincula la comunicación	Nombre de la comunicación	Listar objetivos a lograrse con la comunicación	Definir unidad que solicita realizar la comunicación	Definir las unidades que se desea que reciban la comunicación	Listar el mensaje o los mensajes más relevantes a enviarse	Canal de transmisión de los mensajes	Periodicidad con la que se envía la comunicación	Evidencia documentada
AE 1	Nombre 1	Objetivo 1.1 Objetivo 1.2	Emisor 1	Audiencia 1.1 Audiencia 1.2 Audiencia 1.3	Mensaje 1.1 Mensaje 1.2	Canal 1	Frecuencia 1	Evidencia 1
AE 2	Nombre 2	Objetivo 2.1 Objetivo 2.2	Emisor 2	Audiencia 2.1 Audiencia 2.2 Audiencia 2.3	Mensaje 2.1 Mensaje 2.2	Canal 2	Frecuencia 2	Evidencia 2