



INFORME AVANCES KPI'S 2015

**UNIDAD DE MONITOREO
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

INFORMACIÓN GENERAL

La Planilla de AVANCES KPI'S 2015 presenta los resultados alcanzados en el año 2015 por las Direcciones SIE y Gerencias staff en la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2014-2019.

Los puntos focales identificados en el Plan Estratégico Institucional 2014-2019 fueron los siguientes:

1. Consolidación del Rol de la SIE como ente regulador del Sector Eléctrico Nacional
2. Efectiva Protección de los usuarios
3. Ser una institución de clase mundial
4. Desarrollar una cultura organizacional de aprendizaje continuo

En el Plan Estratégico Institucional se definieron los siguientes elementos: (i) Ejes Estratégicos, (ii) Objetivos Estratégicos y los Indicadores Claves de Desempeño (KPI'S).

La Planilla AVANCES KPI'S 2015 muestra los resultados alcanzados en los veintiún (21) KPI's.

Para la elaboración del avance de esta planilla, cada responsable facilitó la información sobre los avances y resultados alcanzados en cada uno de los Indicadores Claves de Desempeño.

ELEMENTOS PLANILLA SEGUIMIENTO DE LOS KPI'S

EJE ESTRATÉGICO: Son los ejes de acción en los que deben apoyarse y a dónde deben apuntar los objetivos a cumplir de cada departamento en la institución.

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Son los fines o metas desarrollados a nivel estratégico que la institución pretende alcanzar a mediano y largo plazo.

KEEP PERFORMANCE INDICATOR (KPI): Medidor de Desempeño o Indicador Clave de Rendimiento, es una medida del nivel del desempeño de un proceso. El valor del indicador está directamente relacionado con un objetivo fijado de antemano y normalmente se expresa en porcentaje.

FÓRMULA: Expresión que muestra el cálculo para la obtención del avance del Indicador Clave de Rendimiento (KPI) identificado en la institución.

META: Es el fin hacia el que se dirigen las acciones ejecutadas por la institución.

CUMPLIMIENTO: Grado de ejecución alcanzado en un periodo de tiempo determinado.

RESULTADO: Conclusión obtenida en la ejecución del Indicador Clave de Rendimiento (KPI).

OBSERVACIONES / EVIDENCIAS: Registro final del avance / logro del Indicador Clave de Rendimiento (KPI).

RESPONSABLE: Persona designada para velar por el cumplimiento de un Objetivo Estratégico determinado.

ESTRUCTURA SEGUIMIENTO DE LOS KPI'S

EJE ESTRATEGICO	OBJETIVO ESTRATEGICO	KPI'S	FÓRMULA	META 2015	META 2016	META 2017	META 2018	META 2019	CUMPLIMIENTO 2015	RESULTADO	OBSERVACIONES / EVIDENCIAS	RESPONSABLE	
EJE ESTRATÉGICO 1: CONSOLIDACIÓN ROL SIE COMO REGULADOR DEL SECTOR ELÉCTRICO NACIONAL	1.1. FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL	% SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA ENCUESTA SIE	*INDICE DE SATISFACCIÓN DE LA ENCUESTA	60%	70%	80%	90%	95%	67%	↑ 100%	ESTUDIO DE IMAGEN Y SATISFACCION SOBRE EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA EN LOS HOGARES DEL PAÍS (GALLUP)	ENRIQUE OTAÑEZ	
	1.2. FORTALECER LA EFICACIA REGULATORIA	# NORMATIVAS EMITIDAS;	∑ NORMATIVAS EMITIDAS	8	4	3	2			9	↑ 100%	RESOLUCIONES: SIE-047-2015-MEM SIE-061-2015-UNR SIE-006-2015-MEM SIE-034-2015-MEM	JOSE RAMON ACOSTA
		# NORMATIVAS ACTUALIZADAS;	∑ NORMATIVAS ACTUALIZADAS	6	4	4	4	4	4	6	↑ 100%	RESOLUCIONES : SIE-036-2015-MEM SIE-056-2015-UNR SIE-060-2015-MEM	
	1.3. FORTALECER LA FISCALIZACIÓN DEL SECTOR ELÉCTRICO (MEMI)	% CUMPLIMIENTO PROCESOS FISCALIZACIÓN;	CANTIDAD DE PROCESOS FISCALIZACIÓN IMPLEMENTADOS / TOTAL DE PROCESOS DE FISCALIZACIÓN PROGRAMADOS	65%	70%	75%	80%	85%	85%	36%	↓ 55%	INFORMES DE FISCALIZACIÓN ELABORADOS	DOMINGO REYNOSO
	1.4. FORTALECER LA FISCALIZACIÓN DEL SECTOR ELÉCTRICO (MEM)	# DE PROPUESTAS ELABORADAS;	∑ PROPUESTAS ELABORADAS	9	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	14	↑ 100%	PROPUESTAS ELABORADAS EN DMEM	DANIEL RAMIREZ
		% INFORMES TÉCNICOS ELABORADOS;	CANTIDAD DE INFORMES TECNICOS ELABORADOS / CANTIDAD DE INFORMES TECNICOS PROGRAMADOS	80%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	↑ 100%	INFORMES TECNICOS ELABORADOS EN DMEM	
		% CUMPLIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES TÉCNICOS EN TIEMPO;	CANTIDAD DE INFORMES TECNICOS EJECUTADOS EN TIEMPO / CANTIDAD DE INFORMES TECNICOS EJECUTADOS	80%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	↑ 100%	INFORMES TECNICOS ELABORADOS EN DMEM	
		% RESPUESTA CONSULTAS REGULATORIAS EMITIDAS EN TIEMPO;	CANTIDAD DE RESPUESTAS EMITIDAS EN TIEMPO / TOTAL DE RESPUESTAS EMITIDAS	90%	100%	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	↑ 100%	RESPUESTAS DADAS A LOS AGENTES EN DMEM	
EJE ESTRATÉGICO 2: ADECUADA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS	2.1. EFICIENTIZAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS	GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SERVICIO DE PROTECOM (ENCUESTAS);	*INDICE DE SATISFACCIÓN DE LA ENCUESTA	75%	78%	80%	82%	85%	57%	→ 76%	ESTUDIO DE IMAGEN Y SATISFACCION SOBRE EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA EN LOS HOGARES DEL PAÍS (GALLUP)	JOSE ROSARIO	
		% DECISIONES EMITIDAS EN PLAZO;	CANTIDAD DE DECISIONES EMITIDAS EN PLAZO/ TOTAL DE DECISIONES EMITIDAS	80%	82%	85%	90%	95%	72%	→ 90%	REPORTE SISTEMA DE GESTION DE RECLAMACIONES (SGR)		
		% CALIDAD DE LAS DECISIONES;	CANTIDAD DE RECURSOS RATIFICADOS / CANTIDAD DE RECURSOS EMITIDOS	80%	82%	85%	90%	95%	88%	↑ 100%	DATA SISTEMA DE GESTION DE RECLAMACIONES		
	2.2. ACERCAR A LOS USUARIOS AL SERVICIO DE PROTECCIÓN DE LA SIE	% USUARIOS QUE CONOCEN LOS SERVICIOS DE PROTECOM;	CANTIDAD DE USUARIOS ENCUESTADOS QUE CONOCEN EL SERVICIO DE PROTECOM / TOTAL DE USUARIOS ENCUESTADOS	60%	65%	70%	75%	80%	80%	33%	↓ 55%	ESTUDIO DE IMAGEN Y SATISFACCION SOBRE EL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA EN LOS HOGARES DEL PAÍS (GALLUP)	JOSE ROSARIO
		CANTIDAD DE OFICINAS APERTURADAS	∑ OFICINAS APERTURADAS	39	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	39%	↑ 100%	FOTOS DE OFICINAS	JOSE ROSARIO

ESTRUCTURA SEGUIMIENTO DE LOS KPI'S

EJE ESTRATÉGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	KPI'S	FÓRMULA	META 2015	META 2016	META 2017	META 2018	META 2019	CUMPLIMIENTO 2015	RESULTADO	OBSERVACIONES / EVIDENCIAS	RESPONSABLE
EJE ESTRATÉGICO 3: CONVERTIRNOS EN UNA INSTITUCIÓN DE CLASE MUNDIAL	3.1. MEJORAR LA PLANIFICACIÓN Y EL NIVEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	IMPLEMENTACIÓN SUBSISTEMA "FORMULACIÓN, MONITOREO, EVALUACIÓN DE PLANES, PROGRAMAS Y PROYECTOS";	Σ SISTEMAS IMPLEMENTADOS	1	N/A	N/A	N/A	N/A	1	100%	CREACIÓN UNIDAD DE MONITOREO EN LA GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	JOSUE VANDERHORST
		IMPLEMENTACION GESTIÓN POR PROYECTO	Σ SISTEMAS IMPLEMENTADOS	N/A	1	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	CREACION UNIDAD DE PROYECTOS EN LA GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	
	3.2. INCREMENTAR LA EFICIENCIA EN LOS PROCESOS INTERNOS	ÍNDICE DEL BARÓMETRO SISMAP;	CANTIDAD DE INDICADORES CUMPLIDOS / CANTIDAD DE INDICADORES ESTABLECIDOS	70%	85%	95%	95%	95%	69%	99%	PUNTUACIÓN CARGADA EN EL SISMAP	
	3.3. ASEGURAR EL CONTROL DE LA GESTIÓN INTERNA	CERTIFICACION NOBACI	Σ CERTIFICACIONES POR IMPLEMENTACION DE COMPONENTES	1	1	1	1		N/A	N/A	CONTRALORIA SOLICITÓ CAMBIO EN IMPLEMENTACIÓN Y POSPUSO PROCESO	
	3.4. OPTIMIZAR LA GESTION DE RR.HH ACORDE A LOS REQUERIMIENTOS DE LA INSTITUCIÓN	% DE SATISFACCIÓN ENCUESTA DE CLIMA;	CANTIDAD DE ENCUESTAS DE CLIMA SATISFACTORIAS / TOTAL DE ENCUESTADOS	70%	80%	85%	87%	90%	86.5%	100%	RESULTADOS ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL	MARCIA RIJO
EJE ESTRATÉGICO 4: DESARROLLAR UNA CULTURA ORGANIZACIONAL DE APRENDIZAJE CONTINUO	4.1. CONVERTIR NUESTRA CAPACIDAD TÉCNICA EN NUESTRO DIFERENCIADOR	% PERSONAL CAPACITADO SEGÚN REQUERIMIENTOS TÉCNICOS;	CANTIDAD DE PERSONAL CAPACITADO / CANTIDAD DE PERSONAL PROGRAMADO A CAPACITAR	65%	70%	75%	80%	85%	0%	0%		MARCIA RIJO
	4.2. DESARROLLAR COMPETENCIAS QUE APOYAN LA EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL	% PERSONAL CAPACITADO EN COMPETENCIAS DE EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL SELECCIONADAS;	CANTIDAD DE PERSONAL CAPACITADO EN COMPETENCIA DE EFECTIVIDAD / TOTAL DE PERSONAL SELECCIONADO PARA CAPACITAR	60%	85%	87%	90%	95%	0%	0%		
	4.3. DESARROLLAR LIDERES TRANSFORMACIONALES	% LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL EN ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL.	*INDICE DE ACEPTACION DE LA COMPETENCIA DE LIDERAZGO EN LA ENCUESTA DE CLIMA	60%	70%	75%	80%	85%	85.9%	100%	RESULTADOS ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL	