



# Resolución Jefatural

N° 120 -2019-ACFFAA

Lima, 28 AGO. 2019

## VISTOS:

El Informe N° 000025-2019-OPP-UR-ACFFAA de la Unidad de Racionalización, el Informe N° 000079-2019-OPP-ACFFAA de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y el Informe Legal N° 000188-2019-OAJ-ACFFAA de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas.

## CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1128, se crea la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas, como organismo público ejecutor adscrito al Ministerio de Defensa, encargada de planificar, organizar y ejecutar el Plan Estratégico de Compras del Sector Defensa, así como los procesos de contrataciones de bienes, servicios, obras y consultorías a su cargo, en el mercado nacional y extranjero, que fortalezcan el planeamiento estratégico de compras y la adecuada ejecución de las contrataciones en el Sector Defensa;

Que, el inciso c) del artículo 23 del Reglamento de Organización y Funciones de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-2014-DE, señala como una de las funciones de la Unidad de Racionalización: "Proponer y evaluar las políticas de gestión y modernización institucional, así como ejecutar las actividades de gestión de procesos y de calidad requeridos en la Agencia para la optimización de los servicios que brinda.";

Que, el inciso e) y el inciso g) del artículo 18 del referido cuerpo normativo, señala como función de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto: "e) Conducir las actividades de gestión de procesos y de calidad requeridos en la Agencia para la optimización de los servicios que brinda" y "g) Evaluar las propuestas de documentos, normas, procedimientos y directivas que propongan los órganos de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas y/o de los órganos bajo su competencia.";

De fecha: 28 AGO. 2019

Que, mediante Resolución Jefatural N° 229-2016-ACFFAA, se aprobó la Política de Calidad de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas;

Que, mediante Resolución Jefatural N° 238-2016-ACFFAA, se aprobó el Manual MAN-OPP-001 Versión 01, denominado "Manual del Sistema de Gestión de la Calidad de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas";

Que, mediante Resolución de Secretaria General N° 07-2019-ACFFAA/SG, se aprobó el Plan Operativo Institucional modificado de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas para el Año Fiscal 2019, el mismo que establece como Actividad Operativa 7 de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto: "Formulación y ejecución del PT del Sistema de Gestión de Calidad";

Que, mediante Resolución de Secretaria General N° 17-2019-ACFFAA/SG, se aprobó el Mapa de Procesos de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas;

Que, mediante Resolución de Secretaria General N° 035-2018-ACFFAA/SG, se aprobó la Directiva DIR-OPP-001, que establece lineamientos para la formulación, aprobación, difusión, publicación y actualización de los Documentos Normativos que regulan las disposiciones técnicas normativas de los órganos y sistemas de gestión de la ACFFAA;

Que, mediante Informe N° 000025-2019-OPP-UR-ACFFAA, la Técnica en Procesos y Calidad de la Unidad de Racionalización remite el proyecto de Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas, señalando que se debe modificar el citado Manual debido a los cambios generados en el Mapa de Procesos, la codificación de los procedimientos y formatos que impactan en la documentación del sistema, por lo que solicita su evaluación;

Que, mediante Informe N° 000079-2019-OPP-ACFFAA, la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, señala que el proyecto de Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas, actualiza la Política de Calidad de la ACFFAA, incorpora el Mapa de Procesos vigente de la ACFFAA, modifica el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y se alinea con las disposiciones establecidas en el DIR-OPP-001 "Lineamientos para la Gestión de Documentos Normativos en la ACFFAA", por lo que recomienda continuar con el trámite de aprobación, correspondiéndole la nomenclatura MAN-SGC-001, versión 00; asimismo, solicita se deje sin efecto la Resolución Jefatural N° 229-2016-ACFFAA y la Resolución Jefatural N° 238-2016-ACFFAA;

Que, mediante Informe Legal N° 000188-2019-OAJ-ACFFAA, la Oficina de Asesoría Jurídica, en el ámbito de su competencia, teniendo en cuenta lo solicitado por la Unidad de Racionalización y lo señalado por la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, emite opinión favorable respecto a que se deje sin efecto la Resolución Jefatural N° 229-2016-ACFFAA y la Resolución Jefatural N° 238-2016-ACFFAA; y se apruebe el proyecto del Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas;

Estando a lo solicitado por la Unidad de Racionalización y con el visado de Oficina de Planeamiento y Presupuesto y de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas;

De conformidad con el Decreto Legislativo N° 1128, el Decreto Supremo N° 004-2014-DE, la Resolución de Secretaria General N° 035-2018-ACFFAA/SG, la Resolución de Secretaria General N° 07-2019-ACFFAA/SG y la Resolución de Secretaria General N° 17-2019-ACFFAA/SG.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1.-** Aprobar el Manual del Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas, el mismo que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**Artículo 2.-** Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 229-2019-ACFFAA.

**Artículo 3.-** Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 238-2019-ACFFAA.

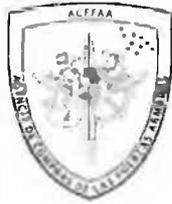
**Artículo 4.-** Disponer a la Oficina de Planeamiento y Presupuesto y la Oficina de Informática cumplan con el proceso de difusión y publicación de los documentos normativos establecido en la Directiva DIR-OPP-001, versión 2, denominada "Lineamientos para la Gestión de Documentos Normativos en la ACFFAA", aprobada mediante Resolución de Secretaria General N° 035-2018-ACFFAA/SG.

**Artículo 5.-** Disponer la publicación de la presente Resolución y su Anexo en el Portal Institucional de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas ([www.acffaa.gob.pe](http://www.acffaa.gob.pe)).

**Regístrese, comuníquese y publíquese.**



  
Luis Alberto Huarcaya Revilla  
Jefe (e)  
Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas



# MANUAL

CÓDIGO:

**MAN-SGC-001**

VERSIÓN:

00

Fec. Aprob:

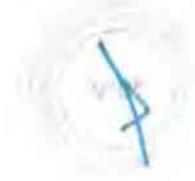
28 AGO. 2019

PÁGINA:

1/25

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° *120* - 2019 - ACFFAA

## MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)



<b>ÍNDICE</b>	
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 .....	6
6.2 Comprensión de la necesidades y expectativas .....	6
6.2.1 Partes interesadas .....	6
6.3 Determinación del alcance del sistema de gestión.....	7
6.3.1 Alcance del SGC.....	7
6.3.2 Exclusiones permitidas.....	7
6.4 Sistema de gestión de la calidad .....	8
6.5 Procesos del SGC.....	9
6.5.1 Procesos estratégicos .....	9
6.5.2 Procesos operativos.....	10
6.5.3 Procesos de apoyo .....	11
VII. LIDERAZGO .....	13
7.1 Liderazgo y compromiso.....	13
7.1.1 Compromiso de la dirección .....	13
7.1.2 Enfoque al cliente.....	13
7.1.3 Política de calidad .....	14
7.2 Comunicación de la política de la calidad .....	14
7.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	14
VIII. PLANIFICACIÓN .....	14
8.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades .....	14
8.2 Objetivos de calidad.....	15
8.3 Planificación de los cambios.....	15
IX. APOYO .....	15
9.1 Requisitos para el personal .....	15

---

9.2	Toma de conciencia .....	16
9.3	Requisitos de la documentación .....	16
9.3.1	Generalidades .....	16
9.3.2	Control de los documentos y registros .....	16
X.	OPERACIÓN.....	17
10.1	Operación.....	17
10.1.1	Planificación y control operacional.....	17
10.1.2	Requisitos para los servicios .....	17
10.1.3	Control de los servicios ejecutados.....	18
10.1.4	Verificación de la conformidad del servicio y control del servicio no conforme.....	19
XI.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	19
11.1	Procesos de Evaluación del Desempeño.....	19
11.1.1	Seguimiento .....	19
11.1.2	Análisis y evaluación.....	20
11.1.3	Auditoría interna.....	20
11.1.4	Revisión por la Dirección .....	20
XII.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	20
12.1	Mejora.....	20
XIII.	VIGENCIA .....	21
XIV.	APROBACIÓN.....	21
XV.	ANEXOS.....	21

## I. OBJETIVO

El Manual de Calidad tiene como finalidad presentar la manera cómo la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas ha establecido su Sistema de Gestión de Calidad (SGC), lo cual ha sido estructurado conforme a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, a fin de especificar lineamientos de calidad, fomentar la mejora continua y mostrar el compromiso para el cumplimiento de dichos requisitos.

## II. ALCANCE

El presente manual tiene alcance a todo el personal de la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas.

## III. DESCRIPCIÓN

Este manual desarrolla el alcance, los procesos, así como la descripción de la interacción entre sus procesos. Asimismo, se establece políticas y las líneas directrices de la calidad mediante la definición de lo que se debe hacer y por quién.

El SGC define la responsabilidad para la implementación y mantenimiento de los estándares de calidad de la ISO, la mejora continua logrando la satisfacción de las partes interesadas.

El Manual de Calidad es revisado y aprobado por la Alta Dirección y forma parte de los documentos controlados del Sistema de Gestión de Calidad.

La revisión comprende la verificación de la evidencia objetiva y documentada con respecto a la efectividad del SGC, su implementación y revisión continua. Por tanto las revisiones son esenciales para garantizar que el sistema se someta a la mejora continua para aprovechar el compromiso y la iniciativa de todos los participantes.

Este manual nos ha permitido mejorar y estandarizar 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 Calidad son aplicables los términos y definiciones contenidos en la 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 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 son alineados al propósito de sus actividades. Para ello se realizará un instrumento de planificación estratégica denominado Matriz PESTEL, para analizar el entorno externo como los factores políticos, económicos, socio-culturales, tecnológicos, ecológicos y legales.

Por otro lado, se realizará el análisis FODA, las fortalezas y las oportunidades se identifican para promoverlas, mientras que las amenazas y las debilidades se controlan para disminuir su impacto; a fin de planificar las estrategias para la toma de decisiones. Este análisis se realiza anualmente para actualizar las 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

Garantizar la atención oportuna y eficiente de las necesidades de la Seguridad y Defensa Nacional, optimizando la gestión de los procesos y procedimientos de contrataciones del Sector Defensa.

## 6.2 Comprensión de la necesidades y expectativas

### 6.2.1 Partes interesadas

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

Entre ellos se consideran:

- Organismos bajo el ámbito de competencia (OBAC)
- Proveedores del mercado nacional y mercado extranjero
- Ministerio de Defensa (MINDEF)
- Contraloría General de la República (CGR)
- Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)
- Ministerio Público (MP)
- Ciudadanía
- Servidores públicos de la ACFFAA (civiles y militares)
- Organizador Supervisor de las Contrataciones del Estado (OSCE)
- Presidente de la República
- Poder Legislativo (Comisión Defensa)
- Embajadas y organismos internacionales
- Medios de comunicación

- Socios estratégicos bajo convenio (RENIEC, OSCE, Perú Compras y Ministerio del Interior y SUNARP)
- Otras entidades públicas

La actualización se realiza anualmente en el formato FOR-SGC-002 Partes Interesadas según disposición de la Alta Dirección.

Para darle la valorización al criterio de Nivel de autoridad (capacidad de imponer su voluntad) y nivel de participación (necesidad de atención inmediata), se ceñirán a través del siguiente cuadro semáforo:

NIVEL DE AUTORIDAD	3	Medio (3)	Alto (4)	Alto (5)
	2	Bajo (2)	Medio (4)	Alto (5)
	1	Bajo (1)	Bajo (2)	Medio (3)
		1	2	3
		NIVEL DE PARTICIPACIÓN		

Elaboración: Propia

### 6.3 Determinación del alcance del sistema de gestión

#### 6.3.1 Alcance del SGC

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

“Contratación de bienes, servicios, consultoría y obras en el mercado nacional y 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”.

#### 6.3.2 Exclusiones permitidas

De acuerdo a lo establecido a la ISO 9001:2015, a continuación se indican los requisitos de la norma 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 porque no se diseñan los servicios, ya que la contratación en el Estado tiene sus características establecidas de acuerdo a las regulaciones vigentes.

#### 6.4 Sistema de gestión de la calidad

El Manual del Sistema de Gestión de Calidad que se desarrolla en los capítulos posteriores presenta la base documental del SGC de la ACFFAA con la finalidad de:

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

El presente Manual establece la referencia sobre los requisitos del SGC, los procesos de la ACFFAA sobre el desarrollo de las actividades, así como sus interrelaciones, se describen a través del Mapa de procesos como una herramienta de consulta continua.

El objetivo del Manual es establecer los lineamientos para la planificación, desarrollo y seguimiento de los procedimientos con la finalidad de dar a conocer el SGC a todos los que conforman la Agencia de Compras de las Fuerzas Armadas bajo los requisitos de la norma ISO 9001:2015; así como conocer cómo se encuentra implementado y mantenido de forma eficaz.

## 6.5 Procesos del SGC

La ACFFAA ha determinado la interacción de sus procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización. Se subdivide en tres procesos (estratégicos, operativos y apoyo), tal como se indica en la siguiente figura:

Figura 1: MAPA DE PROCESOS DE LA ACFFAA



Fuente: RSG-17-2019-ACFFAA/SG con fecha 05/06/19

### 6.5.1 Procesos estratégicos

- Gestión estratégica:** Integrado por el Despacho Jefatural, Secretaría General y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, en el cual se encarga de planear y evaluar el Plan Operativo Institucional (POI), Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Estratégico de Compras (PEC), asignar el presupuesto, definir las funciones y responsabilidades, implementación y monitoreo de 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.

### 6.5.2 Procesos operativos

La ACFFAA ejecuta el Plan Estratégico de Compras (PEC) del Sector Defensa a través de los procesos operativos. Asimismo, bajo la Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento vigente establece el marco normativo para las adquisiciones correspondiente al mercado nacional; en el caso de las adquisiciones para 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:** Desarrollado por la Dirección de Estudios de Mercado, quienes revisan los expedientes de inicio provenientes de los OBAC, verifican que estos cumplan con los requisitos solicitados en su normatividad y realizan la admisión del mismo. Asimismo, son quienes realizan la indagación de las posibilidades que ofrece el mercado, a través de cotizaciones de los proveedores en el mercado nacional y extranjero, búsqueda de fuentes, determinación del valor estimado, 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:** Desarrollado por la Dirección de Procesos de Compras (DPC) en el Mercado Nacional (MN) y Mercado Extranjero (ME), se realiza la conformación del Comité de selección (MN) o comité de contrataciones (ME); elaboración de bases; convocatoria (MN) o registro en el SEACE (ME); absolución de consultas y observaciones (MN) o absolución de consultas (ME); integración de bases; presentación de ofertas (MN) o presentación de propuestas (ME); admisión, evaluación y calificación de propuestas (MN) o admisión y evaluación de propuestas (ME); buena pro, consentimiento y entrega de expediente a la Dirección de Ejecución de Contratos.

- **Gestión de ejecución contractual:** Desarrollado por la Dirección de Ejecución de Contratos (DEC), realiza la remisión a los OBAC de los expedientes de contratación para su perfeccionamiento, una vez que los procesos de selección han sido declarados consentidos, asimismo se realiza el seguimiento de la ejecución contractual hasta su culminación con su posterior archivamiento y custodia del expediente.
- **Gestión y soporte al proceso de contratación:** Desarrollado por la Dirección de Catalogación (DC).
  - Elaborar y/o actualizar las fichas técnicas homogeneizadas y estandarizadas, las mismas que son promovidas al Catálogo de Bienes del Sector Defensa. Asimismo, promueve la inclusión de las Fichas Técnicas, al 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, dichas Fichas Técnicas se encuentran en el Portal de la ACFFAA y son utilizadas en los requerimientos de los OBAC o por los proveedores que participan en los procesos de contratación.
  - Registrar y mantener actualizado la base de datos de proveedores extranjeros, para los procesos de contratación en el mercado extranjero, con la finalidad de determinar la idoneidad de los mismos.
  - Dar soporte en las diferentes etapas de los procesos de contratación respecto a las características técnicas o términos de referencia de los bienes o servicios requeridos.

### 6.5.3 Procesos de apoyo

Los procesos de apoyo de la ACFFAA son implementados para asegurar el mantenimiento y mejora del SGC, teniendo en cuenta la capacidad presupuestal anual de contrataciones.

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.

- Compra de bienes y servicios para la ACFFAA, de acuerdo a la Ley de Contrataciones del Estado y su reglamento (contrataciones mayores a 8 UIT) y la directiva "Contratación de Bienes y Servicios por montos iguales o inferiores a 08 UIT en la ACFFAA".
- Ambiente de trabajo, incluye la gestión de servicios generales.

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

- **Recursos humanos:** Desarrollado por la Oficina General de Administración (OGA), 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:** Desarrollado por la Oficina General de Administración (OGA) encargado de gestionar los requerimientos de bienes, servicios, consultoría y obras para el funcionamiento de la ACFFAA; así como las actividades de control previo y gestión de almacén.
- **Control patrimonial:** Desarrollado por la Oficina General de Administración (OGA) encargado efectuar las actividades de gestión de los bienes muebles estatales de la ACFFAA de manera eficiente.
- **Gestión administrativa:** Desarrollado por la Oficina General de Administración (OGA) encargado de las actividades de contabilidad, tesorería, servicios generales, seguridad y gestión documentaria.
- **Asesoría jurídica:** Desarrollado por la Oficina de Asesoría Jurídica (OAJ) y tiene a cargo el asesoramiento en asuntos de carácter legal, dictaminar sobre los aspectos legales de las actividades que desarrolla o encarga la Agencia, así como absolver las consultas legales que le sean formuladas por los órganos de la ACFFAA relacionados con la contratación de bienes, servicios y consultorías en el mercado nacional y extranjero.

- **Tecnología de la información:** Desarrollado por la Oficina de Informática (OI) 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 dirección

La Alta Dirección de la ACFFAA conformado por el Jefe de la Agencia y su equipo directivo asumen el compromiso del desarrollo y continuidad del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de:

- Aseguramiento del establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, este último alineado al Plan Estratégico Institucional (PEI).
- Se promueve el 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 requisitos 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.
- *Costo/beneficio:* Aportaciones de la ACFFAA en ejecutar los procesos con el valor estimado menor a lo presupuestado y ejecución de compras corporativas.
- *Predictibilidad:* Mantener informado a los interesados sobre el estado de los procesos de contratación.
- *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 de la forma que ha sido decidido y el acceso de información que se encuentra contenida.

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 de requisitos.

### 7.1.3 Política de calidad

La política de la ACFFAA deberá ser visible y comunicada a todo el personal de la ACFFAA. Se contará con una revisión anual para realizar las modificaciones de ser el caso.

A continuación se menciona la Política de Calidad asociada con la finalidad del alcance:

"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".

### 7.2 Comunicación de la política de la calidad

La Alta Dirección de la ACFFAA se asegura que la política de calidad:

- a) Está disponible y se mantiene información documentada, al estar publicada en su Portal Institucional <http://www.acffaa.gob.pe/web/guest>
- b) Se comunica, entiende y aplica 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 cuenta con la responsabilidad de hacer cumplir el presente manual, asegurando la continuidad del sistema.

## 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 será necesario abordar y las acciones adicionales requeridas

para prevenir o reducir efectos no deseados como desviaciones y 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, lo cual es revisada anualmente y cuando se considere necesario por la Alta Dirección, Directores y Jefes de la ACFFAA. Esta matriz es monitoreada por el responsable del SGC.

### 8.2 Objetivos de calidad

- 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 son revisados en términos de consecuencias potenciales sobre la integridad del mismo y los recursos requeridos. Esta revisión es realizada por el (los) responsable(s) del SGC y luego evaluada por la Alta dirección y equipo directivo, para su aprobación e implementación planificada. Los cambios realizados son asignados a través de 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 deberá garantizar que el personal tenga las competencias necesarias para la ejecución de sus actividades, mediante una buena selección de personal en la etapa de contratación y capacitación continuas planificadas por la entidad según el Plan de desarrollo de personas (PDP), lo cual es aprobado anualmente. 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 se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo su control toman conciencia de: a) la política de la calidad; b) los objetivos de la calidad; su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño; c) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de calidad.

A través de la comunicación, participación, trabajo en equipo orientado a objetivos y desarrollo profesional.

## 9.3 Requisitos de la documentación

### 9.3.1 Generalidades

El SGC de la ACFFAA gira en torno al soporte documental formado por el Manual de Calidad, directivas, los procedimientos, formatos y registros que son necesarios para garantizar el control de los procesos y a su vez que repercuten en la calidad de las actividades de la ACFFAA, de manera que satisfaga las necesidades de los OBAC.

### 9.3.2 Control de los documentos y registros

La ACFFAA tiene actualizado los formatos de 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", los cuales establecen los requisitos para el control de los documentos y los registros respectivamente.

La base documentaria es pilar fundamental para la operación eficaz de nuestros procesos y es mantenida a disposición de los colaboradores, usuarios 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 tendrá que ser anualmente y su actualización cuando se requiera a fin de revisar 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 y 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, se determinan a partir de los resultados de enfoque al Cliente.

##### 10.1.2.1 Comunicación con el cliente externo

La comunicación con los OBAC es de manera permanente, prevaleciendo el criterio de predictibilidad que tiene como alcance desde las necesidades de contrataciones para la formulación del Plan Estratégico de Compras (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.

Se realiza la retroalimentación con los OBAC a través de las encuestas y tratamiento de los reclamos, con los procedimientos

PRO-SGC-001 "Encuestas" y PRO-SGC-002 "Atención de reclamos", respectivamente.

Respecto a la propiedad de los OBAC, los expedientes de inicio son codificados desde su recepción en mesa de partes de la ACFFAA, lo cual permite su identificación y control durante todo el proceso de contratación.

### 10.1.3 Control de los servicios ejecutados

Los expedientes describen el alcance y los objetivos de compra 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 sistemática. El seguimiento está a cargo de los directores responsables de estos procesos y toma en cuenta los resultados históricos de conformidad del servicio y sus tendencias.

Los criterios de ejecución de los procesos están documentados para prevenir errores y asegurar la eficacia.

La trazabilidad está asegurada por medio del número de expediente que le asignan en mesa de parte al momento que los OBAC dejan sus expedientes y que se mantiene a lo largo del proceso operativo.

El estatus de los expedientes está permanentemente identificado para asegurar su conformidad y proveer la mayor predictibilidad a nuestros clientes a través del sistema informático.

La transparencia de nuestros servicios se da a través del cumplimiento de procedimientos, actividades de auditoría interna y contraloría según corresponda.

El seguimiento a la ejecución contractual desarrolla las actividades de seguimiento posterior a la entrega del expediente de contratación consentida a los OBAC.

#### 10.1.3.1 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 adecuación para el uso y reserva según corresponda.

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

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

#### 10.1.4 Verificación de la conformidad del servicio y control del servicio no conforme

El servicio se verifica de acuerdo a lo establecido en la Ley 30225 - Ley de Contrataciones del Estado y su Reglamento, MAN-DPC-001 Manual de Contrataciones en el Mercado Extranjero y procedimientos operativos internos, considerando los criterios de aceptación definidos en el FOR-SGC-003 Plan de Calidad.

Se conservan evidencias de la conformidad alcanzada en los registros identificados en el FOR-SGC-003 Plan de Calidad.

El tratamiento del servicio que no cumple 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 analizan 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 Seguimiento

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

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

#### 11.1.2 Análisis y evaluación

De forma semestral, y con la participación del equipo directivo de la ACFFAA, se revisan los resultados de los indicadores alcanzados en el SGC y se evalúan 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 desarrollan 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. En efecto, ante los hallazgos identificados en las auditorías se procede a cumplir el procedimiento PRO-SGI-003 Solicitud de acciones correctivas.

#### 11.1.4 Revisión por la Dirección

La revisión por la dirección se desarrolla de acuerdo al procedimiento PRO-SGI-004 Revisión por la Alta Dirección, la cual se evalúa la conveniencia, adecuación, eficacia y alineamiento del SGC con la estrategia de la ACFFAA.

## XII. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

### 12.1 Mejora

- Se determinan e identifican las oportunidades de mejora del SGC.

- Se incluye todas las fuentes de identificación como: Auditoría Interna, evaluación de la satisfacción del Cliente, resultados del análisis y de la revisión por la Alta dirección.
- En tal sentido, se realiza la actualización de la codificación de los procedimientos y formatos correspondiente al Sistema de Gestión de Calidad.
  - Procedimiento PRO-SGC-001 "Encuestas"
  - Procedimiento PRO-SGC-002 "Atención a reclamos"
  - Procedimiento PRO-SGC-003 "Tratamiento del servicio no conforme"
- Asimismo, se integran sistemas de gestión lo que ha conllevado la actualización de la codificación de los procedimientos y formatos, según el siguiente detalle:
  - Procedimiento PRO-SGI-001 "Identificación y administración de formatos y registros"
  - Procedimiento PRO-SGI-002 "Auditoría interna del Sistema de Gestión Integrado"
  - Procedimiento PRO-SGI-003 "Solicitud de acciones correctivas"
  - Procedimiento PRO-SGI-004 "Revisión por la Alta Dirección"

### XIII. VIGENCIA

Entrará en vigencia a partir de su aprobación o publicación, según corresponda.

### XIV. APROBACIÓN

Será aprobada mediante Resolución Jefatural.

### XV. ANEXOS

Anexo 1: Contexto de la organización – aspectos internos y externos  
Anexo 2: Partes interesadas  
Anexo 3: Documentos específicos

ANEXO 1

	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN ASPECTOS EXTERNOS E INTERNOS</b>	FOR-SGC-001 Versión 001
Fecha de actualización:		
Responsable de la revisión y actualización:		
<b><u>MATRIZ PESTEL</u></b>		
P	POLITICOS	
E	ECONÓMICOS	
S	SOCIO-CULTURALES	
T	TECNOLOGICOS	
E	ECOLÓGICOS	
L	LEGALES	
<b><u>MATRIZ FODA</u></b>		
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES
DEBILIDADES		AMENAZAS

ANEXO 2

	<b>CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN PARTES INTERESADAS</b>	FOR-SGC-002
		Versión 001

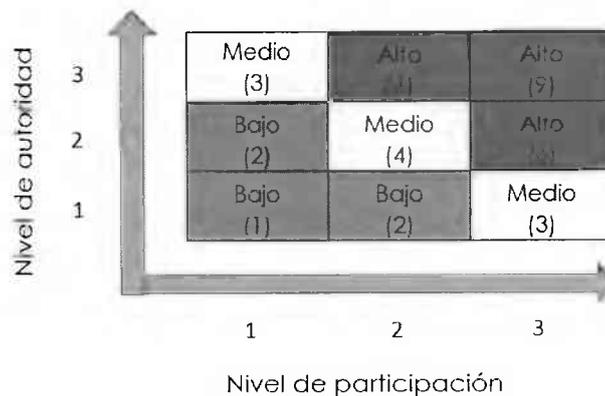
Fecha de actualización:

Responsable de la revisión y actualización:

**MATRIZ DE PARTES INTERESADAS**

ITEM	PORTE 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
							<b>ATENDER</b>
							<b>COLABORAR</b>
							<b>OBSERVAR</b>

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



ANEXO 3

	<b>DOCUMENTOS ESPECÍFICOS</b> <b>MISIÓN, OBJETIVOS, ALCANCE,</b> <b>POLÍTICA, Y REQUISITOS DEL SISTEMA</b> <b>DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	FOR-SGC-003														
		Versión 001														
Fecha de actualización:																
Responsable de la revisión y actualización:																
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><th style="background-color: #333; color: white;">Misión</th></tr> <tr><td style="height: 40px;"></td></tr> </table>	Misión		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><th style="background-color: #333; color: white;">Política de la calidad</th></tr> <tr><td style="height: 40px;"></td></tr> </table>	Política de la calidad												
Misión																
Política de la calidad																
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><th style="background-color: #ccc;">OBJETIVOS DEL SGC DE ACFFAA</th></tr> <tr><td style="height: 30px;"></td></tr> </table>			OBJETIVOS DEL SGC DE ACFFAA													
OBJETIVOS DEL SGC DE ACFFAA																
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><th style="background-color: #ccc;">ALCANCE DEL SGC DE ACFFAA</th></tr> <tr><td style="height: 30px;"></td></tr> </table>			ALCANCE DEL SGC DE ACFFAA													
ALCANCE DEL SGC DE ACFFAA																
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><th style="background-color: #ccc;">JUSTIFICACIÓN DE CUALQUIER REQUISITO NO APLICABLE:</th></tr> <tr><td style="height: 30px;"></td></tr> </table>			JUSTIFICACIÓN DE CUALQUIER REQUISITO NO APLICABLE:													
JUSTIFICACIÓN DE CUALQUIER REQUISITO NO APLICABLE:																
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr><th colspan="2" style="background-color: #ccc;">ENFOQUE AL CLIENTE</th></tr> <tr> <th style="background-color: #333; color: white;">CLIENTE</th> <th style="background-color: #333; color: white;">REQUISITOS (DE MAS ALTA IMPORTANCIA)</th> </tr> <tr><td style="height: 20px;"></td><td></td></tr> </table>			ENFOQUE AL CLIENTE		CLIENTE	REQUISITOS (DE MAS ALTA IMPORTANCIA)										
ENFOQUE AL CLIENTE																
CLIENTE	REQUISITOS (DE MAS ALTA IMPORTANCIA)															

