

OBJETIVOS DE CALIDAD

Actualizado al		ago-18						RESPONSABLE
Política de Calidad	Objetivo	Meta 2018	Métrica	Acción	Indicador	Métrica	Frecuencia	Responsable
<p>La empresa se compromete a: Cumplir estrictamente la legislación nacional vigente, las directrices de la Corporación y los requisitos de las Normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.</p> <p>La mejora continua de nuestro sistema integrado de gestión.</p>	Certificación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión	Conseguir la certificación del Sistema Integrado de Gestión	Solucionar e implementar las desviaciones encontradas en las auditorías externas de certificación en las Fases 1 y 2	1. Definir un cronograma para la certificación 2. Contratación de consultora para Medio Ambiente 3. Contexto de la organización 4. Establecer la política, los objetivos y el plan para cumplimiento 5. Establecer el Manual del Sistema Integrado de Gestión 6. Toma de conciencia y capacitaciones 7. Adecuación de procesos y documentos 8. Evaluación de desempeño y revisión por la dirección 9. Auditoría externa al Sistema Integrado de Gestión 10. Certificación, auditorías Fase 1 11. Certificación, auditorías Fase 2 12. Mantenimiento certificación	Porcentaje de avance de acuerdo a cronograma	Solucionar e implementar las desviaciones encontradas en las auditorías externas de certificación en las Fases 1 y 2	Mensual	Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional Seguridad y Salud Ocupacional Medio Ambiente
	Plan de implementación de Software Libre y Estándares Abiertos	Obtener el plan y el cronograma para la migración hacia Software Libre y Estándares Abiertos	1. Planificación de un proyecto para la migración a Software Libre y estándares Abiertos 2. Definir un cronograma para la migración 3. Presentación de plan de implementación 4. Uso exclusivo de estándares y formatos abiertos 5. Software libre y estándares abiertos en servicios de base 6. Almacenamiento propio y servicios en territorio boliviano 7. Software libre y estándares abiertos en escritorio y dispositivos inteligentes 8. Software libre y estándares abiertos en otros no considerados puntos anteriores 9. Software libre y estándares abiertos en sistemas críticos 10. Consolidación y optimización de servicios	1. Planificación de un proyecto para la migración a Software Libre y estándares Abiertos 2. Definir un cronograma para la migración 3. Presentación de plan de implementación 4. Uso exclusivo de estándares y formatos abiertos 5. Software libre y estándares abiertos en servicios de base 6. Almacenamiento propio y servicios en territorio boliviano 7. Software libre y estándares abiertos en escritorio y dispositivos inteligentes 8. Software libre y estándares abiertos en otros no considerados puntos anteriores 9. Software libre y estándares abiertos en sistemas críticos 10. Consolidación y optimización de servicios	Cumplimiento del plan y cronograma establecido	1. Planificación de un proyecto para la migración a Software Libre y estándares Abiertos 2. Definir un cronograma para la migración 3. Presentación de plan de implementación 4. Uso exclusivo de estándares y formatos abiertos 5. Software libre y estándares abiertos en servicios de base 6. Almacenamiento propio y servicios en territorio boliviano 7. Software libre y estándares abiertos en escritorio y dispositivos inteligentes 8. Software libre y estándares abiertos en otros no considerados puntos anteriores 9. Software libre y estándares abiertos en sistemas críticos 10. Consolidación y optimización de servicios	Mensual	Tecnología de Información
	Gestión del Cambio en el Sistema Integrado de Gestión	Elaborar el proceso y la documentación necesaria para la gestión del cambio	1. Definir el plan de la gestión de cambio 2. Elaborar toda la documentación 3. Implementar la gestión del cambio	1. Planificación de la Gestión de Cambio 2. Documentación 3. Implementación	Cumplimiento del plan y cronograma establecido	1. Planificación de la Gestión de Cambio 2. Documentación 3. Implementación 4. Cierre	Mensual	Gestión de Calidad y Desarrollo Organizacional
<p>La empresa se compromete a: Lograr la satisfacción de nuestros clientes y a considerar las necesidades y expectativas de nuestros trabajadores y trabajadoras, contratistas, accionistas, autoridades, sociedad en general y otras partes interesadas.</p> <p>Cumplir estrictamente la legislación nacional vigente, las directrices de la Corporación y los requisitos de las Normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.</p> <p>La mejora continua de nuestro sistema integrado de gestión.</p>	Brindar el suministro eléctrico sin interrupciones y con el voltaje adecuado	Gestión sobre los indicadores de calidad del Producto Técnico y del Servicio Técnico	1. Puntos control AE (relevados y penalizados, remediados y pendientes) 2. Reclamos por nivel de tensión (relevados y penalizados, remediados y pendientes) 3. Frecuencia media de interrupción (Fs) Calidad 1 y Calidad 2 4. Tiempo total de interrupción (Ts) Calidad 1 y Calidad 2	Realizar el seguimiento a todos los indicadores que tienen que ver con las interrupciones y el voltaje adecuado para los consumidores	1. Puntos control AE (relevados y penalizados, remediados y pendientes) 2. Reclamos por nivel de tensión (relevados y penalizados, remediados y pendientes) 3. Frecuencia media de interrupción (Fs) Calidad 1 y Calidad 2 4. Tiempo total de interrupción (Ts) Calidad 1 y Calidad 2	1. Puntos control AE (relevados y penalizados, remediados y pendientes) 2. Reclamos por nivel de tensión (relevados y penalizados, remediados y pendientes) 3. Frecuencia media de interrupción (Fs) Calidad 1 y Calidad 2 4. Tiempo total de interrupción (Ts) Calidad 1 y Calidad 2	Mensual	Calidad de Suministro
	Brindar atención al consumidor oportuna, eficaz y eficientemente	Gestión sobre los indicadores de Servicio Comercial, reclamos y atención al consumidor	1. Índice de reclamaciones técnicas 2. Índice de reclamaciones comerciales 3. Tiempo medio de atención de reclamos técnicos 4. Tiempo medio de atención de reclamos comerciales 5. Tiempo medio de atención de solicitudes de servicio, con modificación de red 6. Tiempo medio de atención de solicitudes de servicio, sin modificación de red	Realizar seguimiento a los indicadores que tienen que ver con la atención a los consumidores	1. Índice de reclamaciones técnicas (Calidad 1 hasta 6%, Calidad 2 hasta 10%) 2. Índice de reclamaciones comerciales (Calidad 1 hasta 8%, Calidad 2 hasta 12%) 3. Tiempo medio de atención de reclamos técnicos (Calidad 1 hasta 2 horas, Calidad 2 hasta 6 horas) 4. Tiempo medio de atención de reclamos comerciales (Calidad 1 hasta 24 horas, Calidad 2 hasta 72 horas) 5. Tiempo medio de atención de solicitudes de servicio, con modificación de red (Calidad 1 hasta 20 días, Calidad 2 hasta 60 días) 6. Tiempo medio de atención de solicitudes de servicio, sin modificación de red (Calidad 1 hasta 2 días, Calidad 2 hasta 15 días)	1. Índice de reclamaciones técnicas 2. Índice de reclamaciones comerciales 3. Tiempo medio de atención de reclamos técnicos 4. Tiempo medio de atención de reclamos comerciales 5. Tiempo medio de atención de solicitudes de servicio, con modificación de red 6. Tiempo medio de atención de solicitudes de servicio, sin modificación de red	Mensual	Gerente Comercial
	Facturación de energía con reducidas fallas y estimaciones	Gestión sobre los indicadores de Servicio Comercial, facturación	1. Índice de calidad de facturación 2. Índice de facturación estimada	Seguimiento a indicadores de facturación	1. Índice de calidad de facturación (Calidad 1 hasta 15, Calidad 2 hasta 25) 2. Índice de facturación estimada (Calidad 1 hasta 20, Calidad 2 no tiene límite definido)	1. Índice de calidad de facturación 2. Índice de facturación estimada	Mensual	Gerente Comercial
	Capacitación especializada a los colaboradores y contratistas	Cumplir con las horas de capacitación para los colaboradores y los contratistas	1. Porcentaje y cantidad de participantes en capacitación de los colaboradores y contratistas 2. Cantidad de horas de capacitación por colaboradores y contratistas	Seguimiento y gestión sobre las capacitaciones a los colaboradores y contratistas	1. Cumplimiento del plan de capacitación 2. Horas de capacitación por colaboradores y contratistas	1. Cumplimiento del plan de capacitación 2. Cantidad de horas de capacitación por colaboradores y contratistas	Mensual	Recursos Humanos