



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

Siempre junto a ti

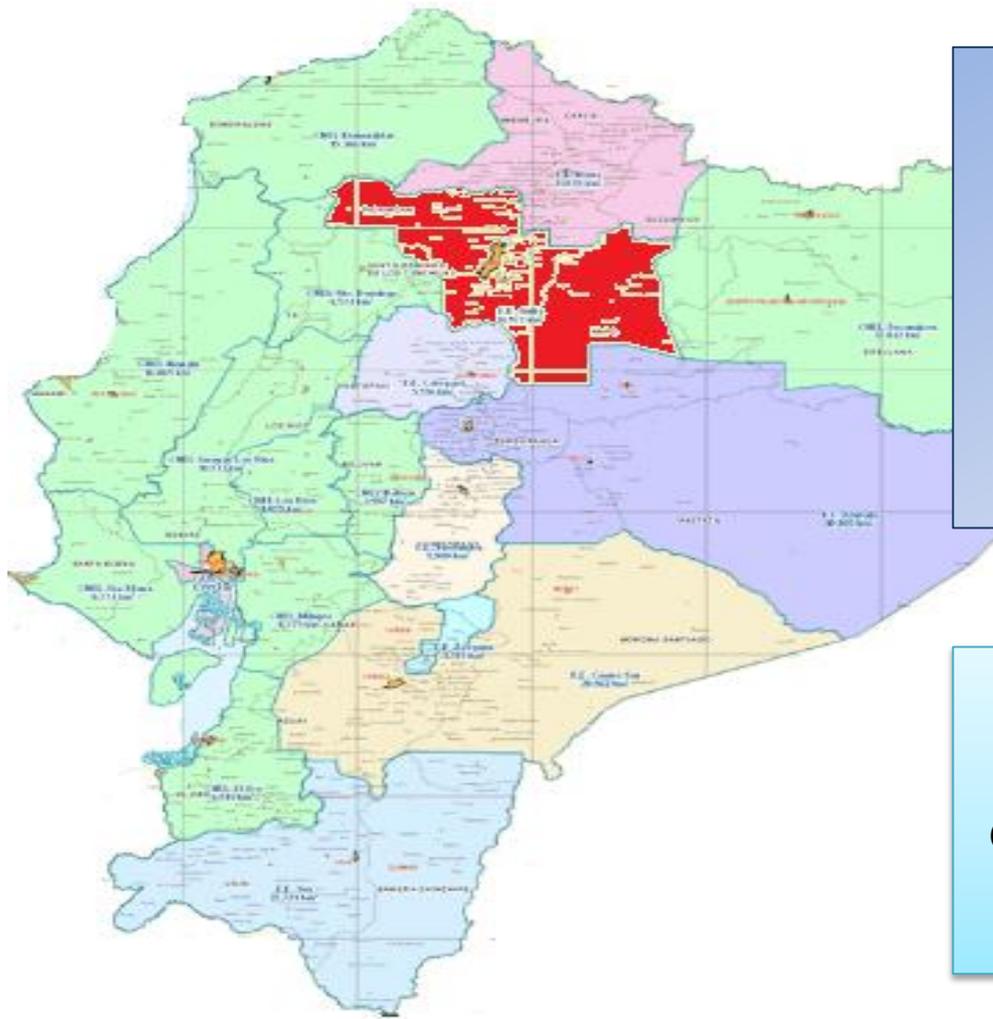
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

DE LA CALIDAD
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Elaborado por: Marco Herrera

Febrero 2020

CONFERENCIA: NOVENTA MINUTOS



MISIÓN EEQ:

Proveer energía eléctrica de calidad al Distrito Metropolitano de Quito y a las zonas de atención, como un servicio público efectivo, solidario y con responsabilidad ambiental, contribuyendo a su desarrollo económico sostenible.

Área de Servicio: 15 000 Km² aprox.

Provincias: Pichincha, Napo
 Distrito Metropolitano de Quito
 Cantones: Mejía, Rumiñahui, Cayambe, San Miguel de Los Bancos, Puerto Quito, Pedro Vicente Maldonado, Quijos y El Chaco

TOTAL CLIENTES A DICIEMBRE DE 2019

1 millón 170 mil clientes

1 millón 5 mil clientes residenciales ----- 86%

165 mil clientes comerciales – industriales – otros ---- 14%

NIVEL DE COBERTURA: 99,8%



Constitución de la República del Ecuador - 2008

Sección novena

Personas usuarias y consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.



Constitución de la República del Ecuador - 2008

Art 11 núm. 9. El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos.

El Estado ejercerá de forma inmediata el derecho de repetición en contra de las personas responsables del daño producido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas.



LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Tercer Suplemento -- Registro Oficial N° 418 -- Viernes 16 de enero de 2015

Artículo 1.- Objeto y alcance de la ley.- La presente ley tiene por objeto garantizar que el servicio público de energía eléctrica cumpla los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, calidad, sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia...

Artículo 2.- Objetivos específicos de la ley.- Son objetivos específicos de la presente ley:

...

2. Proveer a los consumidores o usuarios finales un servicio público de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad; así como el servicio de alumbrado público general que lo requieran según la regulación específica;

LEY ORGÁNICA DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

REGULACIÓN ARCONEL 005/18

1.1 Objetivo

Establecer los indicadores, índices y límites de calidad del servicio de distribución y comercialización de energía eléctrica; y, definir los procedimientos de medición, registro y evaluación a ser cumplidos por las empresas eléctricas de distribución y consumidores, según corresponda.

5. ATRIBUTOS DE CALIDAD

5.1 Atributos de calidad de la distribuidora

La evaluación de la calidad de la prestación del servicio de energía eléctrica se efectuará considerando los siguientes índices e indicadores:

Calidad del Producto

- a) Nivel de voltaje
- b) Perturbaciones rápidas de voltaje (Flicker)
- c) Distorsión armónica de voltaje
- d) Desequilibrio de voltaje

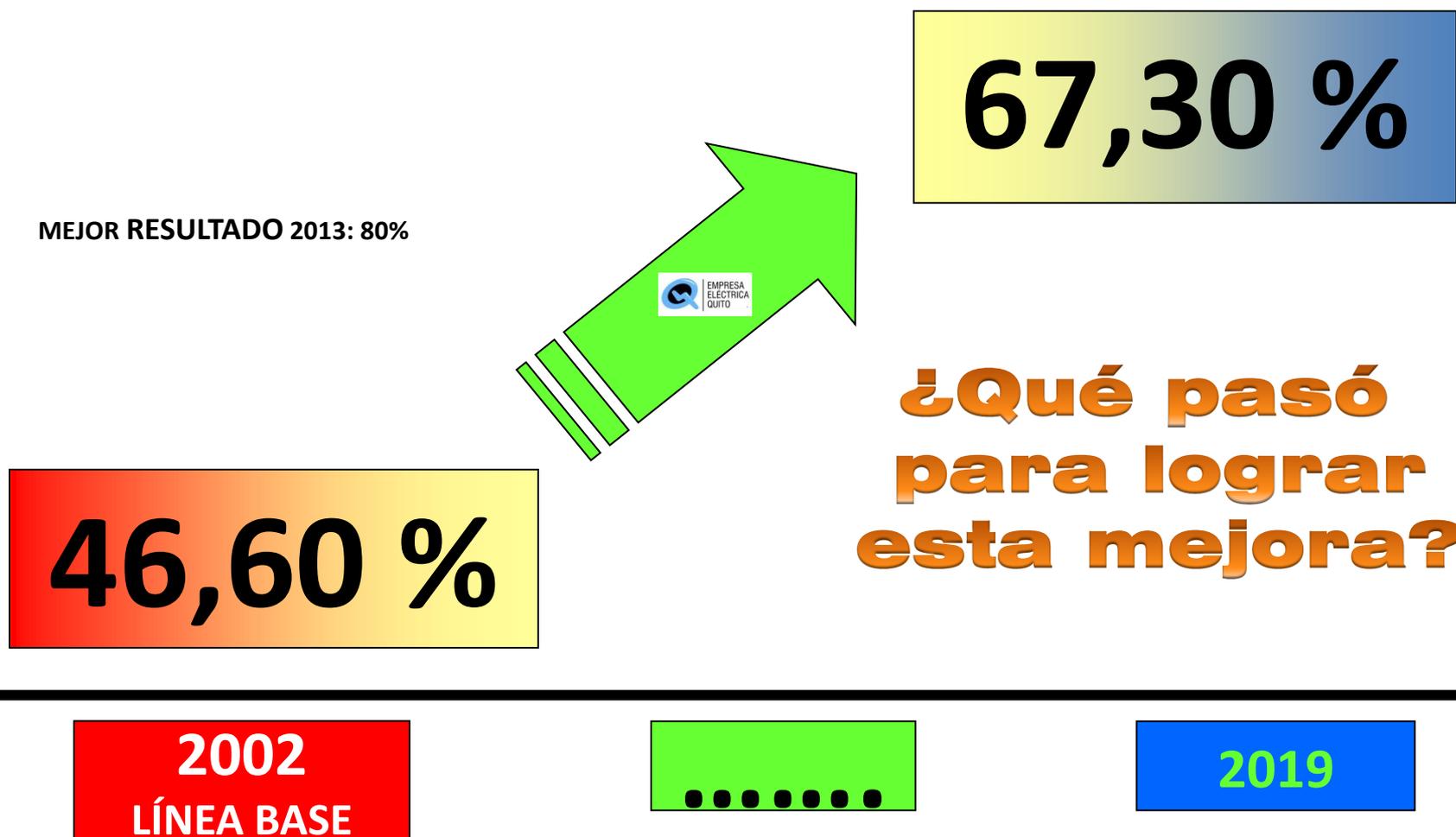
Calidad del Servicio Técnico

- a) Frecuencia de interrupciones a nivel global y por consumidor
- b) Duración de interrupciones a nivel global y por consumidor

Calidad del Servicio Comercial:

- a) Porcentaje de atención a nuevos suministros
- b) Porcentaje de errores en la facturación
- c) Tiempo promedio de resolución de reclamos
- d) Porcentaje de resolución de reclamos
- e) Porcentaje de restablecimiento de servicio
- f) Porcentaje de respuestas a consultas
- g) Satisfacción de consumidores**

Índice de Satisfacción del Cliente Residencial ISCAL



FUENTE: CIER – COMISIÓN DE INTEGRACIÓN ENERGÉTICA REGIONAL

Índice de Satisfacción del Cliente Residencial ISCAL

67,30 %

MEJOR RESULTADO 2013: 80%

46,60 %

¿Qué pasó
para lograr
esta mejora?

2002

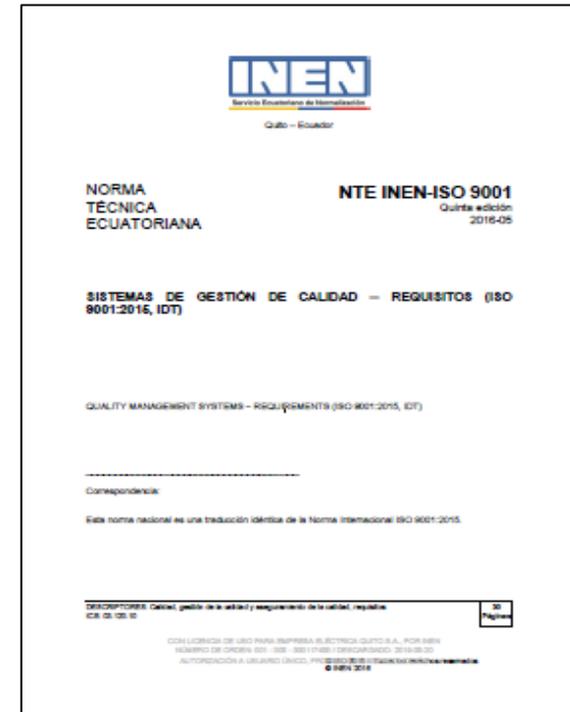
LÍNEA BASE

2019

FUENTE: CIER – COMISIÓN DE INTEGRACIÓN ENERGÉTICA REGIONAL



EL DIRECTORIO DE LA EMPRESA EN ABRIL DE 2003 TOMÓ LA DECISIÓN ESTRATÉGICA DE IMPLEMENTAR LA GESTIÓN POR PROCESOS DE ACUERDO CON LOS REQUISITOS DE LA NORMA INTERNACIONAL ISO 9001 – SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



RESULTADOS ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2002 - 2019

RESULTADOS ENCUESTA CIER ÍNDICE SATISFACCIÓN CALIDAD PERCIBIDA - ISCAL



RESULTADO 2019: CIER 67,6 (PROMEDIO)

BENCHMARK UTE-UY 81,7

EEQ 67,3

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CON LA CALIDAD PERCIBIDA -ISCAL

Este índice representa la percepción del consumidor en relación a la calidad de los servicios prestados por la distribuidora, conteniendo éste, todos los aspectos que podrían influenciar su nivel de satisfacción, ponderados por la importancia atribuida a cada uno de ellos.

FUENTE: CIER 2019



SE - Suministro de Energía



IC - Información y Comunicación



FE - Factura de Energía



AT - Atención al Consumidor



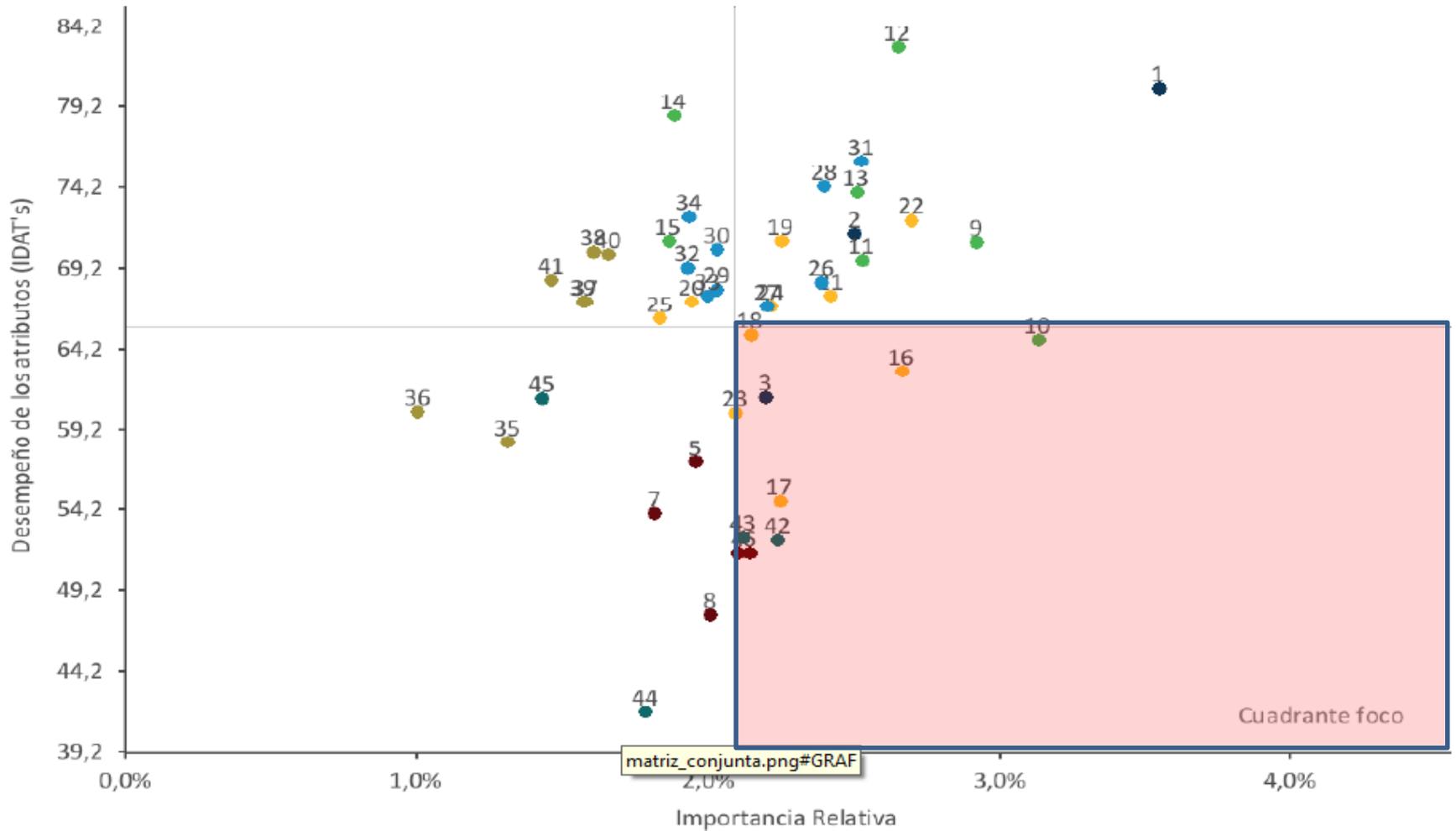
IM - Imagen

ISCAL

	Áreas y Atributos	IDATs	Importancia relativa	Tasa de satisfacción
SE	Sin interrupción	80,4	5,5%	4,4
	Sin variación de voltaje	71,4	3,9%	2,8
	Rapidez en la reanudación de la energía cuando falta	61,3	3,4%	2,1
IC	Notificación de interrupción	51,5	3,2%	1,6
	Uso eficiente	57,2	3,0%	1,7
	Riesgos y peligros	51,6	3,2%	1,7
FE	Derechos y deberes	54,0	2,7%	1,5
	Plazo entre la recepción y el vencimiento	70,8	4,0%	2,9
	Factura sin errores	64,8	4,4%	2,9
	Facilidad de comprensión	69,8	3,5%	2,5
	Locales para el pago	83,0	3,5%	2,9
AT	Fechas para el vencimiento	73,9	3,4%	2,5
	Facilidad para contactarse	62,9	4,0%	2,5
	Tiempo de espera hasta ser atendido	54,7	3,3%	1,8
	Duración del tiempo de la atención	65,2	3,2%	2,1
	Conocimiento sobre el tema	67,2	2,9%	2,0
	Claridad en la información	67,6	3,6%	2,4
	Calidad de la atención	72,2	4,0%	2,9
	Plazo informado	60,3	3,1%	1,9
	Solución definitiva del problema	66,9	3,3%	2,2
Cumplimiento del plazo	66,1	2,7%	1,8	
IM	Respeto los derechos de los consumidores	68,4	3,6%	2,5
	Correcta con los consumidores	66,9	3,3%	2,2
	Invierte para proveer energía con calidad	74,3	3,5%	2,6
	Informa a sus consumidores con respecto a su actuación	68,0	3,0%	2,1
	Se ocupa de evitar hurtos de energía	70,4	3,0%	2,1
	Ofrece atención sin discriminación	75,9	3,8%	2,9
	Dispuesta a negociar con sus consumidores (flexible)	69,3	2,9%	2,0
	Se ocupa del medio ambiente	67,6	3,0%	2,0

Matriz Conjunta de la Definición de Acciones de Mejora

En el gráfico, los atributos están señalados con el color de sus respectivas áreas, y con numeración secuencial.



Matriz Conjunta de la Definición de Acciones de Mejora

Nº	 Suministro de energía	Prioridad
1	IDAT - Sin interrupción	18º
2	IDAT - Sin variación de voltaje	25º
3	IDAT - Rapidez en la reanudación de la energía cuando falta	5º

Nº	 Información y comunicación	Prioridad
4	IDAT - Notificación de interrupción	9º
5	IDAT - Uso eficiente	12º
6	IDAT - Riesgos y peligros	7º
7	IDAT - Derechos y deberes	13º
8	IDAT - Medición del consumo de energía*	11º

Nº	 Factura de energía	Prioridad
9	IDAT - Plazo entre la recepción y el vencimiento	19º
10	IDAT - Factura sin errores	1º
11	IDAT - Facilidad de comprensión	22º
12	IDAT - Locales para el pago	21º
13	IDAT - Fechas para el vencimiento	24º
14	IDAT - Cantidad de puntos de pago*	38º
15	IDAT - Disponibilidad de canales de pago digitales*	39º

Nº	 Atención al consumidor	Prioridad
16	IDAT - Facilidad para contactarse	2º
17	IDAT - Tiempo de espera hasta ser atendido	3º
18	IDAT - Duración del tiempo de la atención	6º
19	IDAT - Autonomía/ flexibilidad del empleado	29º
20	IDAT - Conocimiento sobre el tema	35º
21	IDAT - Claridad en la información	26º
22	IDAT - Calidad de la atención	20º
23	IDAT - Plazo informado	10º
24	IDAT - Solución definitiva del problema	30º
25	IDAT - Cumplimiento del plazo	40º

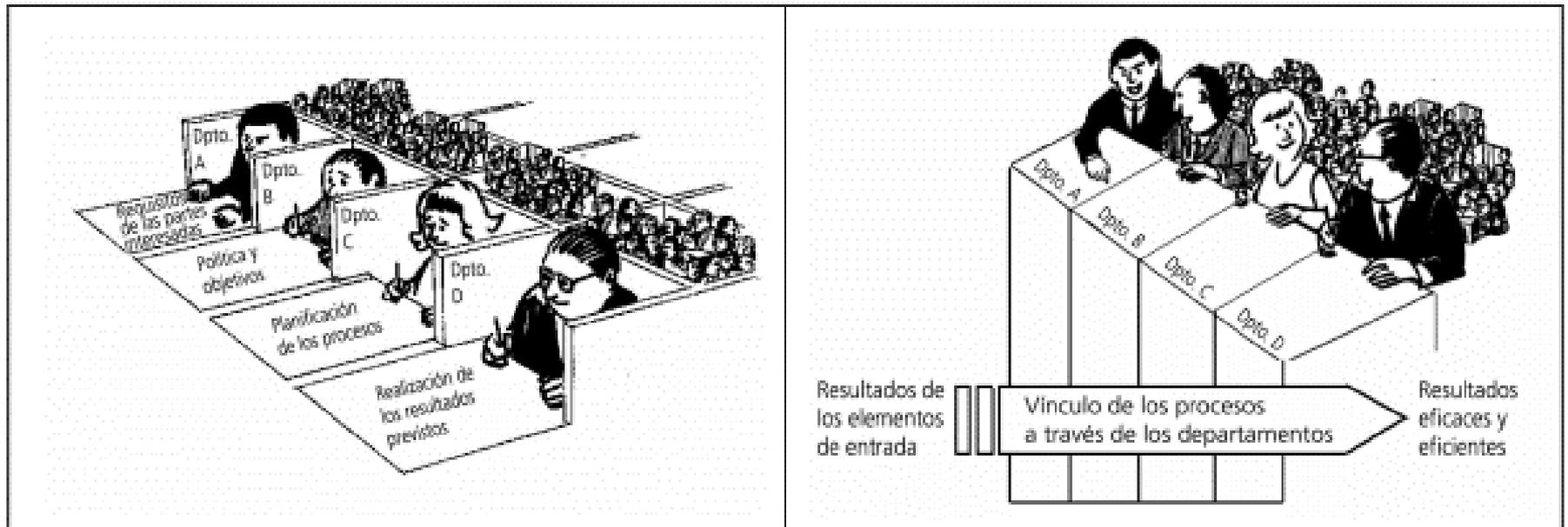
Nº	 Imagen	Prioridad
26	IDAT - Respeta los derechos de los consumidores	28º
27	IDAT - Correcta con los consumidores	31º
28	IDAT - Invierte para proveer energía con calidad	27º
29	IDAT - Informa a sus consumidores con respecto a su actuación	33º
30	IDAT - Se ocupa de evitar hurtos de energía	32º
31	IDAT - Ofrece atención sin discriminación	23º
32	IDAT - Dispuesta a negociar con sus consumidores (flexible)	37º
33	IDAT - Se ocupa del medio ambiente	34º
34	IDAT - Invierte en innovación tecnológica*	36º

Nº	 Responsabilidad socioambiental	Prioridad
35	IDAT - Promoción de programas sociales	16º
36	IDAT - Promoción de acciones culturales	17º
37	IDAT - Se ocupa de la prevención de accidentes	43º
38	IDAT - Lleva energía a las regiones no atendidas	42º
39	IDAT - Contribuye para el desarrollo econ. de la ciudad	44º
40	IDAT - Facilita el acceso de ciudadanos con neces. espec.	41º
41	IDAT - Honesta/ cumple con sus obligaciones	45º

Nº	 Alumbrado público	Prioridad
42	IDAT - Disponible en todo el municipio	4º
43	IDAT - Calidad del AP	8º
44	IDAT - Cuidados con el mantenimiento del alumbrado público	14º
45	IDAT - Tiempo encendido del alumbrado público*	15º

PROCESOS

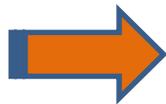
Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.



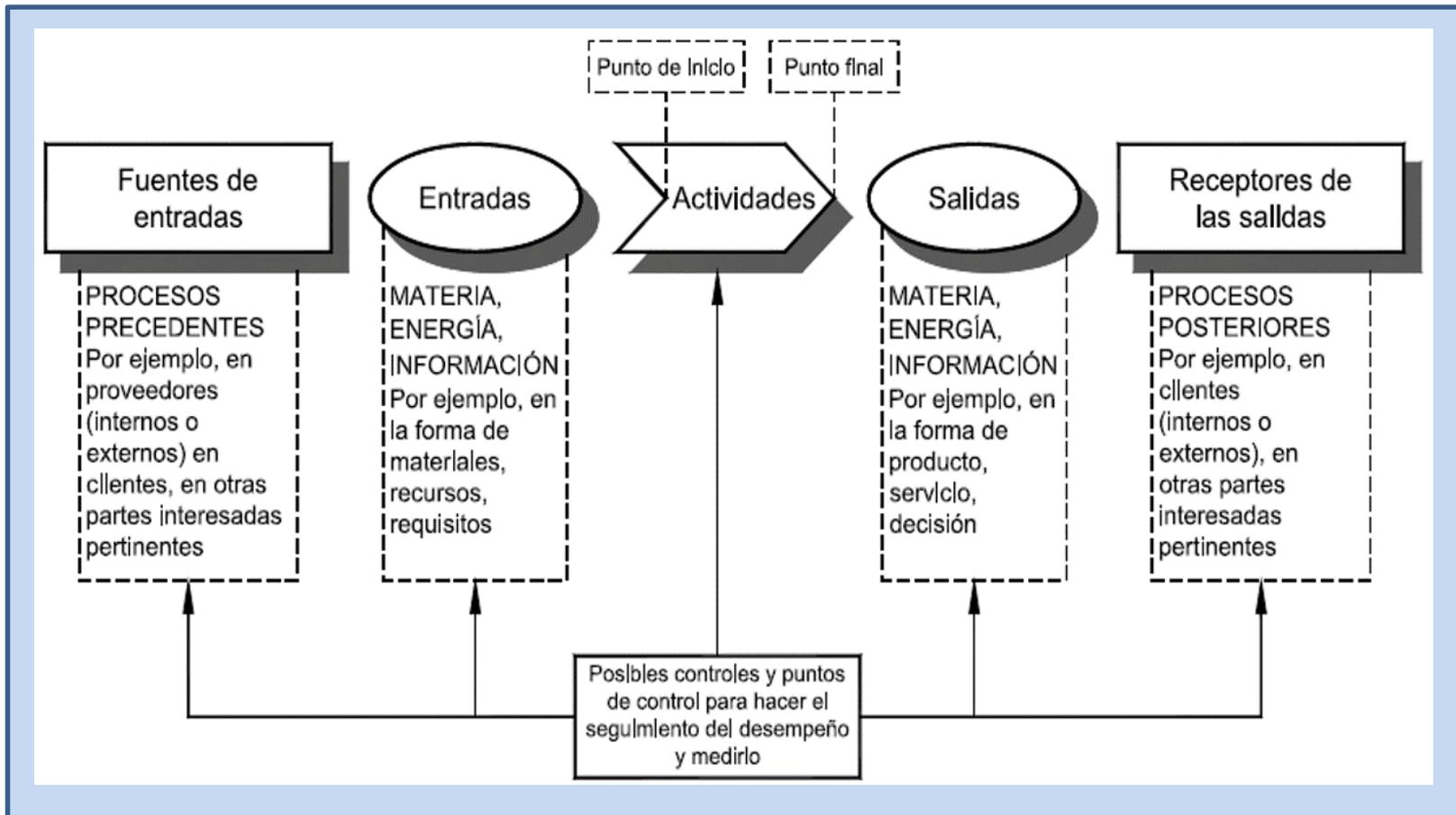
NO ES GESTIÓN POR PROCESOS

ES GESTIÓN POR PROCESOS

PROCESOS



Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.



NORMA ISO 9001:2015 - Representación esquemática de los elementos de un proceso

SALIDAS:

Producto – Servicio – Decisión
CONFORME



SALIDAS:

Producto – Servicio – Decisión
NO CONFORME



ENTORNO DE LA EMPRESA

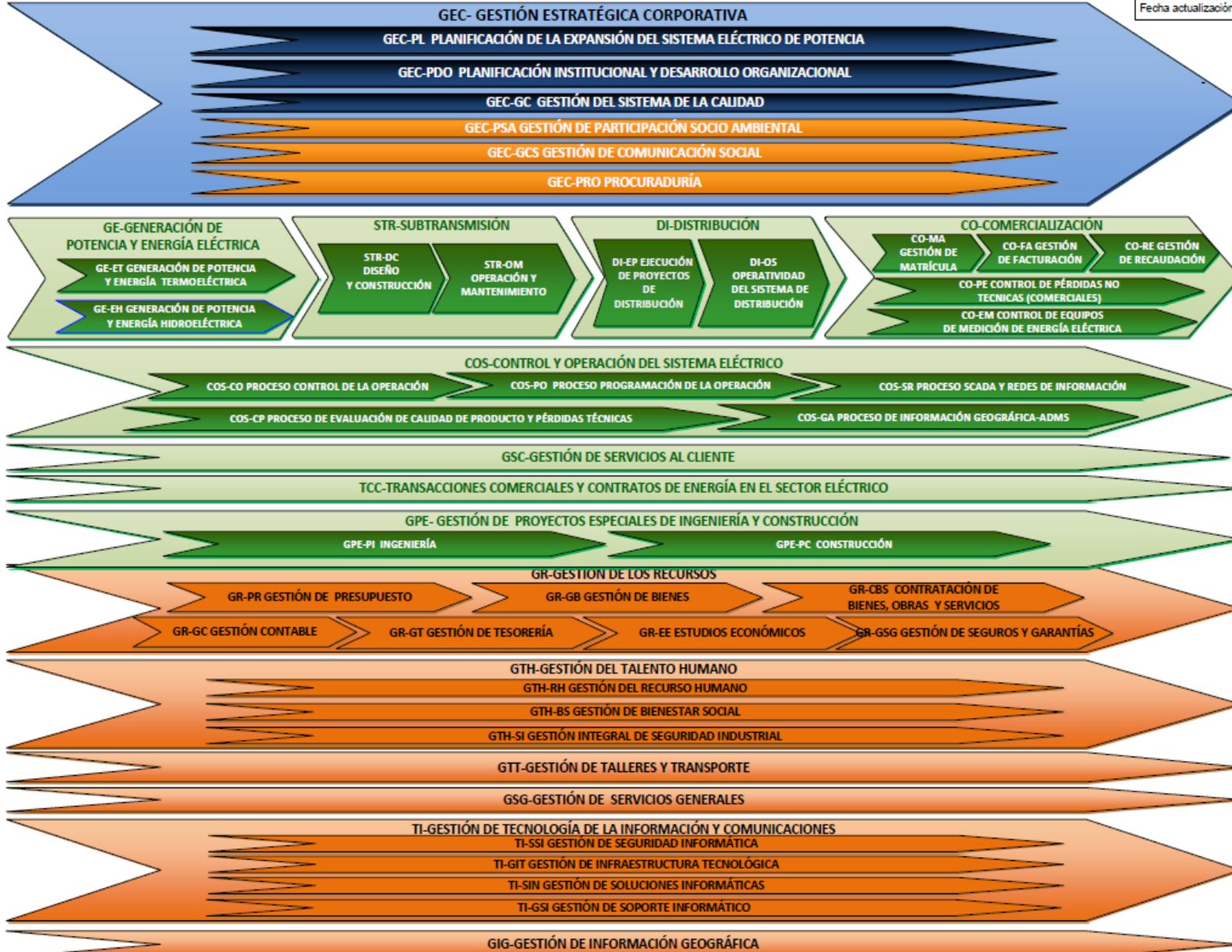
GRUPOS DE ACTORES
Necesidades y expectativas

CLIENTES
Necesidades y expectativas

GRUPOS DE ACTORES
Satisfacción

CLIENTES
Satisfacción

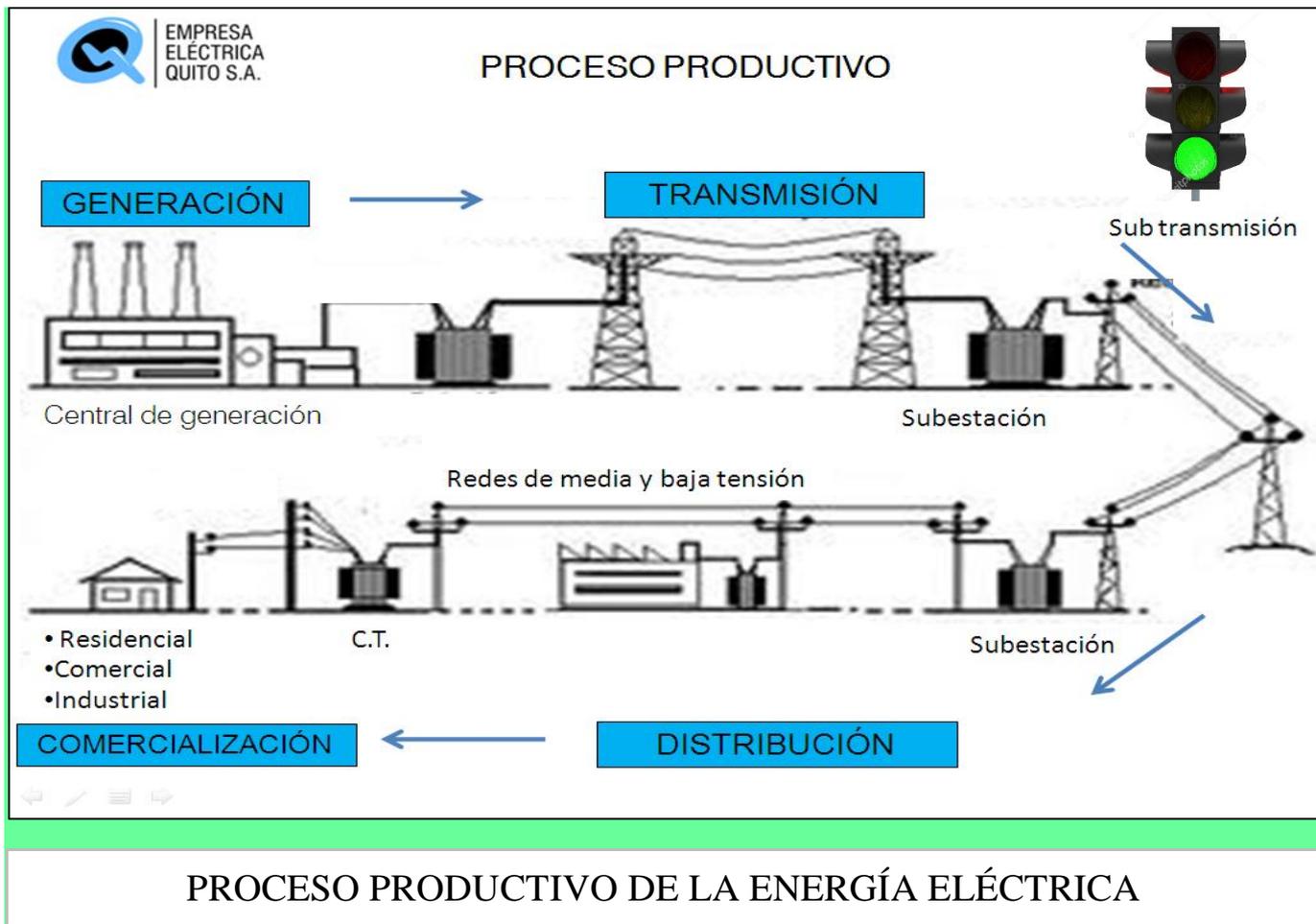
ENTORNO DE LA EMPRESA



Elaborado por: Jefe Departamento Sistema de la Calidad	Revisado por: Director Desarrollo Organizacional	Gerente de Planificación	Representante de la Dirección al SGC	Aprobado por: Gerente General
Fecha: 2019-10-24	Fecha:			Fecha:
Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____	Firma: _____

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCESOS MISIONALES – AGREGADORES DE VALOR - SUSTANTIVOS



SALIDA NO CONFORME

RIESGOS LABORALES

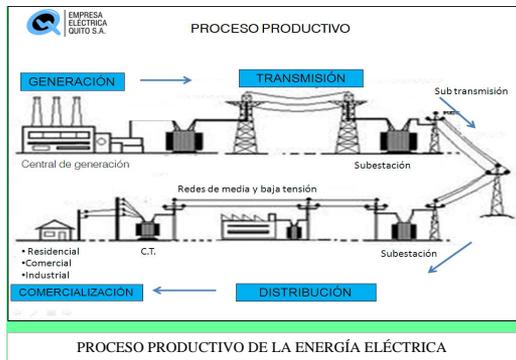
RIESGOS DE SOBORNO

RIESGOS AMBIENTALES

RESULTADOS NO DESEADOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA EEQ



QUÉ HACER PARA EVITAR



SALIDA NO CONFORME

RIESGOS LABORALES

RIESGOS DE SOBORNO

RIESGOS AMBIENTALES



RESULTADOS NO DESEADOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA EEQ

ISO 9001



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ISO 37001:2016

SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

ISO
45001

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



Sistema de Gestión de la Calidad

Norma ISO 9001

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Esta Norma Internacional especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, y

b) aspira aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Sistema de Gestión de la Calidad Norma ISO 9001

7 PRINCIPIOS DE CALIDAD



Orientación al Cliente



Liderazgo



Compromiso de la gente



Enfoque en procesos



Decisiones con base en evidencia



Gestión de las relaciones



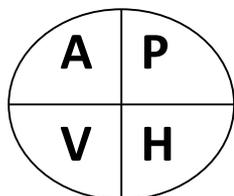
Mejoramiento Continuo



9001:2015

QMPs

Quality Management Principles



EL CIRCULO DE DEMING – PHVA

Planificar – Hacer – Verificar - Actuar



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

Siempre junto a ti

DE LA CALIDAD A LA EXCELENCIA

EL CIRCULO DE
DEMING – PHVA

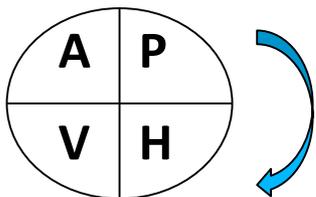
Planificar

Hacer

Verificar

Actuar

1º ciclo de mejora y
estandarización

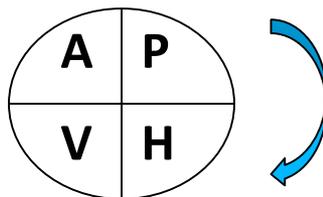


Objetivo Nº 1

CALIDAD

NORMA ISO 9001

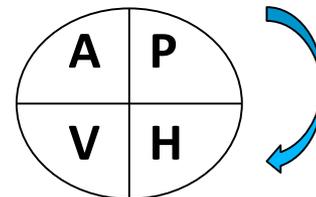
2º ciclo de mejora y
estandarización



Objetivo Nº 2



nn ciclo de mejora y
estandarización ...



Objetivo Nº nn

EXCELENCIA

NORMA ISO 9004

PNC

EFQM

PROEXCE

En cada ciclo PHVA se
produce mejora de la
calidad, estableciéndose en
nuevo estándar

Trabajamos con calidad



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO



Política de la Calidad



La Empresa Eléctrica Quito provee del servicio público de energía eléctrica en su área de servicio, promoviendo una cultura de calidad en el trabajo en sus servidores, obreros y otras partes interesadas, en función de lo que establece el marco legal.

Su Política Institucional de Calidad contempla la gestión de riesgos, la protección al entorno ambiental, la seguridad y salud de su personal, en concordancia con la normativa vigente, los estándares establecidos y la mejora continua del sistema de gestión de la calidad en atención a sus riesgos y oportunidades, comprometida con la satisfacción del cliente.

Es compromiso cumplir los requisitos aplicables y los acuerdos suscritos con los clientes internos, externos y otras partes interesadas, y comunicar esta Política al personal para su conocimiento y comprensión.

La Institución cuenta con el Plan Estratégico que orienta al Sistema de Gestión de la Calidad.

Mgs. Jaime Bucheli A.
GERENTE GENERAL

Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo

Norma ISO 45001

Una organización es responsable de la seguridad y salud en el trabajo (SST) de sus trabajadores y de la de otras personas que puedan verse afectadas por sus actividades. Esta responsabilidad incluye la promoción y protección de su salud física y mental.

La adopción de un sistema de gestión de la SST tiene como objetivo permitir a una organización proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables, prevenir lesiones y deterioro de la salud, relacionados con el trabajo y mejorar continuamente su desempeño de la SST.



Trabajamos con seguridad



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO



Política de Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo

La Empresa Eléctrica Quito EEQ S.A. desarrolla sus actividades de Generación, Subtransmisión, Distribución y Comercialización de energía eléctrica y servicios relacionados, en su área de concesión, promoviendo la Protección a la Vida y a la Salud de sus empleados y obreros, contratistas, visitantes y partes interesadas. El compromiso de la Alta Dirección es buscar la identificación, evaluación, control y/o eliminación de los riesgos presentes en todas las actividades desarrolladas en la organización, así como el mejoramiento continuo en su gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

Promover y mantener una cultura de seguridad y salud laboral, como valor y principio de actuación, es una responsabilidad, por convicción, de todos los colaboradores de la Empresa Eléctrica Quito, que se refleja en el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes, con el objetivo de prevenir y/o evitar los Riesgos de trabajo en nuestro sector eléctrico.

Mgs. Jaime Bucheli A.
GERENTE GENERAL

Sistema de Gestión Antisoborno

Norma ISO 37001

El soborno es un fenómeno generalizado que plantea serias inquietudes sociales, morales, económicas y políticas, socava el buen gobierno, obstaculiza el desarrollo y distorsiona la competencia. Erosiona la justicia, socava los derechos humanos y es un obstáculo para el alivio de la pobreza. También aumenta el costo al hacer negocios, introduce incertidumbres en las transacciones comerciales, aumenta el costo de los bienes y servicios, disminuye la calidad de los productos y servicios, lo que puede conducir a la pérdida de vidas y bienes, destruye la confianza en las instituciones e interfiere con el correcto y eficiente funcionamiento de los mercados.

Esta norma es aplicable solo para el soborno. En él se establecen los requisitos y se proporciona una guía para un sistema de gestión diseñado para ayudar a una organización a prevenir, detectar y enfrentar al soborno y cumplir con las leyes antisoborno y los compromisos voluntarios aplicables a sus actividades.

Esta norma no aborda específicamente de fraude, carteles y otros delitos de antimonopolio y competencia, el lavado de dinero u otras actividades relacionadas con las prácticas corruptas a pesar de que una organización puede optar por ampliar el alcance del sistema de gestión para incluir este tipo de actividades.

Trabajamos con honestidad



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO



Política de Ética y Transparencia



Nuestra Política de Ética (“la Política”) establece que ***“La Empresa Eléctrica Quito no permite el Ofrecimiento, pago, solicitud o aceptación directa o indirecta de ningún pago indebido (soborno) de ninguna forma”.***

Soborno es la oferta, promesa o entrega, tanto como la exigencia o aceptación, de cualquier pago o ventaja inadecuada (coima), sea directa o indirectamente. El objetivo del soborno es obtener, retener o dirigir una actividad de forma impropia o asegurar cualquier otra ventaja ilícita en la realización de una actividad.

Esta Política se aplica a todos los obreros, empleados, directores, funcionarios y ejecutivos de la EEQ, incluyendo personal temporal o por contrato (“empleados”) y los socios de negocios con quienes interactúa. Todos tienen la obligación de cumplir con las leyes aplicables y los requisitos del Sistema de Gestión Antisoborno de la empresa, impulsando su mejoramiento.

Se promueve el planteamiento de inquietudes de buena fe, sin represalias, y se respeta la autoridad e independencia de la Función de Cumplimiento Antisoborno.

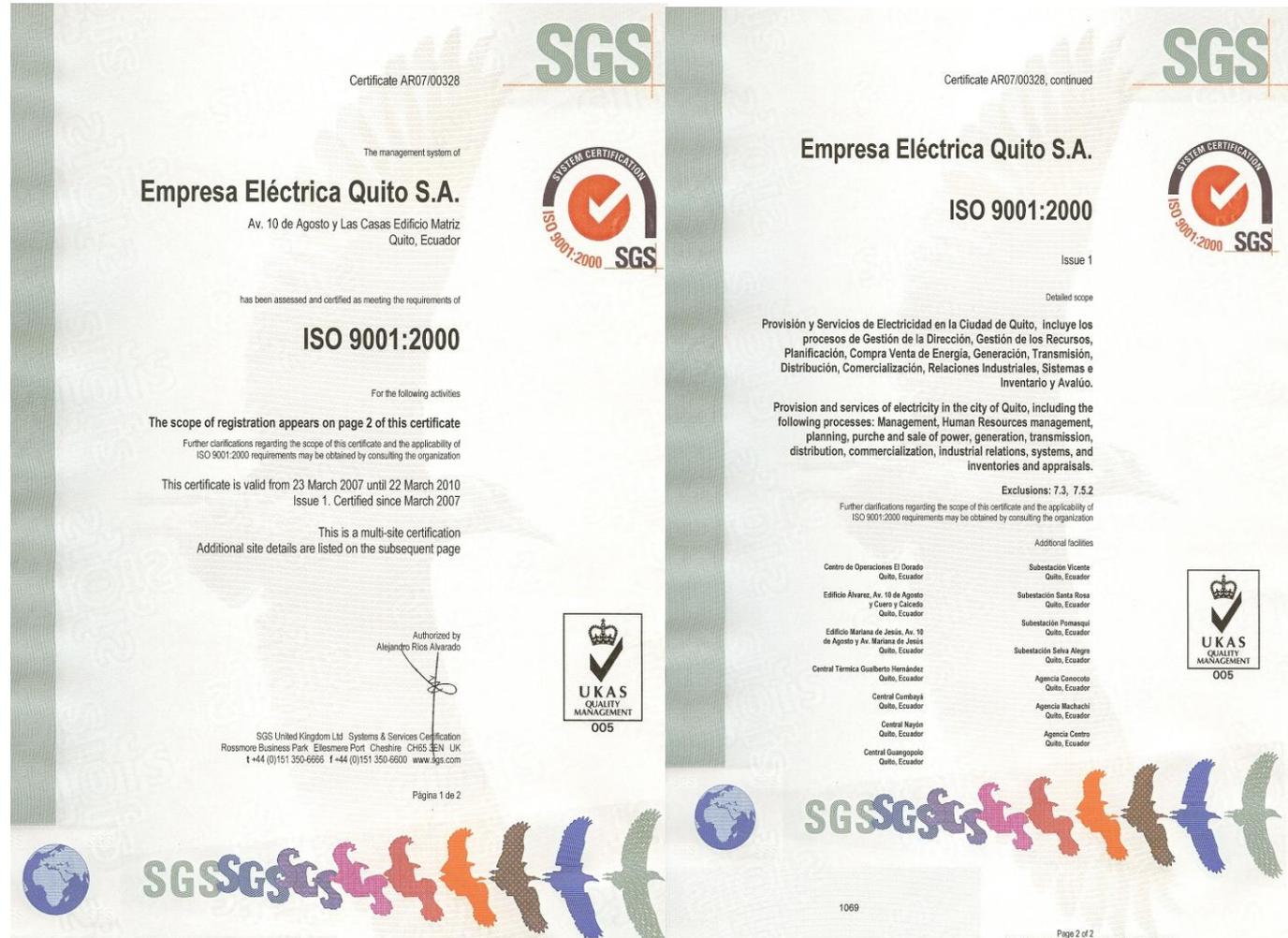
Violar esta normativa es una acción que puede traer como resultado sanciones.

Mgs. Jaime Bucheli A.
GERENTE GENERAL

LA EEQ Y LA CERTIFICACIÓN DE PROCESOS

CERTIFICACIÓN SGC
2007-2010

La EEQ certificó el SGC con la Norma ISO 9001:2000, en marzo de 2007.



CERTIFICACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – 2007 - 2010

CERTIFICACIÓN SGC 2011-2014

La Empresa Eléctrica Quito renovó la certificación del SGC con la Norma ISO 9001:2008.



ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de:

ICONTEC Certifies that the Quality Management System of:

EMPRESA ELÉCTRICA QUITO S.A.

Avenida 10 de Agosto E1-24 y Avenida Las Casas 3er Piso -Gerencia General- Quito, Ecuador

Ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:

has been assessed and approved based on the specified requirements of:

ISO 9001:2008

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:

This certificate is applicable to the following activities:

“Provisión de servicio de energía eléctrica a través de los procesos de Suministro de Energía Eléctrica; Generación de Energía Eléctrica; Transmisión; Distribución; Comercialización; Gestión de la Dirección; Planificación de la Expansión del Sistema de Potencia; Gestión de los Recursos; Administración del Talento Humano y Servicios; Tecnología de la Información y Comunicaciones; Inventario y Avalúo; Gestión de la Calidad, en el área de concesión de la Empresa Eléctrica Quito S.A.”

“Provision of electric power through the processes of Electricity, power generation, Transmission, Distribution, Marketing, management direction, planning the expansion of the power system, Management Resources, Human Resource Management and Services, Information Technology and Communications, Inventory and Assessment, Quality Management in the concession area of Quito Electricity Company S.A.”

Exclusiones: 7.3, 7.5.2

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC

This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado SC-CER107485

Certificate

Fecha de Aprobación: 2011 02 25
Approval Date:

Fecha Última Modificación: 2011 05 16
Last Modification Date

Fecha de Renovación:
Renewal Date:

Fecha de Vencimiento:
Expiration Date: 2014 02 24

Fabio Tobón
Director Ejecutivo de ICONTEC



EP-P-00-01-A-013 Versión 01
Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado.

Aprobado 2012-04-02

CERTIFICACIÓN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD – 2011 - 2014

**ESTAMOS TRABAJANDO
PARA LA:
CERTIFICACIÓN SIG
2020-2023**



**EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO**

Siempre junto a ti



ISO 9001

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD



ISO 37001:2016

SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO



**ISO
45001**

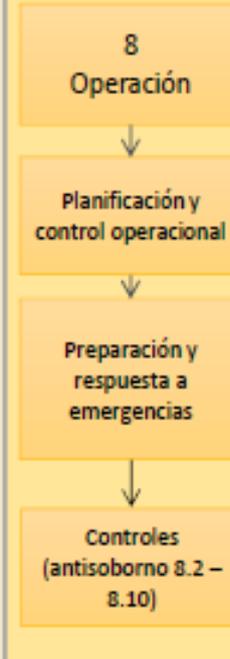
**SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y
SALUD EN EL TRABAJO**

ESTRUCTURA DE LAS NORMAS ISO 9001 – 37001 - 45001

Planificar



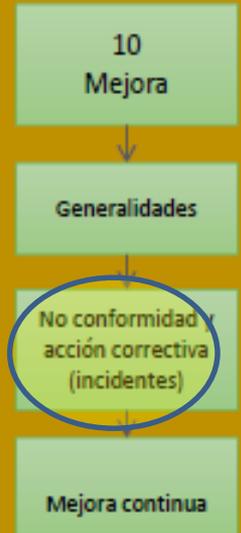
Hacer



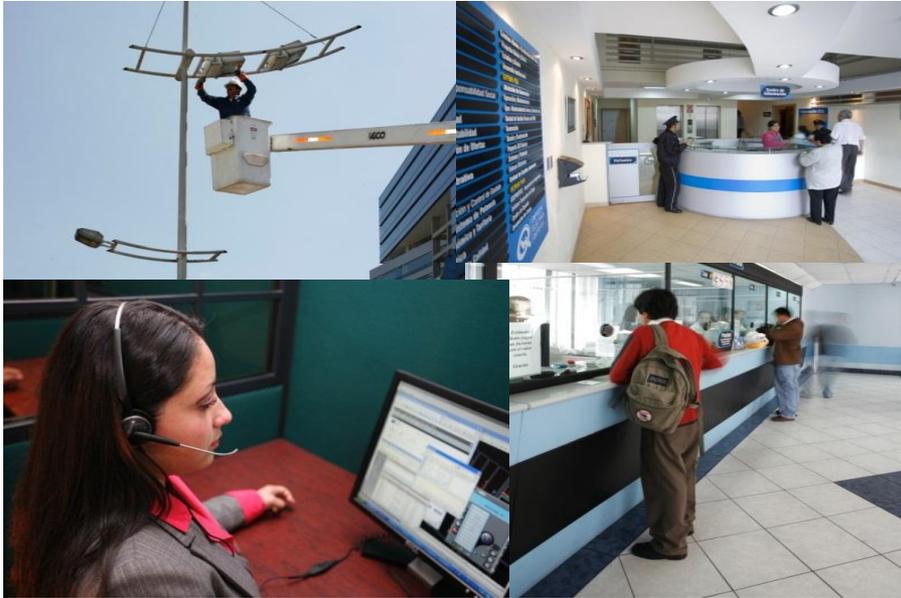
Verificar



Actuar



AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



Es el proceso por el que se realiza la **verificación** del comportamiento de la empresa en **alguno** o **varios** aspectos de su desempeño relacionados con la **calidad, gestión Antisoborno y seguridad y salud en el trabajo**.

AUDITORÍA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

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.



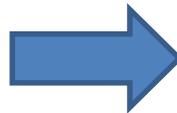


ACCIÓN CORRECTIVA:

Es aquella acción emprendida para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseada, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

Ejemplos:

- Servicio no satisfactorio
- Equipo con daños.
- Fallas de operación.
- Resultado de análisis mal reportados.
- Personal accidentado
- Juicios



GESTIÓN DEL RIESGO - Acciones preventivas -

Identificar los riesgos es un proceso por el que se descubren, reconocen y registran, con la finalidad de definir los sucesos y las situaciones que pudiesen presentarse y poner en riesgo los objetivos de la organización.

La mejor forma de identificar los riesgos es a través de el análisis de los procesos.

LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LAS GASOLINERAS

La estática puede generar chispas y producir incendios en las gasolineras.

Los extintores
En cada dispensador se coloca un extintor de 20 libras.

Señales de seguridad
Respete las reglas establecidas para evitar riesgos.

Vestimenta
La tela de los overoles no generan estática.

Baldes de arena
Este material se usa para limpiar los pequeños derrames.

Basureros
Separe los desechos contaminados de los normales.

Zanja
El combustible regado se filtra hasta un tanque.

Las principales recomendaciones que se deben tomar en cuenta



No manipule el celular mientras carga el automóvil de combustible.



El motor debe estar apagado para evitar que no se generen chispas.



Por la misma razón también está prohibido fumar en una gasolinera.

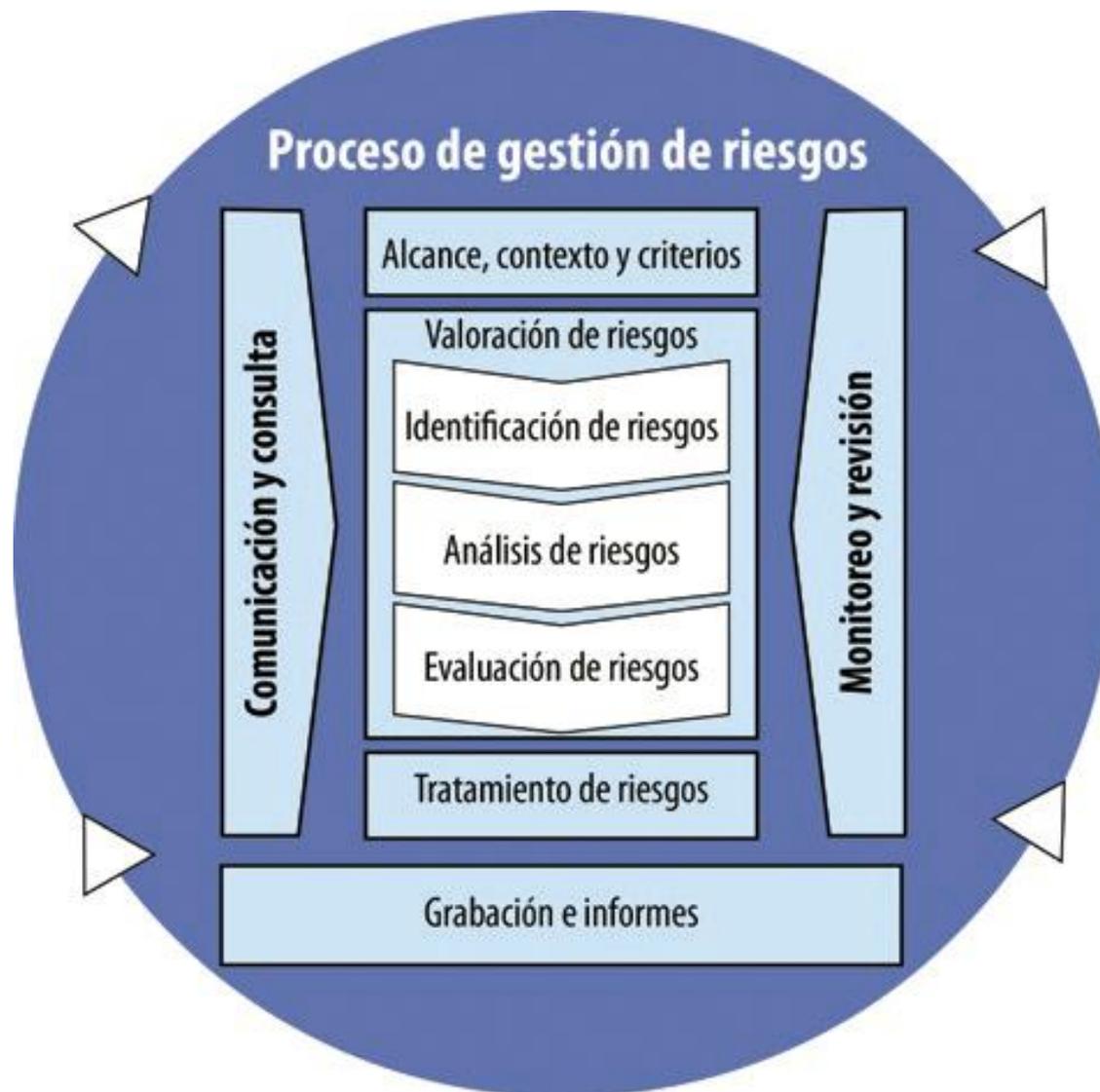


Los ocupantes deben permanecer en el auto y sin cinturón de seguridad.

RIESGOS COMUNES EN LAS ORGANIZACIONES

- Pérdidas provocadas por interrupción de la actividad del negocio
- Pérdidas de propiedad
- Pérdidas de personal clave
- Pérdidas por responsabilidad legal
- Daños ocasionados en los trabajadores

Una vez identificados los riesgos, se debe realizar un análisis de causa en los procesos y generar planes de acción para minimizarlos y si es posible eliminarlos



La gestión del riesgo debe ser una parte integral de la gestión y de la toma de decisiones y se debe integrar en la estructura, las operaciones y los procesos de la organización. Puede aplicarse a nivel estratégico, operacional, de programa o de proyecto.

GESTIÓN EL RIESGO – MATRIZ PARA IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO

"DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SGI. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED. CUALQUIER COPIA SE DECLARA "DOCUMENTO NO CONTROLADO".

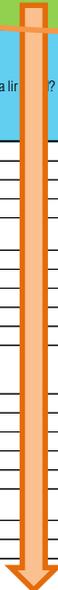


SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

MATRIZ DE RIESGOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: GEC-SIG-P007-F001
Versión 00

FUENTE	MACROPROCESO O PROCESO	FECHA (aaaa-mm-dd)	RIESGO - MODO DE FALLA (efecto en resultado)	O (Ocurrencia del Riesgo)	S (Severidad del Riesgo)	CONTROLES ACTUALES DEL RIESGO	D (Detección) Califica la calidad del control	NPR (Número de prioridad de riesgo)	IMPLICACIÓN LEGAL DEL RIESGO	CAUSA DEL RIESGO (voluntarias / involuntarias).	PLAN DE ACCIÓN (Actividades)
			¿Q ué podría salir mal?	5=Inevitable 4=Probable 3=Posible 2=Rara vez 1=Improbable	5=Catastrófico 4=Mayor 3=Moderado 2=Menor 1=Insignificante	¿Q ué se hace actualmente para prevenir el riesgo?	5=Deficiente 4=Regular 3=Bueno 2=Muy Bueno 1=Excelente	Número de Prioridad de Riesgo = O * S * D	Si existe requisito legal / reglamentario asociado =1.	¿Q ué genera el riesgo? ¿Por qué se genera el riesgo?	
Contexto								0			
								0			
								0			
Partes Interesadas								0			
								0			
								0			
Procesos								0			
Productos								0			
Servicios								0			
								0			
								0			
Normativa legal								0			
								0			

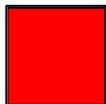


RIESGO - MODO DE FALLA (efecto en resultado)	O (Ocurrencia del Riesgo)	S (Severidad del Riesgo)	CONTROLES ACTUALES DEL RIESGO	D (Detección) Califica la calidad del control
¿Q ué podría salir mal?	5=Inevitable 4=Probable 3=Posible 2=Rara vez 1=Improbable	5=Catastrófico 4=Mayor 3=Moderado 2=Menor 1=Insignificante	¿Q ué se hace actualmente para prevenir el riesgo?	5=Deficiente 4=Regular 3=Bueno 2=Muy Bueno 1=Excelente

CALIFICACIÓN DE RIESGOS UMBRALES

Mayor o igual a 1 y menor o igual a 27	
Mayor a 27 y menor a 64	
Mayor o igual a 64 y menor o igual a 125	

NOTA: Valores referenciales



Requiere desarrollar planes de acción para controlar el riesgo identificado

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INTRANET



Base Legal ▾ G. Administrativa Finan ▾ G. Comercial ▾ G. Distribución ▾ G. Generación y Subtr ▾ G. Planificación ▾ App Internas ▾

Acceder



Orgulloso de ser EEQ

Para revisar su contenido



Plan Estratégico

Gestión de Calidad

Responsabilidad Portal Web

Seguridad de la Información

Plan de Expansión EEQ

Como apoyo a la preparación académica de los estudiantes de Ingeniería en Electricidad de la Universidad... [Leer »](#)

jue, 31/oct/2019

EEQ ATIENDE NOVEDADES EN EL SISTEMA CAUSADAS POR CHOQUE DE POSTES

El choque de vehículos contra un poste o un árbol ocasionados por accidentes de tránsito generan impactos... [Leer »](#)

jue, 31/oct/2019

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA GARANTIZA CALIDAD DE SERVICIO ELÉCTRICO

Personal técnico de la Empresa Eléctrica Quito realizó el mantenimiento preventivo y correctivo... [Leer »](#)

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - INTRANET

Zimbra: HORARIO DIFERIDO PAR x Lista de documentos x SGC x

itrapp.eeq.com.ec/normas/

Sistema de Gestión de la Calidad

- ▶ POLÍTICAS DE LA CALIDAD, ETICA Y TRANSPARENCIA DE LA EEQ
- ▶ MAPA DE PROCESOS EEQ Y MATRICES DE CARACTERIZACIÓN
- ▶ MATRICES DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES
- ▶ LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS DEL SGC
- ▶ PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA CORPORATIVA
- ▶ SUBPROCESO GESTION DEL SISTEMA DE LA CALIDAD
- ▶ PROCESO PLANIFICACIÓN DE LA EXPANSIÓN DEL SISTEMA DE POTENCIA
- ▶ PROCESO GENERACIÓN DE POTENCIA Y ENERGÍA ELÉCTRICA
- ▶ PROCESO DE SUBTRANSMISIÓN
- ▶ MACROPROCESO DE DISTRIBUCIÓN
- ▶ MACROPROCESO DE CONTROL Y OPERACIÓN DEL SISTEMA ELECTRICO
- ▶ MACROPROCESO COMERCIALIZACIÓN
- ▶ PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS AL CLIENTE
- ▶ PROCESO TRANSACCIONES COMERCIALES Y CONTRATOS DE ENERGÍA EN EL SECTOR ELÉCTRICO
- ▶ PROCESO GESTIÓN DE LOS RECURSOS ←
- ▶ PROCESO GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
- ▶ PROCESO GESTIÓN DE TALLERES Y TRANSPORTE
- ▶ PROCESO GESTIÓN DE SERVICIOS GENERALES
- ▶ PROCESO GESTIÓN DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
- ▶ PROCESO GESTIÓN DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA



EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

Siempre junto a ti

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - INTRANET

Documentos de acceso general para todo el personal de la EEQ

← → ↻ itrapp.eeq.com.ec/normas/listaDocumentos.php?c=4&p=1

← PROCESO GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

Anterior 1 [2] 3 4 5 6 Siguiente

SUBPROCESO GESTIÓN DE BIENES
Instructivo para Crear Bodegas y Habilitar o Deshabilitar sus Administradores en el Subsistema de Bodegas. GR_GB_P001_I003, Rev.00. Aprobado 2017-10-04. PA ...Mas

SUBPROCESO GESTIÓN DE BIENES
Instructivo para Habilitar o Deshabilitar Autorizadores de Solicitudes de Requerimiento (Bienes o Servicios) y Egreso de Bodega. GR_GB_P001_I004, Rev 02. Aprobado 2017-10-04 PA. ...Mas

SUBPROCESO GESTIÓN DE BIENES
Instructivo para Control de Existencias de Bienes.GR_GB_P001_I005, Rev.00. Aprobado 2017-10-04. PA ...Mas

SUBPROCESO GESTIÓN DE BIENES
Procedimiento Administración de Bienes en Bodega, código GR-GB-P002, Rev. 07. Aprobado 2017-10-04.PA ...Mas

SUBPROCESO GESTIÓN DE BIENES
Instructivo para Solicitud a Bodega, código GR-GB-P002-I001, Rev. 00. Aprobado 2017-10-04.PA ...Mas

SUBPROCESO GESTIÓN DE BIENES
Instructivo Ingreso, Egreso y/o Reingreso de Bienes en Bodega, código GR-GB-P002-I002, Rev. 00. Aprobado 2017-10-04.PA ...Mas

SUBPROCESO GESTIÓN DE BIENES
Instructivo para la Administración de Bienes Fuera de Uso, código GR-GB-P002-I003, Rev. 00. Aprobado 2017-10-04.PA ...Mas

Anterior 1 [2] 3 4 5 6 Siguiente

	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE BIENES EN BODEGA	
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
REVISIÓN: 07	CÓDIGO: GR-GB-P002	PÁGINA: 1 DE 25

PROCEDIMIENTO ADMINISTRACIÓN DE BIENES EN BODEGA

ELABORADO: Director Administración de Activos y Bienes	REVISADO: Director Administración de Activos y Bienes Oficial Seguridad de la Información	APROBADO: Gerente Administrativo Financiero
Firmado Digitalmente por:  Firmado Digitalmente por: WASHINGTON ENRIQUE JEREZ APOLINARIO Hora local: 25/09/2017 13:08	Firmado Digitalmente por:  Firmado Digitalmente por: WASHINGTON ENRIQUE JEREZ APOLINARIO Hora local: 25/09/2017 13:08	Firmado Digitalmente por:  Firmado Digitalmente por: EDUARDO VINCIG ALFARO BARRA Cargo: ESPECIALISTA EN SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Hora local: 27/09/2017 15:16

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL SOC. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED. CUALQUIER COPIA EN PAPEL SE DECLARA "DOCUMENTO NO CONTROLADO".

¿PREFIERES TENER TUS PROPIOS EQUIPOS Y METAS ... O ...

Yo y mi
circunstancia

Yo, yo y
yo

YO, YO y YO





EMPRESA
ELÉCTRICA
QUITO

Siempre junto a ti



GRACIAS

ELABORADO: Mgs. MARCO HERRERA
FEBRERO 2020

FUENTE:

Norma ISO 9001:2015

Norma ISO 37001:2016

Norma ISO 45001:2018