

MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO

ALCANCE : AUDITORÍA A LA MEZCLA COMERCIAL DE COPELEC LTDA.
 VARIABLE : SERVICIO

Cuando las respuestas sean:

SI = 0
 NO = 2
 PA = 1
 N/A = x

SIMBOLOGÍA	
ALTA	1
MEDIA	0,75
BAJA	0,5
MAX	

N°	CRITICID.	PREGUNTA	PROB.	PROB.	N/A	SI	NO	PA	RES.	RIESGO	RIESGO	TÉCNICAS			CONTROL
												ENTREV.	OBS.	INSPECC. ARCHIVOS	
1	C	3.1.1 Calidad 3.1.1.1 Existe correcta medición y facturación del servicio y oportuno envío de factura o boleta a clientes.	A	1			2		2			X			Se consultó a: -Dn. Cristian Gajardo C. (Jefe Conservación de Líneas) - Pablo Soto M. (Jefe Atención Usuarios)
2	C	3.1.1.2 Cuenta con Procedimiento de medición y registros para determinar la calidad del Servicio.	A	1		0			0				X		Se observó informes del subdepto Calidad del Servicio.
3	C	3.1.2 Continuidad 3.1.2.1 Se da cumplimiento de los plazos de reposición del suministro eléctrico.	A	1		0			0				X		Se observó informes de la Unidad Conservación de Líneas
4	C	3.1.2.2 La empresa cuenta con indicadores de continuidad.	A	1		0			0				X		Se revisaron informes del subdepto. Calidad del Servicio junto a informe entregado por la SEC (Ránking de Calidad 2º sem. 2007).
5	C	3.1.2.3 La empresa cuenta con medidor de interrupción y fluctuación de tensión que sirva para no sobrepasar los 3 minutos permitidos.	B	0,5		0			0	0,333333			X		Se observó que el subdepto. Calidad del Servicio cuenta con medidores llamados Reguladores de Voltaje, los que son supervisados por un sistema computacional llamado SCADA el cual es manejado por el Radioperador.
6	C	3.1.2.4 Existe un libro de registro de suspensiones del servicio, programada o intempestiva que sirva para mejorar la continuidad.	A	1		0			0						Se observó que el Radioperador cuenta con un libro que contiene todas las suspensiones del suministro.
7	C	3.1.3 Mantención 3.1.3.1 Se proporciona seguridad en instalaciones, en operación y mantenimiento.	A	1				1	1			X			Entrevista con : -Néstor Aroca C. (Prevencionista de Riesgos).
8	C	3.1.3.2 Se entrega oportuna atención y corrección de situaciones de emergencia, interrupciones, accidentes y otros imprevistos.	A	1				1					X		Se revisaron informes de la Unidad Conservación de Líneas.
9	C	3.1.3.3 Cuenta con medios de interposición de reclamos y denuncias por incumplimiento, operación anormal o insegura.	M	0,75		0			0				X		Se observó que la información proviene de las siguientes fuentes: -Relaciones Públicas -Unidad Atención de Usuarios -Call Center
Sumatoria						0	2	2	3						