**INDICADORES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG) 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, 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 |
| Eficacia Implementación Cambios de Legislación  (D-FI-04) | 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 |
| 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 |
| Manejo aspectos ambientales  (D-FI-17) | Realizar un manejo responsable de los recursos naturales y del medio ambiente. | Vigilar que los consumos de agua y energía estén bajo control. | Porcentaje promedio de consumos obtenidos en las 3 sedes |
| Frecuencia de accidentalidad en el trabajo  (D-FI-18) | Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles. | Número de veces que ocurre un accidente de trabajo en el mes | (Número de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes / Número de trabajadores en el mes) \* 100 |
| Severidad de accidentalidad en el trabajo  (D-FI-19) | Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles. | Número de días perdidos por accidentes de trabajo en el mes | (Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes + número de días cargados en el mes / Número de trabajadores en el mes) \* 100 |
| Proporción de accidentes de trabajo mortales  (D-FI-20) | Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles. | Número de accidentes de trabajo mortales en el año | (Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año / Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año ) \* 100 |
| Prevalencia de la enfermedad laboral  (D-FI-21) | Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles. | Número de casos de enfermedad laboral presentes en una población en un periodo de tiempo | (Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo “Z” / Promedio de trabajadores en el periodo “Z”) \* 100.000 |
| Incidencia de la enfermedad laboral  (D-FI-22) | Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles. | Número de casos nuevos de enfermedad laboral en una población determinada en un período de tiempo | (Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo “Z” / Promedio de trabajadores en el periodo “Z”) \* 100.000 |
| Ausentismo por causa médica  (D-FI-23) | Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles. | Ausentismo es la no asistencia al trabajo, con incapacidad médica | (Número de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes / Número de días de trabajo programados en el mes ) \* 100 |
| **Número de accidentes de tránsito**  (D-FI-24) | Reducir el número de accidentes e incidentes que puedan generar daños a las personas o a la propiedad. | Procurar que sean mínimos los accidentes sufridos por nuestros conductores | Máximo uno por vehículo / año. |
| **Indisponibilidad de vehículos debida a accidentes**  (D-FI-25) | Reducir el número de accidentes e incidentes que puedan generar daños a las personas o a la propiedad. | Procurar que sean mínimos los accidentes sufridos por nuestros conductores | (Días no disponibles del vehículo / Días totales del trimestre) \* 100 |
| **Cumplimiento normas tránsito: Fotomultas, comparendos y excesos de velocidad**  (D-FI-26) | Reducir los comparendos por incumplimiento de las normas de tránsito generados por la operación. | Procurar que sean mínimas las infracciones cometidas por los conductores | (Conductores sin infracciones / Total conductores) \*100 |
| **Cobertura de capacitación en Seguridad Vial**  (D-FI-27) | Establecer estrategias de concientización para todo el personal de la compañía, a través de capacitaciones orientadas a la prevención de accidentes de tránsito. | Preparar a los conductores y técnicos en general para el buen desempeño de sus funciones | (Capacitaciones dictadas / Capacitaciones programadas) \* 100 |
| **Ver nota 1.** | Garantizar un desempeño óptimo de los vehículos, mediante el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo y correctivo. |  | **Ver nota 1.** |

**Nota 1**: A este objetivo del PESV le apuntan los siguientes indicadores, ya establecidos:

Eficacia del mantenimiento vehículos, e

Inspección detallada de vehículos.

**NÚMERO TOTAL DE INDICADORES: 27**

**FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 11 DE JUNIO DE 2020.**