



U  
N  
E  
X  
P  
O

**UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA  
“ANTONIO JOSÉ DE SUCRE”  
VICE-RECTORADO PUERTO ORDAZ**



**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.**

- **Tutor Académico:** Ing. Andrés E. Blanco
- **Tutor Industrial:** Ing. Linett Bastardo

**AUTORA:**

Lozada, Yessika del Carmen



- ◆ **EL PROBLEMA**
- ◆ **LA EMPRESA**
- ◆ **MARCO TEORICO**
- ◆ **MARCO METODOLÓGICO**
- ◆ **SITUACIÓN ACTUAL**
- ◆ **SITUACIÓN PROPUESTA**
- ◆ **CONCLUSIONES**
- ◆ **RECOMENDACIONES**

# EL PROBLEMA

Actualmente la Gerencia de Contratación del Distrito Morichal División Carabobo, no posee un Sistema de Gestión de la Calidad que le permita identificar y definir los procesos que contribuyan al logro de servicios aceptables para el usuario y a mantener estos procesos bajo control, hecho que le limita en cuanto a la prestación eficiente de sus servicios, ya que no se puede demostrar la capacidad de las personas para contribuir a la satisfacción de los usuarios y a la mejora continua de los procesos de calidad y eficiencia en la organización. La Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008 (nueva versión) brinda el marco que permite evaluar razonablemente la efectividad del sistema, por lo que la Gestión de la Calidad de los servicios prestados es un factor decisivo en la subsistencia de la Gerencia.

## LA GERENCIA DE CONTRATACION DEL DISTRITO MORICHAL



## OBJETIVO GENERAL

Diseñar 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

## OBJETIVOS ESPECIFICOS

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.

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.

Establecer la Política y Objetivos de la Calidad conjuntamente con la Superintendencia del Departamento y difundirla en el mismo.

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.

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,

# LA EMPRESA

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.

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

## MISION

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

## VISION

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

Tiene como objetivo 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.

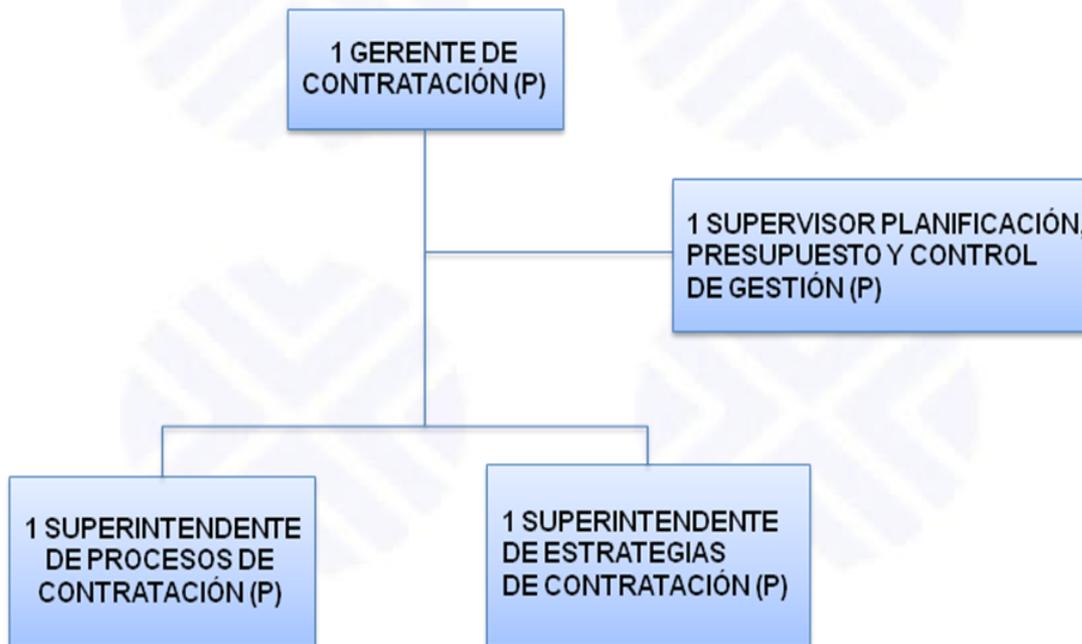
## MISION

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.

## VISION

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.

## ORGANIGRAMA



# MARCO METODOLÓGICO

## TIPO DE ESTUDIO

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de los procesos actuales de la Gerencia de Contratación con respecto a la Norma Venezolana ISO 9001:2008.

**DESCRIPTIVA**

Al ser implementado un sistema de Gestión de Calidad dentro de la Gerencia de Contratación que permita identificar e identificar los procesos para alcanzar la situación deseada.

**APICADA**

La información se obtiene en el sitio donde se genera la información, no se limita y recolectan en el área donde producen con la colaboración del personal encargado de llevar adelante los procesos.

**DE CAMPO**

**POBLACION**

=

**MUESTRA**



**Procesos Medulares**

# SITUACIÓN ACTUAL

Para lograr la adecuación o la implementación de la Gerencia de Contratación



Se realizó un diagnóstico, para conocer cuáles son los requisitos que se que se cumplen, y cuales no.



Diagnóstico

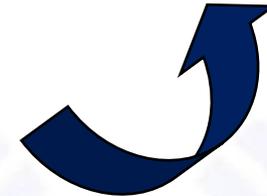


4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD									
4.1 REQUISITOS GENERALES									
		0 %	25 %	50 %	75 %	90 %	100 %	N/A	OBSERVACIONES
1.	Se ha establecido o está estableciendo un SGCC de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001.	X							
1.	Es mejorada continuamente la eficacia del SGCC de la organización.	X							
1.	Están identificados los procesos necesarios y la secuencia o interacción de éstos para el SGCC.		X						
1.	Se aplican los procesos necesarios para el SGCC a través de la organización.		X						
1.	Se han establecido los criterios y métodos necesarios para asegurar que todo la operación como el control de los procesos es eficaz.			X					
1.	Se asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.		X						
1.	Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de éstos procesos.		X						
1.	Se implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y para la mejora continua de los procesos.		X						
1.	Se gestionan los procesos de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001.		X						
1.	Se asegura la organización de controlar los procesos que afectan la conformidad del producto con los requisitos, cuando estos procesos son contratados externamente.		X						
1.	Está identificado dentro del sistema de gestión, el control que ejerce la organización sobre los procesos contratados externamente.	X							

Cuestionario de Evaluación



Normas ISO 9001:2008



## Criterio de evaluación para el diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2000.

% de cumplimiento	Interpretación
0 %	Cuando no se <b>cumple ninguno</b> 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 <b>cumplen todos</b> los requisitos contenidos en la norma ISO 9001:2008.
No Aplica	Cuando los requisitos contenidos en la norma ISO 9001:2008 <b>no aplican</b> . 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.

REQUISITOS DE COVENIN ISO 9001:2008	SUB PUNTUACION	PUNTUACION TOTAL
<b>4. Sistema de Gestión de la Calidad</b>		
<b>4.1 Requisitos Generales</b>		<b>20.45</b>
<b>4.2 Requisitos de la Documentación</b>		<b>21.1</b>
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	
<b>Total Sistema de Gestión de la Calidad</b>		<b>20.76</b>
<b>5. Responsabilidad de la Dirección</b>		
<b>5.1 Compromiso de la Dirección</b>		<b>8.33</b>
<b>5.2 Enfoque al Cliente</b>		<b>16.67</b>
<b>5.3 Política de la Calidad</b>		<b>0.00</b>
<b>5.4 Planificación</b>		<b>15.63</b>
5.4.1 Objetivos de la Calidad	6.25	
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad	25.00	
<b>5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación</b>		<b>25.7</b>
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	33.3	
5.5.2 Representante de la Dirección	0.00	
5.5.3 Comunicación Interna	43.8	
<b>5.6 Revisión por la Dirección</b>		<b>0.00</b>
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	
<b>Total Responsabilidad de la Dirección</b>		<b>11.1</b>

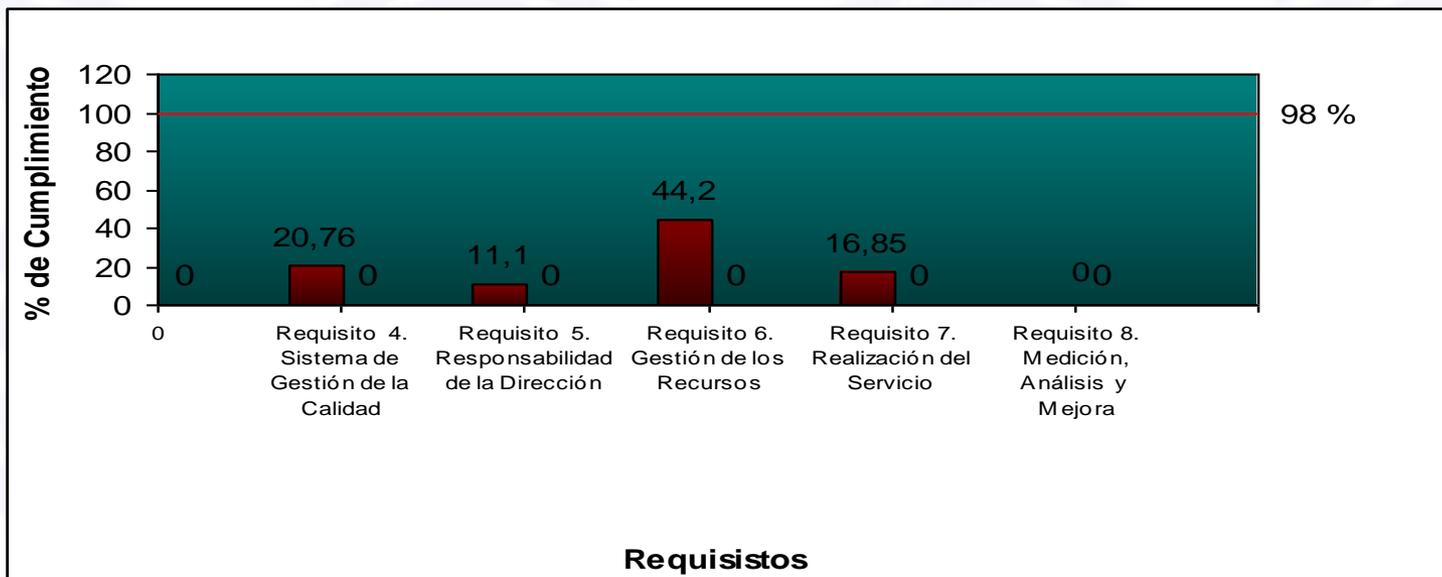
<b>6. Gestión de los Recursos</b>		
<b>6.1 Provisión de los Recursos</b>		25.00
<b>6.2 Recursos Humanos</b>		26.8
6.2.1 Generalidades	25.00	
6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia	28.57	
<b>6.3 Infraestructura</b>		50.00
<b>6.4 Ambiente de Trabajo</b>		75.00
<b>Total Gestión de los Recursos</b>		<b>44.2</b>
<b>7. Realización del Servicio</b>		
<b>7.1 Planificación de del Servicio</b>		37.5
<b>7.2 Procesos Relacionados con el Cliente</b>		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	
<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>		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	
<b>7.4 Compras</b>		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	
<b>7.5 Producción y Prestación del Servicio</b>		15.00
7.5.1 Control de y de del Servicio	75.00	
7.5.2 Validación de los Procesos de y de 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	
<b>7.6 Control de los Dispositivos de Seguimiento y de Medición</b>		NO APLICA
<b>Total Realización del Servicio</b>		<b>16.85</b>
<b>8. Medición, Análisis y Mejora</b>		
<b>8.1 Generalidad</b>		NO APLICA
<b>8.2 Seguimiento y Medición</b>		NO APLICA
8.2.1 Satisfacción del Cliente	No Aplica	
8.2.2 Auditoría Interna	No Aplica	
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	No Aplica	
8.2.4 Seguimiento y Medición del Servicio	No Aplica	
<b>8.3 Control del Servicio no Conforme</b>		NO APLICA
<b>8.4 Análisis de Datos</b>		NO APLICA
<b>8.5 Mejora</b>		NO APLICA
8.5.1 Mejora Continua	No Aplica	
8.5.2 Acción Correctiva	No Aplica	
8.5.3 Acción Preventiva	No Aplica	
<b>Total Medición, Análisis y Mejora</b>		<b>NO APLICA</b>

<b>6. Gestión de los Recursos</b>		
<b>6.1 Provisión de los Recursos</b>		25.00
<b>6.2 Recursos Humanos</b>		26.8
6.2.1 Generalidades	25.00	
6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia	28.57	
<b>6.3 Infraestructura</b>		50.00
<b>6.4 Ambiente de Trabajo</b>		75.00
<b>Total Gestión de los Recursos</b>		<b>44.2</b>
<b>7. Realización del Servicio</b>		
<b>7.1 Planificación de del Servicio</b>		37.5
<b>7.2 Procesos Relacionados con el Cliente</b>		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	
<b>7.3 Diseño y Desarrollo</b>		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	
<b>7.4 Compras</b>		NO APLICA
7.4.1 Proceso de Compras	No Aplica	
7.4.2 Información de las Compras	No Aplica	

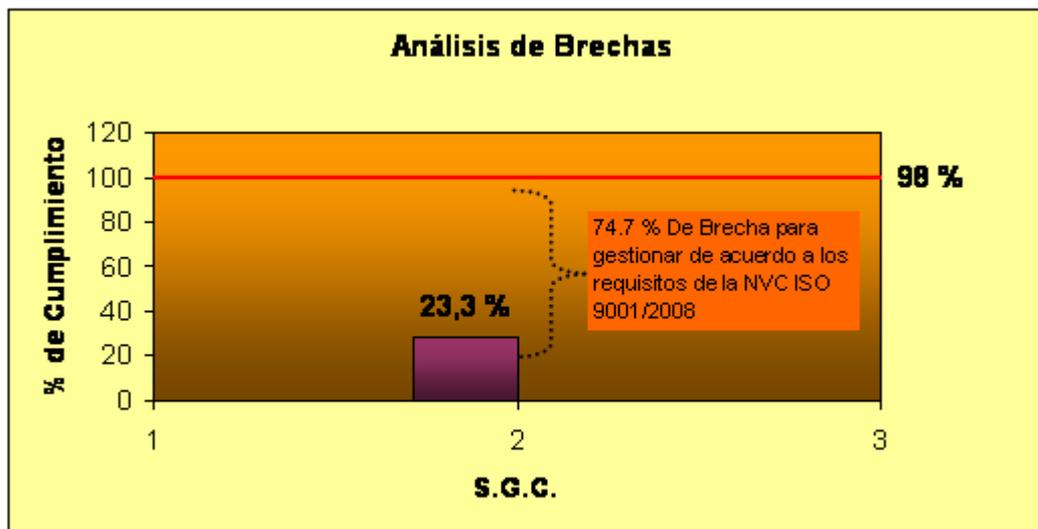
Resumen de puntajes del cumplimiento con los requisitos exigido por la por la Norma venezolana Covenin ISO 9001:2008.

Nº	REQUISITOS DE 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
<b>Nivel de Cumplimiento Total</b>		<b>23.3</b>



## Brecha de la Calidad

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



# SITUACIÓN PROPUESTA

## SITUACIÓN DOCUMENTAL

- Diseño para la elaboración del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Diseño del Sistema Documental según la Norma Venezolana Covenin ISO 9001:2008.
- Procedimientos y Registros para el Sistema Documental.
- Implantación del Sistema Documental y.
- Plan de Actividades para Eliminar o Disminuir la Brecha de Calidad

## NECESIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN

- Manual de Gestión de la Calidad.
- Procedimientos y Registros.
  1. Control de Documentos.
  2. Control de Registros.
  3. Auditoria Interna..
  4. Acciones Correctivas.
  5. Acciones Preventivas.

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

### Política de Calidad

El compromiso de la Gerencia de Contratación es:

“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.”..

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

### Política de Calidad

El compromiso de la Gerencia de Contratación es:

“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.”

## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

### Objetivos de Calidad

- 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.
- Distribuir copias controladas de estos documentos, en las áreas de trabajo donde los trabajadores están estrechamente involucrados con la calidad del servicio.
- Realizar reuniones informativas, aclaratorias y charlas, sobre la Política y los Objetivos de Calidad con todos los trabajadores.
- Incluir la Política y los Objetivos de calidad en la inducción de los nuevos miembros de la organización.
- Evaluar el entendimiento y el compromiso de los trabajadores con la política y los Objetivos de calidad.

## PLAN PROPUESTO

El plan de Acciones de mejoras propuesto se diseñó para cerrar las brechas encontradas en la etapa del diagnóstico. Su objetivo es establecer, implementar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma Venezolana Covenin ISO 1901:2008

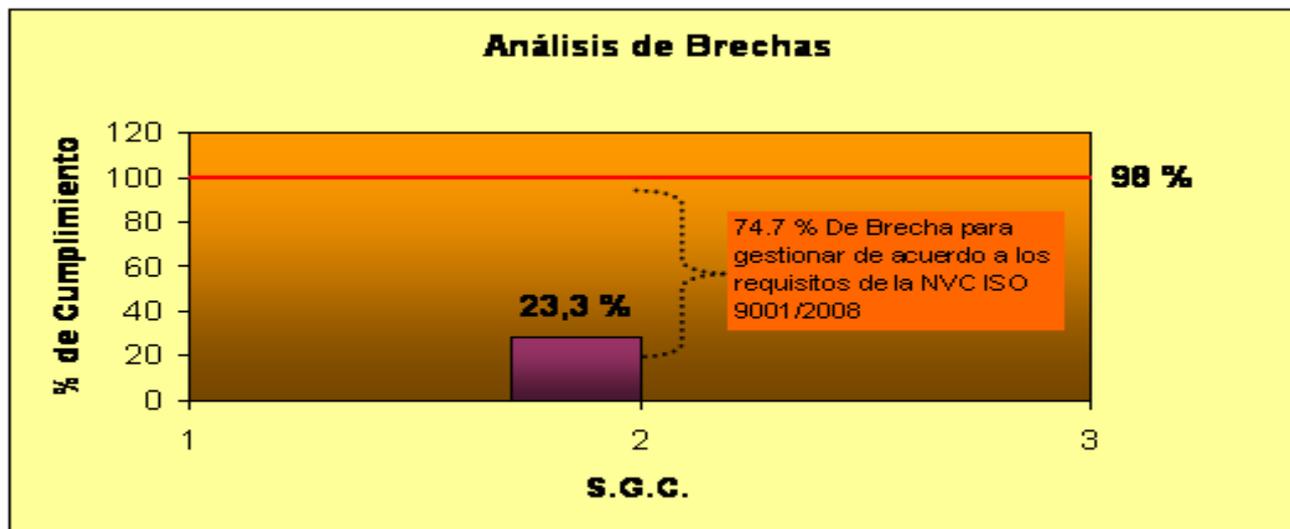
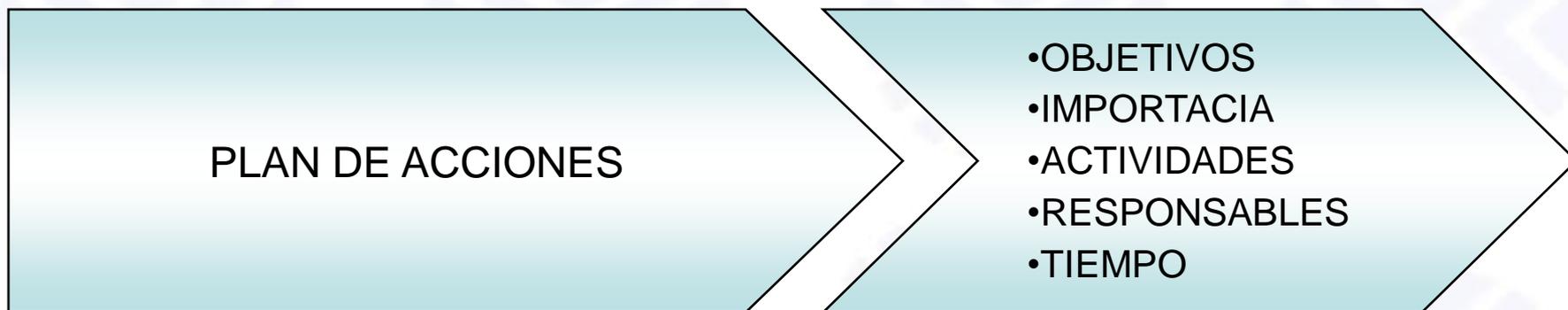
**Objetivo:** describe la intención de eliminar la no conformidad detectada y que es un requisito exigido por la norma.

**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.



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.

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.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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

Capacitar al personal que labora en la Gerencia de Contratación, facilitando usos de nuevas tecnologías y aplicación de programas Avanzados.

Realizar Auditorias Interna, por lo menos una vez al año, para hacerle seguimiento y corregir las fallas del mismo.

Realizar un segundo diagnostico para ver en cuanto disminuyo la brecha encontrada en la Gerencia de Contratación.

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

**GRACIAS POR SU ATENCIÓN!**