



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL POLITÉCNICA

“Antonio José de Sucre”

VICE- RECTORADO PUERTO ORDAZ

DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

TRABAJO DE GRADO

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD, BASADO EN LAS
NVC-ISO 9001:2008, PARA EL ÁREA
ADMINISTRATIVA DE PROCURA
INTERNACIONAL DE LA GERENCIA DE
PROCURA DE PDVSA PETROPIAR
PUERTO LA CRUZ.**

Autor:

Peraza Melo, Keison Alejandro

PUERTO ORDAZ, JUNIO DE 2016

LeaNoticias.com



LA EMPRESA

Gerencia de Procura

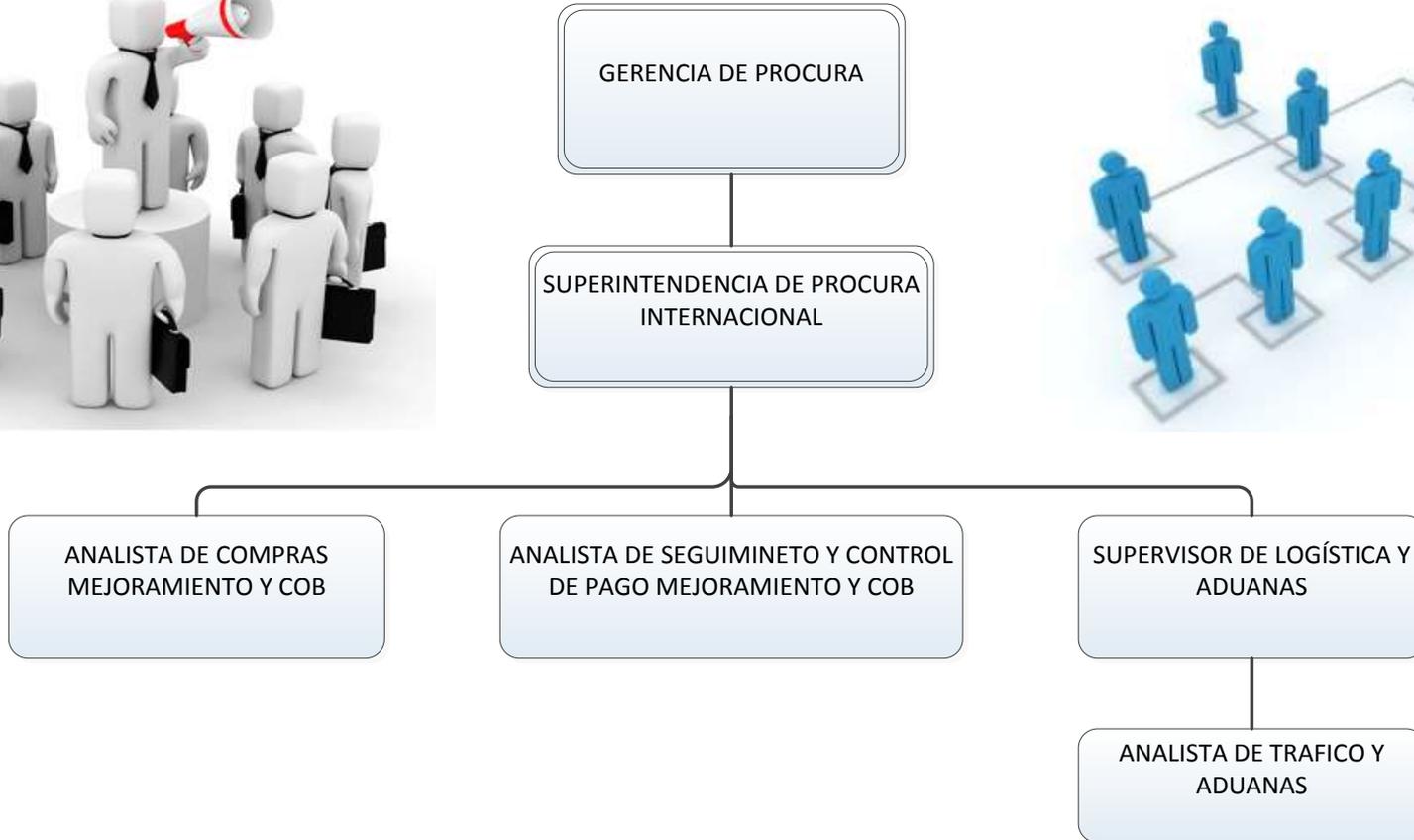
La Gerencia de procura está conformada por:

- ✓ Planificación de materiales. (MPS)
- ✓ Seguimiento de pedidos colocados en material nacional.
- ✓ Convenios

- ✓ Operaciones aduaneras
- ✓ Registro maestro de materiales (catalogación)
- ✓ Compra de materiales



LA EMPRESA





EL PROBLEMA

Actualmente la Gerencia de Procura, no cuenta con un sistema de gestión de la calidad, es decir, carece de una estructura detallada de la operaciones realizadas en el trabajo; como lo son la buena documentación de los procesos integrados al departamento para su mejor ejecución y así guiar las acciones de la fuerza de trabajo y la información de la organización de manera práctica y coordinada.





OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL



Diseñar un sistema de Gestión de la Calidad, basado en las NVC-ISO 9001:2008, para el área administrativa de Procura Internacional de la Gerencia De Procura de PDVSA Petropiar Puerto La Cruz.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Realizar un diagnóstico general de la situación actual del departamento de Procura Internacional ubicado en PDVSA Petropiar, referente a los requisitos de las NVC-ISO 9001:2008.
2. Analizar cada apartado de las NVC-ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de la Calidad en su totalidad.
3. Formular propuestas para eliminar brechas existentes para el cumplimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento.
4. Caracterizar cada uno de los procesos que se realiza en la Gerencia de Procura.

OBJETIVOS

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

-
5. Diseñar un sistema de indicadores de gestión que permita medir el cumplimiento de los objetivos de la Gerencia
-
6. Elaborar planes de acción para el departamento de Procura para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, necesarios para cumplir con los requisitos de las NVC-ISO 9001:2008.





DISEÑO METODOLÓGICO.



Tipo de
Investigación

DESCRIPTIVA

Diseño de la
Investigación

NO EXPERIMENTAL

Población

TODOS LOS PROCESOS DE
LA GERENCIA DE PROCURA

Muestra

PROCURA INTERNACIONAL



DISEÑO METODOLÓGICO.

Procedimiento

Charla de inducción donde se conoce por parte de la gerencia los procesos llevados a cabo en el departamento y las instalaciones de la empresa.

Revisión y familiarización de las normas e instrucciones referente al diseño e implementación de sistema de Gestión de la Calidad.

Elaborar el diagnostico general de la situación actual del Departamento de Procura Internacional adscrita a la Gerencia de Procura, referente a los requisitos de las NVC-ISO 9001:2008.

Definir la brecha de calidad existente de acuerdo al porcentaje de cumplimiento de cada una de las cláusulas de la NVC-ISO 9001:2008..

Realizar entrevistas al personal del departamento de Procura internacional, para levantar información acerca de los procesos medulares, estratégicos y de apoyo del departamento.



DISEÑO METODOLÓGICO.

Elaborar la caracterización de los procesos con la finalidad de identificar cuáles son las características principales del departamento, en cuanto a proveedores, insumos, procesos, productos o servicios prestados, clientes internos y externos.

Elaborar las estrategias y planes de acción en el departamento de procura internacional para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, necesarios para cumplir con los requisitos de las NVC-ISO 9001:2008





SITUACIÓN ACTUAL.

Para lograr la adecuación del departamento de Procura, es necesario que esta cumpla con los requisitos exigidos en la norma establecida.



Se realizó un diagnóstico, para conocer cuáles son las cláusulas que se cumplen, y cuáles no, con el fin de tomar las acciones correctivas correspondientes.





SITUACIÓN ACTUAL.



Diagnóstico

Normas ISO 9001

Cuestionario de evaluación



SITUACIÓN ACTUAL.

A continuación se graficó cada cláusula de la Norma luego de la evaluación de la empresa y la comparación con el Sistema de Gestión de la Calidad establecido por la NCV ISO 9001:2008.



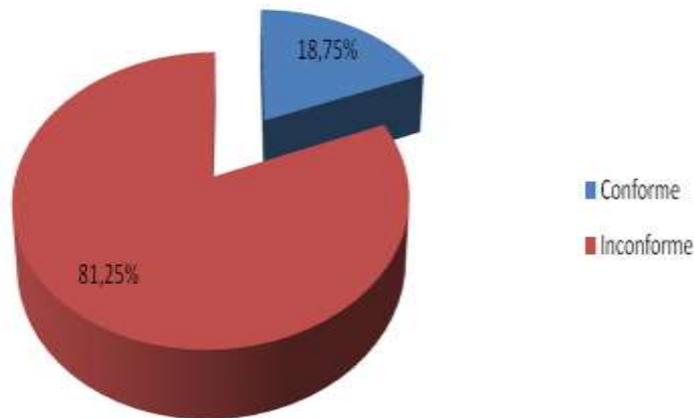


Análisis del Diagnóstico

Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2008 – Cláusula 4)

La gerencia de Procura internacional, debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad, así como también mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la NVC-ISO 9001:2008.

Capítulo IV: Sistema de Gestión de la Calidad de la ISO 9001:2008



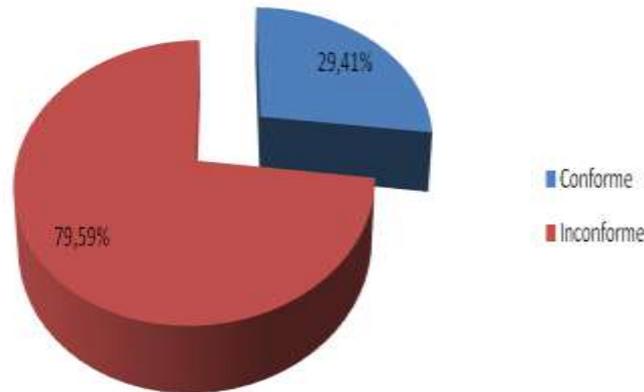
1. No se tiene lineamientos de un sistema de gestión de la calidad.
2. Deficiencias en la definición de procesos y su control.
3. No Cuentan con procedimientos e instructivos de trabajo.
4. No cuenta con Mapa de Procesos.

Análisis del Diagnóstico

Responsabilidad de la Dirección (ISO 9001:2008 -Cláusula 5)

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, así como la mejora continua de su eficacia de acuerdo con los requisitos de la NVC-ISO 9001:2008.

Capítulo V: Responsabilidad de la Dirección.



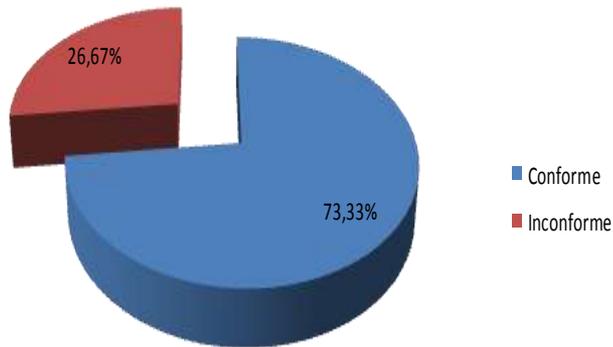
1. No se encuentran definidos los objetivos estratégicos de la superintendencia.
2. Excelente planificación de las actividades a realizarse para cumplir las metas en un periodo semanal, mensual o anual según sea el caso.
3. El personal no tiene el conocimiento pleno de la existencia del sistema de gestión de la calidad.



Gestión de los recursos (ISO 9001:2008 – Cláusula 6)

La Superintendencia, debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad mejorando continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos de acuerdo con las exigencias de la NVC-ISO 9001:2008.

Capítulo VI: Gestión de los recursos.



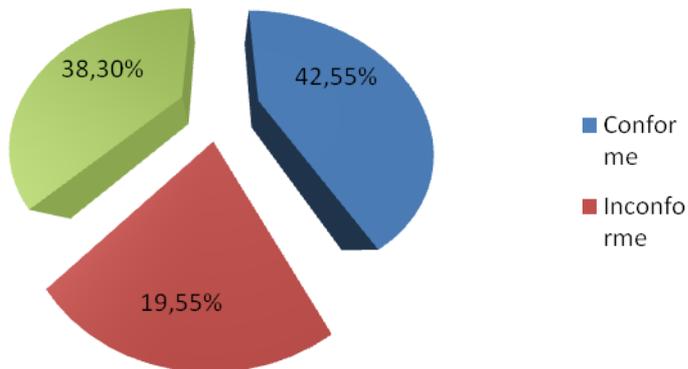
1. El gerente está a la disposición para brindar los recursos necesarios para que se concrete el sistema de gestión de la calidad.
2. El personal que interviene en el proceso productivo cumple con los requisitos necesarios para desempeñar sus actividades eficientemente.
3. Adecuada Infraestructura para la realización de sus procesos.
4. Buen ambiente de trabajo
 - Relaciones laborales buenas
 - Trabajo en equipo



Realización del producto (ISO 9001:2000 – Cláusula 7)

La norma especifica que la organización debe planificar como van a suceder todas las actividades necesarias para la realización del producto. Toda esta información sobre planificación debería estar documentada en la medida en que sea necesario.

Capitulo VII: Realizacion del Producto.



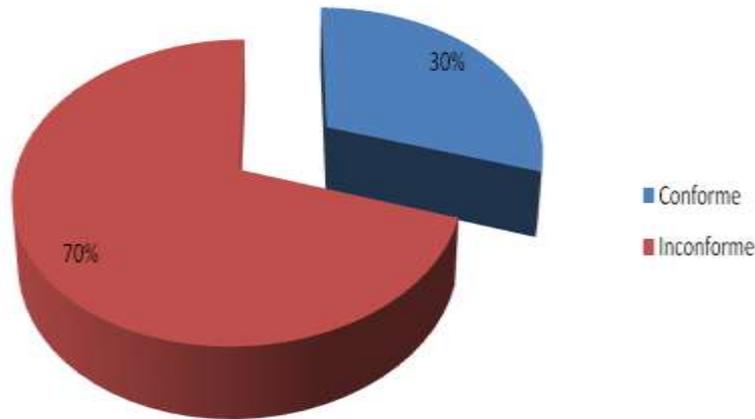
- ❖ Se lleva a cabo los pasos necesarios para que el servicio prestado se desarrolle de acuerdo a los requerimiento de sus clientes.
- ❖ Excelente planificación y desarrollo del proceso del producto
- ❖ Seguimiento al producto antes y durante de su entrega por si existe alguna diferencia con lo requerido y así tomar las medidas necesarias para su corrección o en último caso llegar a un acuerdo con el cliente para que acepte el producto como tal.



Medición, Análisis y Mejora (ISO 9001:2008 – Cláusula 8)

La organización debe realizar seguimiento, medición, análisis y mejora del desempeño del sistema de gestión de la calidad. Puesto que aun no se ha implantado el SGC en la Gerencia Técnica, es imposible realizar actividades de medición, análisis y mejora sobre dicho sistema.

Capitulo VIII: Medicion, Analisis y Mejora.

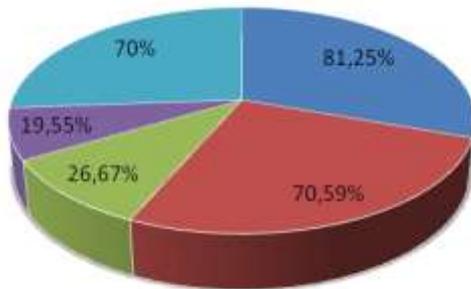


- ❖ No se conoce la opinión de los usuarios, su percepción acerca de la prestación del servicio.
- ❖ No existe un control del servicio no conforme.
- ❖ Poco seguimiento y medición lo que genera un descontrol en la información.

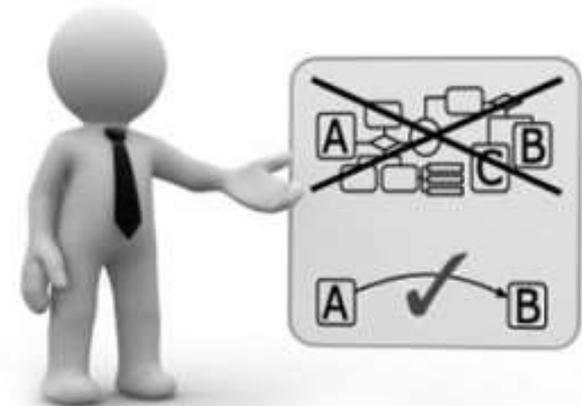


SITUACIÓN ACTUAL.

% de Inconformidad con respecto a la norma ISO de Sistema de Gestion de la Calidad



- Cap. 4 Sistema de Gestión de la Calidad.
- Cap. 5 Responsabilidad de la Dirección
- Cap. 6 Gestión de los recursos
- Cap. 7 Realización del Producto
- Cap. 8 Medicion, Analisis y Mejora





SITUACIÓN PROPUESTA.



ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la Gerencia, a fin de aprovechar los beneficios que trae su implementación. • Aprovechar la definición de los procesos actuales y el recurso económico disponible para obtener excelentes resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar mesas de trabajo y charlas donde se les brinde el conocimiento necesario a los trabajadores sobre SGC y las distintas normas. • Supervisar continuamente los procesos.
ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar indicadores que midan la efectividad de la gestión • Caracterizar cada uno de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar un plan de mejora y fomentar su aplicación a largo plazo • Actualizar a intervalos planificados la documentación que soporte al SGC, adecuándolo a los lineamientos de la empresa.



SITUACIÓN PROPUESTA.



Nº	CLAUSULA	ELEMENTOS REQUERIDOS
4	Sistema de Gestión de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Mapas de Procesos • Políticas de Calidad • Objetivos de la calidad • Manual de la Calidad*** • Procedimiento para el control de documentos
5	Responsabilidad de la Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para controlar los cambios en los documentos del sistema de gestión de calidad. *** • Organigrama de la Gerencia. *** • Procedimiento para revisión del sistema de gestión de calidad.***
6	Gestión de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Definición del perfil de cargos de la superintendencia • Charlas regulares de concientización para el logro de los objetivos de calidad
7	Realización del producto	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para las compras.
8	Medición, análisis y mejora	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para realizar auditorías internas • Diseño de sistema de indicadores • Procedimiento para la planificación y seguimiento de acciones correctivas seguimiento de acciones preventivas.



Identificación e interacción de los procesos de Procura



Mapa de Procesos Caracterización de los Procesos de Procura

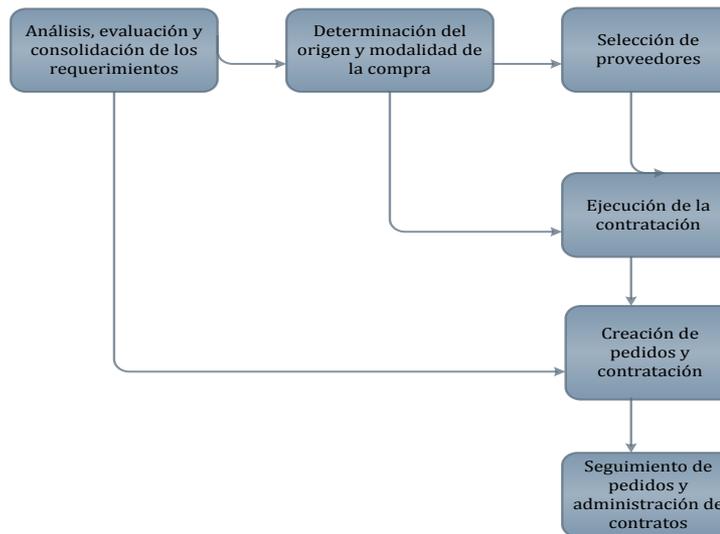
ENTRADA

INSUMOS

- Negocios PDVSA, filiales y otros:**
- Solicitud de pedido
 - Reglones potenciales para ser adquiridos bajo la figura de contratos.
 - Solicitudes de modificación y alcancen del contrato, inclusión/exclusión de reglones o cuando aplique.
 - Solicitud de revisión de pedidos con incongruencia en las obligaciones de pago.
- Planificación de materiales:**
- Plan de procura.
 - Solicitud de pedido
 - Reglones potenciales a ser evaluados para nuevos convenios
 - presupuesto base para materiales de inventario.
- Administración de inventario:**
- Informe de manejo de rechazos o reclamos
 - Vale de entrada de mercancía.
- Operaciones aduaneras:**
- Clasificación de arancelarias.
- Asistencia técnica:**
- Informe de evaluación de aptitud de proveedores (si aplica)
 - Informe de manejo de rechazo o reclamo
 - Matriz técnica
 - Desarrollo de proveedores:
 - Divulgación de productos y proveedores a desarrollar
 - Plan o programa de acompañamiento
- Sistema SAP:**
- Mercado de proveedores
 - Histórico de compras
 - Presupuesto Base para materiales de inventario
 - Contrato
- Entes y Externos:**
- RNC y REPS:**
- Mercado de proveedores
 - Históricos de compras
- EVAEMP:**
- Proveedores evaluados.
- Proveedor:**
- Notificación de proveedor
 - Solicitudes de ajuste de precio
 - Solicitud de revisión de pedidos con incongruencia con la obligaciones de pago.

ETAPAS DE PROCESOS

PROPOSITO: GARANTIZAR EL SUMINISTRO OPORTUNO DE BIENES Y SERVICIOS, CUMPLIENDO CON LAS ESPECIFICACIONES TECNICAS REQUERIDAS Y COMPROMISO SOCIAL AL MENOR COSTO TOLA



SALIDAS

PRODUCTO

- Negocios PDVSA, Filiales y otros:**
- Solicitud de revisión de especificaciones técnicas y cláusulas de calidad.
 - Rechazos de la solicitud de pedido
 - Contrato
 - Comunicaciones de seguimiento
 - Reglones con precios ajustados
 - Reglones incluidos o excluidos cambio de alcance
 - Informe de cierre del reclamo o rechazo
 - El resultado del análisis de la incongruencia y modificación del pedido en el sistema (cuando aplique).
- Planificación de materiales:**
- Notificación de cambio de numero de partes.
 - Notificación de mejoras de especificaciones, plantillas erradas u obsoletas entre otros
 - Pedidos colocados y/o modificados (Nro. de material, cantidad y fecha requerida)
- Administración de inventario:**
- Informe de cierre del reclamo o rechazo
- Operaciones aduaneras:**
- Solicitud de régimen aduanero.
 - Solicitud de permiso logia
 - Notificación de material a exportar.
- Asistencia Técnica:**
- Solicitud de revisión de especificaciones técnicas y cláusulas de calidad.
 - Solicitud de evaluación de aptitud de los proveedores
 - Informe de cierre del reclamo o rechazo
 - Solicitud de aclaratorias técnicas en los procesos de contratación
- Registro maestro de materiales:**
- Solicitud de modificación de numero de material.
 - Solicitud de creación de numero de material.
 - Solicitud de petición de borrado de numero de material
- Desarrollo de proveedores:**
- Solicitud de búsqueda de nuevos proveedores para PDVSA
 - Solicitud de acompañamiento técnico para el desarrollo de proveedores.)
- Sistemas de información:**
- Solicitudes de soporte SAP (cuando aplique).
- Entes externos.**
- RNC y REPS:**
- Evaluación de desempeño de proveedor.
- Proveedor:**
- Notificación de resultados a los oferentes (cuando aplique)
 - Pedido
 - Solicitud de confirmación de pedido
 - Reglones con Precios ajustados
 - El resultado de análisis de las incongruencia y modificación del pedido en el sistema (cuando Aplique)



SITUACIÓN PROPUESTA.

✓ Política de la Calidad en la Gerencia de Procura.

El Personal Gerencial, Supervisor y Administrativo de la Gerencia de Procura, está comprometido a trabajar bajo Estándares de Calidad, Confiabilidad y Seguridad, con el Propósito de Satisfacer las Necesidades de Nuestros Clientes, proporcionando las Mejores Prácticas Profesionales, Políticas, Técnicas y Administrativas a través del estricto Cumplimiento de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, bajo los Requisitos de la Norma ISO 9001:2008, impulsando de esta manera el Mejoramiento Continuo y Eficacia de los Procesos.

Objetivos de la Calidad

- Proveer a la gerencia de Procura la estructura documental necesaria para garantizar la continuidad operacional enmarcados en el cumplimiento de las normas de calidad.
- Promover el Cumplimiento de Programas de Formación del Personal.
- Fomentar el compromiso con el plan Estratégico de la Empresa
- Establecer los lineamientos requerido para la ejecución de trabajos con respecto a las normas de calidad.



Indicadores Establecidos en la Gerencia de Procura

Compras

- Posiciones y Montos no tratadas por antigüedad.
- Posiciones y montos tratadas sin colocar pedidos por Antigüedad
- Posiciones y montos colocados
- Tiempos de colocación nacional
- Posiciones adjudicada con fechas de entrega por entregar

Planificación de materiales

- Posiciones en ejecución de Plan de procura
- Posiciones de entrega de plan de procura
- Posiciones de reservas sin disponibilidad
- Monto de inventario
- Reglones de inventario MRO por debajo del punto de pedido
- Cobertura de inventario
- Rotación del inventario

Indicadores Propuestos

INDICADOR DE GESTIÓN PROPUESTOS
Indicador: Porcentaje de cumplimiento de la ejecución de la Procura Internacional
Objetivo del Indicador: Medir el porcentaje de ejecución de la Procura Internacional.

$$\%CEPP = \frac{\text{Proyectos Ejecutados}}{\text{Proyecto Planificados}} \times 100\%$$

Variable y Entrada: %CEPP: Cumplimiento de la Ejecución de Proyectos Planificados <ul style="list-style-type: none"> • Cartera de proyectos (Planificación anual). • Registro de los proyectos ejecutados en el año.
Frecuencia: <p style="text-align: center;">Semestral</p>
Meta: <p style="text-align: center;">%CEPP \geq 95%</p>
Forma de Presentación: <p style="text-align: center;">Gráfico de Barras.</p>
Salida: <p style="text-align: center;">Informe de Gestión. De la Gerencia</p>





INDICADOR DE GESTIÓN PROPUESTOS

Indicador:

Porcentaje de ejecución del Presupuesto Planificado

Objetivo del Indicador: Medir el porcentaje de ejecución del Presupuesto Planificado.

$$\%PEPP = \frac{\text{Presupuesto Ejecutados}}{\text{Presupuesto Planificados}} \times 100\%$$

Variable y Entrada:

%PEPP: Porcentaje de presupuesto planificado ejecutado

Presupuesto Planificado Registro del Presupuesto Ejecutado.

Frecuencia: Semestral

Meta: %PEPP ≥ 95%

Forma de Presentación: Gráfico de Barras.

Salida: Informe de Gestión. De la Gerencia





INDICADOR DE GESTIÓN PROPUESTOS

Indicador: Porcentaje de cumplimiento de Solicitudes Realizadas

$$\%CSR = \frac{\text{Gestion de Procura Int. Ejecutados}}{\text{Gestion de Procura Int, Planificados}} \times 100\%$$

Variable y Entrada:

%CSR: Cumplimiento de la Ejecución de las Solicitudes Realizadas

- Solicitudes Pertenecientes a El departamento de Procura Int.
- Registro de los Servicios ejecutados en el año.

Frecuencia: Trimestral

Meta: %CSR ≥ 95%

Forma de Presentación: Gráfico de Barras.

Salida: Informe de Gestión. De la Gerencia





❖ Plan de acciones para la implantación del sistema de gestión de la calidad

Se detalla la planificación de cada una de las actividades que se deben considerar para cerrar la brecha de calidad ya presentada. El plan esta estructurado de acuerdo a los apartados de la norma que establecen requisitos, con la siguiente estructura:

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



Importancia: Refiere la importancia de cumplir con el requisito en cuestión, así como los beneficios que obtiene la Gerencia con la implementación del mismo.

Actividades: Contiene la serie de tareas o instrucciones necesarias para erradicar la no conformidad encontrada.



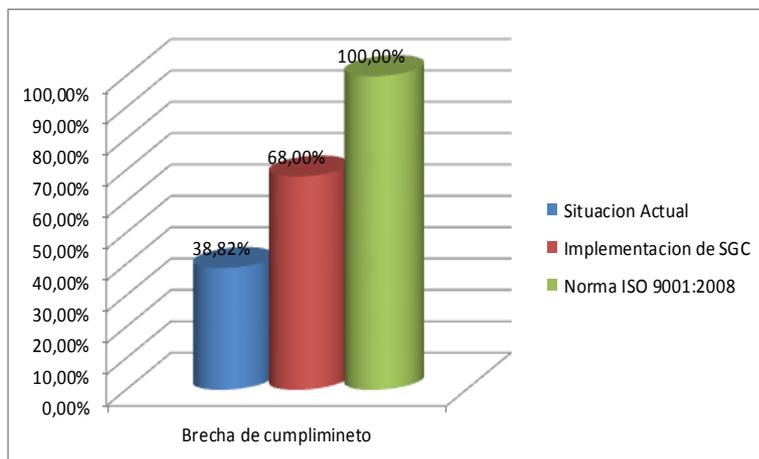
Responsable: Esta representado por el cargo ó equipo de trabajo encargado de llevar acabo las actividades necesarias para cumplir con el requisito.

Tiempo: Es el periodo estimado para el desarrollo de las actividades.



Brecha de Cumplimiento

Organización	Calidad (%)
Calidad total de una organización que cumple con los requisitos ISO 9001:2008.	100
Procura Internacional.	38,82
Brecha de Calidad	30





RECOMENDACIONES.

1. Realizar la aplicación y el seguimiento del plan de acción de mejora descrito para cerrar la brecha identificada, siendo necesario que la Gerencia y el personal de Procura se comprometan en la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad.
2. Sensibilizar al personal con respecto a la norma de la calidad NCV-ISO 9001:2008, con el fin de lograr una mejor comprensión del enfoque a implantar y así facilitar su consecución.
3. Implementar las estrategias aportadas por el análisis FODA, para la optimización de la Procura Internacional.
4. Difundir las políticas y objetivos de la calidad entre el personal que trabaja en la superintendencia.
5. Proporcionar los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.
6. Aplicar los indicadores propuestos para hacerle seguimiento a los procesos que están dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.
7. Tomar acciones para que el personal reconozca que la implementación de dicho sistema requiere de un trabajo diario para mantenerlo y sobre todo mejorarlo continuamente.

¡Muchas Gracias!



¡Por su Atención!

