

# INTRODUCCIÓN

La presente Tesis se enfoca sobre el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil (UFHG), dedicada al control de la comercialización de los derivados de hidrocarburos como son el GLP y CLDH.

Actualmente existe gran desvío de los derivados de hidrocarburos el cual es un recurso de los Ecuatorianos que sirve para el desarrollo del País, se cuenta con personal altamente capacitado para poder contrarrestar este desvío, desarrollando un sistema de gestión de calidad en dicha unidad se lograría ser más eficiente y eficaz en la ardua lucha del control del desvío de los derivados.

En esta Tesis se analizara el impacto positivo del desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en la unidad, como la optimización de recursos, el eficiente desempeño de cada una de los eslabones que conforman la Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil, y el buen impacto que se tendría dentro de la sociedad.

De igual forma se espera ser un ejemplo de desarrollo para las demás unidades que conforman el Plan de Soberanía Energética.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La problemática surge debido a que la Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil, objeto de nuestro estudio, no cuenta con un sistema enfocado a procesos que le permita cumplir con metas y objetivos encaminados al mejoramiento de procesos, algo muy importante es la definición de procesos, procedimientos, indicadores de gestión, para un desarrollo eficiente.

## **JUSTIFICACIÓN**

La Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil se encuentra en la necesidad de optimizar recursos y mejorar su funcionamiento para así lograr un mejor desempeño dentro de cada uno de los procesos, es por esto que se plantea una posible implantación un sistema de gestión de calidad enfocado a procesos basado en la norma ISO 9001:2008.

A esto se suma la actual competencia mundial de ser más eficiente cada día en la mejora de procedimientos, mejorar continuamente y poder ser competitivos en el campo de acción.

La alta dirección se encuentra consciente de que no se están cumpliendo con las metas planteadas para el desarrollo de la organización, tales como: objetivos, indicadores de gestión, optimización de recursos, y otros.

El sistema de gestión de calidad propuesto para la Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil se desarrolló a partir de recolección de información básica e introductoria que sirvió para conocer el funcionamiento del departamento, para así elaborar la política de gestión de calidad, objetivos de calidad, el mapa de procesos de la UFHG “Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil”, procedimientos de cada una de los entes involucrados que son: Coordinador regional, Fedatarios, Sistema, prensa, Administración, Custodia de bienes, El área de sistema y La gestión de calidad.

Luego de ello se analizaron las diferentes interacciones entre áreas para plasmar los diferentes recursos, controles, entradas y resultados de los procesos, enfocándolos en la mejora continua.

Posteriormente a esto se tendrá que elaborar los indicadores de cada proceso para evaluar el desempeño, y; para proponer proyectos de mejora continua que se obtiene gracias al sistema de gestión propuesto por este proyecto.

Adicionalmente se especificaran los funcionarios encargados mediante una matriz de responsabilidades con el objetivo que todo lo que se plantee en el sistema de calidad se cumpla, los mismos que se consideraran de acuerdo a la función que ejerzan.

Se desarrollaran roles que deben cumplir cada uno de los funcionarios que conforman el equipo de trabajo que dará soporte a la gestión de calidad enfocada a procesos; para ello se efectuaran entrevista y revisión de los últimos cursos de formación del personal; todo esto para crear una conciencia de calidad en la organización, ya que su trabajo influirá mucho en la mejora del entorno laboral y por ende en los procesos.

La forma de comunicación es muy importante en un Sistema de Gestión de Calidad, por esto es que existirá en este sistema varios canales de comunicación para mantener contacto con todas las parte involucradas e interesadas con el enfoque a procesos gracias a esto se puede pensar en una constante mejora continua, en este proyecto se incluyen formas de mantener seguros documentos de gran importancia para el sistema.

Otra parte primordial dentro del diseño de un sistema de gestión de calidad es el diseño del manual de calidad para determinar lineamientos de las diferentes funciones del sistema en este se indicaran cuales son los elementos principales para luego ser implantado en la Unidad.

# **POLÍTICA DE CALIDAD**

Controlar a la cadena de comercialización de derivados de Hidrocarburos, por medio de operativos de información, control y sanción, realizados por personal altamente calificado y por medio del mejoramiento continuo de sus procesos.

## **OBJETIVOS GENERALES**

Proponer el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad que proporcione a la unidad los elementos de un sistema de enfoque a procesos efectivo, que asegure una mejora continua donde las actividades se puedan desenvolver de forma eficiente y eficaz para un correcto desarrollo de la institución.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Partiendo de la Política de Calidad, los objetivos de UFHG., son los siguientes:

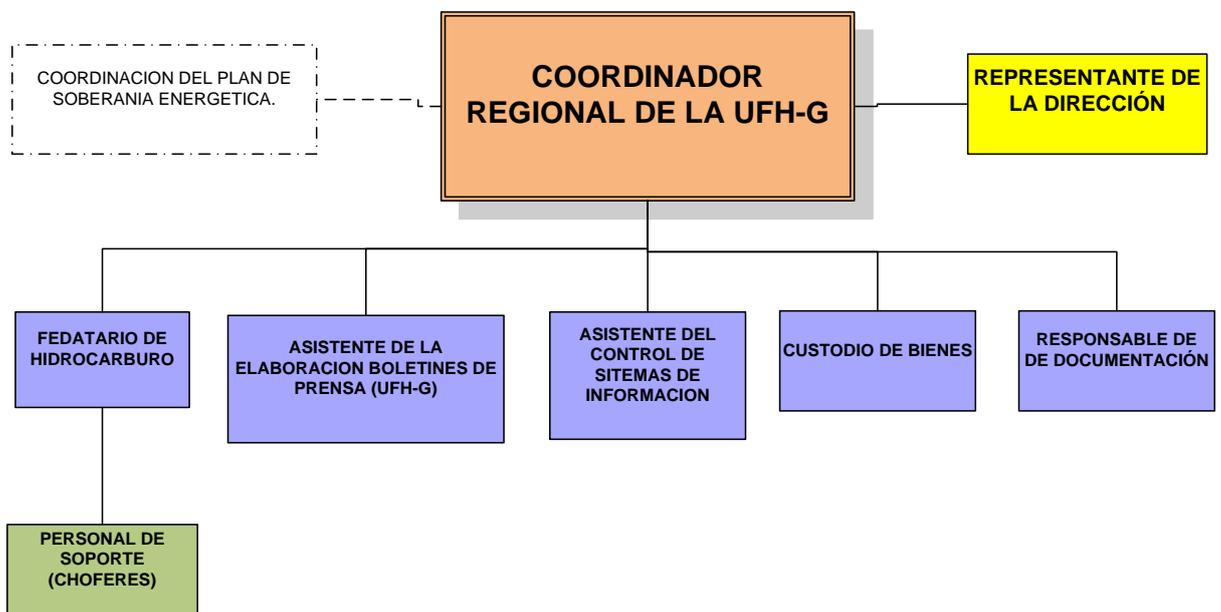
- Incrementar del 0% al 50% el nivel de formalidad de los establecimientos autorizados para expender GLP en la ciudad de Guayaquil dentro del periodo 2008 - 2010.
- Disminuir la venta ilegal del GLP de uso domestico dentro de la ciudad de Guayaquil por parte de locales no autorizados, al finalizar el año 2009.  
Relación actual : local ilegal (3) vs local legal (1)
- Relación final 2009: local ilegal (2) vs local legal (1.5)
- Al 31 de diciembre del 2010 haber visitado e informado a la totalidad de los establecimientos autorizados a la venta de GLP y CLDH dentro de la jurisdicción asignada a la unidad de fedatarios de hidrocarburos Guayaquil.

- Incrementar del 70% al 90% el nivel de formalidad de las estaciones de servicio autorizadas para expender CLDH en la ciudad de Guayaquil al finalizar el año 2009.

# ORGANIGRAMA FUNCIONAL

## UFH-G

ESP COO 01 Ver 01 09 09



**FIGURA 1.**

El organigrama funcional es el que está en la figura 1, en esta se muestra las diferentes áreas de la Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos en función a los roles de cada una, la UFHG está conformada a la cabeza por el coordinador regional de la Unidad, y al mismo nivel se encuentra sustentado por el representante legal y el coordinador del PSE, a esto se le agrega el siguiente nivel que está dividido en: Fedatarios de Hidrocarburos, Asistente de la elaboración de boletines de prensa, el asistente del control de sistemas de información, el custodio de bienes y el responsable de documentación, y en un tercer nivel se encuentra el personal de soporte.

# MAPA DE PROCESOS

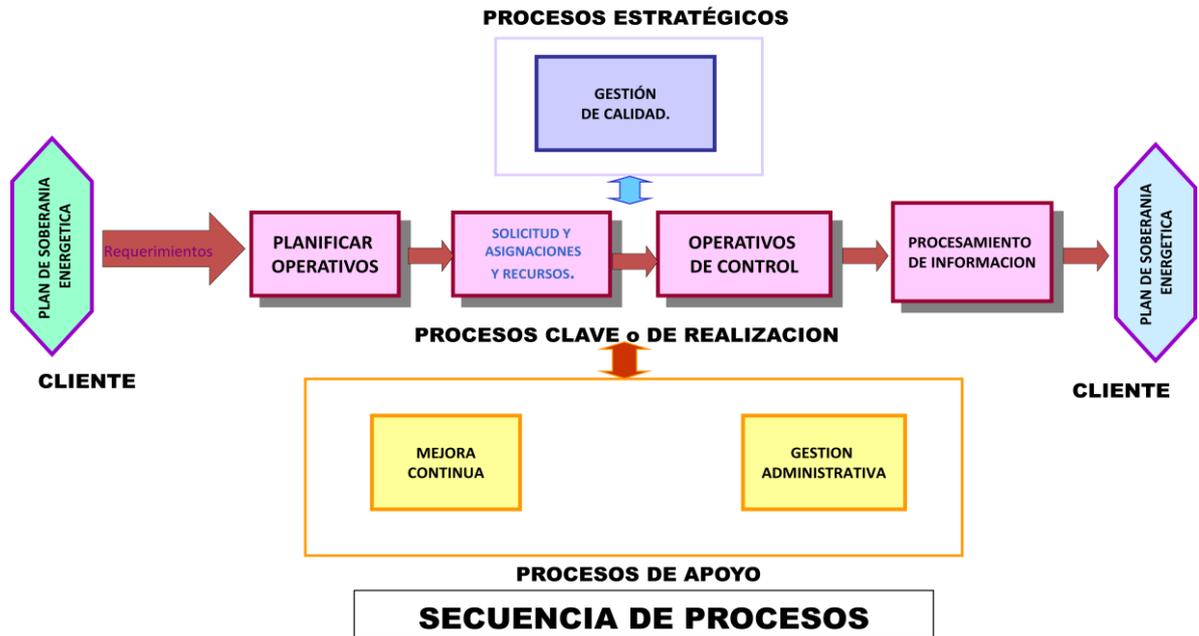


FIGURA 2.

El mapa de procesos de la UFHG se encuentra diseñado en base al siguiente esquema: El plan de soberanía energética es el cliente de primer nivel al que se busca satisfacer, es donde empieza el ciclo del mapa luego que se tiene el requerimiento por parte de plan se elabora la planificación de operativos, este es el siguiente gran proceso clave, luego se elabora el siguiente proceso clave solicitud y asignaciones de recursos, luego el operativo de control y el procesamiento de información estos son los procesos claves o de realización para cerrar el círculo del mapa de procesos satisfaciendo al primer cliente que es el PSE, así mismo se desarrollan los procesos estratégicos y de apoyo de la UFHG, todo esto se lo puede observar en la figura 2.

# 1. DETALLES DE ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS PROCESOS E INDICADORES.

## 1.1. PROCESO PLANIFICAR OPERATIVOS

A continuación se presenta el análisis del primer gran proceso llamado Planificar operativo este proceso mantiene consigo entradas, salidas, controles y varios recursos para mantener un correcto funcionamiento del proceso dentro de la UFHG.

De igual manera se mantienen indicadores de rendimiento para saber si el proceso se encuentra dentro de control o no, y en caso que este se encuentre fuera de control se puedan realizar cambios o tomar medidas correctivas o preventivas para mantener un manejo conforme a la mejora continua esto se muestra en la figura 3.

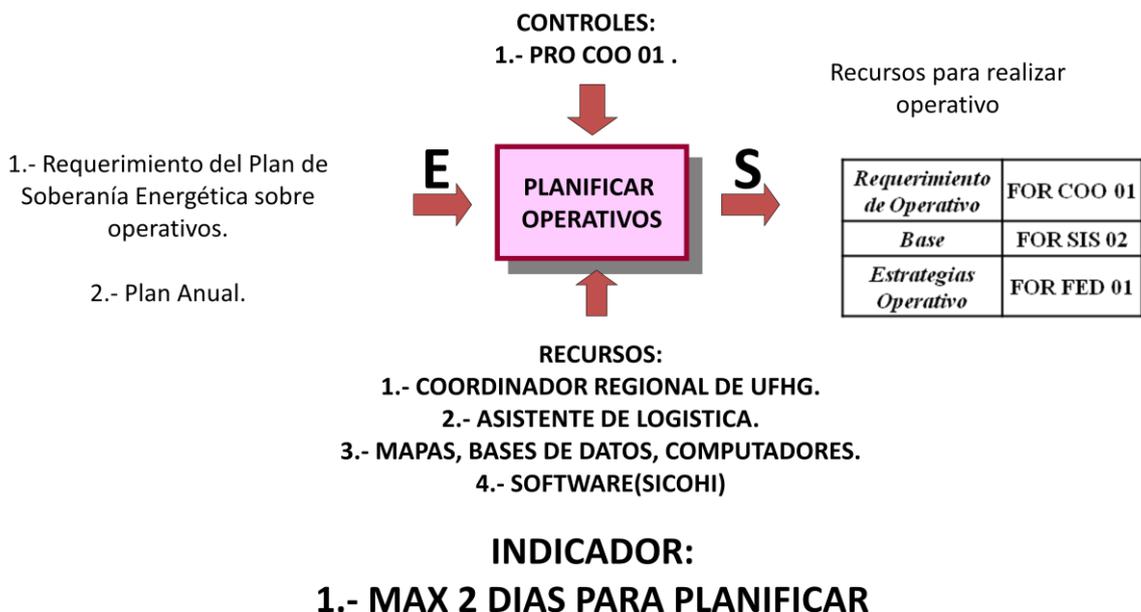


FIGURA 3.

El desarrollo del indicador muestra que el proceso se encuentra controlado ya que no existen datos que muestren que se han excedido en el tiempo estipulado que es de dos días para desarrollar la planificación dentro de lo planteado en este proceso, seto se muestra en los siguientes gráficos.

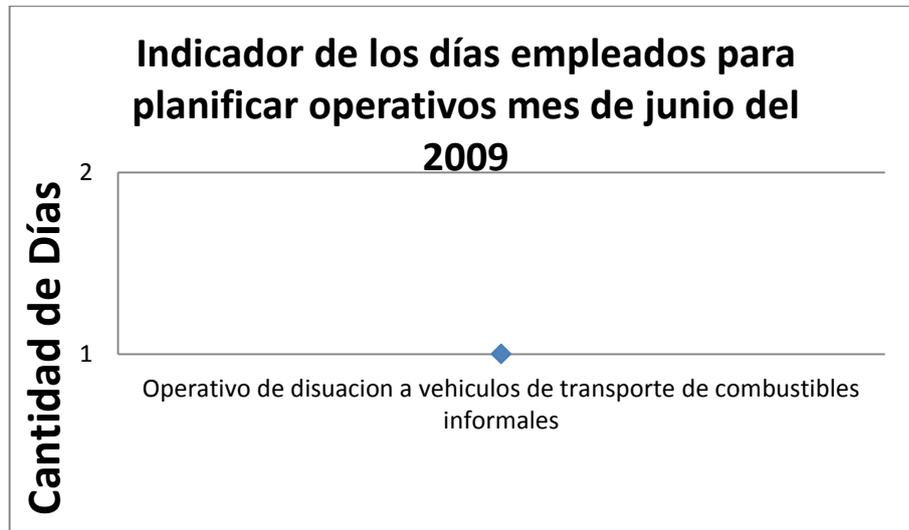


GRAFICO 1

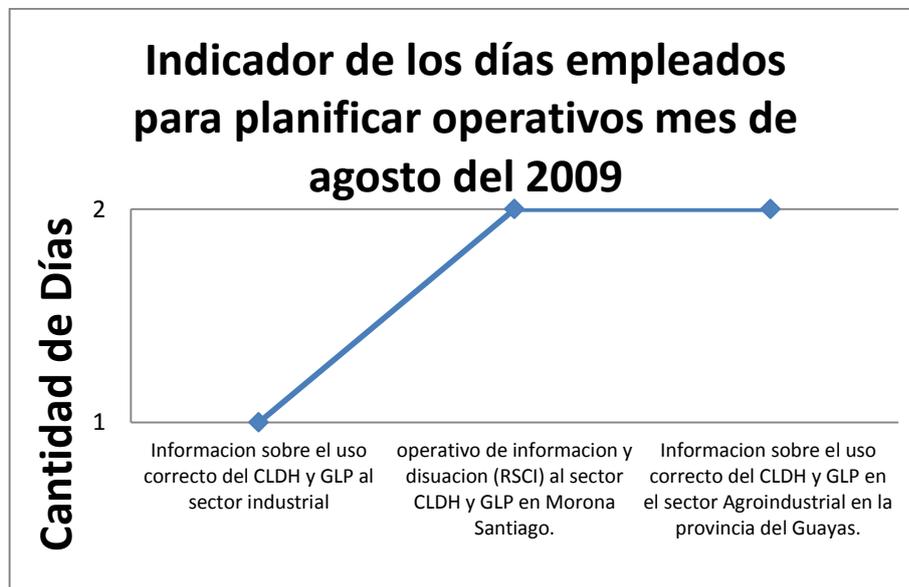


GRAFICO 2.



GRAFICO 3.

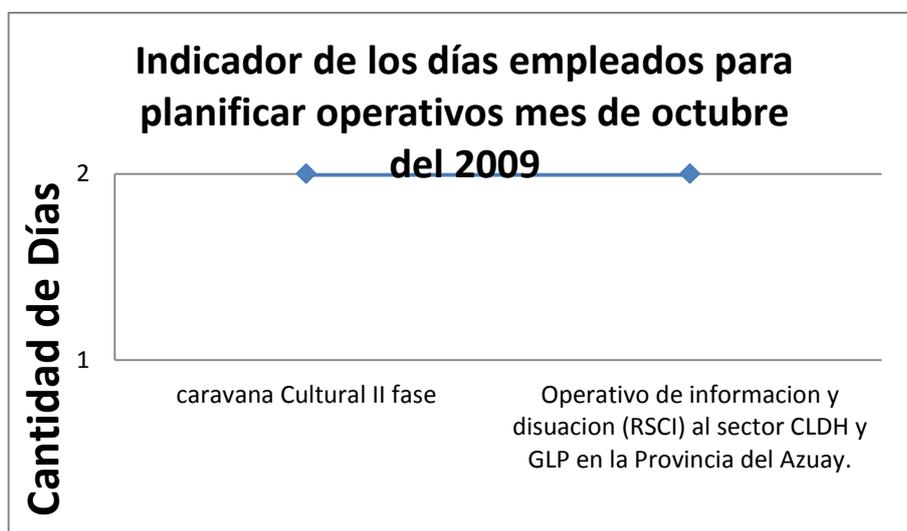


GRAFICO 4.

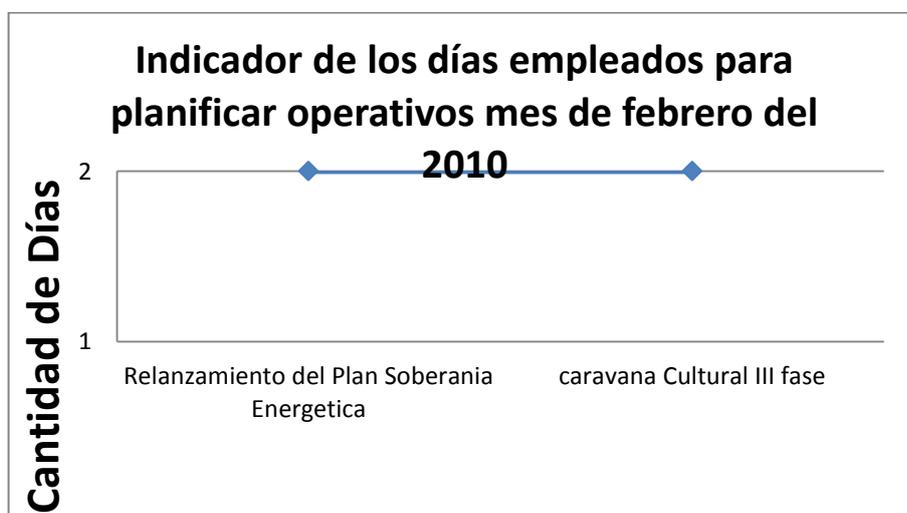


GRAFICO 5.



**GRAFICO 6.**

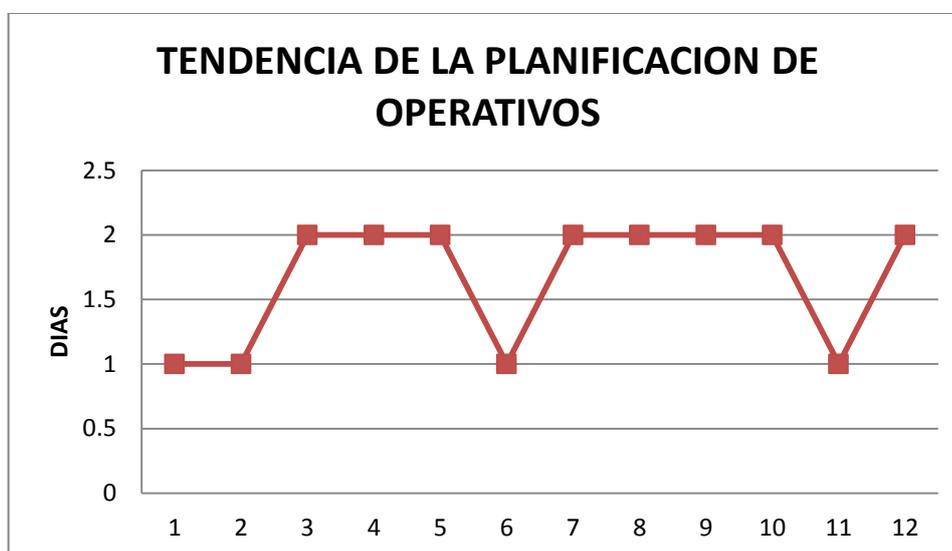
Tabla y Grafico de tendencia de la planificacion de operativos.

COD.	Nombre del operativo	Total Días
1	Operativo de disuasión a vehículos de transporte de combustibles informales	1
2	Información sobre el uso correcto del CLDH y GLP al sector industrial	1
3	Operativo de información y disuasión (RSCI) al sector CLDH y GLP en Morona Santiago.	2
4	Información sobre el uso correcto del CLDH y GLP en el sector Agroindustrial en la provincia del Guayas.	2
5	Operativo de control a cuantías domesticas en la Provincia de Esmeraldas	2
6	Seguimiento a distribuidores informales de GLP.	1
7	caravana Cultural II fase	2
8	Operativo de información y disuasión (RSCI) al sector CLDH y GLP en la Provincia del Azuay.	2
9	Relanzamiento del Plan Soberanía Energética	2

10	caravana Cultural III fase	2
11	Operativo de información y disuasión (RSCI) al sector CLDH y GLP en la Provincia de El Oro.	1
12	Operativo de control al sector vehicular en la ciudad de Tulcán	2

**TABLA 1**

En el grafico adjunto se observa la tendencia o el comórtamineto del proceso planificacion de operativos, por medio del indicador tenemos que se encuentra dentro de control estos datos oscilan entre uno o dos dias que es lo planteado en este proceso.



**GRAFICO 7**

## **1.2. PROCESO SOLICITUD DE ASIGNACIONES Y RECURSOS.**

Este proceso mantiene como entrada la petición de recursos para realizar operativos que es el resultado del proceso anterior analizado como control tiene el proceso PRO COO 02, y mantiene recursos como: Responsable técnico y operativo, asistente de logística, software, finalmente los resultados de este proceso son: Recursos económicos, movilización, informativos, humanos, tecnológico, etc.



**FIGURA 4.**

Dicho indicador se ha evaluado y se mantienen los siguientes resultados: En los datos analizados se observa que el proceso se encuentra dentro de control ya que no existe datos que excedan los 7 días de aprobación es decir, se muestra que se proporcionan los recursos que se necesitan para el correcto desempeño del proceso dentro de los 7 días planteados en este proceso, esto se observa en los gráficos adjuntos donde se muestran el desarrollo de los indicadores.



**GRAFICO 8.**



**GRAFICO 9.**



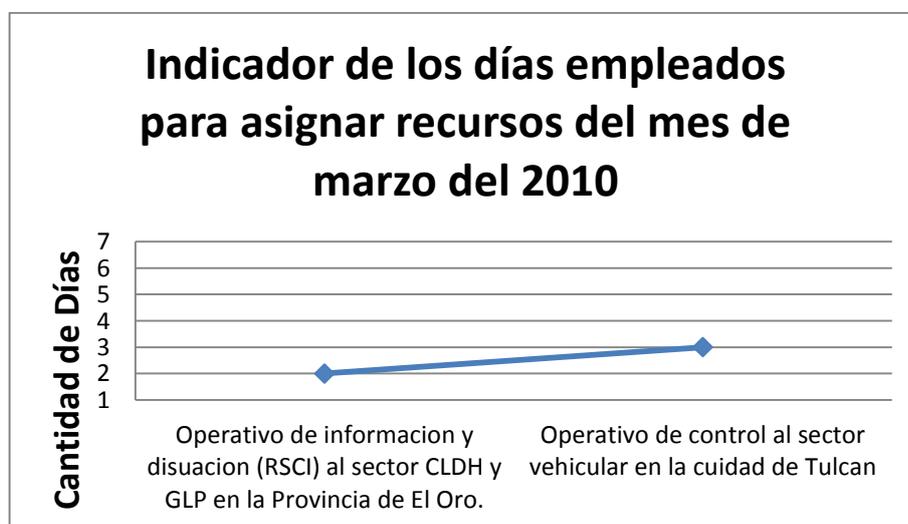
**GRAFICO 10.**



**GRAFICO 11.**



**GRAFICO 12.**



**GRAFICO 13.**

Tabla y Gráfico de tendencia de la asignacion de recursos.

COD.	Nombre del operativo	Total Días
1	Operativo de disuasión a vehículos de transporte de combustibles informales	2
2	Información sobre el uso correcto del CLDH y GLP al sector industrial	1
3	Operativo de información y disuasión (RSCI) al sector CLDH y GLP en Morona Santiago.	3
4	Información sobre el uso correcto del CLDH y GLP en el sector Agroindustrial en la provincia del Guayas.	3
5	Operativo de control a cuantías domesticas en la Provincia de Esmeraldas	3
6	Seguimiento a distribuidores informales de GLP.	4
7	caravana Cultural II fase	2
8	Operativo de información y disuasión (RSCI) al sector CLDH y GLP en la Provincia del Azuay.	3
9	Relanzamiento del Plan Soberanía Energética	3
10	caravana Cultural III fase	4
11	Operativo de información y disuasión (RSCI) al sector CLDH y GLP en la Provincia de El Oro.	2
12	Operativo de control al sector vehicular en la ciudad de Tulcán	3

**TABLA 2**

Se observa la tendencia que muestra el indicador en el proceso asignación de recursos y se puede concluir que el proceso se encuentra dentro de control ya que no excede las limitaciones del indicador.



GRAFICO 14

### 1.3. PROCESO DE OPERATIVOS DE CONTROL.

En este proceso clave de la UFHG tiene entradas, salidas controles y recursos que sirven para mantener dentro de control este proceso, la entrada es la salida del proceso anterior, el resultado denominado salida del proceso es un dato muy valioso para la UFHG, es el informe cuantitativo o cualitativo de los operativos realizados por la Unidad a continuación se muestra el detalla del proceso.



FIGURA 5.

El indicador estipulado en este proceso se encuentra analizado a continuación.

Se observa que de 12 operativos realizados se han cumplido bajo condiciones correctas es decir se han cumplido con los objetivos dentro del tiempo estipulado, pero sin embargo existe un operativo no cumplido y este ya se tuvo que haber concluido y no es de esa forma, y uno se encuentra en proceso de cumplimiento.

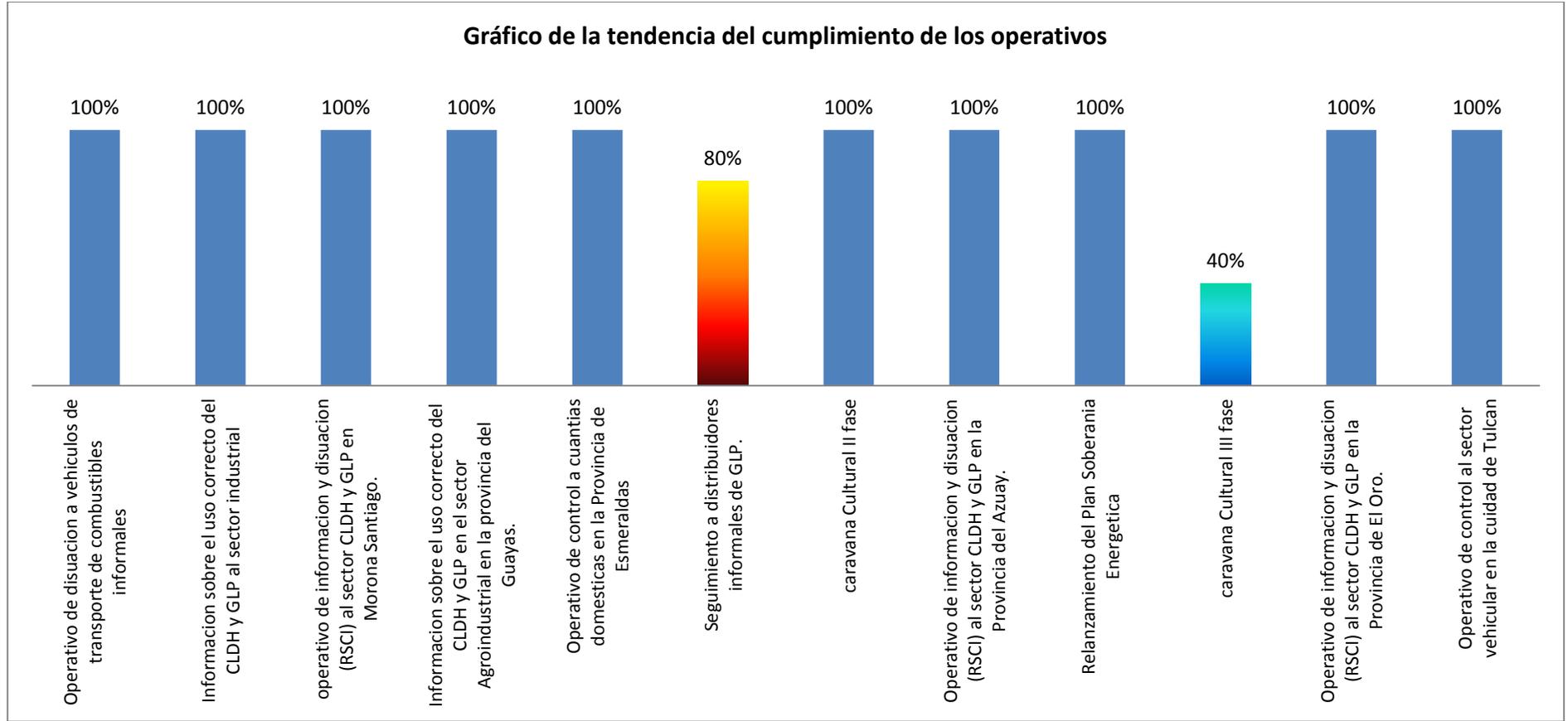
Para el operativo que no está concluido se deben de tomar correcciones en esto, se puede observar en el cuadro 3 y grafico 14.

**Tabla detalle de fechas de inicio y fin de operativos con sus puntos asignados**

Nombre del operativo	Fecha inicio del operativo	Fecha fin del operativo	Fecha fin de operativo en terreno	Total puntos asignados	Total puntos realizados	Objetivo Cumplido
Operativo de disuasión a vehículos de transporte de combustibles informales	21/06/2009	10/07/2009	10/07/2009	20 zonas	20 zonas	SI (100%)
Información sobre el uso correcto del CLDH y GLP al sector industrial	10/08/2009	24/08/2009	24/08/2009	6 zonas	6 zonas	SI (100%)
Operativo de información y disuasión (RSCI) al sector CLDH y GLP en Morona Santiago.	26/08/2009	04/09/2009	04/09/2009	85	85	SI (100%)
Información sobre el uso correcto del CLDH y GLP en el sector Agroindustrial en la provincia del Guayas.	07/09/2009	18/09/2009	18/09/2009	Prov. Del Guayas	Prov. Del Guayas	SI (100%)
Operativo de control a cuantías domesticas en la Provincia de Esmeraldas	21/09/2009	09/10/2009	09/10/2009	650	650	SI (100%)
Seguimiento a distribuidores informales de GLP.	01/10/2009	23/10/2009	NO TERMINA	350	70	NO (80%)
caravana Cultural II fase	16/11/2009	21/02/2010	21/02/2010	3 Provincias	3 Provincias	SI (100%)
Operativo de información y disuasión (RSCI) al sector CLDH y GLP en la Provincia del Azuay.	02/11/2009	13/11/2009	13/11/2009	70	70	SI (100%)
Relanzamiento del Plan Soberanía Energética	24/02/2010	24/02/2010	24/02/2010	3 Actividades	3 Actividades	SI (100%)

caravana Cultural III fase	01/04/2010	13/08/2010	EN PROCESO	5 Provincias	2 Provincias	NO (40%)
Operativo de información y disuasión (RSCI) al sector CLDH y GLP en la Provincia de El Oro.	08/03/2010	19/03/2010	19/03/2010	78	78	SI (100%)
Operativo de control al sector vehicular en la ciudad de Tulcán	22/03/2010	09/04/2010	09/04/2010	8 Gasolineras	8 Gasolineras	SI (100%)

**TABLA 3**

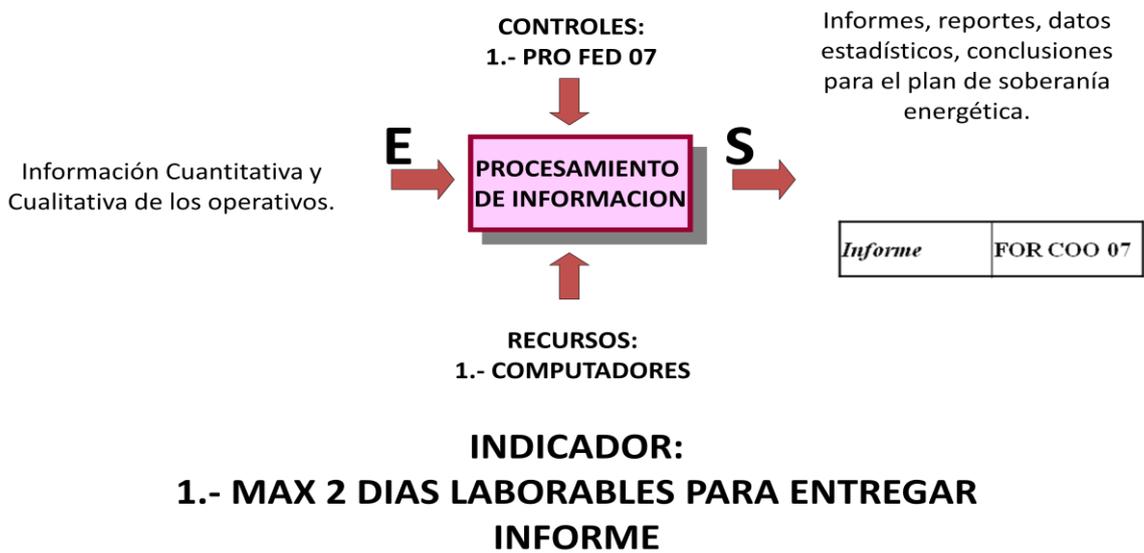


**GRÁFICO 14**

#### 1.4. PROCESO PROCESAMIENTO DE INFORMACION.

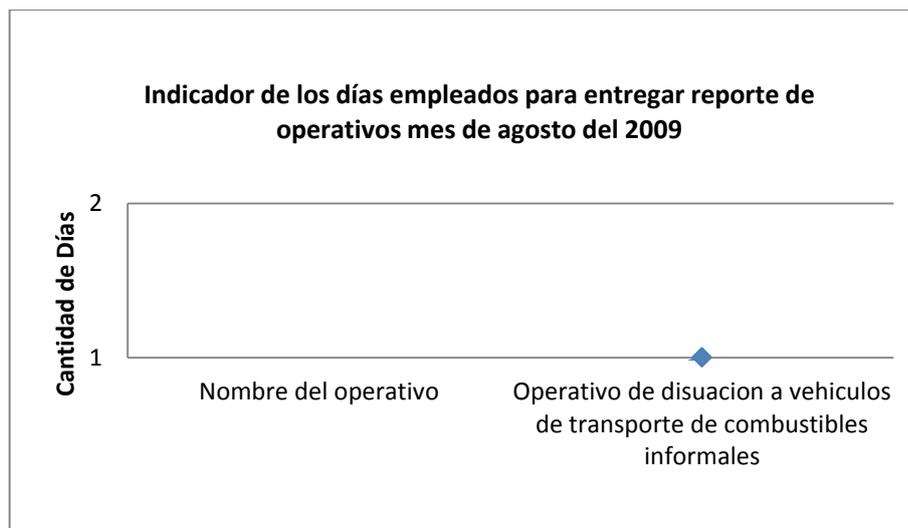
Este es uno de los procesos más importantes de la Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil, ya que maneja toda la información levantada en terreno es decir los reportes que se entregan al cliente PSE.

De igual manera quien alimenta a este proceso es el anterior a este, mantiene controles, recursos y su resultado llamado salida es el informe que se obtenga.

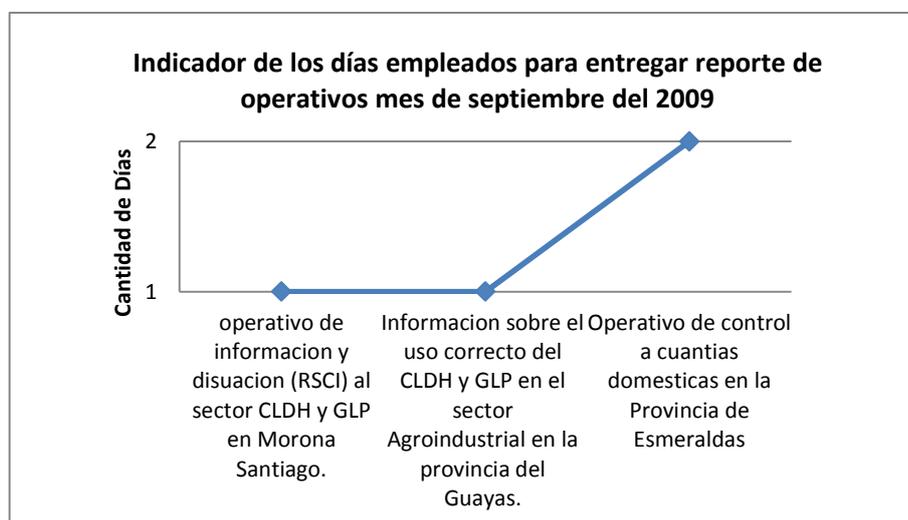


**FIGURA 6.**

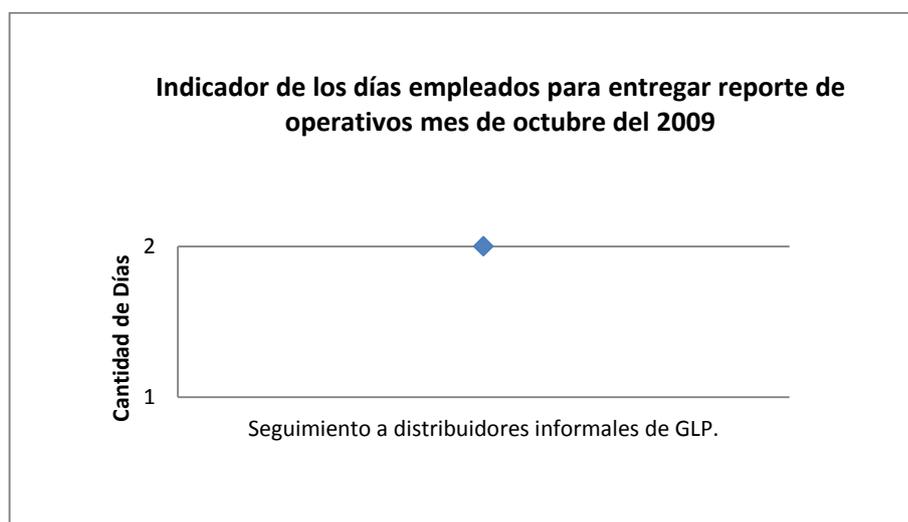
El indicador muestra que el proceso se encuentra dentro de control en la entrega de informes después de terminado cualquier operativo esto se observa en los gráficos siguientes.



**GRAFICO 15.**



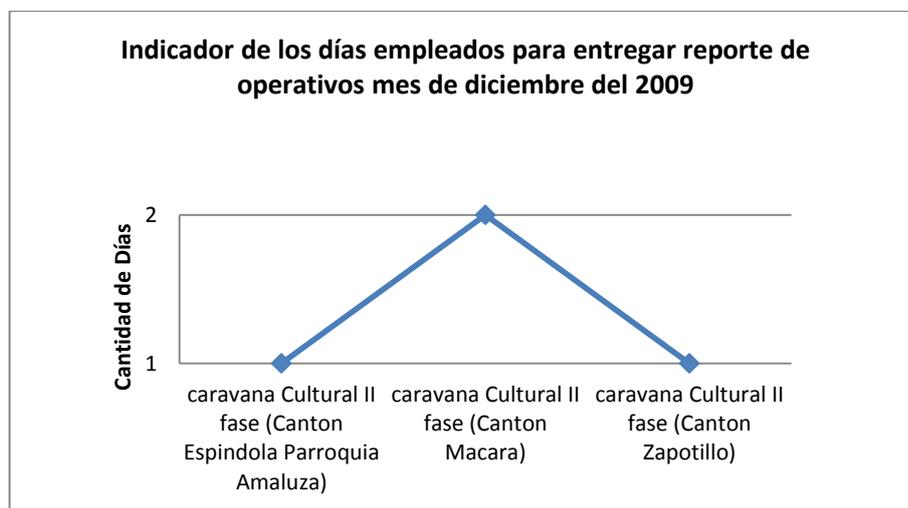
**GRAFICO 16.**



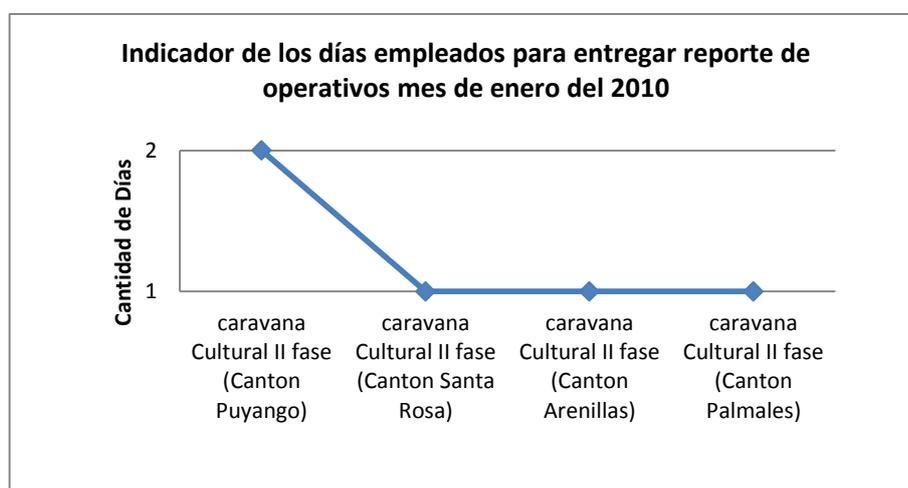
**GRAFICO 17.**



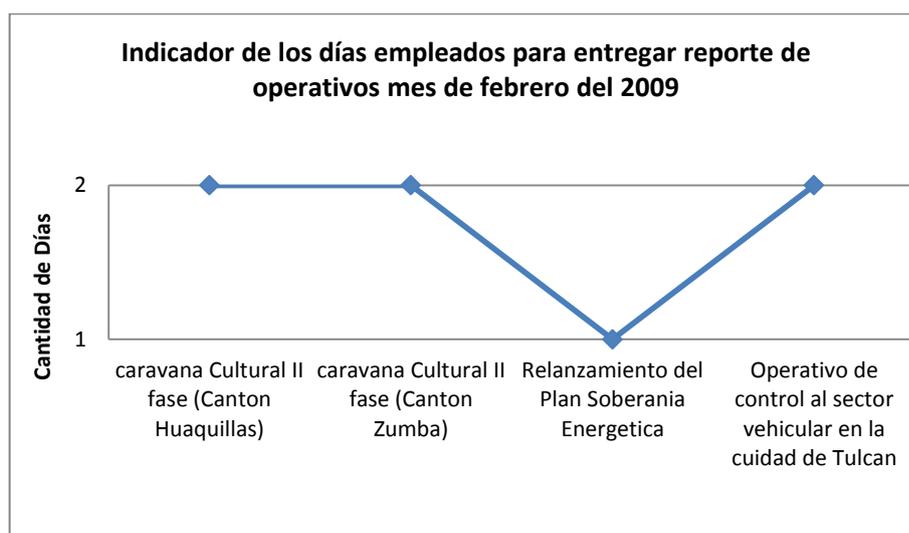
**GRAFICO 18.**



**GRAFICO 19.**



**GRAFICO 20.**



**GRAFICO 21.**

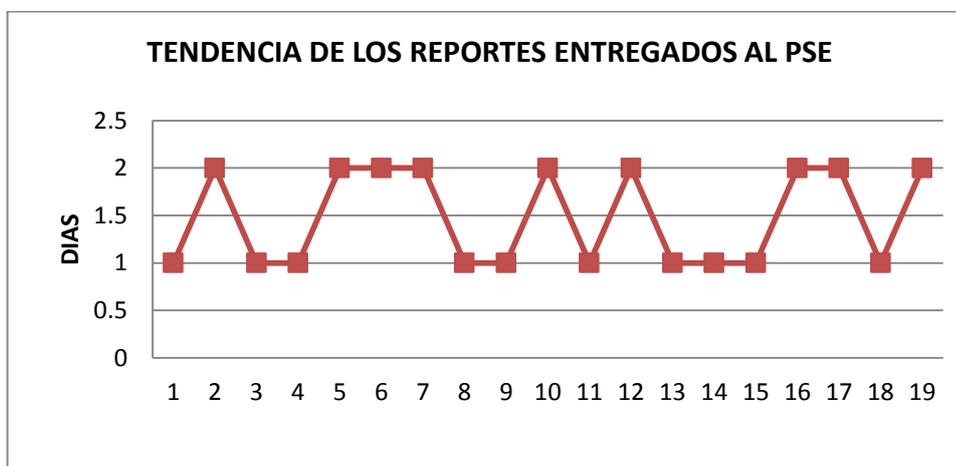
Tabla de la tendencia de los reportes entregados por la Unidad al PSE

COD	Nombre del operativo	Total Días
1	Operativo de disuasión a vehículos de transporte de combustibles informales	1
2	Información sobre el uso correcto del CLDH y GLP al sector industrial	2
3	Operativo de información y disuasión (RSCI) al sector CLDH y GLP en Morona Santiago.	1
4	Información sobre el uso correcto del CLDH y GLP en el sector Agroindustrial en la provincia del Guayas.	1
5	Operativo de control a cuantías domesticas en la Provincia de Esmeraldas	2
6	Seguimiento a distribuidores informales de GLP.	2
7	Operativo de información y disuasión (RSCI) al sector CLDH y GLP en la Provincia del Azuay.	2
8	caravana Cultural II fase (Cantón Espiándola Parroquia Jambara)	1
9	caravana Cultural II fase (Cantón Espiándola Parroquia Analiza)	1

10	caravana Cultural II fase (Cantón Macara)	2
11	caravana Cultural II fase (Cantón Zapotillo)	1
12	caravana Cultural II fase (Cantón Puyango)	2
13	caravana Cultural II fase (Cantón Santa Rosa)	1
14	caravana Cultural II fase (Cantón Arenillas)	1
15	caravana Cultural II fase (Cantón Palmares)	1
16	caravana Cultural II fase (Cantón Huaquillas)	2
17	caravana Cultural II fase (Cantón Zumba)	2
18	Relanzamiento del Plan Soberanía Energética	1
19	Operativo de control al sector vehicular en la ciudad de Tulcán	2

**TABLA 4**

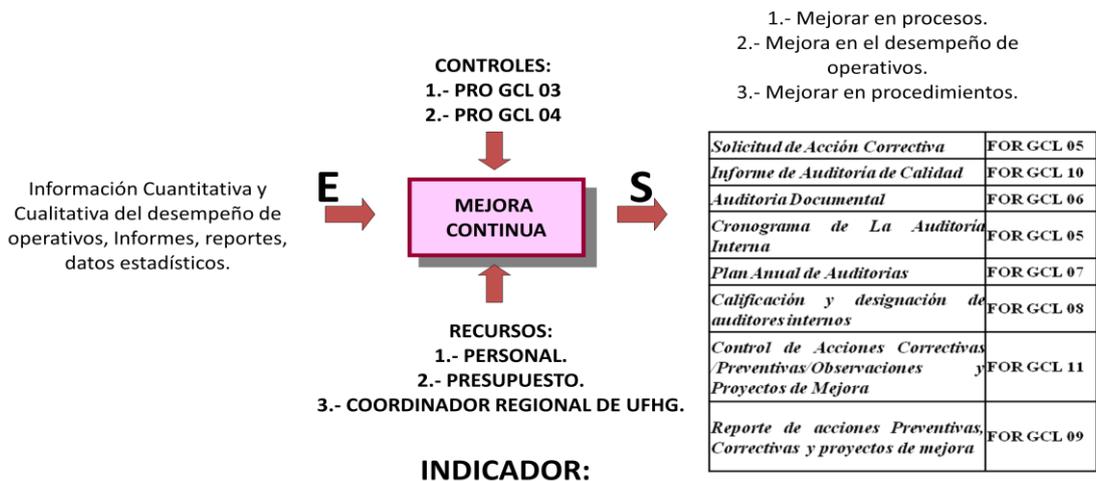
En este grafico se observa que el proceso se encuentra dentro de control esto se descubre gracias al indicador propuesto que una vez medido hasta la actualidad no presenta datos fuera de control.



**GRAFICO 22**

## 1.5. PROCESO MEJORA CONTINUA.

Este proceso mantiene como entrada información masiva de todas las aéreas de influencia en la mejora continua de los diferentes procesos de la organización, los controles se encuentra estipulados por los diferentes procedimientos de este proceso, los recursos son de la UFHG y las salidas se entienden como las mejoras de la Unidad esto se puede observar en el grafico adjunto.



- 1.- REALIZAR POR LO MENOS 1 AUDITORIA CADA 3 MESES.
- 2.- AL AÑO CADA DEPARTAMENTO DEBERA PRESENTAR 2 PROYECTOS DE MEJORA

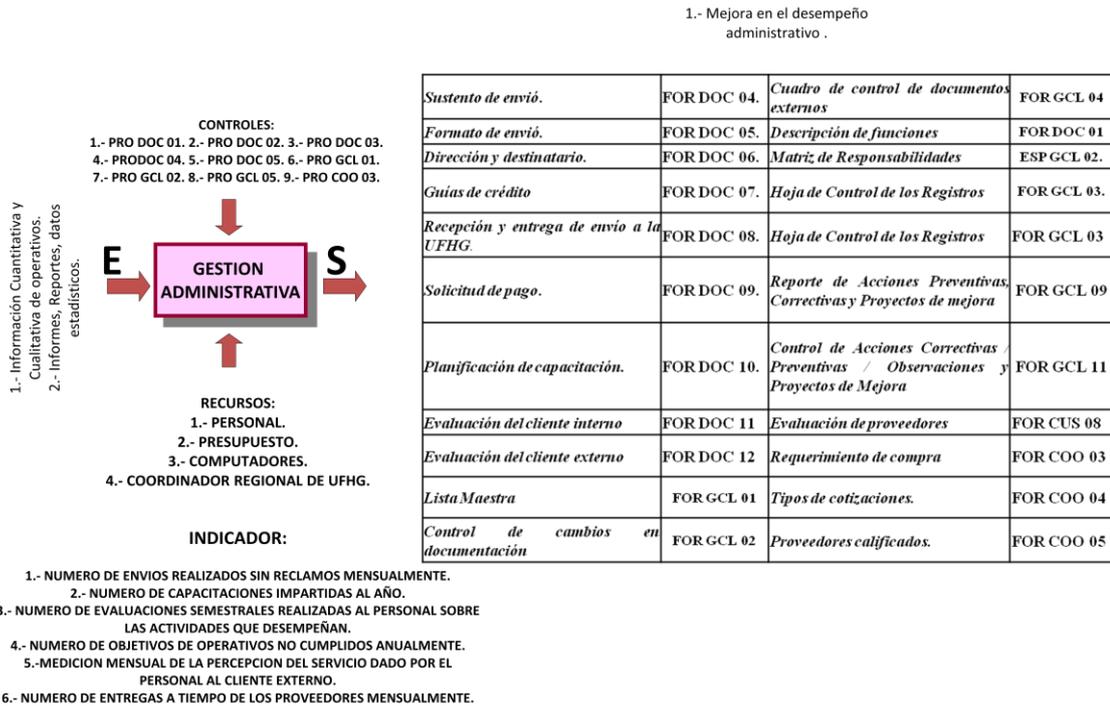
FIGURA 7.

Estos dos indicadores en la actualidad no han sido medidos, pero se plantearon para poder monitorear la mejora continua en el proceso ya que se realiza 1 auditoria por lo menos cada 3 meses para plantear mejoras si se las necesita en cada uno de los departamentos de la unidad.

De igual manera el segundo indicador es para monitorear la pro actividad de cada departamento de la unidad y de esta forma fomentar la mejora continua de la institución.

## 1.6. PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA.

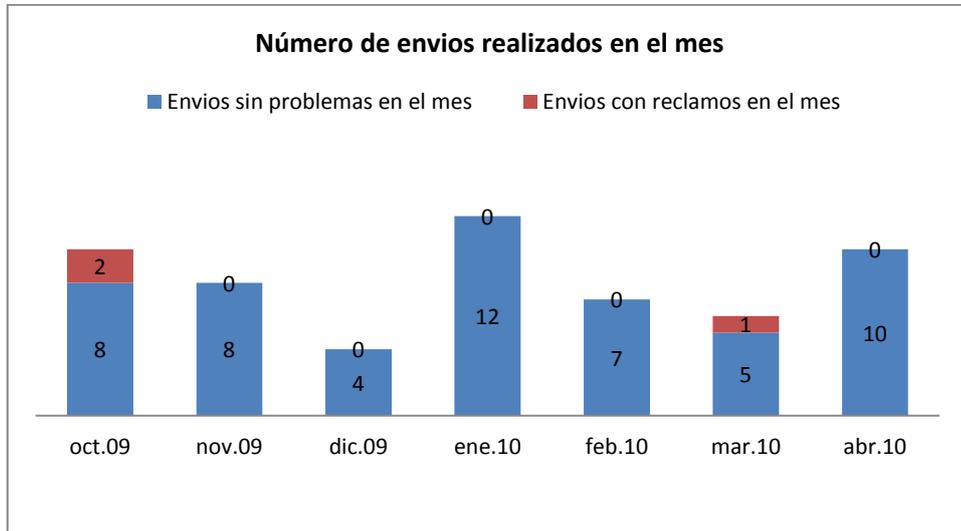
Este proceso es de apoyo es uno de los más importantes dentro del mapa de procesos, ya que es el manejo fundamental de las cosas administrativas de la unidad, las entradas salidas controles y recursos se pueden observar en el figura 8.



**FIGURA 8.**

El desarrollo de cada uno de los indicadores se muestra a continuación:

**1.6.1. NUMERO DE ENVIOS REALIZADOS SIN RECLAMOS MENSUALES.**



**GRAFICO 23.**

En este indicador se deben de realizar mejoras en los envíos ya que se nota una falla que se repite, es el no firmar los memos por el coordinador regional cuando se están enviando al PSE, se observa que ha sucedido en 3 ocasiones, obsérvese el grafico 23.

**1.6.2. NUMERO DE CAPACITACIONES IMPARTIDAS EN EL AÑO**

2008	0
2009	0
2010	3

**TABLA 6**

Se debe tomar una acción correctiva en este punto las capacitaciones al personal ya que en los dos años anteriores no se han realizado capacitaciones y en el actual solo se tiene hasta la fecha 3 capacitaciones cuando lo adecuado es una por mes.

**1.6.3. NUMERO DE EVALUACIONES SEMESTRALES REALIZADAS AL PERSONAL SOBRE LAS ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑAN.**

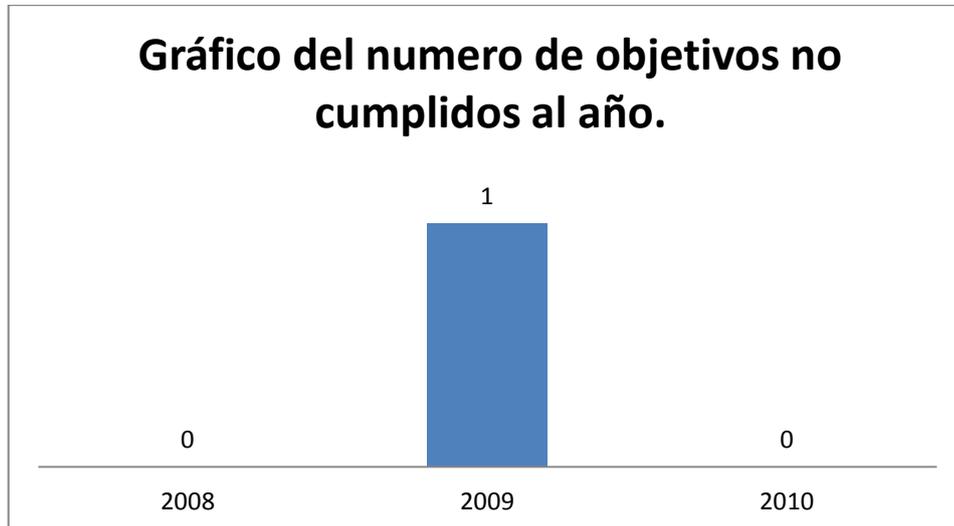
<b>PERIODO</b>	<b>AREAS</b>	<b>EVA.</b>
<b>2008 / 1</b>	Coordinador Regional de la Unidad.	NO
	Custodio de Bienes.	NO
	Fedatarios de Hidrocarburos.	NO
	Prensa de la Unidad.	NO
	Documentación.	NO
	Gestión de calidad.	NO
	Sistema.	NO
	Soporte.	NO
<b>2008 / 2</b>	Coordinador Regional de la Unidad.	SI
	Custodio de Bienes.	SI
	Fedatarios de Hidrocarburos.	SI
	Prensa de la Unidad.	SI
	Documentación.	SI
	Gestión de calidad.	SI
	Sistema.	SI
	Soporte.	SI
<b>2009 / 1</b>	Coordinador Regional de la Unidad.	SI
	Custodio de Bienes.	SI
	Fedatarios de Hidrocarburos.	SI
	Prensa de la Unidad.	SI
	Documentación.	SI
	Gestión de calidad.	SI
	Sistema.	SI

	Soporte.	SI
<b>2009 / 2</b>	Coordinador Regional de la Unidad.	SI
	Custodio de Bienes.	SI
	Fedatarios de Hidrocarburos.	SI
	Prensa de la Unidad.	SI
	Documentación.	SI
	Gestión de calidad.	SI
	Sistema.	SI
	Soporte.	SI
<b>2010 / 1</b>	Coordinador Regional de la Unidad.	SI
	Custodio de Bienes.	SI
	Fedatarios de Hidrocarburos.	SI
	Prensa de la Unidad.	SI
	Documentación.	SI
	Gestión de calidad.	SI
	Sistema.	SI
	Soporte.	SI

**TABLA 6.**

En este cuadro adjunto se muestra la cantidad de evaluaciones hechas a cada una de las áreas semestralmente, se puede detallar que el primer semestre del 2008 no se realizaron evaluaciones ya que no se tenía dentro de las planificaciones de la Unidad, luego de esta propuesta se toma en cuenta la evaluación al personal que pertenece a la Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil.

#### 1.6.4. NUMERO DE OBJETIVOS DE OPERATIVOS NO CUMPLIDOS ANUALMENTE.



**GRAFICO 25.**

El grafico muestra que en el 2009 no se cumplió con un objeto es decir no se completo un operativo que hasta la actualidad no se cumple (2010), se debe de realizar una acción correctiva para poder matar ese punto flaco en el control de operativos.

**1.6.5. MEDICION MENSUAL DE LA PERCEPCION DEL SERVICIO DADO POR EL PERSONAL AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO.**

**CLIENTE INTERNO (PSE).**

Tabla de la evaluación del cliente interno PSE.

	UNIDAD DE FEDATARIOS DE HIDROCARBUROS – GUAYAQUIL			
FOR DOC 11	Evaluación cliente interno			VER 01 09 09
NOMBRE DE OPERATIVO	CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	ENTREGA DE INFORME A TIEMPO	INFORMACION RELACIONADA AL OBJETIVO PLANTEADO.	OBSERVACIONES
Operativo de disuasión a vehículos de transporte de combustibles informales	SI	SI	SI	
Información sobre el uso correcto del CLDH y GLP al sector industrial	SI	SI	SI	
Operativo de información y disuasión (RSCI) al sector CLDH y GLP en Morona Santiago.	SI	SI	SI	
Información sobre el uso correcto del CLDH y GLP en el sector Agroindustrial en la provincia del Guayas.	SI	SI	SI	
Operativo de control a cuantías domesticas en la Provincia de Esmeraldas	SI	SI	SI	
Seguimiento a distribuidores informales de GLP.	NO	NO	NO	Mantener una planificación coordinada con el PSE para no cruzar operativos, y así cumplir con todos ellos.
caravana Cultural II fase	SI	SI	SI	
Operativo de información y disuasión (RSCI) al sector CLDH y GLP en la Provincia del Azuay.	SI	SI	SI	

Relanzamiento del Plan Soberanía Energética	SI	SI	SI	
caravana Cultural III fase	EN PROCESO	EN PROCESO	EN PROCESO	
Operativo de información y disuasión (RSCI) al sector CLDH y GLP en la Provincia de El Oro.	SI	SI	SI	
Operativo de control al sector vehicular en la ciudad de Tulcán	SI	SI	SI	

**TABLA 7.**

Gracias a esta evaluación se mantiene registrado que el PSE se encuentra satisfecho por el desempeño de su proveedor llamado UFGH excepto por el operativo “seguimiento a distribuidores informales de GLP”.

**CLIENTE EXTERNO (SUJETOS DE CONTROL).**

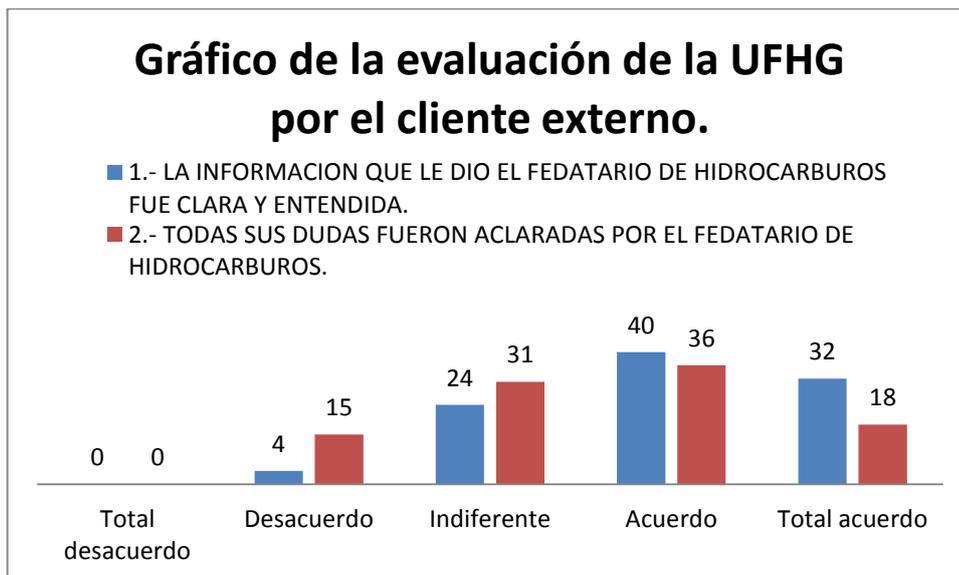
Para realizar estas entrevistas o evaluaciones se desarrollaron mediante un formulario el cual se observa en el siguiente Tabla 8.

<b>FOR DOC 12</b>	<b>UNIDAD DE FEDATARIOS DE HIDROCARBUROS - GUAYAQUIL</b>	<b>VER 01 09 09</b>
	<b>Evaluación cliente externo</b>	
<b>NOMBRE DEL OPERATIVO:</b>		<b>FECHA:</b>
<b>PREGUNTAS:</b>		
<b>PARA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS CONTESTARA CON EL 1 SI ESTA EN TOTAL DESACUERDO, 2 SI ESTA EN DESACUERDO, 3 SI ES INDIFERENTE, 4 SI ESTA ACUERDO, Y 5 SI ESTA EN TOTAL ACUERDO</b>		
<b>1.- LA INFORMACION QUE LE DIO EL FEDATARIO DE HIDROCARBUROS FUE CLARA Y ENTENDIDA.</b>		
<b>2.- TODAS SUS DUDAS FUERON ACLARADAS POR EL FEDATARIO DE HIDROCARBUROS.</b>		
<b>SUJETO DE CONTROL</b>	<b>PREGUNTA 1</b>	<b>PREGUNTA 2</b>
xxx	3	4
xxx	3	4
xxx	3	5
xxx	3	5
xxx	4	3
xxx	4	5
xxx	3	3
xxx	5	4
xxx	4	4
xxx	4	5
xxx	3	3

xxx	4	4
xxx	3	5
xxx	5	5
xxx	5	3
xxx	2	4
xxx	3	5
xxx	4	4
xxx	3	4
xxx	3	5
xxx	2	5
xxx	4	3
xxx	4	4
xxx	5	3
xxx	5	2
xxx	3	3
xxx	3	3
xxx	4	4
xxx	5	4
xxx	5	4
xxx	5	3
xxx	4	3
xxx	4	2
xxx	4	2
xxx	5	4
xxx	5	4
xxx	5	5
xxx	5	5
xxx	5	4
xxx	4	4
xxx	4	3
xxx	4	2
xxx	4	2
xxx	5	2
xxx	5	3
xxx	4	3
xxx	5	4
xxx	4	5
xxx	5	3
xxx	5	4
xxx	4	3
xxx	5	2
xxx	3	3
xxx	3	4
xxx	3	3
xxx	4	5

xxx	4	5
xxx	4	3
xxx	4	3
xxx	5	4
xxx	5	3
xxx	5	4
xxx	5	4
xxx	5	4
xxx	5	5
xxx	4	5
xxx	3	4
xxx	3	4
xxx	4	3
xxx	4	3
xxx	5	2
xxx	4	2
xxx	4	3
xxx	5	4
xxx	4	5
xxx	3	5
xxx	3	3
xxx	3	4
xxx	3	2
xxx	4	4
xxx	3	4
xxx	3	4
xxx	4	4
xxx	4	4
xxx	4	4
xxx	5	4
xxx	4	3
xxx	5	3
xxx	3	4
xxx	4	4
xxx	5	3
xxx	4	4
xxx	4	2
xxx	2	2
xxx	3	2
xxx	4	2
xxx	5	2
xxx	4	3
xxx	4	3
xxx	4	3
xxx	5	3

**TABLA 8.**



**GRAFICO 26**

Se realizó una muestra de los sujetos de control para evaluar el desempeño de la unidad, la cantidad de sujetos de control entrevistados fueron 100, los datos proporcionados por ellos se muestran en la gráfica que se muestra arriba gráfico 26.

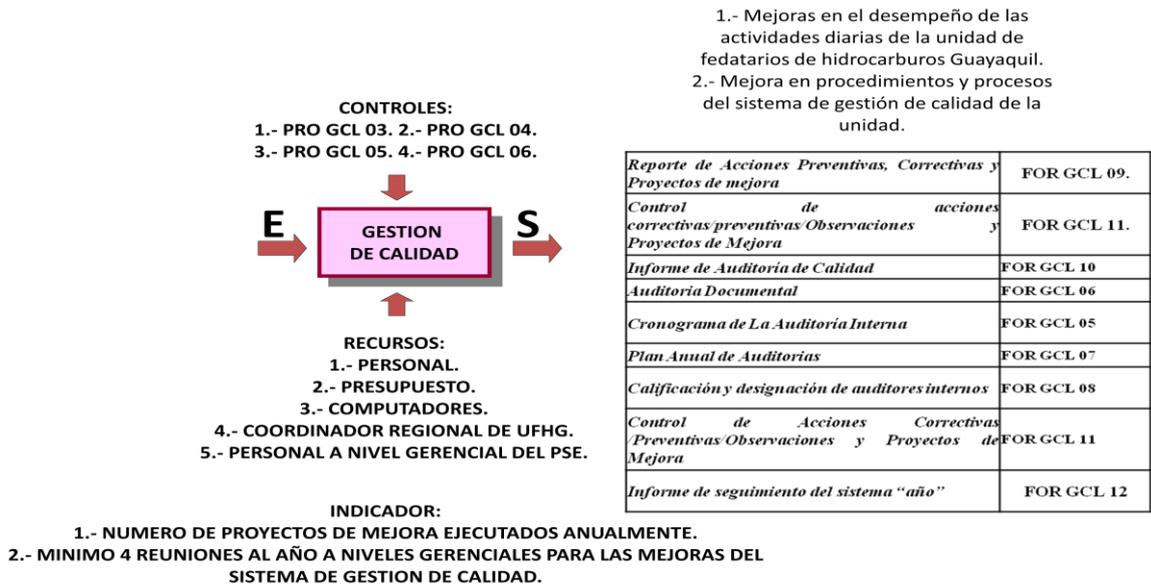
En este gráfico se observa que la mayor cantidad de datos se encuentran concentrados hacia la derecha es decir que la gente se encuentra en su mayoría satisfecha con el rol que desempeña el fedatario de hidrocarburos Guayaquil.

#### **1.6.6. NUMERO DE ENTREGAS A TIEMPO DE LOS PROVEEDORES MENSUALMENTE.**

Con dicho indicador se podrá evaluar el desempeño de los proveedores que imparten servicio a la unidad, con esto se podrá mantener relaciones de mejora con las entidades que dan servicio a la Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil.

## 1.7. PROCESO GESTION DE CALIDAD.

Las entradas, salidas, recursos y controles se encuentran detallados en la figura 9 que trata del desarrollo del proceso, de esta forma se lo puede controlar y monitorear.



**FIGURA 9.**

Estos indicadores no han sido medidos por falta de datos, pero se plantean para monitorear el proceso gestión de calidad para observar las mejoras realizadas, emprendidas o propuestas por las reuniones de la alta gerencia.

## 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 áreas, 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 recomienda 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.