

DEDICATORIA

Con profundo amor dedico este trabajo, a mis padres, y a quienes fueron mi mayor motivación para la culminación de esta carrera, mi esposa Ing. Betsy Silva Caicedo y nuestra hija Christel Ariadna.

AGRADECIMIENTO

A cada una de las personas que de una u otra manera han contribuido a la culminación de una meta.

En especial a mi esposa por su apoyo incondicional.

DECLARACIÓN EXPRESA

La responsabilidad por los hechos y doctrinas expuestas en este Proyecto de Graduación, así como el Patrimonio Intelectual del mismo, corresponde exclusivamente al **ICM (Instituto de Ciencias Matemáticas)** de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.

José Franco Magallanes

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

**MBA. Ana Cox
DIRECTOR DE TESIS**

**MPC. Diana Montalva
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

**MPC. Maria Nela Pastuizaca
VOCAL**

AUTOR DEL PROYECTO DE GRADUACION

José Franco Magallanes

RESUMEN

El sistema de gestión de calidad propuesto para la Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil se desarrolló a partir de recolección de información básica e introductoria que sirvió para conocer el funcionamiento del departamento, para así elaborar la política de gestión de calidad, objetivos de calidad, el mapa de procesos de la UFHG “Unidad de Fedatarios de Hidrocarburos Guayaquil”, procedimientos de cada una de los entes involucrados que son: Coordinador regional, Fedatarios, Sistema, prensa, Administración, Custodia de bienes, El área de sistema y La gestión de calidad. Luego de ello se analizaron las diferentes interacciones entre áreas para plasmar los diferentes recursos, controles, entradas y resultados de los procesos, enfocándolos en la mejora continua.

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

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

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

La forma de comunicación es muy importante en un Sistema de Gestión de Calidad, por esto es que existen en este sistema varios canales de comunicación para mantener contacto con todas las parte involucradas e interesadas con el enfoque a procesos

gracias a esto se puede pensar en una constante mejora continua, en este proyecto se incluyen formas de mantener seguros documentos de gran importancia para el sistema. Otra parte primordial dentro del diseño de un sistema de gestión de calidad es el diseño del manual de calidad para determinar lineamientos de las diferentes funciones del sistema en este se indicaran cuales son los elementos principales para luego ser implantado en la Unidad.

INDICE GENERAL

Resumen.....	VI
Índice general.....	V.III
Índice de tablas.....	X
Índice de gráficos.....	XI
Índice de figuras.....	XII
Abreviatura.....	XIII

INTRODUCCION.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
JUSTIFICACION DEL PROBLEMA.....	2
POLITICA DE CALIDAD.....	2
OBJETIVO GENERAL.....	2
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA UNIDAD DE FEDATARIOS DE HIDROCARBUROS.....	4
MAPA DE PROCESOS DE LA UNIDAD DE FEDATARIOS DE HIDROCARBUROS.....	5
DETALLES DE ENTRADAS Y SALIDAS DE LOS PROCESOS E INDICADORES.....	6
PROCESO PLANIFICAR OPERATIVOS (DESARROLLO DE INDICADORES).....	6
PROCESO SOLICITUD DE ASIGNACIONES Y RECURSOS (DESARROLLO DE INDICADORES).....	9
PROCESO OPERATIVOS DE CONTROL (DESARROLLO DE INDICADORES).....	12
PROCESO PROCESAMIENTO DE INFORMACION (DESARROLLO DE INDICADORES).....	13
PROCESO MEJORA CONTINUA (DESARROLLO DE INDICADORES).....	16
PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA (DESARROLLO DE INDICADORES).....	17

PROCESO GESTION DE CALIDAD (DESARROLLO DE INDICADORES).....	21
ANEXOS.....	66

INDICE DE TABLA

TABLA DE LA TENDENCIA DE LA PLANIFICACION DE OPERATIVOS....	10
TABLA DE LA TENDENCIA DE LA ASIGNACION DE RECURSOS.....	15
DETALLE DE FECHAS DE INICIO Y FIN DE OPERATIVOS CON SUS PUNTOS ASIGNADOS.....	17
TABLA DE LA TENDENCIA DE LOS REPORTES ENTREGADOS POR LA UFHG AL PSE.....	23
NUMERO DE CAPACITACIONES IMPARTIDAS EN EL AÑO.....	27
NUMERO DE EVALUACIONES SEMESTRALES REALIZADAS AL PERSONAL SOBRE LAS ACTIVIDADES QUE DESEMPEÑAN.....	28
EVALUACION DEL CLIENTE INTERNO.....	31
EVALUACION DEL CLIENTE EXTERNO.....	32

INDICE DE GRAFICOS

INDICADOR DE LOS DIAS EMPLEADOS PARA PLANIFICAR OPERATIVOS.....	8
TENDENCIA DE LA PLANIFICACION DE OPERATIVOS.....	11
INDICADOR DE LOS DIAS EMPLEADOS PARA ASIGNAR RECURSOS.....	12
TENDENCIA DE LA ASIGNACION DE RECURSOS.....	16
TENDENCIA DEL CUMPLIMIENTO DE LOS OPERATIVOS.....	19
INDICADOR DE LOS DIAS EMPLEADOS PARA ENTREGAR REPORTE DE OPERATIVOS.....	21
TENDENCIA DE LOS REPORTES ENTREGADOS POR LA UFHG AL PSE.....	24
NUMERO DE ENVIOS REALIZADOS SIN RECLAMOS MENSUALMENTE.....	27
NUMERO DE OBJETIVOS DE OPERATIVOS NO CUMPLIDOS ANUALMENTE.....	30
EVALUACION DE LA UFHG POR EL CLIENTE EXTERNO.....	35

INDICE DE FIGURAS

ORGANIGRAMA FUNCIONAL UFHG.....	5
MAPA DE PROCESOS.....	6
PROCESO PLANIFICAR OPERATIVOS.....	7
PROCESO SOLICITUD DE ASIGNACIONES Y RECURSOS.....	7
PROCESO DE OPERATIVO DE CONTROL.....	16
PROCESO PROCESAMIENTO DE INFORMACION.....	20
PROCESO MEJORA CONTINUA.....	25
PROCESO GESTION ADMINISTRATIVA.....	26
PROCESO GESTION DE CALIDAD.....	36

ABREVIATURAS

MA	:Manual de Calidad
PRO	:Procedimientos
FOR	:Formatos
INS	:Instructivos
ESP	:Especificaciones
MP	:Mapas de procesos
COO	:Coordinador UFHG
FED	:Área Fedatarios
CUS	:Custodio de Bienes
DOC	:Área Documentación
PRE	:Área Prensa
SIS	:Área Sistemas
GCL	:Área Gestión De Calidad
UFHG	:Unidad de Fedatarios Hidrocarburo Guayaquil