



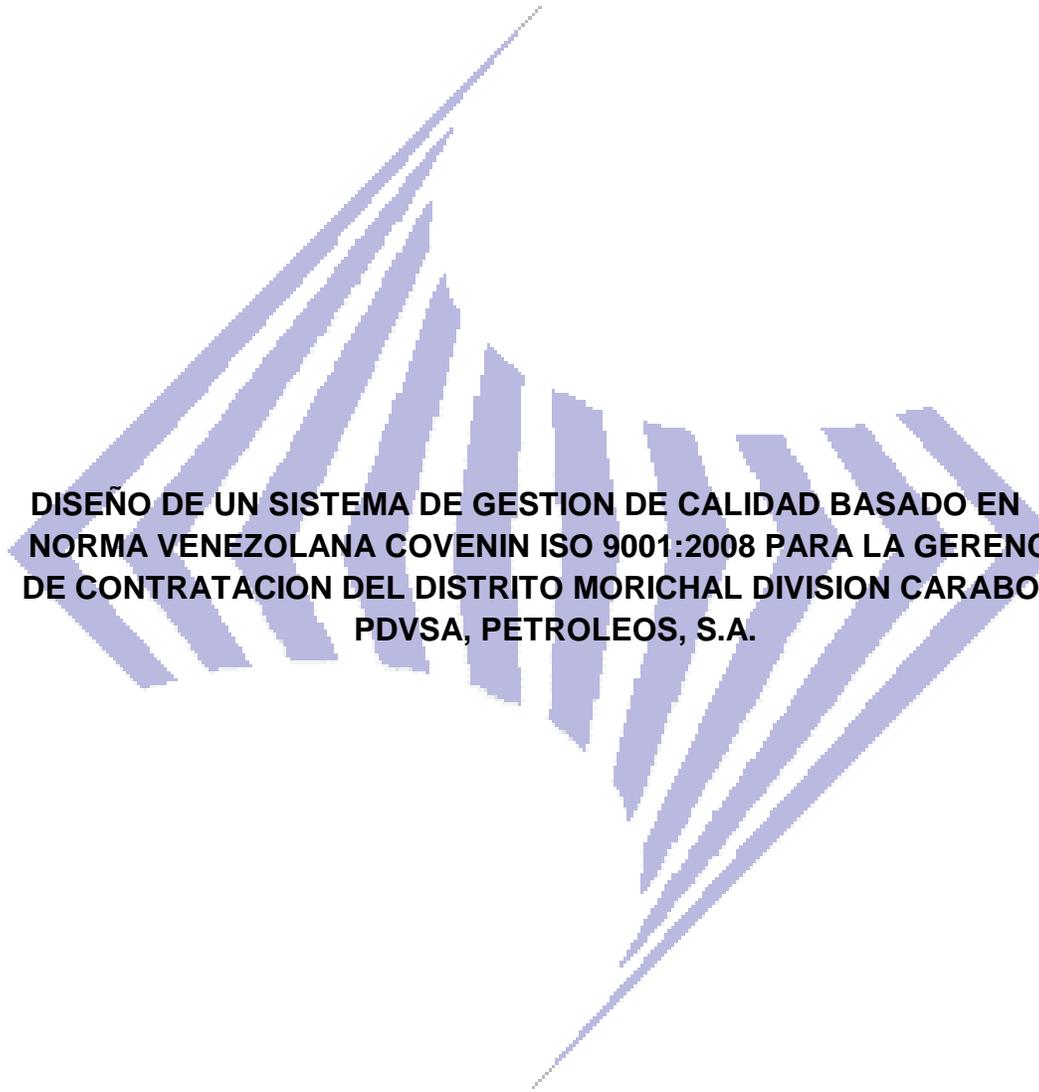
**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
"ANTONIO JOSÉ DE SUCRE"
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA VENEZOLANA COVENIN ISO 9001:2008 PARA LA GERENCIA
DE CONTRATACION DEL DISTRITO MORICHAL DIVISION CARABOBO
PDVSA, PETROLEOS, S.A.**

**U
N
E
X
P
O**

**AUTOR:
Yessika Del Carmen Lozada.**

PUERTO ORDAZ, ABRIL DE 2012



**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA VENEZOLANA COVENIN ISO 9001:2008 PARA LA GERENCIA
DE CONTRATACION DEL DISTRITO MORICHAL DIVISION CARABOBO
PDVSA, PETROLEOS, S.A.**

**U
N
E
X
P
O**



U
N
E
X
P
O

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
"ANTONIO JOSÉ DE SUCRE"
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA VENEZOLANA COVENIN ISO 9001:2008 PARA LA GERENCIA
DE CONTRATACION DEL DISTRITO MORICHAL DIVISION CARABOBO
PDVSA, PETROLEOS, S.A.**

Trabajo de Grado que se presenta ante el Departamento de Ingeniería Industrial- Unexpo Vicerrectorado Puerto Ordaz como requisito para optar al título de Ingeniero Industrial.

Br. Yessika Del Carmen Lozada.

Ing. Andrés Eloy Blanco
Tutor Industrial.

Ing. Linett Bastardo
Tutor Académico.

PUERTO ORDAZ, ABRIL DE 2012

U
N
E
X
P
O

Yessika Del Carmen Lozada
DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN
LA NORMA VENEZOLANA COVENIN ISO 9001:2008 PARA LA
GERENCIA DE CONTRATACION DEL DISTRITO MORICHAL
DIVISION CARABOBO PDVSA, PETROLEOS, S.A.

Puerto Ordaz, Abril de 2012

Paginas: 248

Trabajo de Grado

Universidad Nacional Experimental Politécnica "Antonio José de Sucre"

Vicerrectorado Puerto Ordaz - Departamento de Ingeniería Industrial.

Tutor Académico: Ing. Andrés Eloy Blanco

Tutor Industrial: Ing. Linett Bastardo

Referencias Bibliográficas Pag.

Capítulos: I.- El Problema II.- Descripción de la Empresa.

III.- Marco Teórico. IV.- Marco Meteorológico. V.- Situación Actual.

VI.- Situación Propuesta. Conclusiones, Recomendaciones.

Bibliografía, Apéndices, Anexos.



UNEXPO

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICE- RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO

CARTA APROBATORIA

Quienes suscriben, miembros del Jurado Evaluador designados por la Comisión de Trabajo de Grado del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad Nacional Experimental Politécnico “Antonio José de Sucre”, Vice-Rectorado Puerto Ordaz, para examinar el Trabajo de Grado presentado por la ciudadana: **Yessika del Carmen Lozada** con Cédula de Identidad **C.I.: 15.853.258**. Titulado: **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA NORMA VENEZOLANA COVENIN ISO 9001:2008 PARA LA GERENCIA DE CONTRATACION DEL DISTRITO MORICHAL DIVISION CARABOBO PDVSA, PETROLEOS, S.A.** Para optar al título de Ingeniero Industrial, consideramos que dicho Trabajo de Grado cumple con los requisitos exigidos para tal efecto y por lo tanto lo declaramos Aprobado:

En la Ciudad de Puerto Ordaz a los 18 días del Mes de Abril del Dos Mil Doce

Ing. Andrés Eloy Blanco
Tutor Académico

Ing. Linett Bastardo
Tutor Industrial

Ing. Mayra D' Armas
Jurado Evaluador

Ing. Ali Martínez
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A DIOS todopoderoso por guiarme siempre en todo momento y ayudarme a tomar las mejores decisiones.

A mi madre Maritza Lozada, por darme la vida y su incansable lucha, por apoyarme en todo momento, y darme fuerzas, enseñarme que soy capaz de lograr mis metas e igualmente a mi tío José A. Lozada, quien ha sido mi padre apoyándome y dándome su apoyo para salir adelante cada día esos dos seres me ayudan a fortalecer mis metas estimulándome para lograr mis objetivos.

A mis hermanos (as) Jean Carlos, Yineska, Vanesa, Jhonerbis, Victoria y en especial a mi hermana María, a mi cuñado Roberto González; por apoyarme y estar en los momentos más difíciles de mi vida a mis sobrinos por su amor, cariño y alegrarme la vida cada día....

A todas aquellas personas que de una u otra forma sirvieron de apoyo en esta etapa de mi vida, a mis tías, tíos, primos y demás familiares que creyeron siempre en mí y que me brindaron su cariño y consejos oportunos, dándome fortaleza para seguir adelante, mil gracias, y no habrá palabras alguna que me permitan expresarles que están presentes en mi vida y acciones.

Muchas gracias a todos.

AGRADECIMIENTOS

A Dios Todopoderoso por permitirme la vida, porque todo lo que soy es gracias a ÉL, quien nunca nos abandona y nos da todas las herramientas, para aprovechar su máximo regalo, la vida. Por cuidar cada paso que doy día a día, por darme paciencia, calma, fortaleza, entendimiento, sabiduría, tolerancia, sobretodo vida y muchas ganas de realizarme como profesional, por permitirme llegar a mis principales objetivos en la vida

A mi tutor Académico Ing. Andrés Eloy Blanco, por asesorarme acertadamente durante la elaboración de este Trabajo de Grado, por su apoyo y conocimientos transmitidos a mi persona.

A mi tutora Industrial Ing. Linett Bastardo, por toda la asesoría brindada, por estar abierta a cualquier ayuda, comprensión y colaboración que necesité durante la realización del Trabajo Grado.

A la UNEXPO por ser la casa de estudios que me vio crecer como estudiante universitaria y realizarme como profesional.

A Ioncha Hernández, Nidia de Lozada, Eglis Valor y a Ruth Hernández por su apoyo recibido

A todo el personal que labora en la Superintendencia de Administración de Contrato y la Gerencia Contratación: Lilian, Alba, Andriana, Indira, Dolka, Aracelis, Elizabeth, Francis, Anabel y Gresia; quienes de una u otra forma me dieron un consejo y me enseñaron a mostrale buena cara al mal tiempo. Muchas gracias por el apoyo recibido, por compartir sus conocimientos.

A PDVSA, PETROLEO, S.A. Distrito Morichal por permitirme realizar mi Trabajo de Grado en ella y por ser una gran empresa que se preocupa por el futuro de las nuevas generaciones del país.

A Danny, por acompañarme en estos momentos de mi vida además de darme fuerza y motivos para seguir luchando. Te quiero mucho

A mis amigos (as) Mariela Luna, Silvia Bolívar, Yeilis Martínez, Maholys Pérez, Rommer Caraballo, Edri Guevarra, Grineth Cedeño, Jhinezkha Pérez, Eleazar Guarisma, Leidy Cedeño, Yineth Cedeño, Albin Ramírez y a todos mis amigos (as) que directa e indirectamente han colaborado en la elaboración y culminación del mismo. A todas muchas gracias por su receptividad y recomendaciones, las cuales hicieron posible el desarrollo de mi Trabajo de Grado.

Muchas gracias a todos

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
TRABAJO DE GRADO**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LA
NORMA VENEZOLANA COVENIN ISO 9001:2008 PARA LA GERENCIA
DE CONTRATACION DEL DISTRITO MORICHAL DIVISION CARABOBO
PDVSA, PETROLEOS, S.A.**

RESUMEN

El presente trabajo se fundamenta en el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Gerencia de Contratación Distrito Morichal División Carabobo. La investigación surge por la necesidad de identificar las oportunidades de mejoras de sus actividades, basada en el mejoramiento continuo que conduce al camino de la gestión estratégica, a través de un Sistema de Gestión de Calidad. Con la finalidad de lograr sus objetivos organizacionales, construir ventajas competitivas duraderas y elevar al máximo su rendimiento. Para ello se elaboró el Manual de Calidad y todo el sistema documental necesario para la implementación del sistema. Fue de tipo Aplicado y Descriptivo y de Campo. Para esto se efectuaron consultas a la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008 “Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos”, y en función de ello se elaboró el diagnóstico, el planteamiento de soluciones, el cual conllevará a la Gerencia a obtener la situación deseada.

Palabras Claves: Calidad, Norma ISO 9001:2008, Documentación, SGC, Mejora Continua.

INDICE GENERAL

	Pagina
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
RESUMEN	IX
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA	4
1.1 ANTECEDENTES	4
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.3 OBJETIVOS	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos	6
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	7
1.5 ALCANCE	7
1.6 LIMITACIÓN	8
1.7 LIMITACIONES	8
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	9
2.1 BREVE DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	9
2.1.1 Empresa Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA).	9
2.1.2 Reseña Histórica de Petróleos de Venezuela, S. A. (PDVSA)	9
2.1.3 Ubicación Geográfica	12
2.1.4 Objetivo General de PDVSA	12
2.1.5 Objetivos Específicos de PDVSA.	13
2.2 DISTRITO MORICHAL	13
2.2.1 Ubicación Geográfica	14
2.2.2 Proceso de Producción	15
2.3 FILOSOFIA	15
2.3.1 Misión de PDVSA Distrito Morichal	15
2.3.2 Visión de PDVSA Distrito Morichal	15
2.3.3 Objetivos	15
2.3.4 Objetivos Principales de PDVSA Distrito Morichal	15
2.3.5 Estructura Organizativa de PDVSA Distrito Morichal	16
3. AREA DE ESTUDIO	17
3.1 Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo Pdvsa, Petróleos, S.A.	17
3.2 FILOSOFIA	17
3.2.1 Objetivos de Contratación	17
3.2.2 Misión	17
3.2.3 Visión	18
3.2.4 Objetivos Estratégicos	19
3.3 FACTORES CRÍTICOS DEL LOGROS COLECTIVOS	19

3.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE CONTRATACIÓN	20
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO	21
1. NORMALIZACIÓN	21
2. IMPORTANCIA DE LA NORMALIZACIÓN	21
3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	21
4. ENFOQUE DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	21
5. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD	21
6. ESTÁNDARES	24
7. QUÉ ES LA ISO	24
8. FONDONORMA	25
9. ANTECEDENTES DE LAS NORMAS ISO 9000	25
10. OBJETIVOS DE LAS ISO 9000	26
11. LA FAMILIA ISO 9000	26
12. NORMA ISO 9001	27
13. NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2008	28
14. OBJETIVOS DE LA REVISIÓN	29
15. ALCANCE DE LOS CAMBIOS	29
16. CONSIDERACIONES GENERALES RESPECTO A LOS CAMBIOS	30
17. ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001 VERSION 2008	30
18. IMPLANTACIÓN DE LA ISO 9001:2008	33
19. CALIDAD	43
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	45
4.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	45
4.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	45
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	46
4.4 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE INFORMACION	47
4.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.	48
4.6 PROCEDIMIENTO UTILIZADO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.	49
CAPÍTULO V: SITUACION ACTUAL	50
5.1 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA VENEZOLANA COVENIN ISO 9001:2008.	50
5.2 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GERENCIA DE CONTRATACION DIVISION CARABOBO, DISTRITO MORICHAL, PDVSA, PETROLEOS, S.A. DE ACUERDO A CADA UNO DE LOS APARTADOS DE LA NORMA	53
5.3 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GERENCIA DE CONTRATACIÓN DEL DISTRITO MORICHAL DIVISIÓN CARABOBO.	83
5.4 RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	86
5.5 ANALISIS DE LA SITUACION DE LA GERENCIA DE CONTRATACION	87
5.6 CÁLCULO DE LA BRECHA DE CALIDAD	89
CAPÍTULO VI: SITUACION PROPUESTA	91
6.1 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	91
6.2 NECESIDAD de la DOCUMENTACIÓN	92
6.2.1 Requisitos de la Documentación del Sistema de Gestión de	93

Calidad	
6.2.2 Estructura de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.	94
6.3 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	96
6.3.1 Política de la Calidad	96
6.3.2 Lineamientos para Difundir e Implementar la Política y los Objetivos de Calidad	98
6.3.3 Objetivos de la Calidad	98
6.3.4 Manual de Calidad	99
6.3.5 Procedimientos Básicos del Sistema Documental	100
6.4 PLAN DE ACTIVIDADES PARA ELIMINAR O DISMINUIR LA BRECHA DE CALIDAD ENCONTRADA EN LA GERENCIA DE CONTRATACION	102
CONCLUSIONES	113
RECOMENDACIONES	115
BIBLIOGRAFÍA	116
GLOSARIO DE TERMINOS	117
APÉNDICES	121
ANEXOS.	186

ÍNDICE DE FIGURAS, TABLAS Y GRAFICOS

Figura		Pagina
1	Ubicación Geográfica Petróleos de Venezuela, S.A División Oriente Distrito Morichal División Carabobo	14
2	Estructura Organizativa de PDVSA Distrito Morichal	16
3	Estructura Organizativa de Contratación	20
4	Implantación del Sistema de Calidad.	34
5	Requisitos Generales de Documentación.	37
6	Procedimientos de un Manual de Calidad	38
7	Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.	
Tabla		
1	Criterio de Evaluación para Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.	51
2	Criterio de Interpretación para el Diagnóstico Delsgc Iso 9001:2008	52
3	Resumen del Nivel de Cumplimiento del SGC Puntuación por Requisito y Nivel de Cumplimiento Total.	81
3	Resumen de la Auditoria / Nivel de Cumplimiento	
5	Brecha de Calidad de la Gerencia de Contratación	89
		89
Gráfico		
1	Requisito 4. Sistemas de Gestión de Calidad	58
2	Requisito 5 Responsabilidad de la Dirección	65
3	Requisito 6 Gestión de los Recursos	69
4	Requisito 7 Realización del Servicio	80
5	Requisito 8 Medición, Análisis y Mejora	82
6	Auditoria del Nivel de Cumplimiento Total	87
7	Brecha de Calidad de la Gerencia de Contratación	90

INTRODUCCIÓN

La búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Es así que en la actualidad son muchas las personas que diariamente se despliegan tratando de manifestar de la manera más elemental las bases del enfoque hacia el desarrollo organizacional, que les permitan introducirse en la formulación de modelos de análisis para estudiar los procesos y procedimientos que se dan dentro de una empresa, ya que, estas a su vez se enfrentan a un mundo altamente globalizado y competitivo, donde las exigencias de eficiencia son cada vez mayores, lo que debe soportar un desafío en la permanente búsqueda de proveer servicios de alta calidad y de primera clase.

Un sin fin de empresas en el ámbito mundial son atraídas por los beneficios de la norma ISO 9008, ya que esta reúne un conjunto de patrones que complementan la estrategia para aquellas organizaciones que desean mejorar sus procesos, satisfacción de sus clientes y participación en el mercado. Asimismo, muchas empresas logran alcanzar a través del mejoramiento continuo esos retos, traducidos en aumento de la competitividad, disminución de los costos, satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

Sin embargo, la implementación de un sistema de gestión de la calidad es un proceso complejo que requiere principalmente un compromiso por parte de la alta gerencia, ya que implica un nuevo aprendizaje y cambio de cultura organizacional, que a su vez incluye tiempos y costos, que no todas las empresas están en condiciones de asumir.

La Comisión Venezolana de Normas Industriales (Covenin), es el organismo encargado de la elaboración y aprobación de las normas en Venezuela, basado en la norma internacional ISO 9000. Como toda norma, Covenin establece lineamientos, bajo los cuales las Organizaciones Nacionales se apoyan, a fin de mejorar sus procesos, constituye la ISO 9001:2008, aplicada para la implementación de Sistemas de Gestión de la Calidad.

La Gerencia de Contratación del Distrito Morichal – División Carabobo, PDVSA, con el propósito de mejorar sus operaciones y el compromiso de brindar siempre seguridad, confiabilidad y eficiencia a sus clientes, se ha planteado la meta de implementar un Sistema de Gestión de Calidad, como un proceso permanente y de mejoramiento continuo, mediante el cual se despliegan las estrategias, los planes, y se ejecuten las acciones necesarias para normalizar y mejorar continuamente los servicios prestados, en búsqueda de la excelencia, además de pertenecer al selecto grupo de organizaciones operando bajo los lineamientos de la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008.

En el presente trabajo se desarrolla el diseño de un Sistema de Gestión de Calidad para la Gerencia de Contratación del Distrito Morichal, bajo la supervisión del departamento de Sistemas de Calidad adscrito a la superintendencia de Planificación, Control y Gestión. El desarrollo de este Sistema de Gestión de Calidad permitirá a la Gerencia definir sus procesos, identificar la secuencia de las actividades y prestar un servicio que superen las expectativas de los clientes. Además será posible asignar responsabilidades, establecer objetivos y políticas de calidad, producir un cambio cultural positivo dentro de la gerencia donde se reconozca la calidad como factor primordial para el logro eficiente de los objetivos.

Los resultados de este trabajo se presentan en los siguientes Capítulos:

Capítulo I: Se expone el Planteamiento del Problema;

Capítulo II: Se presentan la Generalidades de la Empresa;

Capítulo III: Se muestra el Marco Teórico para el estudio;

Capítulo IV: Se muestra el Marco Meteorológico.

Capítulo V: Se describe la Situación Actual

Capítulo VI: Situación Propuesta.

Además se agregan las Conclusiones; Recomendaciones, Bibliografías, Glosario, Apéndices y los Anexos

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

En el presente capítulo se desarrollan aspectos de gran importancia para el estudio de esta investigación, como lo son: Antecedentes del problema, planteamiento del problema, objetivos, justificación, alcance, delimitación y limitaciones. Todos estos permiten definir las razones por las cuales existe la necesidad de realizar el estudio.

1.1 ANTECEDENTES

Actualmente la Gerencia de Contratación, es una unidad de apoyo adscrita a la Gerencia del Distrito Morichal - División Carabobo de la empresa Petróleos de Venezuela, (PDVSA) consciente de la importancia que tiene como ente del desarrollo económico-social de la región, tiene el propósito de implantar un Sistema de Gestión de la Calidad, el cual está basado según la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008, para alcanzar los distintos niveles de excelencia en sus Procesos y Servicios.

Las instituciones presentan retos que hoy día deben afrontar para poder mantenerse, por lo que las organizaciones requieren buscar una ventaja competitiva que les permita destacarse y diferenciarse entre las demás instituciones del mismo ramo. Para esto, es necesario mejorar los procesos y servicios para incrementar la calidad del producto que ofrece, hasta alcanzar la normalización y certificación de sus procesos.

La normas ISO 9001:2008 tienen un enorme impacto alrededor del mundo, ya que esta constituye el principal mecanismo para promover el logro de la eficiencia y calidad requerida tanto en los procesos operativos como en el producto final dentro de una organización, mediante una serie de pautas y patrones establecidas en ella, las cuales las instituciones deberán seguir con

la finalidad de implantar un Sistema de Gestión de Calidad en el desarrollo de sus procesos.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Gerencia de Contratación, es una unidad de apoyo, adscrita a la Gerencia del Distrito Morichal - División Carabobo, la cual no cuenta con un Sistema de Gestión de la Calidad, enfocado hacia el mejoramiento continuo, que permita identificar y definir los procesos y procedimientos. Obteniendo así un control de calidad, mediante la descripción de los procesos de forma clara y precisa, la cual ayudara contar con un documento de referencia de consultas de todas las alternativas; dado a esta insuficiencia surgió la necesidad de diagnosticar la situación actual del departamento para así verificar los elementos fundamentales para la mejora continua del mismo y ver si cumple con lo exigido en la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008, que faciliten la mejorar y prestación de sus servicios. La Norma ISO 9001:2008 (nueva versión) brinda el marco que coadyuvará a evaluar razonablemente la efectividad de los servicios que presta la Gerencia de Contratación para la mejora y implantación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008 para la Gerencia de Contratación.

En este sentido, la Gerencia de Contratación, adscrita a la Gerencia del Distrito Morichal - División Carabobo, consciente de esta realidad y en la búsqueda de esta mejora necesaria, se ha planteado Diseñar un Sistema de Gestión de la Calidad, basado en los lineamientos establecidos por las Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008, para la mejora continua de sus procesos, capaces de satisfacer las necesidades de sus clientes, en prestación de sus servicios ya que permitirá evaluar la situación actual de la gerencia de contratación con lo que establece la Norma Venezolana Covenin

ISO 9001:2008 para la documentación necesaria exigida. Al adoptar un Sistema de Gestión de Calidad se genera confianza en la capacidad de sus procesos, en la calidad de sus servicios y proporcionará las bases para la mejora continua, en búsqueda de la excelencia de sus gestión y garantizando el cumplimiento de sus objetivos. Con fin de optimizar las capacidades y rendimientos de la Gerencia de Contratación.

1.3 OBJETIVOS

A continuación se da a conocer el objetivo primordial del Trabajo de Investigación, como también los objetivos específicos que conducen y facilitan el logro del objetivo general.

1.3.1 Objetivo General

Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad Basado en la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008 para la Gerencia de Contratación del Distrito Morichal División Carabobo PDVSA, Petróleos, S.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Revisar toda información relacionada con los Sistemas de Gestión de la Calidad según la Norma Venezolana Covenin – ISO 9001:2008.
2. Diagnosticar la situación actual de la Gerencia de Contratación del Distrito Morichal, en cuanto al cumplimiento de los requisitos exigidos por Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008.
3. Identificar las brechas existentes en cuanto al Sistema de Gestión de la Calidad entre la norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008 con respecto a la situación actual que presenta la Gerencia de Contratación.
4. Analizar las brechas identificadas en base al cuestionario de verificación establecidos en la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008 con la

finalidad de comparar la situación actual de la gerencia con los que establece la Norma.

5. Diseñar el Sistema de documentación necesaria que requiere la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008. referente a la calidad para la Gerencia de Contratación, adscrita a la Gerencia del Distrito Morichal División Carabobo,

1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El presente el proyecto se plantea diseñar de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008 para la Gerencia de Contratación División Carabobo Distrito Morichal, la cual permitió evaluar la situación actual en la cual se encuentra la Gerencia de Contratación en cuanto a las normativas de calidad exigidas, y a la vez permitirá emplear una documentación de manera formal, clara, objetiva y precisa para poder alcanzar los objetivos propuestos por el mismo e incurrir en los modernos enfoques de gestión todo esto bajo los requisitos de gestión de calidad de la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008. Con el fin de coordinar y controlar las actividades relativas basándose en la calidad y garantizará la mejora continua de los diferentes procesos que se llevan a cabo en la Gerencia de Contratación, y asegurará el cumplimiento de la norma, así como también proporcionará un marco referencial que sirva para auditar el sistema de gestión de la calidad.

1.5 ALCANCE

Este proyecto de investigación se orientó al Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma Venezolanas Covenin ISO 9001:2008 para la Gerencia de Contratación División Carabobo Distrito Morichal, con el fin de una mejora continua en sus procesos y aumentando la satisfacción de los usuarios y teniendo resultados más satisfactorios en términos de productividad, calidad y competitividad.

1.6 DELIMITACIÓN

El presente trabajo de investigación se realizó dentro de las instalaciones de PDVSA Distrito Morichal específicamente en la Gerencia de Contratación, adscrita a la Gerencia del Distrito Morichal - División Carabobo.

Esta investigación se realizará durante un lapso de 24 semanas que equivale a 6 meses, iniciando desde el 05/08/2011 para culminar el 04/02/2012, en un horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. hasta las 4:30 p.m.

1.7 LIMITACIONES

La realización del presente trabajo de investigación se vio condicionado por las siguientes limitantes:

- Disponibilidad inmediata de toda la información requerida para el desarrollo del trabajo de investigación.
- Cambios en la empresa, y específicamente en el Departamento a nivel organizacional y estructural por lo que algunas de las informaciones o documentos aun no han sido actualizados o están en proceso de actualización

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

2.1 BREVE DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1.1 Empresa Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA).

Petróleos de Venezuela S.A., es la Corporación Estatal de la República Bolivariana de Venezuela que se encarga de la exploración, producción, manufactura, transporte y mercadeo de los hidrocarburos, de manera eficiente, rentable, segura, transparente y comprometida con la protección ambiental; con el fin último de motorizar el desarrollo armónico del país, afianzar el uso soberano de los recursos, potenciar el desarrollo endógeno y propiciar una existencia digna y provechosa para el pueblo venezolano, propietario de la riqueza del subsuelo nacional y único dueño de esta empresa operadora.

2.1.2 Reseña Histórica de Petróleos de Venezuela, S. A. (PDVSA)

En Venezuela, la Industria petrolera tiene a su cargo el conjunto de actividades operativas y económicas asociadas a la extracción y manejo de los recursos petroleros del país.

Años mas tarde, en 1945, la empresa Shell Caribbean Petroleum Company perfora el primer pozo petrolero en las aguas del Lago de Maracaibo con excelentes resultados, hecho que puso de manifiesto la gran riqueza de nuestros yacimientos permitiendo el desarrollo de la explotación lacustre a gran escala. Hasta estos momentos la actividad petrolera estaba en manos de compañías extranjeras que operaban en los campos a través de

concesiones y no fue sino hasta el 1° de Enero de 1975 que por derecho presidencial se lleva a cabo la nacionalización del petróleo.

Esta nacionalización hizo necesaria la creación de una escritura funcional capaz de controlar la actividad operativa dentro del nuevo esquema legal, de esta forma nace Petróleos de Venezuela, como la casa matriz de la industria petrolera nacional. A partir de esta fecha es **PDVSA**, el organismo encargado de planificar, coordinar y supervisar todas las actividades petroleras del país.

A raíz de esta situación, las empresas extranjeras cambiaron de nombre por disposiciones de tipo legal, comenzaron a trabajar como subsidiarias y mas tarde como empresas filiales. Por más de 20 años **PDVSA**, estuvo constituida por 12 filiales de las cuales tres eran las principales (CORPOVEN, LAGOVEN y MARAVEN) por las actividades de explotación, producción y refinación que llevaban a cabo.

Para estar al nivel de las grandes compañías de petróleo del mundo y ser competitivos surgió la necesidad de llevar a cabo una transformación en la industria, visualizando la integración de las tres grandes empresas filiales como la mejor forma de obtener beneficios producto de las economías de escala.

Es entonces cuando los directivos de (**PDVSA**), conjuntamente con los de las empresas filiales y algunos representantes del estado coinciden en que la mejor estrategia consiste en agrupar las filiales bajo una estructura organizacional única capaz de coordinar el negocio más rentable del país. Es así como a partir del 1° de Enero de 1998 (**PDVSA**), se convierte en la máxima representación en lo que a materia de petróleo se refiere en el país y en la mejor carta de negociación en el exterior, ubicándose como una de las empresas de petróleo más grandes e importantes del mundo.

Desde su creación en 1976, Petróleos de Venezuela, S.A. (**PDVSA**) se ha convertido en una de las corporaciones energéticas más importantes del mundo (**PDVSA**), como casa matriz, propiedad de la República Bolivariana de Venezuela, se encarga de planificar, coordinar supervisar y controlar las actividades de la industria petrolera, petroquímica y carbonífera. (**PDVSA**), lleva adelante actividades en materia de exploración y producción para el desarrollo de petróleo y gas, bitumen y crudo pesado en la Faja del Orinoco, producción y manufactura de Orimulsión, así como exploración de yacimientos de carbón. Ocupa una destacada posición entre los refinadores mundiales y su red de refinación, Suministro y Comercio abarcando Venezuela, el Caribe, Estados Unidos y Europa. Además realiza actividades en las áreas de investigación INTEVEP, y actividades de educación y adiestramiento en sectores vinculados con la industria energética en el C.I.E.D. (Centro Internacional de Educación y Desarrollo) filial de (**PDVSA**).

Las actividades de exploración están dirigidas hacia la búsqueda de nuevas reservas de crudo liviano, mediano y pesado. Aquí se encuentran las reservas más grandes del mundo para sustentar planes de crecimiento de la capacidad de producción, y el crecimiento del país así como profundizar el conocimiento de las áreas prospectivas.

Para el 30 de marzo por unanimidad por la Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, fue aprobado un modelo de contrato que rige ahora el funcionamiento del modelo de ejercicio de las actividades primarias planteado en la vigente Ley Orgánica de Hidrocarburos.

El 31 de marzo de 2006 el Estado Venezolano firmó con 17 empresas petroleras nacionales e internacionales la migración a Empresas Mixtas de los antiguos e ilegales convenios operativos firmados en el marco de la apertura petrolera.

Gracias a la creación de las Empresas Mixtas, Venezuela se ahorra más de 31 mil millones de dólares, recursos que podrán ser utilizados para el desarrollo del país y el bienestar de los venezolanos.

2.1.3 Ubicación Geográfica

PDVSA cuenta con su sede principal en la ciudad de Caracas, y sus áreas operacionales se encuentran a lo largo de la geografía nacional principalmente en los estados petroleros: Falcón, Zulia, Apure, Barinas, Guárico, Monagas y Anzoátegui.

PDVSA, se extiende tanto en el occidente como en el oriente Venezolano, por medio de una red de Oficinas de Mercadeo, Refinerías, Estaciones de Producción, Plantas compresoras de Gas, Gasoductos, Oleoductos, Plantas de distribución de Combustible, Estaciones de Servicios, entre otros., PDVSA está constituida por los Distritos: San Tomé, Anaco Gas, Norte, Morichal; y sus otras áreas operativas están en El Palito, El Guamache, Yagua, Barinas, Guasualito y Maracaibo.

2.1.4 Objetivo General de PDVSA

PDVSA, Petróleos de Venezuela S.A., tiene por objetivo realizar las actividades de exploración, explotación, transporte, manufactura, refinación, almacenamiento, comercialización o cualquier otra actividad en materia de petróleo y demás hidrocarburos, adquirir y enajenar por cuenta propia o de terceros, bienes, muebles o inmuebles, emitir obligaciones, promover como accionistas o no, otras sociedades civiles o mercantiles o asociarse con personas naturales o jurídicas.

2.1.5 Objetivos Específicos de PDVSA.

- Generar al estado venezolano los ingresos fiscales necesarios para el normal desenvolvimiento de la economía nacional.
- Explorar, producir, transportar, refinar y comercializar directamente tanto como en el mercado nacional como en el internacional los recursos provenientes del subsuelo (gas, crudo, y productos derivados).
- Visualizar nuevas áreas de exploración para incrementar aceleradamente la base de recurso de hidrocarburos del país.

2.2 DISTRITO MORICHAL

El Distrito Morichal PDVSA, se dedica a la exploración, producción y suministro de productos e hidrocarburos tanto en Venezuela como en el exterior. Se encuentra organizacionalmente estructurada a través de una Gerencia de Distrito, una Sub-gerencia Operativa y una Sub-gerencia Administrativa.

2.2.1 Ubicación Geográfica

El Campo Petrolero de Morichal, se encuentra ubicado en la Cuenca de Maturín, 40 Km., al Suroeste del campo Temblador. Este complejo está conformado por 19 estaciones recolectoras (flujo) de crudo y tres Planta de Procesos, **EPT-1** (Estación Principal Temblador 1), **EPM-1** (Estación Principal Morichal) y **Jobo 02** (Estación Principal Jobo) para el **Área de Pesado**. Y dos (2) estaciones recolectoras (flujo) de crudo y una Planta de Proceso, **MPE-1** (Módulo de Procesamiento y Emulsificación 1), para el **Área de Extrapesado**. (Ver Figura 1).

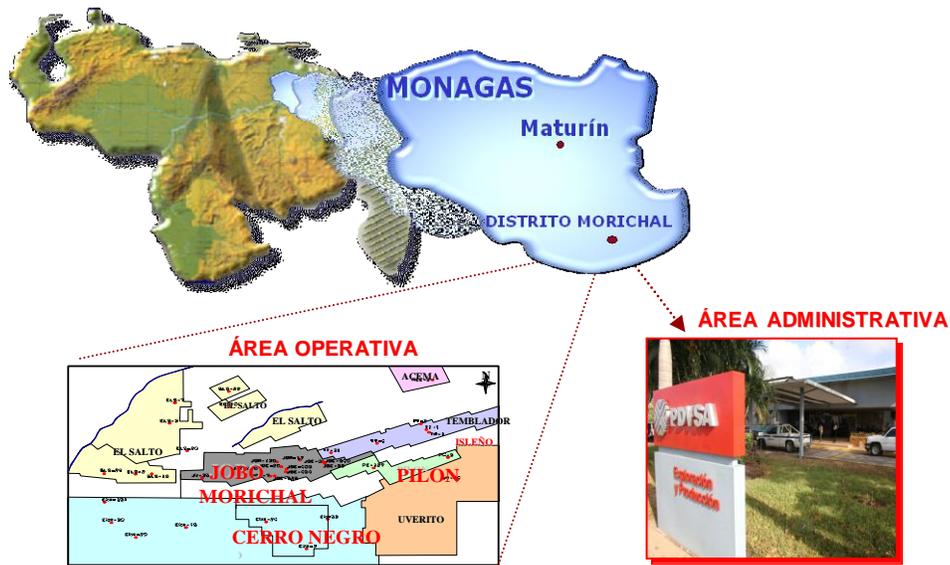


Figura 1: Ubicación Geográfica Petróleos de Venezuela, S.A División Oriente Distrito Morichal División Carabobo.

Fuente: Superintendencia de Planificación y Gestión 2011

El Distrito Morichal tiene como labor llevar a cabo los primeros eslabones de la cadena de valor de la industria de hidrocarburo, como son las operaciones de explotación y producción. Asimismo, orienta sus esfuerzos para contribuir de forma motora con el desarrollo social y económico de sus áreas vecinas y comercios, valorando la explotación de los recursos de hidrocarburos con una visión de desarrollo sustentable y articulando los planes operacionales con los sectores productivos y sociales para asegurar el éxito del proyecto país.

2.2.2 Proceso de Producción

La producción de hidrocarburos de PDVSA se concentra en la explotación racional de las reservas de petróleo y gas natural de los yacimientos, cumpliendo con las leyes, estándares ambientales, normas de seguridad y fortalecimiento de la soberanía tecnológica.

2.3 FILOSOFIA

2.3.1 Misión de PDVSA Distrito Morichal

Explotar racionalmente las reservas de hidrocarburos del Distrito Morichal, a fin de cumplir con los compromisos de producción establecidos en el Plan de Negocios, impulsando el desarrollo económico y social del país, preservando la integridad de los trabajadores, instalaciones y el ambiente.

2.3.2 Visión de PDVSA Distrito Morichal

Ser reconocidos como el Distrito de referencia dentro de la Corporación, por nuestro Liderazgo, Competitividad y Productividad en la extracción de Crudo y aprovechamiento del Gas; en cumplimiento con el Plan de Negocios y comprometidos con el desarrollo sustentable de la Nación.

2.3.3 Objetivos

1. Incrementar las reservas de crudo especialmente los de liviano y optimizar la explotación.
2. Asegurar la disposición económica de volúmenes de crudo y producto con especial atención a los crudos.
3. Elaborar los productos con la calidad requerida por los mercados.
4. Operar y ejecutar los proyectos de desembolso en forma eficiente, asegurando los mejores resultados financieros.
5. Asegurar que la organización desarrolle y disponga de un personal altamente calificado y mantenga los más altos estándares de calidad, protección integral y tecnología.
6. Desarrollar una cultura con un fuerte enfoque de negocio que utiliza la calidad de gestión como instrumento normal de trabajo.

2.3.4 Objetivos Principales de PDVSA Distrito Morichal

- Planificar, coordinar, supervisar, controlar y operar las actividades de exploración producción y suministro de productos hidrocarburos tanto en Venezuela como en el exterior.
- Maximizar los ingresos de divisas al país, mediante la comercialización de hidrocarburos

2.3.5 Estructura Organizativa de PDVSA Distrito Morichal

Como se puede observar en la figura 2, el organigrama de PDVSA Distrito Morichal es la siguiente.

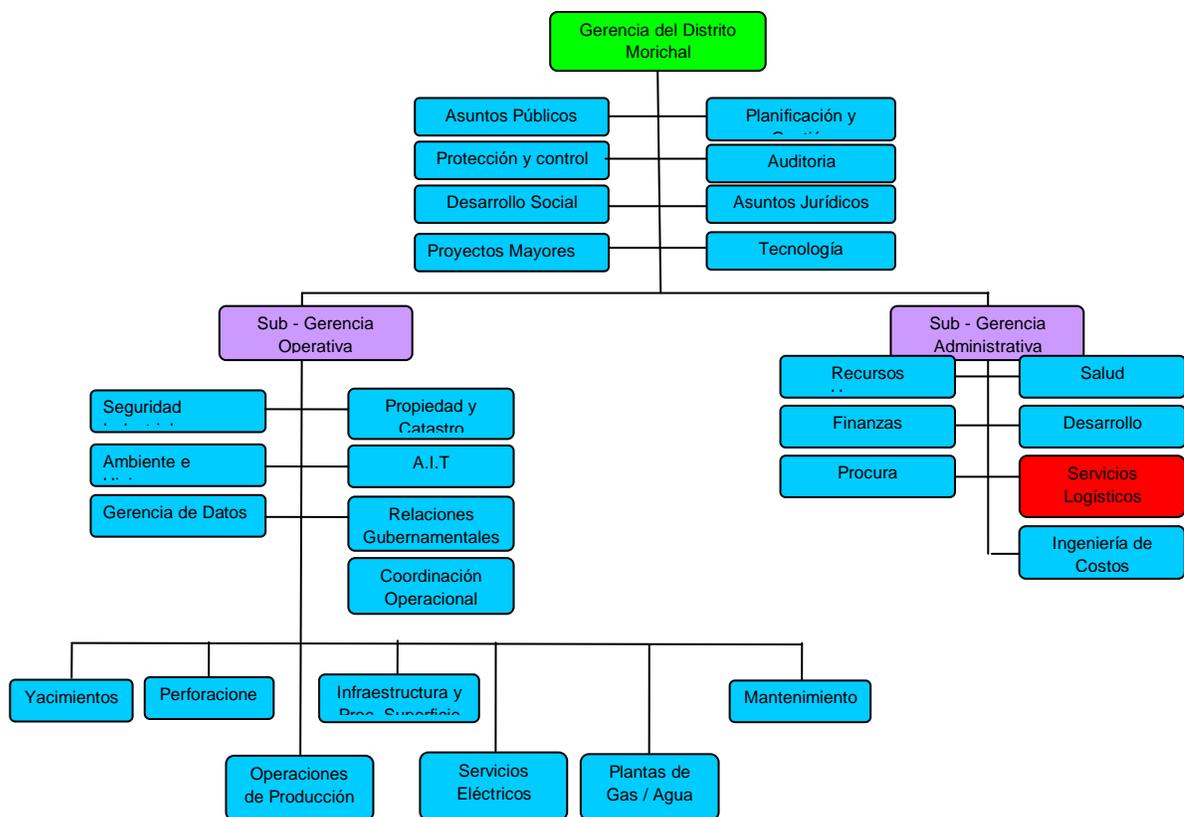


Figura 2. Estructura Organizativa de PDVSA Distrito Morichal
 Fuente: Superintendencia de Planificación y Gestión 2011

3. AREA DE ESTUDIO

3.1 GERENCIA DE CONTRATACION DEL DISTRITO MORICHA - DIVISION CARABOBO PDVSA, PETROLEOS, S.A.

El proyecto de implementación del Sistema de Gestión de Calidad se desarrolla en la Gerencia de Contratación, adscrita a la Gerencia del Distrito Morichal.

3.2 FILOSOFIA

3.2.1 Objetivos de Contratación

- Evaluar y asesorar la aplicación de normas y procedimientos administrativas sobre contratación y control de gestión, generando orientaciones para los procesos, a fin de facilitar el manejo transparente de la gestión administrativa y financiera.
- Coordinar el proceso de contratación de obras y servicios para asegurar su transferencia, oportunidad y calidad de acuerdo a las exigencias establecidas en la ley de y normas vigentes.

3.2.2 Misión

Asegurar la contratación oportuna de obras y/o servicios requeridos por nuestros clientes, con transparencia, honestidad, eficacia y personal responsable, cumpliendo las leyes, normas y demás regulaciones, para impulsar el desarrollo sostenido y diversificado de las operaciones dentro de la Corporación, sustentado en el Plan de negocios de Exploración y Producción del Distrito Morichal, División Carabobo para la Faja Petrolífera del Orinoco, a fin de fortalecer el Desarrollo Socio-Económico del País.

3.2.3 Visión

Ser la Gerencia de referencia en la Corporación, como mejor opción para nuestros clientes en dar un servicio integral en la contratación de obras y servicios, que superen sus expectativas, garantizando así un desempeño oportuno que agregue valor y bienestar socio-económico a la Nación, cumpliendo con las normas, procedimientos y criterios establecidos en las leyes vigentes, para generar la mejor relación costo – beneficio.

3.2.4 Objetivos Estratégicos

- Promover la implantación de estrategias para la evaluación, selección y aplicación óptima de técnicas para la gestión de la Contratación de obras y servicios adecuados a las necesidades y requerimientos de la Corporación.
- Evaluar los mecanismos de desempeño para contratación a fin de asegurar la integridad y privacidad de la información, promoviendo la disciplina y comportamiento corporativo dentro y fuera de PDVSA.
- Impulsar el análisis de requerimientos de contratación de la empresa con el objeto de implementar su optimización en función de las necesidades de la organización.
- Controlar la ejecución del proceso de contratación de obras y servicios, cumpliendo con las normas, procedimientos y criterios establecidos en las Leyes Vigentes, que permitan asegurar los objetivos establecidos en el plan de negocios del Distrito Morichal y maximizar la creación de valor a la corporación.
- Cumplir los compromisos de entrega de contratos oportunamente, con la especificación requerida por los clientes, a fin de contribuir con las metas de producción del Distrito.

3.3 FACTORES CRÍTICOS DEL LOGRO COLECTIVO

- Disponibilidad de Fuerza Laboral de la Gerencia, a fin de cubrir los requerimientos de Contratación.
- Disponibilidades de infraestructura, materiales, repuestas y equipos
- Capacitación técnica del personal de contratación, promoviendo planes de Desarrollo Educacional.
- Optimización en el uso de los recursos existentes para la ejecución de las actividades inherentes a los procesos de contratación, haciendo énfasis en el ahorro, economía y transparencia como valores primordiales.
- Instrumentos adecuados para un manejo eficiente y eficaz de la información y de sus implicaciones en el entorno al cual está destinada.
- Técnicas y estrategias de divulgación que permitan aumentar la motivación por parte de las contratistas y demás entes involucrados en el proceso de Contratación
- Bienestar Social y Económico de las comunidades aledañas mediante acciones de formaciones extra académicas y deportivas.
- Desconocimiento de los Clientes en el proceso de contratación.
- Planificación a corto, mediano y largo plazo los recursos disponibles
- Ambiente laboral armónico.

3.4 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE CONTRATACIÓN

Como se puede observar en la figura 3, el organigrama de la Gerencia de Contratación PDVSA Distrito Morichal es la siguiente.

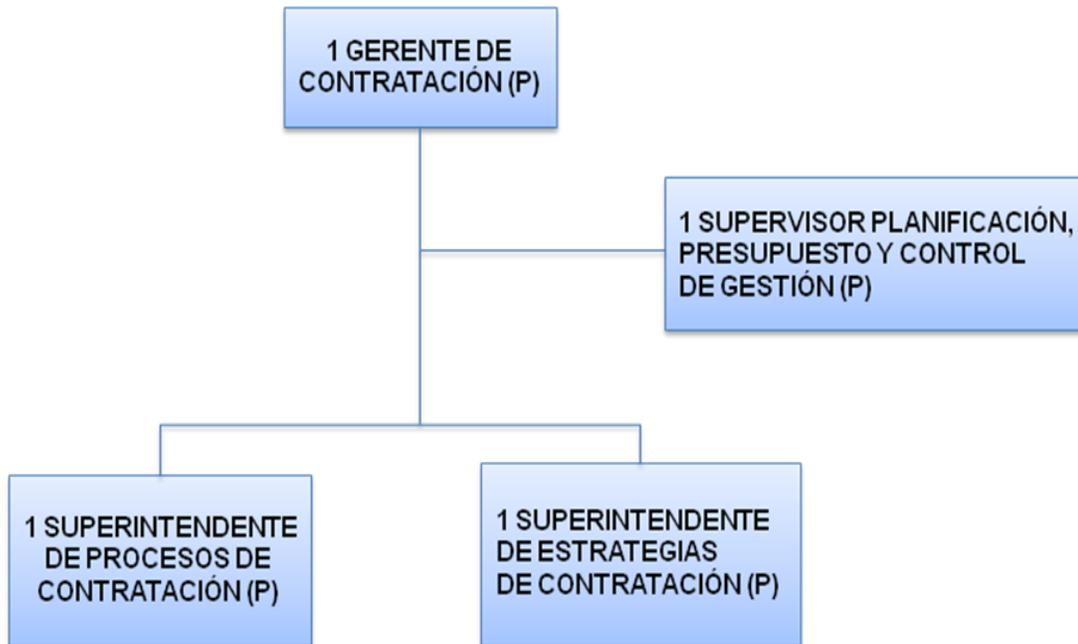


Figura 3. Estructura Organizativa de Contratación
Fuente: Gerencia de Contratación

CAPÍTULO III

MARCO TEORICO

1. NORMALIZACIÓN

Es una actividad de conjunto, orientada por un compromiso de alcanzar el consenso que equilibre las posibilidades del productor y las exigencias o necesidades del consumidor. La Normalización establece con respecto a problemas actuales o potenciales, disposiciones dirigidas a la obtención del nivel óptimo de orden.

2. IMPORTANCIA DE LA NORMALIZACIÓN

- Eleva el nivel de calidad de los procesos productivos en la empresa.
- Contribuye al logro de las estrategias de la empresa.
- Soporte básico de los programas de aseguramiento y mejoramiento de la calidad.

3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Es el conjunto de elementos interrelacionados de una empresa u organización por los cuales se administra de forma planificada la calidad de la misma, en la búsqueda de la satisfacción de sus clientes. Entre dichos elementos, los principales son: la estructura de la organización, sus procesos, sus documentos y sus recursos.

El sistema de gestión de la calidad en una organización tiene como punto de apoyo el manual de calidad, y se completa con una serie de documentos adicionales como manuales, procedimientos, instrucciones técnicas, registros y sistemas de información. Normalmente existe un responsable de calidad que velará por el cumplimiento de lo dispuesto.

4 ENFOQUE DE UN SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- a.** Determinar las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas.
- b.** Establecer la política y objetivos de la calidad de la organización
- c.** Determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad.
- d.** Determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad.
- e.** Establecer los métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- f.** Aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso.
- g.** Determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar las causas.
- h.** Establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

5 PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Con el fin de conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

Enfoque al Cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación del Personal: El personal a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque Basado en Procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque de Sistema para la Gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora Continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Enfoque basado en hechos para la Toma de Decisión: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el Proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas internacionales de sistemas de gestión de la calidad de la familia de normas ISO 9000.

6. ESTÁNDARES

Son acuerdos documentados que contienen especificaciones técnicas u otros criterios técnicos que son usados consistentemente como reglas, directrices o definiciones de características para asegurar que los materiales, productos, procesos y servicios son adecuados para un propósito determinado. Los Estándares Internacionales contribuyen de esa manera a hacer la vida más simple y a incrementar la confiabilidad y efectividad de los bienes y servicios que utilización.

7. QUÉ ES LA ISO

Son las siglas que identifican a la International Organization for Standardization ISO, (Organización Internacional para la Estandarización). Es una federación internacional de cuerpos nacionales de estandarización con sede en Ginebra Suiza, fundada en 1947. Y cuenta con 91 estados miembros, que son representados por sus organismos nacionales de normalización. FONDONORMA, es el representante por Venezuela ante la Organización Internacional para la Normalización, ISO. En la actualidad forman parte de la ISO, organismos nacionales de normalización. Su función principal es promover el desarrollo de la estandarización y actividades relacionadas a nivel mundial, con la visión de facilitar el intercambio internacional de bienes y servicios y desarrollar la cooperación en las esferas intelectual, científica, tecnológica y de la actividad económica.

8. FONDONORMA

Es una Asociación Civil, sin fines de lucro, con personalidad jurídica y patrimonio propio, creada en septiembre de 1973 para promover las actividades de Normalización y Certificación de la calidad con la intención de estimular la competitividad del sector productivo venezolano. Bajo esa orientación, coordina la elaboración de Normas Venezolanas COVENIN con el respaldo de los sectores público y privado. Certifica los sistemas de gestión de empresas, y la calidad de productos y servicios, con instrumentos de valor internacional como los certificados ISO 9000 y 14000, OHSAS 18001, HACCP, la Marca de Conformidad FONDONORMA, el CERTIVEN y el sello FONDONORMA, de servicios.

9. ANTECEDENTES DE LAS NORMAS ISO 9000

La normalización internacional se realiza con base en un amplio criterio, no sólo se refiere a la legislación comunitaria en moleña de productos o servicios, sino pretendiendo ser un método para asegurar la economía, ahorrar gastos, evitar el desempleo y garantizar el funcionamiento rentable de las empresas. Las organizaciones deben tener un sistema de calidad más eficiente cada día, que integre todas las actividades que pudieran afectar la satisfacción de las necesidades explícitas y tácitas de sus clientes.

La ISO trabaja para lograr una forma común de conseguir el establecimiento del sistema de calidad, que garantice la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores. A comienzos del año 1980 la ISO designó una serie de comités técnicos para que trabajaran en el desarrollo de normas comunes que fuesen aceptadas universalmente.

El resultado de este trabajo fue publicado siete años más tarde a través del compendio de normas ISO 9000, posterior a la publicación de la norma de aseguramiento de la calidad-vocabulario (ISO 8402), que fue dada a

conocer en 1986. El diario oficial de las comunidades europeas, el 28 de Enero de 1991, publicó una comunicación que fue también nombrada el Libro Verde de la normalización. Este importante documento no sólo fue un marco de referencia para Europa, sino también para las comunidades que negocian con ellos, como el caso de MERCOSUR, con esto se exige a sus proveedores que sean auditados y certificados bajo los lineamientos de la ISO 9000. La frecuencia que ISO estableció para la revisión y actualización de la serie ISO 9000 fue de cinco años.

10. OBJETIVOS DE LAS ISO 9000

- a)** Proporcionar elementos para que una organización pueda lograr la calidad del producto o servicio, a la vez que mantenerla en el tiempo, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente, permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad, aumentar la productividad, y destacarse o sobresalir frente a la competencia.
- b)** Proporcionar a los clientes o usuarios la seguridad de que el producto o los servicios tienen la calidad deseada, concertada, pactada o contratada.
- c)** Proporcionar a la dirección de la empresa la seguridad de que se obtiene la calidad deseada.
- d)** Establecer las directrices, mediante las cuales la organización, puede seleccionar y utilizar las normas

11. LA FAMILIA ISO 9000

ISO 9001: Contiene la especificación del modelo de gestión. Contiene "los requisitos" del Modelo.

ISO 9000: Son los fundamentos y el vocabulario empleado en la norma ISO 9001.

ISO 9004: Es una directriz para la mejora del desempeño del sistema de gestión de calidad

ISO 19011: Especifica los requisitos para la realización de las auditorías de un sistema de gestión ISO 9001, para el sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional especificado en OHSAS 18001 y también para el sistema de gestión medioambiental especificado en ISO 14001.

De todo este conjunto de Normas, es ISO 9001 la que contiene el modelo de gestión, y la única certificable.

Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001

12. NORMA ISO 9001

La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un Sistema de Gestión de la Calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

La norma ISO 9001 tiene origen en la norma BS 5750, publicada en 1979 por la entidad de normalización británica, la (British Standards Institution) (BSI) y la emplean organizaciones de 175 países como marco de referencia para definir sus Sistemas de Gestión de Calidad (QMS).

Hasta la fecha las normas ISO 9001 han presentado varias revisiones que han generado las siguientes versiones:

- Primera versión: ISO 9001:87 - ISO 9002:87 - ISO 9003:87 (15/03/1987)}
- Segunda versión: ISO 9001:94 - ISO 9002:94 - ISO 9003:94 (01/07/1994)
- Tercera versión: ISO 9001:2000 (15/12/2000)
- Cuarta versión: la actual ISO 9001:2008 (15/11/2008)

En la primera y segunda versión de ISO 9001, la Norma se descomponía en 3 normas:

- ISO 9001: organizaciones con diseño de producto.
- ISO 9002: organizaciones sin diseño de productos pero con producción / fabricación.
- ISO 9003: organizaciones sin diseño de producto ni producción/fabricación (comerciales).

El contenido de las 3 normas era el mismo, con la excepción de que en cada caso se excluían los requisitos de aquello que no aplicaba. Esta mecánica se modificó en la tercera versión, unificando los 3 documentos en un único estándar, sobre el cual se realizan posteriormente las exclusiones.

Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001

13. NORMA ISO 9001 VERSIÓN 2008

La norma ISO 9001:2008 "Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos" es la última edición de la Norma ISO 9001, no contiene nuevos requisitos a los ya incluidos en la versión anterior del año 2000, pero proporciona aclaraciones a los requisitos existentes tras la experiencia adquirida en 8 años de aplicación de la norma ISO 9001:2000 por empresas de todo el mundo, e introduce cambios al objeto de mejorar la consistencia con la norma ISO 14001:2004.

El Comité Técnico de ISO (ISO/TC 176), responsable de la familia ISO 9000, engloba expertos procedentes de 80 países y de 19 organizaciones internacionales o regionales, además de otros comités Técnicos. La revisión 2008 de la norma ISO 9001 ha sido realizada por el subcomité SC 2 de ISO/TC 176.

Steve Williams, Director Técnico de Certificación de LRQA comenta: "Como la propia organización ISO ha declarado, la nueva norma no incluye nuevos requisitos por lo que el esfuerzo requerido para adecuarse a la nueva versión de la norma es escaso. Nuestros auditores podrán confirmarle la naturaleza de los cambios cuando éstos sean interpretados, de manera que el proceso de transición sea gradual".

La revisión periódica realizada a los estándares ISO 9001 es con la finalidad de mantenerlos actualizadas y coherentes con las tendencias vigentes sobre gestión.

Fuente: www.lr.org/Industries/LRQA/News/ISO+9001+2008+Update.htm

14. OBJETIVOS DE LA REVISIÓN

- a) Mejorar la norma actuar.
- b) Proporcionar mayor claridad y facilidad de uso.
- c) Mejorar la compatibilidad con la ISO 14001:2004.

Fuente: www.lr.org/Industries/LRQA/News/ISO+9001+2008+Update.htm

15. ALCANCE DE LOS CAMBIOS

- a) Se mantiene la estructura de la norma:
 - a. Requisitos del Sistema (cláusulas 4)
 - b. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación (cláusulas 5)
 - c. Administración de los Recursos (cláusulas 6)
 - d. Realización de Producto (cláusulas 7)
 - e. Medición, Análisis y Mejora (cláusulas 8)
- b) Continúan sin cambios los 8 Principios de Gestión de la Calidad.
- c) Se mantiene el enfoque de procesos de la ISO 9001:2000.
- d) La norma mantiene su carácter genérico y su aplicabilidad para todos los tipos y tamaños de organizaciones de cualquier sector.

e) La compatibilidad con la ISO 14001:2004 se ha mantenido y mejorado en lo posible.

f) Se mantiene la consistencia entre ISO 9001 e ISO 9004.

Fuente: www.lr.org/Industries/LRQA/News/ISO+9001+2008+Update.htm

16. CONSIDERACIONES GENERALES RESPECTO A LOS CAMBIOS

a) Los cambios se han restringido con el fin de limitar el impacto a los usuarios. En este sentido solo se introdujeron cambios donde se visualizaron claros beneficios.

b) No existen cambios conceptuales o de fondo.

c) El paquete de ayuda de ISO 9001:2000 se usará para ayudar a los redactores a identificar aspectos que requieran aclaración.

d) Se estima un periodo de transición máximo de 2 años, a partir de la publicación de la versión 2008 (entre agosto y octubre del presente año), así para el 2010 las auditorias de seguimiento o recertificación serán contra ISO 9001:2008.

e) Eventualmente "convivirán" empresas certificadas bajo ISO 9001:2000 e ISO 9001:2008.

Fuente: www.lr.org/Industries/LRQA/News/ISO+9001+2008+Update.htm

17. ESTRUCTURA DE LA NORMA ISO 9001 VERSION 2008

Tal como se mencionó anteriormente la estructura de la Norma ISO 9001:2008 se mantiene en ocho capítulos, refiriéndose los cuatro primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, entre otros., es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos cinco a ocho están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad. A continuación se describen cada uno de ellos:

-
1. **Guías y Descripciones Generales**, no se enuncia ningún requisito.
 1. Generalidades.
 2. Reducción en el alcance.
 2. **Normativas de Referencia.**
 3. **Términos y Definiciones.**
 4. **Sistema de Gestión:** contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.
 1. Requisitos generales.
 2. Requisitos de documentación.
 5. **Responsabilidades de la Dirección:** contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, entre otros.
 1. Requisitos generales.
 2. Requisitos del cliente.
 3. Política de calidad.
 4. Planeación.
 5. Responsabilidad, autoridad y comunicación.
 6. Revisión gerencial.
 6. **Gestión de los Recursos:** la Norma distingue 3 tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo. Aquí se contienen los requisitos exigidos en su gestión.
 1. Requisitos generales.
 2. Recursos humanos.
 3. Infraestructura.
 4. Ambiente de trabajo.
-

7. Realización del Producto: aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

1. Planeación de la realización del producto y/o servicio.
2. Procesos relacionados con el cliente.
3. Diseño y desarrollo.
4. Compras.
5. Operaciones de producción y servicio.
6. Control de dispositivos de medición, inspección y monitoreo.

8. Medición, análisis y mejora: aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es **mejorar continuamente** la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos. El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

1. Requisitos generales.
2. Seguimiento y medición.
3. Control de producto no conforme.
4. Análisis de los datos para mejorar el desempeño.
5. Mejora.

ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el famoso "Círculo de Deming o PDCA"; acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de sistema de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad. La ISO 9000:2008 se va a presentar con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no solo el de calidad, e incluso, para integrar diferentes sistemas.

Fuente: http://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001

18 IMPLANTACIÓN DE LA ISO 9001:2008

18.1 Por Dónde Empezar

Por dónde empezar, esto implica una toma de conciencia por parte del empresario donde está dispuesto a analizar alternativas, posibilidades y costos. El comienzo es enfrentarse con el tema de la calidad, verlo como el camino para asegurar el futuro y predisponerse a la acción. Guste o no guste, resulta más o menos costoso en energía y dinero, en este momento no hay otra alternativa.

"Quien no esté en proceso de normalizar su empresa, implantar un sistema de calidad y obtener la certificación NO TIENE FUTURO".

Hay que comenzar por el principio asesorándose, informándose y formándose sobre la temática de la calidad. Toda la directiva de la empresa, debe conocer el tema y también realizar, cursos básicos sobre certificación, normalización, implantación de la calidad total, sistema de garantía de calidad, competitividad, no calidad y ahorro de gastos para poder tomar la decisión precisa para su empresa, ya que si bien existen unas normas generales, unos pasos aconsejables y medidas concretas, cada empresa tiene su particularidad y por lo tanto debe crear un sistema adaptado a sus necesidades. (Ver Figura 4)

Por dónde empezar entonces:

CONTROL:

- 1° Informarse.
 - 2° Formarse.
 - 3° Tomar la decisión en firme.
 - 4° realizar un chequeo.
 - 5° Formalizar el proyecto
 - 6° Actuar en conciencia.
- } **Equipo Directivo.**
- } **Contar con asesoramiento experto, con experiencia demostrada en la implantación de sistema de calidad.**

"Todo comienza por el compromiso decidido de la dirección"

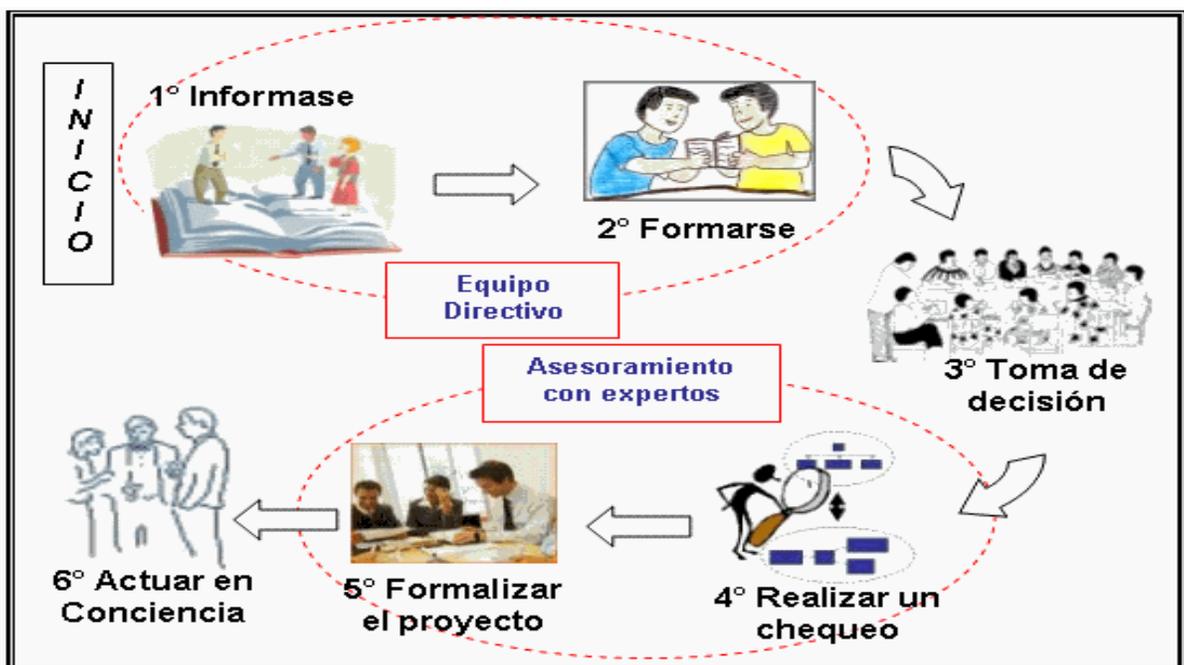


Figura 4. Implantación del sistema de calidad.
Fuente: <http://www.Gestiopolis.com>

Cuidado con los teóricos sin experiencia, su empresa es muy importante, mire en manos de quien la pone. Estos seis pasos representan, el punto de partida para iniciar el largo camino de la calidad, pero recuerda que el tiempo apremia.

18.2 Como Implantar el Sistema

Para implantar el sistema es absolutamente necesario contar con el apoyo decidido de la dirección y la participación de todo el personal sensibilizado, motivado y formado adecuadamente. Para realizar la implantación del sistema de gestión de calidad, seguimos los siguientes pasos:

- ✓ Hay que redactar la documentación.
- ✓ Poner en práctica lo descrito en la documentación.
- ✓ Hay que auditar, es decir: verificar que lo escrito corresponde a la realidad y está en práctica.
- ✓ Habrá que realizar cuantas acciones correctivas sea necesarias para asegurar que el sistema "Esta Vivo".

Para realizar todo esto, se debe:

- ✓ Formar a todas las personas.
- ✓ Nombrar un responsable de calidad.
- ✓ Formar el comité de calidad.
- ✓ Contar con asesores expertos.
- ✓ Avanzar paso a paso.

Se busca sistematizar y normalizar la documentación, con el objetivo de abaratar costes, evitar repeticiones, simplificar las tareas y propiciar la mejora continua.

18.3 Razones para Implantar el Sistema ISO 9001:2008

Las Normas ISO de las serie 9000, componen una familia que marca las directrices para implantar un sistema de calidad en las diferentes empresas que da las pautas para garantizar una gestión controlada a la vez que rentable, de forma que las empresas sean más sólidas y competitivas. Si al

aplicar la norma se cumplen estos objetivos, los empresarios podrán: asegurar el futuro de la empresa, obtener mejores beneficios, tener organizaciones más rentables, asegurar el crecimiento, aumentar el empleo y con ello contribuir a la estabilidad de mercado.

Hay también razones políticas claras de entender. Todo gobierno desea estabilizarse, reducir el paro, y recabar unos impuestos razonables de empresas que crecen año tras año. En un mercado difícil y competitivo, para lograr éxitos, crecimiento y desarrollo las empresas deben gestionarse con las técnicas apropiadas, por parte de directivos entrenados, formados, capacitados y comprometidos con el futuro de las organizaciones.

Las Normas ISO de la serie 9000 son una guía para que empresarios y directivos gestionen sus organizaciones de forma que se asegura tener un buen control sobre los puntos clave de negocio.

Las principales razones para adherirse a los estándares, son:

- ✓ Un proceso mundial para la liberación del comercio.
- ✓ Interpretación de factores.
- ✓ Sistema de comunicación global.
- ✓ Necesidad de estándares globales para tecnologías nacientes.
- ✓ Desarrollo nacional.

18.4 Pasos para Implantar

- a) **Darse Cuenta:** Tomar conciencia de la necesidad de implantar un sistema de calidad o de certificar la empresa.
- b) **Decisión** Tomar la decisión en firme, hacer un proyecto y ponerlo en marcha.
- c) **Compromiso:** Lograr el compromiso de todos mediante un proceso de formación adecuado.

- d) **Actuación:** Poner en práctica, paso a paso, las innovaciones, mejoras, cambios, documentos.
- e) **Control:** Control junto con las mejoras forman parte de los sistemas diseñado por Ishikawa.

18.5 Manual de Calidad

Enuncia la política de la calidad y los objetivos de la empresa y descripción del sistema de la calidad. Suele hacer un perfil de la empresa, indicar las relaciones de la organización y las responsabilidades de las personas cuyo trabajo influye en la calidad, y dar un esquema de los procedimientos principales. (Ver figura 5 y 6.)



Figura 5. Requisitos Generales de Documentación.
 Fuente: <http://www.Gestiopolis.com>

En él se desarrollan cada uno de los puntos que contiene la norma aplicada.

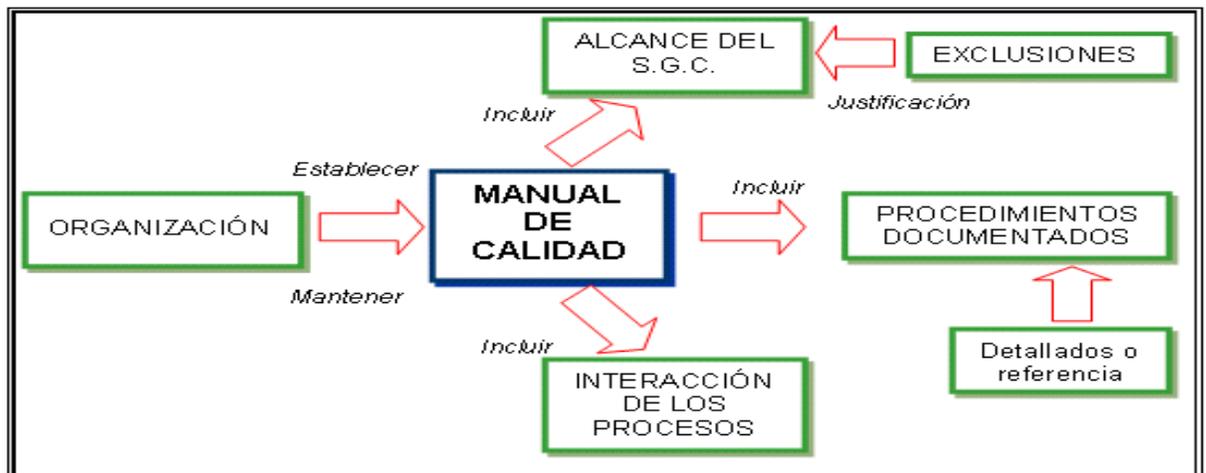


Figura 6. Procedimientos de un Manual de Calidad.

Fuente: <http://www.Gestiopolis.com>

Los 20 puntos del caso más completo son:

1. **Responsabilidad de la Dirección:** Define la política de calidad, los objetivos y el compromiso con la calidad.
2. **Sistema de Calidad:** La preparación de planes de calidad, identificación de procesos, equipo y recursos para lograr la calidad.
3. **Revisión de Contrato:** Verificar que los requerimientos de los contratos se definan y documenten en forma adecuada. capacidad de cumplir con los contratos.
4. **Control del Diseño:** la empresa elabora y mantiene procedimientos documentados de control y verificación del diseño del producto para asegurar las observaciones y especificaciones.
5. **Control de Documentos y Datos:** Control de la documentación que define la implementación, revisión, actualización, autorización de manuales, procedimientos, formatos, entre otros.
6. **Adquisiciones:** Evaluar la capacidad de los proveedores para cumplir los requerimientos del contrato. Definir el control que se ejerce sobre los proveedores.

-
7. **Control de Productos Proporcionados por el Cliente:** Control, verificación, almacenaje y mantenimiento del producto proporcionado por el cliente.
 8. **Identificación y Rastreabilidad del Producto:** Rastreabilidad de los productos se mantendrá y documentará desde su recibo y durante todas las etapas de producción, entrega e instalación.
 9. **Control del Proceso:** Propiciar un entorno controlado de trabajo que asegure que la calidad del producto es adecuado y que cumple con los requerimientos de la documentación y registro.
 10. **Inspección y Prueba:** Inspección y prueba de los productos desde su recepción, proceso y almacenamiento.
 11. **Control de Equipo de Inspección Medición y Prueba:** Identificar el equipo capaz de afectar la calidad del producto, calibrarlo y ajustarlo en el intervalo prescrito.
 12. **Estado de Inspección y Prueba:** Identificar el estado de prueba e inspección de producto se utilizaran los medios convenientes que identifiquen el cumplimiento o falta del mismo con respecto al desempeño de dicha inspección a prueba.
 13. **Control de Producto no Conforme:** Descripción y registro de la naturaleza del incumplimiento y de la reparación. Es preciso informar de las reparaciones que no se ajustan a requerimientos especificados con anticipación para determinar las condiciones con el cliente.
 14. **Acción Correctiva y Preventiva:** *Acción Correctiva:* Investigar la causa de incumplimiento y registrar los resultados de dicha investigación. Determinar la acción correctiva necesaria para eliminar la causa del incumplimiento. *Acción Preventiva:* Detectar, analizar y eliminar las causas potenciales de incumplimiento.
 15. **Manejo, Almacenamiento, Empaque, Conservación y Entrega:** Asegurar que el producto se maneje, empaque, conserve y entregue de tal manera que se eviten daños o deterioros.
-

16. **Control de Registros de Calidad:** Es preciso mantener registros de calidad para demostrar el cumplimiento a los requerimientos específicos y la operación eficaz del sistema de calidad.
17. **Auditorias de Calidad Internas:** Se deben realizar auditorias documentadas y formales del sistema de calidad en los intervalos preescritos.
18. **Capacitación:** Se identificaran las necesidades de capacitación de las personas que desempeñan actividades que afecten la calidad.
19. **Servicios:** Si se requiere el mantenimiento del producto.
20. **Técnicas Estadísticas:** Implementar y controlar la aplicación de las técnicas estadísticas.

18.6 Manual de Procedimientos

Describen en forma clara las actividades de los departamentos individuales, la manera en que se controla la calidad en cada departamento y las revisiones realizadas.

Un procedimiento, es el documento en que el describe de forma clara y especifica los pasos consecutivos para iniciar, desarrollar y concluir una actividad relacionada con el proceso productivo o de suministro de servicios, los responsables de ello, elementos técnicos a aplicar, condiciones requeridas, alcances, limitaciones fijadas, número de personas afectadas y características del personal que interviene.

En el manual de procedimientos se recogen todos los procedimientos generales que afectan a las actividades principales de la empresa. Por ejemplo, procedimiento general de compras, de manipulación y almacenamiento, de formación, de servicio postventa y otros que corresponden a los 20 puntos del manual de calidad.

También hay que redactar los procedimientos específicos que afectan al "hacer" de todas las cosas, por ejemplo, cómo atender el teléfono, atender una reclamación, cargar un camión, celebrar una reunión, entre otros. Que se establece en un manual

18.7 Documentos de la Calidad (Formularios, Informes, Instrucciones de Trabajo, entre otros.)

Las instrucciones de trabajo describen detalladamente la manera en que se llevan a cabo las tareas específicas; incluyen la elaboración de normas, métodos de ensayo, especificaciones de los clientes, entre otros.

- a) Para asegurar el logro de los objetivos, deben ser los propios ejecutores de la tarea (operarios, mandos, directivos) los que redacten los procedimientos, asesorados por el consultor que colabora con la empresa. Si el jefe o trabajador no tienen lo suficientes conocimientos como para redactar el procedimiento, es adecuado que se le facilite toda la información al conductor y lo redacten juntos.
- b) De esa forma se consigue que todo el personal se implique en el proyecto, que se considere participe y, a su vez, nos aseguramos que el procedimiento escrito coincida con el procedimiento que se lleve a la práctica, por dos razones fundamentales:
- c) Al haber sido escrito por el realizador de la tarea, que es e que más sabe de ella, el procedimiento se corresponde totalmente con la realidad. Si hubiera sido escrito por otra persona habría detalles que no serían del todo fieles a la ejecución práctica.
- d) Cada uno de los integrantes de la organización deberá realizar su tarea en base a procedimientos escritos por él o por alguien muy cercano. Por los tanto, los sentirá como suyos y estará orgulloso de llevarlos a la

práctica. Escribir un procedimiento da la oportunidad de reflexionar, pensar lo qué se hace, lo que ya permite plantearse mejoras o modificaciones que simplifiquen los trabajos, ganando en calidad.

18.8 Auditoria

Una vez implantado el sistema o avanzada la implantación, se debe realizar la solicitud del certificado al organismo certificador que se haya elegido. En una reunión previa se analiza por la empresa y el organismo certificador si es que la organización cumple con las exigencias mínimas de certificación.

Los auditores realizan la visita previa a la empresa con el triple objetivo: Constatar que lo expuesto en la documentación es cierto.

- a)** Realizar un plan de auditorias.
- b)** Destacar las precariedades más sobresalientes para que puedan ser solucionadas.
- c)** Posteriormente, el organismo certificador realiza una auditoria en la que comprueba exhaustivamente que el Manual de Calidad y los procedimientos están totalmente implantados y de acuerdo con los puntos de la norma.
- d)** Una vez finalizada la auditoria, se realiza un informe donde se reflejan, si existen, las desviaciones. A partir de aquí, la empresa da de elaborar las acciones correctivas para solucionar las desviaciones detectadas en la auditoria.
- e)** El certificado de registro se concede en función de esta auditoria y del plan de acciones correctivas que se establece, o se propone a la empresa realizar una auditoria extraordinaria.
- f)** Una vez obtenido el certificado, el organismos certificador realiza una auditoria anual con el fin de revisar el cumplimiento del plan de acciones correctivas, auditar elementos específicos que no fueron auditados

anteriormente y comprobar los cambios que se han realizado en los procedimientos.

- g)** Cada auditoria provoca un nuevo informe y si procede un nuevo plan de acciones correctivas.

Cada tres años se realiza una auditoria de renovación cuyo objetivo es comprobar todo el sistema.

La empresa entrega al organismo certificador el Manual de calidad y el de procedimientos generales para que sean revisados. Una vez realizada la revisión de la documentación, la empresa recibe un primer informe de orientación. En caso de no realizarse o no superarse la auditoria de renovación se retira el certificado y, por lo tanto, se pierden todos los derechos que éste otorga.

19. CALIDAD

- La definición de calidad puede establecerse desde diferentes puntos de vista. A lo largo de la historia el concepto se ha ido enriqueciendo.
- La calidad es un nivel de excelencia en base a las expectativas de los clientes.
- La calidad es la adecuación de los productos y servicios al uso para el cual han sido concebidos.
- Es el ajuste de un producto o servicio a los requerimientos expresados por el cliente.
- Es la mejor y mayor aportación social de ese producto o servicio.
- Es hacer las cosas bien en el primer intento.
- La calidad implica la optimización de la aplicación de los recursos técnicos, humanos y económicos orientados al cliente.
- La calidad promueve la satisfacción de las expectativas del cliente, más allá de lo expresado explícitamente.

Existe terminología que frecuentemente se asocia con la palabra “calidad” y que se tiene que utilizar cuando se habla de un “Sistema de Calidad”, de un “Manual de Calidad” y de la “Gestión de la Calidad”. La expresión “Sistema de Calidad” se refiere a los procesos que tienen lugar dentro de una organización y que le permiten alcanzar su propósito con eficacia. Un “Manual de Calidad” identifica y documenta todos los procesos importantes involucrados en la producción de un producto o servicio de calidad. La “Gestión de la Calidad” es la actividad que garantiza que los procesos del sistema que están identificados en el manual de calidad sean bien documentados, entendidos e implantados por las personas asignadas a dichos procesos.

CAPÍTULO IV

MARCO METODOLÓGICO

El presente capítulo contiene la metodología utilizada y el procedimiento empleado para la realización de la investigación. Abarca el tipo de estudio que se llevó a cabo, la caracterización de la muestra objeto de estudio, los instrumentos que se emplearán en la recolección de los datos y finalmente se especifica el procedimiento.

4.1 TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

Se usaron diferentes tipos de estudio en el desarrollo de la investigación; las que más fuerzas tomaron fueron las de tipo Aplicada y Descriptiva, todas enfocadas en el cumplimiento del objetivo principal. Se considera que es un estudio de tipo aplicada porque “Confronta la teoría con la realidad”, y descriptiva porque “Interpreta lo que es”; ya que permitió describir, registrar, analizar e interpretar los procesos actuales del Departamento con respecto a la Norma Venezolana ISO 9001:2008, con la finalidad de mejorarlos para alcanzar la situación deseada.

4.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El estudio se elaborará a partir de una investigación con diseño no experimental, dado que se realiza un análisis de las variables que intervienen en la Gerencia de Contratación, sin embargo, éstas no son manipuladas de ningún modo. Se considera una investigación del tipo Documental-Descriptiva, dado que se manejan documentos y datos históricos en conjunto con los actuales, al mismo tiempo se describe la situación actual y las fallas que presenta. Se tiene que la investigación es de Campo, dado que los datos

y las evaluaciones efectuadas se realizan en el sitio donde se genera la información, no se limita a datos conocidos, sino que se recolectan en el área donde producen con la colaboración del personal encargado de llevar adelante los procesos a normalizar. Esta es una información clara y fundamental para la implantación de un sistema de gestión de calidad dentro de la Gerencia de Contratación bajo los lineamientos exigido por la Norma ISO 9001:2008.

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

En este sentido; Balestrini (2002); La población “es un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes” (p. 137); es decir es la totalidad del fenómeno a investigar, o que se pretende indagar.

Muestra

En este sentido; Balestrini, (1997), “la muestra estadística es una parte de las población, es decir, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población”.

Basado en las definiciones antes expuestas, la población y la muestra de esta investigación coinciden ya que están constituidas por todos los procesos medulares, de la Gerencia de contratación; donde se percibió mayormente el enfoque sobre la realidad existente, de manera que la información obtenida es confiable, objetiva y precisa.

4.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Técnicas para la Recolección de Datos.

Se tiene que las técnicas de recolección de datos están directamente relacionadas con los instrumentos. A través de éstas se logra determinar el cómo se va a recabar la información necesaria para el logro de los objetivos y qué instrumentos son los más apropiados. Para este estudio se utiliza la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008 para la implementación, de un Sistema de Gestión de la Calidad, dando cumplimiento a las cláusulas aplicable de esta Norma a los procesos generados en la Gerencia de Contratación.

Observación Directa

En este sentido; Tamayo (2001) señala lo siguiente: La técnica de observación directa es aquella en el cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación (P.123).

Por medio de esta herramienta se verifican las actividades que se ejecutan en la Gerencia de Contratación, logrando así obtener información más precisa y detallada acerca de los procesos, para la implantación del sistema de gestión de calidad. Esta técnica se apoyo con la toma de apuntes.

Entrevista No Estructurada

En este sentido; Briones (1990), afirma lo siguiente: La entrevista no estructurada es aquella que incluye temas de estudio, dentro de las cuales el investigador formula preguntas que la parecen más apropiadas y con el vocabulario que más se adapte a la situación (p.71).

Estas entrevistas permiten recabar la información de forma rápida y precisa y de igual forma percibir las actitudes y comportamiento de los entrevistados respecto a los procesos u otra actividad de la que se le interrogue. Las preguntas serán referentes a los procesos y actividades que cada empleado ejecuta así como percepción de los mismos del ambiente de trabajo, supervisión, entre otras.

Cuestionario

Se utilizo el recurso de un cuestionario para evaluar La situación actual de La Gerencia De Contratación con respecto a un Sistema de Gestión de Calidad de la ISO de ISO 9001:2008

Revisión de Documentos:

Se refiere a la revisión de documentos bibliográficos disponibles en reserva y consultas de trabajo de grado, pasantías libros, manuales y normativas de la empresa, folletos, Internet, leyes y normas, con la intención de alcanzar una base teórica amplia almacenada. Las cuales sirven de apoyo para la obtención de documentos de información de interés relacionados se consultarán trabajos relacionados con el tema de investigación.

- Las Normas ISO 9000.
- La Norma Venezolana COVENIN ISO 9001:2008
- Internet.

4.5 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Para la recopilación y procesamiento de la información se utilizaran los siguientes instrumentos y equipos:

- Papel y lápiz para la toma de notas.

- Memoria USB, para almacenar toda la información concerniente al proyecto realizado, por su facilidad de manejo y bajo costo, para el respaldo de la información.
- Computadora para procesar información y datos.

4.6 PROCEDIMIENTO UTILIZADO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS.

El procedimiento específico utilizado para la recolección de datos fue el siguiente:

- Revisión de toda la información necesaria referida a la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008, referentes al diseño e implementación de sistemas de gestión de la calidad en la Gerencia de Contratación.
- Diagnóstico de la situación actual y aplicación de la matriz de verificación para comprobar el cumplimiento de los requisitos Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008.
- Identificación de las brechas existentes en cuanto al Sistema de Gestión de la Calidad entre la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008 con respecto a la situación actual que presenta la Gerencia de Contratación.
- Análisis de las brechas identificadas en base al cuestionario de verificación establecidos en la norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008 con la finalidad de comparar la situación actual de la gerencia con los que establece la Norma.
- Diseño del Sistema de documentación necesaria que requiere la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008. referente a la calidad para la Gerencia de Contratación, adscrita a la Gerencia del Distrito Morichal División Carabobo.

CAPÍTULO V

SITUACION ACTUAL

Este capítulo contiene un diagnóstico previo al Diseño del Sistema de Gestión de Calidad, que permitirá conocer las condiciones actuales de la Gerencia de contratación adscrita a la Gerencia del Distrito Morichal - División Carabobo, respecto a las exigencias de la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008. Es importante destacar que actualmente estos procesos no se encuentran estructurados bajo la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008 conocida como Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (P-H-V-A). “Sistemas de Gestión de Calidad” – Requisitos; para su posterior implantación.

5.1 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA VENEZOLANA COVENIN ISO 9001:2008.

El Cuestionario de Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008, fue la herramienta básica para ejecutar el diagnóstico de la situación actual de la Gerencia de Contratación - División Carabobo Distrito Morichal; para diseñar el Sistema de Gestión de la Calidad. El cuestionario se fundamenta en la evaluación de cada una de las cláusulas de la Norma Venezolana Covenin ISO 9001: 2008 basándose en una serie de ítems y asignándole valores según criterio de evaluación de Anderi Sauri establecida en la Tabla 1.

Esta evaluación tiene como objetivo, confirmar el grado de cumplimiento de los requisitos establecidos para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, y de esta manera identificar tanto las necesidades como las posibles oportunidades de mejora en los procesos y los servicios que realiza

la Gerencia de Contratación. Al aplicar esta evaluación, su resultado será el punto de partida para plantear de forma ordenada todas las exigencias que hagan falta para el Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008.

La herramienta básica utilizada para ejecutar el diagnóstico de la situación actual de la gerencia de contratación fue la utilizada para ejecutar el diagnóstico de la situación actual fue un cuestionario basado en la Norma ISO 9001:2008. (Anexo 1).

Tabla 1. Criterio de Evaluación para Diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

% de cumplimiento	Interpretación
0 %	Cuando no se cumple ninguno de los requisitos contenidos en la norma ISO 9001:2008.
25 %	Cuando el requisito está siendo aplicado pero no está documentado.
50 %	Cuando el requisito está documentado pero no es aplicado, requiriendo revisión y actualización.
75 %	Cuando el requisitos está documentado y es aplicado pero se detectan observaciones en su efectividad, requiriendo mejoras.
100 %	Cuando se cumplen todos los requisitos contenidos en la norma ISO 9001:2008.
No Aplica	Cuando los requisitos contenidos en la norma ISO 9001:2008 no aplican . Se debe hacer el comentario correspondiente en la columna de observaciones, no asignándose valor alguno y en consecuencia este requisito no será tomado en cuenta para la determinación del porcentaje de cumplimiento correspondiente al requisito.

Fuente: Cátedra de Calidad. Departamento de Ing. Industrial, UNEXPO- Puerto Ordaz

El criterio de valoración utilizado para interpretar el porcentaje (%) global de adecuación a un Sistema de la Gestión de la empresa, se presenta a continuación en la Tabla 2.

Tabla 2. Criterio de Interpretación para el Diagnóstico Delsgc Iso 9001:2008

% de cumplimiento	Interpretación
Menos de 40%	El sistema global de calidad con respecto al modelo ISO 9001:2008 no se cumple, se cumple en aspectos parciales o tiene una fidelidad muy baja con las actividades realmente realizadas, y deben tomarse medidas correctoras urgentes y globales para implantar un sistema de calidad eficaz.
Entre 40 % y 60%	El sistema global de calidad se cumple, pero con deficiencias en cuanto a documentación o a la continuidad sistemática de su cumplimiento, tiene una fidelidad deficiente con las actividades realmente realizadas. Se deben solucionar las deficiencias de manera urgente para que el sistema sea eficaz.
Entre 60% y 85%	El sistema global de calidad se cumple, pero con leves deficiencias en cuanto a documentación o a la continuidad sistemática de su cumplimiento, o respecto a la fidelidad de las actividades realmente realizadas. Se deberán solucionar las deficiencias a corto plazo, para que el sistema no deje de ser eficaz. Su tendencia hacia la gestión de calidad es muy positiva. Se sugiere analizar los puntos sobresalientes y aplicar medidas similares a los temas con más baja puntuación.
Más de 85%	La organización se gestiona de acuerdo con el modelo ISO 9001:2008, y son ejemplo para otras empresas del sector.

Fuente: Google. <http://www.cig-calidad.com/Cuestionario.autoevaluacion.respecto.IS.9001.2008.pdf>

5.2 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GERENCIA DE CONTRATACION DIVISION CARABOBO, DISTRITO MORICHAL, PDVSA, PETROLEOS, S.A. DE ACUERDO A CADA UNO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA

La Norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho (8) Capítulos, éstos a su vez están estructurados en apartados ó requisitos que diferencian unos aspectos de otros. Los primeros tres requisitos, especifican:

- **El Primero**, el “Objeto y Campo de Aplicación” de la Norma
- **El Segundo**, las “Referencias Normativas”
- **El Tercero**, los “Términos y Definiciones”, aplicables a la Norma en estudio.

Los 3 primeros requisitos de la norma no contienen registros, ya que son disposición que hace la misma norma se debe tomar en cuenta para su uso e implementación. El cuestionario se aplicó a partir del requisitos 4, ya que, desde este apartado es que se establecen los requisitos para el Sistema de Gestión de Calidad de la Norma Venezolana Covenin ISO 9001: 2008.

Los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 que se diagnosticaron con base al cuestionario de evaluación fueron:

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 Requisitos Generales

La Gerencia de Contratación debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad (**SGC**) y mejorar continuamente su eficacia.

En relación con los procesos, la organización debe:

-
- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación.
 - b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.
 - c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
 - d) Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
 - e) Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos,
 - f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

La Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, actualmente está en proceso de establecimiento de un Sistema de Gestión de Calidad, por lo que ya tiene identificados los procesos necesarios para el mismo y la secuencia e interacción entre ellos, sin embargo estos procesos solo están documentados esperando por revisión y aprobación. Tampoco se cuenta con los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficacia de los procesos.

En lo que refiere al seguimiento, medición y análisis de los procesos, la Gerencia de Contratación carece procedimientos documentados para la toma de acciones correctivas, preventivas y no conformidades.

Como ninguna de la documentación antes mencionada ha sido aplicada no se tienen registros que evidencien control y cumplimiento de este requisito.

Nivel de cumplimiento **20,45%**.

4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.
- b) Un manual de la calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos en esta Norma Internacional.
- d) Los documentos necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, y
- e) Los registros requeridos por esta Norma Internacional.

La Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, aun no cuenta con un Manual de calidad, además no tiene documentada la política y los objetivos de la calidad. También carece de los procedimientos documentados requeridos por la Norma Venezolana Covenin ISO 1901: 2008 para el control de documentos, control de registros, auditorías internas, acciones correctivas y acciones preventivas, además de los mapas de proceso y organigramas de la Gerencia de Contratación del Distrito Morichal División Carabobo.

Nivel de cumplimiento **17.86%**.

4.2.2 Manual de la Calidad

La organización debe establecer y mantener un manual de la calidad que incluya:

- a) El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión

- b) Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos, y
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

La Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, actualmente no tiene elaborado un Manual de Calidad, ya que apenas está iniciando la elaboración de la documentación básica para el Sistema de Gestión de la Calidad, Los registros técnicos no se encuentran documentados o totalmente adecuados a los requerimientos de la norma ya que estos documento están esperando por revisión y aprobación.

Nivel de cumplimiento **0,00%**.

4.2.3 Control de los Documentos

La Gerencia de Contratación debe establecer un procedimiento documentado que defina los controles de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad para:

- a) Aprobar los documentos
- b) Revisar y actualizar los documentos
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión de los documentos
- d) Asegurarse de que los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables
- f) Asegurar la identificación y distribución de documentos de origen externo, y
- g) Prevenir el uso de documentos obsoletos (caso de conservarse) mediante identificación.

La Gerencia de Contratación no tiene elaborados los procedimientos que define el control necesario para aprobar los documentos en cuanto a su adecuación, revisión y actualización. Todos estos documentos están en espera por revisión y aprobación, aun no hay registros sobre el control de estos documentos.

Nivel de cumplimiento **34.38%**

4.2.4 Control de los Registros

Los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos de la norma, de la legislación aplicable o de los requisitos añadidos por el propio sistema, se consideran un tipo especial de documento.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para:

- a) La identificación
- b) El almacenamiento
- c) La protección
- d) La recuperación
- e) El tiempo de retención, y
- f) La disposición de los registros.

Los requisitos deben permanecer, legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, no tiene elaborado los procedimientos para el control de los registros como lo especifica la Norma Venezolana Covenin ISO 1901:2008. Sin embargo no cuenta con los registros requeridos que refleje el cumplimiento de este requisito, ya que estos procedimientos aun no están siendo aplicados, debido a que están en proceso de revisión y aprobación.

Nivel de cumplimiento **32.14%**.

Resumen de calificación del Requisito 4

El puntaje total del Requisito 4 obtuvo un 20.76% de cumplimiento. Distribuidos en sub-requisitos; 4.1-Requisitos Generales con una puntuación de 20.45% y 4.2-Requisitos de Documentación con una puntuación de 21.1%.

El Gráfico 1 se refleja la manera como está distribuido este porcentaje de cumplimiento en cada una de los sub-requisitos.

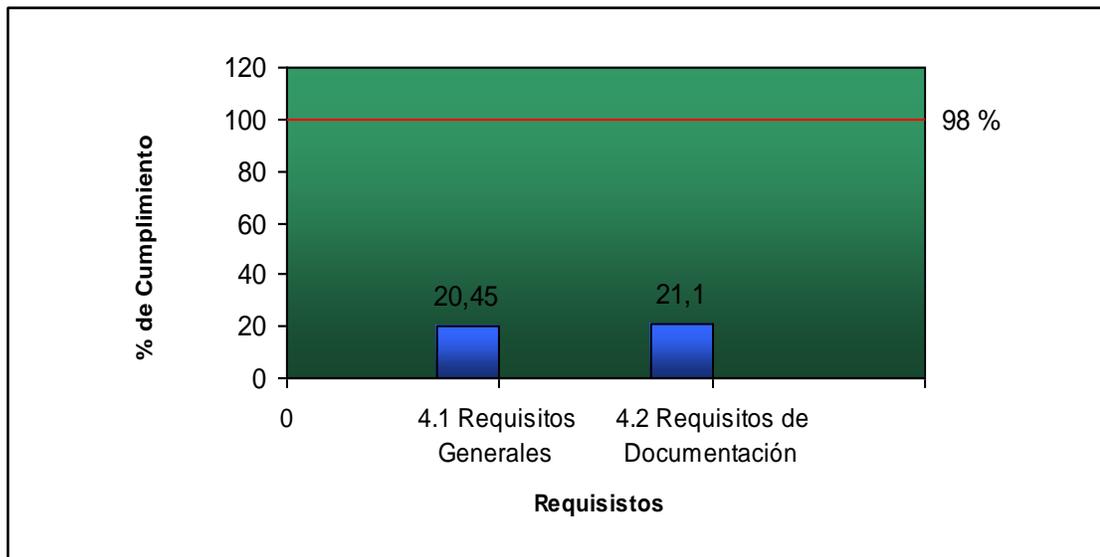


Gráfico 1. Requisito 4. Sistema de Gestión de Calidad
Fuente: Tabla 3 Resumen de la Auditoria / Nivel de Cumplimiento

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 Compromiso de la Dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia.

-
- a) Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios
 - b) Estableciendo la política de la calidad
 - c) Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad
 - d) Llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
 - e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, tiene presente la importancia de satisfacer los requisitos del cliente y reglamentarios, pero no mediante la política ni los objetivos de la calidad como los establece la Norma, ya que los trabajadores aun no tienen conocimiento de estos, puesto que estos documentos aun está en proceso de revisión y aprobación, es decir la política y los objetivos de calidad todavía no son difundidos dentro de la Gerencia.

Nivel de cumplimiento **8,33%**.

5.2 Enfoque al Cliente

La Dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente han sido entendidos y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente donde su principal propósito es aumentar la satisfacción del mismo.

Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo; conoce a sus clientes principales y se tienen determinadas las características claves del servicio que ofrecen, además identifica y cumple con los requisitos exigidos por el cliente, pero se tiene poca evidencia sobre el grado de la satisfacción del cliente como lo indica la norma Venezolana Covenin ISO 9001-2008.

Nivel de cumplimiento **16,67%**.

5.3 Política de la Calidad.

La Dirección debe asegurarse de que la política de la calidad:

- a) Es adecuada al propósito de la organización
- b) Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad
- d) Es comunicada y entendida dentro de la organización, y
- e) Es revisada para su continua adecuación.

Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo; no tiene documentada de la política de la calidad acorde a los propósitos de la organización y a los planes de Distrito, pero dicha política no ha sido aprobada para su difusión. Por lo tanto dicha política es desconocida en toda la Gerencia.

Nivel de cumplimiento **0,00%**.

5.4 Planificación

5.4.1 Objetivos de la Calidad

La Dirección debe asegurarse de que:

- a) Los objetivos de la calidad, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos del servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización, y
- b) Los objetivos de la calidad son medibles y coherentes con la política de la calidad.

La Gerencia Contratación, no tiene documentados los objetivos de la calidad, de acuerdo a los propósitos de la organización, por lo tanto dichos

objetivos aun no han sido comunicados internamente como lo establece la norma ya que están en proceso de revisión y aprobación.

Nivel de cumplimiento **6,5%**.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

La Gerencia Contratación debe asegurarse de que:

- a)** La planificación del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se realiza con el fin de cumplir los requisitos de la norma, así como los objetivos de la calidad.
- b)** Se mantiene la integridad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) cuando se planifican e implementan cambios en éste.

La Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, tiene planificado su Sistema de Gestión de Calidad, donde se incluye la identificación de los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización, así como la secuencia e interacción de estos procesos, los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la eficacia tanto de los procesos como de las operaciones, la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento y análisis de los procesos, la implementación de las acciones necesaria para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de dichos procesos.

Nivel de cumplimiento **25.00%**.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La Dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

La Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo tiene definidas las responsabilidades y autoridades, a través del organigrama de la Gerencia y las descripciones de cargo, donde se especifican las funciones y responsabilidades del personal y las relaciones entre ellos como lo establece la Norma, pero aun no son comunicadas dentro de la organización ya que están en proceso de revisión y aprobación.

Nivel de cumplimiento **33.3%**.

5.5.2 Representante de la Dirección

La alta dirección debe designar un miembro de la dirección de la organización quien, independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad que incluya:

- a) Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- c) Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, no tiene designado un representante de la dirección que vele por el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a lo establecido en la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008

Nivel de cumplimiento **0,00%**.

5.5.3 Comunicación Interna

La Dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

La Gerencia se comunica utilizando diferentes medios de comunicación, pero no tiene definido ni establecido un proceso de comunicación interno, que se efectúe considerando la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Tampoco cuenta con un registro que demuestre que la eficacia de la manera como se realiza la comunicación hasta ahora.

Nivel de cumplimiento **43.8%**.

5.6 Revisión por la Dirección

5.6.1 Generalidades

La alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

La Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, no tiene establecido un procedimiento para llevar a cabo la revisión del Sistema de Gestión de Calidad a intervalos planificados, como lo indica la Norma, por lo tanto no tiene registros que respalden el cumplimiento con este requisito.

Nivel de cumplimiento **0,00 %**.

5.6.2 Información de Entrada para la Revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) Los resultados de auditorias.
- b) La retroalimentación del cliente.
- c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- f) Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad y
- g) Las recomendaciones para la mejora.

De acuerdo a lo planteado anteriormente se menciona que la gerencia no tiene establecido un procedimiento para llevar a cabo las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad, por tal motivo no tiene especificada la información de entrada para dichas revisiones.

Nivel de cumplimiento **0,00 %**.

5.6.3 Resultados de la Revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.
- b) La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
- c) Las necesidades de recursos.

Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, no tiene registros que demuestren las revisiones del Sistema de Gestión de Calidad por la dirección y los resultados de las mismas.

Nivel de cumplimiento **0.00 %**.

Resumen de Calificación del Registro 5

El requisito 5 obtuvo un 11.1% de cumplimiento con los requisitos, distribuidos como se muestra en el Grafico 2, entre los sub- requisitos que la conforman.

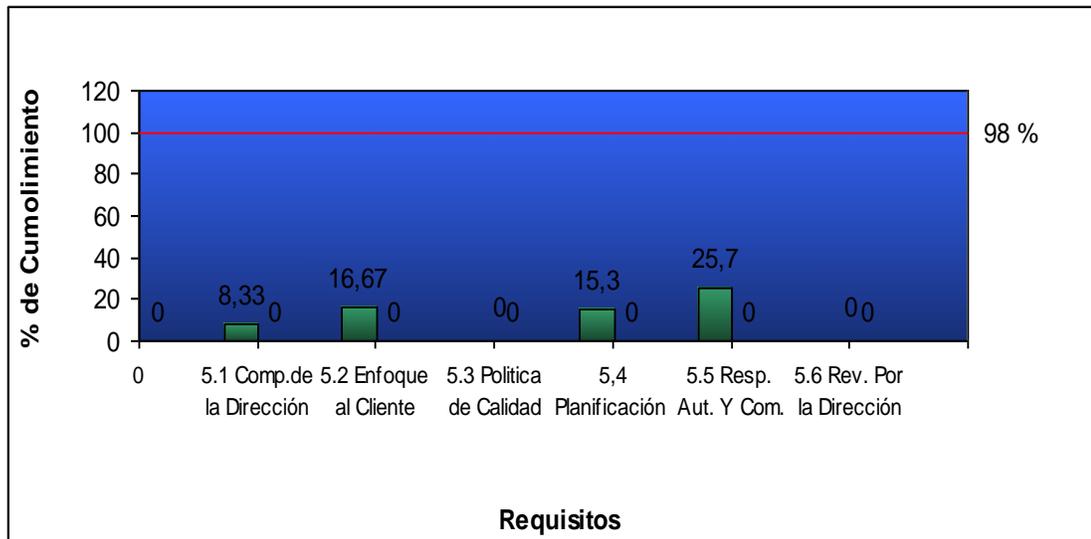


Gráfico 2. Requisito 5. Responsabilidad de la Dirección
 Fuente: Tabla 3 Resumen de la Auditoria / Nivel de Cumplimiento

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia, y
- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La palabra recursos abarca al personal, a las instalaciones, equipos, materiales y la financiación.

Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, está en proceso de gestión para determinar los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a los requisitos de la norma, pero no mantiene registros que lo demuestren.

Nivel de cumplimiento **25,00%**

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

Este requisito establece que el personal que realice trabajos que afecten a la calidad del servicio debe ser competente, con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.

En cuanto al recurso humano, Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, ya tiene identificados los cargos del personal que realiza trabajos que afectan directamente la calidad del servicio, mediante un Manual de Descripción de Cargos actualizado, la competencia del personal se determina a través de la hoja de vida del trabajador y se verifica de manera empírica en el área laboral y el supervisor es responsable de evaluar su desempeño para detectar las necesidades de formación del mismo (DNF). En caso de existir alguna necesidad, la organización provee los recursos necesarios para ello, ya sean cursos, charlas, talleres, visitas técnicas, entre otros. Toda esta información solo se registra en la hoja de vida del trabajador, pero no se lleva el seguimiento adecuado para el control del mismo.

Nivel de cumplimiento **25,00%**

6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia

La organización debe

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto,
- b) proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia

De acuerdo a lo mencionado la Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, Gestiona la Formación del Personal esté debidamente entrenado para realizar las actividades que le fueron asignadas, además existe un aseguramiento del entrenamiento continuo para sus trabajadores la formación de su personal de acuerdo a la naturaleza de cada tarea, sin embargo no hay garantía de que el personal este informado y consiente de pertinencia e importancia de su labor dentro de un Sistema de Gestión de Calidad.

Nivel de cumplimiento **28.57%**.

6.3 Infraestructura

En este apartado la organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable: edificios, espacio de trabajo y servicios asociados, equipo para los procesos

(tanto hardware como software), y servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).

- a) edificios, espacio de trabajo y servicios asociados,
- b) equipo para los procesos, (tanto hardware como software)
- c) servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).

En la actualidad la Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, no cuenta con una edificación propia ya que esta siendo remodelada para todo el personal, la infraestructura: cuyo espacio de trabajo en algunos casos no es el apropiado para llevar a cabo las actividades de manera eficaz. En cuanto a las herramientas de trabajo, cabe destacar que los empleados cuentan con los equipos y herramientas apropiadas para su labor (computadoras, sillas, escritorios, teléfono y transporte.)

Nivel de cumplimiento **50,00%**

6.4 Ambiente de Trabajo

La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.

Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, Posee un ambiente de trabajo aceptable, existe buena iluminación y ventilación. Sin embargo, no cuenta con un documento que sustente las condiciones de seguridad interna que identifique y controle los factores físicos (temperatura, humedad, grado de limpieza, condiciones de luz, ruido, entre otros.). Pero no existe evidencia del compromiso de la mejora continua de las instalaciones y equipos. Aunque la gerencia de contratación trata en lo posible de proporcionar espacios que se adapten a las necesidades del personal y para los clientes y si contribuir al desarrollo eficaz y eficiente de los servicios.

Nivel de cumplimiento **75,00%**

Resumen de Calificación del Requisito 6

El requisito 6 alcanzó un 44.2% de cumplimiento. El Gráfico 3 muestra la distribución de este resultado entre los sub- requisitos correspondientes.

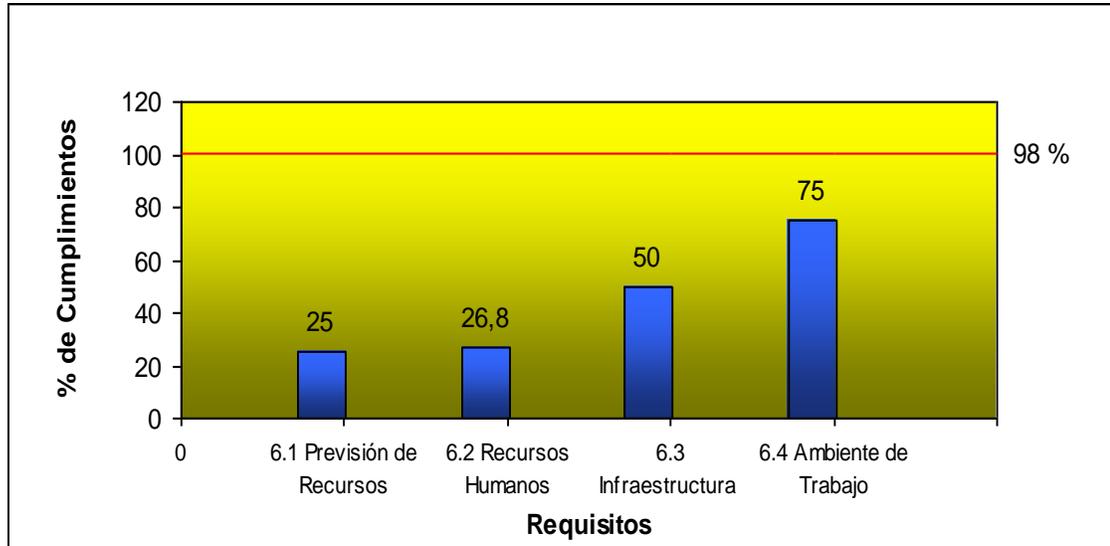


Gráfico 3. Requisito 6. Gestión de los Recursos
Fuente: Tabla 3 Resumen de la Auditoria / Nivel de Cumplimiento

7. Realización del Servicio

7.1 Planificación de la Realización del Servicio

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del producto. La planificación de la realización del producto debe ser coherente con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad (ver 4.1). Durante la planificación de la realización del producto, la organización debe determinar, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio

- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el servicio;
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el servicio así como los criterios para la aceptación del mismo;
- d) Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos (ver 4.2.4).

Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, determina y planifica los procesos necesarios para la realización del servicio de contratación, con base a los requerimientos de los clientes, es decir analiza las solicitudes y a partir de allí se planifican las actividades a realizar para cumplir con el servicio solicitado. Sin embargo no se tienen registros para proporcionar evidencias objetivas de que el proceso de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos.

Nivel de cumplimiento **37.5%**.

7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio

La organización debe determinar

- a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma,
- b) los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido,
- c) los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto, y
- d) cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, El personal comprometido directamente con la calidad del servicio se mantiene informado de las especificaciones del cliente y su cumplimiento con las normas. En lo que respecta a los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio

Nivel de cumplimiento **50.00%**

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente (por ejemplo envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que:

- a) Están definidos los requisitos del producto,
- b) Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y
- c) La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase ver 4.2.4).

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del servicio la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, por ser una unidad de apoyo, recibe solicitudes de servicio a través de las diferentes Gerencia como son: Servicios Logísticos, Transporte, Mantenimiento, GSP, La cual se obtienen las Especificaciones Técnicas por ser los ente contratante para llevar a cabo dicho procesos la tiene la aceptación del pliego de condiciones, como consecuencia de ofertas, en formato de cliente o por comunicación formales de parte de la empresa hacia el contratante siempre implicara de una revisión por parte de la Dirección General para asegurar su aceptabilidad por la empresa. Y así poder cumplir con las especificaciones técnicas del que el cliente establece. La Gerencia revisa los requisitos del cliente relacionados con el servicio solicitado, antes de comprometerse a satisfacerlos, en dicha revisión se contempla la capacidad de la organización para proporcionar el servicio solicitado, pero no mantiene registros que demuestren el cumplimiento de este apartado.

Nivel de cumplimiento **37.5%**

7.2.3 Comunicación con el Cliente

La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas:

- a)** la información sobre el producto,
- b)** las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c)** la retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.

Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, dispone de los medios de comunicación para lograr y mantener un entendimiento adecuado de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, a través de correo electrónico, por teléfono, fax, memorando (digital ó impreso) o directamente de manera verbal, pero tales medios de comunicación aun no han sido definidos como procesos y no hay garantía de

la eficacia de estos medios que facilite su traducción como requisito. También se realizan reuniones con los diferentes entes contratantes cuando se realizan reuniones aclaratorias dejando como evidencias las diferentes minutas en las reuniones.

Nivel de cumplimiento **58.33%**

7.3 Diseño y Desarrollo.

Este registro de la norma exige la disposición de controles destinados al proceso de Diseño y Desarrollo, donde se establezca un enfoque disciplinado del mismo respecto a la planificación, revisión, verificación, validación y control de los cambios, además de las responsabilidades y autoridades.

La Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, por ser una unidad que presta servicio de apoyo a la las además Gerencia tales como Servicios Logísticos para de Planificación del Distrito Morichal, teniendo como producto final la disponibilidad y confiabilidad de las mismas, lo que indica el requisito que refiere al Diseño y Desarrollo no aplica para el Sistema de Gestión de Calidad y de acuerdo a lo establecido en la sección 1.2 de la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008, puede ser excluida sin problema alguno, ya que no afecta la responsabilidad o capacidad de la Gerencia para proporcionar un servicio que cumpla con los requisitos del cliente y demás reglamentos aplicables.

Nivel de cumplimiento, **No aplica.**

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de Compras

La organización debe asegurarse de que el servicio prestado cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al

proveedor y al producto adquirido debe depender del impacto del servicio adquirido.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas (ver 4.2.4).

La Gerencia de Contratación del Distrito Morichal División Carabobo, no realiza actividades de control de compra , ni del producto, ya que la función de compra la realiza la Gerencia de BARIVEN, Filial de PDVSA, teniendo esta como labor la obtención y entrega de materiales y equipos requeridos por la misma empresa, de acuerdo a los lineamientos legales existentes. Como es una Gerencia actualmente nueva, no incluye esta sección de compras, por lo tanto este registro no aplica para el Sistema de Gestión de Calidad y de acuerdo a lo establecido en la sección 1.2 de la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008, puede ser excluida sin problema alguno, ya que no afecta la responsabilidad o capacidad de la Gerencia para proporcionar un servicio que cumpla con los requisitos del cliente y demás reglamentos aplicables.

Nivel de cumplimiento **No aplica.**

7.5 Producción y Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio

La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto,
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario,
- c) El uso del equipo apropiado,
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición,
- e) La implementación del seguimiento y de la medición, y
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

La Gerencia de Contratación del Distrito Morichal División Carabobo, ha determinado el proceso de planificación para la prestación del servicio, pero aun así, muchas veces se pierde el control y secuencia de las actividades, a causa de ciertos eventos inesperados, que por ser de carácter urgente requieren prioridad en el servicio. En estos casos las actividades y las inspecciones se llevan a cabo sin plan alguno, es decir que no poseen procedimientos documentados donde se defina las pautas para llevar el control y las mediciones pertinentes. No lleva a cabo ninguna planificación para la realización del producto y prestación del servicio ni tampoco existe registro documentado de la realización de las actividades.

Nivel de cumplimiento **75.00%**

7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio

La organización debe validar aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los productos resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye a cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el

servicio. La validación debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.

La organización debe establecer las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable a:

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos,
- b) La aprobación de equipos y calificación del personal,
- c) El uso de métodos y procedimientos específicos,
- d) Los requisitos de los registros (ver 4.2.4), y
- e) La revalidación.

Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, no tiene definido ni establecido los criterios para la revisión y aprobación de los servicios, los equipos, ni hace uso de métodos procedimientos, requisitos de registros y la revalidación para alcanzar los resultados planificados. No obstante, los supervisores o representantes de cada proceso son responsables de verificar el servicio de contratación ejecutado, de manera correspondiente.

Nivel de cumplimiento **No aplica.**

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

La organización debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto (ver 4.2.4).

Como la Gerencia de Contratación del Distrito Morichal División Carabobo no trabaja con un Sistema de Gestión de Calidad, no tiene

establecido la trazabilidad como un requisito dentro de sus servicios, simplemente la identifica el servicio por los medios establecidos, a través de toda la ejecución del mismo, pero no tiene registros que lo demuestren.

Nivel de cumplimiento **No aplica.**

7.5.4 Propiedad del Cliente

La organización debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado (véase 4.2.4) y comunicado al cliente.

La Contratación del Distrito Morichal División Carabobo; no requiere del uso de equipos e instalaciones de sus clientes, para realizar actividades, ya que no guarda nada de materiales solo (documentación) mientras estén bajo su control o estén siendo utilizados por la misma. No hay registros ni documentación de servicio.

Nivel de cumplimiento **No aplica.**

7.5.5 Preservación del Servicio

La organización debe preservar la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también, a las partes constitutivas de un servicio.

En esta Gerencia no se preservan la conformidad del servicio debido a que no se ha establecido los procedimientos necesarios para tal proceso, por lo tanto no hay evidencias objetivas que lo demuestren.

Nivel de cumplimiento **No aplica.**

7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y de Medición

La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.

La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición. Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:

- a)** Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b)** Ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c)** Identificarse para poder determinar el estado de calibración;
- d)** Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e)** Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, la organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización debe tomar las acciones

apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación (ver 4.2.4).

Debe confirmarse la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando éstos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados. Esto debe llevarse a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.

Gerencia de Contratación del Distrito Morichal - División Carabobo, no ha determinado el seguimiento y medición a realizar, por lo que no tiene identificados los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados.

Nivel de cumplimiento **No aplica.**

Resumen de Calificación del Requisito 7

El requisito 7 obtuvo un 16.85% de cumplimiento porque no aplica en esta sección, distribuido de la manera como se muestra en el Gráfico 4, entre los sub-requisito que lo conforman.

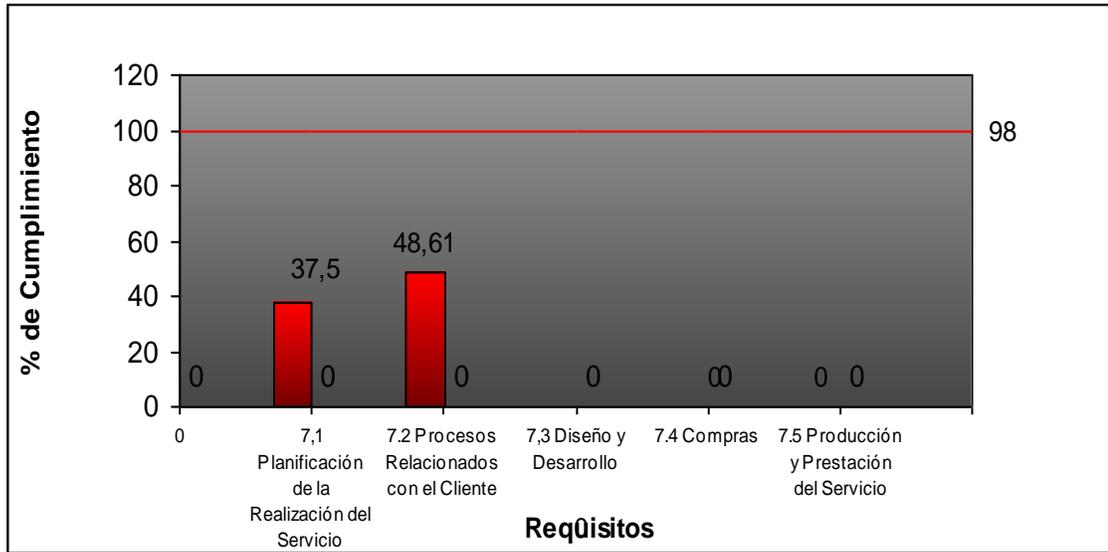


Gráfico 4. Requisito 7. Realización del Producto
Fuente: Tabla 3 Resumen de la Auditoria / Nivel de Cumplimiento

8. Medición, Análisis y Mejora

La organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad, y mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización para asegurarse con la conformidad del Sistema de Gestión de Calidad.

Debido que la Gerencia de Contratación del Distrito Morichal División Carabobo no tiene establecido un Sistema de Gestión de Calidad, ya que esta en proceso de implementación del SGC por lo tanto no tiene determinadas las actividades de seguimiento, medición, análisis y mejora sobre el mismo no tiene definido la medición de los procesos, la mayoría de las veces los procesos son realizados de manera eficiente debido a la

naturaleza del mismo, y cuando no se alcanzan los resultados planificados se realizan las correcciones necesarias para dar conformidad con el servicio, pero no existe un procedimiento documentado que demuestre el cumplimiento de este servicio. Por lo tanto este registro no aplica para el Sistema de Gestión de Calidad y de acuerdo a lo establecido en la sección 1.2 de la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008, puede ser excluida sin problema alguno, ya que no afecta la responsabilidad o capacidad de la Gerencia para proporcionar un servicio que cumpla con los requisitos del cliente y demás reglamentos aplicables

Nivel de cumplimiento **No aplica.**

Resumen de Calificación del Requisito 8

En el requisito 8, no arrojó ningún resultado porque no se aplica este requisito de cumplimiento. El Gráfico 5 muestra detalladamente cómo está distribuida la puntuación entre los sub- requisitos.

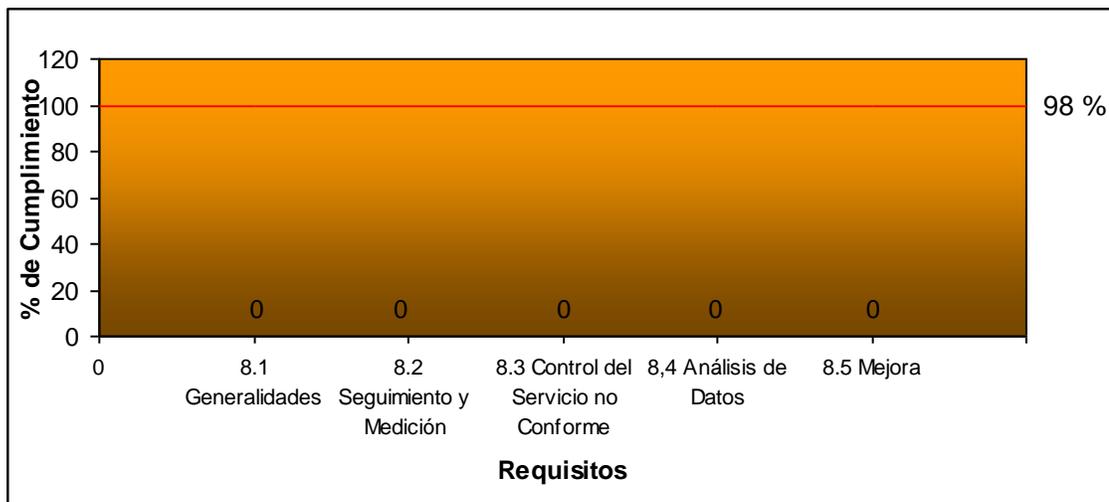


Gráfico 5. Requisito 8. Medición, Análisis y Mejora
Fuente: Tabla 3 Resumen de la Auditoria / Nivel de Cumplimiento

5.3 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA GERENCIA DE CONTRATACIÓN DEL DISTRITO MORICHAL DIVISIÓN CARABOBO.

Una vez realizado el diagnóstico de la situación actual de la Gerencia de Contratación del Distrito Morichal División Carabobo, con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008 para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, se obtuvo la calificación para cada una de los requisitos que indican el nivel de cumplimiento, de acuerdo a las exigencias respectivamente. La puntuación final de cada requisito se obtuvo promediando los valores de los sub-requisitos y las subdivisiones que lo conforman.

En la tabla 3 se presenta de manera desglosada el Nivel de Cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad de la Gerencia de Contratación Distrito Morichal.

Tabla 3 Resumen de la Auditoria / Nivel de Cumplimiento

REQUISITOS DE LA NORMA VENEZOLANO COVENIN ISO 9001:2008	SUB PUNTUACION	PUNTUACION TOTAL
4. Sistema de Gestión de la Calidad		
4.1 Requisitos Generales		20.45
4.2 Requisitos de la Documentación		21.1
4.2.1 Generalidades	17.86	
4.2.2 Manual de la Calidad	0.00	
4.2.3 Control de Documentos	34.38	
4.2.4 Control de los Registros	32.14	
Total Sistema de Gestión de la Calidad		20.76

5. Responsabilidad de la Dirección		
5.1 Compromiso de la Dirección		8.33
5.2 Enfoque al Cliente		16.67
5.3 Política de la Calidad		0.00
5.4 Planificación		15.63
5.4.1 Objetivos de la Calidad	6.25	
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	25.00	
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación		25.7
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	33.3	
5.5.2 Representante de la Dirección	0.00	
5.5.3 Comunicación Interna	43.8	
5.6 Revisión por la Dirección		0.00
5.6.1 Generalidades	0.00	
5.6.2 Información de Entrada para la Revisión	0.00	
5.6.3 Resultados de la Revisión	0.00	
Total Responsabilidad de la Dirección		11.1
6. Gestión de los Recursos		
6.1 Provisión de los Recursos		25.00
6.2 Recursos Humanos		26.8
6.2.1 Generalidades	25.00	
6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia	28.57	
6.3 Infraestructura		50.00

6.4 Ambiente de Trabajo		75.00
Total Gestión de los Recursos		44.2
7. Realización del Servicio		
7.1 Planificación de la Realización del Servicio		37.5
7.2 Procesos Relacionados con el Cliente		48.61
7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio	50.00	
7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio	37.5	
7.2.3 Comunicación con los Clientes	58.33	
7.3 Diseño y Desarrollo		NO APLICA
7.3.1 Planificación del Diseño y Desarrollo	No Aplica	
7.3.2 Elementos de Entrada para el Diseño y Desarrollo	No Aplica	
7.3.3 Resultados del Diseño y Desarrollo	No Aplica	
7.3.4 Revisión del Diseño y Desarrollo	No Aplica	
7.3.5 Verificación del Diseño y Desarrollo	No Aplica	
7.3.6 Validación del Diseño y Desarrollo	No Aplica	
7.3.7 Control de los Cambios del Diseño y Desarrollo	No Aplica	
7.4 Compras		NO APLICA
7.4.1 Proceso de Compras	No Aplica	
7.4.2 Información de las Compras	No Aplica	

7.4.3 Verificación de los Productos Comprados	No Aplica	
7.5 Producción y Prestación del Servicio		15.00
7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	75.00	
7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio	No Aplica	
7.5.3 Identificación y Trazabilidad	No Aplica	
7.5.4 Propiedad del Cliente	No Aplica	
7.5.5 Preservación del Servicio / Producto	No Aplica	
7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición		NO APLICA
Total Realización del Servicio		16.85
8. Medición, Análisis y Mejora		
8.1 Generalidad		NO APLICA
8.2 Seguimiento y Medición		NO APLICA
8.2.1 Satisfacción del Cliente	No Aplica	
8.2.2 Auditoria Interna	No Aplica	
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	No Aplica	
8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio	No Aplica	
8.3 Control del Servicio no Conforme		NO APLICA
8.4 Análisis de Datos		NO APLICA
8.5 Mejora		NO APLICA

8.5.1 Mejora Continua	No Aplica	
8.5.2 Acción Correctiva	No Aplica	
8.5.3 Acción Preventiva	No Aplica	
Total Medición, Análisis y Mejora		NO APLICA

Fuente: CUESTINARIO DE EVALUACION DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD BASADO EN ISO 9001:2008

5.4 RESULTADOS DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

A continuación en la Tabla 4, se presenta de manera resumida la cuantificación de cada uno de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Tabla 4. Resumen del Nivel de Cumplimiento del SGC Puntuación por Requisito y Nivel de Cumplimiento Total.

Nº	REQUISITOS DE LA NORMA VENEZOLANA COVENIN ISO 9001:2008	PUNTUACION
4	Sistema de Gestión de la Calidad	20.76
5	Responsabilidad de la Dirección	11.1
6	Gestión de los Recursos	44,42
7	Realización del Servicio	16.85
8	Medición, Análisis y Mejora	0.00
Nivel de Cumplimiento Total		23.3

Fuente: Tabla 3 Resumen de la Auditoria / Nivel de Cumplimiento

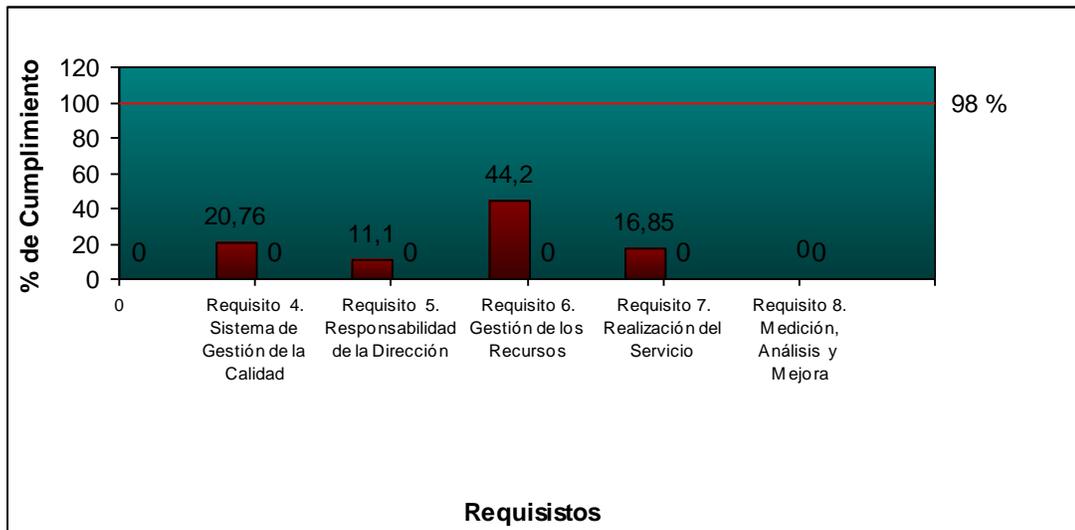


Gráfico 6 Resumen de Auditoria del Nivel de Cumplimiento
Fuente: Tabla 4. Resumen del Nivel de Cumplimiento del SGC.

5.5 ANALISIS DE LA SITUACION DE LA GERENCIA DE CONTRATACION

La situación actual de la Gerencia de Contratación, en cuanto al Sistema de Gestión de Calidad y el grado de implementación hasta el momento de la evaluación. Los resultados indican que están dadas las bases para la evolución del Sistema de Gestión de Calidad para la Gerencia de Contratación. El promedio global arrojado por el cuestionario de evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008 un **23.3%**. El cual refleja el grado de Implementación hasta el momento de la Gerencia de Contratación del Distrito Morichal División Carabobo.

Según la escala de valoración de diagnóstico del sistema de Gestión de la Calidad mostrada anteriormente, el porcentaje global arrojado se encuentra entre un **40%**, por ello se concluye que el sistema no cumple con los requisitos contenidos en la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008. A pesar del bajo nivel de cumplimiento que se obtuvo. El requisito 6 correspondiente a la Gestión de los Recursos obtuvo la mayor calificación con un **44,42%** de puntuación, lo que corresponde a un 58% del

cumplimiento total. Este alto porcentaje se debe en gran parte a la gestión del recurso humano, es decir que la Gerencia de Contratación se preocupa por la capacitación y formación del personal.

Seguidamente está el requisito **4**. Sistema de Gestión de Calidad con **20.76%**, es decir representa un **17%** de la calificación total. Este requisito esta referid a todo la documentación básica necesaria para el Sistema de Gestión de Calidad, la cual está en proceso de elaboración, para luego ser sometida a revisión y aprobación por la Alta Gerencia. Esta documentación será la plataforma para las necesidades actuales de la Gerencia. Por otro lado está el requisito **7** relacionado a la realización del servicio con una puntuación de **16.85%**, correspondiente a un **14%** del cumplimiento total. Con esto se puede ver que la gerencia opera cumpliendo gran parte de los requisitos, pero no tiene definida ni documentado ningún procedimiento que lo demuestre.

El requisito **5**. Responsabilidad de la Dirección alcanzó un **11.1%**, que representa un **12%** del nivel de cumplimiento total, esto se debe a que todavía la Gerencia de Contratación no tiene declarado el compromiso con el Sistema de Gestión de Calidad, es decir no tiene formado el comité de calidad, tampoco se ha designado el representante de la dirección como lo establece la norma, por otro lado no existe una política de calidad declarada y aprobada para su difusión, al igual que los objetivos de la calidad, ya que es allí donde se ve reflejado el verdadero compromiso de la Dirección. Por último está la requisito **8**. Medición, Análisis y Mejora no obtuvo calificación ya que no se aplica, por que no tiene implementado un Sistema de Gestión de Calidad, no puede haber mejora continúa.

5.6 CÁLCULO DE LA BRECHA DE CALIDAD

Para conocer la existencia de la brechas en la Gerencia de Contratación Distrito Morichal:

“Las brechas, corresponden a todos los aspectos establecidos en la escala de valoración de Anderi Sauri, establecida del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008. Es la diferencia entre los requisitos que exigen la norma y lo existentes en la organización, por supuesto la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008, exigen el **98%** como valor mínimo para que una organización pueda obtener la certificación.” Se puede observar la Tabla 5 de este Capítulo. El nivel de Cumplimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, la cual esta representado por **(23.3%)** de implementación, (Ver Grafico7).

Tabla 5. Brecha de Calidad de la Gerencia de Contratación

ORGANIZACIÓN	BRECHA
Organización que cumple con los requisitos de la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008	98
Gerencia de Contratación	23.3
BRECHA DE CALIDAD	74.7

Fuente: Tabla 4. Resumen del Nivel de Cumplimiento del SGC

Aplicando el cálculo se obtuvo una brecha de calidad de 74.7%. Como se muestra en el Gráfico 7.

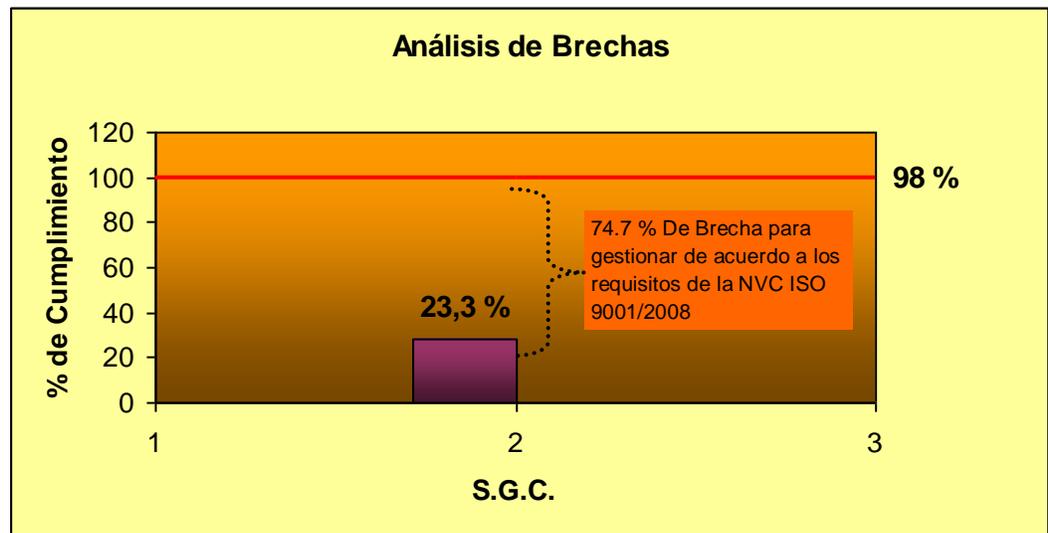


Gráfico 7. Brecha de Calidad de la Gerencia de Contratación
Fuente: Tabla 5. Brecha de Calidad de la Gerencia de Contratación

$$\text{BRECHA} = 98\% - 23.3\% = 74.7\%$$

Se puede observar que existe una gran diferencia entre los requisitos que exigen la norma y lo existente en la Gerencia de Contratación, la brecha existente en la Gerencia de Contratación corresponde a 74.7%. Con respecto a las exigencias de la norma es bastante amplia para gestionar.

CAPÍTULO VI

SITUACION PROPUESTA

Este capítulo contiene una propuesta a la solución del problema planteado en el capítulo II de este trabajo, basado en el diagnóstico de la situación actual de la Gerencia de Contratación, con respecto al nivel de cumplimiento con los requisitos de la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008 descrito en el Capítulo anterior. La propuesta consiste en el plantear de forma organizada todas las exigencias que hacen falta en la gestión interna de la Gerencia para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a los requisitos de la Norma en cuestión.

Este Capítulo esta estructurado de la siguiente manera:

- Diseño para la elaboración del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Diseño del Sistema Documental según la Norma Venezolana ISO 9001:2008.
- Procedimientos y Registros para el Sistema Documental.

6.1 DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Para el diseño del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) se tomaron en cuenta diversas oportunidades de mejora que fueron detectadas mediante la evaluación de la situación actual, para esto fue necesario estructurar todos los elementos del Sistema de Gestión de Calidad, de forma tal que permitan un control y aseguramiento de todos los procesos involucrados con la calidad. El diseño consistió en visualizar y elaborar todos aquellos aspectos que sean necesarios para disminuir la brecha existente entre la situación actual y la ideal ó lo que exige la norma para la certificación.

Un Sistema de Gestión de Calidad lo conforman varios elementos, entre ellos los principales son la estructura de la organización, la estructura de responsabilidades, los procedimientos, los procesos, y los recursos.

6.2 NECESIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN

La necesidad de documentar, es para poseer los tipos de documentos que deben existir en la Gerencia de Contratación, para garantizar que los servicios prestados de los procesos de elaboración de proyectos para ejecución de obras y servicios se lleven a cabo y bajo condiciones controladas.

Para la Norma venezolana Covenin ISO 9001:2008, es necesario que la Gerencia cuente con las siguientes documentaciones:

1. Declaración documentada de una Política de Calidad y Objetivo de Calidad.
2. Manual de Calidad.
3. Procedimiento documentados para:
 - Control de Documentos.
 - Control de Registros.
 - Auditoria Interna.
 - Control del Productos no conforme.
 - Acciones Correctivas
 - Acciones Preventivas.

Para la Gerencia de Contratación, se debe decidir cuáles son los tipos de documentos que debe existir para cumplir con los requisitos de la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008, así se tiene que la Gerencia tendrá que contar con:

- Manual Calidad.

- Manual de Organización.
- Manual de Procedimientos y.
- Registros.

Una vez comprobada por la Gerencia la ausencia de los mismos se procedió a su elaboración y posterior codificación de acuerdo a lo establecido en el nuevo procedimiento general de control de documentos

A continuación se presenta el diseño de la documentación requerida por la norma para establecer el Sistema de Gestión de la Calidad, y elementos necesario para la elaboración del Sistema Documental.

6.2.1 Requisitos de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad

La Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008 y la COVENIN ISO 10013:2002, establecen que la documentación del Sistema de Gestión de calidad debe incluir como mínimo:

- a) La declaración documentada de una política de calidad y de los objetivos de la Calidad.
- b) Un manual de la Calidad.
- c) Los procedimientos documentados requeridos por dicha Norma para:
 - Control de Documentos.
 - Control de Registros de Calidad.
 - Auditoria Interna.
 - Control de Productos No Conforme.
 - Acciones Correctivas.
 - Acciones Preventivas.

- d) Otros procedimientos documentados necesitados por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.
- e) Instrucciones de trabajo.
- f) Formularios.
- g) Planes de calidad.
- h) Especificaciones.
- i) Documentos externos.
- j) Los registros de calidad necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.2.2 Estructura de la Documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

La norma Venezolana Covenin ISO 10013:2002, plantea adoptar una estructura para la documentación utilizada en el sistema de Gestión de Calidad. Esta norma establece que la documentación se describa en forma escalonada, de manera que facilite la distribución, conservación y entendimiento de la misma. Es recomendable establecer una clasificación de la documentación, definiendo los niveles de jerarquía, según el tipo de documento, como se muestra en la figura 7. De acuerdo a la estructura de la pirámide de la figura 7, la documentación debe ser distribuida a nivel de superintendencia y a nivel de departamento en cinco diferentes niveles.

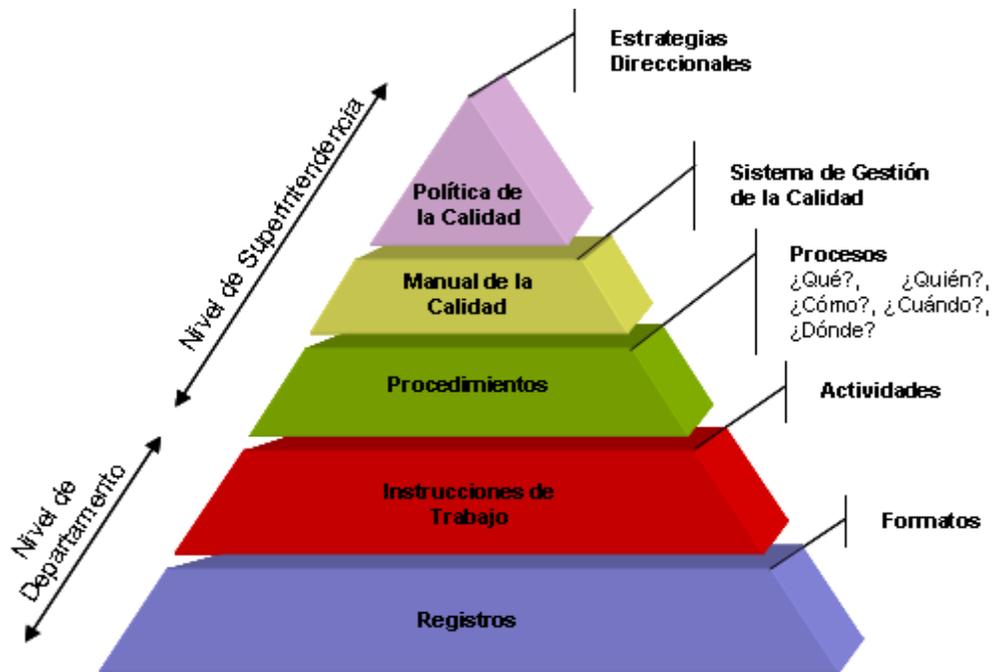


Figura 7. Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

A Nivel de Superintendencia: Este rango abarca los primeros tres niveles de la documentación:

Nivel 1. Es el nivel mas alto, donde se ubica la Política de Calidad, que implica, entre otras cosas el compromiso con el cumplimiento de los requisitos, la mejora continua de la eficacia del Sistema de gestión de Calidad y la satisfacción del cliente.

Nivel 2. En este nivel se encuentra el Manual de la Calidad, que describe el Sistema de Gestión de la Calidad, perfila las autoridades, las interrelaciones, los deberes del personal responsable del desempeño dentro del sistema, los procedimientos y/o referencias de todas las actividades que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad.

Nivel 3. Contiene los procedimientos requeridos por la norma, los programas de auditorías internas y externas, acciones correctivas y preventivas, Revisión de la Dirección y otros documentos identificados por la

Gerencia como necesarios para una eficaz planificación, operación y control de los procesos.

Nivel de Departamento: En este rango se incluyen los dos últimos niveles de la documentación:

Nivel 4. Contiene las instrucciones de trabajo, donde se detallan las actividades necesarias para realizar una tarea específica.

Nivel 5. Contiene los registros de calidad requeridos por la norma y otros registros requeridos por la Gerencia para demostrar la conformidad con los requisitos y el manejo eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.3 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

A continuación se describen los aportes necesarios para cumplir con la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

6.3.1 Política de la Calidad

La palabra política designa la forma en que se dirige algo y ello puede conseguirse estableciendo objetivos y disponiendo los medios y recursos para alcanzarlos. Para la política de calidad de una organización (la Gerencia de Contratación) deben establecerse, por lo tanto, los objetivos de calidad que deben ser alcanzados, organiza los recursos materiales y humanos para llegar a cumplirlos, señala los métodos de desarrollo de la actividades, supervisa la observancia de los programas establecido y enjuicia el nivel de cumplimiento obtenido para la organización.

La política de calidad de una organización sólo puede ser enunciado y desarrollado por los más altos niveles de la dirección, ello son los únicos capaces de iniciar el proyecto de cambio y conseguir movilizar a todo el personal de la organización.

La Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008 dice que la dirección asegurará que su política es adecuada con el propósito de la organización, estableciendo el doble compromiso de cumplir los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema y además es comunicada entendida y revisada dentro de la organización. Por lo tanto, la política de calidad debe incluir un compromiso de cumplimiento con los requisitos y mejorar continuamente el sistema de gestión de la Calidad.

El primer paso para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad es la definición y establecimiento de una política de calidad, acorde con las actividades desarrolladas por la Gerencia de contratación, ya que la política de Calidad representa, entre otras cosas el compromiso de la Alta Dirección con la satisfacción de los clientes y la mejora de los procesos. Para ello la Gerencia de Contratación ha definido y aprobar la siguiente:

Política de Calidad de la Gerencia de Contratación División Carabobo:

“Nos comprometemos a evaluar la contratación oportuna de obras y / o servicios requeridos por nuestros clientes; dando un servicio transparente y confiable con un personal responsable y calificado y así impulsando un desempeño oportuno en Bienestar Socio – Económico basado en el mejoramiento continuo de la eficiencia de un Sistema de Gestión de Calidad cumpliendo con las leyes normas y procedimientos establecidos en las normas vigentes.”

Este compromiso debe ser comunicado, entendido y aplicado por todo el personal de la Gerencia para la eficacia y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Calidad. Para cumplir con esto, a continuación se establecen algunos lineamientos importantes que se deben poner en práctica para tal fin.

6.3.2 Lineamientos para Difundir e Implementar la Política y los Objetivos de Calidad.

Con el fin de certificar que la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad son conocidos, entendidos, divulgados, aplicados y mantenidos por todos los niveles de la Gerencia, se han definido las siguientes acciones:

1. Difundir la Política y los Objetivos de Calidad por medios escritos y visuales en las todas las instalaciones de la Gerencia, con el fin de hacerla del conocimiento de todo el personal.
2. Distribuir copias controladas de estos documentos, en las áreas de trabajo donde los trabajadores están estrechamente involucrados con la calidad del servicio.
3. Realizar reuniones informativas, aclaratorias y charlas, sobre la Política y los Objetivos de Calidad con todos los trabajadores.
4. Incluir la Política y los Objetivos de calidad en la inducción de los nuevos miembros de la organización.
5. Evaluar el entendimiento y el compromiso de los trabajadores con la política y los Objetivos de calidad.

6.3.3 Objetivos de la Calidad

Para cumplir con lo establecido en la política de calidad es necesario establecer unos objetivos de Calidad, los cuales deben estar claramente definidos, de acuerdo con la política. A continuación se plantean unos objetivos de Calidad, donde se incluye el compromiso y la participación de todo el personal de la Gerencia de Contratación:

1. Lograr la satisfacción del cliente proporcionándoles servicios acordes con los requisitos y especificaciones establecidas, incluyendo normas vigentes.
2. Obtener evidencia de los servicios, para la toma de decisiones basada en hechos, y alcanzar la mejora continua.

3. Crear un ambiente que motive a cada empleado a utilizar todo su potencial y a sentirse identificado, responsable y orgulloso de su trabajo, para producir proyectos con calidad.
4. Operar bajo un Sistema de Gestión de Calidad que se adapte a los planes de producción del Distrito.
5. Establecer y promover adiestramiento continuo a los empleados, de acuerdo con su actividad, facilitando usos de nuevas tecnologías en informática y aplicación de programas, para asegurar la calidad de su desempeño, y de esta manera garantizar la calidad del servicio.
6. Contribuir con el desarrollo social, prestando apoyo a las labores sociales realizadas por el Distrito, y a las comunidades en las áreas de influencia.

Estos objetivos de calidad son medibles y coherentes con la política de calidad y se fundamentan principalmente en el establecimiento de metas que permitan tanto la satisfacción de los clientes como la mejora continua de los procesos y el Sistema.

6.3.4 Manual de Calidad

El Apéndice A de este trabajo, contiene el Manual de Calidad (MAN-MN-001), que fue elaborado para la Gerencia de Contratación como requisitos de la documentación del sistema, donde se describe el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a la política y los objetivos de calidad establecidos. Este manual se elaboró tomando en cuenta la participación de todas las áreas involucradas con el Sistema y siguiendo los lineamientos de la Norma Covenin Venezolana ISO 9001:2008.

6.3.5 Procedimientos Básicos del Sistema Documental

La Gerencia ya tiene elaborados los procedimientos básicos que exige la norma para el Sistema de Gestión de Calidad. Cada uno de estos procedimientos describe los lineamientos a seguir para:

1. Control de Documentos (MANI-PR-001).
2. Control de Registros (MAN-PR-002).
3. Auditorias Internas (MAN-PR-003).
4. Control de Productos no Conforme (MAN-PR-004).
5. Acciones Correctivas. (MAN-PR-005).
6. Acción Preventiva (MAN-PR-006).

Todos estos procedimientos fueron elaborados bajo lineamientos corporativos establecidos por el equipo de Calidad de los Procesos del Distrito, de manera que se puedan adaptar a cada una de las unidades funcionales de la Gerencia, por lo que es recomendable ponerlos en práctica como base inicial en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de facilitar el orden y equilibrio dentro de esta. A continuación se describe cada uno de ellos:

Procedimientos para el Control de Documentos: Presenta la metodología a seguir para establecer los controles necesarios en la elaboración, aprobación, revisión, actualización, identificación, distribución y manejo de los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

Control de los Registros: Presenta la metodología a seguir para llevar los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros que proporcionan evidencia de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.

Auditoria Interna; Presenta la metodología necesaria para llevar a cabo el proceso de auditoria interna del Sistema de Gestión de Calidad.

Control del Producto no Conforme: Este procedimiento especifica los lineamientos necesarios para la identificación, control, responsabilidades y autoridades relacionadas con el trato del servicio no conforme que se derive de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

PLAN DE ACTIVIDADES PARA ELIMINAR O DISMINUIR LA BRECHA DE CALIDAD

A continuación se detalla la planificación de cada una de las actividades que se deben considerar para cerrar la brecha de calidad detectada en capítulo anterior. El plan está estructurado de acuerdo a los requisitos que establecen la Norma, con la siguiente estructura:

1. **Objetivo:** describe la intención de eliminar la no conformidad detectada y que es un requisito exigido por la norma.
2. **Importancia:** refiere la importancia de cumplir con el requisito en cuestión, así como los beneficios que obtiene la Gerencia con la implementación del mismo.
3. **Actividades:** contiene la serie de tareas o instrucciones necesarias para erradicar la no conformidad encontrada.
4. **Responsable:** está representado por el cargo ó equipo de trabajo encargado de llevar a cabo las actividades necesarias para cumplir con el requisito.
5. **Tiempo:** es el periodo estimado para el desarrollo de las actividades.

REQUISITO 4. SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

1. Objetivo

Documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad para la Gerencia de Contratación del Distrito Morichal y mejorar continuamente su eficacia.

2. Importancia

La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad conduce a la Gerencia de Contratación a la aplicación de un enfoque basado en proceso

para conseguir el control eficaz y eficiente de los procesos, esto proporciona una manera sistemática y visible de conducir y hacer funcionar a la Gerencia.

Por otro lado tenemos la importancia de contar con documentos y registros que puedan ser utilizados para apoyar la operación efectiva de los procesos de la Gerencia, ya que estos proporcionan información y evidencia objetiva de la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad.

3. Actividades

- 1) La Alta Dirección debe declarar y asumir el compromiso con el SGC.
- 2) Crear un Comité de Calidad.
- 3) Determinar los tipos de documentos que deben existir en la Gerencia para asegurar que los servicios se llevan a cabo bajo condiciones controladas. En el punto 6.1.2 de este capítulo plantea el tipo de documentos requeridos y la estructura que debe seguir.
- 4) Elaborar y establecer una declaración de la política de la calidad y los objetivos de la calidad. En el punto 6.3.1 se muestra el modelo de una política de calidad diseñada para la Gerencia de Contratación y en el punto 6.3.3 los objetivos formulados de acuerdo con la política de calidad.
- 5) Identificar los procesos y actividades, relacionados al Sistema de Gestión de Calidad que deben ser documentadas.
- 6) Revisar los procesos existentes e identificar aspectos que deben ser mejorados o que se deben incluir para cumplir con los requisitos.
- 7) Realizar reuniones con los equipos de trabajo de las diferentes áreas, con la finalidad de identificar y analizar los procesos que se llevan a cabo en la Gerencia.
- 8) Realizar talleres de inducción sobre el SGC e involucrar a todo el personal con dicho sistema, dejándole claro la importancia de su participación dentro del mismo.

9) Capacitar al personal implicado en la elaboración de los procedimientos e instrucciones de trabajo, así como los ejecutores de los procesos y actividades, dándoles la inducción necesaria de cómo elaborar estos documentos. El coordinador de Calidad y los Analistas de Calidad deben prestar todo el apoyo necesario para la elaboración de estos documentos y llevar el control de los mismos, ya que son ellos quienes establecen los lineamientos para la estructura, contenido y codificación de tales documentos.

10) Definir y caracterizar cada uno de los procesos identificados.

11) Elaborar procedimientos e instrucciones de trabajo de todos los procesos y actividades, involucradas con el sistema.

12) Definir la estructura del Manual de Calidad y construirlo.

13) Toda la documentación debe ser revisada y aprobada a medida que va siendo elaborada, para luego dar inicio a su implementación.

14) Implementar el uso de los procedimientos “control de documentos” y “Control de Registros”, para asegurar que toda la documentación que va siendo elaborada, revisada, aprobada e implementada también está siendo controlada y mantener la evidencia de la conformidad con los requisitos, mediante el control de registros generados.

4. Responsables

- La Alta Dirección.
- Comité de Calidad.
- Representantes o Supervisores de cada proceso.

5. Tiempo

Es establecido por el comité de Calidad, de acuerdo a la planificación y capacidad del mismo.

REQUISITO 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

1. Objetivo

- Evidenciar el compromiso de la Alta dirección con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Definir y documentar un procedimiento, donde se establezcan las actividades necesarias para llevar a cabo la revisión por la Dirección del SGC y asegurar la mejora continua de su eficacia.

2. Importancia

El liderazgo, compromiso e implicación de la Alta Dirección con el SGC es la mejor manera de asegurar la disponibilidad de recursos y las revisiones constantes del mismo, esto garantiza la mejora continua de la eficacia y eficiencia de dicho sistema. También es importante que el personal conozca las descripciones de cargos, ya que esto proporciona un mejor entendimiento de las funciones, responsabilidades y metas, y aumenta la participación de los trabajadores.

3. Actividades

a) La Alta Dirección debe mostrar su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, a través de:

- Comunicando en todos los niveles de la Gerencia la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios que apliquen.
- Una carta de compromiso, nombrar un Comité de calidad y asignando responsabilidad a cada uno de los miembros.
- La declaración documentada de la Política de la Calidad y su difusión por todos los niveles de la Gerencia.

- Establecimiento de los Objetivos de Calidad y asegurar el cumplimiento de los mismos.
- Revisiones periódicas (cada 2 meses es lo ideal) de la política y los objetivos de Calidad, así como del sistema en general.
- Asegurar la disponibilidad de recursos.

b) Es importante elaborar y establecer un procedimiento para la Revisión por la Dirección del SGC. En este procedimiento se definen claramente los criterios necesarios para llevar a cabo tales revisiones, así como la frecuencia con que se deben realizarse.

c) El proceso de Revisión por la dirección debe realizarse en la medida en que se va desarrollando la documentación e implementación del Sistema.

d) Una vez que esté constituido formalmente el comité de calidad y que hayan definido, revisado y aprobado la política de calidad y los objetivos de calidad de la Gerencia, se debe iniciar con las actividades de inducción en todos los niveles de la Gerencia, acerca de la Norma ISO 9001, el SGC, el comité de calidad y sus funciones, la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad. Con esto se busca ir habituando a todo el personal al sistema de Gestión de calidad y darles participación dentro del mismo.

e) La Política de Calidad es el documento de mayor relevancia que demuestra el compromiso de la Alta Dirección con el desarrollo e implementación del SGC, y debe ser conocida, entendida, divulgada, aplicada y mantenida por todos los niveles de la Gerencia, por tal motivo se deben tomar las siguientes acciones:

1. Difundir la política de calidad por medios escritos y visuales en las todas las instalaciones de la Gerencia, con el fin de hacerla del conocimiento de todo el personal.

2. Distribuir copias controladas en las áreas de trabajo donde los trabajadores están estrechamente involucrados con la calidad del servicio.
 3. Realizar reuniones informativas, aclaratorias, charlas y talleres, sobre la política de calidad con todos los trabajadores.
 4. Incluir la política de calidad en la inducción de los nuevos miembros de la organización.
 5. Evaluar el entendimiento y el compromiso de los trabajadores con la política de calidad.
- f) Otro aspecto importante que se debe tener en cuenta es la definición de autoridades y la asignación de responsabilidades. Funcionalmente la Gerencia cumple con la estructura organizativa que tienen definida y establecida, en tal sentido es necesario realizar una adecuación de la estructura organizacional conforme a la distribución actual de cargos, autoridades y responsabilidades. Para esto es necesario contar con el apoyo de Recursos Humanos.

3. Responsables

La Alta Dirección.

5. Tiempo

Es establecido por el comité de Calidad, de acuerdo a la planificación y capacidad del mismo.

REQUISITO 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

1. Objetivo

Determinar y proveer los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar la eficacia del sistema de gestión de calidad, aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

2. Importancia

Es importante contar con los recursos adecuados en términos de personal, infraestructura, ambiente de trabajo, información, proveedores, recursos naturales y financieros para alcanzar los objetivos planificados.

3. Actividades

a) Identificar y proveer los recursos necesarios para documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente la eficacia del SGC.

Evaluar los costos de los recursos e incluirlos en el presupuesto anual operativo, para asegurar el suministro de dichos recursos.

b) Elaborar e implementar un procedimiento para determinar y proporcionar la formación, habilidades y experiencia necesaria del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio y evaluar la eficacia de formación proporcionada por la empresa. La formación continua del personal es el motor del cambio y el buen funcionamiento de la Gerencia y la calidad del servicio que presta depende en gran parte de la motivación y satisfacción de este.

c) Elaborar e implementar un procedimiento para asegurar el mantenimiento y control de las instalaciones, equipos, software y hardware, espacios de trabajo, y servicios asociados necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio, ya que la infraestructura es la base fundamental para los procesos operativos.

4. Responsables

La Alta Dirección.

5. Tiempo

Es establecido por el comité de Calidad, de acuerdo a la planificación y capacidad del mismo.

REQUISITO 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

1. Objetivo:

- Identificar, planificar y desarrollar los procesos necesarios para llevar a cabo el servicio de Contratación y llevar un control de estos procesos para garantizar la calidad del servicio prestado.
- Determinar y satisfacer los requisitos del cliente relacionados con el servicio, manteniendo una comunicación efectiva.
- Definir estrategias que garanticen la calidad de los insumos adquiridos (Materiales, equipos, servicios contratados, entre otros.)

2. Importancia

Permite a la Gerencia estructurar los servicios prestado para alcanzar los resultados planificados, asegurar que las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas son entendidas y satisfechas, a través de la producción de un servicio que cumple los requisitos especificados. Por otro lado es importante que los proveedores estén alineados con la política y los objetivos de calidad de la Gerencia.

3. Actividades:

- a) Identificar y planificar los procesos necesarios para llevar a cabo la prestación del servicio, donde se incluya:
- Los objetivos de calidad del servicio.
 - Los procesos y su documentación.
 - Los recursos e instalaciones específicas para el servicio.
 - Los criterios de aceptación para verificar y validar el servicio final.
 - Los registros que sean necesarios para demostrar la conformidad de los procesos y el servicio prestado.

b) Elaborar e implementar un procedimiento para llevar a cabo la prestación del servicio de manera controlada abarcando todo el proceso desde la detección de la necesidad del cliente hasta la entrega del servicio final conforme a los requisitos especificados. Básicamente este procedimiento debe contener:

- Determinación de los requisitos del cliente, relacionados con el servicio.
- Revisión de los requisitos relacionados con el servicio.
- Identificación de los procesos necesarios para ejecutar dicho servicio.
- Identificar y definir los datos de entrada y salida de cada proceso.
- Los lineamientos para el control de los procesos y asegurar el cumplimiento de los requisitos y la satisfacción de las necesidades del cliente.
- La metodología para el resguardo de los equipos que son propiedad del cliente y cómo se realiza la identificación y la trazabilidad del servicio final.
- La metodología para preservar la conformidad de los equipos e instalaciones durante la prestación del servicio de reparación y/o mantenimiento, incluyendo la recepción, el proceso interno y la entrega final.
- Las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo, y los criterios de aceptación necesarios para demostrar que el servicio prestado cumple con los requisitos planificados.

c) Definir y establecer un procedimiento para asegurarse de que los servicios adquiridos cumplen con los requisitos especificados.

d) Crear y mantener los registros de cada operación y proceso, como evidencia objetiva del cumplimiento con los requisitos.

4. Responsables

- La Alta Dirección.
- Representantes de cada Superintendencia.
- Supervisores o responsables de cada proceso.

- Comité de Calidad.

5. Tiempo

Es establecido por el comité de Calidad, de acuerdo a la planificación y capacidad del mismo.

REQUISITO 8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

1. Objetivo:

Planificar e implementar los procesos o servicios para el seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio, asegurarse además de la idoneidad del Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo.

2. Importancia

Proporcionar métodos controlados para la medición y el seguimiento tanto de los procesos como del servicio, posibilita la disposición efectiva de la no conformidad en los procesos y el servicio, proporciona datos para la toma de decisiones basada en hechos y es la mejor manera de asegurar que el desempeño de la Gerencia es satisfactorio para todas las partes interesadas.

3. Actividades:

- a) Realizar seguimiento de la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la Gerencia. El procedimiento "Procesos relacionados con el cliente" establece la metodología para realizar el seguimiento y medición de la satisfacción del cliente. En este caso solo debe implementarse el uso de este procedimiento.
- b) Implementar el uso de los procedimientos elaborados para la mejora, como son:

- Procedimiento para la auditoría interna.
- Procedimiento para el control del producto no conforme.
- Procedimiento para las acciones correctivas.
- Procedimiento para las acciones preventivas.
- Todos estos procedimientos permiten asegurar la conformidad del servicio y conseguir la mejora continua del mismo.

4. Responsables

- La Alta Dirección.
- Comité de Calidad.

4. Tiempo

Es establecido por el comité de Calidad, de acuerdo a la planificación y capacidad del mismo.

CONCLUSION

De acuerdo con los resultados obtenidos durante la realización del estudio se puede concluir con lo siguiente:

1. El diagnóstico de la situación actual de la Gerencia de Contratación Distrito Morichal, obtuvo como resultado un **23.3%** con los requisitos exigidos por la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008.
2. la Gerencia de Contratación Distrito Morichal, no cuenta con la documentación necesaria para la implementación de un efectivo Sistema de Gestión de Calidad, basado en la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008.
3. La brecha existente en la Gerencia Contratación, corresponde a **74.7%** con respecto a las exigencias de la norma. Por lo cual, se puede decir que el desempeño actual de la Gerencia no se rige por los lineamientos exigidos por la Norma ISO 9001:2008.
4. El grado de cumplimiento de la Gerencia de Contratación en relación con cada uno de los requisitos de la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008, es la siguiente:
 - **Requisito 4.** “Sistema de Gestión de la Calidad”: **21.1%** de cumplimiento.
 - **Requisito 5.** “Responsabilidad de la Dirección”: **11.1%** de cumplimiento.
 - **Requisito 6.** “Gestión de los Recursos”: **44.2%** de cumplimiento.
 - **Requisito 7.** “Realización del Servicio/Producto”: **16.85%** de cumplimiento.
 - **Requisito 8.** “Medición, Análisis y Mejora”: un **0%** de cumplimiento.

5. Se elaboró la Política y Objetivos de la Calidad, debido a que no existían en la Gerencia de Contratación, y se elaboró el Manual de Gestión de Calidad, Procedimientos Generales y un Plan de Actividades para eliminar o disminuir la brecha de calidad encontrada que se obtuvieron del análisis de la situación actual.

6. No hay un plan de divulgación al personal con respecto a la importancia de las Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008. para la mejora continua

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Gerencia de Contratación Distrito Morichal, tomar las siguientes acciones para implantar un Sistema de Gestión de Calidad, eficiente y acorde con la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008:

1. La alta dirección debe comprometerse con la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad acorde con los procesos de la Gerencia de Contratación y alineado a la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008.
2. La alta dirección debe asignar los recursos para la implantación y la mejora del Sistema de Gestión de Calidad para la Gerencia de Contratación Distrito Morichal.
3. Divulgar la Política y Objetivos de Calidad a todo el personal que elaboran en la Gerencia de Contratación, colocándolo en sitio estratégicos dentro y fuera de la organización.
4. Capacitar al personal que labora en la Gerencia de Contratación, facilitando usos de nuevas tecnologías y aplicación de programas Avanzados.
5. Realizar Auditorias Interna, por lo menos una vez al año, para hacerle seguimiento y corregir las fallas del mismo.
6. Realizar un segundo diagnostico para ver en cuanto disminuyo la brecha encontrada en la Gerencia de Contratación.
7. Implantar el presente Sistema de Gestión de la Calidad e involucrar a todo el personal de la Gerencia de Contratación a las actividades referente al mismo.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALBORNOZ, Emerys. Guía de Estudio. Organización. Unexpo, 2006
2. Balestrini, M. (2002). **COMO SE ELABORA EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**. Caracas. Editorial BL Consultores y Asociados. 2º Edición
3. Briones, Guillermo (1990) **MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN PARA LAS CIENCIAS SOCIALES**. México: trillas
4. COVENIN ISO 9001:2008. “Sistemas de Gestión de la Calidad” – Requisitos.
5. FONDONORMA. Guía sobre el contenido del Manual de la Calidad.
6. ISO 9001-2008, Relativa a los sistemas de Gestión de la Calidad (sirven para la certificación).
7. ISO 9000:2006. “Sistemas de Gestión de la Calidad” – Fundamentos y Vocabularios.
8. **ROJAS DE NARVAEZ, Rosa**. Orientaciones Prácticas para la Elaboración de Informes de Investigación. Editorial Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”. Ciudad Guayana Estado-Bolívar, 1997, 2da Edición
9. Sistema de Gestión de la Calidad (Documentos en línea) Disponible: http://www.tecnociencia.es/especiales/sistema_gestion/calidad/7htm.
10. Tamayo y Tamayo, Mario (2001) **EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**. Editorial Limusa Noriega.
11. <http://www.fondonorma.org.ve>
12. <http://www.iso.ch>

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Alianza Comercial: Son acuerdos o vínculos que establece el órgano o ente contratante con personas naturales o jurídicas, que tienen un objetivo común específico para el beneficio mutuo.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad, potencial u otra situación potencial no deseable.

Actividad: Conjunto de tareas que se ejecutan de forma secuencial para obtener un determinado producto.

Alta Dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

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

Auditado: Organización que es auditada.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

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

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Características de la Calidad: Características inherentes de un producto, proceso o sistema relacionada con un requisito.

Cliente externo: Cliente que no pertenece a la organización.

Cliente interno: Aquella área que pertenece a la empresa a la cual otra área diferente le suministra una materia prima o un servicio para su proceso.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

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

Corrección: Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

Criterios de Auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Estructura de la Organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Evidencia de la Auditoria: Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Indicador: Soporte de información (habitualmente expresión numérica), que representa una magnitud, de manera que a través del análisis del mismo se permite la toma de decisiones sobre los parámetros de actuación (variables de control) asociados.

Infraestructura: Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

Insumo: Bien que se consume en el proceso productivo, pero no llega a formar parte del producto final.

ISO: Son las siglas que identifican el International Standardization Organization. Organismo de Normalidad Internacional, del cual es miembro Venezuela a través de FONDONORMA.

Lineamiento: Recomendación, sugerencia.

Mejora Continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Mejora de la Calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad.

No Conformidad: no cumplimiento de un requisito especificado.

Objetivo de la Calidad: Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Política de la Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

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

Producto No Conforme: Es aquel producto que después de haberle efectuado un análisis de laboratorio no cumple con las especificaciones acordadas previamente entre proveedor y cliente.

Proveedor: Empresa que presta un servicio.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

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

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.

Satisfacción del Cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Sistema de Gestión: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Sistema de Gestión de la Calidad: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

APÉNDICES

**MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
DE LA GERENCIA DE CONTRATACION DISTRITO
MORICHAL**

PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LOS REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTOS PARA AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTOS PARA ACCIONES CORRECTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTOS PARA ACCIONES PREVENTIVAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

ANEXOS

ANEXO N° 1

NORMA VENEZOLANA COVENIN - ISO

9001: 2008

ANEXO N° 2

Cuestionario de Evaluación SGC ISO 9001-2008