



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

**INFORME AVANCES
INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO
(KPI'S) 2017**

**PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
2015-2019**

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



INFORME AVANCES KPI's 2017

1. INFORMACIÓN GENERAL

EL INFORME AVANCES KPI's 2017 presenta los resultados alcanzados en el año 2017 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

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 2017.

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.



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

SEGUIMIENTO DE LOS KPI'S 2017

ACTUALIZACIÓN INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2015-2019

EJE ESTRATEGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	KPI'S	FÓRMULA	META 2017	CUMPLIMIENTO 2017	RESULTADO
EJE ESTRATÉGICO 1: CONSOLIDACIÓN ROL SIE COMO REGULADOR DEL SECTOR ELÉCTRICO NACIONAL	1.1. FORTALECER LA IMAGEN INSTITUCIONAL	% SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN ENCUESTA SIE INTERNA	*INDICE DE SATISFACCIÓN DE LA ENCUESTA INTERNA	80%	87%	↑ 100%
	1.2. FORTALECER LA EFICACIA REGULATORIA	# NORMATIVAS EMITIDAS;	∑ NORMATIVAS EMITIDAS	3	1	↓ 33%
		# NORMATIVAS ACTUALIZADAS;	∑ NORMATIVAS ACTUALIZADAS	4	4	↑ 100%
	1.3. FORTALECER LA FISCALIZACION DEL SECTOR ELECTRICO (MEMI)	% CUMPLIMIENTO PROCESOS FISCALIZACIÓN;	CANTIDAD DE PROCESOS FISCALIZACIÓN IMPLEMENTADOS / TOTAL DE PROCESOS DE FISCALIZACIÓN PROGRAMADOS	75%	90%	↑ 100%
	1.4. FORTALECER LA FISCALIZACION DEL SECTOR ELECTRICO (MEM)	# DE PROPUESTAS ELABORADAS;	∑ PROPUESTAS ELABORADAS	6	5	→ 83%
		% INFORMES TECNICOS ELABORADOS;	CANTIDAD DE INFORMES TECNICOS ELABORADOS / CANTIDAD DE INFORMES TECNICOS PROGRAMADOS	6	6	↑ 100%
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	80%	92%	↑ 100%
		% DECISIONES EMITIDAS EN PLAZO;	CANTIDAD DE DECISIONES EMITIDAS EN PLAZO/ TOTAL DE DECISIONES EMITIDAS	85%	74%	→ 87%
		% CALIDAD DE LAS DECISIONES;	CANTIDAD DE RECURSOS RATIFICADOS / CANTIDAD DE RECURSOS EMITIDOS	85%	90%	↑ 100%
		% DECISIONES PENDIENTES VENCIDAS	(CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES Y VENCIDOS/TOTAL DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES) X 100	98%	98%	↑ 100%
		CERTIFICACIONES DE EFECTOS ELECTRICOS QUEMADOS EN TIEMPO	(CANTIDAD DE CERTIFICACIONES RESUELTAS A TIEMPO/TOTAL DE CERTIFICACIONES EMITIDAS) X 100	10%	4%	↑ 100%
	2.2. ACERCAR A LOS USUARIOS AL SERVICIO DE PROTECCION DE LA SIE	CANTIDAD DE OFICINAS APERTURADAS	∑ OFICINAS APERTURADAS	N/A	N/A	N/A



SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD
"Garantía de todos"

SEGUIMIENTO DE LOS KPI'S 2017

ACTUALIZACIÓN INDICADORES PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2015-2019

EJE ESTRATEGICO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	KPI'S	FÓRMULA	META 2017	CUMPLIMIENTO 2017	RESULTADO
EJE ESTRATÉGICO 3: CONVERTIRNOS EN UNA INSTITUCIÓN DE CLASE MUNDIAL	3.1. MEJORAR LA PLANIFICACIÓN Y EL NIVEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL	IMPLEMENTACIÓN GESTIÓN POR PROYECTOS	Σ SISTEMAS IMPLEMENTADOS	1	1	↑ 100%
	3.2 INCREMENTAR LA EFICIENCIA EN LOS PROCESOS INTERNOS	ÍNDICE DEL BARÓMETRO SISMAP;	CANTIDAD DE INDICADORES CUMPLIDOS / CANTIDAD DE INDICADORES ESTABLECIDOS	95%	72%	→ 76%
	3.3. ASEGURAR EL CONTROL DE LA GESTIÓN INTERNA	AUTOEVALUACIÓN CAF	PUNTUACIÓN OBTENIDA EN EVALUACIÓN	1	1	↑ 100%
		CERTIFICACION NOBACI	# CANTIDAD DE CERTIFICACIONES OBTENIDAS	1	0	↓ 0%
	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	85%	87%	↑ 100%