	MANUAL		
	CÓDIGO: **MAN-SGC-001**	**VERSIÓN:** 03 **Fec. Aprob:** 20/03/2025	**PÁGINA:** 1/32

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 036 – 2025 - ACFFAA

Firma Digital
ACFFAA
AGENCIA DE COMPRAS DE LAS F.F. A.A.
Firmado digitalmente por CORNEJO VALVERDE Aldo Martin Roberto FAU 20556939781 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.03.2025 16:34:59 -05:00

Firma Digital
ACFFAA
AGENCIA DE COMPRAS DE LAS F.F. A.A.
Firmado digitalmente por AMBLODEGUI GOMEZ Johnny Washington FAU 20556939781 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.03.2025 12:05:16 -05:00

Firma Digital
ACFFAA
AGENCIA DE COMPRAS DE LAS F.F. A.A.
Firmado digitalmente por SALINAS ESPINOZA Hector FAU 20556939781 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.03.2025 11:15:33 -05:00

Firma Digital
ACFFAA
AGENCIA DE COMPRAS DE LAS F.F. A.A.
Firmado digitalmente por BIANCHI NAVARRO Jaime Paul FAU 20556939781 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 20.03.2025 15:38:42 -05:00

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC) EN LA AGENCIA DE COMPRAS DE LAS FUERZAS ARMADAS

Contenido

1. OBJETIVO 4
2. ALCANCE 4
3. DESCRIPCIÓN 4
3.1. NORMAS DE REFERENCIA, TÉRMINOS Y DEFINICIONES Y ABREVIATURAS 5
3.1.1. NORMAS DE REFERENCIA 5
3.1.2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 5
3.1.3. ABREVIATURAS 6
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 6
4.1. Comprensión de la organización y de su contexto 6
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 6
4.3. Determinación del alcance del SGC de la ACFFAA 8
4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos 9
4.5. Exclusiones permitidas 10
5. LIDERAZGO 10
5.1. Liderazgo y compromiso 10
5.2. Enfoque al cliente 11
5.3. Política del Sistema de Gestión de la Calidad 12
5.3.1. Establecimiento de la Política del Sistema de Gestión de la Calidad 12
5.3.2. Comunicación de la política del Sistema de Gestión de la calidad 12
5.3.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización 13
6. PLANIFICACIÓN 14
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades 14
6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos 14
6.3. Planificación de los cambios 14
7. APOYO 15
7.1. Recursos 15
7.1.1. Generalidades 15
7.1.2. Personas 15
7.1.3. Infraestrutura ..... **¡Error! Marcador no definido.**
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos 16
7.2. Competencia 16

7.3. Toma de conciencia 16
7.4. Comunicación 17
7.5. Información documentada 17
7.5.1. Generalidades 17
7.5.2. Control de los documentos y registros 17
8. OPERACIÓN 18
8.1. Planificación y control operacional 18
8.2. Requisitos para el servicio de la ACFFAA 18
8.2.1. Comunicación con el cliente externo 18
8.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios 19
8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios 19
8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios 19
8.3. Diseño y desarrollo 19
8.4. Control de los servicios ejecutados 20
8.5. Preservación de expedientes de contratación 20
8.6. Verificación de la conformidad del servicio y control del servicio no conforme 21
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 21
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación 21
9.1.1. Generalidades 21
9.1.1.1. Indicadores de gestión 21
9.1.2. Satisfacción del cliente 22
9.1.3. Auditoría interna 22
9.1.4. Auditoría externa 23
9.1.5. Revisión por la Dirección 23
10. MEJORA 23
11. VIGENCIA 23
12. APROBACIÓN 23
13. ANEXOS 23

1. OBJETIVO

El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad tiene como objetivo establecer, implementar, efectuar el aseguramiento y revisar en forma continua 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.

2. ALCANCE

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

3. 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, 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 sistema.
- Incrementar la satisfacción de los Órganos bajo el ámbito de competencia (OBAC) de la ACFFAA, a través de los procesos de mejora continua y la conformidad de los requisitos solicitados en sus requerimientos.

El SGC define la responsabilidad de la implementación y del mantenimiento de los estándares de calidad de la Norma ISO 9001:2015, y la mejora continua logrando la satisfacción de las partes interesadas.

La revisión del sistema 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.

El mencionado manual permitirá la mejora y estandarización de los documentos que facilitarán el cumplimiento del sistema.

3.1. NORMAS DE REFERENCIA, TÉRMINOS Y DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

3.1.1. 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

3.1.2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel de una organización. En la ACFFAA está representado por el Jefe de la ACFFAA y el Secretario General.
- Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos
- Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- Compromiso: Participación y en contribución a las actividades para lograr objetivos compartidos.
- Conformidad: Cumplimiento de un requisito.
- Corrección: Acción para eliminar una no conformidad detectada.
- Equipo directivo: Representado por Jefes y Directores de la entidad.
- Información documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- Mapa de procesos: Identifica los procesos de la entidad y sus interacciones con los clientes, sus necesidades y los productos/servicios generados.
- Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- Nivel de autoridad: Capacidad de tomar decisiones y efectuar cambios en las etapas de planificación o ejecución del proceso de contratación - firma de contrato.
- Nivel de participación: Capacidad activa desde la planificación hasta la ejecución de los procesos de contratación - firma de contrato.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Organización: Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones con responsabilidades y relaciones para lograr sus objetivos.
- Partes interesadas: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- 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.

- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Riesgo: Efecto de la incertidumbre.
- Sistema de gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- Verificación: Acción de confirmar mediante la evidencia objetiva del cumplimiento de los requisitos especificados.

3.1.3. ABREVIATURAS

- ACFFAA: Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas.
- ISO: Organización Internacional de Normalización.
- SGC: Sistema de gestión de la calidad
- SGD: Sistema de Gestión Documental.
- OBAC: Órgano bajo el ámbito de su competencia.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

La ACFFAA determina las cuestiones externas e internas pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que puedan afectar en el logro de los resultados previstos de su SGC mediante el formato '**FOR-SGI-007 "Contexto de la organización – aspectos externos e internos"** (Anexo 01) en el cual se encuentra la matriz PESTEL que permite analizar los aspectos externos a la ACFFAA como son los factores políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos, ecológicos y legales; por otro lado, se encuentra la matriz FODA donde se identifican las fortalezas y las oportunidades para promover el crecimiento, la mejora y el aprovechamiento de ventajas competitivas, 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.

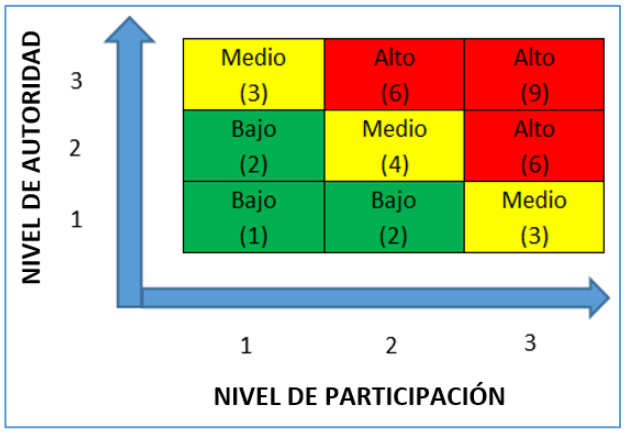
La Alta Dirección, el equipo directivo y los responsables de los sistemas de gestión llevan a cabo una revisión y seguimiento de estas cuestiones al menos una vez al año, asegurando su actualización y alineación con los objetivos institucionales.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La ACFFAA ha identificado y documentado sus partes interesadas relevantes para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), así como sus requisitos y expectativas, utilizando el formato **FOR-SGI-008 "Contexto de la organización – Partes interesadas"** (Anexo 02). Este análisis es fundamental para garantizar la

conformidad de los servicios y el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos en el sistema.

Para ello, los responsables de los sistemas de gestión que cuenta la ACFFAA, en coordinación con el equipo directivo, realizan una evaluación previa de las partes interesadas, valorando dos criterios principales: nivel de autoridad y nivel de participación. La clasificación resultante se representa mediante un mapa de calor, de acuerdo con la siguiente categorización:



Elaboración: ACFFAA

Como resultado de la ponderación, se cuentan con los siguientes resultados:

VALOR DE LA PERTINENCIA (NIVEL DE AUTORIDAD – NIVEL DE PARTICIPACIÓN)	PERTINENCIA DE LA PI	DESCRIPCIÓN DE LA PERTINENCIA DE LA PI
ALTO	ATENDER	- Incluye a las partes interesadas con alto nivel de autoridad y/o alto nivel de participación. - Estas son las más críticas. Deben ser gestionadas cuidadosamente y su atención priorizada.
MEDIO	OBSERVAR	- Representa un punto intermedio. Estas partes interesadas tienen autoridad o participación moderada. - Es necesario mantenerlas informadas y monitorear su impacto en el proyecto.
BAJO	COLABORAR	- Agrupa a las partes interesadas con baja autoridad y/o baja participación. - Estas no requieren demasiada atención activa, pero pueden ser involucradas en roles específicos para apoyo.

Una vez realizada esta evaluación, la Alta Dirección y el equipo directivo identifican y priorizan las partes interesadas más relevantes para los objetivos estratégicos de la entidad, considerando posibles cambios en el entorno.

Los resultados de esta evaluación se presentan en la Revisión por la Dirección del sistema, la cual se lleva a cabo al menos una vez al año, garantizando su actualización y alineación con la estrategia organizacional.

PRIODAD ALTA	**P1**	1. ¿El requisito de la Parte Interesada puede afectar significativamente la continuidad de nuestras operaciones y/o contribuir de manera sustancial al éxito de la entidad, requiriendo la implementación de acciones a corto plazo (hasta 1 año)?
PRIORIDAD MEDIA	**P2**	2. ¿El requisito de la Parte Interesada es capaz de modificar los procesos o servicios y/o contribuye medianamente con el éxito de la entidad, acciones a mediano plazo (hasta 2 años)?
PRIORIDAD BAJA	**P3**	3. ¿El requisito de la Parte Interesada no afecta y/o no contribuye significativamente con el éxito de la entidad, acciones a largo plazo (hasta 3 años)?

Nota: Luego, en base al análisis de sus necesidades y expectativas se dará, a criterio de la organización, una Prioridad de Atención de: Alta, Media y Baja, sólo los que tienen prioridad Alta se analizarán en la Matriz de Identificación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades de la Organización.

4.3. Determinación del alcance del SGC de la ACFFAA

La ACFFAA determina los límites y la aplicabilidad del SGC en base al Mapa de Procesos, considerando las cuestiones externas e internas, partes interesadas y los servicios de la organización.

Publicación y comunicación del alcance:

- El alcance del SGC está claramente definido en el certificado del sistema, que detalla los procesos, unidades y servicios que forman parte del sistema.
- Este certificado se encuentra disponible públicamente a través de la página web oficial de la ACFFAA: https://www.gob.pe/acffaa.
- Este alcance se encuentra detallado en el formato **FOR-SGI-009 “Alcance del sistema de gestión integrado”** (Anexo 03), el cual establece los criterios de inclusión y exclusión, considerando aspectos como ubicación geográfica, procesos clave y requisitos legales aplicables.

- La información sobre el alcance también se comunica a los/las servidores/as de la entidad, garantizando que todos los niveles organizativos comprendan su rol dentro del sistema.
- El alcance se revisa periódicamente y puede ser actualizado en función de cambios organizacionales, requisitos normativos o estratégicos, garantizando su alineación con los objetivos de la organización.

4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos

La ACFFAA establece, implementa y mejora de manera continua su sistema, considerando los procesos y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, el Mapa de Procesos y los documentos normativos externos (Normas, directivas, entre otros) y en documentos normativos y de gestión internos (Manuales, directivas, procedimientos, planes, entre otros).

La ACFFAA establece, implementa y mejora de manera continua su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), considerando los procesos identificados y sus interacciones, de conformidad con los requisitos establecidos por la norma aplicable. Este enfoque permite garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización y asegurar la mejora continua de los procesos.

Para ello, el SGC de la ACFFAA se sustenta en los siguientes elementos clave:

a. Mapa de Procesos:
   - Define la estructura general de los procesos, clasificándolos como estratégicos, operativos y de soporte. Asimismo, establece las interacciones entre los procesos, identificando entradas, salidas y responsables de cada uno.
   - Garantiza que los procesos se alineen con los objetivos y requisitos del cliente, así como con las políticas de calidad.
   - La aprobación del mapa de procesos se realiza con el acto resolutivo de Despacho Jefatural o Secretaria General.
b. Documentos normativos externos:
   - Incluyen normas nacionales e internacionales, directivas legales, reglamentos específicos del sector defensa y otras disposiciones externas aplicables.
   - Estos documentos sirven como marco de referencia para asegurar que los procesos cumplen con los requisitos legales y regulatorios.
c. Documentos normativos y de gestión internos:
   - Incorporan herramientas como manuales de calidad, directivas internas, procedimientos operativos, instructivos y planes específicos.
   - Estos documentos garantizan la uniformidad, trazabilidad y control de las actividades, promoviendo la eficiencia en la ejecución de los procesos.

d. Mejora continua:
   - La ACFFAA utiliza indicadores de gestión, auditorías internas y externas, análisis de riesgos y oportunidades, y revisiones periódicas por la dirección para evaluar la eficacia del SGC.
   - Con base en los resultados, se implementan acciones correctivas, preventivas y de mejora para optimizar los procesos y su interacción.

En conclusión, el Sistema de Gestión de la Calidad de la ACFFAA integra elementos normativos, organizativos y operativos que aseguran la gestión eficaz de sus procesos. Su implementación y mejora continua reflejan el compromiso de la organización con la calidad y el cumplimiento de los requisitos de las partes interesadas.

4.5. Exclusiones permitidas

De acuerdo con 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
La ACFFAA no cuenta con equipos de seguimiento y medición para el desarrollo de las actividades.

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 en las contrataciones del mercado nacional ya que tienen características reguladas en las normativas vigentes.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

La Alta Dirección de la ACFFAA asume el liderazgo, compromiso del desarrollo y continuidad del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de:
- El aseguramiento del establecimiento de la Política de la Calidad y los objetivos del sistema.
- 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.
- Asegurando que los recursos necesarios estén disponibles para el sistema.
- Asegurando que el sistema logre los resultados previstos.
- Comunicando la importancia de una gestión de la calidad mediante el formato **FOR-SGI-011 “Matriz de comunicación interna y externa”.**
- Promoviendo la mejora.

La ACFFAA fomenta una cultura de calidad basada en el compromiso de la Alta Dirección, la mejora continua y la satisfacción de las partes interesadas. Esta cultura se refleja en la integración de valores, principios y buenas prácticas que garantizan el cumplimiento de los objetivos estratégicos y el fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Como parte de este compromiso, se implementa el procedimiento **PRO-SGC-005 Encuestas de Cultura de Calidad**, cuyo propósito es evaluar periódicamente el nivel de conocimiento, compromiso y aplicación de los principios de calidad en la organización. Los resultados obtenidos permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer las estrategias de formación y sensibilización, asegurando una gestión alineada con los valores y objetivos organizacionales.

5.2. Enfoque al cliente

La Alta Dirección de la ACFFAA demuestra liderazgo y compromiso en el enfoque al cliente, alineándose con los principios de calidad y buscando constantemente satisfacer y superar las expectativas de los OBAC (Órganos Bajo el Ámbito de su Competencia) de la Agencia de Compras. Este compromiso se refleja en las siguientes acciones:

- La organización identifica, comprende y cumple con los requisitos del cliente utilizando los canales de comunicación internos y externos especificados en el formato **FOR-SGI-011 "Matriz de comunicación interna y externa"** (Anexo 04) garantizando una comunicación efectiva y alineada con las necesidades de las partes interesadas.
- Los riesgos y oportunidades que puedan impactar la conformidad de los servicios o la satisfacción del cliente se identifican y gestionan mediante la metodología de gestión de riesgos que establezca la ACFFAA, este enfoque permite mitigar los riesgos y aprovechar las oportunidades, promoviendo la mejora continua en los servicios de contratación.
- El procedimiento **PRO-SGC-004 Encuestas de satisfacción a los OBAC** permite recopilar y analizar la percepción de los OBAC sobre los servicios, facilitando la identificación de áreas de mejora.

Los criterios relacionados con el cliente, específicamente con los OBAC, son los siguientes:

a. *Oportunidad*: Garantizar el cumplimiento de los plazos establecidos en los procesos de contratación.
b. *Menor gasto*: Aportaciones de la ACFFAA en ejecutar los procesos con el valor estimado menor a lo presupuestado, así como obteniendo menor

gasto considerables por economía de escala en la ejecución de compras corporativas.

c. *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.
d. *Transparencia*: Promover los principios de honestidad y legalidad en todas las etapas del proceso de contratación, asegurando la confianza de las partes interesadas.

5.3. Política del Sistema de Gestión de la Calidad

5.3.1. Establecimiento de la Política del Sistema de Gestión de la Calidad

La política del Sistema de Gestión de la Calidad deberá ser visible y comunicada a todos los servidores de la ACFFAA. Esta política refleja los principios establecidos por la Alta Dirección y el equipo directivo, alineándose con los objetivos estratégicos y los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

La revisión de la Política del Sistema de Gestión de la Calidad será realizada dos veces al año por la Alta Dirección y el equipo directivo para garantizar su pertinencia, adecuación y alineación con los objetivos estratégicos. En caso de identificarse necesidades de cambio debido a factores internos, externos o al análisis de resultados, la política podrá ser actualizada.

Adicionalmente, los resultados de auditorías internas, revisiones por la dirección y retroalimentación de las partes interesadas serán considerados durante el proceso de revisión, asegurando que la política evolucione de acuerdo con las exigencias del entorno.

5.3.2. Comunicación de la política del Sistema de Gestión de la calidad

La Alta Dirección de la ACFFAA es responsable de garantizar la comunicación efectiva de la Política del Sistema de Gestión de la Calidad a todos los niveles y partes interesadas. Para ello, implementará los siguientes mecanismos:

a. Disponibilidad documentada:
La política será documentada y accesible en los documentos internos y el portal institucional https://www.gob.pe/acffaa actualizándose siempre que sea revisada o modificada.

b. Comunicación interna:

La política se difundirá mediante charlas, reuniones, inducciones y capacitaciones. El equipo directivo asegurará que los servidores comprendan su rol y alineación con los objetivos del SGC.

c. Comunicación externa:
La política será accesible para las partes interesadas, como proveedores y organismos reguladores, a través del portal institucional y solicitudes específicas.

d. Medición de la efectividad:
Se realizarán encuestas, auditorías y reuniones de retroalimentación para evaluar la comprensión y aplicación de la política, ajustando los métodos de comunicación según los resultados.

5.3.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

El cumplimiento y la continuidad del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la ACFFAA dependen de una clara definición de roles, responsabilidades y autoridades en todos los niveles de la entidad. Este enfoque asegura que cada servidor/a comprenda su función y contribuya al logro de los objetivos del SGC.

- Alta Dirección: Es responsable de garantizar el cumplimiento, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), asegurando su alineación con los objetivos estratégicos de la ACFFAA. Sus funciones incluyen proporcionar recursos, liderar la Revisión por la Dirección y promover el cumplimiento de los requisitos legales y de las partes interesadas.

- Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP), como responsable operativa del SGC, gestiona su implementación y/o mantenimiento, supervisa los indicadores, administra la documentación, gestionan las auditorías internas y fomenta la formación y sensibilización del/la servidor/a en materia de la calidad.

- Equipo directivo: Garantizan la implementación de los procesos bajo su responsabilidad.

- Servidores/as: Cumplen con los procedimientos establecidos y participan en la mejora continua.

Este enfoque asegura la sostenibilidad y efectividad del SGC en la ACFFAA.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Con el objetivo de alcanzar los resultados previstos en el sistema de gestión de calidad, establecidos en los objetivos de calidad y desplegados funcionalmente en la organización, se identifican los riesgos y oportunidades que deben ser abordados. Además, se definen las acciones necesarias para prevenir o reducir efectos no deseados, como las desviaciones, y para potenciar los efectos deseables.

Los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad y/o la satisfacción de los OBAC incluirá una matriz de riesgos y oportunidades que debe revisarse dos veces al año, o siempre que la Alta Dirección y el equipo directivo de la ACFFAA lo consideren necesario. La matriz es monitoreada por el responsable del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y actualizada por los responsables de los procesos.

6.2. Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

Los objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) serán revisados anualmente durante la Revisión por la Dirección, con el fin de evaluar su pertinencia y efectividad. Una vez revisados, los objetivos serán aprobados en el formato **FOR-SGI-010 Matriz de objetivos del sistema de gestión integrado** (Anexo 05). En caso de ser necesario, se tomarán las acciones correctivas o de mejora correspondientes para garantizar el cumplimiento de dichos objetivos.

La comunicación se realizará de acuerdo con la frecuencia establecida en el formato **FOR-SGI-011 Matriz de comunicación interna y externa**.

6.3. Planificación de los cambios

Los cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) serán revisados considerando su impacto en la integridad del sistema, los recursos necesarios y su alineación con los objetivos estratégicos de la ACFFAA.

La Alta Dirección y el equipo directivo evaluarán y aprobarán las modificaciones, garantizando su coherencia con los lineamientos del SGC y el enfoque de mejora continua.

Para asegurar la trazabilidad y control de los cambios, se utilizará el formato **FOR-SGI-013 Matriz de Gestión del Cambio** (Anexo 06), en la que se registrarán los

procesos afectados, el propósito del cambio, los impactos previstos y los responsables de su implementación.

Los cambios aprobados serán formalizados a través de actas de reunión y/o comunicaciones oficiales, asegurando un seguimiento documentado y estructurado de las decisiones y acciones adoptadas.

7. APOYO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La ACFFAA define y asigna los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar de manera continua los Sistemas de Gestión, en cumplimiento con la normativa vigente. Asimismo, busca incrementar la satisfacción del cliente externo, asegurando el cumplimiento de los requisitos de calidad.

En este sentido, la elaboración del **Plan Operativo Institucional** anual permite identificar y planificar los recursos necesarios para la ejecución de la estrategia institucional, los cuales se materializan en la programación del **Cuadro de Necesidades**. Los centros de costos asociados a los Sistemas de Gestión registran los bienes y servicios requeridos, conforme a la asignación presupuestaria establecida, garantizando así la adecuada gestión de los recursos destinados al cumplimiento de los objetivos del sistema.

7.1.2. Personas

La ACFFAA, mediante un proceso de selección, asegurará a que los/las servidores/as contratados cuenten con las competencias necesarias para desempeñar de manera eficiente las funciones asignadas. Este enfoque garantiza que las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) sean ejecutadas por los/las servidores/as capacitados y alineados con los objetivos de calidad de la entidad.

Para fortalecer estas competencias, la Oficina General de Administración a través de Recursos Humanos cuenta con el **Plan de Desarrollo de Personas (PDP**), a través del cual se programan, de forma transversal, temas clave de capacitación para la organización. Este plan tiene como objetivo reforzar los conocimientos y habilidades de los/las servidores/as, fomentando su crecimiento profesional y contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Asimismo, la ACFFAA se compromete a proporcionar un entorno de trabajo adecuado, dotando a los/las servidores/as de los recursos necesarios, como equipos, mobiliario, hardware, software y otros insumos esenciales. Estas condiciones permitirán que los/las servidores/as desarrollen sus actividades de manera eficiente, promoviendo la excelencia operativa y el logro de los objetivos establecidos.

7.1.3. Infraestructura

La ACFFAA asigna y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del SGC. El mantenimiento de infraestructura física se realiza bajo la competencia de la Oficina General de Administración a través de Servicios Generales y; el mantenimiento de software y hardware se realiza bajo la competencia de la Oficina de Informática.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La ACFFAA proporciona y mantiene un ambiente adecuado para el desarrollo de las operaciones.

7.2. Competencia

La ACFFAA define la competencia requerida para los/las servidores/as que desempeñan funciones dentro de la entidad, considerando el impacto de su trabajo en el desempeño y la eficacia del sistema. Esta competencia se establece a través de los Términos de Referencia, los cuales están alineados con los requisitos de cada área usuaria.

Además, la entidad asegura que las personas seleccionadas cuenten con la competencia necesaria, basándose en criterios de educación, formación y experiencia, conforme a lo dispuesto en la directiva DIR-OGA-022, "Selección y contratación de personal bajo el régimen especial de contratación administrativa de servicios, regulado por el Decreto Legislativo N° 1057".

En los casos aplicables, se toman medidas para garantizar el desarrollo de la competencia requerida y se evalúa la eficacia de las acciones implementadas, conforme a lo señalado en la directiva DIR-OGA-005, "Capacitación de personal en la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas".

7.3. Toma de conciencia

La ACFFAA garantizará la concientización de los/las servidores/as en los siguientes aspectos clave: la política del SGC, los objetivos del SGC y su impacto en la eficacia, y las consecuencias del incumplimiento de los requisitos del SGC.
Las acciones incluyen:

a. Capacitación y Sensibilización: Registro de inducciones y charlas periódicas sobre el SGC.
b. Difusión de Información: Comunicación interna y uso de materiales gráficos.
c. Evaluación de Conocimientos: Encuestas y evaluaciones para medir la comprensión y generar informes para identificar mejoras.

7.4. Comunicación

La organización identifica, comprende y cumple con los requisitos del cliente utilizando los canales de comunicación internos y externos especificados en el formato **FOR-SGI-011 Matriz de comunicación interna y externa** garantizando una comunicación efectiva y alineada con las necesidades de las partes interesadas.

7.5. Información documentada

7.5.1. Generalidades

El SGC de la ACFFAA estará respaldado por un soporte documental que incluirá: El Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, directivas, procedimientos, formatos y registros necesarios para garantizar el control y la eficacia de los procesos. Este soporte documental asegurará que los servicios proporcionados por la ACFFAA cumplan con las expectativas y necesidades de los Órganos de Bajo el Ámbito de su competencia (OBAC), promoviendo una gestión eficiente y transparente.

7.5.2. Control de los documentos y registros

El control de documentos normativos y registros estará regido por:

- La directiva DIR-OPP-001 Lineamientos para la gestión de documentos normativos en la ACFFAA.
- El procedimiento PRO-SGI-001 Identificación y administración de formatos y registros.

Los documentos estarán disponibles para los servidores/as y otras partes interesadas, según sea pertinente.
El listado general de documentos del SGC será gestionado mediante 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 actualización y/o revisión de los documentos normativos, como reglamentos, directivas, manuales y procedimientos, será responsabilidad del órgano o sistema de gestión correspondiente al proceso documentado. Para ello, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, a través de la Unidad de Racionalización, brindará asesoría técnica y acompañamiento durante todo el proceso.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

La ACFFAA planifica, implementa y controla las operaciones como gestor de los procesos de contratación, respetando el marco normativo de la normativa general de contrataciones públicas, el Manual de Contrataciones en el Mercado Extranjero, y otros documentos normativos internos implementados para cada proceso operativo. Estas directrices garantizan un control adecuado acorde con las necesidades específicas de la organización.

Los requisitos de los bienes, servicios a contratar se definen mediante fichas técnicas homogeneizadas y estandarizadas, elaboradas o actualizadas por la Dirección de Catalogación. Adicionalmente, se identifican los requisitos específicos (requerimiento) a través de la evaluación de la idoneidad de las especificaciones técnicas o términos de referencia remitidas por los OBAC.

8.2. Requisitos para el servicio de la ACFFAA

La ACFFAA asegura que los servicios ofrecidos a los OBAC se alineen con los criterios de calidad establecidos: oportunidad, costo/beneficio, predictibilidad y seguridad de la información, garantizando un enfoque constante hacia la satisfacción del cliente. Este compromiso se evidencia mediante registros documentados que acreditan el cumplimiento de los criterios de calidad, a través del monitoreo de indicadores vinculados a los servicios y la realización de auditorías internas y externas que verifican la conformidad con los requisitos establecidos. Estas acciones refuerzan la eficacia del sistema y el cumplimiento de las expectativas de los OBAC.

8.2.1. Comunicación con el cliente externo

La comunicación con los OBAC es constante y se orienta por el criterio de predictibilidad, cubriendo todas las etapas del proceso, desde la evaluación de

necesidades para la formulación del Plan Estratégico de Compras del Sector Defensa (PEC), hasta la gestión de los requerimientos y el seguimiento contractual tras la entrega del expediente de contratación, complementadas con reuniones y comunicaciones formales, realizadas mediante medios digitales o escritos, que facilitan una interacción continua y aseguran una retroalimentación efectiva y oportuna. Para conocer su percepción sobre los servicios brindados, la ACFFAA emplea encuestas conforme al procedimiento **PRO-SGC-004 Encuestas de satisfacción a los OBAC**.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los servicios

La determinación de los requisitos y/o necesidades está a cargo de los OBAC, quienes establecen las características y condiciones de la contratación. Estas necesidades deben ser consideradas y reflejadas en el Plan Anual de Contrataciones de cada OBAC, de acuerdo con las directrices establecidas en el **Plan Estratégico de Compras del Sector Defensa**, asegurando la alineación con los objetivos estratégicos del sector.

Posteriormente, dichas necesidades se concretan en las Listas generales de contrataciones y lista estratégica de contrataciones que formarán parte de la competencia de la Agencia y serán remitido a través de expedientes de inicio.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La ACFFAA realiza la verificación del contenido del requerimiento (expediente de inicio) de acuerdo con la normatividad vigente, y solicita la subsanación de requerimiento cuando existan desviaciones a la normativa de contrataciones y sus principios, y/o como producto de las posibles consultas y/u observaciones al requerimiento por parte de los proveedores en la etapa de estudio de mercado lo cuales son trasladados al OBAC o entidad a través del SIGCO.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La ACFFAA garantiza que, cuando se modifiquen los requisitos del requerimiento u otro documento asociado, se actualice la información documentada correspondiente y se asegure que las personas involucradas estén debidamente informadas sobre los cambios realizados.

8.3. Diseño y desarrollo

La Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas (ACFFAA) establece, implementa y mantiene la regulación de las contrataciones en el mercado extranjero, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2020-DE, que aprueba el Reglamento

del Decreto Legislativo N° 1128. Este reglamento, en su artículo 13, señala*: "(...) Las diferentes fases de los procesos de contratación en el mercado extranjero se regularán a través de los dispositivos o normas que para tal fin emita la Agencia. (...)".*

En cumplimiento de ello, se desarrollará un procedimiento que permita revisar y gestionar las etapas del diseño y desarrollo, abarcando la planificación, entradas, controles y salidas del proceso.

8.4. Control de los servicios ejecutados

Los procesos operativos de la ACFFAA están estandarizados y documentados para garantizar el cumplimiento de las características definidas del servicio. Este control se fortalece mediante el uso de medios digitales y escritos, que permiten registrar, monitorear y garantizar la trazabilidad en cada etapa del proceso, desde la recepción del requerimiento y la generación del expediente de inicio, estudio de mercado, selección, hasta el cierre contractual. Estos controles están diseñados para prevenir errores y asegurar la eficacia en la ejecución de los procedimientos de selección.

Asimismo, la ACFFAA cuenta con el procedimiento **PRO-SGC-003 Tratamiento del Servicio No Conforme**, que establece la metodología para identificar, gestionar y controlar los servicios no conformes, minimizando su impacto en los objetivos de calidad de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas.

Para reforzar estos controles, se realizan auditorías periódicas que verifican su efectividad, promoviendo la mejora continua y garantizando el cumplimiento de los estándares establecidos. La transparencia de los servicios ofrecidos por la ACFFAA se evidencia a través del estricto cumplimiento de los documentos normativos, complementado con actividades de auditoría interna y externa, según corresponda.

8.5. Preservación de expedientes de contratación

Los documentos relacionados con los procesos de contratación son adecuadamente preservados para garantizar su disponibilidad, uso y reserva conforme a los requisitos establecidos por el SGC.

La gestión documentaria está estandarizada mediante procedimientos que aseguran la integridad, confidencialidad y oportunidad de los documentos, tanto en formatos físicos como digitales.

Los sistemas informáticos utilizados permiten la trazabilidad de la documentación a lo largo de todo el proceso, desde la recepción hasta el cierre de la contratación. Además, se asegura que todos los documentos sean accesibles solo por los/las

servidores/as autorizados/as, siguiendo las acciones de control de acceso definidas por la Oficina de Informática.

Para garantizar la efectividad de la preservación y cumplir con los requisitos normativos, los/las servidores/as encargados/as reciben capacitación periódica sobre las mejores prácticas de gestión documental y uso de los sistemas informáticos. La preservación de los expedientes se evalúa constantemente durante las auditorías internas y externas, lo que contribuye a la mejora continua del proceso. Los registros de control documentario y la trazabilidad en los sistemas de información son evidencia clave de que los documentos se mantienen conforme a las normativas y estándares establecidos.

8.6. Verificación de la conformidad del servicio y control del servicio no conforme

La conformidad del servicio se verifica de acuerdo con lo establecido en las normas y/o disposiciones en lo relacionado a las contrataciones del Estado y 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** que forma parte del procedimiento PRO-SGC-003 Tratamiento del servicio no conforme. Los resultados no conformes se analizan para identificar tendencias y generar acciones de mejora.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

La Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas determina los aspectos relevantes que requieren seguimiento y medición para garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Para ello, establece métodos adecuados que aseguren la validez de los resultados, define las frecuencias de seguimiento y análisis, y conserva la información documentada como evidencia.

El desempeño y la eficacia del SGC son evaluados mediante indicadores de gestión y desempeño, auditorías internas, revisiones por la dirección, encuestas de satisfacción y análisis de datos. Adicionalmente, se implementan herramientas estadísticas, análisis de causa raíz y otras técnicas que permitan identificar oportunidades de mejora, asegurando un enfoque basado en la evidencia para la toma de decisiones.

9.1.1.1. Indicadores de gestión

El equipo directivo reporta los resultados de los indicadores de gestión de manera mensual o semestral, según la frecuencia que se justifique. Estos resultados son consolidados por el responsable operativo del sistema, utilizando el formato **FOR-SGC-015 Ficha Indicador** (Anexo 07).

De forma semestral, la Alta Dirección, en coordinación con el equipo directivo de la ACFFAA, revisa los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y analiza las tendencias para identificar oportunidades de mejora. Las oportunidades detectadas se traducen en acciones correctivas o de mejora, según corresponda.

Cuando se requiera modificar indicadores de gestión previamente aprobados, el área usuaria deberá solicitar la modificación mediante un informe o memorándum, especificando el motivo del cambio.

9.1.2. Satisfacción del cliente

El seguimiento de la percepción del cliente se realiza conforme al procedimiento **PRO-SGC-004 Encuestas de satisfacción a los OBAC**, que establece los lineamientos para la elaboración de encuestas, la obtención de resultados y la medición de la satisfacción de los OBAC.

En cuanto al cliente interno, se aplicarán encuestas específicas que permitirán evaluar el nivel de cultura de calidad, analizar los resultados obtenidos y continuar promoviendo mejoras dentro de la entidad.

9.1.3. Auditoría interna

La auditoría interna es un proceso sistemático de verificación y evaluación de la conformidad, implementación y eficacia de los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Se lleva a cabo, al menos, una vez al año en cada proceso de la ACFFAA que forma parte del SGC, conforme al procedimiento PRO-SGI-002 “Auditoría Interna del Sistema de Gestión Integrado”.

La programación de las auditorías internas se establece en el **FOR-SGI-001 Programa Anual de Auditorías**, el cual es difundido a la Alta Dirección y al equipo directivo durante el primer trimestre de cada año.

Ante los hallazgos identificados durante las auditorías, se sigue lo estipulado en el procedimiento **PRO-SGI-003 “Solicitud de Acciones Correctivas”**,

para garantizar la implementación de las acciones correctivas necesarias, contribuyendo al proceso de mejora continua del SGC.

9.1.4. Auditoría externa

La auditoría externa tiene como objetivo verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de la Calidad. Esta auditoría se realiza anualmente por una empresa certificadora, garantizando la objetividad y la imparcialidad del proceso.

9.1.5. Revisión por la Dirección

La revisión por la dirección es un proceso clave que se lleva a cabo conforme al procedimiento **PRO-SGI-004 "Revisión por la Alta Dirección"**. En esta revisión, se evalúa la conveniencia, adecuación, eficacia y alineamiento del SGC con las estrategias generales de la ACFFAA, asegurando su efectividad en la consecución de los objetivos y metas de la entidad.
La revisión se realiza, como mínimo, cada seis meses, con la participación de la Alta Dirección, equipo directivo y, cuando sea necesario, otros invitados para discutir temas específicos relevantes para el SGC.

10. MEJORA

Las oportunidades de mejora del SGC se determinarán a partir de diversas fuentes, tales como: auditorías internas y externas, evaluaciones de la satisfacción del cliente, análisis de los indicadores, identificación de servicios no conformes, resultados de la revisión por la Alta Dirección y otras fuentes de retroalimentación que contribuyan al fortalecimiento del sistema. Las oportunidades de mejora serán la base para la implementación de acciones correctivas y de mejora continua, asegurando que el SGC siga evolucionando y mejorando con el tiempo.

11. VIGENCIA

Entrará en vigor a partir de su publicación.

12. APROBACIÓN

Será aprobada mediante Resolución Jefatural.

13. ANEXOS

Anexo 01: Contexto de la organización – Aspectos externos e internos.
Anexo 02: Contexto de la organización – Partes interesadas.

Anexo 03: Alcance del sistema de gestión integrado
Anexo 04: Matriz de comunicación interna y externa
Anexo 05: Matriz de objetivos del sistema de gestión integrado
Anexo 06: Matriz de gestión del cambio
Anexo 07: Ficha de indicador

ANEXO 01

	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN ASPECTOS EXTERNOS E INTERNOS	FOR-SGI-007 Versión 00
Fecha de actualización:		
Responsable de la revisión y actualización:		

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

MATRIZ FODA (F: FORTALEZAS - O: OPORTUNIDADES - D: DEBILIDADES - A: AMENAZAS)			
ANÁLISIS INTERNO		ANÁLISIS EXTERNO	
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1		O1	
F2		O2	
F3		O3	
F4		O4	
F5		O5	
F6		O6	
F7		O7	
F8		O8	
F9		O9	
F10		O10	
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1		A1	
D2		A2	
D3		A3	
D4		A4	
D5		A5	
D6		A6	
D7		A7	
D8		A8	
D9		A9	
D10		A10	

ANEXO 02

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
PARTES INTERESADAS

FOR-SGI-008

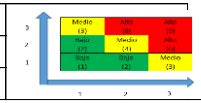
Versión 00

Fecha de actualización:

Responsable de la revisión y actualización:

ITEM	PARTE INTERESADA	REQUISITOS		ÁREA 01		PROMEDIO		VALOR DE PERTINENCIA A*P	PERTINENCIA DE LA PI (Alta: Atender, Media: Colaborar, Baja: Observar)	PROCESO INVOLUCRADO	MECANISMOS DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO	PRIORIDAD DE ACCIONES	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN	ESTADO
		NECESIDADES	EXPECTATIVAS	NIVEL DE AUTORIDAD (CAPACIDAD DE IMPONER SU VOLUNTAD)	NIVEL DE PARTICIPACIÓN (NECESIDAD DE ATENCIÓN INMEDIATA)	NIVEL DE AUTORIDAD (CAPACIDAD DE IMPONER SU VOLUNTAD)	NIVEL DE PARTICIPACIÓN (NECESIDAD DE ATENCIÓN INMEDIATA)								
1	PARTE INTERESADA 01	1	1					0			1		P1		EN PROCESO
		2	2								2		P2		CERRADO
		3	3								3		P3		
		4	4								4				
		5	5								5				
2	PARTE INTERESADA 02	1	1					0			1				
		2	2								2				
		3	3								3				
		4	4								4				
		5	5								5				
3	PARTE INTERESADA 03	1	1					0			1				
		2	2								2				
		3	3								3				
		4	4								4				
		5	5								5				
4	PARTE INTERESADA 04	1	1					0			1				
		2	2								2				
		3	3								3				
		4	4								4				
		5	5								5				
5	PARTE INTERESADA ...n	1	1					0			1				
		2	1								2				
		3	2								3				
		4									4				
		5	3								5				

PERTINENCIA DE LA PARTE INTERESADA	ALTA		1. ATENDER
	MEDIA		2. COLABORAR
	BAJA		3. OBSERVAR



PRIORIDAD DE MECANISMOS DE SEGUIMIENTO	PRIODAD ALTA	P1	1. ¿El requisito de la Parte Interesada puede afectar significativamente la continuidad de nuestras operaciones y/o contribuir de manera sustancial al éxito de la entidad, requiriendo la implementación de acciones a corto plazo (hasta 1 año)?
	PRIORIDAD MEDIA	P2	2. ¿El requisito de la Parte interesada es capaz de modificar los procesos o servicios y/o contribuye medianamente con el éxito de la organización, acciones a mediano plazo (hasta 2 años)?
	PRIORIDAD BAJA	P3	3. ¿El requisito de la Parte interesada no afecta y/o no contribuye significativamente con el éxito de la organización, acciones a largo plazo (hasta 3 años)?

Nota: Luego en base al análisis de sus necesidades y expectativas se dará a criterio de la organización una Prioridad de Atención de : Alta, Media y Baja, sólo los que tienen prioridad 1 se analizarán en la Matriz de Identificación y Evaluación de Riesgos y Oportunidades de la Organización"

ANEXO 03

	ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	FOR-SGI-009 Versión 00
Fecha de actualización:		
Responsable de la revisión y actualización:		

ALCANCE DEL SGC DE LA ACFFAA

JUSTIFICACIÓN DE CUALQUIER REQUISITO NO APLICABLE:

ALCANCE DEL SGAS DE LA ACFFAA

ANEXO 04

	MATRIZ DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA	FOR-SGI-011
		Versión 000
Fecha de actualización:		
Revisado por:		

N°	PROCESO	TIPO DE COMUNICACIÓN	¿QUÉ COMUNICAR?	¿QUIÉN(ES) COMUNICA (N)?	¿A QUIÉN(ES) COMUNICA(N)?	¿CUÁNDO COMUNICA(N)?	¿CÓMO COMUNICA(N)?	¿EN QUÉ IDIOMA COMUNICAR?
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								

ANEXO 05

	MATRIZ DE OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	FOR-SGI-010
		Versión 00

Fecha de actualización:

Responsable de aprobación:

N°	NOMBRE DE POLITICA	COMPROMISO DE LA POLITICA	OBJETIVOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR DEL OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA DE CÁLCULO	FUENTE DE INFORMACIÓN	META DE INDICADOR			META	PLAZO	PLAN PARA ALCANZAR OBJETIVO	RESPONSABLE	ASIGNACIÓN DE RECURSOS	MECANISMOS DE EVALUACIÓN	RESPONSABLE DE SANCIONES O PENALIDADES (APLICA PARA EL SGAS)	1 TRIMESTRE			2 TRIMESTRE			3 TRIMESTRE			4 TRIMESTRE			PROMEDIO ANUAL
									MALO	REGULAR	BUENO								ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	

ANEXO 06

MATRIZ DE GESTIÓN DEL CAMBIO

FOR-SGI-013

Versión 00

Fecha de actualización:

Responsable de la revisión y actualización:

N°	PROCESO ASOCIADO	CAMBIO	PROPÓSITO DEL CAMBIO	IMPACTOS POSITIVOS	RIESGOS QUE PUEDE GENERAR	RESPONSABLE DEL CAMBIO	ACTIVIDADES A REALIZAR	RESPONSABLE(S) DE IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS NECESARIOS	FECHAS PROGRAMADAS			ESTADO EN TIEMPO	ESTADO DE LAS ACCIONES			FECHA REAL DE TÉRMINO	EN PLAZO	SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO	VERIFICACIÓN DEL CAMBIO
										INICIO	FIN	PLAZO								
1												0 Días		POR INICIAR	→	---		---		
2												0 Días		EN PROCESO	→	---		---		
3												0 Días		FINALIZADO	→	---		---		
4												0 Días		POR INICIAR	→	---		---		
5												0 Días		POR INICIAR	→	---		---		
6												0 Días		POR INICIAR	→	---		---		
7												0 Días		POR INICIAR	→	---		---		
8												0 Días		POR INICIAR	→	---		---		
9												0 Días		POR INICIAR	→	---		---		
10												0 Días		POR INICIAR	→	---		---		

ANEXO 07

FICHA DE INDICADOR	FOR-SGC-015
	Versión 001

Fecha de actualización:

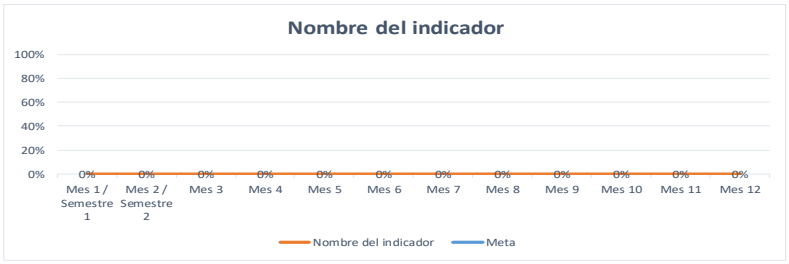
INDICADOR N° 00X

Objetivos del Indicador	Agregar una breve descripción que explique la finalidad del indicador y su relevancia dentro del proceso o sistema.
Nombre del Indicador	Desripción del nombre del indicador
Responsable del seguimiento	Incluir quiénes son los encargados de analizar y dar seguimiento al indicador.
Fórmula	Explicar detalladamente cómo se calcula el indicador con ejemplos.
Unidad de medida	Especificar si el indicador se mide en porcentaje, cantidad, tiempo, etc.
Factores de riesgos y limitaciones	Identificar posibles riesgos que podrían afectar el resultado del indicador.
Fuente de validación de datos	Especificar cómo se garantiza que la información del indicador es confiable.

verde	mayor a	
amarillo	entre	
rojo	menor a	

Cuadro de evolución y estado del Indicador

Frecuencia de Medición Mensual/Semestral	Numerador	Denominador	Numerador (acumulado) Fórmula	Denominador (acumulado) Fórmula	Nombre del indicador	Meta	Análisis de los resultados
Mes 1 / Semestre 1			0.00	0.00	0%		
Mes 2 / Semestre 2			0.00	0.00	0%		
Mes 3			0.00	0.00	0%		
Mes 4			0.00	0.00	0%		
Mes 5			0.00	0.00	0%		
Mes 6			0.00	0.00	0%		
Mes 7			0.00	0.00	0%		
Mes 8			0.00	0.00	0%		
Mes 9			0.00	0.00	0%		
Mes 10			0.00	0.00	0%		
Mes 11			0.00	0.00	0%		
Mes 12			0.00	0.00	0%		



CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS DE LOS DOCUMENTOS NORMATIVOS

CONTROL DE CAMBIOS	
NUMERAL VIGENTE	**NUMERAL MODIFICADO**
Predecesora: "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)", aprobada con Resolución Jefatural N° 019-2021-ACFFAA, del 25 de marzo de 2021, modificada con Resolución Jefatural N° 056-2021-ACFFAA, del 22 de octubre de 2021.	
Predecesora: "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)", aprobada con Resolución Jefatural N° 238-2016-ACFFAA, del 09 de diciembre de 2016 y Política de Calidad de la ACFFAA aprobada con Resolución Jefatural N° 229-2016-ACFFAA, del 23 de noviembre de 2016.	
Resolución Jefatural N° 120-2019-ACFFAA con fecha 28/08/2019 Aprueban el Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la ACFFAA	Se modifica el Alcance, Objetivos del SGC, definición de los procesos y contenido del Manual del SGC
Resolución Jefatural N° 019-2021-ACFFAA con fecha 24/03/2021 Aprueban el Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la ACFFAA y con Resolución Jefatural N° 056 2021 ACFFAA con fecha 21/10/2021 modifican el numeral 7.2 Política del SGC, de la Sección VII Liderazgo	Se modifica definición de los procesos y contenido del Manual del SGC, en el caso de la Política, se aprobará con Resolución
Resolución Jefatural N° 028-2022-ACFFAA con fecha 07/04/2022 Aprueban el Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas MAN-SGC-001, versión 02	Se modifica el contenido del Manual del SGC para omitir información que es susceptible de cambios a lo largo del tiempo. Dado que esta información podrá ser actualizada mediante otros documentos específicos, se opta por hacer referencia general a los procedimientos, formatos o disposiciones pertinentes en lugar de incluirlos directamente en el manual. Esta modificación busca garantizar la flexibilidad y facilidad de actualización del Sistema de Gestión de la Calidad.