



Título

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ADMINISTRADORA BOLIVIANA DE CARRETERAS

Tipo

Manual

Código

MI/SGC-002

Versión

3

Índice

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.	1
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.	1
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.	3
5. LIDERAZGO.	6
6. PLANIFICACIÓN.	8
7. APOYO.	10
8. OPERACIÓN.	14
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.	21
10. MEJORA.	24

No se permite la reproducción parcial o total de este documento sin la Autorización escrita de una de las siguientes autoridades: Directorio, Presidencia, Directores Generales y Jefes de Unidad de Staff; así como no se permiten alteraciones manuscritas al mismo

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO

CONTROL DE DOCUMENTOS NORMATIVOS

Instancias de Proyección


Ing. Ives O. Romay Luizaga
PROFESIONAL EN GESTIÓN DE CALIDAD
Administradora Boliviana de Carreteras

Fecha: 19-12-2022

Instancias de Revisión


Ing. María José Pérez Suárez
JEFE DE LA UNIDAD DE PLANIFICACION, CALIDAD
Y GESTION DE FINANCIAMIENTO EXTERNO
Administradora Boliviana de Carreteras

UPC

Fecha: 19-12-2022

Instancias de Control


Lic. Milton Alejandro Romero Alvar
RESPONSABLE DE CALIDAD
Administradora Boliviana de Carreteras

UPC

Fecha: 19-12-2022

Trazabilidad Normativa

Ver.	Código	Fecha	Resolución N°
1	MI/SGC-002	26/07/2009	DIR/015/2009
2	MI/SGC-002	28/04/2015	ABC/DIR/003/2015
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

9



RESOLUCIÓN DE DIRECTORIO
ABC/DIR/009/2022
La Paz, diciembre 22, 2022

ASUNTO: APROBACIÓN DEL "MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD" DE LA ADMINISTRADORA BOLIVIANA DE CARRETERAS.

VISTOS:

Informe INF/GG/UPC/CLD/2021-0119 de 19 de diciembre de 2022 que concluye que concluye que de acuerdo al Manual de Gestión de Documentos Normativos y Registros de la ABC versión 3., la propuesta de Manual cumple los lineamientos de dicho Manual y corresponde su aprobación con Código MI/SGC-002 versión 3.

Informe Legal INF/GNJU/SAJ/APV/2022-0338 de 20 de diciembre de 2022 que considera procedente la aprobación del Manual del Sistema de Gestión de Calidad actualizado, considerando el ordenamiento jurídico aplicable a la actual Estructura Organizacional de la institución mediante Resolución de Directorio.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 3507 de 27 de octubre de 2006, se creó la Administradora Boliviana de Carreteras, con sigla ABC, como una entidad de derecho público, autárquica, con personalidad jurídica y patrimonio propio; y con autonomía de gestión técnica, administrativa, económica-financiera, de duración indefinida, bajo tuición del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

Que, el Decreto Supremo N° 28946 de 25 de noviembre de 2006, que reglamenta parcialmente la Ley N° 3507, en su artículo 3 establece que la Administradora Boliviana de Carreteras, tiene por Misión Institucional la integración nacional mediante la planificación y la gestión de la Red Vial Fundamental, las cuales comprenden actividades de planificación, administración, estudios, diseños, construcción, mantenimiento, conservación y operación de la Red Vial Fundamental y sus accesos, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo y de la Gestión Pública Nacional, con el fin de contribuir al logro de servicios de transporte terrestre eficientes, seguros y económicos.

Que, el inciso b) del Artículo 7 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales, indica que "Toda entidad pública organizara internamente, en función de sus objetivos y la naturaleza de sus actividades, los sistemas de administración y control interno de que trata esta ley".

Que, el Manual de Calidad de código MI/SGC-002 V2. aprobado mediante Resolución de Directorio ABC/DIR/003/2015 de fecha 28 de abril de 2015 se encuentra desactualizado respecto a la nueva versión de la norma ISO 9001, debiendo realizar algunas modificaciones.

Que, el punto 7.8 inc. a) del Manual de Gestión de Documentos Normativos y Registros de la ABC MI/SGC-001 Versión 3, aprobado por Resolución Administrativa ABC/PRE/003/2012 de 9 de enero de 2012, determina que en el caso de Manuales y Reglamentos contemplados en el D.S. 28946 Art. 16 incs. e) y l), la aprobación se llevará a cabo a través de la emisión de una Resolución de Directorio de acuerdo a los plazos en



los que se gestionan estos documentos normativos, ya que el Directorio tiene sesiones ordinarias mensuales.

POR TANTO:

El Directorio de la Administradora Boliviana de Carreteras, en uso de sus atribuciones y facultades conferidas por Ley:

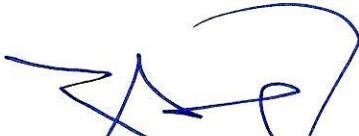
RESUELVE:

PRIMERO. - APROBAR el "Manual del Sistema de Gestión de Calidad" MI/SGC-002 Versión 3, de la Administradora Boliviana de Carreteras; que forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución.

SEGUNDO. - INSTRUIR a las Gerencias Nacionales Técnica, Administrativa-Financiera y Jurídica, así como a las Gerencias Regionales de la Administradora Boliviana de Carreteras, velar por el cumplimiento de la presente Resolución.

TERCERO.- ABROGAR disposiciones administrativas internas contrarias al Manual aprobado por medio de la presente.

Regístrese, comuníquese, cúmplase y archívese.


Gonzalo Omar Zambrana Ávila
Presidente del Directorio a.i. ABC


Carmelo Herminio Lopez Vergara
Director a.i. ABC


Henry Emilio Nina Calle
Presidente Ejecutivo a.i. ABC

DIR/TTS/
c.c. PRE., UPC., GNJ.

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA ADMINISTRADORA BOLIVIANA DE CARRETERAS

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

1.1. Objeto.

El presente Manual tiene por objeto el de determinar los criterios que la Administradora Boliviana de Carreteras (ABC) utiliza para el cumplimiento y/o conformidad de los requisitos establecidos en la Norma Internacional ISO 9001 en su versión 2015 (última versión aprobado a nivel mundial), dentro el alcance definido para su Sistema de Gestión de Calidad.

1.2. Campo de Aplicación.

El Manual es de aplicación y cumplimiento obligatorio para todas las servidoras y servidores públicos que intervengan en algunos de los Procesos (estratégicos, sustantivos y de apoyo) de la Administradora Boliviana de Carreteras.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS.

En la implementación del Sistema de Gestión de Calidad se usan como referencia las siguientes normas:

- **Ley No. 3507** de 27 de octubre de 2006, de Creación de la Administradora Boliviana de Carreteras.
- **Decreto Supremo No. 28946** de 25 de noviembre de 2006, de reglamentación parcial de la Ley No. 3507.
- **Norma Boliviana NB-ISO 9001**, versión 2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos), como base para la implantación y certificación.
- **Norma Boliviana NB-ISO 9000**, versión 2015 (Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario), como base para la terminología.
- **Norma Boliviana NB-ISO 9004**, versión 2018 (Sistema de Gestión de Calidad – Directrices para la mejora del desempeño), como las orientaciones y directrices para la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.
- **Norma Boliviana NB-ISO 19011**, versión 2018 (Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión).

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

El presente Manual aplica los términos establecidos en la Norma Boliviana NB-ISO 9000:2015, de fundamentos y vocabulario, los cuales se describe a continuación:

Alta Dirección. - Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.



Organización. - Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones para lograr sus objetivos.

Contexto de la Organización. - Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.

Parte Interesada. - Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Cliente. - Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Proveedor. - Organización que proporciona un producto o un servicio.

Mejora continua. - Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Aseguramiento de la Calidad. - Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.

Control de la Calidad. - Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Proceso. - Conjunto de actividades mutuamente relacionados que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

Procedimiento. - Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Sistema. - Conjunto de elementos interrelacionado o que interactúan.

Ambiente de trabajo. - Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Política. - Intenciones y dirección de una organización, como las expresa formalmente su alta dirección.

Calidad. - Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto, cumple con los requisitos.

Requisito. - Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

No conformidad. - Incumplimiento de un requisito.

Conformidad. - Cumplimiento de un requisito.

Trazabilidad. - Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

Confiabilidad. - Capacidad para desempeñar como y cuando se requiera.

Producto. - Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente.

Riesgo. - Efecto de la incertidumbre.

Documento. - Información y el medio en el que está contenida.



Handwritten signature in blue ink.

Información documentada. - Información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Registro. - Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

Verificación. - Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que han cumplido los requisitos especificados.

Validación. - Confirmación, mediante la aportación de evidencia objetiva, de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

Retroalimentación. - Opiniones, comentarios y muestras de interés por un producto, un servicio o un proceso de tratamiento de quejas.

Satisfacción del cliente. - Percepción del cliente sobre el grado en que han cumplido las expectativas de los clientes.

Competencia. - Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

Acción Correctiva. - Acción para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir.

Corrección. - Acción para eliminar una no conformidad detectada.

Liberación. - Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso o el proceso siguiente.

Auditoría. - Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto.

La Administradora Boliviana de Carreteras, ha determinado las cuestiones externas e internas pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a la capacidad para lograr los resultados previstos del Sistema de Gestión de Calidad, por medio del Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, plasmada en el **Análisis FODA (Anexo I)**.

4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.

La Administradora Boliviana de Carreteras, ha determinado las Partes Interesadas y sus requisitos, que son pertinentes para su Sistema de Gestión de Calidad, debido a su efecto o efecto potencial que tiene sobre la ABC para proporcionar regularmente los servicios que satisfacen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Para la determinación de las Partes Interesadas, la Administradora Boliviana de Carreteras emplea el siguiente documento normativo interno:



DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO



Procedimiento de Identificación y Medición de la Satisfacción de las Partes Interesadas.

PI/SGC – 083

Las Partes Interesadas de la Administradora Boliviana de Carreteras y sus requisitos, puede ser apreciada en la **Matriz de Partes Interesadas (Anexo II)**.

4.3. Determinación del Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

La Administradora Boliviana de Carreteras, ha determinado los límites y la aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad, estableciendo su alcance de la siguiente manera:

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ABC

“El Sistema de Gestión de Calidad de la Administradora Boliviana de Carreteras, abarca desde el Diseño de Proyectos Viales, la Gestión para la Construcción Vial, hasta la Gestión para la Conservación, Rehabilitación y Mantenimiento Vial, respaldados por sus Procesos Estratégicos y de Apoyo”.



94

Así mismo de la última certificación realizada al Sistema de Gestión de Calidad de la Administradora Boliviana de Carreteras, de fecha 09 de diciembre de 2020, el alcance certificado es el siguiente:

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA ABC (certificado)

“Contratación de Obras y Servicios para proyectos viales: Seguimiento, monitoreo y control de obras y/o servicios en proyectos viales”.

Por otro lado, la Administradora Boliviana de Carreteras, ha determinado que no son aplicables los siguientes requisitos de la Norma boliviana NB/ISO 9001:2015.

- **“8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios”**

Las funciones principales de la Administradora Boliviana de Carreteras, se encuentran definidas en el Decreto Supremo No. 28946 de 25 de noviembre de 2006, de reglamentación parcial a la Ley No. 3507; en cuyo Artículo 3, señala que: “La Administradora Boliviana de Carreteras tiene como misión institucional la integración nacional, mediante la planificación y la gestión de la Red Vial Fundamental (RVF), las cuales comprenden actividades de: planificación, administración, estudios y diseños, construcción, mantenimiento, conservación y operación de la Red Vial Fundamental y sus accesos, en el marco del Plan Nacional de Desarrollo y de la gestión pública nacional, con el fin de contribuir al logro de servicios de transporte terrestre eficientes, seguros y económicos”. Por tanto, no aplican los requisitos de diseño de nuevos productos o servicios, o el desarrollo de los mismos, ya que su misión se encuentra definida por decreto.

- **"8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos"**

De acuerdo a la naturaleza de los clientes, como ser la población boliviana, Gobiernos Departamentales, Gobiernos Municipales, y otros, las carreteras de la RVF gestionadas por la ABC, pertenecen al Estado boliviano, por tanto, no es aplicable este requisito. En este sentido, toda la documentación y activos transferidos en los contratos con las Empresas Contratistas proveedoras de los servicios, pasan a ser propiedad de la Administradora Boliviana de Carreteras, en ese sentido, tampoco es aplicable este requisito.

4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos.

La Administradora Boliviana de Carreteras, ha establecido e implementado su Sistema de Gestión de Calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, según los requisitos de la Norma NB/ISO 9001:2015.

Los procesos necesarios, sus interacciones y secuencia, se puede apreciar en el **Mapa de Procesos de la ABC (Anexo III)**.

Así mismo la determinación de las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos, se encuentra establecido en el siguiente documento normativo interno:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Manual de Procesos y Procedimientos. MI/SOA – 006</p>

La Administradora Boliviana de Carreteras, ha determinado los criterios y métodos necesarios para asegurar la operación eficaz y control de dichos procesos, según el siguiente documento normativo interno:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Procedimiento de Seguimiento y Medición de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad. PI/SGC – 058</p>

Los recursos necesarios para la operación de los procesos, se encuentran asegurados en el Plan Operativo Anual (POA) y presupuesto aprobado para cada gestión. Así mismo se realiza el seguimiento y la medición a las actividades planificadas en los procesos, por medio del siguiente documento normativo interno:



Handwritten signature

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO

Procedimiento de Formulación, Modificación, Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual (POA).

PI/SPO – 078

5. LIDERAZGO.**5.1. Liderazgo y Compromiso.****5.1.1. Generalidades.**

La Alta Dirección de la Administradora Boliviana de Carreteras, se encuentra conformada por el Presidente Ejecutivo, y los Gerentes Nacionales, los cuales demuestran liderazgo y compromiso con respecto al Sistema de Gestión de Calidad:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de revisiones por la dirección, elaboradas y consolidadas por la Unidad de Planificación, Calidad y Gestión de Financiamiento Externo.
- b) Asegurándose de que se establecen la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, para el Sistema de Gestión de Calidad, y que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la Administradora Boliviana de Carreteras.
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad en todos los procesos la Administradora Boliviana de Carreteras, descritos en el mapa de procesos.
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos, recogidos y analizados para cada uno de los procesos.
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para la operación del Sistema de Gestión de Calidad están disponibles e identificados para cada uno de los objetivos y acciones asociadas.
- f) Comunicando la importancia de una Gestión de Calidad eficaz y conforme con los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, a través de los medios establecidos para tal efecto.
- g) Asegurando que el Sistema de Gestión de Calidad logre los resultados previstos, por medio de las Revisiones por la Dirección.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- i) Promoviendo la mejora, a través de los mecanismos y herramientas instaurados de acuerdo a los requisitos de la NB/ISO 9001:2015.



5.1.2. Enfoque al Cliente.

La Alta Dirección, demuestra su liderazgo y compromiso en relación al enfoque al cliente, asegurando:

- a) La determinación, comprensión y cumplimiento de los requisitos del cliente, y los legales y reglamentarios.
- b) Determinando y considerando los riesgos y oportunidades que podrán afectar la conformidad de los productos y/o servicios, manteniendo el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2. Política.

5.2.1. Establecimiento de la Política de Calidad.

La Administradora Boliviana de Carreteras, ha establecido, implementado y mantenido una Política de Calidad, que es apropiada al propósito y contexto de la entidad y su dirección estratégica, proporciona un marco de referencia para los objetivos de calidad ya establecidos, que incluye el compromiso de cumplir los requisitos aplicables, e incluye el compromiso de la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

La Política de Calidad de la Administradora Boliviana de Carreteras, está establecido de la siguiente manera:

POLÍTICA DE CALIDAD DE LA ABC

"Promover una institución eficaz y eficiente en el servicio público, fundada en los principios de mejora continua, la prevención de riesgos y transparencia en la gestión, con la finalidad de lograr la satisfacción de los usuarios de la Red Vial Fundamental, integrando al país mediante carreteras transitables y seguras".

5.2.2. Comunicación de la Política de Calidad.

La Política de Calidad, se mantiene como información documentada, a través del presente Manual del Sistema de Gestión de Calidad, el cual es difundido y comunicado a todo el personal de la ABC, mediante el intranet establecido para la difusión y socialización de todos los documentos normativos internos. Así también dicha Política de encuentra difundida en el Intranet y página web de la ABC.

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización.

La Alta Dirección de la Administradora Boliviana de Carreteras, asegura de que las responsabilidades y autoridades de los roles pertinentes, están asignados y son comunicados en toda la Entidad. Esta asignación se ha realizado, para:

- a) Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad sea conforme con los requisitos de la NB/ISO 9001:2015.
- b) Asegurar que los procesos generen y proporcionen las salidas previstas.



Handwritten signature or initials.

- c) Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.
- d) Asegurar el enfoque hacia el cliente en toda la Entidad.
- e) Asegurar el mantenimiento de la integridad del Sistema de Gestión de Calidad, cuando se planifiquen e implementen cambios en el mismo.

La Administradora Boliviana de Carreteras, cuenta con los siguientes documentos normativos internos, en los cuales se establecen las funciones, responsabilidades y autoridades de los roles y/o cargos de la Entidad.

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	Manual de Organización y Funciones de la Administradora Boliviana de Carreteras. MI/SOA – 005

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	Manual de Descripción de Cargos. MI/SAP – 021

6. PLANIFICACIÓN.

6.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.

La Administradora Boliviana de Carreteras, considerando las cuestiones referidas en el contexto de la Entidad, y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, ha determinado y abordado los riesgos en los procesos de la Entidad, empleando para tal efecto la **Matriz de Riesgos (Anexo IV)**, con el fin de:

- a) Asegurar que el Sistema de Gestión de Calidad logre los resultados previstos.
- b) Aumentar los efectos deseados.
- c) Prevenir y reducir efectos no deseados.
- d) Lograr la mejora continua.

En este sentido, la Administradora Boliviana de Carreteras, planifica las acciones para abordar los riesgos detectados, empleando para tal efecto el siguiente documento normativo interno:



g

H

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO

Procedimiento de Identificación de Riesgos y Oportunidades.
PI/SGC – 084

6.2. Objetivos de Calidad y Planificación para lograrlos.

La Administradora Boliviana de Carreteras, ha establecido los Objetivos de Calidad para las funciones, niveles pertinentes y los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad. Estos Objetivos de Calidad, son coherentes con la Política de Calidad, son medibles, tienen en cuenta los requisitos aplicables, son pertinentes para la conformidad de los servicios y el aumento de la satisfacción del cliente, también son objeto de seguimiento, se comunican y actualizan según corresponda.

Los Objetivos de Calidad de la Administradora Boliviana de Carreteras, son los siguientes:

OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA ABC

- 1.- Mejorar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, con un enfoque basado en riesgos, para asegurar que el Sistema permita alcanzar los objetivos propuestos y lograr la mejora continua en los Procesos de "Contratación de Obras y Servicios para Proyectos Viales" y "Seguimiento, Monitoreo y Control de Obras y/o Servicios en Proyectos Viales".
- 2.- Fortalecer el relacionamiento de la Administradora Boliviana de Carreteras con las partes interesadas a través de la implementación de mecanismos para la disminución del tiempo de tratamiento y respuesta de reclamos, observaciones y/o sugerencias de las mismas.
- 3.- Capacitar a los (as) servidores (as) públicos (as) de la ABC, promoviendo la aplicación y coordinación de acciones preventivas, a través de la conformación de equipos de trabajo en las áreas y unidades que promuevan la mejora continua de todos los procesos.
- 4.- Constituir al Sistema de Gestión de Calidad de la ABC, como un instrumento aplicable a los distintos procesos, fundamentados en el principio de mejora continua.

**6.3. Planificación de los Cambios.**

Cuando la Administradora Boliviana de Carreteras, determina la necesidad de realizar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada.

Teniendo en consideración:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.

- b) La integridad del Sistema de Gestión de Calidad.
- c) La disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. APOYO.

7.1. Recursos.

7.1.1. Generalidades.

La Administradora Boliviana de Carretera, determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, considerando las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.

7.1.2. Personas.

La Administradora Boliviana de Carretera, determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, y la operación y control de los procesos.

Las servidoras o servidores públicos de la Administradora Boliviana de Carretera, se encuentran distribuidos en las Gerencias Nacionales, Unidades y Gerencias Regionales, según el **Organigrama de la ABC (Anexo V)**.

7.1.3. Infraestructura.

La Administradora Boliviana de Carretera, determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los servicios, la cual incluye:

- a) Los edificios y espacios de trabajo en Oficina Central y Gerencias Regionales.
- b) Los equipos para los procesos (tanto hardware como software).
- c) Los servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

El documento normativo interno, que proporciona las herramientas y metodología para la contratación de bienes y servicios, el manejo y disposición de bienes en la Administradora Boliviana de Carreteras, es el siguiente:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios.</p> <p>RI/SAB – 013</p>



Handwritten signature or initials.

7.1.4. Ambiente para la Operación de los Procesos.

La Administradora Boliviana de Carretera, determina, proporciona y mantiene los ambientes necesarios para la operación de los procesos y lograr la conformidad de los servicios, considerando aspectos tales como, los sociales, psicológicos y físicos.

7.1.5. Recursos de Seguimiento y Medición.

7.1.5.1. Generalidades.

La Administradora Boliviana de Carreteras, determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados, cuando se realiza el seguimiento o la medición de sus procesos, verificando la conformidad de los servicios con los requisitos, asegurándose también que dichos recursos:

- a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas.
- b) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

Para el seguimiento de los resultados, la ABC utiliza diferentes prácticas con las que comprueba la conformidad de sus productos o servicios como: métodos de observación, inspecciones, auditorías internas, entre otras.

La ABC conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

7.1.5.2. Trazabilidad de las Mediciones.

La Administradora Boliviana de Carreteras, a través del Laboratorio Central, realiza una serie de mediciones, las cuales son solicitadas por las Empresas Contratistas o Empresas de Supervisión, que interviene en alguno de los proyectos en ejecución; para garantizar las lecturas, los equipos empleados, son:

- a) Calibrados y verificados.
- b) Identificados para determinar su estado.
- c) Protegidos contra ajustes, daño o deterioro.

7.1.6. Conocimientos de la Organización.

La Administradora Boliviana de Carreteras tiene determinados, los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus productos o servicios; dichos conocimientos se mantienen y están disponibles para todo el personal de la ABC a través del intranet.

7.2. Competencia.

La Administradora Boliviana de Carreteras:

- a) Ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, el trabajo que afecta al desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.



Handwritten signature in blue ink.

- b) Asegura de que estas personas sean competentes, en base a la educación, formación y experiencia apropiadas.
- c) En caso de que sea necesario, toma acciones (capacitaciones) para adquirir o incrementar la competencia necesarias, evaluando la eficacia de dichas acciones tomadas. Los Planes de Capacitación se establecen generalmente a un año.
- d) Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

Para definir y establecer la competencia mínima del personal, la Administradora Boliviana de Carreteras utiliza el siguiente documento normativo interno:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Manual de Descripción de cargos RI/SAB – 013</p>

Así mismo, para gestionar las capacitaciones y evaluar la eficacia de estas acciones, la Administradora Boliviana de Carreteras, cuenta con los formularios del siguiente documento normativo interno:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Reglamento Específico del Sistema de Administración de Personal RI/SAP – 012</p>



7.3. Toma de Conciencia.

La Administradora Boliviana de Carreteras, asegura de que todo el personal de la entidad, tome conciencia de:

- a) La Política de Calidad.
- b) Los Objetivos de Calidad pertinentes.
- c) La contribución a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

7.4. Comunicación.

La Administradora Boliviana de Carreteras, ha determinado que todas las comunicaciones internas oficiales sean efectuadas mediante el uso del Sistema de Administración de Correspondencia (SAC), el cual contempla los siguientes medios:

- Notas Internas
- Informes

La comunicación se realiza en los distintos niveles de la Entidad, desde Presidencia Ejecutiva, Gerencias Nacionales, Unidades, Responsables, Profesionales y Técnicos, a través de proveídos señalados en las Hojas de Seguimiento (HS).

En relación a las comunicaciones externas, la Entidad ha determinado el uso de Cartas las cuales también son gestionadas por medio del Sistema de Administración de Correspondencia (SAC).

7.5. Información Documentada.

7.5.1. Generalidades.

El Sistema de Gestión de Calidad de la Administradora Boliviana de Carreteras, incluye:

- a) La información documentada requerida por la Norma NB/ISO 9001:2015.
- b) La información documentada interna de la ABC, reflejada en los Documentos Normativos Internos (DNI) y sus registros.

7.5.2. Creación y Actualización.

La Administradora Boliviana de Carreteras, al crear y actualizar la información documentada, se asegura de:

- a) La identificación y descripción.
- b) El formato y los medios de soporte.
- c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

Este aseguramiento de la información documentada, se lo realiza empleando el siguiente documento normativo interno:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Instructivo interno Estructura y Formato de Documentos Normativos y Registros en la ABC</p> <p>II/SGC – 001</p>

7.5.3. Control de la Información Documentada.

La información documentada requerida por el Sistema de Gestión de Calidad, se encuentra controlada, para asegurarse de que:

- a) Este disponible y sea idónea para su uso.
- b) Esté protegida adecuadamente.

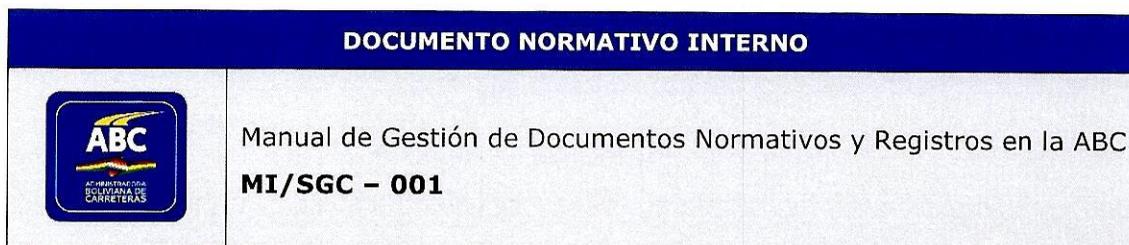


6
H

Para el control de esta información documentada, la Administradora Boliviana de Carreteras, aborda las siguientes actividades:

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso.
- b) Almacenamiento y preservación.
- c) Control de cambios.
- d) Conservación y disposición.

Estas actividades se las realiza empleando el siguiente documento normativo interno:



8. OPERACIÓN.

8.1. Planificación y Control Operacional.

La Administradora Boliviana de Carreteras, planifica, implementa y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión del servicio, e implementar las acciones, por medio de:

- a) Determinación de requisitos. – La Administradora Boliviana de Carreteras determina los requisitos para los servicios que tiene establecido según la normativa legal vigente, estos servicios son:
 - 1. Estudios y Diseños de Pre Inversión de Proyectos Viales.
 - 2. Contratación Servicios de Construcción de Carreteras.
 - 3. Contratación Servicios de Conservación de Carreteras.
 - 4. Contratación Servicios de Rehabilitación de Carreteras.
 - 5. Contratación del Servicio Pro Vial.
- b) Establecimiento de Criterios para los procesos y aceptación de los servicios.
- c) Determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de dichos servicios.
- d) Implementación del control de procesos de acuerdo con los criterios.
- e) Determinación, mantenimiento y conservación de la información documentada.

8.2. Requisitos para los Productos y Servicios.

8.2.1. Comunicación con el Cliente

Por medio del área de Comunicación Social y Relaciones Públicas, y el área de Coordinación con Movimientos Sociales, la Administradora Boliviana de Carreteras



proporciona información a la población y grupos sociales, sobre el alcance y características de los servicios, es decir de los proyectos en etapa de diseño, ejecución y operación.

En relación al tratamiento de las consultas, obtención de retroalimentación, quejas y reclamos de los usuarios de la Red Vial Fundamental, la Administradora Boliviana de Carreteras emplea los siguientes documentos normativos internos:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Reglamento de Acceso a la Información Pública de la ABC.</p> <p>RI/SCP – 033</p>

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Procedimiento para la atención de Denuncias de Corrupción, Reclamos y Sugerencias presentados en la ABC.</p> <p>PI/SCP – 059</p>



Handwritten signature

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Procedimiento para el Fortalecimiento de la Participación Ciudadana y el Control Social en la ABC.</p> <p>PI/SCP – 079</p>

8.2.2. Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios

Los requisitos que se han determinado para los servicios contemplados en el alcance y funciones de la Administradora Boliviana de Carreteras, se encuentran plasmados en los Manuales de Carreteras:

- Manual de ensayos de suelos y materiales – asfaltos
- Manual de ensayos de suelos y materiales – hormigón
- Manual de ensayos de suelos y materiales – suelos
- Manual de diseño geométrico
- Manual de hidrología y drenaje

- Manual de dispositivos de control de tránsito
- Manual de diseño de conservación vial
- Manual de planos de obras tipo
- Manual de especificaciones técnicas generales de construcción
- Manual de metodología de evaluación de proyectos viales

Así mismo los criterios o requisitos específicos para la contratación de los servicios que la ABC sub contrata, se encuentran plasmados en las Especificaciones Técnicas (EETT) y los Términos de Referencia (TDR's) de los Documentos Base de Contratación (DBC).

8.2.3. Revisión de los Requisitos para los Productos y Servicios

La Administradora Boliviana de Carreteras se asegura del cumplimiento de los requisitos establecidos para los servicios, además de su revisión antes de la contratación, los cuales incluye:

- a) Los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.
- b) Los requisitos necesarios para el uso específico o previsto del servicio.
- c) Los requisitos establecidos como propios de la Entidad.
- d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los procesos de contratación.

Estos requisitos como se ha mencionado en el anterior punto, se han establecido en las Especificaciones Técnicas (EETT) y los Términos de Referencia (TDR's) de los Documentos Base de Contratación (DBC), que posteriormente serán reflejados en los Contratos.

Así mismo la Sub Gerencia de Asuntos Administrativos, por medio del área de Contrataciones, conservar toda la información documentada concerniente a los procesos de contratación de las Empresas que realizan los servicios para la Construcción, Conservación, Mantenimiento, y Rehabilitación de carreteras.

8.2.4. Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios.

La Administradora Boliviana de Carreteras se asegura que, cuando los requisitos para los servicios sufran cambios y la información documentada pertinente sea modificada, las partes interesadas tomen conocimiento de los requisitos modificados.

8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios.

De acuerdo al punto 4.3 "Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad", la Administradora Boliviana de Carreteras ha determinado que el requisito referido al diseño y desarrollo de productos y servicios, no es aplicable a las funciones que actualmente desarrolla la misma.

8.4. Control de los Procesos, Productos y Servicios suministrados externamente.



8.4.1. Generalidades.

La Administradora Boliviana de Carreteras se asegura de que los servicios suministrados por las empresas contratadas, cumplen y son conformes con los requisitos establecidos en cada uno de los casos; además ha determinado los controles a aplicar en estos procesos; todo esto por medio del seguimiento, control y monitoreo que se realiza de acuerdo a la siguiente estructura:

- Contratación del Servicio de Supervisión
- Contratación del Servicio de Fiscalización (interno o externo)
- Ingenieros Responsables de Tramo (Gerencias Regionales)
- Ingenieros de Monitoreo de Proyectos (IMP) e Ingenieros de Monitoreo de Tramo (IMT) de la Gerencia Nacional Técnica. Y Especialistas Ambientales de la Sub Gerencia Socio Ambiental.

La Administradora Boliviana de Carreteras ha determinado los criterios para la evaluación y la selección de los proveedores de los servicios, de acuerdo a los Documentos Base de Contratación (DBC) en cada uno de los casos, la normativa legal vigente y el siguiente documento normativo interno:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (RESAB)</p> <p>RI/SAB - 013</p>

8.4.2. Tipo y Alcance del Control.

La Administradora Boliviana de Carreteras se asegura de que los servicios contratados externamente no afecten de manera adversa a la capacidad que tiene esta de entregar carreteras conforme a los requisitos establecidos, por medio del seguimiento, control y monitoreo que se efectúa de acuerdo a la estructura y documento normativo interno mostrados en el anterior punto.

8.4.3. Información para los Proveedores Externos.

La Administradora Boliviana de Carreteras se asegura de la adecuación de los requisitos y criterios establecidos en los Documentos Base de Contratación (DBC) para contratación de obras, antes de su publicación, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Reglamento Específico del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (RESAB).

8.5. Producción y Provisión del Servicio.

8.5.1. Control de la Producción y de la Provisión del Servicio.

La Administradora Boliviana de Carreteras implementa la provisión de los servicios bajo condiciones controladas, incluyendo:



Handwritten signature or initials.

- a) La disponibilidad de toda la información documentada en relación a las características de los servicios y los resultados a alcanzar.
- b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición.
- c) La implementación de las actividades de seguimiento y medición en todas las etapas de los proyectos.
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados en obras, de acuerdo a las Especificaciones Técnicas.
- e) La designación de personal competente para las tareas de seguimiento y control de los servicios contratados.
- f) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.
- g) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega de los proyectos.

8.5.2. Identificación y Trazabilidad

La Administradora Boliviana de Carreteras utiliza los medios apropiados para identificar las salidas o hitos, en cada una de las etapas de ejecución de los proyectos viales, ya sea de construcción, conservación, mantenimiento o rehabilitación.

Así mismo se identifica el estado de estas salidas o hitos, en relación a los parámetros establecidos en los Documentos Base de Contratación (DBC), controlando dicha identificación por medio de la conservación de la información documentada, permitiendo la trazabilidad en los proyectos; para tales efectos se emplea en la Administradora Boliviana de Carreteras el Sistema de Proyectos, que permite realizar el seguimiento, monitoreo y trazabilidad de los mismos, en todas sus etapas de ejecución.

8.5.3. Propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores Externos

De acuerdo al punto 4.3 "Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad", la Administradora Boliviana de Carreteras ha determinado que el requisito referido a la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos, no es aplicable a las funciones que actualmente desarrolla la misma.

8.5.4. Preservación.

La Administradora Boliviana de Carreteras de acuerdo a parámetros establecidos en los Documentos Base de Contratación (DBC) y Contratos de Obra suscritos, realiza la preservación de los Tramos construidos, conservados, mantenidos o rehabilitados, en la medida que sea necesario para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

8.5.5. Actividades posteriores a la Entrega.

La Administradora Boliviana de Carreteras realiza actividades posteriores a la entrega, de acuerdo a las siguientes etapas:

- Estudio concluido pasa a etapa de construcción.
- Etapa de construcción concluida para a etapa de conservación vial.



- Etapa de conservación pasa a etapa de rehabilitación (el tiempo se encuentra en función a las necesidades y estado de las carreteras, y podrían variar entre 5 a 10 años).
- Etapa de rehabilitación pasa nuevamente a la etapa de conservación vial.

Para cumplir este cometido se emplean los siguientes documentos normativos internos:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Procedimiento de Conformación de Microempresas de Conservación Vial.</p> <p>PI/SCV – 037</p>

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Procedimiento para el Proceso de Contratación de Microempresas de Conservación Vial</p> <p>PI/SCV – 038</p>

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Manual de Carreteras Volumen V – Manual de Diseño de Conservación Vial.</p> <p>S/C</p>

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Procedimiento para la Formulación y Seguimiento del Plan de Conservación Vial.</p> <p>PI/SCV – 088</p>

8.5.6. Control de los Cambios

La Administradora Boliviana de Carreteras revisa y controla los cambios durante la ejecución de los contratos, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.



6
B

La Administradora Boliviana de Carreteras conserva esta información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, los funcionarios que autorizan estos cambios y cualquier acción necesaria que surja de dicha revisión.

Durante la etapa de Estudio de los Proyectos, se realizan una serie de cambios y/o ajustes a los diseños, hasta obtener un producto que se traduce en el Estudio de Diseño Técnico de Pre Inversión (EDTP), con el cual se podrá iniciar el proceso de contratación para la construcción, conservación o rehabilitación.

En la etapa de ejecución de los proyectos se pueden realizar una serie de cambios o modificaciones al contrato, por medio de Ordenes de Cambio o Contratos Modificatorios, mismos que se encuentran regidos por el siguiente documento normativo interno:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Procedimiento para Ordenes de Cambio y Contratos Modificatorios. (en proceso de actualización)</p> <p>PC/01.03</p>



8.6. Liberación de los Productos y Servicios.

La Administradora Boliviana de Carreteras implementa disposiciones para la verificación del cumplimiento de los requisitos en cada una de las fases de los proyectos. La liberación o cierre de los proyectos, no se efectúa hasta que se hayan completado satisfactoriamente estas disposiciones planificadas.

La Administradora Boliviana de Carreteras conserva la información documentada sobre la liberación o cierre de los proyectos, incluyendo la evidencia de la conformidad y la trazabilidad de los funcionarios que aprueban o autorizan dicha liberación, de acuerdo al siguiente documento normativo interno:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Manual de Cierre de Proyectos.</p> <p>MI/SCP - 019</p>

8.7. Control de las Salidas No Conformes.

La Administradora Boliviana de Carreteras asegura que las salidas que no sean conformes con los requisitos, se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La Administradora Boliviana de Carreteras toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad detectada durante la operación de los procesos, realizando la corrección respectiva u otra acción similar, y toda la gestión de dichos tratamientos, se lo realiza en función al siguiente documento normativo interno:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Procedimiento de Control de Producto No Conforme.</p> <p>PI/SGC - 021</p>

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.

9.1.1. Generalidades.

La Administradora Boliviana de Carreteras ha determinado, qué necesita seguimiento y medición, los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar los resultados, cuándo se deben llevar a cabo este seguimiento, medición, análisis y evaluación, por medio del siguiente documento normativo interno:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Procedimiento de Seguimiento y Medición de Procesos del Sistema de Gestión de Calidad</p> <p>PI/SGC - 058</p>

En base a este procedimiento, y otras herramientas de seguimiento como las Auditorías Internas, Externas y Revisión por la Dirección, y otras, la ABC evalúa el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

La Administradora Boliviana de Carreteras conserva esta información documentada como evidencia de los resultados.

9.1.2. Satisfacción del cliente

La Administradora Boliviana de Carreteras realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. Los métodos para obtener y realizar el seguimiento, se tratan bajo los siguientes documentos normativos internos:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Procedimiento de Identificación y Medición de la Satisfacción de Partes Interesadas.</p> <p>PI/SGC - 083</p>



6

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Procedimiento para la Atención de Denuncias de Corrupción, Reclamos y Sugerencias presentados en la ABC.</p> <p>PI/SCP - 059</p>

9.1.3. Análisis y Evaluación.

La Administradora Boliviana de Carreteras analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y medición de los procesos, por medio de la Revisión por la Dirección a efectuarse una vez al año, con el cual, los resultados se utilizan para evaluar la conformidad de los proyectos ejecutados, el grado de satisfacción de los usuarios de la RVF, el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, el desempeño de los proveedores externos, y la necesidad de mejoras en el Sistema de Gestión de Calidad.

9.2. Auditoría Interna.

La Administradora Boliviana de Carreteras ha establecido los siguientes documentos normativos internos:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Procedimiento de Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>PI/SGC - 061</p>

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	<p>Procedimiento de Selección, Evaluación y Calificación de Auditores Internos del SGC.</p> <p>PI/SGC - 016</p>

En estos documentos la Administradora Boliviana de Carreteras establece la realización de Auditorías Internas de Calidad de acuerdo a un Programa de Auditorías de Calidad, el cual sirve para proporcionar información acerca de si el SGC es conforme con los requisitos propios de la ABC y los requisitos de la Norma NB/ISO 9001 y si el SGC se implementa y mantiene eficazmente.

Así también, la Administradora Boliviana de Carreteras por medio de los documentos mencionados: planifica, establece, implementa y mantiene un Programa de Auditoría, el cual incluye la frecuencia, los métodos, responsabilidades, requisitos o criterios, alcance, selección de auditores y otros aspectos para la ejecución eficaz de dicho programa.



674

La Administradora Boliviana de Carreteras conserva la información documentada producto del desarrollo del Programa Anual de Auditorías.

9.3. Revisión por la Dirección.

9.3.1. Generalidades

La Administradora Boliviana de Carreteras ha establecido un procedimiento para que la Alta Dirección, pueda revisar el Sistema de Gestión de Calidad a intervalos planificados, con el fin de asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la dirección estratégica.

El documento utilizado para tal efecto es:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	Procedimiento de Revisión por la Dirección. PI/SGC - 030



9.3.2. Entradas de la Revisión por la Dirección

En el Procedimiento de Revisión por la Dirección, se toman en cuenta las siguientes entradas:

- a) Estado de las Acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, incluidas las tendencias relativas a:
 - 1) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - 2) Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad.
 - 3) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - 4) No conformidades y acciones correctivas.
 - 5) Resultados de seguimiento y medición.
 - 6) Resultados de las auditorías.
 - 7) Desempeño de los proveedores externos.
- d) Adecuación de los recursos.
- e) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- f) Oportunidades de mejora.

9.3.3. Salidas de la Revisión por la Dirección.

Del mismo modo, en el Procedimiento de Revisión por la Dirección, se establecen las siguientes salidas:

- a) Oportunidades de mejora
- b) Necesidades de cambio en el Sistema de Gestión de Calidad
- c) Necesidad de recursos

Así mismo, la Administradora Boliviana de Carreteras, conserva la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

10. MEJORA.

10.1. Generalidades.

La Administradora Boliviana de Carreteras identifica las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir los requisitos de los clientes y el aumento en su satisfacción.

Esta identificación se la realiza por medio de las Auditorías Internas, Auditorías Externas, Revisiones por la Dirección, Seguimiento a los Procesos y otros.

10.2. No Conformidad y Acción Correctiva.

La Administradora Boliviana de Carreteras ha establecido un procedimiento para la atención a las No Conformidades detectadas, reaccionando mediante la evaluación de toma de correcciones o acciones correctivas, implementado cualquier acción necesaria, revisando su eficacia al término del plazo de dicha acción, actualizando los riesgos y oportunidades surgidas, y si fuese necesario aplicar cambios en el Sistema de Gestión de Calidad.

El documento empleado para tal efecto, es el siguiente:

DOCUMENTO NORMATIVO INTERNO	
	Procedimiento de Acciones Correctivas. PI/SGC - 024

La Administradora Boliviana de Carreteras conserva toda la información documentada como evidencia de la aplicación de dicho procedimiento, y el tratamiento que se le da a las no conformidades detectadas.

10.3. Mejora Continua

La Administradora Boliviana de Carreteras mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, considerando los resultados del análisis y evaluación, con el fin de determinar las necesidades u oportunidades para la



6
H

mejora continua, empleando las herramientas descritas en los puntos 9 y 10 del presente manual.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN MODIFICADA	MOTIVO DEL CAMBIO
28-04-2015	Versión 2	<ul style="list-style-type: none"> - Tanto el objetivo como el alcance de la versión 2 del Manual de Calidad, establece el cumplimiento de los requisitos, políticas y procesos de acuerdo a la versión 2008 de la Norma ISO 9001, por lo que en la versión 3 de dicho manual, todo el alcance y requisitos, se basa en la nueva y última versión 2015 de la norma internacional 9001. - Se ha modificado la Política de Calidad, así como los Objetivos de Calidad de la ABC. - Cambia totalmente la estructura del manual en cuanto a los capítulos y sub capítulos, en función a la versión 2015 de la norma ISO 9001. - En esta nueva versión del manual, se ha modificado al Mapa de Procesos de la ABC.



ANEXOS

- Anexo I:** ANÁLISIS FODA
- Anexo II:** MATRIZ DE PARTES INTERESADAS
- Anexo III:** MAPA DE PROCESOS DE LA ABC
- Anexo IV:** MATRIZ DE RIESGOS
- Anexo V:** ORGANIGRAMA DE LA ABC

ANEXOS



6
21

ANEXO I

ANÁLISIS FODA

ADMINISTRADORA BOLIVIANA DE CARRETERAS

FACTORES INTERNOS	
 <p>FORTALEZAS</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ La conformación de microempresas, en labores de mantenimiento y/o de conservación de la RVF, contribuye a la generación de empleo y fuentes de trabajo, con sostenibilidad y uso intensivo de mano de obra.➤ La ABC goza de confianza de los organismos financiadores externos, respecto de su capacidad como gestora de la gestión vial de la RVF.➤ Se cuenta con personal técnico calificado para el diseño, construcción y/o conservación vial, que ejecuta el trabajo a través de la conformación de equipos multidisciplinarios, que conocen la complejidad técnica por proyecto y tramo, por lo cual cuentan con la capacidad de proponer soluciones operativas para la conclusión de la construcción de carreteras de la RVF.➤ Especialización en gestión vial y asesoría en estudios de pre inversión de proyectos viales a las Gobernaciones Departamentales y Gobiernos Municipales. - Los servidores públicos gozan de estabilidad laboral e independencia de criterio técnico que convierte a la ABC en una entidad líder en el tema vial➤ Disponibilidad de tecnología de información y comunicación interna; con énfasis en sistemas actualizados para el seguimiento de la gestión sustantiva y administrativa.➤ Se cuenta con una estrategia definida de la RVF del país.➤ La ABC es una entidad con presencia nacional, en cuyo marco se comunica y coordina adecuadamente con las Gerencias Regionales.➤ Se cuenta con normativa legal que permite un adecuado funcionamiento de la ABC.➤ Disponibilidad de maquinaria y equipo para la atención de mantenimiento vial y/o emergencias lo que propicia capacidad institucional de respuesta oportuna e inmediata.➤ Se cuenta con la Certificación de Calidad, otorgada por IBNORCA en el marco de la Norma ISO 9001:2015, lo que asegura una Gestión de Calidad, en el marco de la mejora continua.
 <p>DEBILIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none">➤ Se cuenta con una tecnología y recursos limitados para realizar un inventario vial para la construcción de carreteras, que permita las proyecciones físicas y los costos requeridos en la gestión vial.➤ Se tiene poca estandarización de la información técnica, administrativa y de financiamiento externo, cuya elaboración es manual insumiendo mucho tiempo a los servidores públicos involucrados, ocasionado por la falta de un sistema automatizado integral, que permita responder en oportunidad y calidad a los requerimientos de información.➤ Se ha realizado mínimas acciones destinadas al análisis de alternativas para generar recursos adicionales por la explotación del derecho de vía de la Red Vial Fundamental o por la prestación de servicios a entidades, personas públicas o privadas.➤ La ABC funciona como entidad descentralizada y no como entidad autárquica, lo que genera dependencia con el TGN respecto del nivel de gasto destinado a funcionamiento y/o fortalecimiento institucional, esta situación incide directamente en la imposibilidad de incrementar el personal necesario.



	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Los recursos destinados al equipamiento de laboratorio son insuficientes. Tanto la Oficina Central y algunas Gerencias Regionales no cuentan con Inmueble propio, generando gastos y limitaciones físicas. ➤ Las propuestas definidas para una estrategia de captación de recursos que sean destinados a la ejecución de obras de conservación vial no han tenido el apoyo necesario de los otros actores involucrados. ➤ No se realiza la fiscalización del cobro de peajes realizada por Vías Bolivia. Así mismo, tampoco se ha realizado una auditoria al Sistema Automatizado de Cobro de Peajes y Tele peaje ➤ Sistemas informáticos están en proceso de integración y articulación. ➤ Las Gerencias Regionales no cuentan con el suficiente personal especialista encargado de validar los estudios de pre inversión de los proyectos que administran, por lo cual se centraliza en su mayoría dichos estudios en la Oficina Central. ➤ Reducción de asignación de recursos de los Organismos Financiadores para la contratación de personal destinado al fortalecimiento institucional. ➤ Rotación de Personal de la ABC.
--	--

FACTORES EXTERNOS	
<div style="text-align: center;">  <p>OPORTUNIDADES</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se han diversificado los organismos financiadores, a los cuales recurrimos para la canalización de financiamiento destinada a infraestructura vial. - El marco legal le permite a la ABC iniciar la búsqueda de nuevo financiamiento que la consolide como entidad autárquica. ➤ El Estado Plurinacional de Bolivia, tiene como una de sus principales políticas la integración vial del país, razón por la cual se asignan recursos a la gestión vial. ➤ Relacionamiento satisfactorio con los organismos de financiamiento externo. ➤ La ABC es miembro de Consejo de Directores de Carreteras de Iberia e Iberoamérica DIRCAIBEA y de la Asociación Mundial de la Carretera PIARC, en cuyo escenario se cuenta con el reconocimiento internacional de los países miembros; asimismo, lo cual permite contar con información actualizada de los nuevos desafíos para el sector transporte en el contexto internacional, con especial atención en transporte terrestre. ➤ La normativa nacional incluye, reconoce y prioriza la ejecución de obras de construcción vial en el país. ➤ Se cuenta con la capacidad institucional ante los organismos financiadores; y en consecuencia con la confiabilidad y disponibilidad de estos, para el financiamiento de proyectos carreteros en sus diferentes fases los cuales contribuyen al desarrollo de infraestructura vial del país. ➤ Intercambio de conocimiento con empresas que ejecutan obras con tecnología de punta. ➤ La ABC es miembro de Consejo de Directores de Carreteras de Iberia e Iberoamérica DIRCAIBEA y de la Asociación Mundial de la Carretera PIARC, en cuyo escenario se cuenta con el reconocimiento internacional de los países miembros; asimismo, lo cual permite contar con información actualizada de los nuevos desafíos para el sector transporte en el contexto internacional, con especial atención en transporte terrestre.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se cuenta con una tecnología y recursos limitados para realizar un inventario vial para la construcción de carreteras, que permita las proyecciones físicas y los costos requeridos en la gestión vial.



S



AMENAZAS

- Se tiene poca estandarización de la información técnica, administrativa y de financiamiento externo, cuya elaboración es manual insumiendo mucho tiempo a los servidores públicos involucrados, ocasionado por la falta de un sistema automatizado integral, que permita responder en oportunidad y calidad a los requerimientos de información.
- Se ha realizado mínimas acciones destinadas al análisis de alternativas para generar recursos adicionales por la explotación del derecho de vía de la Red Vial Fundamental o por la prestación de servicios a entidades, personas públicas o privadas.
- La ABC funciona como entidad descentralizada y no como entidad autárquica, lo que genera dependencia con el TGN respecto del nivel de gasto destinado a funcionamiento y/o fortalecimiento institucional, esta situación incide directamente en la imposibilidad de incrementar el personal necesario.
- Los recursos destinados al equipamiento de laboratorio son insuficientes. Tanto la Oficina Central y algunas Gerencias Regionales no cuentan con Inmueble propio, generando gastos y limitaciones físicas.
- Las propuestas definidas para una estrategia de captación de recursos que sean destinados a la ejecución de obras de conservación vial no han tenido el apoyo necesario de los otros actores involucrados.
- No se realiza la fiscalización del cobro de peajes realizada por Vías Bolivia. Así mismo, tampoco se ha realizado una auditoría al Sistema Automatizado de Cobro de Peajes y Tele peaje
- Sistemas informáticos están en proceso de integración y articulación.
- Las Gerencias Regionales no cuentan con el suficiente personal especialista encargado de validar los estudios de pre inversión de los proyectos que administran, por lo cual se centraliza en su mayoría dichos estudios en la Oficina Central.
- Reducción de asignación de recursos de los Organismos Financiadores para la contratación de personal destinado al fortalecimiento institucional.
- Rotación de Personal de la ABC.

Presidente Ejecutivo
Vº
H.E.C.
ABC

	<p>Contratación de Firma Auditora para la realización de Auditorías Financieras Externas a los proyectos en ejecución, una vez por año y al cierre de los mismos</p>	<p>Realización de las Auditorías Financieras Externas, en los plazos y condiciones establecidos</p>	<p>Alto</p>	<p>- Proceso de contratación de la Empresa Auditora de manera oportuna, para la presentación de los Informes de Auditoría</p>	<p>- Verificación de la presentación de los Informes de Auditoría Externa de acuerdo a cláusulas contractuales</p>	<p>Gerencia Nacional Administrativa Financiera</p>
<p>Empresas externas contratadas para el servicio de:- Fiscalización-Supervisión- Construcción Según corresponda y de acuerdo al requerimiento del proyecto</p>	<p>Revisión y autorización de los Certificados de Pago de las Empresas contratadas, de acuerdo al avance físico programado</p>	<p>Desembolsos oportunos de los Certificados de Pago aprobados, de acuerdo al avance físico programado</p>	<p>Alto</p>	<p>Seguimiento y control al avance físico programado de los proyectos en ejecución, por parte de Fiscalización, Supervisión, Ingenieros Responsables de Tramo (IRT), Ingenieros de Monitoreo de Proyectos (IMIP)</p>	<p>- Informes de Seguimiento periódico al avance físico y financiero de los proyectos en ejecución- Inspecciones a obra por parte de los IRT- Reportes de seguimiento del estado actual de los proyectos en ejecución por medio del Sistema de Proyectos de la ABC</p>	<p>- Gerencia Nacional Técnica (Ingeniero de Monitoreo de Proyectos) - Gerencias Regionales (Ingenieros Responsables de Tramo)- Gerencia Nacional Administrativa Financiera</p>
<p>MOVIMIENTOS SOCIALES. Organizaciones del Transporte y Transportistas Sindicalizados.</p>	<p>Atención a solicitudes de modificación a los Contratos (Ordenes de Cambio o Contratos Modificatorios), revisados y aprobados por la Supervisión y/o Fiscalización</p>	<p>Autorización a las solicitudes de modificación adenda a los Contratos (Ordenes de Cambio o Contratos Modificatorios)</p>	<p>Alto</p>	<p>Revisión de los Informes de Solicitud de modificación a los Contratos (Ordenes de Cambio o Contratos Modificatorios)</p>	<p>- Verificación en obra de las causales o justificativos de modificaciones al contrato - Verificación libro de ordenes</p>	<p>- Máxima Autoridad Ejecutiva - Gerencia Nacional Técnica - Gerencia Nacional Jurídica - Gerencias Regionales</p>
<p>MOVIMIENTOS SOCIALES. Autoridades Nacionales, Departamentales, Regionales y Municipales</p>	<p>Contratación de empresas y microempresas para el mantenimiento, conservación y rehabilitación de los tramos de la red Vial Fundamental</p>	<p>Cumplimiento de la Regionales de la ABC en la contratación de empresas de Conservación Vial y Microempresas Pro-viales.</p>	<p>Alto</p>	<p>Coordinación con los actores sociales para informarles y socializar de manera pública y transparente los procesos de contratación.</p>	<p>Seguimiento al proceso público en el SICOES, reuniones de coordinación con los actores sociales y representantes de las regionales de la ABC</p>	<p>- Gerencias Regionales - Coordinación con Movimientos Sociales - Gerencia Nacional Técnica - Área de Comunicación</p>
	<p>Mantenimiento, conservación y rehabilitación de los tramos de la red Vial Fundamental</p>	<p>Implementación de trabajos, tareas y actividades con maquinaria, equipo y personal.</p>	<p>Alto</p>	<p>Coordinación con los actores sociales para la realización de reuniones informativas e inspecciones a los tramos</p>	<p>Seguimiento y coordinación a la atención y respuesta oportuna a notas, solicitudes y requerimiento de los actores sociales</p>	<p>- Gerencias Regionales - Coordinación con Movimientos Sociales - Gerencia Nacional Técnica - Área de Comunicación</p>
	<p>Elaboración de Proyectos y Estudios de Construcción, financiamiento para construcción de carreteras, nuevos tramos para la Red Vial Fundamental</p>	<p>Nuevos Proyectos Carreteros, Financiamiento para nuevas carreteras e incluir nuevos tramos a la Red Vial Fundamental</p>	<p>Alto</p>	<p>Permanente coordinación y realización de reuniones regionales, departamentales y nacionales; gestión conjunta y acciones específicas.</p>	<p>Seguimiento y coordinación a la atención y respuesta oportuna a notas, solicitudes y requerimiento de las Autoridades Nacionales, Departamentales y Municipales.</p>	<p>- Presidencia Ejecutiva - Gerencias Nacionales - Autoridades Nacionales y coordinadores de financiamiento interno y externo - Coordinación con Movimientos Sociales</p>



Handwritten signature and initials.

<p>MOVIMIENTOS SOCIALES Organizaciones Sociales Sindicales y Originarias a nivel nacional y regional</p>	<p>Participación en representación de las Organizaciones Sociales y como Control Social en la elaboración de Proyectos y Estudios de Construcción, financiamiento para construcción de carreteras, nuevos tramos para la Red Vial Fundamental</p>	<p>Nuevos Proyectos Carreteros, Financiamiento para nuevas carreteras e incluir nuevos tramos a la Red Vial Fundamental</p>	<p>Alto</p>	<p>Permanente coordinación y realización de reuniones regionales, departamentales y nacionales; gestión conjunta y acciones específicas.</p>	<p>Seguimiento y coordinación a la atención y respuesta oportuna a notas, solicitudes y requerimientos de Organización Sociales</p>	<p>-Presidencia Ejecutiva - Gerencias Nacionales - Autoridades Nacionales y coordinadores de financiamiento interno y externo - Coordinación con</p>
<p>MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA (MOPSV)</p>	<p>Contar con información actualizada de los proyectos que ejecuta la Administradora Boliviana de Carreteras</p>	<p>Contar con las Fichas de Proyectos con información actualizada los primeros días del mes</p>	<p>Alto</p>	<p>Solicitar información a los Ingenieros Responsables de Tramo (IRT) de las Gerencias Regionales, sobre los avances físicos y financieros de los proyectos en ejecución</p>	<p>Seguimiento y control de la información remitida al MOPSV</p>	<p>- Unidad de Planificación, Calidad y Gestión de Financiamiento Externo - Gerencia Nacional Técnica</p>
	<p>Atención de las Peticiones de Información Escrita (PIE) y Peticiones de Información Oral (PIO) canalizados por el MOPSV</p>	<p>Atención de las Peticiones de Información Escrita (PIE) y Peticiones de Información Oral (PIO) dentro los plazos estipulados en dichas peticiones</p>	<p>Alto</p>	<p>Coordinar con las Unidades Organizacionales, para la respuesta de las PIE's y PIO's, por medio de una reunión, estableciendo en el acta los contenidos y plazos para la respuesta</p>	<p>Seguimiento y control de las PIE's y/o PIO's recepcionados en la ABC</p>	<p>- Unidad de Planificación, Calidad y Gestión de Financiamiento Externo - Gerencias involucradas en la remisión de la información</p>
	<p>Atención a Minutas de Comunicación remitidas a la ABC</p>	<p>Atención oportuna y eficaz de Minutas de Comunicación remitidas a la ABC</p>	<p>Alto</p>	<p>Coordinar con las Unidades Organizacionales, para la respuesta de las Minutas de Comunicación, por medio de una reunión, estableciendo en el acta los contenidos y plazos para la respuesta</p>	<p>Seguimiento y control de las Minutas de Comunicación recepcionados en la ABC</p>	<p>- Unidad de Planificación, Calidad y Gestión de Financiamiento Externo - Gerencias involucradas en la remisión de la información</p>
	<p>Contar con Informes de Gestión Anual proporcionados por la ABC</p>	<p>Contar con Informes de Gestión Anual de forma oportuna y eficaz</p>	<p>Alto</p>	<p>Establecer en reunión con las Gerencias Nacionales de la ABC, una vez cerrada la gestión, los requerimientos de información y plazos para su presentación</p>	<p>Seguimiento y control a la elaboración y consolidación de los Informes de Gestión</p>	<p>- Unidad de Planificación, Calidad y Gestión de Financiamiento Externo - Gerencias Nacionales</p>
	<p>Atención de solicitudes de información por efemérides de aniversarios departamentales, y nacionales (para el Informe Presidencial)</p>	<p>Contar con la información solicitada, de manera oportuna y eficaz</p>	<p>Alto</p>	<p>Coordinar con la GNT y la GNAF, la respuesta a los requerimientos, por medio de una reunión, estableciendo en el acta los contenidos y plazos para la respuesta</p>	<p>Seguimiento y control a la elaboración y consolidación de los Informes requeridos</p>	<p>- Unidad de Planificación, Calidad y Gestión de Financiamiento Externo - Gerencia Nacional Técnica - Gerencia Nacional Administrativa Financiera</p>



49

PERSONAL DE LA ADMINISTRADORA BOLIVIANA DE CARRETERAS					
Contar con un ambiente laboral adecuado	Contar con un ambiente laboral adecuado, armónico, seguro, justo, y con condiciones de higiene y seguridad	Alto	Diagnóstico general de los ambientes laborales de la ABC	Seguimiento y control de las acciones abordadas del diagnóstico del ambiente laboral	- Unidad de Recursos Humanos - Servicios Generales
Recibir una justa remuneración de acuerdo a las responsabilidades del cargo	Recibir una justa remuneración de acuerdo a las responsabilidades del cargo, de forma oportuna	Alto	Elaboración de las planillas de sueldos y salarios de forma oportuna	Seguimiento a la elaboración de las planillas de sueldos y salarios	- Unidad de Recursos Humanos
Contar con un clima laboral con equidad, igualdad de oportunidades y sin discriminación	Contar con un clima laboral con equidad, igualdad de oportunidades y sin discriminación en todos los ambientes de trabajo de la ABC	Alto	Diagnóstico general y elaboración de Encuestas de Satisfacción del Clima Laboral	Seguimiento a las acciones abordadas a raíz del diagnóstico y el resultado del análisis de las encuestas de satisfacción de Clima Laboral	- Unidad de Recursos Humanos - Unidad de Transparencia y Lucha Contra la Corrupción
Asistir a las capacitaciones productivas programadas en el Plan Anual de Capacitaciones	Cumplimiento eficaz de los objetivos de la capacitación	Alto	Elaboración y presentación para su aprobación, del Plan Anual de Capacitaciones de la ABC	Seguimiento y control al Plan Anual de Capacitaciones de la ABC	- Unidad de Recursos Humanos
Tener acceso a la información pertinente de acuerdo a las responsabilidades del cargo	Tener acceso de forma pronta y oportuna a la información de la ABC	Alto	Capacitación del INTRANET de la ABC, sobre la difusión y consulta de los Documentos Normativos Internos (DNI); contar con todos los Sistemas de Información Vigentes de la ABC	Seguimiento y control de los Sistemas de Información de la ABC	- Unidad de Planificación, Calidad y Gestión de Financiamiento Externo - Gestión Documental - Sistemas

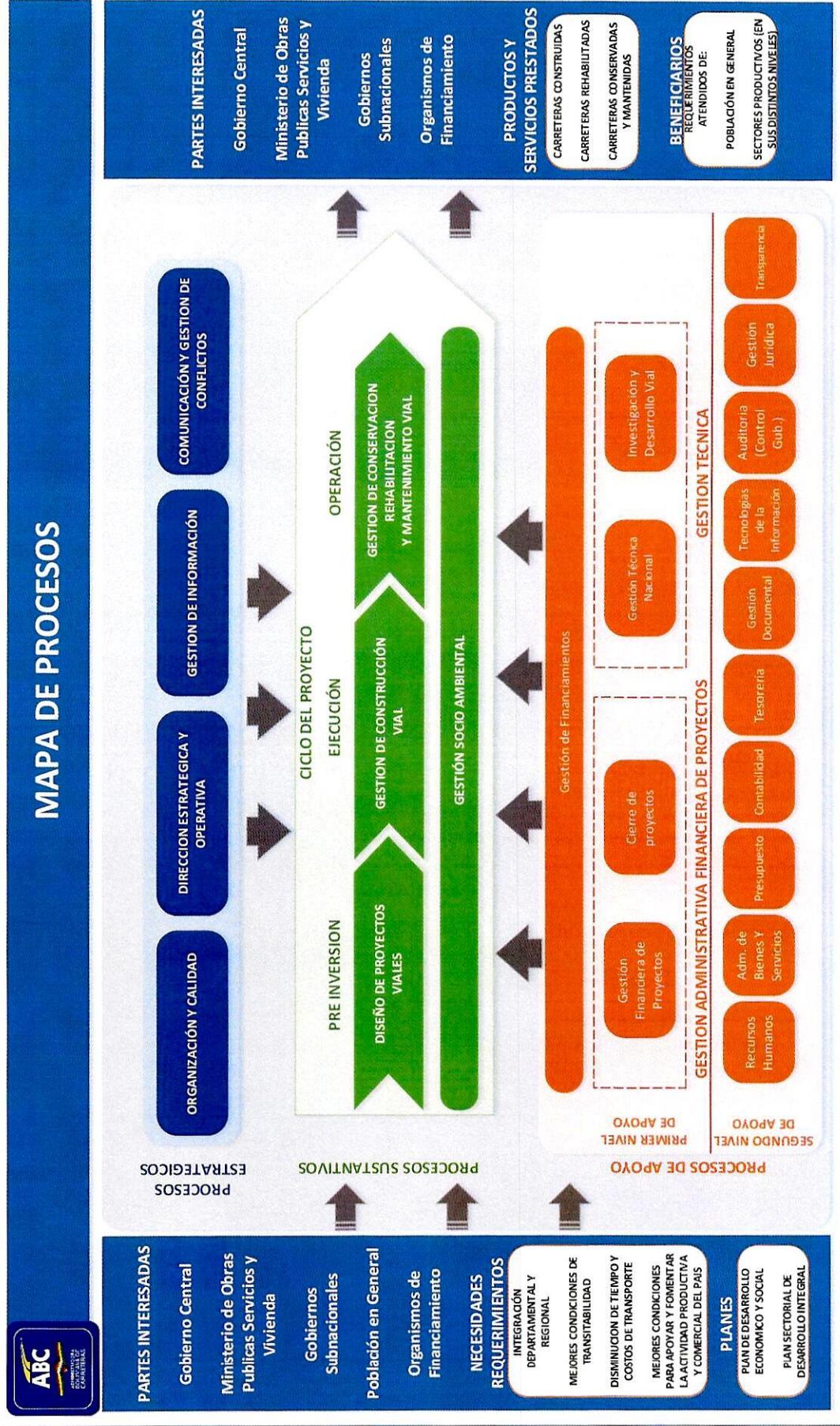


6
H

ANEXO III

MAPA DE PROCESOS

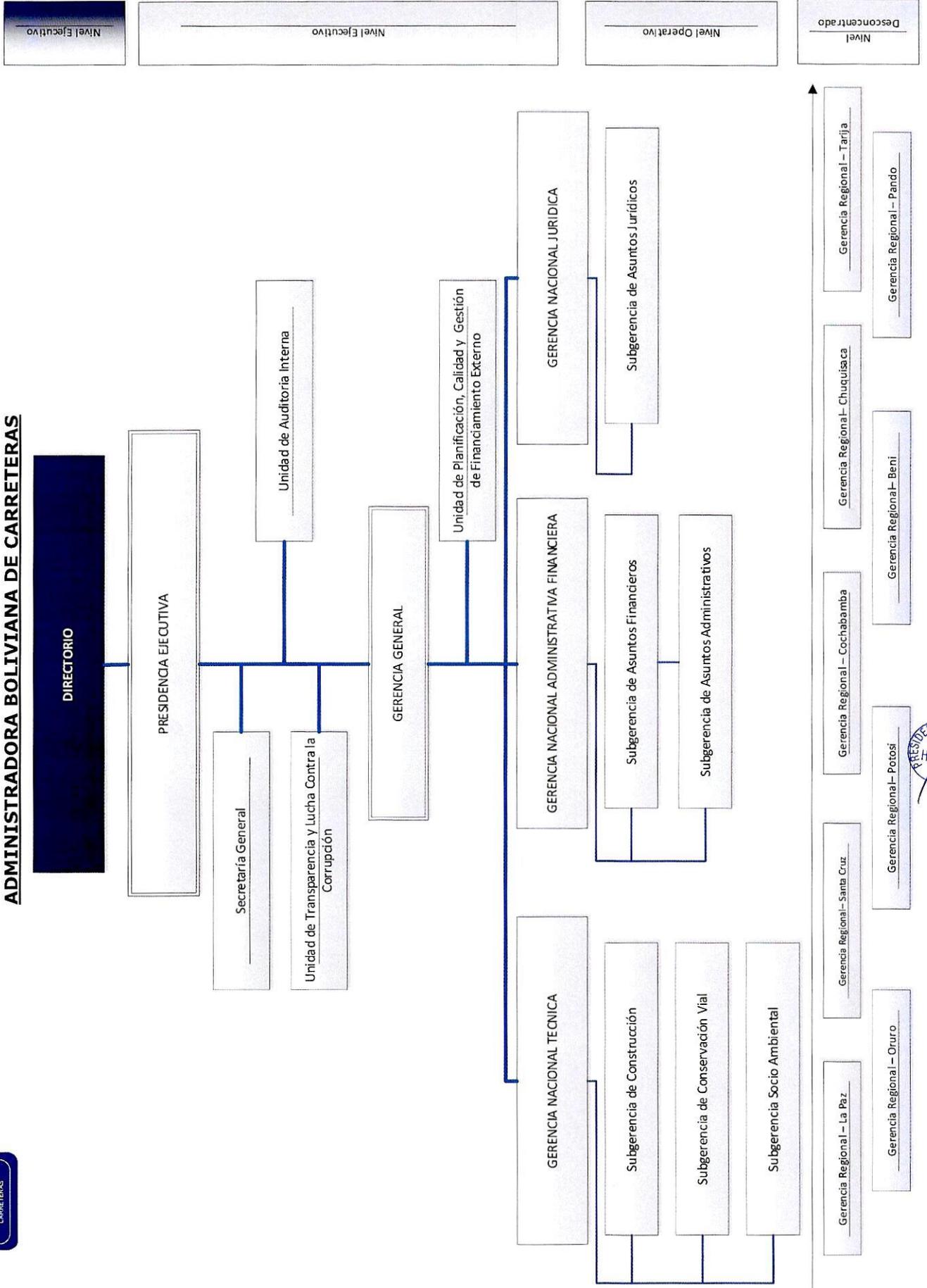
ADMINISTRADORA BOLIVIANA DE CARRETERAS



Handwritten signature or initials.



ANEXO V
ORGANIGRAMA
ADMINISTRADORA BOLIVIANA DE CARRETERAS



PRESIDENTE DIRECTORIO
 VOTO
 H. E. A.
 ABC

Nivel Desconcentrado
 Nivel Operativo
 Nivel Ejecutivo
 Nivel Ejecutivo