

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>SECCION: 1.0 REVISION: 0 FECHA: AGOSTO 2016 PAGINA: 1 de 2</b>
<b>TITULO: INTRODUCCION</b>		

## 1.1 Desarrollo

El Fondo de Conservación Vial (FOVIAL) fue creado mediante el Decreto Legislativo número 208, de fecha 30 de noviembre del año 2000, publicado en el Diario Oficial número 237, tomo 349, de fecha 18 de diciembre del año 2000, su responsabilidad principal es el mantenimiento de la red vial nacional prioritaria mantenible (Ver sección 2.0 Glosario).

En el plan estratégico del quinquenio 2004 – 2009, el Consejo Directivo del FOVIAL, aprobó la implementación y certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad, como parte integral de la mejora continua de la Institución.

En abril de 2007, después de un proceso de casi tres años de implementación, el FOVIAL certifica su Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la Norma ISO 9001: 2001. En abril del año 2010 se cambia la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad bajo la Norma ISO 9001: 2008, ambas certificaciones estuvieron bajo la responsabilidad de AENOR Centroamérica, S.A. de C.V.

En el año 2015, como parte de la mejora continua, el Consejo Directivo, Dirección Ejecutiva y Comité Operativo del FOVIAL, tomaron la decisión de certificar sus procesos bajo la Norma ISO 9001:2015, para tal efecto fue nombrado un Equipo de Transición que tuvo como responsabilidad la elaboración del manual según la nueva versión de la norma (Edición 2015).

En tal sentido se ha documentado el presente Manual del Sistema de Gestión de la calidad, incorporando los nuevos requisitos que requiere la norma ISO 9001:2015, y contiene en total diez secciones, cuyo objetivo es documentar y operativizar la norma antes mencionada.

En la sección 2.0 se presentan las definiciones de algunos términos utilizados en el presente Manual, asimismo contiene explicaciones de abreviaturas utilizadas.

La sección 3.0 contiene los procesos certificados bajo la Norma ISO 9001: 2015, en los cuales se describe detalladamente y en forma clara todas las actividades que se realizan en el FOVIAL, en cada una de sus unidades organizativas.

El conocimiento de la organización y su contexto y la determinación del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos, se encuentra en la sección 4.0; asimismo, esta sección contiene las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>SECCION: 1.0 REVISION: 0 FECHA: AGOSTO 2016 PAGINA: 2 de 2</b>
<b>TITULO: INTRODUCCION</b>		

El liderazgo y compromiso para el sistema de gestión de la calidad, el enfoque al cliente, la política de la calidad, se describen en la sección 5.0; además, se describen los roles, responsabilidades y autoridades de la alta dirección del FOVIAL.

La sección 6.0 se refiere a la planificación para el sistema de gestión de la calidad, las acciones para tratar los riesgos y las mejoras, los objetivos de la calidad y su planificación para lograrlos.

Los recursos para lograr los objetivos del sistema de gestión de la calidad y cumplir con los requisitos de los clientes, se describen en la sección 7.0, donde se abordan requisitos tales como: recursos de seguimiento y medición, las personas que ejecutan las actividades, la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos para lograr la conformidad del producto y el ambiente para la operación de los procesos.

La sección 8.0 se refiere a la planificación y control de la producción, determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto, diseño y desarrollo del producto, control de los productos y servicios suministrados externamente.

En la sección 9.0 se describe la evaluación del desempeño del sistema de gestión de la calidad, indicando el seguimiento, mediciones y análisis de los datos, tales como, el seguimiento a la satisfacción del cliente, auditoría interna y revisiones por la dirección.

La sección 10.0 trata sobre la mejora continua, describiendo como debe reaccionar la organización ante las no conformidades y como implementar las acciones correctivas; además, describe la forma de como el FOVIAL mejora continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Finalmente, debido al cambio en la estructura de la norma, se ha iniciado en la revisión 0 (cero) de todas las secciones del Manual, adecuando sus secciones en correspondencia con dicha estructura. Además se define un apartado en cada documento que contiene el Historial de Cambios efectuados.

## 1.2 Historial de Cambios

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22/08/2016	0	Se crea este documento

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>SECCION: 2.0 REVISION: 0 FECHA: AGOSTO 2016 PAGINA: 1 de 4</b>
<b>TITULO: GLOSARIO</b>		

## 2.1 Desarrollo

El objetivo de este apartado es definir las abreviaturas y los conceptos utilizados en el presente Manual del Sistema de Gestión de la Calidad del FOVIAL.

## 2.2 Abreviaturas

FOVIAL: Fondo de Conservación Vial

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

km: Kilómetro

MTTO: Mantenimiento

PEI: Plan Estratégico Institucional

PML: Política de Movilidad y Logística

PQD: Plan Quinquenal de Desarrollo

PV: Proyectos Viales

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad

VIA NO PAV: Vía no pavimentada

VIA PAV: Vía pavimentada

## 2.3 Definiciones

Calidad: grado en que un conjunto de características cumplen con los requisitos.

Cliente: Organización o persona interna o externa a la que se le proporciona un producto o servicio.

Consejo Directivo: parte de la estructura orgánica del FOVIAL que constituye la Alta Dirección y que está integrada por el Ministro de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano (Presidente del Consejo Directivo), así como de un representante

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>SECCION: 2.0 REVISION: 0 FECHA: AGOSTO 2016 PAGINA: 2 de 4</b>
<b>TITULO: GLOSARIO</b>		

del Ministerio de Economía, tres del sector no gubernamental y dos representantes de los usuarios nombrados por el Presidente de la República.

**Comité Operativo:** parte de la estructura orgánica del FOVIAL que constituye a los encargados de área (Gerentes y Jefes), presididos por el Director Ejecutivo, quienes tienen la función de la operatividad de los lineamientos que da el Consejo Directivo.

**Comité de Calidad:** lo constituyen los líderes de procesos y sus respectivos gestores de calidad, así como el Auditor Líder, quienes se encargan de la operatividad del Sistema de Gestión de Calidad.

**Contratista:** Organización contratada por FOVIAL para ejecutar las obras en un proyecto vial.

**Documento:** Datos que poseen significado (información) y su medio de soporte.

**Documentos Contractuales:** Los integran las bases de licitación y concurso, el contrato, las fianzas y orden de inicio.

**Grupos de Interés:** organización que tiene una de las siguientes características:

- Organización que la gestión del FOVIAL afecta directamente, pero esta no afecta al FOVIAL;
- Organización que afecta la gestión del FOVIAL pero este no la afecta a dicha organización;
- Organización que se percibe afectada por la gestión del FOVIAL.

**Inversiones Adicionales al Mantenimiento:** proyectos de reconstrucción, rehabilitación o mejoramiento dentro de la Red Vial Nacional Prioritaria Mantenible y de la Red Vial Urbana Prioritaria Mantenible, ya sea con recursos propios o con recursos provenientes de otras fuentes de financiamiento.

**Mantenimiento Periódico:** Es el tratamiento y renovación de la superficie de las vías, en términos de la aplicación de una capa de material o trabajos consistentes en la adición de un material nuevo, modificando en algunos casos la estructura subyacente y aumentando el refuerzo estructural del pavimento.

**Mantenimiento Rutinario:** se refiere a la reparación localizada de pequeños defectos en la calzada y el pavimento; nivelación de superficies sin pavimentar y hombros; el mantenimiento regular del drenaje, los taludes laterales, los bordes, los dispositivos para el control de tránsito y otros elementos accesorios, la limpieza de fajas de derecho de

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>SECCION: 2.0 REVISION: 0 FECHA: AGOSTO 2016 PAGINA: 3 de 4</b>
<b>TITULO: GLOSARIO</b>		

vía y el control de la vegetación; por su naturaleza se aplica dicho mantenimiento una o más veces al año. Es importante indicar que el programa de Micro-empresas ha sido creado para desarrollar actividades estrictamente vinculadas con trabajos del derecho de vía (limpieza de drenajes y fajas del derecho de vía y el control de la vegetación).

**Mantenimiento de los Puentes y Obras de Paso:** Es el conjunto de actividades que es necesario realizar en los puentes y obras de paso, con el objetivo de garantizar la conectividad y transitabilidad en las rutas que corresponden a la Red Vial Nacional Prioritaria Mantenable. Puede consistir en trabajos tanto en la subestructura, superestructura, apoyos y estribos y plataforma de rodamiento, así como también el manejo de las aguas.

**Señalización y Seguridad Vial:** Es el conjunto de actividades que se realizan en las carreteras con el objetivo de minimizar los accidentes, las cuales pueden realizarse en la superficie de rodamiento y hombros o en cualquier parte del derecho de vía; siempre y cuando contribuyan a evitar accidentes y mejorar la transitabilidad e identificación de las vías.

**Matriz:** Conjunto de actividades con el mismo nombre y objetivo.

**Organización:** Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

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

**Procedimiento:** Documento de uso interno que describe la forma específica de realizar una actividad.

**Proveedor:** Organización o persona que proporciona un producto o servicio al FOVIAL.

**Proyecto:** Nombre genérico utilizado para llamar a las obras viales.

**Red vial nacional prioritaria:** Conjunto de carreteras pavimentadas y caminos no pavimentados bajo la competencia del Gobierno Nacional, cuyo propósito fundamental es comunicar adecuadamente a los municipios del país, y a éste con el resto de la región centroamericana.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>SECCION: 2.0 REVISION: 0 FECHA: AGOSTO 2016 PAGINA: 4 de 4</b>
<b>TITULO: GLOSARIO</b>		

Red vial nacional prioritaria mantenible: Es la red vial asignada al FOVIAL para su intervención y que comprende el conjunto de vías de la Red Vial Nacional Prioritaria en buen y regular estado.

Red vial urbana prioritaria mantenible: Conjunto de vías pavimentadas de la Red Vial Urbana, en buen y regular estado, en las cuales los municipios no alcanzan a cubrir las necesidades de Conservación Vial. La determinación de dicha red será realizada periódicamente a partir de estudios técnicos contratados por el FOVIAL, de acuerdo a los criterios de priorización que se desarrollan en el Reglamento de la Ley del Fondo de Conservación Vial.

Registro: Tipo de documento que representa la evidencia objetiva de que se realizó o no una actividad.

Usuario: personas o individuos que transitan o hacen uso de la red vial prioritaria mantenible (nacional y urbana) del país.

#### **2.4 Historial de Cambios.**

FECHA	No. DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
22/08/2016	0	Se crea este documento



**TITULO: COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO**

**4.1. Desarrollo.**

Para determinar el contexto o situaciones externas e internas que puedan afectar el funcionamiento del Fondo de Conservación Vial, esto se realiza durante la preparación del Plan Estratégico Institucional (PEI) cada cinco años, realizando talleres en donde se utiliza la herramienta conocida como FODA, la cual brinda información de situaciones internas y externas. Esta información se analiza y actualiza por lo menos una vez al año para definir la dirección estratégica de la organización. La información de respaldo del análisis y actualización será almacenada en una carpeta en formato digital ubicada en una unidad de red de común acceso.

El plan estratégico del FOVIAL se formula con la participación de la Dirección Ejecutiva, gerentes y jefes de la institución que forman parte de la ejecución de cada uno de los procesos. Además el PEI está alineado con el Sistema de Gestión de Calidad y los planes operativos se definen para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El seguimiento y revisión a las cuestiones internas y externas se realiza anualmente a través de la verificación del cumplimiento de las actividades definidas en el Plan Estratégico, este proceso es coordinado por el personal de la Gerencia de Planificación, quien informa sobre los avances al Comité Operativo y/o Consejo Directivo. El periodo de revisión del PEI está sujeto a los lineamientos definidos por el Consejo Directivo de FOVIAL.

Para el año 2015, ya se cuenta con una Planificación Estratégica aprobada por el Consejo Directivo, que se implementará durante el período 2015-2019; la cual tiene por objetivo la implementación de una serie de proyectos estratégicos orientados a mejorar la gestión organizacional.

Por otro lado, la Presidencia de la República ha elaborado el Plan Quinquenal de Desarrollo (PQD), que sirve de guía para ajustar los planes estratégicos de la institución. A iniciativa de MOP se ha desarrollado una Política de Movilidad y Logística (PML), que sirve como pauta para el planteamiento de metas dentro del Plan Estratégico.



**TITULO: COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO**



Los resultados de un estudio recientemente realizado, indican que la captación de ingresos para cubrir la necesidad de conservación ha permanecido prácticamente estático en el tiempo; y que el número de kilómetros que necesitan ser atendidos se ha incrementado en un 50%; a partir del estudio se deduce que el nivel de mantenimiento proporcionado a la red vial es inferior a lo requerido.

Lo anterior ha provocado que en la actualidad 1,381 kilómetros de la red vial pavimentada (34% del total), se encuentra en mal estado y demandan intervenciones que sobrepasan en más de ocho veces los montos captados anualmente, y que por consiguiente no pueden ser ejecutadas. Esta situación hace que el Fondo de Conservación Vial no cuente con la sostenibilidad financiera que le permita la gestión eficiente de la red vial que tiene bajo su competencia.

### Historial de Cambios

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento



**TÍTULO: COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE  
LAS PARTES INTERESADAS**

#### **4.2 Desarrollo.**

Para determinar las partes interesadas que son pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad, se define un equipo de trabajo en Comité Operativo para analizar y elaborar una propuesta de las partes interesadas. Además, este mismo equipo propone los requisitos de las partes interesadas.

#### **Identificación de partes interesadas.**

Las partes interesadas se seleccionaran tomando como base los criterios de afectación, hacia la parte interesada y viceversa. Aquellas que se vean afectadas y que afecten el sistema de gestión de la calidad, serán consideradas partes interesadas pertinentes. Las organizaciones que se perciban como afectadas serán consideradas como Grupos de Interés. Tanto las partes interesadas como los grupos de intereses, son identificados a través del análisis del entorno, mediante la herramienta FODA.

#### **Partes Interesadas y Grupos de interés.**

##### Partes Interesadas

Las partes interesadas identificadas por la Institución que se consideran pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad son:

- a. Usuarios de la red vial.
- b. Proveedores del servicio de mantenimiento de la red vial.
- c. Personal de la Institución.
- d. Consejo Directivo.

##### Grupos de interés.

Los grupos de interés identificados por la Institución que se consideran importantes para el Sistema de Gestión de la Calidad son:

- a. Gremiales.
- b. Entidades del Estado.
- c. Entidades financieras.
- d. Organismos de Cooperación Internacional.
- e. Sector Académico.



**MANUAL DEL SISTEMA  
DE GESTION DE LA  
CALIDAD**

**CODIGO: 4.2  
REVISION: 0  
FECHA: AGOSTO 2016  
PAGINA: 2 de 2**

**TITULO: COMPRENSION DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE  
LAS PARTES INTERESADAS**

**Seguimiento y revisión de la información**

El seguimiento y revisión de las partes interesadas será realizado utilizando el procedimiento 3.1.7 Seguimiento de Partes Interesadas y el responsable de la parte interesada mantendrá la información documentada relacionada, además se ha elaborado una matriz para documentar el seguimiento a cada parte interesada.

**Historial de Cambios.**

<b>FECHA</b>	<b>No. DE REVISIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
22/08/2015	0	Se crea este documento



**TITULO: DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE  
GESTION DE LA CALIDAD**

#### **4.3. Desarrollo.**

##### **Cuestiones internas y externas**

Se definen en el apartado 4.1 de este manual.

##### **Requisitos de las partes interesadas**

Se definen en el apartado 4.2 de este manual.

##### **Productos del Sistema de Gestión de Calidad de FOVIAL**

Los productos definidos dentro del Sistema de Gestión de Calidad son:

1. Obras de mantenimiento rutinario de la red vial asignada
2. Obras de mantenimiento periódico de la red vial asignada
3. Obras de Señalización y seguridad vial
4. Obras de mantenimiento de puentes y obras de paso
5. Inversiones Adicionales al Mantenimiento.

##### **Clientes**

Se define como “Cliente” del sistema de Gestión de la Calidad a los usuarios de la red vial.

##### **Requisitos no aplicables al SGC de FOVIAL**

Se excluye el Apartado 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición, aclarando lo siguiente:

El contratista como responsable de la obra física proporciona los equipos necesarios para realizar los ensayos de laboratorio y de campo requeridos para determinar la conformidad del producto.

El FOVIAL contrata los servicios de Supervisión, quien es el encargado de asegurar la validez de los resultados de las mediciones hechas por el Contratista Ejecutor de la obra, durante los ensayos de campo y de Laboratorio, así como en la verificación o calibración de los equipos utilizados por el contratista.

Simultáneamente, la Unidad de Calidad de FOVIAL es la encargada de dar seguimiento al control y aseguramiento de calidad en los proyectos viales.



**MANUAL DEL SISTEMA  
DE GESTION DE LA  
CALIDAD**

**CODIGO: 4.3**  
**REVISION: 0**  
**FECHA: AGOSTO 2016**  
**PAGINA: 2 de 2**

**TITULO: DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE  
GESTION DE LA CALIDAD**

### **Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.

**NOTA: La impresión de este documento no asegura su autorización ni su vigencia. Será responsabilidad del interesado consultar La Carpeta Maestra Electrónica que contiene los documentos vigentes y autorizados.**

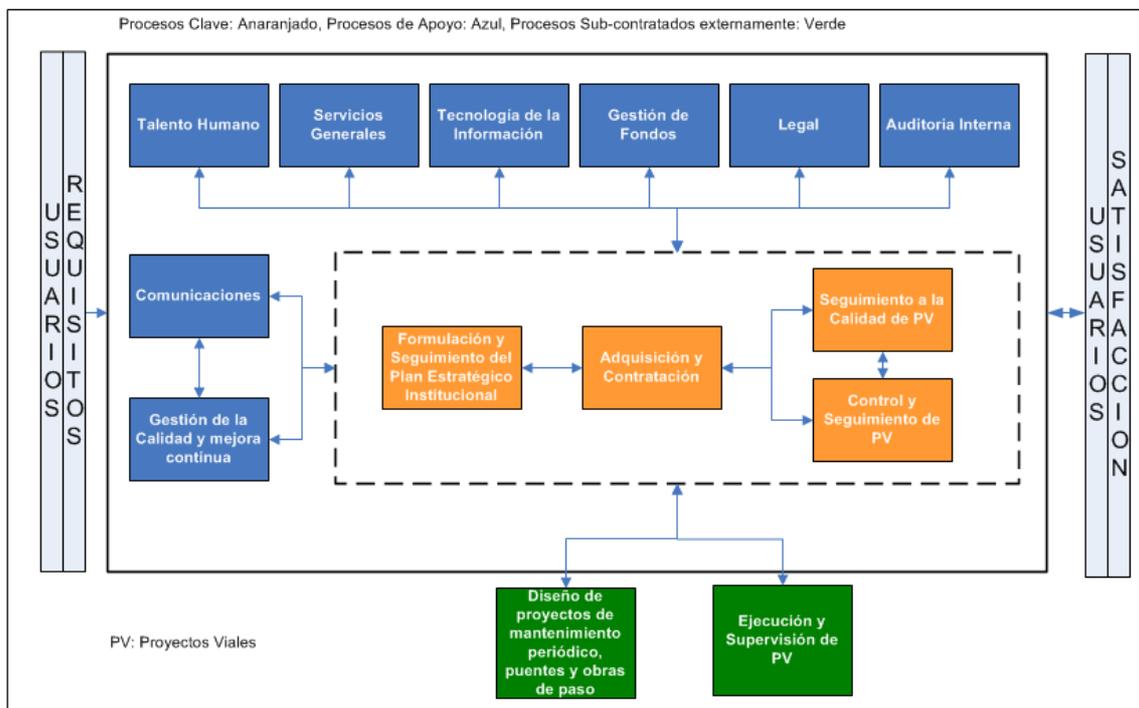


**TITULO: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS**

#### 4.4. Desarrollo.

##### Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos

Los procesos del SGC y su interacción se presentan en el siguiente gráfico:



- Notas: 1. Las flechas representan los sentidos en los que existe flujo de información o insumos.  
2. Los procesos de diseño, supervisión y ejecución de proyectos son contratados por la Organización.  
3. Las líneas discontinuas enmarcan los procesos clave

Los usuarios de la red vial aparecen al inicio interactuando con el sistema cuando manifiesta sus necesidades, y aparecen al final cuando recibe dichos productos o servicios.

Los procesos clave:

- Formulación y Seguimiento del Plan Estratégico Institucional.  
Dentro de las actividades que se desarrollan en este proceso se tienen: seguimiento a la política de inversión anual, administración de diseños de obras viales incluyendo estudios de factibilidad y evaluación técnica, si es aplicable, formulación de proyectos viales, seguimiento al plan estratégico institucional.

**NOTA: La impresión de este documento no asegura su autorización ni su vigencia. Será responsabilidad del interesado consultar La Carpeta Maestra Electrónica que contiene los documentos vigentes y autorizados.**



**TITULO: SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS**

- b. **Adquisición y Contratación.**  
Dentro de las actividades que se realizan en el proceso tenemos: conformación de bases de licitación y términos de referencia, proceso de licitación, evaluación de ofertas, y recomendar adjudicación de contratos.
- c. **Seguimiento a la Calidad de Proyectos Viales**  
En este proceso se definen los lineamientos para la verificación de las actividades para el control y aseguramiento de la calidad de los proyectos viales, con el objeto que se lleven a cabo de acuerdo a lo requerido en los documentos contractuales.
- d. **Control y Seguimiento de Proyectos Viales**  
Las actividades que se realizan en el proceso: seguimiento a los proyectos viales para cumplir con los documentos contractuales, asegurando la correcta ejecución de los contratos desde la orden de inicio hasta la devolución de las garantías de buena obra y buena supervisión.

Se encuentran sobre una misma línea la cual permite transformar insumos en servicios finales brindados al usuario. Por esta razón tales procesos son considerados claves para el sistema.

En la sección 3 del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad se declaran los procesos y procedimientos establecidos en el SGC de FOVIAL. El cumplimiento de los requisitos establecidos está definido en cada uno de los procesos.

Metodología para el seguimiento y mejora de los procesos

- a. Seguimiento en Comité Operativo
- b. Revisiones propias de los Líderes de cada proceso
- c. Auditorías Internas
- d. Revisiones por la Dirección
- e. Auditoría Externas de Calidad.

Los procesos y procedimientos se podrán desarrollar utilizando diagramas de flujo o secuencia de actividades (texto abierto).

Los riesgos y oportunidades se abordan en la sección 6.1 de este manual.



**MANUAL DEL SISTEMA  
DE GESTION DE LA  
CALIDAD**

**CODIGO: 4.4**  
**REVISION: 0**  
**FECHA: AGOSTO 2016**  
**PAGINA: 3 de 3**

**TITULO: SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS**

**Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.

**NOTA: La impresión de este documento no asegura su autorización ni su vigencia. Será responsabilidad del interesado consultar La Carpeta Maestra Electrónica que contiene los documentos vigentes y autorizados.**



## **TITULO: LIDERAZGO Y COMPROMISO**

### **5.1. Desarrollo.**

#### **5.1.1 Liderazgo y Compromiso para el Sistema de Gestión de la Calidad.**

El Consejo Directivo del FOVIAL es el responsable de establecer las estrategias, políticas y programas, además de controlar el funcionamiento general de la institución y verificar su conformidad con los planes, así como también aprobar los procesos técnicos y administrativos.

El Consejo Directivo es liderado por un presidente, quien preside las sesiones de dicho Consejo y le corresponde suscribir los contratos celebrados por el FOVIAL.

En FOVIAL se evidencia el liderazgo y compromiso de la Dirección Ejecutiva, con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y de la mejora continua, de la siguiente manera:

- a. Asumiendo la Responsabilidad del Sistema de Gestión de Calidad a través de las Revisiones por la Dirección, Auditorias, Memoria de Labores y los informes a las partes interesadas.
- b. Estableciendo y revisando periódicamente la política de la calidad (ver sección 5.2 de este manual) y los objetivos de la calidad (ver sección 6.2 de este manual), derivados directamente de los análisis de entorno asociados a la planificación estratégica y planes de desarrollo quinquenal.
- c. Incorporando los requisitos de las partes interesadas, normativa técnica y legal aplicable para todos los procesos de la organización (ver sección 3 de este manual).
- d. Participando en el diseño y aprobación de los procesos y la metodología aplicada para la Identificación, Evaluación y Gestión de Riesgos (ver sección 3 de este manual)
- e. Gestionando los recursos financieros, humanos y materiales requeridos por la institución (Actas de Revisión por la Dirección y Plan anual de compras).
- f. Comunicando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y el cumplimiento de sus requisitos a través de seguimiento en el Comité Operativo y en las Revisiones por la Dirección.
- g. Verificando los resultados a través de seguimiento en el Comité Operativo, en las Revisiones por la Dirección y en los Informes de Auditorias de Calidad.



## **TITULO: LIDERAZGO Y COMPROMISO**

- h. Participando y dando los lineamientos en la operatividad del Sistema de Gestión de Calidad en Comité Operativo y en las Revisiones por la Dirección.
- i. Apoyando el desarrollo de Oportunidades y Proyectos de Mejora.
- j. Facilitando los recursos para fortalecer las áreas de infraestructura, recursos humanos, tecnología, entre otras.
- k. Monitoreo y seguimiento objetivo y transparente de los proyectos, recursos y gestión del FOVIAL.
- l. Gestionando capacitación y formación continua del personal.

### **5.1.2. Enfoque al Cliente**

En el FOVIAL se mantiene una comunicación permanente con los usuarios de la red vial asignada, así como con las empresas y micro empresas contratadas para la ejecución y supervisión de los proyectos viales.

La alta dirección del FOVIAL, demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente, asegurando que:

- a. Se realizan estudios de imagen al menos una vez al año, los cuales reflejan los requisitos del cliente, y los que sean aplicables se incluyen en las bases de licitaciones, asegurándose del cumplimiento legal y reglamentario aplicable a través de las verificaciones realizadas por las diferentes áreas organizativas.
- b. Además, se realizan focus groups y reuniones bilaterales con partes interesadas y se mantienen mecanismos de comunicación permanente, tales como redes sociales, FONOVIAL, encuestas en los proyectos y buzón de sugerencias.
- c. Asimismo, se desarrollan proyectos de mejora, orientados a resolver los requerimientos de las partes interesadas en el menor tiempo posible.
- d. Se identifican, evalúan y se da seguimiento a los riesgos y oportunidades por medio de la aplicación del Manual de Riesgos Corporativos de FOVIAL.



**TITULO: LIDERAZGO Y COMPROMISO**

- e. La satisfacción del cliente se obtiene por medio del Estudio de Imagen y se analiza e implementan las acciones aplicables para aumentarla. La metodología utilizada se define en el proceso de Comunicaciones.
- f. Otro mecanismo de comunicación permanente son las mesas consultivas, en donde se tratan varios temas, tales como: Bases de licitaciones, Calificación de empresas, Seguimiento de Proyectos e investigación y desarrollo.

**Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.



**TITULO: POLITICA DE LA CALIDAD**

**5.2. Desarrollo.**

**5.2.1 Política de la calidad**

En el Fondo de Conservación Vial se establece como Política de Calidad la siguiente:

**“EN FOVIAL NOS COMPROMETEMOS A MEJORAR CONTINUAMENTE LOS PROCESOS PARA LA CONSERVACIÓN DE LA RED VIAL ASIGNADA, PROMOVRIENDO EL USO DE TECNOLOGIA AVANZADA, GENERANDO BENEFICIOS A LA POBLACIÓN Y CONTRIBUYENDO AL DESARROLLO SOCIAL Y ECONÓMICO DEL PAÍS”**

**Revisión de la Política de la Calidad.**

El Director Ejecutivo y los demás líderes de proceso revisan la Política de la Calidad durante la Revisión por la Dirección.

**5.2.2 La política de calidad de FOVIAL debe:**

La política de calidad se encuentra disponible en la carpeta maestra electrónica H:\COMITE DE CALIDAD, y en el manual de calidad impreso. Se comunica y se evalúa su comprensión durante la inducción al personal de nuevo ingreso, aplicándose en cada una de las actividades que realiza las diferentes unidades de la organización. Se publica en la página web institucional, cuadros de pared de oficinas centrales y de proveedores de servicios de mantenimiento vial, y en cualquier otro lugar que se considere conveniente.

**Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.



**TITULO: ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACION**

### **5.3. Desarrollo.**

En FOVIAL se establecen los Manuales de Organización y de Descripción de Puestos para definir las responsabilidad, autoridad y los roles del personal, los cuales son aprobados por el Consejo Directivo. Además el Director Ejecutivo, a través de las reuniones del Comité Operativo y Revisiones por la Dirección, asigna las responsabilidades y autoridades a los Líderes de los Procesos para los roles pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.

El Director Ejecutivo asigna responsabilidad y autoridad a los Líderes de los Procesos para:

- a. Asegurar de que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con los requisitos de la Norma Internacional ISO 2001:2015 y el cumplimiento del Manual del Sistema de Gestión de Calidad.
- b. Que los procesos demuestren el resultado previsto por medio de sus correspondientes indicadores, resultados de las auditorias, resultados del estudio de imagen del cliente.
- c. Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño y mejora continua, para lo cual designa un coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad.
- d. Analizar y atender los requisitos aplicables del cliente y proponer las acciones a implementar en las diferentes unidades de la organización.
- e. Asegurar que los cambios implementados se realicen a través de los procedimientos establecidos en el proceso 3.1 Gestión de la Calidad y Mejora Continua, para lo cual designa un coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad como responsable de la integridad de los cambios realizados.
- f. Realizar evaluación del desempeño del personal de acuerdo a su competencia y logros obtenidos.

### **Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.



**TITULO: ACCIONES PARA TRATAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES**

## **6.1. Desarrollo**

**6.1.1** Al planificar el Sistema de Gestión de la Calidad, el FOVIAL considera lo relacionado a las cuestiones internas y externas identificadas en el plan quinquenal, estratégico y operativo, que podrían afectar su capacidad para lograr los resultados previstos (ver planificación del S.G.C. y la Matriz de Riesgos M-3.1-05).

Además se define el proceso 3.3 Formulación y Seguimiento del Plan Estratégico Institucional, el cual establece la metodología para desarrollar y realizar el seguimiento al Plan estratégico institucional.

Con el propósito de definir una metodología para gestionar los riesgos institucionales, se ha elaborado el Manual de Riesgos Corporativos de FOVIAL. En relación con las oportunidades que sea necesario retomar se ha definido el procedimiento 3.1.7 Documentación de Proyectos de mejora, el cual contiene los mecanismos para implementar, desarrollar y realizar seguimiento a las oportunidades de mejora identificadas.

**6.1.2** El FOVIAL planifica las acciones para tratar los riesgos y oportunidades y la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos; además, evalúa la eficacia de estas acciones, a través del seguimiento a las actividades definidas para tratar los riesgos, proyectos de mejora y acciones correctivas (Matriz de Riesgos M-3.1-05, Proyectos de Mejora F-3.1-6, Acciones Correctivas F-3.1-5). Posterior a la implementación de las actividades antes mencionadas se realiza una evaluación para determinar la eficacia de las acciones tomadas.

## **Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.



**TITULO: OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA  
LOGRARLOS**

## **6.2. Desarrollo.**

**6.2.1** En FOVIAL, se elaboran los objetivos de calidad tomando en cuenta la información relacionada con el análisis de entorno desarrollado a partir del Plan Quinquenal, Plan Estratégico Institucional, Política de Calidad, Requerimientos de Partes Interesadas, reuniéndose el Comité de Calidad para estudiar dichos insumos y priorizando los objetivos a desarrollar.

El seguimiento del objetivo de calidad es presentado por el responsable de la implementación en reuniones de Comité Operativo según se requiera, así como también, en las Revisiones por la Dirección.

La divulgación del objetivo de calidad se realiza en el Comité Operativo y luego cada líder de proceso lo comunica al personal a su cargo.

Se declara el formato F-3.1-09 Objetivos de la Calidad, para documentar y aprobar los objetivos a desarrollar.

Dentro de los componentes del objetivo se debe incluir:

- a. Enunciado.
- b. Responsable del Objetivo de Calidad.
- c. Justificación
- d. Actividades a desarrollar
- e. Recursos requeridos
- f. Responsable de la actividad
- g. Fecha de inicio y fin de la actividad
- h. Resultado previsto de la actividad
- i. Ponderación de la actividad

### **Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.



**TITULO: PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS**

### **6.3. Desarrollo.**

El SGC considera el entorno permanente en la planificación nacional, los cambios parten de actualización de diagnósticos, evaluación y variables externas previstas y no previstas.

Los cambios al Sistema de Gestión de Calidad, son identificados por cada Líder de Proceso, y estos son presentados en el Comité Operativo o en las Revisiones por la Dirección. Dichos cambios son analizados en conjunto con la Dirección Ejecutiva, quien aprueba y define los responsables de su implementación.

El FOVIAL considera el propósito y las consecuencias de los cambios propuestos, de tal manera que no se afecte la integridad del sistema y se cuente con los recursos necesarios para su implementación. Cada cambio debe quedar registrado en acta de Consejo Directivo, Comité Operativo o Revisión por la Dirección de acuerdo al nivel de autoridad requerida.

Los cambios al SGC que se derivan del Plan Estratégico Institucional, están identificados y desarrollados dentro del mismo, así como también la metodología de seguimiento e implementación. Dicho Plan contiene los objetivos establecidos dentro del Plan Quinquenal de Desarrollo y se encuentra formado por proyectos estratégicos y actividades estratégicas que se encuentran enlazadas a la misión, visión y valores proyectados por este Fondo; cuyo seguimiento es dado por medio del responsable designado.

Los criterios para determinar la planificación de los cambios al Sistema de Gestión de la Calidad son:

1. Cambios en las normativas aplicables.
2. Cambios en las competencias de la institución.
3. Cambios que afecten el producto.

Además de los criterios anteriores, deberá evaluarse si cualquier cambio a realizar requiere ser planificado, según el impacto en la organización.

### **Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.



**TITULO: RECURSOS**

**7.1. Desarrollo.**

**7.1.1 Generalidades**

En FOVIAL se determinan y proporcionan los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad por medio de los requerimientos que realizan las diferentes unidades organizativas dentro de los procesos de formulación y ejecución presupuestaria correspondientes, los cuales de ser aprobados por las instancias pertinentes, se adquieren y suministran oportunamente, a fin de brindar a nuestros usuarios mejores servicios.

Los procesos de proyectos viales son subcontratados externamente debido a que el Artículo 36 de la ley del FOVIAL menciona que “bajo ningún concepto ejecutará directamente labores de conservación vial”. De esta manera se proporciona la conservación vial a través de contratos con consultores, contratistas y suministrantes.

Dentro de las limitantes que se tienen se encuentra el Artículo 31 de la ley del FOVIAL menciona que los recursos destinados a financiar los gastos operativos y administrativos no pueden superar el 5% de los ingresos corrientes anuales. Además el FOVIAL se apega a las políticas de austeridad emitidas por el Órgano Ejecutivo.

**7.1.2 Personas**

Las necesidades de talento humano para el adecuado funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y sus procesos, son establecidas y solicitadas por cada responsable de unidad organizativa las cuales son aprobadas por el Consejo Directivo.

Con la contratación del Talento Humano necesario, se pretende asegurar el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios (Ver proceso 3.5 Recursos Humanos).

Además, dentro del Plan Estratégico Institucional se considera una área estratégica enfocada al desarrollo del Talento Humano de la institución, con el objetivo que el personal incremente sus competencias, a través de la formación y capacitación.



**TITULO: RECURSOS**

**7.1.3 Infraestructura**

El FOVIAL determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación eficaz de sus procesos, según las peticiones de cada unidad organizativa, las cuales son requeridas en los presupuestos de cada Gerencia o Unidad y en el programa Anual de Compras, los cuales son aprobados por las instancias pertinentes (Consejo Directivo, Director Ejecutivo o Gerente Financiero Administrativo).

Los recursos necesarios de Infraestructura se definen en cada uno de los procesos y procedimientos. Además se cuenta con los procesos 3.6 Tecnología de la Información y 3.9 Servicios Generales, los cuales están enfocados a suministrar los recursos necesarios.

En FOVIAL se realizan esfuerzos permanentes orientados a mejorar la infraestructura continuamente, con el objetivo de que el personal disponga de instalaciones, equipos, servicios, etc. para el desarrollo de sus labores.

**7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos.**

El FOVIAL determina, proporciona y mantiene ambientes de trabajos necesarios y adecuados para desarrollar las operaciones de sus procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios de la siguiente manera:

- a. Garantizando que las diferentes áreas de trabajo se encuentren limpias físicamente, bajo temperaturas ambientales adecuadas, a través de revisiones periódicas en todas las instalaciones. (Ver proceso 3.9 Servicios Generales).
- b. Desarrollar charlas y/o capacitaciones dirigidas al personal, considerando factores sociales y psicológicos, asimismo la Institución contribuye a mantener un ambiente adecuado, brindando prestaciones entre las que podemos mencionar: vacaciones de manera colectiva para el personal en tres periodos en el año, apoyo económico para estudios de postgrado, tiempo compensatorio, seguro médico hospitalario que dentro de su cobertura se encuentran: los tratamientos mentales o nerviosos, stress, accidentes, lentes graduados, perfil ejecutivo, entre otros.. (Ver proceso 3.5 Recursos Humanos)
- c. Además se llevarán a cabo una serie de actividades definidas en el Programa de Gestión de Riesgos Ocupacionales.



## **TITULO: RECURSOS**

Las necesidades de corrección y prevención de los ambientes de trabajo dentro del contexto anteriormente indicado son requeridas por las unidades organizacionales, las cuales de ser aprobados por las instancias pertinentes, se procede a su implementación.

Para lograr el cumplimiento legal relacionado con el ambiente de trabajo, en FOVIAL se han creado los comités de seguridad y salud ocupacional y de eficiencia energética, para apoyar al personal en la aplicación adecuada de la normativa. Adicionalmente delegados del ministerio de trabajo verifican las condiciones relacionadas con la seguridad y salud ocupacional.

### **7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.**

Para la evidencia de la conformidad de la obra física realizada por una empresa Contratista, el FOVIAL requiere el desarrollo de ensayos de campo y de Laboratorio, los cuales están indicados en las Condiciones Técnicas de cada proyecto y deben cumplir los estándares internacionales de referencia AASHTO y/o ASTM.

Las Condiciones Generales de contratación y Condiciones Particulares de cada proyecto, son los documentos contractuales en donde se definen las condiciones que deben cumplir los Laboratorios y los lineamientos para la verificación o calibración de los equipos.

El Plan de Control de Calidad, es un documento contractual en donde se establecen los lineamientos para la trazabilidad y mantenimiento de la información que debe ser documentada como parte del seguimiento y medición en el proyecto.

El FOVIAL contrata los servicios de Supervisión, quien es el encargado de asegurar la validez de los resultados de las mediciones hechas por el Contratista Ejecutor de la obra, durante los ensayos de campo y de Laboratorio, así como en la verificación o calibración de los equipos.

Simultáneamente, la Unidad de Calidad de FOVIAL es la encargada de dar seguimiento al control y aseguramiento de calidad en los proyectos viales. Ver proceso 3.12 Seguimiento a la Calidad de Proyectos Viales. Además los Administradores de red y Auditores de proyectos dan seguimiento al cumplimiento de las especificaciones técnicas.



**TITULO: RECURSOS**

**7.1.6 Conocimientos de la Organización.**

La institución determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos a través de los descriptores de cada puesto, contratando y capacitando al personal idóneo; de esta forma se asegura que el personal posee los conocimientos necesarios. Dichos descriptores de puestos son aprobados por la Dirección Ejecutiva y/o Consejo Directivo. (Ver Manual de Organización y Manual de Descripción de Puestos)

Como parte de la experiencia y conocimientos adquiridos se establecen criterios técnicos en las bases de licitación, los cuales son verificados por el personal calificado con los conocimientos necesarios y aprobados por el Consejo Directivo. El seguimiento y verificación de los criterios técnicos establecidos en las bases es realizado por los Administradores de Red Vial, Personal de la Unidad de Calidad y Auditoría Interna.

Los conocimientos técnicos adquiridos con la experiencia en la gestión de los procesos claves y de apoyo, serán incorporados en una carpeta compartida disponible para todo el personal y será gestionada por el Jefe de la Unidad de Calidad. Dichos conocimientos podrán ser propuestos por todas las Unidades de la Organización.

**Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.
12-01-2017	1	Se actualiza el literal b del apartado 7.1.4 incorporando las actividades establecidas para el adecuado ambiente de trabajo, además de charlas.
04-07-2017	2	Se amplía el conocimiento de la organización (último párrafo apartado 7.1.6) para que se aplicable a todos los procesos y no solamente a los procesos clave.



**TITULO: COMPETENCIA**

**7.2. Competencia.**

En FOVIAL la competencia del personal se determina en los perfiles establecidos para cada uno de los puestos en los Manuales de Organización y de Descripción de Puestos.

Para asegurarse que el personal es competente de acuerdo al perfil establecido, se realizan las evaluaciones previas a la contratación. Además se analiza la brecha del personal anualmente (si hubiese) con respecto al perfil, y se elabora un plan de formación para reducir dicha brecha.

En los casos que el personal cuente con brecha en relación al perfil establecido, se desarrollan las formaciones necesarias y se evalúa la eficacia de las acciones tomadas. Esto se define en el procedimiento 3.5.2 Formación y Capacitación.

La competencia se evidencia en los expedientes del personal, según lo establecido en el proceso 3.5 Recursos Humanos. Además, anualmente se realiza una evaluación del desempeño que integra dos componentes, logros (nivel de cumplimiento de metas) y por competencias (nivel de desarrollo de conductas institucionales).

**Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.



**TITULO: TOMA DE CONCIENCIA**

**7.3. Desarrollo.**

El personal del FOVIAL toma conciencia de la Política y de los Objetivos de la Calidad a través de la Inducción y posterior evaluación al personal de nuevo ingreso, Charlas al personal y en la Revisión por la Dirección. Tal como lo establece el procedimiento 3.5.1 Reclutamiento, Selección y Contratación.

El personal se concientiza de su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, durante las reuniones de cada unidad organizativa y a través de formaciones relacionadas con el tema. Asimismo, en el plan de formación y capacitación se incluyen temas relacionadas con el Sistema de Gestión de Calidad.

Las implicaciones del no cumplimiento con los requisitos del sistema se comunican a través de charlas, reuniones de cada unidad organizativa y en reuniones de Comité Operativo.

**Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.



**TITULO: COMUNICACION**

**7.4. Desarrollo.**

El FOVIAL determina las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad a través del proceso 3.10 Comunicaciones.

Para lograr una comunicación efectiva se prepara un plan anual de la Unidad de Comunicaciones, el cual define todas las tareas a llevar a cabo, incluyendo el estudio de imagen, divulgación de trabajos en ejecución, por medio de redes sociales y pagina web, medios impresos, radio, televisión, conferencias de prensa y visitas técnicas. Además se cuenta con el procedimiento 3.10.4 Seguimiento a Requerimientos de usuarios, el cual define la metodología para atender las solicitudes de los usuarios de la red vial.

Asimismo, la institución cuenta con mecanismos de comunicación interna tales como: carteleras informativas, correos electrónicos, reuniones de trabajo de cada unidad o gerencia, aplicaciones móviles de mensajería, boletín electrónico.

FOVIAL contrata anualmente una agencia de comunicaciones, para desarrollar una estrategia comunicacional, y apoyar a la unidad de comunicaciones.

La información que FOVIAL proporciona está relacionada con los proyectos que se están ejecutando, detallando las actividades que se van a realizar. Los responsables de comunicar de manera oficial información institucional son el Presidente del Consejo Directivo y el Director Ejecutivo, o quien ellos deleguen. La información es proporcionada de manera continua según el plan anual de la unidad de comunicaciones.

La unidad de comunicaciones dará apoyo a los responsables del seguimiento de partes interesadas según se requiera, para determinar los requisitos y el tipo de información solicitada.

**Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.



**TITULO: INFORMACION DOCUMENTADA**

**7.5. Desarrollo.**

**7.5.1. Generalidades**

En el Fondo de Conservación Vial se establece el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual contiene:

- a. Requisitos Norma ISO 9001:2015 (Secciones 4-10)
- b. Procesos (Sección 3)
- c. Procedimientos (Sección 3)

**7.5.2 Creación y actualización**

Para la creación y actualización de documentos se define el procedimiento 3.1.1 Control de la Información Documentada, el cual detalla los mecanismos utilizados para dicho fin. Los documentos se identifican según la codificación siguiente:

Código	Proceso
3.1	Gestión de la Calidad y Mejora Continua
3.2	Auditoría Interna
3.3	Formulación y Seguimiento del Plan Estratégico Institucional
3.4	Control y Seguimiento de Proyectos Viales
3.5	Recursos Humanos
3.6	Tecnología de la Información
3.7	Adquisición y Contratación
3.8	Legal
3.9	Servicios Generales
3.10	Comunicaciones
3.11	Gestión de Fondos
3.12	Seguimiento a la Calidad de Proyectos Viales

Además se cuenta con las matrices siguientes:

- a. Matriz de Registros (Formato Digital): Define el formato, los tiempos de retención, ubicación, etc. de los registros utilizados en cada proceso.
- b. Matriz de Formatos (Formato Digital): Define los formatos los cuales son utilizados en cada proceso o procedimiento.



**TITULO: INFORMACION DOCUMENTADA**

- c. Matriz de Indicadores: Cada proceso tiene su respectiva matriz de indicadores.
- d. Matriz de Riesgos: Cada proceso tiene su respectiva matriz de riesgos.
- e. Matriz de Partes Interesadas: Cada responsable define su respectiva matriz.

### **7.5.3 Control de la información documentada**

Para el control de la información documentada, se ha establecido una carpeta electrónica que contiene toda la documentación del manual del sistema de gestión de la calidad, la cual es controlada por el Coordinador del SGC. Dicha carpeta está disponible para consulta de todo el personal. Se ha definido el Procedimiento 3.1.1 Control de la Información Documentada, como parte del proceso 3.1 Gestión de la Calidad y Mejora Continua.

En cuanto a la información externa, se utiliza una carpeta electrónica en donde se publica la información relacionada con la normativa aplicable, la cual está disponible para todo el personal.

### **Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.



**TITULO: PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL**

**8.1. Desarrollo.**

En el Fondo de Conservación Vial se tiene como producto principal el dar mantenimiento a la red vial prioritaria mantenible asignada, a través de la tercerización de los servicios; convirtiéndose la institución en un ente administrador de la ejecución de los proyectos.

A cada uno de los proyectos se les asigna una fuente de financiamiento y se incluye dentro de los programas declarados de la Política de Inversión Anual, tal como se realiza en el procedimiento 3.3.1 Formulación y Seguimiento de la Política de Inversión Anual.

Los requisitos de las obras viales se definen en las Condiciones Particulares del Proyecto, Condiciones Técnicas, Condiciones Generales y Planos correspondientes; además, los criterios para los procesos y aceptación se definen en las Condiciones Técnicas y Plan de Control de Calidad.

Para el correcto seguimiento de los proyectos, se elaboran bases de licitación y términos de referencia, en donde se colocan detalles técnicos de la ejecución de la obra, pruebas de laboratorio requeridas para la recepción de obras, normas técnicas que deben de cumplirse y detalles de carácter legal, que constituyen requisitos para que el producto sea aprobado.

Los recursos técnicos necesarios para lograr la conformidad de los productos se definen en las Condiciones Particulares de los Proyectos; mientras que los recursos financieros se definen en la Política de Inversión Anual.

Se ha definido el procedimiento 3.3.2 Formulación de Proyectos Viales, en el cual se establecen los requisitos de las obras viales, las actividades para el seguimiento de los proyectos y la conformidad del producto.

Para el control y seguimiento de los proyectos a nivel operativo es la implementación de procesos de Seguimiento de proyectos de ejecución y diseño, los cuales se encuentran declarados como proceso 3.4: Control y seguimiento de proyectos viales y el procedimiento 3.3.3 Administración de proyectos de diseños viales.

Cada administrador de red vial es responsable de la documentación relacionada con el control y seguimiento de los proyectos viales. Cuando sea necesario realizar cambios a los proyectos se realizan conforme al procedimiento 3.4.4: APROBACIÓN DE ORDENES DE CAMBIO.



**MANUAL DEL SISTEMA  
DE GESTION DE LA  
CALIDAD**

**CODIGO: 8.1  
REVISION: 0  
FECHA: AGOSTO 2016  
PAGINA: 2 de 2**

**TITULO: PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL**

### **Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.

**NOTA: La impresión de este documento no asegura su autorización ni su vigencia. Será responsabilidad del interesado consultar La Carpeta Maestra Electrónica que contiene los documentos vigentes y autorizados.**



**TITULO: REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

## **8.2. Desarrollo.**

### 8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente genera una sinergia entre las necesidades de la población y las obligaciones de la institución; es por ello que se busca lograr esta interacción por medio del Proceso 3.10: Comunicaciones. Dentro de este proceso se definen los mecanismos para dar a conocer a los usuarios la información de los proyectos y las respuestas a sus inquietudes, así como también el seguimiento de quejas y solicitudes.

### 8.2.2 Determinación de los requisitos relativos a los productos y servicios

Por medio del procedimiento 3.3.2 Formulación de Proyectos Viales se definen los requisitos que deben cumplir los productos, cuando se formulan las bases de licitación para los proyectos viales.

Las bases de licitación o términos de referencia (principalmente en las condiciones técnicas) constituyen una herramienta de control de la ejecución de los proyectos, en donde se detallan los requisitos que deberán tener los productos entregados por parte de los constructores, supervisores y consultores, en cada uno de sus aspectos: técnicos, de control de calidad y legales.

Normalmente los usuarios de la red vial no exponen requisitos para los productos que FOVIAL proporciona, por lo que esta institución define estos requisitos de acuerdo a normativas nacionales e internacionales para el tipo de obras que se realiza.

### 8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

La revisión de los requisitos se realiza a través de comisiones de revisión de bases y los proveedores revisan posteriormente durante la etapa de licitación, en la cual hacen observaciones y consultas; FOVIAL revisa los requisitos establecidos y emite las aclaraciones y modificaciones que sean necesarias a través del procedimiento 3.7.6: NOTAS ACLARATORIAS Y ADENDAS. La documentación relacionada con la revisión de las bases de licitación es controlada por la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones.

### 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios.

Los cambios realizados por las Comisiones de revisión de bases se ubican inicialmente en una carpeta digital compartida, posteriormente se incorporan en los documentos finales.



**MANUAL DEL SISTEMA  
DE GESTION DE LA  
CALIDAD**

**CODIGO: 8.2  
REVISION: 0  
FECHA: AGOSTO 2016  
PAGINA: 2 de 2**

**TITULO: REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

### **Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.

**NOTA: La impresión de este documento no asegura su autorización ni su vigencia. Será responsabilidad del interesado consultar La Carpeta Maestra Electrónica que contiene los documentos vigentes y autorizados.**



**TÍTULO: DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y  
SERVICIOS**

### 8.3. Desarrollo

#### 8.3.1 Generalidades.

En los procedimientos 3.3.2 FORMULACIÓN DE PROYECTOS VIALES y 3.3.3 ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS DE DISEÑOS VIALES, se definen las etapas para la formulación y seguimiento de proyectos de diseño; además, se detallan los responsables de cada una de las etapas.

Los productos que requieren diseño son:

1. Obras de mantenimiento periódico de la red vial asignada
2. Obras de mantenimiento de puentes y obras de paso.
3. Inversiones Adicionales al Mantenimiento.

El resto de programas de mantenimiento no requieren elaboración de diseño, por la naturaleza de las actividades que se realizan.

Para las obras de mantenimiento de puentes y obras de paso, en caso de contar con un diseño preliminar o conceptual de parte del supervisor, no será necesario realizar un diseño.

#### 8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

A partir de la Política de inversión se definen los proyectos a ejecutar; si el proyecto requiere la contratación de un diseño, se aplica el procedimiento 3.3.3 Administración de proyectos de diseños viales, en donde se establecen cada uno de los formatos que deben utilizarse, cronograma de actividades, así como responsables. Los proyectos que no requieren la contratación de diseño se planifican directamente en el procedimiento 3.3.2 Formulación de Proyectos Viales.

A continuación se presenta un diagrama de cómo se desarrollan cada una de las etapas para la consecución de la ejecución de un proyecto, desde la etapa de formulación del diseño (proceso 3.3) hasta la ejecución de un proyecto (proceso 3.4).



**NOTA:** La impresión de este documento no asegura su autorización ni su vigencia. Será responsabilidad del interesado consultar La Carpeta Maestra Electrónica que contiene los documentos vigentes y autorizados.



**TÍTULO: DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y  
SERVICIOS**

### 8.3.3. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Generalmente un diseño da inicio debido a una necesidad detectada o una solicitud expresa, tal y como está definido dentro del procedimiento 3.3.1 Formulación y seguimiento de la política de inversión anual.

Los recursos para el diseño y desarrollo de los proyectos están definidos en las Condiciones Particulares de Proyectos y el procedimiento 3.3.3 Administración de proyectos de diseños viales.

El incumplimiento de los requisitos del producto esperado genera problemas de transitabilidad para la población, así como problemas legales y financieros para FOVIAL.

En los documentos contractuales se incluyen fianzas de buen diseño, de buena obra y buena supervisión, para garantizar el cumplimiento de requisitos y estar cubiertos por eventualidades.

El nivel de control de proceso de diseño y desarrollo está definido en las Condiciones Técnicas del proyecto de diseño y se complementa con lo establecido en el procedimiento 3.3.3: Administración de proyectos de diseños viales.

### 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

El nivel de control de proceso de diseño está definido en los términos de referencia del proyecto de diseño y se complementa con lo establecido en el procedimiento 3.3.3 Administración de proyectos de diseños viales.

La verificación del cumplimiento del diseño para su aplicación especificada se documenta en la memoria de cálculo, en los cuales se validan los requisitos esperados del producto.

### 8.3.5 Elementos de salida del diseño y desarrollo

El FOVIAL se asegura que los elementos de salida del diseño cumplen con los requisitos establecidos en las condiciones técnicas y condiciones particulares según el procedimiento 3.3.3 Administración de proyectos de diseños viales.



**MANUAL DEL SISTEMA  
DE GESTION DE LA  
CALIDAD**

**CODIGO: 8.3  
REVISION: 0  
FECHA: AGOSTO 2016  
PAGINA: 3 de 3**

**TITULO: DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y  
SERVICIOS**

### 8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

Los cambios hechos en la etapa de elaboración del diseño y desarrollo se documentan mediante órdenes de cambio (ver procedimiento 3.4.4 APROBACIÓN DE ÓRDENES DE CAMBIO) en lo que sea aplicable.

#### Historial de Cambios

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.



**TITULO: CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS  
SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

#### **8.4. Desarrollo.**

##### **8.4.1 Generalidades**

En FOVIAL se establecen los documentos contractuales mediante los cuales se definen los requisitos especificados para cada tipo proyecto. Para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en los documentos contractuales y también la correcta ejecución de los contratos de proyectos viales, se establece el proceso 3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS VIALES. Los proveedores serán seleccionados siguiendo los parámetros establecidos en el proceso 3.7 PROCESO DE ADQUISICIÓN Y CONTRATACIÓN.

Para seleccionar los proveedores se realiza anualmente una Calificación de Empresas que determina su capacidad financiera, administrativa y técnica. Asimismo durante el proceso de licitación se realiza una evaluación para determinar las competencias de las empresas en relación con los alcances de cada servicio a contratar. Los lineamientos de contratación se realizan conforme a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública.

El FOVIAL evalúa el desempeño de los proveedores de acuerdo al procedimiento 3.4.5 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, y de acuerdo al formato proporcionado en los documentos contractuales. El registro de la evaluación del desempeño se llevará en el sistema informático de proyectos y físicamente en los expedientes de cada contrato, la frecuencia de la misma será la que indiquen los referidos documentos. Durante la ejecución de cada proyecto se vuelve a evaluar el proveedor contratado.

En caso de adquisiciones de obras, bienes y servicios por libre gestión, la evaluación y reevaluación de proveedores se hará de acuerdo a lo establecido en el procedimiento 3.7.1 Adquisición y Contratación de obras, bienes y servicios por libre gestión.

Durante la ejecución de los proyectos se hacen auditorias especiales de parte de la Unidad de Auditoría Interna.

Al finalizar los proyectos se hará evaluación técnica del mismo, según lo establecido en el procedimiento 3.3.1 formulación y seguimiento de la política de inversión anual.



**TITULO: CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS  
SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE**

#### **8.4.2. Tipo y Alcance del control.**

El FOVIAL, a través de los documentos contractuales de los proyectos viales, establece los controles necesarios para garantizar el debido cumplimiento de las normas aplicables con el propósito de entregar un producto de calidad. Los controles se implementan considerando lo establecido en los procesos 3.2 AUDITORIA INTERNA, 3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS VIALES y 3.12 SEGUIMIENTO A LA CALIDAD DE PROYECTOS VIALES, dichos controles son aplicados por los proveedores y verificados por el FOVIAL.

#### **8.4.3. Información para los proveedores externos.**

Toda la información relacionada con la aplicación de los requisitos se encuentra definida en los documentos contractuales de los proyectos viales, la cual está disponible desde el inicio del proceso de contratación, para nivel de consulta y conocimiento. La información consta, entre otras, de las siguientes partes:

- a. Instrucciones a los oferentes.
- b. Condiciones particulares del proyecto.
- c. Condiciones generales
- d. Condiciones técnicas
- e. Modelos de contratos y fianzas
- f. Manual de Seguridad Vial, Imagen institucional y Prevención de Riesgos en lugares de trabajo.
- g. Evaluación de desempeño
- h. Co-Calificación
- i. Plan de Control de Calidad

#### **Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.



**TITULO: PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

## **8.5. Desarrollo.**

### **8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio.**

El FOVIAL garantiza el producto a través de la implementación de las condiciones técnicas de las bases de licitación, aplicables para cada uno de los procesos a seguir y que conforman el proyecto, en las cuales se incorpora los requisitos de los materiales, procesos constructivos, aceptación de las obras (indicando la periodicidad de los respectivos ensayos) y forma de pago.

Dentro de los documentos contractuales se obliga a los proveedores mantener los expedientes actualizados tales como: contrato, orden de inicio, condiciones técnicas, plan de control de calidad, los resultados de ensayos, programación de trabajos, entre otros.

Para el seguimiento y medición de las actividades descritas en el párrafo anterior, se establecen reuniones de seguimiento periódicas. Dichas reuniones se registran en el sistema informático de proyectos. Además se cuenta con equipos de medición necesarios para asegurar que se cumplan los requisitos técnicos y reglamentarios aplicables.

Las condiciones de infraestructura y ambientales para llevar a cabo los procedimientos de control se establecen en los documentos contractuales. Asimismo, se definen los recursos que deberá utilizar el proveedor para llevar a cabo la actividad y se establecen los parámetros de medición para las competencias del personal de los proveedores que está a cargo de los proyectos.

Para cada tipo de proyecto se establece una garantía de buena obra o buena supervisión con la cual se pretende que el proveedor responda por defectos o vicios ocultos en la ejecución de las obras o materiales. Para garantizar que se han cumplido todas las obligaciones contractuales adquiridas por parte de los proveedores se hará por medio del procedimiento 3.4.7 LIQUIDACIÓN DE PROYECTOS.

### **8.5.2. Identificación y trazabilidad.**

La trazabilidad de los productos es realizada por el contratista a través de una continua revisión de los materiales incorporados, así como de los procesos constructivos implementados, desde el inicio de las actividades hasta la finalización de los mismos.

El cumplimiento de los requisitos de las obras viales es verificado por la supervisión mediante informes mensuales en los cuales se identifican todas las obras ejecutadas durante el período y sus respectivos ensayos de laboratorio para aceptación, de la misma forma el



**TITULO: PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

contratista presenta informes mensuales de control de calidad en los cuales verifica la calidad de sus productos, todos los cuales están identificados por proyecto, ruta y/o estacionamiento.

**8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.**

En FOVIAL se ha identificado como propiedad de los proveedores el aspecto relacionado con los costos unitarios de las actividades definidas en los diferentes contratos, los cuales se mantendrán como información reservada según lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública. Además se resguardan las fianzas según requerimiento de los documentos contractuales aplicando lo establecido en el procedimiento 3.7.5 Control de garantías.

Todo el equipo utilizado en los contratos para el desarrollo de los productos relacionados con las actividades de mantenimiento, es proporcionado por los contratistas y nunca se encuentra bajo el control y responsabilidad de FOVIAL; sin embargo se les exige a los proveedores los mantenimientos requeridos para su adecuado funcionamiento y se les proporciona un software para el control y seguimiento de dichos mantenimientos, el cual es verificado por supervisión durante la ejecución.

**8.5.4 Preservación.**

A través de los requerimientos incorporados en los documentos contractuales, el FOVIAL velará por el correcto funcionamiento de la obra ejecutada en los distintos contratos de proyectos viales, tales como identificación de las condiciones de la zona a intervenir, requisitos de los materiales y permisos medio ambientales.

Al finalizar los servicios de un proveedor, se le requiere una garantía de buena obra, a la cual se le da trazabilidad a través de los informes de obras en garantía vigente, aplicando lo establecido en el procedimiento 3.4.1 Atención de Obras en garantías.

**8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.**

Al finalizar el proyecto, y cuando sea aplicable (mantenimiento periódico, puentes y obras de paso e inversiones adicionales), se hace una evaluación técnica con el objeto de revisar aspectos establecidos en el alcance de cada obra y cumplimiento de requisitos contractuales.

En aquellos casos en los cuales sea necesario la intervención de las obras ya finalizadas y que se encuentren en período de garantía vigente, es decir, posterior a la liquidación del



**TITULO: PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO**

contrato y previo al vencimiento de la misma, se aplicará lo establecido en el procedimiento 3.4.1 ATENCIÓN DE OBRAS EN GARANTÍA.

La retroalimentación del cliente se lleva a cabo aplicando el proceso 3.10 COMUNICACIONES. Los riesgos asociados están definidos según lo establecido en el proceso 3.4 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS VIALES.

**8.5.6 Control de los cambios.**

Si durante la ejecución de los proyectos se presentasen cambios de acuerdo a lo proyectado originalmente, el FOVIAL modifica los contratos mediante ordenes de cambio para adaptar estos a las nuevas condiciones o imprevistos encontrados en la ejecución de los proyectos, para ello se aplicará lo establecido en el procedimiento 3.4.4 APROBACIÓN DE ORDENES DE CAMBIO Y/O PRORROGAS.

**Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.



**TITULO: LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**

**8.6. Desarrollo.**

Los productos serán recibidos y aprobados mensualmente por medio de los estimados de pago, los cuales son autorizados por la supervisión de los proyectos, informes de control de calidad e informes mensuales; con los cuales se garantiza de manera continua la conformidad de los productos.

El FOVIAL, a través de los procedimientos 3.4.3 APROBACIÓN DE PAGO A PROVEEDORES y 3.4.7 LIQUIDACIÓN PROYECTOS autorizará la liberación de los productos y servicios terminados.

**Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.



**TITULO: CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

**8.7. Desarrollo.**

El control y la identificación de los Productos que no sean conformes con los requisitos de la obra física terminada se definen en el proceso 3.12 Seguimiento a la Calidad de Proyectos Viales, que incluye el procedimiento 3.12.2 Procedimiento Control de Producto No Conforme.

Se establece para el tratamiento de los elementos de salida en los procesos y productos, que no sean conformes con los requisitos, en función de lograr lo siguiente:

- a) La corrección y separación de los elementos de salida y del producto que no sean conformes con los requisitos.
- b) La autorización para el uso y/o liberación de los elementos de salida y productos que no sean conformes con los requisitos.

En FOVIAL la información documentada relacionada con el Producto No Conforme estará controlada mediante el procedimiento 3.12.2 Procedimiento Control de Producto No Conforme.

Además se considera salidas no conformes las de los siguientes procesos:

- a) 3.3 Formulación y Seguimiento del Plan Estratégico Institucional
- b) 3.4 Control y Seguimiento de Proyectos Viales
- c) 3.7 Adquisición y Contratación.

Las No Conformidades derivadas de las salidas no conformes deberán ser gestionadas por medio de lo establecido en el procedimiento 3.1.4 Acciones Correctivas. El líder de cada proceso definirá las salidas a considerar como No Conformes.

**Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.



**TITULO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

## **9.1 Desarrollo**

### **9.1.1. Generalidades.**

En el Sistema de Gestión de la Calidad de FOVIAL se establece la Matriz de Indicadores por proceso (M-3.1-01) la cual establece los aspectos de cada proceso que son necesarios medir. En dicha matriz se define la metodología de cálculo de cada indicador, así como su periodicidad y forma de presentación.

Los resultados de las mediciones se reportan según lo establecido (mensualmente en la mayoría de indicadores) a la persona encargada para consolidar la información de todos los procesos. Durante la Revisión por la Dirección, cada líder de proceso presenta el análisis de sus indicadores para el periodo a revisar. Cuando un indicador no cumple con la meta establecida, debe documentarse las acciones correctivas correspondientes, utilizando el procedimiento 3.1.5 Acciones Correctivas, en donde se realiza el análisis de causa correspondiente.

La información de respaldo de las mediciones de los indicadores de cada proceso se controla en forma digital por cada Líder de Proceso.

### **9.1.2. Satisfacción del cliente.**

El seguimiento a la satisfacción del cliente se realiza a través del proceso 3.10 Comunicaciones, el cual incorpora el procedimiento 3.10.3 Medición de la satisfacción del usuario. Se define tomando en cuenta algunos componentes, tales como:

- FONOVIAL
- Encuestas en proyectos
- Estudio de imagen

### **9.1.3. Análisis y Evaluación.**

Los resultados de los indicadores son presentados en la Revisión por la Dirección, en donde son analizados para determinar si fueron conformes con lo establecido. Los resultados que se analizan y evalúan son:

- a. Producto No conforme, según el procedimiento 3.12.2 Control de PNC
- b. La satisfacción del cliente según el apartado 9.1.2 de este documento
- c. Los resultados de auditorías para determinar la conformidad y eficacia del sistema.
- d. Seguimiento a la planificación del SGC en la Revisión por la Dirección.



**TITULO: EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

- e. Resultados de mediciones de indicadores de procesos y seguimiento eficacia de las actividades declaradas en la matriz de riesgos.
- f. Evaluaciones de desempeño según el proceso 3.7 Adquisición y Contratación y el procedimiento 3.4.5 Evaluación de Desempeño.
- g. Oportunidades de mejora implementadas en cada uno de los procesos.

**Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.

	<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD</b>	<b>CODIGO: 9.2</b> <b>REVISION: 0</b> <b>FECHA: AGOSTO 2016</b> <b>PAGINA: 1 de 1</b>
<b>TITULO: AUDITORIA INTERNA</b>		

## 9.2. Desarrollo.

**9.2.1** El FOVIAL llevará a cabo auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad, por lo menos una vez al año. Con el propósito de verificar el cumplimiento de los requisitos de la Institución y los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. Además, verificará que dicho Sistema es eficaz y se mantiene en búsqueda de la mejora continua.

**9.2.2** Se define el procedimiento 3.1.3 Auditoria Interna de calidad para:

- a. Planificar, establecer, implementar y mantener el programa de auditoria, el cual incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y elaboración de informes que tienen en consideración los objetivos de la calidad, la importancia de los procesos involucrados, la retroalimentación del cliente, los cambios que tengan un impacto en la organización y los resultados de las auditorías anteriores.
- b. Definir los criterios y alcance de la auditoria.
- c. Establecer los requisitos de los auditores que lleven a cabo la auditoria, asegurando la objetividad e imparcialidad en el proceso de la auditoria.
- d. Comunicar los informes de auditoría oportunamente al Comité de Calidad presidido por la Dirección Ejecutiva.
- e. Proveer seguimiento oportuno a las correcciones y acciones correctivas.
- f. Conservar los programas de auditoria y los informes que contienen los resultados de la auditoria.

### Historial de Cambios

FECHA	No. DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
22/08/2016	0	Se crea este documento



**TITULO: REVISION POR LA DIRECCION**

**9.3 Desarrollo.**

**9.3.1** En el Sistema de Gestión de la Calidad de FOVIAL se establece el procedimiento 3.1.5 Revisión por la Dirección, el cual define los aspectos a tomar en cuenta para realizar dicha revisión.

La Revisión por la Dirección se deberá realizar cuando menos una vez al año, y se deberá dejar establecida en la Planificación Anual del Sistema de Gestión de la Calidad.

**9.3.2** Para realizar la Revisión por la Dirección deberán tomarse en cuenta los siguientes aspectos:

- a. Seguimiento de acuerdos de Revisiones Anteriores
- b. Cambios en las cuestiones internas y/o externas
- c. Seguimiento a No Conformidades y Acciones Correctivas
- d. Seguimiento y Resultado de las mediciones
- e. Resultados de las auditorias
- f. Satisfacción del cliente
- g. Seguimiento de partes interesadas establecidas en la organización.
- h. Recursos requeridos
- i. Desempeño del proceso y la conformidad del producto.
- j. Eficacia de acciones tomadas para tratar riesgos y oportunidades
- k. Oportunidades de mejora continua

**9.3.3** Dentro del procedimiento 3.1.5 Revisión por la Dirección, se definen los elementos de salida de la Revisión por la Dirección:

- a. Las oportunidades de mejora continua
- b. Necesidades de cambio en el sistema de gestión de la calidad
- c. Necesidades de recursos

Las oportunidades de mejora derivadas de la Revisión por la Dirección y que sean procedentes se asignarán como acuerdos, definiéndose tiempos y responsables en el software de Seguimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.



**MANUAL DEL SISTEMA  
DE GESTION DE LA  
CALIDAD**

**CODIGO: 9.3  
REVISION: 0  
FECHA: AGOSTO 2016  
PAGINA: 2 de 2**

**TITULO: REVISION POR LA DIRECCION**

### **Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.

**NOTA: La impresión de este documento no asegura su autorización ni su vigencia. Será responsabilidad del interesado consultar La Carpeta Maestra Electrónica que contiene los documentos vigentes y autorizados.**



**TITULO: MEJORA**

## **10 Desarrollo**

### **10.1. Generalidades.**

En el Sistema de Gestión de la Calidad de FOVIAL se establece el procedimiento 3.1.6 Desarrollo de Proyectos de Mejora, el cual define los insumos a tomar en cuenta como aspectos de mejora y la metodología para su seguimiento correspondiente. Asimismo se desarrollan oportunidades de mejora derivadas de auditorías internas, acuerdos de la Revisión por la Dirección, actividades para tratar riesgos, entre otros.

### **10.2 No Conformidad y Acción Correctiva.**

En el Sistema de Gestión de la Calidad de FOVIAL se establece el procedimiento 3.1.4 Acciones Correctivas, el cual define los lineamientos a tomar en cuenta para identificar, analizar y documentar Acciones Correctivas y su seguimiento correspondiente, para evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

### **10.3 Mejora Continua**

Para mejorar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad, se toman en cuenta los siguientes insumos, entre otros:

- a. Seguimiento y Análisis del Producto No Conforme
- b. Resultado del Análisis de Quejas de los clientes
- c. Resultados de la medición de indicadores
- d. Observaciones y Recomendaciones de Auditorías
- e. Resultados de la Revisión por la Dirección
- f. Cualquier otra información relevante de los procesos.

### **Historial de Cambios**

Fecha	No. de Revisión	Descripción del Cambio
22-08-2016	0	Se crea este documento.