

Reporte de Cumplimiento de los Indicadores Establecidos en el Plan Estratégico Institucional

Perspectiva	Objetivo Estratégico FONAFE	Objetivo Estratégico Empresa	Objetivo Especifico Empresa	Indicador	Ponderación del indicador	Unidad de Medida	Real		Meta Anual 2011	Ejec al IV Trimestre	Nivel de Cumplimiento		
							2009	2010					
Financiera	Generar valor mediante la gestión eficiente de las Empresas del Holding y Encargos	Lograr una Rentabilidad Adecuada	Tener una Rentabilidad Sostenida	Rentabilidad Patrimonial - ROE	12%	%	8.29	6.76	6.34	6.59	103.94%		
				Rentabilidad Operativa - ROA	5%	%	7.83	5.16	6.73	6.66	98.96%		
				Margen Operativo	10%	%	10.94	9.22	11.44	10.62	92.83%		
			Mantener el equilibrio económico	Índice de Cobrabilidad	7%	%	82.30	80.66	81.00	80.81	99.77%		
				Eficiencia Administrativa	5%	%	4.64	4.96	4.6	4.83	105.00%		
			Reducir el Riesgo Operacional	Índice de Pérdidas de Energía	5%	%	9.69	9.84	9.91	9.66	97.48%		
				Nivel de accidentabilidad	4%	Número	0	1	1	3.00	300.00%		
			Clientes	Fortalecer la Actividad Empresarial del Estado	Mejorar la imagen empresarial	Mejorar la satisfacción del Cliente	Duración promedio de interrupciones del sistema-SAIDI	4%	Horas	69.73	59.23	68.75	62.92
Frecuencia promedio de interrupciones del sistema-SAIFI	4%	Veces					41.89	33.04	41.25	35.15	85.21%		
Gestión de reclamos	3%	%					90.73	92.00	93.00	92.60	99.57%		
Grado de satisfacción del cliente	5%	%					78.00	78.00	78.00	78.00	100.00%		
Mejorar la Cobertura del Servicio	Coefficiente de Electrificación	6%				%	77.30	80.70	89.99	88.38	98.21%		
	Promover los usos productivos de la energía eléctrica	3%				%	0	100	100	100.00	100%		
Promover la transparencia en la gestión de las Empresas del Estado	Fortalecer la transparencia en la gestión	Cumplir con la directiva de transparencia				Grado de cumplimiento de la directiva de transparencia	5%	%	100	100	100	99.00	99%
						Implementación del Sistema de Control Interno - COSO	3%	%	0	100	100	100.00	100%
Proceso Interno	Fortalecer la Imagen de la Corporación FONAFE	Optimizar la Gestión de la Empresa	Fortalecer el Control de Gestión Empresarial	Implementación del Código de Buen Gobierno Corporativo-CBGC	4%	%	0	100	100	100.00	100%		
				Procesos Certificados y Recertificados	5%	%	0	100	100	100.00	100%		
				Fortalecer valores empresariales	3%	%	0	100	100	100.00	100%		
Aprendizaje y crecimiento	Reforzar los valores, la comunicación y el Desarrollo del Personal	Fortalecer el desarrollo del Personal y su inherencia a los valores de la empresa	Fortalecer sistema de comunicación interna	Mecanismos de comunicación	3%	%	90	100	100	100.00	100%		
				Cumplimiento del Programa de Capacitación	4%	%	100	100	100	85.00	85%		