	MANUAL		
	CÓDIGO: MAN-SGC-001	VERSIÓN: 01 24/03/2021	PÁGINA: 1/29

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 019 – 2021 - ACFFAA

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Firma Digital
ACFFAA
AGENCIA DE COMPRAS DE LAS F.F. A.A
Firmado digitalmente por CASAFRANCA GARCIA Guillermo Alfonso FAU 20556939781 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 24.03.2021 19:37:14 -05:00

Firma Digital
ACFFAA
AGENCIA DE COMPRAS DE LAS F.F. A.A
Firmado digitalmente por RIOS LITUMA Francisco Jose FAU 20556939781 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 24.03.2021 14:21:59 -05:00

Firma Digital
ACFFAA
AGENCIA DE COMPRAS DE LAS F.F. A.A
Firmado digitalmente por JAUREGUI GAMBOA Marisol Susan FAU 20556939781 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 24.03.2021 14:00:51 -05:00

Firma Digital
ACFFAA
AGENCIA DE COMPRAS DE LAS F.F. A.A
Firmado digitalmente por PRIETO GOMEZ Rosa Marcela FAU 20556939781 soft
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 24.03.2021 16:41:40 -05:00

Contenido

I. OBJETIVO 4
II. ALCANCE 4
III. DESCRIPCIÓN 4
IV. NORMAS DE REFERENCIA 4
V. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS 5
VI. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 5
6.1 Comprensión de la organización y de su contexto 5
6.1.1 Aspectos externos e internos 5
6.1.2 Misión Institucional 6
6.2 Comprensión de la necesidades y expectativas 6
6.2.1 Partes interesadas 6
6.3 Determinación del alcance del SGC de la ACFFAA 8
6.3.1 Alcance del SGC 8
6.3.2 Exclusiones permitidas 8
6.4 Procesos identificados en la ACFFAA 9
6.4.1 Procesos estratégicos 9
6.4.2 Procesos operativos 10
6.4.3 Procesos de Apoyo 12
VII. LIDERAZGO 14
7.1 Liderazgo y compromiso 14
7.1.1 Compromiso de la Alta Dirección 14
7.1.2 Enfoque al cliente 14
7.2 Política del Sistema de Gestión de la Calidad 15
7.2.1 Comunicación de la política de la calidad 16
7.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 16
VIII. PLANIFICACIÓN 16
8.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 16
8.2 Objetivos del SGC 16
8.3 Planificación de los cambios 17
IX. APOYO 17
9.1 Requisitos para el personal 17

9.2 Toma de conciencia 17
9.3 Requisitos de la documentación 18
9.3.1 Generalidades 18
9.3.2 Control de los documentos y registros 18
X. OPERACIÓN 19
10.1 Operación 19
10.1.1 Planificación y control operacional 19
10.1.2 Requisitos para los servicios 19
10.1.3 Comunicación con el cliente externo 19
10.1.4 Control de los servicios ejecutados 20
10.1.5 Preservación de expedientes de contratación 21
10.1.6 Verificación de la conformidad del servicio y control del servicio no conforme 21
XI. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 22
11.1 Procesos de Evaluación del Desempeño 22
11.1.1 Encuestas de satisfacción 22
11.1.2 Indicadores de gestión 22
11.1.3 Auditoría interna 23
11.1.4 Revisión por la Dirección 23
XII. MEJORA 23
XIII. VIGENCIA 24
XIV. APROBACIÓN 24
XV. ANEXOS 24

I. OBJETIVO

El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad tiene como objetivo establecer y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC en la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

II. ALCANCE

El presente Manual tiene alcance a todos los servidores de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas - ACFFAA.

III. DESCRIPCIÓN

El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad desarrolla el alcance, los procesos identificados por la ACFFAA, así como la descripción de la interacción entre ellas, establece la Política del Sistema de Gestión de la Calidad y las líneas directrices de la calidad mediante la definición de lo que se debe hacer y los responsables, con la finalidad de:

- Identificar aspectos internos y externos que son pertinentes a su misión y objetivos estratégicos de la ACFFAA y que pueden afectar la capacidad del logro de resultados previstos del SGC.
- Incrementar la satisfacción de los Órganos bajo el ámbito de competencia (OBAC) de la ACFFAA, a través de la los procesos de mejora continua y la conformidad de los requisitos solicitados en sus requerimientos.

El SGC define la responsabilidad de la implementación y mantenimiento de los estándares de calidad de la Norma ISO 9001:2015 y la mejora continua logrando la satisfacción de las partes interesadas.
Este Manual permitirá la mejora y estandarización de los documentos que facilitarán el cumplimiento del sistema.

IV. NORMAS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001-2015 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos
Norma ISO 9000-2015 Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario

V. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Para el propósito de este Manual de Sistema de Gestión de la Calidad son aplicables los términos y definiciones contenidos en la Norma ISO 9001:2015.

- Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización.
- Calidad: Cumplimiento de las especificaciones técnicas y/o requisitos.
- Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- Compromiso: Participación activa y en contribución a las actividades para lograr objetivos compartidos.
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- Equipo Directivo: Representado por Jefes y Directores de la entidad.
- ISO: Organización Internacional de Normalización.
- Mapa de procesos: Identifica los procesos de la entidad y sus interacciones con los clientes, sus necesidades y los productos/servicios generados.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Política de calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal y como se expresan formalmente por la Alta Dirección.
- Procedimiento: Forma específica para llevar a cabo una actividad de un proceso.
- Proceso: Conjunto de actividades interrelacionadas, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- Producto: Resultado de un proceso y/o procedimiento.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

VI. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

6.1 Comprensión de la organización y de su contexto

6.1.1 Aspectos externos e internos

La ACFFAA identificará anualmente los aspectos internos y externos que se encuentran alineados al propósito de sus actividades. Para ello, elabora un instrumento de planificación estratégica denominado Matriz PESTEL, para analizar los aspectos externos a la ACFFAA como son los factores políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos, ecológicos y legales.

Al mismo tiempo la ACFFAA realizará el análisis FODA, las fortalezas y las oportunidades identificadas se promueven, mientras que las amenazas y las debilidades se controlan para disminuir su impacto; esto con la finalidad de planificar las estrategias para la toma de decisiones. Este análisis se realizará anualmente para actualizar la toma de decisiones de gestión que correspondan.

Mediante el formato FOR-SGC-001 “Contexto de la organización-Aspectos externos e internos” se realizará el registro de la Matriz PESTEL y la Matriz FODA.

6.1.2 Misión Institucional

“Realizar los procesos y procedimientos de contratación de los requerimientos estratégicos del Sector Defensa, con estándares de calidad, eficiencia, transparencia y oportunidad”.

6.2 Comprensión de la necesidades y expectativas

6.2.1 Partes interesadas

La ACFFAA satisface las expectativas de las partes interesadas en el logro de la conformidad de los servicios y el logro de los objetivos de la calidad que son considerados en el SGC.

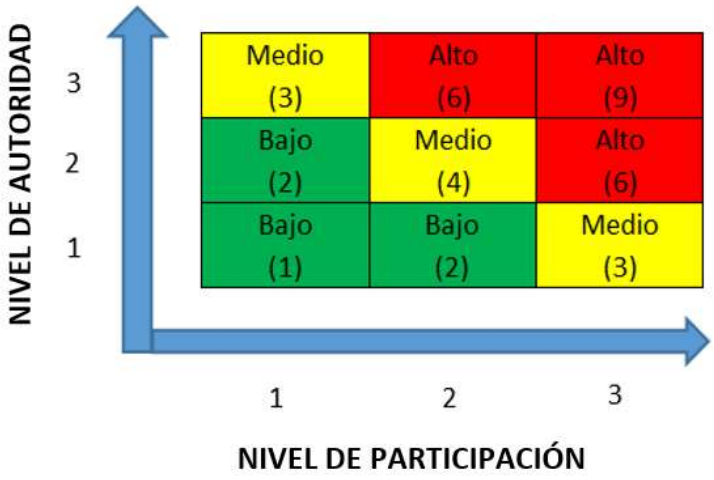
Entre ellos se consideran:

- Presidente de la República

- Poder Legislativo (Comisión de Defensa)
- Embajadas y organismos internacionales
- Ministerio de Defensa (MINDEF)
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)
- Contraloría General de la República (CGR)
- Organizador Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE)
- Ministerio Público (MP)
- Organismos bajo el ámbito de competencia (OBAC)
- Proveedores del mercado nacional y mercado extranjero
- Servidores de la ACFFAA (personal civil y militar)
- Ciudadanía
- Medios de comunicación
- Socios estratégicos bajo convenio (ENAP, RENIEC, OSCE, PERÚ COMPRAS, MININTER, SUNARP, MINAGRI).
- Otras entidades públicas o privadas que se estime conveniente.

La actualización de las partes interesadas se realizará anualmente en el formato FOR-SGC-002 “Partes Interesadas” según disposición de la Alta Dirección.

Las partes interesadas se valorizarán con los criterios de Nivel de autoridad (Capacidad de tomar decisiones y efectuar cambios en las etapas de planificación o ejecución del proceso de contratación - firma de contrato); y de Nivel de participación (Capacidad activa desde la planificación hasta la ejecución de los procesos de contratación - firma de contrato), de acuerdo al siguiente cuadro semáforo:



Elaboración: ACFFAA

6.3 Determinación del alcance del SGC de la ACFFAA

6.3.1 Alcance del SGC

El Sistema de Gestión de la Calidad de la ACFFAA cuenta con el siguiente alcance:

"Contratación de bienes y servicios en el mercado extranjero, que comprende los procesos de: Gestión de requerimientos, Gestión y desarrollo del proceso de contratación, Gestión de la ejecución contractual, y Gestión y soporte al proceso de contratación.
Contratación de bienes, servicios y obras en el mercado nacional, que comprende los procesos de: Gestión de requerimientos, Gestión y desarrollo del proceso de contratación, Gestión de la ejecución contractual, y Gestión y soporte al proceso de contratación".

6.3.2 Exclusiones permitidas

De acuerdo a lo establecido en la Norma ISO 9001:2015, a continuación, se indican los requisitos que no afectan a la capacidad, ni la responsabilidad de la ACFFAA para asegurar la conformidad de los servicios prestados a los OBAC.

- Cláusula 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

No es aplicable con los servicios que ofrece la ACFFAA porque no se realizan las mediciones para asegurar la validez de los resultados, ni se requiere equipos de medición.

- Cláusula 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
  No es aplicable con el servicio que ofrece la ACFFAA debido a que la ACFFAA no diseña los servicios. Las contrataciones en el Mercado Nacional y en el Mercado Extranjero tienen características reguladas en las normativas vigentes.

6.4 Procesos identificados en la ACFFAA

La ACFFAA ha determinado los procesos estratégicos, operativos y apoyo, sobre los que el SGC interviene. Los procesos se visualizan en el Mapa de Procesos, ver figura.

Figura 1: **MAPA DE PROCESOS DE LA ACFFAA**

Fuente: Resolución de Secretaría General N° 17-2019-ACFFAA/SG

6.4.1 Procesos estratégicos

Gestión estratégica

Integrado por el Despacho Jefatural, la Secretaría General y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la cual se encarga de planear y evaluar la ejecución del Plan Operativo Institucional (POI), del Plan Estratégico Institucional (PEI) y del Plan Estratégico de Compras del Sector Defensa (PEC); asignar el presupuesto, definir las funciones y responsabilidades, implementación y monitoreo de los sistemas de gestión, monitorear indicadores, abordar los riesgos y oportunidades, promover la mejora continua u otra actividad necesaria para asegurar el logro de los resultados previstos.

6.4.2 Procesos operativos

La ACFFAA ejecuta el Plan Estratégico de Compras del Sector Defensa (PEC) a través de los procesos operativos. Asimismo, bajo la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento vigente establece el marco normativo para las contrataciones en el mercado nacional; en el caso de las contrataciones en el mercado extranjero, se realiza a través del Manual de Contrataciones en el Mercado Extranjero vigente y son reforzados con criterios y/o procedimientos implementados en cada proceso de acuerdo a sus necesidades de control. A continuación, se detalla una breve descripción de los procesos operativos:

Gestión de requerimientos

Proceso a cargo de la Dirección de Estudios de Mercado, quiénes revisan los expedientes de inicio provenientes de los OBAC, verifican que estos cumplan con los requisitos solicitados en la normativa aplicable y realizan la admisión del mismo. Asimismo, son quienes realizan la indagación de las posibilidades que ofrece el mercado, a través de las cotizaciones de los proveedores en el mercado nacional y extranjero, búsqueda de fuentes, determinación del valor referencial para mercado extranjero y en el mercado nacional (obras), y valor estimado para mercado nacional (bienes y servicios) , elaboración del informe del Estudio de Posibilidades del Mercado (EPOM) y finalmente la aprobación del expediente de contratación, el cual es entregado a la Dirección de Procesos de Compras (DPC).

Gestión y desarrollo del proceso de contratación

Proceso a cargo de la Dirección de Procesos de Compras (DPC) en el Mercado Nacional (MN) y Mercado Extranjero (ME), se realiza la conformación del Comité de Selección o Comité de Contrataciones en el Mercado Extranjero; elaboración de bases; convocatoria e invitación a los postores, absolución de consultas y observaciones; integración de bases; presentación de ofertas o presentación de propuestas; admisión, evaluación y calificación de propuestas (MN) o admisión y evaluación de propuestas (ME); otorgamiento de la buena pro, consentimiento de la buena pro o administrativamente firme y entrega del expediente a la Dirección de Ejecución de Contratos.

Gestión de ejecución contractual

Proceso a cargo de la Dirección de Ejecución de Contratos mediante el cual se realiza la supervisión, seguimiento y control de la ejecución contractual de los procesos de contratación ejecutados y autorizados por la ACFFAA. Desde la remisión de los expedientes de contratación a los OBAC para el perfeccionamiento y suscripción del contrato por parte de los OBAC, hasta su culminación, con el adecuado archivamiento y custodia de dichos expedientes. Asimismo, realiza el procedimiento de observación a los proveedores que han incurrido en incumplimientos en los procesos de contratación en el mercado extranjero, convocados por la ACFFAA y por los OBAC.

Gestión y soporte al proceso de contratación

Proceso a cargo de la Dirección de Catalogación, mediante el cual:

- Se elabora y/o actualiza las fichas técnicas homogeneizadas y estandarizadas de los bienes y servicios objeto de contrataciones del Sector Defensa, para ser empleadas en los procesos de contrataciones, gestionando su publicación en el Compendio de Fichas Técnicas del Sector Defensa.

- Se gestiona bienes y servicios en la inclusión en el Listado de Bienes y Servicios Comunes (LBSC) de Subasta Inversa Electrónica, al Catálogo Electrónico de los Acuerdos Marco, o a la Relación de Fichas Homologadas.
- Absolución de consultas y observaciones en los procesos de contratación respecto a las características técnicas.
- Se elabora y mantiene actualizada la base de datos de proveedores, para los procesos de contratación en el mercado extranjero, con la finalidad de determinar la idoneidad de los mismos, de acuerdo a la normativa vigente.
- Se identifica y supervisa a las empresas registradas como proveedores en el Registro de Proveedores del mercado extranjero – RPME, que hayan actualizado o ampliado sus categorías como proveedores y estar en estado “habilitado” para ser empleadas en los procesos de contratación en el mercado extranjero, manteniendo de esta manera, una retroalimentación constante del RPME.
- Se realiza la catalogación de los Bienes Militares del Sector Defensa, supervisando el cumplimiento de la Cláusula Contractual de Catalogación incluida en las contrataciones nacionales y en el mercado extranjero.

6.4.3 Procesos de Apoyo

Los procesos de apoyo de la ACFFAA son implementados para asegurar el mantenimiento y mejora del SGC.

Los recursos de apoyo incluyen:

- Personas en la cantidad y perfil de competencias requerido.
- Infraestructura, incluye áreas de trabajo individuales y comunes.
- TI, incluye hardware, software, comunicaciones y redes.
- Contratación de bienes, servicios y obras en el mercado nacional para la ACFFAA, de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento (contrataciones mayores a 08 UIT) y la directiva de Contratación de Bienes y Servicios por montos iguales o inferiores a 08 UIT en la ACFFAA”; así como, la contratación de Bienes y Servicios en el

mercado Extranjero de acuerdo al Manual de Contrataciones en el Mercado Extranjero.

- Ambiente de trabajo, incluye la gestión de servicios generales.

A continuación, se detalla una breve descripción de los procesos de apoyo:

Recursos humanos

Proceso a cargo de la Oficina General de Administración como responsable de la implementación del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos, que comprende el desarrollo de los siguientes sub sistemas: Planificación de Políticas de Recursos Humanos, Organización del trabajo y su distribución, Gestión del Empleo, Gestión del Rendimiento, Gestión de la Compensación, Gestión de Desarrollo y la Capacitación y Gestión de Relaciones Humanas y Sociales.

Gestión logística

Proceso a cargo de la Oficina General de Administración como encargado de gestionar las actividades de logística enmarcadas en el Sistema Nacional de Abastecimiento y comprenden: la programación de las contrataciones, selección de proveedores, contratación, ejecución contractual de bienes, servicios y obras (incluidas las concernientes a proyectos de inversión pública) para el funcionamiento de la ACFFAA; así como, las actividades de fiscalización posterior y gestión de almacén.

Control patrimonial

Proceso a cargo de la Oficina General de Administración y es encargado de planificar, organizar, normar, ejecutar y proporcionar los recursos materiales de todos los bienes muebles estatales que requiera la ACFFAA de manera eficiente, en calidad y oportunidad requerida.

Gestión administrativa

Proceso a cargo de la Oficina General de Administración como encargado de las actividades de contabilidad, tesorería, servicios generales, seguridad y gestión documentaria.

Asesoría jurídica

Proceso a cargo de la Oficina de Asesoría Jurídica y tiene a cargo el asesoramiento en asuntos de carácter legal, dictaminar sobre los aspectos legales de las actividades que desarrolla la Agencia, así como absolver las consultas legales que le sean formuladas por los órganos de la ACFFAA y los OBAC relacionados con la contratación de bienes, servicios y consultorías en el mercado nacional y extranjero.

Tecnología de la información

Proceso a cargo de la Oficina de Informática como encargado de los proyectos y gestión de la tecnología de información, desarrollo de aplicaciones y atención al usuario.

VII. LIDERAZGO

7.1 Liderazgo y compromiso

7.1.1 Compromiso de la Alta Dirección

La Alta Dirección de la ACFFAA, conformado por el Jefe de la Agencia y el Secretario General, y los directivos responsables (Jefes y Directores) de los procesos de la ACFFAA, asumen el compromiso del desarrollo y continuidad del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de:

- El aseguramiento del establecimiento de la política y los objetivos del SGC, este último alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI) de la entidad.
- La implementación del enfoque a procesos y la mejora continua, así como el pensamiento basado en la gestión del riesgo para el logro de los objetivos.

7.1.2 Enfoque al cliente

Los criterios asociados al cliente, en este caso a los OBAC son los siguientes:

- *Oportunidad:* Cumplimiento de plazos establecidos.
- *Calidad del servicio:* Cumplimiento de las especificaciones técnicas y términos de referencia.
- *Costo/beneficio:* Aportaciones de la ACFFAA en ejecutar los procesos con el valor estimado menor a lo presupuestado. Así, como obteniendo ahorros considerables por economía de escala en la ejecución de compras corporativas)
- *Predictibilidad:* Brindar información veraz, completa y confiable a las partes interesadas sobre la ejecución de los procesos de contratación que les permita una comprensión cierta sobre los resultados que podrían obtener.
- *Transparencia*: Principios de honestidad y legalidad en los procesos de contratación.
- *Seguridad de la información*: Asegurar que los recursos de seguridad de información se utilicen cumpliendo las normas y dar cumplimiento a las solicitudes de acceso a la información pública.

Estos criterios determinan las características del servicio de contratación que deben ser gestionados para mantener la satisfacción de los OBAC, lo cual es determinado en el formato FOR-SGC-003 Plan de Calidad para su debido monitoreo y cumplimiento.

7.2 Política del Sistema de Gestión de la Calidad

"La ACFFAA se compromete a gestionar la ejecución de los procesos de contratación del Sector Defensa, considerando los criterios de calidad, oportunidad, costo/beneficio, predictibilidad, transparencia y seguridad de la información; orientados a la mejora continua y la satisfacción de necesidades de los clientes internos y externos de la entidad".

La política del Sistema de Gestión de la Calidad deberá ser visible y comunicada a todo el personal de la ACFFAA. La referida política será revisada anualmente a fin de realizar las *modificaciones*, cuando corresponda.

7.2.1 Comunicación de la política de la calidad

La Alta Dirección de la ACFFAA deberá asegurar que la Política del Sistema de Gestión de la Calidad:

a) Esté disponible y se tenga información documentada, al estar publicada en el portal web de la Agencia.
b) Se comunique, entienda y aplique dentro de la ACFFAA.
c) Está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.

7.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Alta Dirección tiene la responsabilidad de disponer el cumplimiento del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, asegurando la continuidad del SGC.

VIII. PLANIFICACIÓN

8.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

A fin de lograr los resultados previstos por el SGC establecido en los objetivos de calidad y desplegados funcionalmente en la organización, se identifican los riesgos y oportunidades que serán necesarios abordar y las acciones adicionales requeridas para prevenir o reducir efectos no deseados como desviaciones y por el contrario, aumentar los efectos deseables.

Los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad y/o la satisfacción de los OBAC son determinados en el formato FOR-SGC-004 Matriz de Riesgo, cual es revisado anualmente y/o cuando se considere necesario por la Alta Dirección y equipo directivo de la ACFFAA. Esta matriz es monitoreada por el responsable del SGC y actualizada por los responsables de los procesos.

8.2 Objetivos del SGC

- Optimizar la gestión de los procesos de contrataciones del Sector Defensa a cargo de la ACFFAA.
- Fortalecer la gestión institucional de la ACFFAA.

8.3 Planificación de los cambios

Los cambios que requiere el SGC serán revisados en términos de consecuencias potenciales sobre la integridad del mismo y los recursos requeridos. La revisión es realizada por la Alta Dirección y el equipo directivo, para la aprobación de las modificaciones y la planificación de la implementación.

Los cambios realizados serán establecidos en las actas de reunión que correspondan y/o en las comunicaciones emitidas para este fin.

IX. APOYO

9.1 Requisitos para el personal

La ACFFAA a través de una adecuada selección de personal deberá garantizar que el personal que se contrate cuente con las competencias necesarias para el desempeño de la función asignada. Asimismo, las capacitaciones continuas reforzarán y actualizarán los conocimientos de su personal.

La ACFFAA deberá garantizar que el personal trabaje en un buen ambiente de trabajo, proporcionándoles los recursos necesarios como equipos, muebles, hardware, software entre otros, a fin de que pueda desarrollarse eficientemente en sus actividades.

9.2 Toma de conciencia

La ACFFAA deberá asegurar la toma de conciencia del personal respecto a: a) la Política del Sistema de Gestión de la Calidad; b) los objetivos del SGC; su

contribución a la eficacia del SGC, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño; c) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

El logro de los objetivos y desarrollo profesional se logra a través de la comunicación, participación y trabajo en equipo.

9.3 Requisitos de la documentación

9.3.1 Generalidades

El SGC de la ACFFAA se basará en el soporte documental formado por el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, directivas, los procedimientos, formatos y registros que sean necesarios para garantizar el control de los procesos, de manera que el servicio ofrecido por la ACFFAA satisfaga las necesidades de los OBAC.

9.3.2 Control de los documentos y registros

La Directiva DIR-OPP-001 “Lineamientos para la gestión de documentos normativos en la ACFFAA” y el procedimiento PRO-SGI-001 “Identificación y administración de formatos y registros”, establecen los requisitos para el control de los documentos normativos y los registros respectivamente.

El soporte documentario es pilar fundamental para la operación eficaz de nuestros procesos y es mantenida a disposición de los servidores y otras partes interesadas según corresponda.

El listado general de documentos del SGC se encuentra controlado en los siguientes formatos:

- FOR-OPP-01 Lista maestra de documentos internos
- FOR-OAJ-001 Lista maestra de documentos externos
- FOR-OPP-14 Lista maestra de formatos controlados

La revisión de las directivas, procedimientos y formatos se realizará anualmente y se actualizará cuando se requiera a fin de registrar los cambios posibles en la metodología de trabajo de los procesos.

X. OPERACIÓN

10.1 Operación

10.1.1 Planificación y control operacional

La ACFFAA planifica, implementa y controla las operaciones como gestor de los procesos de contratación en el marco normativo de la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, el Manual de Contrataciones en el Mercado Extranjero u otros documentos normativos internos implementados en cada proceso operativo, de acuerdo a sus necesidades de control.

La determinación de los requisitos se define a través de las fichas técnicas homogeneizadas y estandarizadas que son elaboradas y/o actualizadas por la Dirección de Catalogación. Asimismo, también son identificados a través de la idoneidad de las especificaciones técnicas remitidas por los OBAC.

10.1.2 Requisitos para los servicios

Los requisitos ofrecidos a los OBAC en los servicios de la ACFFAA, se alinean a los criterios de calidad (Oportunidad, Costo/Beneficio, Calidad de Servicio, Predictibilidad y Seguridad de la Información), bajo el principio de enfoque al cliente.

10.1.3 Comunicación con el cliente externo

La comunicación con los OBAC será de manera permanente, prevaleciendo el criterio de predictibilidad que se inicia desde las necesidades de contrataciones para la formulación del Plan Estratégico de Compras del Sector Defensa (PEC), durante la gestión de requerimiento del bien o servicio, en el cual se revisan los requisitos del producto o servicio hasta posterior a la entrega del expediente de contratación para el seguimiento contractual.

Para conocer la perspectiva de los OBAC en relación a los servicios recibidos de la ACFFAA se aplican las encuestas y tratamiento de los reclamos, con los procedimientos PRO-SGC-001 “Encuestas” y PRO-SGC-002 “Atención de reclamos”, respectivamente.

10.1.4 Control de los servicios ejecutados

Los expedientes de inicio y de contratación describen el alcance, los objetivos de la contratación, las especificaciones técnicas o términos de referencia requeridos por los OBAC.

Los procesos operativos se encuentran estandarizados en los documentos correspondientes para alcanzar el cumplimiento de las características del servicio establecido en el formato FOR-SGC-003 Plan de Calidad.

La validación de los procesos operativos se realiza asegurando que la metodología y el perfil de competencia del personal sea cumplido de forma integrada. El seguimiento está a cargo de los responsables de estos procesos y toma en cuenta los resultados históricos de conformidad del servicio y sus estadísticas.

Las metodologías de trabajo para la ejecución de los procesos están documentadas para prevenir errores y asegurar la eficacia.

La trazabilidad está asegurada por medio del número de expediente que le asignan en mesa de partes mediante el sistema de gestión documental en el momento que los OBAC remiten sus expedientes.
Los estados de los expedientes están permanentemente identificados para asegurar su conformidad y proveer la trazabilidad a los OBAC a través del sistema informático de seguimiento del expediente de contratación.

La transparencia de los servicios que ofrece la ACFFAA, se evidencia a través del cumplimiento de los procedimientos, actividades de auditoría interna y auditoría externa, según corresponda.

Mediante el proceso de Gestión de Ejecución Contractual, se realiza el control posterior a los expedientes de contratación a fin de comprobar la veracidad de la información presentada, el cumplimiento de la normatividad sustantiva y gestionar las sanciones pertinentes en caso que la información presentada no sea veraz.

10.1.5 Preservación de expedientes de contratación

Los documentos pertenecientes a los OBAC, tanto al inicio como al momento de la contratación, son preservados para mantener su disponibilidad para el uso y reserva según corresponda.

La gestión documentaria estandariza los procedimientos para la preservación y control de los documentos normativos, asegurando su integridad y oportunidad en la entrega.

Los sistemas de información utilizados garantizan la preservación de las entregas digitales cuando corresponda.

10.1.6 Verificación de la conformidad del servicio y control del servicio no conforme

La conformidad del servicio se verifica de acuerdo a lo establecido en las normas de Contrataciones del Estado, su Reglamento vigente, al Manual de Contrataciones en el Mercado Extranjero y de los procedimientos operativos internos, considerando los criterios de aceptación definidos en el FOR-SGC-003 Plan de Calidad.

Se deberá conservar las evidencias de la conformidad alcanzada en los registros identificados en el FOR-SGC-003 Plan de Calidad.
El tratamiento del servicio que no cumpla con los criterios de aceptación está definido en el procedimiento PRO-SGC-003 Tratamiento del servicio no conforme y el formato FOR-SGC-003 Plan de Calidad.

Se analizarán las tendencias sobre estos resultados para identificar acciones de mejora en el SGC.

XI. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

11.1 Procesos de Evaluación del Desempeño

11.1.1 Encuestas de satisfacción

Se ha determinado la necesidad de realizar el seguimiento y medición a partir de los propósitos de los procesos, los requisitos de los servicios y los objetivos del SGC. Para ello, se tomará en cuenta los métodos y frecuencia que cada proceso determine para su despliegue.

El seguimiento a la percepción del cliente se realiza de acuerdo al procedimiento PRO-SGC-001 Encuestas, en el cual se establecen los lineamientos para realizar las encuestas, obtener resultados y finalmente medir la satisfacción de los mismos.

11.1.2 Indicadores de gestión

De forma semestral, y con la participación de la Alta Dirección y del equipo directivo de la ACFFAA, se revisarán los resultados de los indicadores alcanzados en el SGC y se evaluarán las tendencias de forma que se identifiquen oportunidades de mejora. La consolidación mensual y reporte al equipo directivo es gestionado por el (los) responsable(s) del SGC.
Las oportunidades de mejora generan acciones correctivas o acciones de mejora, según corresponda.

11.1.3 Auditoría interna

Las auditorías internas al SGC se desarrollarán de acuerdo con el procedimiento PRO-SGI-002 Auditoría interna del Sistema de Gestión Integrado, y evalúan la conformidad, la implementación y la eficacia de los resultados. Ante los hallazgos identificados en las auditorías se procede con lo establecido en el procedimiento PRO-SGI-003 Solicitud de acciones correctivas.

11.1.4 Revisión por la Dirección

La revisión del SGC comprende la verificación de la evidencia objetiva y documentada con respecto a la efectividad del sistema, la implementación y revisión continua, por tanto, las revisiones son esenciales para garantizar que el sistema se someta a la mejora continua, para hacer prevalecer el compromiso y la iniciativa de todos los participantes.
La revisión por la dirección se desarrollará de acuerdo al procedimiento PRO-SGI-004 Revisión por la Alta Dirección, en la cual se evalúa la conveniencia, adecuación, eficacia y alineamiento del SGC con las estrategias de la ACFFAA.

XII. MEJORA

Las oportunidades de mejora del SGC, se determinarán e identificarán a través de las fuentes como: las auditorías internas, evaluación de la satisfacción del cliente, resultados del análisis de los indicadores, servicios no conformes; de la revisión por la

Alta Dirección, de la revisión de las Lecciones Aprendidas u otros que retroalimenten a esta acción.

XIII. VIGENCIA

Entrará en vigencia a partir del día siguiente de la publicación de la resolución de aprobación.

XIV. APROBACIÓN

Será aprobada mediante Resolución Jefatural.

XV. ANEXOS

Anexo 1: Contexto de la organización – aspectos externos e internos.
Anexo 2: Contexto de la organización – partes interesadas.
Anexo 3: Documentos específicos
Anexo 4: Ficha de indicador

ANEXO 1

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN **ASPECTOS EXTERNOS E INTERNOS**	FOR-SGC-001 Versión 001
Fecha de actualización:		
Responsable de la revisión y actualización:		

MATRIZ PESTEL

P	**POLÍTICOS**
E	**ECONÓMICOS**
S	**SOCIO-CULTURALES**
T	**TECNOLÓGICOS**
E	**ECOLÓGICOS**
L	**LEGALES**

MATRIZ FODA

FORTALEZAS	**OPORTUNIDADES**
DEBILIDADES	**AMENAZAS**

ANEXO 2

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN **PARTES INTERESADAS**	FOR-SGC-002 Versión 001
Fecha de actualización:		
Responsable de la revisión y actualización:		

MATRIZ DE PARTES INTERESADAS

ITEM	PARTE INTERESADA	NIVEL DE AUTORIDAD (Capacidad de imponer su voluntad)	NIVEL DE PARTICIPACIÓN (Necesidad de atención inmediata)	VALOR DE PERTINENCIA A*P (*)	PERTINENCIA DE LA PI (Alta: Atender, Media: Colaborar, Baja: Observar)	REQUISITOS PERTINENTES	PERTINENCIA DE LA PI
							ATENDER
							COLABORAR
							OBSERVAR

(*) Leyenda para el llenado de la matriz de Partes interesadas

ANEXO 3

	DOCUMENTOS ESPECÍFICOS **MISIÓN, OBJETIVOS, ALCANCE, POLÍTICA, Y REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**	FOR-SGC-014 Versión 000
Fecha de actualización:		
Responsable de la revisión y actualización:		

Misión	Política

OBJETIVOS DEL SGC DE ACFFAA

ALCANCE DEL SGC DE ACFFAA
JUSTIFICACIÓN DE CUALQUIER REQUISITO NO APLICABLE:

ENFOQUE AL CLIENTE	
CLIENTE	**REQUISITOS (DE MAS ALTA IMPORTANCIA)**

ANEXO 04

	FICHA DE INDICADOR	FOR-SGC-015
		Versión 000

INDICADOR N° 00X

Nombre del Indicador	
Responsable	
Fórmula de Cálculo	Numerador / Denominador
Fuente de Información	

verde	mayor a	XX %
amarillo	entre	XX% - XX%
rojo	menor a	XX%

Cuadro de evolución y estado del Indicador

Frecuencia de Medición Mensual	Numerador	Denominador	Numerador acumulado	Denominador acumulado	%Nombre del indicador	Meta	Análisis
Ene							
Feb							
Mar							
Abr							
May							
Jun							
Jul							
Ago							
Sep							
Oct							
Nov							
Dic							

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS

CONTROL DE CAMBIOS	
NUMERAL VIGENTE	**NUMERAL MODIFICADO**
Predecesoras: Resolución Jefatural N° 238-2016-ACFFAA que aprobó “Manual del Sistema de Gestión de la Calidad” y Resolución Jefatural N° 229-2016-ACFFAA que aprobó la Política de Calidad.	
Resolución Jefatural N° 120-2019-ACFFAA que aprobó el Manual del Sistema de Gestión de Calidad, versión 00.	