**INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC) DE ENERGITELCO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **INDICADOR** | **OBJETIVO DE CALIDAD** | **OBJETIVO** | **FÓRMULA** |
| Evaluación de proveedores (D-FI-01) | Satisfacer los requisitos de los clientes en la ejecución de las obras contratadas con cumplimiento y calidad. | Evaluar el desempeño de los proveedores de bienes y servicios | (Proveedores calificados como aceptables / Proveedores calificados)\*100 |
| Eficacia de las acciones correctivas, preventivas y de mejora (D-FI-02) | Satisfacer los requisitos de los clientes en la ejecución de las obras contratadas con cumplimiento y calidad. | Evaluar el logro de la eficacia en las acciones correctivas y preventivas tomadas | (Acciones eficaces / Acciones implementadas)\*100 |
| Aceptación de propuestas (D-FI-03) | Satisfacer los requisitos de los clientes en la ejecución de las obras contratadas con cumplimiento y calidad. | Medir el éxito en la presentación de propuestas | (Propuestas aceptadas / Propuestas presentadas)\*100 |
| Control equipo trabajo alturas (D-FI-05) | Garantizar la disponibilidad de infraestructura y recursos para la prestación del servicio. | Procurar que los técnicos e ingenieros realicen sus trabajos en alturas con la máxima seguridad posible. | (Número de dotaciones revisadas / Total dotaciones)\*100 |
| Atención de requerimientos (D-FI-06) | Atender oportunamente los requerimientos de los clientes. | Atender al menos el 90% de los requerimientos dentro de los cinco (5) días siguientes a la definición de su aplicabilidad | (Requerimientos atendidos en cinco (5) días / Total de requerimientos aplicables)\*100 |
| Satisfacción del cliente (D-FI-07) | Satisfacer los requisitos de los clientes en la ejecución de las obras contratadas con cumplimiento y calidad. | Obtener la percepción del cliente sobre la calidad en la prestación del servicio | Calificación promedio de las encuestas respondidas, dada en porcentaje. |
| Eficacia del mantenimiento vehículos (D-FI-08) | Garantizar la disponibilidad de infraestructura y recursos para la prestación del servicio. | Verificar el cumplimiento del programa de mantenimiento | (Mantenimientos realizados / Mantenimientos programados)\*100 |
| Eficacia del mantenimiento computadores (D-FI-09) | Garantizar la disponibilidad de infraestructura y recursos para la prestación del servicio. | Verificar el cumplimiento del programa de mantenimiento | (Mantenimientos realizados / Mantenimientos programados)\*100 |
| Cumplimiento del plan de capacitación (D-FI-10) | Contar con personal idóneo para la ejecución de los procesos y mejorar continuamente sus competencias. | Medir el cumplimiento del plan de capacitación. | (Capacitaciones impartidas / Capacitaciones programadas)\*100 |
| Eficacia de la capacitación (D-FI-11) | Contar con personal idóneo para la ejecución de los procesos y mejorar continuamente sus competencias. | Medir la eficacia de la capacitación impartida | (Capacitaciones eficaces / Capacitaciones impartidas)\*100 |
| Evaluación del desempeño (D-FI-12) | Contar con personal idóneo para la ejecución de los procesos y mejorar continuamente sus competencias. | Evaluar la competencia del personal | (Empleados calificados con desempeño aceptable / Total Empleados calificados)\*100 |
| Cumplimiento en la ejecución de trabajos asignados  (D-FI-13) | Dar cumplimiento a los tiempos de ejecución de las obras y de los informes pactados con los clientes | Verificar el cumplimiento en los tiempos de ejecución de las obras y de entrega de informes | (Trabajos ejecutados en el periodo / Trabajos asignados en el período)\*100 |
| Control herramienta (D-FI-14) | Garantizar la disponibilidad de infraestructura y recursos para la prestación del servicio. | Procurar que los técnicos e ingenieros sean más eficientes, al contar con herramientas más apropiadas y en mejores condiciones. | (Número de dotaciones revisadas / Total dotaciones)\*100 |
| Control permiso trabajo Energitelco (D-FI-15) | Actualización de los cambios en la legislación aplicable | Procurar que los técnicos e ingenieros cumplan con las condiciones básica requeridas para la realización de cualquier trabajo técnico | (Número de permisos de trabajo tramitados / Total comisiones realizadas)\*100 |
| Inspección detallada de vehículos  (D-FI-16) | Garantizar la disponibilidad de infraestructura y recursos para la prestación del servicio. | Verificar el buen estado del vehículo antes de partir a una comisión. | (Vehículos inspeccionados / Total vehículos)\*100 |
| Eficacia Implementación Cambios de Legislación  (D-FI-17) | Actualización de los cambios en la legislación aplicable | Cumplir la legislación y la reglamentación aplicable a la prestación del servicio | (Cambios implementados / Cambios realizados) \*100 |

**TOTAL INDICADORES: 16**