

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

Después del análisis y elaboración del sistema de gestión de calidad enfocado a procesos se puede concluir y recomendar lo siguiente:

CONCLUSIONES:

- Se define el organigrama funcional de la unidad de fedatarios de hidrocarburos Guayaquil, el cual se sustenta con cada una de las funciones seleccionadas para de esta forma mantener el esquema de un del SGC para la Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil.
- Se crea un mapa de procesos, el cual está conformado por los procesos claves o de realización, el cual interactúa con los clientes que forman aparato de la Unidad, de igual manera los procesos estratégicos y de apoyo se encuentran expresados en el mapa de procesos.
- Los procesos que se han definido en la Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil son los siguientes: *Procesos claves o de realización* (Planificar Operativos, Solicitud y asignación de recursos, Operativo de control, Procesamiento de información); *Procesos estratégicos* (Gestión de Calidad); *Procesos de apoyo* (Mejora continua, Gestión administrativa).
- Se crean indicadores por cada uno de los procesos que conforman la Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil para el control del funcionamiento de los procesos de la Unidad y de esta forma mantener una mejora continua a partir del análisis de estos indicadores.
- El indicador que se define en la planificación de operativos es “Máximo 2 días para planificar” dicho indicador se encuentra dentro de los límites de control definidos, de igual manera el indicador “Máximo 7 días laborables para aprobar” que corresponde al proceso solicitud de asignaciones y recursos, dichos indicadores se han planteado ya que con el correcto cumplimiento de estos, ayudan en el correcto desempeño de los operativos dentro del tiempo planificado.
- En el proceso operativos de control el indicador que se define es “el 95% del operativo debe de estar realizado a la fecha de termino propuesto”, con esto se

puede mantener el control sobre si se está o no cumpliendo con los objetivos que se plantean al planificar los operativos de control que realiza la Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil, existe un operativo que en la actualidad solo mantiene un 80% de realización a la fecha estipulada de termino este operativo es *seguimiento a distribuidores informales de GLP*, es oportuno acotar que se han tomado medidas correctivas y preventivas para que esto no se repita, dicha medida es mantener una planificación anual de los operativos que la unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil tenga que realizar para así cumplir con los objetivos planteados y cumplir con las expectativas de los clientes.

- El indicador denominado “Máximo 2 días laborables para entregar informe” que forma parte del proceso, procesamiento de información, que se entrega por la Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil, se encuentran controlado, este proceso mantiene conexión directa a nivel de comunicación con uno de los clientes de la Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil, el indicador planteado ayuda a determinar si la comunicación con el cliente se encuentra en condiciones optimas y determinar si la ejecución de los operativos se realizan en el tiempo planteado con los recursos asignados.
- Por falta de tiempo no se ha medido los indicadores del proceso mejora continua, los cuales son: La realización de una auditoria cada 3 meses, y; al termino de cada año cada departamento tendrá que presentar 2 proyectos de mejora para su área, estos indicadores ayudaran a fomentar la mejora continua en la UFHG, es decir se podrá mantener una cultura de prevención y mejoramiento continuo en cada una de las aéreas dentro de la organización.
- Dentro de la gestión administrativa se encontró en el indicador número de envíos realizados sin reclamos mensualmente, que existieron fallas en los meses octubre del 2009 y marzo del 2010, se tomaron acciones correctivas en el cual se detalló un procedimiento para el envío de documentos o bienes.
- El indicador que corresponde al proceso gestión administrativa que hace referencia a los cursos de capacitación realizados por la unidad se muestra que en los años 2008 y 2009 no se realizaron cursos de capacitación sin embargo en el 2010 de lo que va en curso solo se han realizado 3 cursos, los cuales en cantidad deberían de

mejorar, para de esta forma mantener un nivel de adecuado de profesionalismo para la realización de las diferentes tareas asignadas a la UFHG.

- Las evaluaciones al personal de la UHG, se cumple desde el segundo semestre del año 2008.
- El número de objetivos que no se han cumplido por parte de la UFHG es uno, ya se han tomado acciones correctivas para que esto no suceda en una segunda oportunidad, esta acción es el mantener una planificación anual de operativos de la Unidad la cual deberá mantenerse comunicada al Coordinador de la Unidad y al Cliente interno.
- En base al cliente interno se puede concluir que se encuentran satisfechos por la labor realizada por parte de la unidad de fedatarios de hidrocarburos Guayaquil, ya que se han alcanzado objetivos y cumplido expectativas de cada una de las tareas asignadas.
- En relación a la percepción del cliente externo que es el sujeto de control se puede concluir que es satisfactoria, ya que las entrevistas realizadas a ellos muestran que la mayor cantidad de personas se concentran en las opciones acuerdo y total acuerdo, es decir que el fedatario al momento de entrar en interacción con el cliente se mantiene un esquema oportuno para la correcta información que se proporciona al sujeto de control por parte del fedatario.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda realizar el seguimiento por parte de la alta gerencia, el correcto funcionamiento del sistema de gestión de calidad enfocado a procesos, para de esta forma garantizar el buen funcionamiento del mismo por parte del monitoreo de los indicadores de cada una de los procesos de la unidad.
- Se debería de realizar alianzas estratégicas con entidades públicas y privadas para proporcionar una constante capacitación al personal que pertenece a la unidad y de esta forma mantener capacitado al personal con las habilidades acordes a sus funciones.
- Reuniones periódicas dentro de cada una de las aéreas, para así realizar propuestas de mejoras y el control de cada uno de sus indicadores.
- Redefinición de objetivos para así cumplir con la mejora.
- Para prevenir el no cumplimiento de objetivos se recomiendo armar un cronograma para así no cruzar operativos y cumplir con todos los propuestos.
- Se recomienda realizar la evaluación de proveedores para así determinar el mejor postor por precio y por desempeño para crecer de forma conjunta con una visión de mejora.
- Mantener constante la evaluación de los clientes internos y externos para monitorear el desempeño de nuestras funciones.