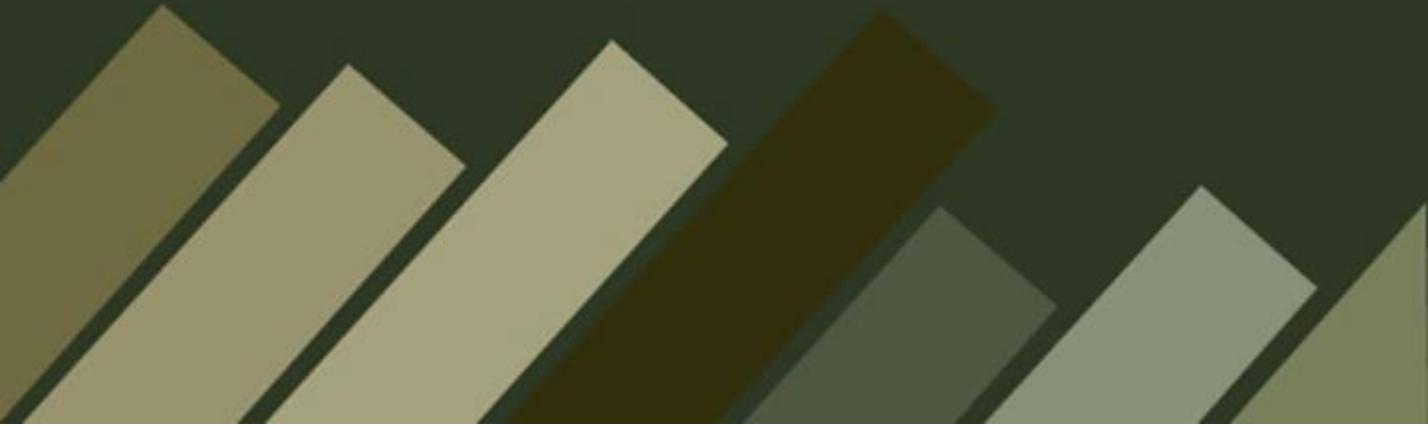


Secretaría de la Defensa Nacional

DN M 2703

Manual de la Calidad de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos

Edición 2020



 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 1 de 58

Manual de la Calidad

De la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 2 de 58

Control de Cambios

Número de versión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
001	Enero 2017	Se elabora por primera vez el Manual de la Calidad.
002	Octubre 2019	<ul style="list-style-type: none"> • Capítulo I Objeto y Campo de Aplicación. Primera Sección. Alcance. • Capítulo X Mejora (Requisitos 10). Primera Sección. Generalidades (Requisitos 10.1)

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	

Índice	Página
Introducción	12
Marco Referencial.....	13
Misión de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivo	15
Visión de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos	15
Capítulo I	
Objeto	16
Primera Sección	
Alcance.....	16
Segunda Sección	
Exclusiones	17
Capítulo II	
Referencias Normativas	19
Capítulo III	
Términos y Abreviaturas	21
Primera Sección	
Términos.....	21
Segunda Sección	
Abreviaturas	22

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 4 de 58

	Página
Capítulo IV	
Contexto de la Organización (Requisito 4)	24
Primera Sección	
Conocimiento de la Organización y de su Contexto (Requisito 4.1.)	24
Segunda Sección	
Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (Requisito 4.2)	25
Tercera Sección	
Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (Requisito 4.3)	26
Cuarta Sección	
Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos (Requisito 4.4)	26
- Subsección (A)	
Procesos Necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad (Requisito 4.4.1)	26
- Subsección (B)	
Información Documentada de la Organización (Requisito 4.4.2)	28
Capítulo V	
Liderazgo (Requisito 5)	29
Primera Sección	
Liderazgo y Compromiso (Requisito 5.1)	29

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 5 de 58

	Página
- Subsección (A) Generalidades (Requisito 5.1.1)	29
- Subsección (B) Enfoque a la o el Cliente (Requisito 5.1.2)	30
Segunda Sección Política (Requisito 5.2)	30
- Subsección (A) Establecimiento de la Política de la Calidad (Requisito 5.2.1)	30
- Subsección (B) Comunicación de la Política de la Calidad (Requisito 5.2.2)	31
Tercera Sección Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización (Requisito 5.3)	31
Capítulo VI Planificación (Requisito 6)	32
Primera Sección Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades (Requisito 6.1)	32
Segunda Sección Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos (Requisito 6.2)	33

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 6 de 58

	Página
- Subsección (A) Objetivos de la Calidad (Requisito 6.2.1).....	33
- Subsección (B) Planificación para Lograr los Objetivos (Requisito 6.2.2)	34
Tercera Sección Planificación de los Cambios (Requisito 6.3).....	35
Capítulo VII Apoyo (Requisito 7)	36
Primera Sección Recursos (Requisito 7.1)	36
- Subsección (A) Generalidades (Requisito 7.1.1).....	37
- Subsección (B) Personas (Requisito 7.1.2).....	37
- Subsección (C) Infraestructura (Requisito 7.1.3)	37
- Subsección (D) Ambiente para la Operación de los Procesos (Requisito 7.1.4).....	38
- Subsección (E) Recursos de Seguimiento y Medición (Requisito 7.1.5)	38

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 7 de 58

	Página
- Subsección (F) Conocimientos de la Organización (Requisito 7.1.6) ...	38
Segunda Sección Competencia (Requisito 7.2)	39
Tercera Sección Toma de Conciencia (Requisito 7.3).....	39
Cuarta Sección Comunicación (Requisito 7.4).....	40
Quinta Sección Información Documentada (Requisito 7.5)	40
- Subsección (A) Generalidades (Requisito 7.5.1)	41
- Subsección (B) Creación y Actualización (Requisito 7.5.2)	41
- Subsección (C) Control de la Información Documentada (Requisito 7.5.3)	42
Capítulo VIII Operación (Requisito 8)	43
Primera Sección Planificación y Control Operacional (Requisito 8.1)	43
Segunda Sección Requisitos para los Productos y Servicios (Requisitos 8.2).	43

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 8 de 58

	Página
- Subsección (A) Comunicación con la o el Cliente (Requisito 8.2.1)	44
- Subsección (B) Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2.2).....	44
- Subsección (C) Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2.3).....	45
- Subsección (D) Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2.4).....	45
Tercera Sección Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios (Requisito 8.3)	46
- Subsección (A) Generalidades (Requisito 8.3.1).....	46
- Subsección (B) Planificación del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.2)	46
- Subsección (C) Entradas para el Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.3)	46
- Subsección (D) Controles de Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.4)	47

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 9 de 58

	Página
- Subsección (E) Salidas del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.5).....	47
- Subsección (F) Cambios del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.6)	47
Cuarta Sección Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente (Requisito 8.4).....	48
- Subsección (A) Generalidades (Requisito 8.4.1)	48
- Subsección (B) Tipo y Alcance del Control (Requisito 8.4.2).....	48
- Subsección (C) Información para las y los Proveedores Externos (Requisito 8.4.3).....	48
Quinta Sección Producción y Provisión del Servicio (Requisito 8.5).....	49
- Subsección (A) Control de la Producción y de la Provisión del Servicio (Requisito 8.5.1)	49
- Subsección (B) Identificación y Trazabilidad (Requisito 8.5.2)	49
- Subsección (C) Propiedad Pertenciente a las y los Clientes o personal de Proveedores Externos (Requisito 8.5.3) ..	50

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 10 de 58

	Página
- Subsección (D) Preservación (Requisito 8.5.4)	50
- Subsección (E) Actividades Posteriores a la Entrega (Requisito 8.5.5)	50
- Subsección (F) Control de los Cambios (Requisito 8.5.6)	51
Sexta Sección Liberación de los Productos y Servicios (Requisito 8.6)	51
Séptima Sección Control de las Salidas no Conformes (Requisito 8.7)	51
Capítulo IX Evaluación del Desempeño (Requisito 9)	52
Primera Sección Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación (Requisito 9.1)	52
- Subsección (A) Generalidades (Requisito 9.1.1)	52
- Subsección (B) Satisfacción de la o el Cliente (Requisito 9.1.2)	52
- Subsección (C) Análisis y Evaluación (Requisito 9.1.3).....	53
Segunda Sección Auditoría Interna (Requisito 9.2).....	54

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 11 de 58

	Página
Tercera Sección	
Revisión por la Dirección (Requisito 9.3)	54
- Subsección (A)	
Generalidades (Requisito 9.3.1)	55
- Subsección (B)	
Entradas de la Revisión por la Dirección (Requisito 9.3.2)	55
- Subsección (C)	
Salidas de la Revisión por la Dirección (Requisito 9.3.3)	56
Capítulo X	
Mejora (Requisito 10)	57
Primera Sección	
Generalidades (Requisito 10.1)	57
Segunda Sección	
No Conformidad y Acción Correctiva (Requisito 10.2).....	57
Tercera Sección	
Mejora Continua (Requisito 10.3)	58

 SEDENA SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 12 de 58

Introducción

El presente documento tiene el propósito de establecer la estructura del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos.

Este sistema, comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

Se encuentra estructurado con base en la Norma Internacional ISO 9001 y su equivalente en la Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC.

De igual manera, se constituye con una descripción general de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, mencionando la misión y visión de la misma, define cuáles son sus requerimientos, de igual forma establece los criterios señalados en la Norma, como son: liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora del sistema.

En este manual se adopta un modelo basado en procesos para el desarrollo, implementación y mejora de la eficacia del S.G.C., para aumentar la satisfacción de la persona u organismo que funja como cliente/usuario, aplicando a todos los procesos la metodología para la mejora continua de “Planificar-Hacer-Verificar-Actuar” (PHVA).

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 13 de 58

Marco Referencial

En el año de 1867, la Secretaría de Guerra y Marina, actualizó su orgánica, quedando establecido el Departamento de Estado Mayor, con cuatro secciones.

Es hasta el año de 1959, cuando la Sección Cuarta del Estado Mayor de la Secretaría de la Defensa Nacional, queda integrada por: Jefatura, Subjefatura, Sección de Planes e Investigaciones, Sección de Desarrollo; Subsección de Operaciones Logísticas, Actividades Administrativas y Grupo de Control del Comercio y Portación de Armas de Fuego y sus Municiones, así como del Comercio, Uso o Consumo de Explosivos por Personas o Negociaciones.

En decreto de 4 de octubre de 1960, publicado en el Diario Oficial de la Federación del día 16 de diciembre del mismo año, en su artículo segundo, el Grupo de Control del Comercio y Portación de Armas de Fuego y sus Municiones, así como del Comercio, Uso o Consumo de Explosivos por Personas o Negociaciones, cesa como tal, y pasa su revista de entrada como: Sección Sexta (Armas y Explosivos).

El 22 de mayo de 1974, en acuerdo número 32013, se ordena que con fecha 1/o. de junio del mismo año, la Sección Sexta del Estado Mayor de la Secretaría de la Defensa Nacional, cause baja como tal y con la misma fecha pase su revista de entrada como Departamento del Registro Federal de Armas de Fuego y Explosivos, de conformidad con el Reglamento Interior de la Secretaría de la Defensa Nacional.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 14 de 58

En acuerdo número 17481 de fecha 15 de junio de 1982, se ordena que con fecha 16 de junio del propio año, el Departamento del Registro Federal de Armas de Fuego y Explosivos, pase revista de cese como tal y con la misma fecha pase su revista de entrada como Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Explosivos.

Con fecha 2 de septiembre de 1992, cesa como Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Explosivos y con la misma fecha pasa revista de entrada como Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, según acuerdo número 41355 de fecha 22 de septiembre de 1992.

Actualmente la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, lleva a cabo el control de las armas de fuego a nivel federal, mediante el Sistema para el Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos (SI.R.F.A.F.C.E.).

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 15 de 58

Misión de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos

Es la responsable de vigilar y controlar las actividades y operaciones que se realicen con armas de fuego, en toda la República Mexicana, a través de la expedición de la hoja de manifestación del registro de armas, a cuyas clausulas se sujetaran las personas físicas, que lo soliciten.

Visión de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos

Llevar a cabo el control de armas de fuego a nivel federal, brindando confianza a la ciudadanía, mediante una respuesta oportuna y veraz, así como un trato respetuoso y amable.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 16 de 58

Capítulo I

Objeto

1. El objeto del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.), de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, es contar con una guía para planificar, implementar y controlar la calidad de los servicios que presta este organismo administrativo.

Primera Sección

Alcance

2. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, tiene permanentemente en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios que proporciona, asimismo tiene la capacidad de cumplir con los requisitos de la o del cliente; así como la aplicación de los preceptos legales y reglamentarios, determinando la verificación y otras actividades necesarias para asegurarse de que se cumplen con los requisitos.

 SEDENA SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	

Segunda Sección

Exclusiones

3. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, se excluyen por no ser aplicables los siguientes requisitos:

A. 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición: ya que dentro del S.G.C. no se ocupa equipo de seguimiento y medición.

B. 8.3 Diseño y desarrollo de los servicios: en virtud de que en el S.G.C. no hay actividades de diseño y desarrollo en la expedición de la hoja de manifestación del registro de un arma de fuego, toda vez que para la formulación de esta, se siguen los lineamientos establecidos en las leyes y reglamentos aplicables en la materia.

C. 8.3.1 Generalidades, se excluye porque en el S.G.C. no hay actividades de diseño y desarrollo.

D. 8.3.2 Planificación del Diseño y Desarrollo, se excluye en razón de que en el S.G.C. no existen actividades de diseño y desarrollo.

E. 8.3.3. Entradas para el Diseño y Desarrollo, se excluye del S.G.C. por no haber actividades de diseño y desarrollo.

F. 8.3.4 Controles de Diseño y Desarrollo, se excluye del S.G.C. por la falta de actividades de diseño y desarrollo.

G. 8.3.5. Salidas del Diseño y Desarrollo, se excluye del S.G.C. por no realizarse actividades de diseño y desarrollo.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 18 de 58

H. 8.3.6. Cambios del Diseño y Desarrollo, se excluye del S.G.C. por no materializarse actividades de diseño y desarrollo.

I. 8.5.4 Preservación: en virtud de que únicamente se llevan a cabo controles documentales.

J. 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega: toda vez que al hacer la entrega de la hoja de manifestación del registro de armas de fuego, se concluye con el cumplimiento de los requisitos de la o del peticionario.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 19 de 58

Capítulo II

Referencias Normativas

4. Las referencias que a continuación se enlistan son documentos legales indispensables para la aplicación del presente manual:

A. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

B. Leyes:

a. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.

b. Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

c. Ley Orgánica del Ejército y Fuerza Aérea Mexicanos.

d. Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos.

C. Reglamentos:

a. Reglamento Interior de la Secretaría de la Defensa Nacional.

b. Reglamento de la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 20 de 58

D. Planes y Programas:

- a. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
- b. Programa Sectorial de Defensa Nacional 2013-2018.

E. Normas.

- a. Norma ISO 9000:2005 (Fundamentos y Vocabulario).
- b. Norma ISO 9001:2008 (Requisitos).
- c. Norma ISO 19011:2011 (Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión).

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 21 de 58

Capítulo III

Términos y Abreviaturas

Primera Sección

Términos

5. Cliente: Persona física que recibe o hace uso de algún servicio. En este caso aplica a una o un peticionario.

6. Manual de la Calidad: Documento que especifica el Sistema de Gestión de la Calidad de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos.

7. Organización: Se refiere a la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos.

8. Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

9. Proceso de Administración de Riesgos Institucionales: Proceso sistematizado que analiza los recursos humanos, materiales, financieros, procesos y procedimientos; así como, capacidad tecnológica, para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (F.O.D.A.), que contribuyan al cumplimiento o que pudieran llegar a obstaculizar la consecución de los objetivos y metas del organismo.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	

10. Producto y/o Servicio: Se refiere a la hoja de manifestación del registro del arma de fuego.

11. Proveedor: Institución o persona que proporciona un producto o servicio.

12. Registros: Son los documentos que exige la Norma Internacional ISO 9001:2008 y describen las acciones que se realizan para el control y funcionamiento del sistema.

13. Responsable del Proceso: persona responsable del desarrollo y operación que son parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

14. Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.): Procesos que integran el alcance de la certificación.

Segunda Sección

Abreviaturas

15. A.R.I.: Proceso de Administración de Riesgos Institucionales.

16. F.O.D.A.: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

17. ISO: Norma Internacional.

18. I.S.S.F.A.M.: Instituto de Seguridad Social para las Fuerzas Armadas Mexicanas.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 23 de 58

19. NMX: Norma Mexicana.

20. P.T.A.R.: Programa de Trabajo de Administración de Riesgos.

21. S.G.C.: Sistema de Gestión de la Calidad.

22. S.I.R.F.A.C.E.: Sistema Informático del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos.

23. SEDENA.: Secretaría de la Defensa Nacional.

NOTA: Los términos y abreviaturas son de conformidad a la norma ISO 9001 o su equivalente nacional NMX-CC-9001-IMNC, en su versión vigente y aplicable; así como aquellos de la organización.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 24 de 58

Capítulo IV

Contexto de la Organización (Requisito 4)

24. Para el S.G.C. el contexto de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, identifica las situaciones internas y externas que permitan implementar acciones para garantizar el cumplimiento de su misión y visión planteadas.

Primera Sección

Conocimiento de la Organización y de su Contexto (Requisito 4.1)

25. El modelo de gestión establece dentro del contexto de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, la determinación de los factores internos y externos que afecten al S.G.C., para lo cual la Dirección General elabora anualmente un Diagnóstico Organizacional, el cual contempla las políticas y disposiciones, la filosofía organizacional, el análisis de los factores, el diagnóstico de la situación actual, análisis F.O.D.A. para definir cuáles son sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que impactan positiva o negativamente para lograr los resultados previstos, concluyendo con los objetivos estratégicos, metas, estrategias y líneas de acción; así como los indicadores correspondientes.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 25 de 58

26. Así mismo, se realiza un proceso de Administración de Riesgos Institucionales (A.R.I.), el cual consta de: una matriz y un mapa de riesgos, así como un programa de trabajo y reportes de avance trimestral y anual de comportamiento de riesgos; dicha metodología consiste en un proceso sistemático para establecer el contexto y poder identificar, analizar, evaluar, atender, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, mediante el análisis de los factores que pueden provocarlos.

27. Consecuentemente, la metodología de administración de riesgos permite definir las estrategias y acciones que permiten controlarlos y asegurar el logro de los objetivos y metas establecidos en el organismo de una forma razonable.

Segunda Sección

Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas (Requisito 4.2)

28. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, para estar en condiciones de cumplir con lo establecido en el S.G.C., es necesario que se comprendan las necesidades y expectativas de cada una de las partes interesadas, en este caso lo conforman: las o los peticionarios, la Secretaria de la Defensa Nacional y el propio personal de esta Dirección General.

A. Persona peticionaria que su arma de fuego quede manifestada en el Registro Federal de Armas de Fuego, mediante una respuesta oportuna y veraz, así como un trato respetuoso y amable.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 26 de 58

B. Secretaría de la Defensa Nacional. Tener el control de las armas de fuego a nivel federal, así como el cumplimiento de las normas vigentes.

C. Las o los trabajadores. Buen ambiente de trabajo y el reconocimiento por el desempeño de sus funciones.

Tercera Sección

Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (Requisito 4.3)

29. Para el presente S.G.C., el alcance y la aplicabilidad, quedaron definidas en el Capítulo I.

Cuarta Sección

Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos (Requisito 4.4)

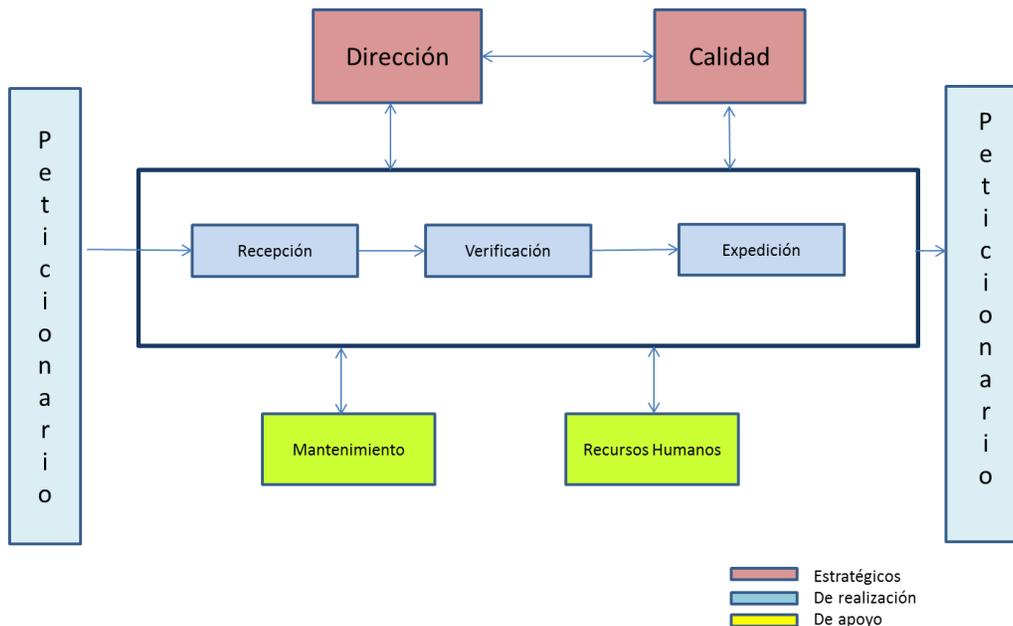
Subsección (A)

Procesos Necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad (Requisito 4.4.1)

30. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, establece, implementa y mantiene un S.G.C. a base de procesos, conforme a los requisitos a la norma internacional, determinando la secuencia e interacción de los citados procesos; asignando responsabilidades y autoridad, con el fin de abordar riesgos y oportunidades y poder evaluar el desempeño para el lograr los resultados previstos y mejorar los procesos del S.G.C.

Como se describe mediante la presente gráfica.

Mapa de Procesos.



 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 28 de 58

Subsección (B)

Información Documentada de la Organización (Requisito 4.4.2)

31. El S.G.C. establece los métodos y criterios para la operación y el control de los procesos arriba señalados, así como los recursos e información necesarios, que se declaran en la ficha de procesos de cada uno de ellos, mismos que contienen la información documentada.

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	

Capítulo V

Liderazgo (Requisito 5)

Primera Sección

Liderazgo y Compromiso (Requisito 5.1)

32. El ejercicio del liderazgo es una función sustantiva de esta Dirección General y que se impulsa a través de la cadena de mando, con el fin de guiar y desarrollar las actividades propias del organismo, optimizando los recursos humanos, materiales, económicos y tiempo, así como las tecnologías de la información y comunicación.

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 5.1.1)

33. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, demuestra su liderazgo fomentándose a través de la cadena de mando, las acciones indicadas en el Reglamento Interior de la Secretaría de la Defensa Nacional, así como en las leyes y reglamentos.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 30 de 58

Subsección (B)

Enfoque a la o él Cliente (Requisito 5.1.2)

34. El S.G.C. de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, comprende los requisitos de la persona peticionaria, comprometiéndose a cumplirlos con calidad y calidez, apegándose a los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

Segunda Sección

Política (Requisito 5.2)

35. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de explosivos, establece e implementa una política de la calidad apropiada al propósito y contexto, para apoyar su dirección estratégica; siendo además marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad y que incluye el compromiso de mejora continua del S.G.C.

Subsección (A)

Establecimiento de la Política de la Calidad (Requisito 5.2.1)

36. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, ha emitido la política de la calidad con el propósito de orientar las actividades del personal que labora en la dirección hacia el cumplimiento:

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 31 de 58

Contribuir en la calidad del control de armas de fuego a nivel federal, gestionando los recursos humanos, materiales y tecnológicos de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, coadyuvando al control de las operaciones que se realicen con armas de fuego, conforme a los requisitos legales y reglamentarios, brindando confianza a la ciudadanía, mediante una respuesta oportuna y veraz, así como un trato respetuoso y amable.

Subsección (B)

Comunicación de la Política de la Calidad (Requisito 5.2.2)

37. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, comunica al personal de esta dirección la política de la calidad, a través de la orden particular, contacto directo mediante pláticas y colocación de poster en las áreas públicas y de trabajo.

38. Esta política de la calidad se encuentra documentada y se mantiene disponible para cualquier persona que se interese en ella.

Tercera Sección

Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización (Requisito 5.3)

39. La autoridad y responsabilidad, para los puestos se encuentran definidas en el Manual de Organización y Funcionamiento de esta Dirección General y complementados en el manual de procedimientos de la propia dirección y matriz de puestos.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 32 de 58

Capítulo VI

Planificación (Requisito 6)

40. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, considerando las conclusiones del diagnóstico organizacional anual y de los reportes de avance de seguimiento trimestral y anual del proceso del A.R.I., la dirección y quienes integran el S.G.C. planifican las acciones para lograr los resultados previstos en el producto final, previendo reducir los riesgos identificados y aprovechar las oportunidades.

Primera Sección

Acciones para Abordar Riesgos y Oportunidades (Requisito 6.1)

41. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, para planificar el S.G.C., considero las cuestiones indicadas en la primera y segunda secciones del capítulo IV, para determinar los riesgos y oportunidades.

A. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, ha detectado el siguiente riesgo: armas registradas irregularmente, adoptándose las acciones contenidas en el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (P.T.A.R.):

B. Para reducir y controlar el citado riesgo, la dirección adopta las siguientes acciones:

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 33 de 58

a. Supervisión al personal que labora en el Módulo del Registro de Armas de Fuego.

b. Capacitación sobre la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

c. Capacitación al personal en materias del Código de Conducta de las y los Servidores Públicos de la SEDENA, valores y virtudes militares, Ley Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos y su Reglamento.

Segunda Sección

Objetivos de la Calidad y Planificación para Lograrlos (Requisito 6.2)

42. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, establece objetivos de la calidad en base a las funciones y a los procesos que interactúan dentro del S.G.C.

Subsección (A)

Objetivos de la Calidad (Requisito 6.2.1)

43. Se tiene como objetivo llevar a cabo el control de las armas de fuego a nivel federal, a través del registro de armas de fuego en el S.I.R.F.A.C.E., cumpliendo con los requisitos de la o del peticionario, brindando confianza a la ciudadanía mediante una respuesta oportuna y veraz, así como un trato respetuoso y amable, expidiendo las manifestaciones de registro de armas de fuego dentro del tiempo establecido.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 34 de 58

44. La política de la calidad emanada por la dirección, establece los siguientes objetivos de la calidad:

A. El control de las armas de fuego.

B. Otorgar la manifestación del registro del arma de fuego dentro de las 24 horas a su petición.

C. Alcanzar el 95% de los servicios conformes proporcionados.

45. Los objetivos se especifican en la matriz de objetivos, los cuales describen las acciones, recursos, responsables del seguimiento, la frecuencia de medición y los indicadores de medición, que son comunicados a cada integrante de la organización, para ser alcanzados, actualizados y/o modificados y para lograr la pertinencia entre los requisitos de las personas peticionarias y el servicio otorgado.

Subsección (B)

Planificación para Lograr los Objetivos (Requisito 6.2.2)

46. El S.G.C. planifica el logro de los objetivos en la matriz de objetivos contenido en este manual.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 35 de 58

Tercera Sección

Planificación de los Cambios (Requisito 6.3)

47. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, tomando en cuenta la evaluación de los resultados de los objetivos de la calidad, determinará la necesidad de cambios en el S.G.C.

48. Para planificar estos cambios, se debe considerar el propósito y sus consecuencias, así como la disponibilidad de recursos, sin perder de vista la integridad del propio sistema, lo cual afecta la reasignación de responsabilidades y autoridades.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 36 de 58

Capítulo VII

Apoyo (Requisito 7)

49. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, considera las capacidades y limitaciones de los recursos con que cuenta, para el buen funcionamiento del S.G.C.

Primera Sección

Recursos (Requisito 7.1)

50. Estos se proporcionan de acuerdo al presupuesto asignado a la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, asegurándose la operación y mantenimiento del S.G.C., siendo los siguientes:

- A. Financieros.
- B. Humanos.
- C. Materiales.
- D. Tecnologías de información y comunicación.
- E. Tecnológicos.
- F. Tiempo.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 37 de 58

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 7.1.1)

51. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, determina la cantidad y tipos de recursos que requiere para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del S.G.C.

Subsección (B)

Personas (Requisito 7.1.2)

52. El personal que integra el S.G.C. es el indicado en la planilla orgánica de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, el cual es consciente de la importancia de sus actividades y conoce sus responsabilidades dentro de los procesos.

Subsección (C)

Infraestructura (Requisito 7.1.3)

53. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, cuenta con inmuebles, muebles, equipos de medios informáticos y de comunicación, necesarios para la operación de los procesos de S.G.C.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 38 de 58

Subsección (D)

Ambiente para la Operación de los Procesos (Requisito 7.1.4)

54. Dentro del S.G.C. se ha determinado como ambiente de trabajo el normal de oficina; (iluminado, organizado, limpio y ventilado), éste se identifica en las respectivas fichas de proceso y se gestiona para su mantenimiento por el personal responsable del proceso.

Subsección (E)

Recursos de Seguimiento y Medición (Requisito 7.1.5)

55. Se excluye de conformidad con lo establecido en el subpárrafo A, párrafo 4, Segunda Sección, Capítulo I.

Subsección (F)

Conocimientos de la Organización (Requisito 7.1.6)

56. Los conocimientos de la Dirección del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, se encuentran plasmados en los diferentes manuales, como: el Manual de Organización y Funcionamiento, Manual de Procedimientos, Manual de Archivo, entre otros.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	

57. Cuando hay cambios o se requieren adquirir nuevos conocimientos, se realiza la capacitación y actualización necesaria.

Segunda Sección

Competencia (Requisito 7.2)

58. La competencia de las personas que integran los procesos en el S.G.C., de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, se describen en la planilla orgánica y en la matriz de puestos, asegurando que son competentes en su desempeño, basándose en la educación, formación y experiencias propias. Cuando se requiere se toman acciones para adquirir la experiencia necesaria mediante programas de capacitación y/o especialización, tutoría, reasignación de personas o contratación.

59. Manteniéndose bajo resguardo la evidencia documentada de la competencia.

Tercera Sección

Toma de Conciencia (Requisito 7.3)

60. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, mantiene en el personal la importancia de la política de la calidad, así como de su participación en la eficacia del S.G.C.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 40 de 58

61. El personal que participa en el S.G.C. es consciente y responsable de sus actividades conforme a lo plasmado en las fichas de procesos

62. Se adoptan medidas disciplinarias sobre las acciones de incumplimiento, que es manifestada por falta de compromiso con el S.G.C.

Cuarta Sección

Comunicación (Requisito 7.4)

63. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, una vez autorizada la política de la calidad, ésta es comunicada por la dirección, mediante la lectura de disposiciones diaria en la orden particular, pláticas, medios electrónicos, telefónicos o expedición de documentos al personal que se encarga del S.G.C.

Quinta Sección

Información Documentada (Requisito 7.5)

64. La información documentada es la requerida por la norma internacional y aquella que la organización considere pertinente para el buen funcionamiento de la S.G.C.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 41 de 58

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 7.5.1)

65. El S.G.C. de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, consta de la siguiente documentación obligatoria: manual de la calidad y los declarados en la fichas de procesos, matriz de puestos, objetivos, matriz de riesgos, control de documentos y registros, además de los que la organización determinó como complementarios siendo los siguientes: diagnóstico organizacional y proceso de administración de riesgos institucionales.

Subsección (B)

Creación y Actualización (Requisito 7.5.2)

66. Para crear y actualizar la documentación del S.G.C., se sigue lo establecido en el procedimiento de “control de documentos y registros”.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 42 de 58

Subsección (C)

Control de la Información Documentada (Requisito 7.5.3)

67. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, cuenta con un sistema de control de la información documentada, acorde a las necesidades de esta dirección, la cual se apega también normatividad archivística militar.

68. El control de registros de las armas de fuego, deben estar disponible para su consulta en el lugar y en el horario que el personal autorizado lo requiera, considerando la protección de la información en caso de confidencialidad, así como evitar su pérdida.

69. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, controla la información documentada mediante el almacenamiento, presentación, distribución, así como conservación y distribución del contenido, atendiendo a la normatividad archivística y clasificación de confidencialidad pertinente, considerando que dicha información debe ser conservada como evidencia documental.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	

Capítulo VIII

Operación (Requisito 8)

70. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, establece un marco de referencia para planificar, ejecutar, realizar el seguimiento y mejorar el desempeño de las actividades de la gestión de la calidad.

Primera Sección

Planificación y Control Operacional (Requisito 8.1)

71. El S.G.C. de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, manifiesta la planificación y control de los procesos en las respectivas fichas del proceso, con el fin de cumplir con los requisitos de los servicios.

Segunda Sección

Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2)

72. El S.G.C., establece las necesidades y expectativas de los clientes que pueden ser implícitas u obligatorias y deben ser cubiertas para el logro de los resultados establecidos y alcanzar la satisfacción de las o los peticionarios.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 44 de 58

Subsección (A)

Comunicación con la o el Cliente (Requisito 8.2.1)

73. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, mantiene una eficiente comunicación con las personas peticionarias, a fin de realizar una retroalimentación de la información relativa a los servicios y quejas.

Subsección (B)

Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2.2)

74. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, establece los requisitos de los servicios que se van a ofrecer a la ciudadanía como lo establece la ficha de procesos, considerando los requisitos legales, reglamentarios y organizacionales, que aplican antes de proporcionar el servicio.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 45 de 58

Subsección (C)

Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2.3)

75. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, supervisa que se cumplan con las características de los servicios que se le proporcionan a las o los petitionarios, de conformidad con lo establecido en la Ley de la materia.

76. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, debe asegurar la capacidad para cumplir con los requisitos de los servicios que se ofrecen al personal peticionario, los cuales están especificados también en las fichas de procesos.

77. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, conserva la información documentada sobre los resultados y/o cambios en los requisitos de los servicios.

Subsección (D)

Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios (Requisito 8.2.4)

78. El sistema define que cuando cambian los requisitos para los servicios deben modificarse las fichas de los procesos y difundir entre el personal interesado los requisitos modificados.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 46 de 58

Tercera Sección

Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios (Requisito 8.3)

79. Se excluye, conforme a lo manifestado en el subpárrafo B, párrafo 4, Segunda Sección, Capítulo I.

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 8.3.1)

80. Se excluye, conforme a lo manifestado en el subpárrafo C, párrafo 4, Segunda Sección, Capítulo I.

Subsección (B)

Planificación del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.2)

81. Se excluye, conforme a lo manifestado en el subpárrafo D, párrafo 4, Segunda Sección, Capítulo I.

Subsección (C)

Entradas para el Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.3)

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 47 de 58

82. Se excluye, conforme a lo manifestado en el subpárrafo E, párrafo 4, Segunda Sección, Capítulo I.

Subsección (D)

Controles de Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.4)

83. Se excluye, conforme a lo manifestado en el subpárrafo F, párrafo 4, Segunda Sección, Capítulo I.

Subsección (E)

Salidas del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.5)

84. Se excluye, conforme a lo manifestado en el subpárrafo G, párrafo 4, Segunda Sección, Capítulo I.

Subsección (F)

Cambios del Diseño y Desarrollo (Requisito 8.3.6)

85. Se excluye, conforme a lo manifestado en el subpárrafo H, párrafo 4, Segunda Sección, Capítulo I.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 48 de 58

Cuarta Sección

Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente (Requisito 8.4)

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 8.4.1)

86. Dentro del S.G.C., no se realizan las compras directamente, estas son efectuadas por un área externa.

Subsección (B)

Tipo y Alcance del Control (Requisito 8.4.2)

87. Solo se verifica que el producto solicitado cumpla con los requisitos.

Subsección (C)

Información para los Proveedores Externos (Requisito 8.4.3)

88. Se excluye ya que dentro del S.G.C., no se realizan compras.

	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 49 de 58

Quinta Sección

Producción y Provisión del Servicio (Requisito 8.5)

89. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, debe prevenir las condiciones controladas para el otorgamiento del servicio.

Subsección (A)

Control de la Producción y de la Provisión del Servicio (Requisito 8.5.1)

90. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, especifica el control en las fichas de procesos.

Subsección (B)

Identificación y Trazabilidad (Requisito 8.5.2)

91. El servicio generado por la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, se identifica a través de un folio de salida, especificado en la hoja de manifestación del registro del arma.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 50 de 58

Subsección (C)

Propiedad Pertenciente a las y los Clientes o personal de Proveedores Externos (Requisito 8.5.3)

92. Dentro del S.G.C. queda bajo resguardo los datos personales de las o los peticionario, de conformidad a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Subsección (D)

Preservación (Requisito 8.5.4)

93. Se excluye, de conformidad con lo establecido en el subpárrafo I, párrafo 4, Segunda Sección, Capítulo I.

Subsección (E)

Actividades Posteriores a la Entrega (Requisito 8.5.5)

94. Se excluye, de conformidad con lo establecido en el subpárrafo J, párrafo 4, Segunda Sección, Capítulo I.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 51 de 58

Subsección (F)

Control de Cambios (Requisito 8.5.6)

95. Cuando se realiza un cambio en los requisitos, se identifica y analiza, en caso de ser procedente se autoriza y comunica a todos los procesos involucrados, a través de esta dirección.

Sexta Sección

Liberación de los Productos y Servicios (Requisito 8.6)

96. El S.G.C., libera el producto cuando se cumplen los requisitos de las personas consideradas como la o él cliente.

Séptima Sección

Control de las Salidas no Conformes (Requisito 8.7)

97. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, cancela el folio de la hoja de manifestación, cuando se elabora de forma errónea, procediendo a elaborar una nueva manifestación de registro de arma.

98. La hoja de manifestación del registro de arma elaborada erróneamente, se captura en el sistema informático y se resguarda.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 52 de 58

Capítulo IX

Evaluación del Desempeño (Requisito 9)

99. El S.G.C. de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, realiza el seguimiento del servicio que proporciona a las personas peticionarias, con el fin de evaluar su desempeño y estar en condiciones de llevar a cabo la planificación para mejora continúa.

Primera Sección

Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación (Requisito 9.1)

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 9.1.1)

100. La medición de los procesos, se encuentra indicada en las fichas de procesos.

Subsección (B)

Satisfacción de la o el Cliente (Requisito 9.1.2)

101. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, mediante el S.G.C. da seguimiento a la satisfacción de las personas peticionarias, a través de buzón de quejas y encuestas, así como en el proceso de entrega del producto se recaba la firma de conformidad.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	

Subsección (C)

Análisis y Evaluación (Requisito 9.1.3)

102. El S.G.C. analiza y evalúa la información obtenida del seguimiento, y dichos resultados se utilizan para reevaluar los siguientes aspectos:

- A. La conformidad de los servicios.
- B. El grado de satisfacción de la o el cliente.
- C. El desempeño y la eficacia del S.G.C.
- D. Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- E. La eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- F. La necesidad de mejoras en el S.G.C.

Segunda Sección

Auditoria Interna (Requisito 9.2)

103. El S.G.C. de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, no cuenta con personal auditor interno, debido a que se requiere de una capacitación específica, por lo que líderes de proceso deben realizar una estrecha supervisión de su respectivo proceso; asimismo, los procesos de dirección y calidad, deberán realizar supervisión constante para garantizar el buen funcionamiento del citado sistema.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 54 de 58

104. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, implementa un programa de supervisión para garantizar el correcto funcionamiento del S.G.C., en tanto se cuente con personal Auditor Interno apropiadamente capacitado y debidamente certificado

Tercera Sección

Revisión por la Dirección (Requisito 9.3)

105. Considerando el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 y el Plan Nacional de Defensa, en la parte que le atañe a la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, se llevara a cabo la planificación y supervisión del S.G.C.

Subsección (A)

Generalidades (Requisito 9.3.1)

106. La dirección revisa el S.G.C., mensualmente, con el fin de asegurar la conveniencia, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica de la organización y de la Secretaría de la Defensa Nacional.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	

Subsección (B)

Entradas de la Revisión por la Dirección (Requisito 9.3.2)

107. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, toma para la revisión, los siguientes elementos.

- 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 S.G.C.
- C. La información sobre el desempeño y la eficacia del S.G.C., incluidas las tendencias relativas a:
 - a. La satisfacción de la o del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - b. El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
 - c. El desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.
 - d. Las no conformidades y acciones correctivas.
 - e. Los resultados de seguimiento y medición.
 - f. Los resultados de las auditorias.
- D. La adecuación de los recursos.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 56 de 58

E. La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

F. Las oportunidades de mejora.

Subsección (C)

Salidas de la Revisión por la Dirección (Requisito 9.3.3)

108. El resultado de la revisión por parte de la dirección, comprende:

- A. Las oportunidades de mejora.
- B. Cualquier necesidad de cambio en el S.G.C.
- C. Las necesidades de recursos.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 57 de 58

Capítulo X

Mejora (Requisito 10)

109. Considerando la evaluación de los servicios proporcionados por la organización, se detectan oportunidades de mejora para incrementar la satisfacción de la o del cliente.

Primera Sección

Generalidades (Requisito 10.1)

110. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, define las acciones de mejora a través de:

- A. Mejorar los servicios para cumplir con los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- B. Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- C. Mejorar el desempeño y la eficacia del S.G.C.

Segunda Sección

No Conformidad y Acción Correctiva (Requisito 10.2)

111. Se consideran informes para evidenciar quejas de las o los peticionarios, debiendo dar contestación oportunamente.

 SEDENA <small>SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL</small>	SECRETARÍA DE LA DEFENSA NACIONAL DIR. GRAL. REG. FED. ARMAS FGO. Y CONTROL DE EXPVOS.		
	Fecha de actualización: Noviembre 2019	Versión: 002	Pág: 58 de 58

112. Para la atención de no conformidades, se aplica el procedimiento de acción correctiva y preventiva.

113. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, conserva la información documentada de acuerdo al procedimiento de las acciones correctivas y preventivas, así como de los procedimientos de control de documentos y registros, considerando la normatividad archivística militar.

Tercera Sección

Mejora Continua (Requisito 10.3)

114. La Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos, debe realizar la mejora continua si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse para el S.G.C. y sus procesos, empleando:

- A. La Política de la Calidad.
- B. Los Objetivos de la Calidad.
- C. Los resultados de la Auditoria.
- D. Análisis de Datos.
- E. Acciones Correctivas y Preventivas.
- F. La Revisión por la Dirección.

Manual de Calidad de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos.

Organismo responsable de elaboración y/o actualización	de la Dirección General del Registro Federal de Armas de Fuego y Control de Explosivos.
Creación	Enero 2017
Revisión en el E.M.D.N.	Octubre 2019
Próxima revisión	2021

Texto alineado a las directivas sobre el uso del lenguaje incluyente y políticas de igualdad de género.