



## RESOLUCIÓN DE GERENCIA GENERAL N° 047- 2024/FAME - 1.a

Lurigancho - Chosica, 14 de octubre de 2024

### VISTO:

Que, mediante la Resolución de Gerencia General N° 023-2022/FAME-1a, de fecha 12 de julio del 2022, se aprobó el Manual identificado con código MAN-E3.01.00-003 "Manual del SGC" de la FAME S.A.C., Versión N° 03, en el cual se establecen los lineamientos y procedimientos para asegurar la calidad en la FAME S.A.C., no obstante, es necesario formular la actualización al mencionado Manual del SGC, a fin de dar cumplimiento a la norma.

### CONSIDERANDO:

Que, conforme señala el artículo 1° de la Ley N° 29314 – Ley de Creación de la Fábrica de Armas y Municiones del Ejercito S.A.C. (FAME SAC), y su modificatoria, señala que la FAME SAC es una empresa del Estado de derecho privado y dentro del ámbito del Ministerio de Defensa, cuyo 100% de sus acciones le pertenece al Fondo Nacional de Financiamiento de la Actividad Empresarial del Estado. Se rige por las disposiciones de la presente Ley, por la Ley del Ministerio de Defensa, supletoriamente por el Decreto Legislativo N° 1031, Decreto Legislativo que promueve la eficacia de la actividad empresarial del Estado, y la Ley General de Sociedades;

Que, en el literal a) del artículo 24 del Estatuto de la FAME SAC, el Gerente General está facultado para dirigir las operaciones comerciales y administrativas de la empresa;

Que, en el literal j) del artículo 24 del Estatuto de la FAME SAC, el Gerente General podrá realizar todos los actos necesarios para la administración de la empresa, salvo las facultades reservadas a otros órganos de administración;

Que, el "Manual de Sistema de Gestión de Calidad", tiene por objetivo, Desarrollar, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad - SGC, siendo pertinente formular las modificaciones y actualización necesarias para el cumplimiento de la norma;

Estando a lo propuesto por la Oficina de Gestión y Control de Calidad, el Gerente General, con facultades contenidas en el Estatuto Social y el Reglamento de Organización y Funciones de la FAMSE SAC; y, con el visado del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica.

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. - DEROGAR** la Resolución de Gerencia General N° 023-2022/FAME-1a, de fecha 12 de julio de 2022, mediante el cual se aprobó el "Manual de Sistema de Gestión de Calidad" de la FAME SAC; no obstante, es necesario formular la actualización de este para dar continuidad al cumplimiento de la norma ISO 9001.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- APROBAR**, el Manual identificado con código MAN-E3.01.00-003 "Manual del SGC" de la FAME SAC, Versión 04.

**ARTÍCULO TERCERO.-** El referido Manual entrará en vigencia el día siguiente de la emisión de la presente Resolución.



**ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR** a la Oficina de Gestión y Control de Calidad, el cumplimiento de la presente Resolución y su archivo.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHIVESE.**



O-724984971-O+  
JORGE ANTONIO ZAPATA VARGAS  
Coronel-EP  
Gerente General de la FAME S.A.C.



Manual:

***“Manual del Sistema de Gestión de Calidad”***

ROL	APROBACIÓN	
	Cargo	Nombre
Elaborado por:	Analista de Gestión de la Calidad	Adela Vasquez Flores
Revisado por:	Jefe de Oficina de Gestión y Control de Calidad.	Katerine G. Salazar Acosta
Homologado por:	Jefe de la Oficina de Gestión y Control de la Calidad	Katerine G. Salazar Acosta
Aprobado por:	Gerente General	Jorge A. Zapata Vargas

DOCUMENTO DE APROBACIÓN	FECHA
Resolución de Gerencia General N°047-2024/FAME-1.a	14/10/2024



CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de aprobación	Justificación
01	05/09/2019	Documento nuevo.
02	03/07/2020	Actualización de los niveles de información documentada, Controlar el acceso a la información documentada y Asegurar el almacenamiento de la información documentada.
03	12/07/2022	Actualización del Plan Estratégico Institucional (PEI) y Política del SIG
04	14/10/2024	Actualización de todo el manual del SGC, de acuerdo con el Manual para la elaboración de documentos y el manual de mapa de procesos y procedimientos.





## ÍNDICE

1 INTRODUCCIÓN .....	5
2 OBJETIVO .....	5
3 ALCANCE .....	5
4 POLÍTICAS Y/O NORMAS .....	5
5 TÉRMINOS Y/O DEFINICIONES .....	5
6 DESCRIPCIÓN / DESARROLLO .....	6
6.1 CONTEXTO (4).....	6
6.1.1 Comprensión de la organización y su contexto (4.1) .....	6
6.1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (4.2):...	8
6.1.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad (4.3) .....	9
6.1.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos (4.4). .....	10
6.2 LIDERAZGO (5) .....	10
6.2.1 Liderazgo y compromiso (5.1). .....	10
6.2.2 Política (5.2). .....	11
6.2.3 Roles y responsabilidades (5.3). .....	11
6.3 PLANIFICACIÓN (6) .....	11
6.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1).....	11
6.3.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos (6.2).....	12
6.3.3 Planificación de los cambios (6.3).....	13
6.4 APOYO (7) .....	13
6.4.1 Recursos (7.1) .....	13
6.4.2 Competencias (7.2).....	14
6.4.3 Toma de conciencia (7.3) .....	14
6.4.4 Comunicaciones (7.4) .....	14
6.4.5 Información documentada (7.5).....	15
6.5 OPERACIONES (8).....	15
6.5.1 Planificación y control operacional (8.1).....	15
6.5.2 Requisitos para los productos y servicios (8.2) .....	15
6.5.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios (8.3) .....	16
6.5.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (8.4)	16
6.5.5 Producción y provisión del servicio. (8.5) .....	17
6.5.6 Liberación de productos y servicios. (8.6).....	18





- 6.5.7 Control de las salidas no conformes. (8.7) ..... 18
- 6.6 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (9) ..... 18
  - 6.6.1 Control de las salidas no conformes. (9.1) ..... 18
  - 6.6.2 Auditoría interna. (9.2) ..... 19
  - 6.6.3 Revisión por la dirección. (9.3) ..... 19
- 6.7 MEJORA (10) ..... 19
  - 6.7.1 No conformidad y acciones correctivas. (10.2) ..... 19
  - 6.7.2 Mejora continua (10.4) ..... 19
- 7. DISPOSICIONES FINALES ..... 19





## 1 INTRODUCCIÓN

A través del presente Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, FAME manifiesta y señala su compromiso con el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 en su totalidad y a su vez presenta al mismo, como marco de referencia para que los colaboradores, principalmente los dueños de procesos comprendan el funcionamiento del SGC dentro de la organización.

## 2 OBJETIVO

Desarrollar, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad-SGC

## 3 ALCANCE

El presente manual es aplicable a todos procesos definidos en el Manual de Procesos y Procedimientos (MAN-E3.01.00-002) de la FAME.

## 4 POLÍTICAS Y/O NORMAS

- Decreto Supremo N°004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Legislativo N°1031, que promueve la eficiencia de la actividad empresarial del Estado, su Reglamento y modificatorias.
- Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública – PCM.
- Lineamiento para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N°004-2013-PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
- Norma Internacional ISO 9001: 2015.
- Otras políticas y/o normas relacionadas al proceso e indicadas en la "Matriz de requisitos legales".

## 5 TÉRMINOS Y/O DEFINICIONES

En el presente Manual se utilizan los conceptos y vocabulario en base a la ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario.





## 6 DESCRIPCIÓN / DESARROLLO

### 6.1 CONTEXTO (4)

#### 6.1.1 Comprensión de la organización y su contexto (4.1)

La FAME ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema de Gestión de Calidad a través de un análisis FODA.

- **VISIÓN:**

"Ser una empresa moderna, sostenible y competitiva en la industria de la Defensa y Seguridad nacional y con participación en el mercado internacional".

- **MISIÓN:**

"Brindar productos de defensa y seguridad para las Fuerzas Armadas, Policía Nacional del Perú, organizaciones públicas y privadas, a fin de contribuir con la Seguridad Ciudadana, Defensa Nacional y Desarrollo Nacional.".

- **MATRIZ FODA**

Tabla 1. Matriz de análisis FODA – PEI de la FAME

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Único Laboratorio balístico con capacidad de realizar pruebas de acuerdo a estándares internacionales para asegurar el cumplimiento de las especificaciones técnicas del producto.</li> <li>• Contar con certificación ISO 9001:2015 en los procesos de fabricación y comercialización de municiones, que garantiza la calidad de los productos y genera confianza en nuestros clientes.</li> <li>• La munición de FAME SAC está fabricada bajo estándares NATO y MIL que cumple con las especificaciones técnicas de FFAA y PNP.</li> <li>• Capacidad instalada para la fabricación de munición de pequeño calibre que permite ser reconocida como la única fábrica de municiones en el país.</li> <li>• Inmueble de la empresa, extenso y adecuado para el desarrollo de nuevas líneas de negocio.</li> <li>• Capacidad de servicio post venta local (se cuenta con Planta de producción y stock de productos).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limitado acceso a la banca privada para financiamiento y acceso a capital de trabajo.</li> <li>• Procesos de gestión burocrático.</li> <li>• Infraestructura antigua, maquinaria y equipos con tecnología desfasada que limita la capacidad de producción.</li> <li>• Más del 40% del personal operativo es mayor a 60 años reduce la capacidad de respuesta y la productividad.</li> <li>• Alta rotación en los puestos estratégicos (gerencias y jefaturas) incide negativamente en la continuidad de la gestión.</li> <li>• Estructura organizacional no se ajusta a las necesidades actuales de la empresa.</li> <li>• Escala remunerativa poco atractiva en relación al mercado.</li> <li>• Contingencias laborales desfavorables y en Incremento, que generan afectaciones económicas innecesarias para la empresa.</li> <li>• Recursos limitados para realizar actividades de marketing.</li> <li>• Limitaciones del sistema STARSOFT, al ser un software de uso contable, no está integrado a otros módulos como el de operaciones.</li> <li>• Sistema de producción por pedido genera quiebres de stock en el abastecimiento de munición a empresas privadas.</li> </ul>

Fuente: PEI 2022 - 2026



● ESTRATEGIAS

Tabla 2. Estrategias según análisis FODA – FAME.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuperación de la economía por aumento de demanda interna permitirá que nuestros clientes institucionales cuenten con mayor disposición de presupuesto para nuestros productos.</li> <li>• Inseguridad ciudadana, conflictos sociales, aumento en producción de drogas y terrorismo, repercuten en el incremento de adquisición de productos para la seguridad y defensa: armas, municiones, equipamiento, por parte de las fuerzas del orden y particulares.</li> <li>• La lucha contra la deforestación y la tala ilegal requieren de equipamiento, armas y municiones por parte de las fuerzas del orden.</li> <li>• La respuesta ante los desastres naturales genera necesidades de equipamiento y de productos relacionados con la defensa y seguridad por parte de las fuerzas armadas y del orden interno.</li> <li>• Innovación tecnológica y automatización en la industria de la defensa y seguridad permite desarrollar nuevos productos y servicios o repotenciar los existentes, así como mejorar los procesos productivos</li> <li>• Crecimiento anual de adquisición de pistolas en el mercado nacional permitiría a FAME SAC incrementar su oferta de nuevos modelos y calibres.</li> <li>• Incrementar la oferta de productos a partir de la transferencia tecnológica recibidas por convenios con empresas extranjeras.</li> <li>• En el mercado de municiones de Estados Unidos existe una demanda insatisfecha del 17% que podría ser nuevo mercado a desarrollar por FAME SAC.</li> <li>• La Ley FAME SAC permite vender bajo la modalidad de encargo (venta directa).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volatilidad del tipo de cambio.</li> <li>• Incremento de la tasa de referencia.</li> <li>• Variación del precio de los metales (LME)</li> <li>• Incremento de competidores en el mercado nacional.</li> <li>• Altos precios de materias primas incrementan los costos de producción</li> <li>• Rebrote del COVID-19 que obligaría a retomar medidas restrictivas podría afectar las operaciones productivas y comerciales de la empresa.</li> <li>• Inestabilidad política dilata los tiempos de ejecución de contratos; asimismo, podría generar cambios en la conformación del Directorio FONAFE y del Directorio FAME SAC.</li> <li>• La percepción de corrupción en el país genera desconfianza de inversores extranjeros lo que no permite concretar negocios a corto y mediano plazo.</li> <li>• Reducido número de proveedores de materias primas y componentes elevan costos y prolongan tiempos de entrega.</li> <li>• Competidores en mercado tienen altos niveles de producción y recursos que permiten establecer barreras de entrada en sus mercados.</li> <li>• La tecnología en defensa está creando productos sustitutos como polígonos, pistolas eléctricas y proyectiles de goma que podrían reducir la compra de armas y municiones.</li> <li>• Mayor presencia de competidores en el mercado local con el ingreso de militares y policías en retiro que se dedican al negocio de la comercialización de productos para la seguridad y defensa.</li> </ul>

Fuente: PEI 2022 - 2026



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS
1. Incrementar el valor económico	-
2. Fortalecer la línea de negocio tradicional	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortalecer participación en mercado civil</li> <li>▪ Fortalecer lazos comerciales con sistema de defensa nacional</li> </ul>
3. Desarrollar las líneas de negocios no tradicionales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impulsar las líneas de negocio no tradicionales</li> <li>▪ Impulsar I+D+i</li> </ul>
4. Fortalecer la gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fortalecer el Sistema de Buen Gobierno Corporativo</li> <li>▪ Fortalecer el SIG</li> <li>▪ Desarrollar el Sistema de Control Interno</li> <li>▪ Desarrollar la Gestión Integral de Riesgo</li> </ul>
5. Mejorar los niveles de eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar nuevo sistema de producción en masa</li> <li>▪ Implementar nueva línea de producción de municiones Calibre 9 mm</li> </ul>
6. Implementar el gobierno digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Implementar el Plan de Gobierno Digital</li> </ul>
7. Fortalecer el talento humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollar los Componentes e Instrumentos de Gestión del Modelo de Gestión Humana Corporativo en FAME</li> </ul>

Fuente: PEI 2022 - 2026

La FAME establece el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas como mínimo 1 vez al año durante el proceso de revisión por la dirección.

### 6.1.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (4.2):

La organización asegura que mediante la implementación del "Manual para Gestionar necesidades y expectativas de Partes Interesadas" (MAN-E1.01.00-001), se establece la metodología y los criterios para:

- a. Determinar las partes interesadas (Grupos de interés), que son pertinentes al SGC para la FAME.

**Tabla 3. Necesidades y expectativas de las Partes Interesadas (PI) de la FAME.**

N°	PARTES INTERESADAS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
1	Accionista	Proteger los Intereses del Estado y de la sociedad	Sostenibilidad de las empresas de propiedad del estado	Gerente General, Gerentes y Jefes de Oficinas
2	Alta Dirección	Lograr utilidades como resultado de la operación empresarial	Incrementar el valor económico de la empresa	Gerencia Comercial
		Salvaguardar la imagen institucional	Que la empresa no se vea envuelta en casos de corrupción.	Funcionario de cumplimiento
3	Clientes	Productos confiables y de durabilidad	Productos de calidad	Gerente Comercial
4	Estado	Excelente Gestión y administración	Cumplimiento de las normativas y/o regulaciones legales	Jefe de Oficina de Planeamiento, Presupuesto y Desarrollo Informático



N°	PARTES INTERESADAS	NECESIDAD	EXPECTATIVA	RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO
5	Proveedores	Pagos oportunos	Pagos en los plazos establecidos	Tesorero
		Fidelidad de cliente		
			Estabilidad Laboral	
6	Socios	Rentabilidad y mayores ingresos	Cumplimiento contractual de los contratos	Jefe de la OAJ

- b. Determinar los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SGC.

La FAME realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos como mínimo 1 vez al año, durante el proceso de revisión por la dirección.



### 6.1.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad (4.3)

La FAME S.A.C, ha definido los límites y la aplicabilidad de los elementos que componen el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, en base a los resultados obtenidos en el análisis del contexto (4.1) y a la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (4.2).

La Fábrica de Armas y Municiones del Ejercito S.A.C ubicada en Ex-Hacienda Nevería Nro. S/n Cajamarquilla - Huachipa (Km 3.5 Carretera Cajamarquilla), ha establecido el alcance del sistema de gestión de la calidad para la fabricación y comercialización de los siguientes productos:

- Cartuchos calibre 7.62x51 mm FMJ - 147 grains.
- Cartuchos calibre 7.62x39 mm FMJ - 123 grains.
- Cartuchos calibre 9x19 mm FMJ - 124 grains.
- Cartuchos calibre 9x19 mm FMJ - 115 grains.
- Cartuchos calibre 9x17 mm FMJ, (380 Auto)
- Cartuchos calibre 7.62x51 mm / .308 WIN, bala MATCH.

Asimismo, los siguientes requisitos no son aplicables al SGC:

- a. *Requisito 8.3:* Diseño y desarrollo de los productos y servicios ya que no existe la necesidad de realizar diseño y desarrollo de nuevos productos puesto que nuestros clientes cuentan con especificaciones técnicas estandarizadas.
- b. *Requisito 8.5.1.f):* Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio, debido a que los procesos son verificados mediante actividades de seguimiento y medición durante todo el proceso de producción, así como en la etapa final del mismo.





#### 6.1.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos (4.4).

La organización ha determinado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y la Gestión por Proceso a través de Mapas de Procesos por niveles (del 0 al 2), según el desarrollo de cada proceso, contenidos en el "Manual de procesos y procedimientos" (MAN-E3.01.00-002).

Asimismo, se han elaborado las fichas de proceso para cada nivel identificado: "Fichas de Procesos nivel 0" (FOR-E3.00.00-012), "Fichas de Procesos nivel 1" (FOR-E3.00.00-013) y "Fichas de Procesos nivel 2" (FOR-E3.00.00-014) en las cuales se determinan lo siguiente:

- a) Las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) La secuencia e interacción de estos procesos;
- c) Los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el Control de estos procesos;
- d) Los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) La asignación de responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) Los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;
- g) Evaluación de los procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- h) Realizar las mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

## 6.2 LIDERAZGO (5)

### 6.2.1 Liderazgo y compromiso (5.1).

La Alta Dirección garantiza su liderazgo y compromiso con el desarrollo, implementación, mantenimiento y la mejora continua de la eficacia del SGC, con las siguientes acciones:

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- b) asegurándose de que se establezcan la política de la calidad y los objetivos de la calidad para el sistema de gestión de la calidad, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización;
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles;
- f) comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión de la calidad;
- g) asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos;



- h) comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- i) promoviendo la mejora;
- j) apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.
- k) Asegurándose que se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables
- l) Asegurándose que se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;
- m) Asegurándose que se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

#### 6.2.2 Política (5.2).

La FAME SAC, ha establecido y documentado la "Política del Sistema Integrado de Gestión" (POL-E3.00.00-001) aprobada mediante Sesión de Directorio, que sirve como referencia para establecer los objetivos de la calidad.

La Alta Dirección asegura que la Política Integrada cumpla con los requisitos aplicables y su actualización periódica; así como su publicación, comunicación y entendimiento de sus colaboradores a través de reuniones de trabajo.

#### 6.2.3 Roles y responsabilidades (5.3).

La alta dirección define las responsabilidades y autoridades involucradas en el SGC, en los diferentes documentos del SGC como: el "Manual de Procesos y Procedimientos" (MAN-E3.01.00-002), MOF y ROF. Estos roles y responsabilidades son comunicados asertivamente a los niveles apropiados mediante la difusión y talleres de sensibilización que realiza cada Gerencia.

### 6.3 PLANIFICACIÓN (6)

#### 6.3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades (6.1).

La planificación del SGC, la FAME SAC ha considerado las cuestiones referidas al apartado (4.1) y los resultados referidos en el apartado (4.2) y determina los riesgos y oportunidades para:

- a) Asegurar que el sistema de gestión de calidad pueda lograr los resultados previstos;
- b) Aumentado los efectos deseables;
- c) Prevenir o reducir los efectos no deseados;
- d) Lograr la mejora.



Para la gestión de riesgos del SGC, se ha establecido el "Manual de Gestión Integral de Riesgos" (MAN-E2.02.00-001) en el cual se establecen los criterios para realizar la identificación y evaluación de riesgos.

Nuestro accionista FONAFE ha establecido la metodología SEAR (Sistema Efectivo de Análisis de Riesgos), como metodología estándar para realizar la gestión de Riesgos dentro de las empresas de la corporación.

### 6.3.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos (6.2).

Se han identificado los siguientes objetivos del SGC (OBJ E3.00.00 001), los cuales soportan la consecución de los objetivos estratégicos.

La Fábrica de Armas y Municiones del Ejército – FAME S.A.C., ha definido los objetivos del SIG (OBJ E3.00.00 001), para el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la siguiente tabla:

Sigla	Objetivos del SIG	SGC
O1	Asegurar la satisfacción del cliente.	X
O2	Cumplir con los Objetivos Estratégicos de la FAME S.A.C.	X
O3	Promover la mejora continua.	X

Tabla 4. Objetivos del SGC.

Se establecen, implementan y se mantienen objetivos de la calidad y los programas para alcanzar los objetivos y metas y evaluación. Dichos programas incluyen: Asignación de responsabilidades, en las funciones y niveles pertinentes; y los recursos y plazos para lograrlo. Los objetivos SGC son:

- coherentes con la política de la calidad;
- medibles;
- tienen en cuenta los requisitos aplicables;
- pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;
- objeto de seguimiento;
- comunicados;
- se actualizan, según corresponda.



### 6.3.3 Planificación de los cambios (6.3)

La FAME SAC ha establecido la "Planificación de los Cambios" (FOR-E3.01.00-019) como formato a emplear cuando se determine la necesidad de cambios al sistema de gestión de la calidad, para realizarlos de manera planificada.

Considerando:

- a) El propósito del cambio y sus consecuencias potenciales;
- b) La integridad del SGC;
- c) La disponibilidad de recursos;
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

### 6.4 APOYO (7)

#### 6.4.1 Recursos (7.1)

Se planifica las necesidades de recursos a través del Plan Operativo, Presupuesto Anual y Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones (PAAC), que son actualizados de acuerdo a las necesidades que se generan.

##### ➤ Infraestructura (7.1.3)

la FAME asigna y otorga mantenimiento de infraestructura necesaria para el moblaje de oficinas, áreas de trabajo, apoyo informático entre otras, a través del "Plan de Mantenimiento Preventivo" (PLA-S3.03.01-001) con el objetivo de lograr la conformidad con los requisitos del SGC. Para el mantenimiento de los equipos de máquinas y equipos, la FAME ha establecido el "Cronograma de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Maquinarias y Equipos" y para infraestructura se ha establecido "Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura"

##### ➤ Ambiente de trabajo (7.1.4)

Para lograr la conformidad de los requisitos del producto, la FAME asegura, en los diferentes documentos del SGC las condiciones necesarias para la realización de los procesos, que incluye: factores físicos, ambientales y de otro tipo que afecte la conformidad de los requisitos del producto (ruido, temperatura, humedad, iluminación, condiciones climáticas).

##### ➤ Recursos de Seguimiento y medición (7.1.5)

La FAME ha determinado y proporciona los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados esperados de los procesos y verifica la conformidad de los productos con los requisitos.

Asimismo, se asegura que los equipos de seguimiento y medición necesarios para la fabricación de nuestros productos se encuentran en correcto estado para su uso, para





asegurarnos de la validez de los resultados de estos equipos se ha elaborado el "Programa de Verificación de Instrumentos y equipos" (FOR-S3.04.04-002) y el "Programa de calibración de Equipos y/o Instrumentos" (FOR-S3.04.04-003); adicionalmente a esto, se han implementado diversos registros de verificación para poder evidenciar el cumplimiento de los programas en mención.

#### 6.4.2 Competencias (7.2)

Con el fin de que el personal, cuyo trabajo pueda afectar la conformidad con los requisitos de los productos o causar impactos significativos en el SGC, la FAME establecen sus competencias en función de la educación, formación o experiencia. La administración de las actividades de reclutamiento, selección y contratación es responsabilidad del área de RRHH.

Para asegurar la competencia, toma de conciencia y formación de los trabajadores:

La FAME ha determinado las competencias necesarias de los puestos de trabajo en el "Manual de Organización y Funciones-MOF" y en el "Manual del SGC y procedimientos específicos".

Asimismo, se conservan los legajos del personal como evidencia del cumplimiento del perfil del puesto en función de la educación, formación o experiencia.

#### 6.4.3 Toma de conciencia (7.3)

La FAME se asegura a través de charlas, capacitaciones y publicaciones, que el personal que realiza trabajo el control de la organización es consciente de: La política de la calidad, sus objetivos, como contribuyen a la eficacia del SGC y la implicancia de incumplir los requisitos de SGC.

#### 6.4.4 Comunicaciones (7.4)

Para las comunicaciones internas o externas entre los diferentes niveles y funciones respecto al SGC; la FAME, ha establecido la "Matriz de Comunicaciones" (FOR-E3.00.00-006) que incluye:

- a) Qué comunicar;
- b) Cuando comunicarlo;
- c) A quienes lo comunicamos;
- d) Cómo comunicar
- e) Quien debe comunicarlo;

Además, se ha identificado, en los diversos manuales y procedimientos específicos, las disposiciones para un eficaz sistema de comunicación con el cliente y partes interesadas.





#### 6.4.5 Información documentada (7.5)

Para la creación y actualización de información documentada la FAME SAC, ha elaborado el "Manual para la Elaboración y Control de Documentos de Gestión" (MAN-E3.01.00-001) y para poder controlar la información documentada del sistema de gestión de la calidad se ha elaborado el formato de "Control de Documentos Internos" (FOR-E3.00.00-001) y "Control de documentos Externos" (FOR-E3.00.00-002).

Así mismo la información documentada de origen externo, que la FAME SAC determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión de la calidad, se identifica y controla según sea apropiado.

### 6.5 OPERACIONES (8)

#### 6.5.1 Planificación y control operacional (8.1)

La FAME planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de nuestros productos, a través de los procesos de Planeamiento y Control de la Producción y Ejecución de la Producción. En los cuales se ha elaborado el "Procedimiento para Planeamiento y Control de la Producción" (PRO-M2.01.00-001) y el "Procedimiento para la Producción de Municiones" (PRO-M2.02.00-001).

#### 6.5.2 Requisitos para los productos y servicios (8.2)

##### ➤ Comunicación con el cliente. (8.2.1)

La FAME, ha incorporado los procesos de comercialización, cierre de ventas y post venta, en los cuales se ha determinado la comunicación con los clientes, la cual incluye:

- a) Proporcionar información relativa a los productos que la FAME SAC comercializa y se encuentran dentro del alcance del SGC.
- b) Como tratar las consultas en los contratos o pedidos, incluyendo los cambios;
- c) Obtener retroalimentación a través de nuestra encuesta de satisfacción.
- d) Manipular o controlar la propiedad de nuestros clientes de ser el caso;
- e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinentes.



➤ **Determinación de los requisitos para los productos y servicios. (8.2.2)**

La FAME, ha implementado las especificaciones técnicas de los productos que comercializa a través de los formatos de especificaciones para materia prima (*ESP-S3.04.01-XYZ*), productos en proceso (*ESP-S3.04.02-XYZ*) y para producto terminado (*ESP-S3.04.03-XYZ*) en los cuales se determinan los requisitos para los productos que se van a ofrecer a los clientes.

➤ **Determinación de los requisitos para los productos y servicios. (8.2.3)**

La FAME se asegura que tiene la capacidad de cumplir con los requisitos para los productos que se van a ofrecer a los clientes a través de las coordinaciones con el área técnica según lo establecido en el "Procedimiento de comercialización de municiones y/o servicios para Entidades del Estado" (*PRO-M1.01.00-001*), "Procedimiento de comercialización de municiones para Cursos de las Unidades de las FFAA o PNP" (*PRO-M1.01.00-002*) y el "Procedimiento para Planeamiento y Control de la Producción" (*PRO-M2.01.00-001*).

➤ **Cambios en los requisitos para los productos y servicios. (8.2.4)**

La FAME SAC se asegura mediante reuniones con las partes involucradas que estas sean conscientes de los cambios en los requisitos para los productos, los cuales quedan plasmados en las "Acta de Reunión" (*FOR-E3.01.00-007*) según lo establecido en el "Procedimiento para Planeamiento y Control de la Producción" (*PRO-M2.01.00-001*)



**6.5.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios (8.3)**

La FAME declara como no aplicable el requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios ya que no existe la necesidad de realizar diseño y desarrollo de nuevos productos puesto que nuestros clientes cuentan con especificaciones técnicas estandarizadas.

**6.5.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (8.4)**

La FAME se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos, para ello ha establecido las "Especificaciones Técnicas de Materia Prima" (*ESP-S3.04.01-XYZ*), para definir los requisitos de los materiales adquiridos a proveedores externos, "Especificaciones Técnicas de Productos en Proceso" (*ESP-S3.04.02-XYZ*), productivo para definir los parámetros de control de los procesos productivos y las Especificaciones Técnicas de Productos Terminados" (*ESP-S3.04.03-XYZ*), para definir los requisitos de los productos a proveer a nuestros clientes.



### 6.5.5 Producción y provisión del servicio. (8.5)

La FAME ha implementado el control estadístico de los procesos, apoyándose en los formatos "Control de Proceso de Casquillos" (FOR-S3.04.02-001) y "Control de Proceso de Balas" (FOR-S3.04.02-001) para monitorear que los procesos se desarrollan bajo condiciones controladas y que las salidas son las adecuadas con los criterios de aceptación.

Adicionalmente se asegura de la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados mediante el programa de calibración y verificación de instrumentos en el "Programa de verificación de Instrumentos y/o Equipos" (FOR-S3.04.04-002) y "Programa de Calibración de Equipos y/o instrumentos" (FOR-S3.04.04-003)

La FAME, declara como no aplicable el requisito 8.5.1.f) debido a que los productos resultantes de los procesos pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición posteriores.

#### ➤ Identificación y trazabilidad. (8.5.2)

Los productos fabricados y entregados a nuestros clientes se encuentran perfectamente identificados a lo largo de todo el ciclo de producción. La identificación y trazabilidad se realiza llevando un control por lotes y cuando es aplicable el marcado del casquillo.

Adicionalmente la FAME ha implementado el "Reporte de Pruebas" (FOR-S3.04.03-001) en el cual se registran los datos de trazabilidad de los materiales empleados para fabricar cada lote de productos terminado.

#### ➤ Preservación. (8.5.4)

La FAME se asegura de preservar los productos en óptimas condiciones empleando almacenes correctamente equipados con medidores de temperatura, humedad y verificando que se cumplan las normas de almacenamiento aplicables al producto.

#### ➤ Actividades posteriores a la entrega. (8.5.5)

La FAME ha determinado contar con un Proceso de Postventa a fin de asegurarse de cumplir los requisitos de las actividades posteriores a la entrega, para lo cual se ofrecen garantías ante todo defecto para las compras a las instituciones del estado que significan la mayor fuerza de venta, asegurándose además de cumplir con todos los requisitos del cliente y realizar la retro alimentación a fin de asegurar su permanencia y satisfacción.

#### ➤ Control de cambios. (8.5.6)

La FAME revisa y controla los cambios a través de reuniones de coordinaciones con las partes involucradas pertinentes cuyos acuerdos quedan plasmados en el "Acta de Reunión" (FOR-E3.01.00-007).





#### 6.5.6 Liberación de productos y servicios. (8.6)

La FAME ha implementado el control estadístico de los procesos, apoyándose en los formatos "Control de Proceso de Casquillos" (FOR-S3.04.02-001) y "Control de Proceso de Balas" (FOR-S3.04.02-001) para monitorear que los procesos se desarrollan bajo condiciones controladas y el "Reporte de Pruebas" (FOR-S3.04.03-001) con el cual se libera las municiones luego de controlar la conformidad con los criterios de aceptación, para esto se ha definido las personas responsables de autorizar su liberación.

#### 6.5.7 Control de las salidas no conformes. (8.7)

La FAME SAC se asegura de que las salidas que no son conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada según lo establecido en procedimiento "Procedimiento para Control de PNC" (PRO-S3.04.00-002) y registra información documentada en el formato "Tratamiento y Liberación de PNC" (FOR-E3.01.00-013), con la firma de las personas correspondientes.



### 6.6 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (9)

#### 6.6.1 Control de las salidas no conformes. (9.1)

##### ➤ Satisfacción del cliente. (9.1.2)

La FAME SAC realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas a través de "Encuesta de Satisfacción de cliente" (FOR-M1.03.00-001).

Los resultados de la encuesta de satisfacción son evaluados durante el proceso de revisión por la dirección como mínimo 1 vez por año.

##### ➤ Análisis y evaluación. (9.1.3)

Se ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos de los productos.
- b) El grado de satisfacción del cliente.
- c) El desempeño y efectividad de los sistemas de gestión.
- d) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los registros y oportunidades;

Determinando:

Estos resultados son mostrados en la revisión por la dirección.





### 6.6.2 Auditoría interna. (9.2)

La FAME SAC lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados según lo establecido en el "Programa Anual de Auditorías" (FOR-E3.00.00-009) y el "Procedimiento para Auditorías Internas" (PRO-E3.01.00-003).

### 6.6.3 Revisión por la dirección. (9.3)

La Alta Dirección, a través del Proceso de Gestión Estratégica, efectúa, por lo menos una vez al año, la revisión por la dirección del SGC, a fin de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia. La revisión incluye:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluida las tendencias relativas
- d) la adecuación de los recursos;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);
- f) las oportunidades de mejora.

Asimismo, como resultado de este proceso se obtienen oportunidades de mejora, necesidades de cambio y la necesidad de asignar recursos.

## 6.7 MEJORA (10)

### 6.7.1 No conformidad y acciones correctivas. (10.2)

La FAME ha implementado el "Procedimiento para Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora" (PRO-E3.01.00-001) y el "Procedimiento para Control de PNC" (PRO-S3.04.00-002), para definir cómo se van a atender las no conformidades y acciones correctivas.

### 6.7.2 Mejora continua (10.4)

Se ha establecido los procesos necesarios para mejorar continuamente el desempeño del SGC a través de: la Política, Objetivos y metas del SGC, resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y Revisión por la Dirección.

## 7. DISPOSICIONES FINALES

- a. Este documento debe ser difundido a fin de que todo el personal conozca el funcionamiento del SGC.



