



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

**INFORME AVANCES
INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO
(KPI'S) 2016**

**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
2015-2019**

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



1. INFORMACIÓN GENERAL

EL INFORME AVANCES KPI's 2016 presenta los resultados alcanzados en el año 2016 por las Direcciones SIE y Gerencias staff en la ejecución del Plan Estratégico Institucional 2015-2019.

Los puntos focales identificados en el Plan Estratégico Institucional 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, (iii) Indicadores Claves de Desempeño (KPI's).

Para la elaboración de este informe, cada responsable facilitó la información sobre los avances y resultados alcanzados en cada uno de los Indicadores Claves de Desempeño 2016.

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 breve y precisa del modo de hacer, resolver o conseguir los productos y proyectos identificados en la institución.

META: Es el fin hacia el que se dirigen las acciones o deseos.

CUMPLIMIENTO: Finalización del plazo o de un periodo de tiempo para que se cumpla algo.

RESULTADO: Efecto y consecuencia de un hecho, operación o deliberación.

OBSERVACIONES / EVIDENCIA: Nota que se pone en un escrito para aclarar o precisar un punto dudoso, de tal forma que nadie puede dudar de ella ni negarla.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

ESTRUCTURA SEGUIMIENTO DE LOS KPI'S

EJE ESTRATEGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	KPI'S	FÓRMULA	META 2016	CUMPLIMIENTO 2016	RESULTADO	OBSERVACIONES / EVIDENCIAS
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	70%	N/A	N/A	LA PRIORIZACIÓN DE OTROS PROYECTOS, IMPIDIÓ LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
	1.2. FORTALECER LA EFICACIA REGULATORIA	# NORMATIVAS EMITIDAS;	\sum NORMATIVAS EMITIDAS	4	3	⇒ 75%	RESOLUCIONES: SIE-064-2016-MEM SIE-065-2016-MEM SIE-066-2016-MEM
		# NORMATIVAS ACTUALIZADAS;	\sum NORMATIVAS ACTUALIZADAS	4	3	⇒ 75%	RESOLUCIONES : SIE-040-2016-REG SIE-056-2016-MEM SIE-102-2016-MEM
	1.3. FORTALECER LA FISCALIZACION DEL SECTOR ELECTRICO (MEMI)	% CUMPLIMIENTO PROCESOS FISCALIZACIÓN;	CANTIDAD DE PROCESOS FISCALIZACIÓN IMPLEMENTADOS / TOTAL DE PROCESOS DE FISCALIZACIÓN PROGRAMADOS	70%	66%	⬆️ 94%	INFORMES DE FISCALIZACIÓN ELABORADOS
	1.4. FORTALECER LA FISCALIZACION DEL SECTOR ELECTRICO (MEM)	# DE PROPUESTAS ELABORADAS;	\sum PROPUESTAS ELABORADAS	N/A	N/A	N/A	PROPUESTAS ELABORADAS EN DMEM
		% INFORMES TECNICOS ELABORADOS;	CANTIDAD DE INFORMES TECNICOS ELABORADOS / CANTIDAD DE INFORMES TECNICOS PROGRAMADOS	100%	75%	⇒ 75%	INFORMES TECNICOS ELABORADOS EN DMEM
		% CUMPLIMIENTO ELABORACIÓN INFORMES TÉCNICOS EN TIEMPO;	CANTIDAD DE INFORMES TECNICOS EJECUTADOS EN TIEMPO / CANTIDAD DE INFORMES TECNICOS EJECUTADOS	100%	100%	⬆️ 100%	INFORMES TECNICOS ELABORADOS EN DMEM
		% RESPUESTA CONSULTAS REGULATORIAS EMITIDAS EN TIEMPO;	CANTIDAD DE RESPUESTAS EMITIDAS EN TIEMPO / TOTAL DE RESPUESTAS EMITIDAS	100%	100%	⬆️ 100%	RESPUESTAS DADAS A LOS AGENTES EN DMEM



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

ESTRUCTURA SEGUIMIENTO DE LOS KPI'S

EJE ESTRATEGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	KPI'S	FÓRMULA	META 2016	CUMPLIMIENTO 2016	RESULTADO	OBSERVACIONES / EVIDENCIAS
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	78%	91%	↑ 100%	RESULTADOS FORMULARIOS BUZÓN DE SUGERENCIAS
		% DECISIONES EMITIDAS EN PLAZO;	CANTIDAD DE DECISIONES EMITIDAS EN PLAZO/ TOTAL DE DECISIONES EMITIDAS	82%	82%	↑ 100%	REPORTE SISTEMA DE GESTION DE RECLAMACIONES (SGR)
		% CALIDAD DE LAS DECISIONES;	CANTIDAD DE RECURSOS RATIFICADOS / CANTIDAD DE RECURSOS EMITIDOS	82%	83%	↑ 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	65%	N/A	N/A	LA PRIORIZACIÓN DE OTROS PROYECTOS, IMPIDIÓ LA EJECUCIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
EJE ESTRATÉGICO 3: CONVERTIRNOS EN UNA INSTITUCIÓN DE CLASE MUNDIAL	3.1. INCREMENTAR LA EFICIENCIA EN LOS PROCESOS INTERNOS	ÍNDICE DEL BARÓMETRO SISMAP;	CANTIDAD DE INDICADORES CUMPLIDOS / CANTIDAD DE INDICADORES ESTABLECIDOS	85%	73%	→ 86%	PUNTUACIÓN CARGADA EN EL SISMAP
	3.2. 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	80%	93%	↑ 100%	RESULTADOS ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL