**VA-TIC-OR-0006-0.12**

**Política de Calidad**

Vigencia:30/09/2015

|  |  |
| --- | --- |
| **Revisado por:** | **Aprobado por:** |
| **Equipo SGI** | **Comité de Gerentes** |
|
| **FECHA: 29/09/2015** | **FECHA: 30/09/2015** |

***ÍNDICE***

[*0.-* *TRÁMITE Y REVISIONES* 3](#_Toc423709738)

[***0.1.-*** ***TRÁMITE*** 3](#_Toc423709739)

[***0.2.-*** ***revisiones*** 3](#_Toc423709740)

[*1.-* *MARCO GENERAL* 4](#_Toc423709741)

[***1.1.-*** ***INTRODUCCIÓN*** 4](#_Toc423709742)

[***1.2.-*** ***OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN*** 4](#_Toc423709743)

[***1.3.-*** ***ALCANCE*** 4](#_Toc423709744)

[***1.4.-*** ***VIGENCIA*** 4](#_Toc423709745)

[***1.5.-*** ***PERSONAS INVOLUCRADAS*** 4](#_Toc423709746)

[*2.-* *DEFINICIONES / ABREVIATURAS / símbolos* 5](#_Toc423709747)

[***2.1.-*** ***DEFINICIONES*** 5](#_Toc423709748)

[***2.2.-*** ***ABREVIATURAS*** 5](#_Toc423709749)

[***2.3.-*** ***SIMBOLOS*** 5](#_Toc423709750)

[*3.-* *REFERENCIAS NORMATIVAS* 5](#_Toc423709751)

[*4.-* *DESARROLLO* 5](#_Toc423709752)

[***4.1.-*** ***riesgos*** 5](#_Toc423709753)

[***4.2.-*** ***políticas de formación*** 5](#_Toc423709754)

[*5.-* *REGISTROS* 9](#_Toc423709755)

[*6.-* *INDICADORES* 9](#_Toc423709756)

[*7.-* *ANEXOS* 9](#_Toc423709757)

1. ***TRÁMITE Y REVISIONES***
   1. ***TRÁMITE***

Este documento surge del análisis de informe de auditoría interna de MCEG. La Política de calidad había sido redefinida en el Taller Definición de Misión, Visión y Política de TIC del 11/03/2015 (Acta: AC-TIC-CG-0003(Taller misión, visión, política)) pero se había incluido como un capítulo en el Manual de Gestión. En dicha auditoría se observa que es conveniente tener la Política de Calidad en un documento aparte.

* 1. ***revisiones***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Fecha** | **N°de versión** | **Elaborado por** | **Aprobado por** | **Párrafos modificados** | **Surge de:** |
| 2015-09-29 | 01 | Equipo SGI | Comité de Gerentes de TIC | Documento nuevo | Auditoría interna de MCEG |

1. ***MARCO GENERAL***
   1. ***INTRODUCCIÓN***

Nuestra política de calidad está expresada en nuestra Misión, Visión, Principios y Valores, que fueron definidos para TIC por el Comité de Gerentes, el 11 de marzo de 2015 considerando las “Reflexiones Estratégicas” de UTE aprobadas por la resolución del Directorio 09.-1128 y el compromiso de la dirección con el Modelo de Calidad con Equidad. Dicha política fue difundida y compartida por el personal de TIC en el evento de presentación de la Planificación 2015 de TIC.

* 1. ***OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN***

Establecer y hacer explícita la Política de Calidad de TIC.

* 1. ***ALCANCE***

Aplica a todo TIC.

* 1. ***VIGENCIA***

La vigencia del presente documento se encuentra en la carátula del mismo.

* 1. ***PERSONAS INVOLUCRADAS***

Involucra a todo el personal de TIC.

1. ***DEFINICIONES / ABREVIATURAS / símbolos***

* 1. ***DEFINICIONES***

No aplica.

* 1. ***ABREVIATURAS***

CMI – Cuadro de Mando Integral

* 1. ***SIMBOLOS***

No aplica.

1. ***REFERENCIAS NORMATIVAS***

|  |  |
| --- | --- |
| **DOCUMENTO** | **DESCRIPCION** |
| VA-TIC-OR-0003 | Objetivos de Calidad de TIC |
|  |  |
|  |  |

.

1. ***DESARROLLO***
   1. ***riesgos***

La incorporación de este capítulo al presente documento corresponde a la adopción del estándar de la norma base aprobado por RE 11.-1290. Su aplicabilidad y contenido se determinara en ocasión de la definición institucional a nivel corporativo de UTE.

* 1. ***Política de calidad***

La política de calidad de la División es definida, aprobada y revisada por el Comité de Gerentes de TIC. Anualmente se determina el alcance de la revisión considerando las directrices superiores, los cambios de entorno, los aportes de los principales clientes recogidos en los Comités de Dirección y los resultados del ejercicio anterior. De la evaluación del impacto de estos componentes sobre clientes, personal, proveedores, dirección (línea jerárquica superior a TIC) y organización (UTE institución), el Comité de Gerentes de TIC define el alcance de la revisión de su política de calidad.

Cualquier cambio a la misma se comunica en las instancias de difusión de planificación, jornadas de TIC y refresh anuales de calidad.

La difusión de la misma se incluye también en las instancias de inducción a los nuevos ingresos.

La alineación y comprensión del personal de TIC de la misma es evaluada sistemáticamente en cada encuesta de satisfacción de personal.

### Misión, visión, principios, valores y Política de la calidad

#### Misión

Brindar soluciones de tecnologías de información y comunicaciones, contribuyendo a la prestación y mejora del servicio eléctrico, con confiabilidad, calidad y eficiencia, en un marco respetuoso de las personas y el entorno.

#### Visión

Ser reconocidos por la excelencia de nuestro servicio y por contribuir al desarrollo de UTE y la sociedad, a través de un justo balance entre la aplicación de tecnología confiable e innovadora, con un equipo humano reconocido por su competencia, compromiso y vocación de servicio.

#### Principios

**Eficiencia:** Cumplir los objetivos establecidos maximizando la creación de valor público con la mejor combinación de recursos posible.

**Calidad:** Lograr un servicio que cumpla los requerimientos de UTE, teniendo como base los estándares establecidos que aplican a TIC.

**Equidad:** Trato justo de las personas, reconociendo y respetando la diversidad de género, raza, religión, filiación política y otros, tanto dentro de nuestra organización como en nuestra comunidad.

**Responsabilidad pública:** Actuar con transparencia y honestidad, respetando las normas para alcanzar el logro de los objetivos, asumiendo compromisos con la sociedad y rindiendo cuentas ante la misma.

**Respeto por el medio ambiente:** Promover el desarrollo sustentable actuando responsablemente con el medio ambiente.

#### Valores

Los valores de TIC se toman a partir de los Criterios Orientadores incluidos en las “Reflexiones Estratégicas” de UTE aprobadas por R 09.-1128. En el siguiente cuadro se complementan las actitudes definidas en la resolución citada con las específicas para TIC.

| **Valores** | **Actitudes de la empresa** | **Actitudes complementarias TIC** |
| --- | --- | --- |
| **Vocación de Servicio** | Ser receptiva ante las demandas de los ciudadanos-clientes respecto de nuestros servicios.  Actuar con solidaridad, comprometiéndose con los intereses de la comunidad y estableciendo relaciones cooperativas en procura de la generación de valor público. | Trabajar en forma integrada con los clientes y alineada a la estrategia de las áreas de UTE.  Demostrar sensibilidad y dar lo mejor de cada uno para conocer, resolver e incluso anticiparse a las expectativas de quienes demanden nuestros servicios, cooperando en el logro de objetivos comunes. |
| **Orientación a resultados** | Procurar el logro de objetivos de la empresa congruente con las políticas de desarrollo del país.  Establecer y cumplir objetivos claros y con plazos determinados.  Mantener y mejorar altos niveles de desempeño que contribuyan a la mejora continua. | Comprometerse y cumplir los objetivos de TIC acordados con las áreas de UTE, aplicando los procedimientos establecidos. |
| **Compromiso con la Organización** | Fomentar una cultura de pertenencia, promoviendo el trabajo en equipo con profesionalismo y responsabilidad. | Promover la franca comunicación, la  coordinación y el trabajo  en conjunto entre los equipos de TIC promoviendo la sinergia.  Dar lo mejor de sí, actuando con profesionalismo, mostrando conductas coherentes con ética, principios y criterios orientadores de la empresa. |
| **Desarrollo Integral del Personal** | Reconocer a nuestro personal por su aporte al logro de objetivos.  Contribuir a su desarrollo personal y profesional, promoviendo la calidad de vida y seguridad en el trabajo. | Difundir y reconocer los logros obtenidos.  Promover un ambiente libre de toda forma de discriminación y violencia.  Promover la integración mixta y multidisciplinaria de los equipos de trabajo.  Compartir los conocimientos que aporten al equipo. |
| **Iniciativa y Proactividad** | Anticiparse a los desafíos del entorno, considerando a los mismos en su carácter de oportunidades.  Actuar con creatividad e innovar en todo aquello que contribuya a la mejora del servicio. | Tomar decisiones y acciones con eficiencia y autonomía acorde al ámbito de responsabilidad requerida y autoridad conferida.  Estar al tanto de las nuevas tendencias para ofrecer la solución más adecuada a los requerimientos del cliente.  Asumir los cambios con espíritu crítico y actitud constructiva. |
| **Participación** | Propiciar un ambiente para el involucramiento, coordinación y comunicación efectiva entre los miembros de nuestra organización, facilitando las interrelaciones internas y externas. | Adoptar una actitud propositiva y receptiva que permita la toma de la mejor decisión.  Contribuir a la conformación de grupos de trabajo aportando a la consolidación de la cultura de TIC. |

#### Política de la Calidad

Nuestro compromiso como integrantes de TIC es:

**Hacia la Dirección**:

* Elaborar y ejecutar planes y presupuestos en forma responsable y confiable
* Alinear la estrategia de tecnologías de la información y comunicaciones para responder a las necesidades de UTE (Orientar las tecnologías de la información y comunicaciones para responder a necesidades del negocio).

**Hacia los Clientes**:

* Mantener canales de comunicación con el cliente que permitan captar sus necesidades en forma oportuna (escuchar al cliente).
* Acordar y cumplir niveles de servicio adecuados a los requerimientos de las diferentes áreas de UTE (ANS).
* Mantener la disponibilidad acordada de los servicios críticos.
* Lograr la satisfacción de los clientes (Generar confianza en nuestros clientes a través de resultados y empatía).
* Brindar productos y servicios acorde con las necesidades de las áreas

**Hacia nosotros/as**:

* Hacer nuestros la  VISIÓN, MISIÓN, VALORES Y POLÍTICA DE TIC
* Fomentar una gestión transparente y participativa, así como un ambiente de trabajo que contribuya a motivar y desarrollar las competencias del personal, velando por la igualdad de derechos y oportunidades, particularmente frente a diferencias de género, raza o credo.
* Mantener y mejorar los niveles de seguridad y salud ocupacional de todas las personas involucradas con nuestras actividades.

**Con la Gestión de la Organización (procesos)**:

* Seguir avanzando en el camino de la mejora continua.
* Mantener bajo control el desempeño de los procesos (Aseguramiento de la Calidad).

**Con la Seguridad de la Información**

* Asegurar la confiabilidad y seguridad de las aplicaciones, infraestructura y soporte críticos

La trazabilidad entre la misión, la política de calidad, los objetivos e indicadores se visualiza en el documento VA-TIC-OR-0003.

Las distintas perspectivas presentes en la política de calidad tienen su correlación en el CMI –Objetivos de calidad.

Esta política se complementa con el siguiente enunciado:

**LA CALIDAD ESTA INTEGRADA A LA GESTIÓN DIARIA Y ES RESPONSABILIDAD DE TODAS Y TODOS.**

1. ***REGISTROS***

No aplica.

1. ***INDICADORES***

No aplica..

1. ***ANEXOS***

No aplica.