



**Comisión de Regulación  
de Energía y Gas**

<b>PROCESO :</b>	<b>GESTIÓN DE MEJORAMIENTO</b>
<b>ACTIVIDAD :</b>	<b>MANUAL DE INDICADORES</b>
<b>CÓDIGO :</b>	<b>GM-MN-002</b>
<b>VERSIÓN :</b>	<b>1</b>

<b>Elaboró:</b>  Administrador del SGC	<b>Revisó:</b>  Representante de la Dirección	<b>Aprobó :</b>  Director Ejecutivo
<b>Fecha: Octubre 2014</b>	<b>Fecha: noviembre 2014</b>	<b>Fecha: Noviembre 2014</b>

Toda copia en PAPEL es un "Documento no Controlado" a Excepción del original, por favor asegúrese de que ésta es la versión vigente del documento. La impresión o fotocopia, total o parcial, de su contenido, está restringida sin la autorización expresa del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	Nombre del Proceso	<b>Código: GM-MN-002</b>
		<b>GESTIÓN DE MEJORAMIENTO</b>
	Nombre del Documento	<b>Versión: 1</b>
		<b>MANUAL DE INDICADORES</b>
		<b>Fecha última revisión: Noviembre 2014</b>
		<b>Páginas: 2 de 11</b>

## 1. OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo evidenciar y comunicar el mecanismo de evaluación de la gestión del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Comisión de Regulación de Energía y Gas – (CREG), a través del cual se conoce el desarrollo del ejercicio del Control de la Gestión, convirtiéndose en un instrumento que suministre a la alta gerencia información oportuna, veraz y objetiva que le sirva de elemento válido para ejercer el control y el proceso de retroalimentación comparándose frente a sus resultados para la toma de decisiones y buscar la mejor continua.

## 2. ALCANCE

El Manual de Calidad describe el mecanismo que desarrollan los procesos del Sistema de Gestión de Calidad en cuanto a la evaluación de la gestión, por esta razón, este manual va dirigido a obtener resultados de la gestión y así mismo se realice seguimiento para el mantenimiento de los mismos. Se ha desarrollado de conformidad con los requisitos establecidos por la Norma de Gestión de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 e ISO 9001:2008 aplicados a todos sus procesos.

## 3. GLOSARIO

- ✓ **Cliente:** Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.
- ✓ **Efectividad:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- ✓ **Eficacia:** Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados esperados.
- ✓ **Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- ✓ **Indicador:** Son mecanismos que permiten controlar el comportamiento de factores críticos en la ejecución de los planes y de los procesos de la entidad.
- ✓ **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	Nombre del Proceso	<b>Código: GM-MN-002</b>
		<b>GESTIÓN DE MEJORAMIENTO</b>
	Nombre del Documento	<b>Versión: 1</b>
		<b>Fecha última revisión: Noviembre 2014</b>
	<b>MANUAL DE INDICADORES</b>	<b>Páginas: 3 de 11</b>

- ✓ **Sistema de gestión de calidad** Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y planes estratégicos y de desarrollo de la entidad.

#### 4. ABREVIATURAS

A.S.G.C.: Administrador del Sistema de Gestión de Calidad.

S.G.C.: Administrador del Sistema de Gestión de Calidad.

#### 5. DESARROLLO

#### 6. POLÍTICAS

- ✓ La CREG cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad con base en las normas NTCGP 1000:2009 y NTC ISO 9001:2008 como herramientas de mejora continua de su desempeño para dirigir y controlar en forma sistemática y transparente el proceso regulatorio de los sectores de energía eléctrica, gas combustible y servicio públicos de combustibles líquidos dentro del marco legal vigente.
- ✓ El Sistema de Calidad trae consigo la mejora continua de los procesos para garantizar una óptima prestación de los servicios de la CREG.
- ✓ - Ley 190 de 1995, Art. 48, Parágrafo “Las entidades del Estado deben elaborar un manual de indicadores de eficiencia para la gestión de los servidores públicos, de las dependencias y de la entidad en su conjunto, que deberán responder a indicadores generalmente aceptados.”
- ✓ - La Ley 42 de 1993 Establece que las entidades deben cumplir los principios de economía, eficacia, equidad, y valoración de costos ambientales (ecología) sobre estos principios realiza la Contraloría General de la República el control de gestión.
- ✓ El Art. 9 de la Ley 42 señala: “Para el ejercicio del Control Fiscal se podrán aplicar sistemas de control como el financiero, de legalidad, de gestión, de resultados, la revisión de cuentas y la evaluación del control interno, de acuerdo con lo previsto en los artículos siguientes.
- ✓ El Art. 12 precisa que el control de gestión es el examen de eficiencia y eficacia en las entidades del estado.

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	Nombre del Proceso	<b>Código: GM-MN-002</b>
	<b>GESTIÓN DE MEJORAMIENTO</b>	<b>Versión: 1</b>
	Nombre del Documento	<b>Fecha última revisión: Noviembre 2014</b>
	<b>MANUAL DE INDICADORES</b>	<b>Páginas: 4 de 11</b>

## **7. RESPONSABILIDAD DEL MANUAL**

La responsabilidad del mantenimiento, divulgación y actualización del presente Manual de indicadores está a cargo del Administrador del Sistema de Gestión de Calidad A.S.G.C., y el representante de la alta dirección.

La elaboración, modificación o anulación del Manual de indicadores se ceñirá a lo establecido en los procedimientos GM-LN-01 “Elaboración Documentos Sistema de Gestión de Calidad” y GM-PR-04 “Control de Documentos y Registros”, y cualquier cambio deberá ser aprobado por el Comité de Calidad.

## **8. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

### **RESEÑA HISTÓRICA**

Desde de 1968, con la creación de la Junta Nacional de Tarifas, el Gobierno vio la necesidad de conformar una entidad que se dedicara exclusivamente a regular la prestación de los servicios públicos domiciliarios, específicamente en electricidad, gas natural y gas licuado de petróleo (GLP). Fue así, como en 1992, por medio del Decreto 2119, destinado a reestructurar el Ministerio de Minas y Energía, se constituyó la Comisión de Regulación Energética, como una Unidad Administrativa Especial.

Posteriormente, en julio de 1994, el Congreso de la República expidió las Leyes 142 y 143, en las que se crearon las Comisiones de Regulación, como unidades administrativas especiales con independencia administrativa, técnica y patrimonial, adscritas al respectivo Ministerio. La Ley 143 del 1994, creó la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG).

En el año 2011, mediante el Decreto 4130, el Gobierno Nacional reasignó parcialmente a la CREG algunas funciones del Ministerio de Minas y Energía, relacionadas con las actividades de la cadena de prestación del servicio público de suministro de combustibles líquidos. Estos servicios no entran en la categoría de domiciliarios y, por tanto, no están sujetos a las normas de la Ley 142 de 1994.

Para el cumplimiento de las nuevas funciones asignadas a la CREG, el Gobierno Nacional modificó la estructura y la planta de personal de la entidad (Decretos 1260 y 1261 de 2013, y la Comisión modificó su reglamento interno (Resolución CREG 072 de 2014).

	Nombre del Proceso	<b>Código: GM-MN-002</b>
	<b>GESTIÓN DE MEJORAMIENTO</b>	<b>Versión: 1</b>
	Nombre del Documento	<b>Fecha última revisión:</b> Noviembre 2014
	<b>MANUAL DE INDICADORES</b>	<b>Páginas: 5 de 11</b>

## **9. BENEFICIOS DE UN MANUAL DE INDICADORES.**

- Sea un proceso permanente y sistemático al interior de la entidad, como base para el mejoramiento continuo de la gestión.
- Sea un compromiso de todas las dependencias y funcionarios
- Se realice sobre bases cuantificables y objetivas y no subjetivas o de opinión.
- Facilita realizar el control continuo de los procesos por parte de quienes los ejecutan.
- Facilita y estimula el trabajo en grupo.
- Alimenta en gran medida el ejercicio de la participación ciudadana pues contribuye a que los procesos de la institución estén dirigidos a las demandas, expectativas y necesidades de la ciudadanía.

## **10. INSTRUMENTOS PARA REALIZAR LA EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN.**

Para realizar el Control de gestión existen unos instrumentos o medidas de rendimiento institucional como los son los INDICADORES, estos están encaminados a medir en el momento; los procesos, los productos, las áreas, los objetivos, los programas los proyectos y demás de la entidad; pueden ser de carácter cuantitativo y cualitativo:

Indicadores cuantitativos: Los que muestran valores y cifras periódicamente de los resultados de las operaciones.

Indicadores cualitativos: Son los que permiten evaluar con un enfoque gerencial la capacidad de gestión de la dirección y demás niveles de la organización de tal manera que permitan identificar las amenazas y las oportunidades del entorno organizacional.

## **11. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS**

La CREG planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para: a) demostrar la conformidad del producto o servicio, b) asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de calidad, y c) mejorar continuamente la eficacia, eficiencia y efectividad del sistema de gestión de calidad. Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluidas las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización para analizar tendencias; planear acciones correctivas y preventivas; evaluar el desempeño de proveedores; planear acciones de entrenamiento hacia las mejoras potenciales; determinar mediciones de fiabilidad; renegociar componentes o formas de mejoramiento.

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	Nombre del Proceso	<b>Código: GM-MN-002</b>
		<b>GESTIÓN DE MEJORAMIENTO</b>
	Nombre del Documento	<b>Versión: 1</b>
		<b>MANUAL DE INDICADORES</b>
		<b>Fecha última revisión: Noviembre 2014</b>
		<b>Páginas: 6 de 11</b>

## 12. INDICADORES DE CALIDAD

Un indicador es una función, en el sentido matemático, que toma distintos valores señalando diferencias en el aspecto a medir de un objeto o fenómeno, en este caso de un proceso, producto o servicio. Los indicadores de calidad, por tanto, miden el cumplimiento de las características y requisitos que se han definido para el proceso, producto o servicio. Los indicadores pueden ser: medidas, números, hechos, opiniones o percepciones que señalen condiciones o situaciones específicas.

$$\text{Indicador} = \frac{X \text{ (Resultado logrado)}}{Y \text{ (Resultado planeado)}} \times 100$$

Es de gran importancia tener presente que el indicador es una herramienta que nos permite conocer el estado y/o evolución de una organización, objeto, situación, etc., en un momento determinado, proporcionando la información necesaria para la toma de decisiones.

## 13. TIPO DE INDICADORES

Los indicadores deben ser clasificados de acuerdo con lo que se pretende medir, teniendo como parámetros los siguientes:

- **Eficacia o Resultado:**

Esta se define como el logro de los resultados propuestos, por lo tanto conformaran este grupo los indicadores que nos indiquen si se cumplió o no el resultado esperado.

Ejemplo de estos indicadores puede ser:

Meta: Instalar 10 equipos de computo en la semana 1

Resultado: Se instalan 9 equipos de cómputo en la semana 1

$$\text{Indicador} = \frac{\text{Número de equipos instalados en la semana 1}}{\text{Número de equipos planeados instalar en la semana 1}} \times 100$$

- **Eficiencia o Gestión:**

Se define como la utilización de los recursos de acuerdo con un programa establecido.

La eficiencia tiene que ver entre otros con los siguientes recursos: financieros, técnicos, humanos y tiempo, los cuales se miden en pesos, horas-maquina, horas hombre, y horas, días, meses, etc., respectivamente.

	Nombre del Proceso	<b>GESTIÓN DE MEJORAMIENTO</b>	<b>Código:</b> GM-MN-002
			<b>Versión:</b> 1
	Nombre del Documento	<b>MANUAL DE INDICADORES</b>	<b>Fecha última revisión:</b> Noviembre 2014
			<b>Páginas:</b> 7 de 11

Como ejemplo, podríamos pensar en implementar el Sistema de PQR (Petición, Quejas y Reclamos) en tres meses y nos demoramos cuatro en hacerlo.

El Indicador es:  $\frac{\text{Tiempo de Ejecución}}{\text{Tiempo Planeado}} \times 100$

#### **14. CARACTERÍSTICAS DESEABLES DE LOS INDICADORES**

El presente manual se elabora teniendo presente que las características deseables para la definición de los Indicadores deben ser las siguientes:

- Oportunidad y Fidelidad: Deben permitir obtener información en tiempo real, adecuada y oportuna y medir con un grado aceptable de precisión, los resultados alcanzados y los desfases con respecto a los objetivos propuestos, para posibilitar la toma de decisiones que corrijan y reorienten la gestión antes de que las consecuencias afecten significativamente los resultados o estos sean irreversibles.
- Prácticos: Ser fáciles de generar, recolectar y procesar.
- Objetivos: Poderse expresar numérica o cuantitativamente.
- Sencillos: Ser comprensibles para las diferentes partes.
- Finalidad: Ser útiles para la toma de decisiones. Cada indicador debe tener un fin que justifica su diseño y adopción.

No es válido ni útil construir indicadores para medir únicamente los resultados alcanzados (eficacia), sino que simultáneamente es necesario evaluar el proceso realizado, partiendo del principio de que alcanzar un buen resultado solo es posible si se ha diseñado y ejecutado el proceso adecuado. Igualmente, un indicador puede arrojar que una organización es altamente eficaz (logra los objetivos que se ha propuesto), pero si se analiza aisladamente puede esconder que también es ineficiente, porque incurre en altos costos o no es oportuna en la generación y entrega de los resultados a los clientes, por esta razón, es importante tener en cuenta la eficiencia y efectividad de la gestión porque permite al sistema de gestión de calidad mejorar su gestión.

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	Nombre del Proceso	<b>Código: GM-MN-002</b>
		<b>GESTIÓN DE MEJORAMIENTO</b>
	Nombre del Documento	<b>Versión: 1</b>
		<b>MANUAL DE INDICADORES</b>
		<b>Fecha última revisión: Noviembre 2014</b>
		<b>Páginas: 8 de 11</b>

## **15. VENTAJAS DE LOS INDICADORES**

Satisfacer al ciudadano: Si no se satisface al ciudadano o a la comunidad la entidad desaparecerá porque no tendrá a quien prestar un servicio y serán otras entidades las que la reemplacen.

Monitorear el progreso: Mantiene un flujo permanente de información sobre el comportamiento de la entidad, que permite a la gerencia tomar decisiones. Las mejoras se irán viendo a largo plazo, por lo tanto, los resultados que se van obteniendo muestran el avance que se logra, esto da pie para que el progreso sea continuo y mantener el control sobre los principales procesos en la entidad.

Comparación de procesos y actividades: Con los resultados obtenidos se realizarán comparaciones con otras entidades, con resultados de años anteriores, con otras áreas para así ver cómo podemos mejorar.

Conducir al cambio: A través de un proceso de retroalimentación de tal manera que se realicen actividades de perfeccionamiento institucional. Un adecuado sistema de indicadores es flexible y se ajusta a los cambios que sufre la entidad en el tiempo

## **16. ELABORACIÓN DE LOS INDICADORES**

Corre a cargo de cada uno de los líderes de proceso quienes tienen que diseñar, aplicar y evaluar sus propios indicadores. Para ello deben tener en cuenta: Los objetivos, planes y programas de la Comisión, los proyectos específicos de cada proceso, cada uno de estos se encuentran establecidos en la matriz de indicadores establecida para cada vigencia.

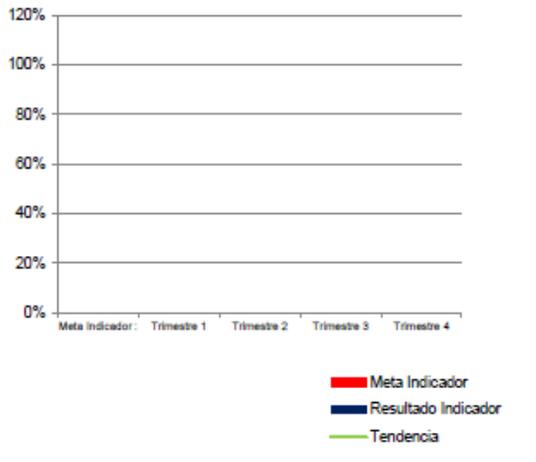
## **17. FICHAS TÉCNICAS DE LOS INDICADORES DE GESTION**

La Comisión de Regulación de Energía y Gas – CREG, elaboró los indicadores de gestión, para cada uno de los procesos con los que cuenta y de la misma manera ha elaborado una ficha técnica para medir la gestión en cada uno de ellos.

A continuación se presenta la ficha que se maneja para el reporte de la medición de los indicadores de gestión

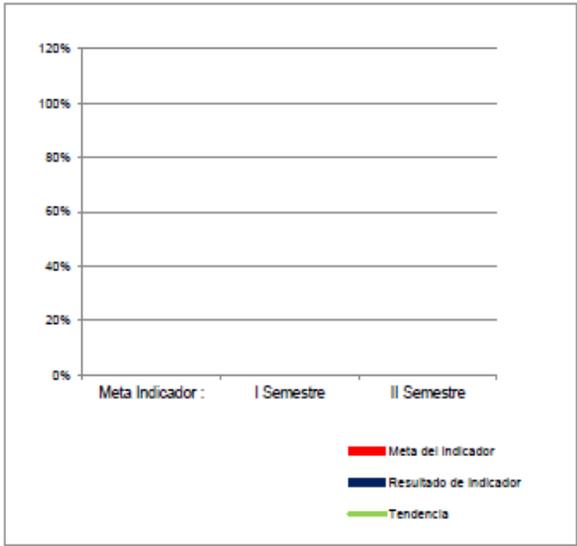
 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	Nombre del Proceso	<b>GESTIÓN DE MEJORAMIENTO</b>	Código: GM-MN-002
			Versión: 1
	Nombre del Documento	<b>MANUAL DE INDICADORES</b>	Fecha última revisión: Noviembre 2014
			Páginas: 9 de 11

**Cuando el indicador de gestión es con periodicidad trimestral**

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	Nombre del Proceso		Código: GM-FT-009				
	<b>GESTIÓN DE MEJORAMIENTO</b>		Versión: 1				
	Nombre del Formato		Fecha última revisión: 11/02/2011				
	<b>REPORTE INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		Páginas: 1 de 1				
Proceso Relacionado : <input type="text"/>		Responsable del Proceso : <input type="text"/>					
Indicador del Proceso : <input type="text"/>		Indicé de Gestión : <input type="text"/>					
Frecuencia de Medición Indicador : <input type="text"/>		Meta Indicador : <input type="text"/>					
Período de Reporte Indicador : <input type="text"/>		Resultado Período : <input type="text"/>					
Trimestre 1	Resultado	Trimestre 2	Resultado	Trimestre 3	Resultado	Trimestre 4	Resultado
<b>GRAFICA RESULTADOS</b>				<b>ANALISIS DE DATOS</b>			
				<p>¿ Se considera eficaz el resultado del Indicador de Gestión ?</p> <p><input type="checkbox"/> SI   <input type="checkbox"/> NO   Si el Indicador no es Eficaz, generar A.C.</p>			

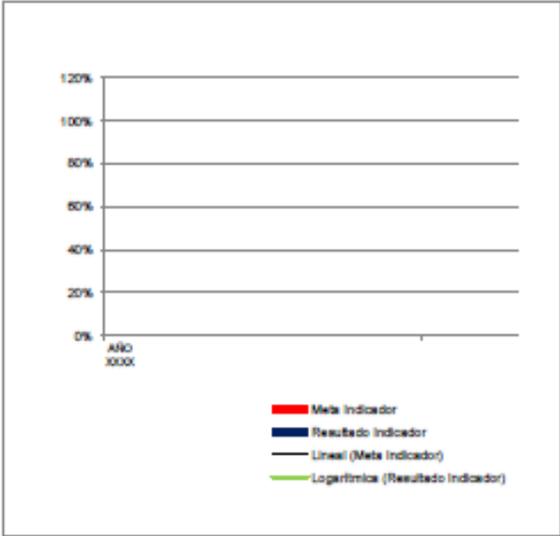
 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	Nombre del Proceso	<b>GESTIÓN DE MEJORAMIENTO</b>	<b>Código:</b> GM-MN-002
			<b>Versión:</b> 1
	Nombre del Documento	<b>MANUAL DE INDICADORES</b>	<b>Fecha última revisión:</b> Noviembre 2014
			<b>Páginas:</b> 10 de 11

**Cuando el indicador de gestión es con periodicidad semestral**

 <b>Comisión de Regulación de Energía y Gas</b>	Nombre del Proceso	<b>GESTIÓN DE MEJORAMIENTO</b>		<b>Código:</b> GM-FT-009
				<b>Versión:</b> 1
	Nombre del Formato	<b>REPORTE INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>		<b>Fecha última revisión:</b> 11/02/2011
				<b>Páginas:</b> 1 de 1
Proceso Relacionado :	<input type="text"/>	Responsable del Proceso :	<input type="text"/>	
Indicador del Proceso :	<input type="text"/>	Indice de Gestión :	<input type="text"/>	
Frecuencia de Medición Indicador :	<input type="text"/>	Meta Indicador :	<input type="text"/>	
Período de Reporte Indicador :	<input type="text"/>	Resultado Período :	<input type="text"/>	
I Semestre		Resultado	II Semestre	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<b>GRÁFICA RESULTADOS</b>			<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>	
			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO    Si el Indicador no es Eficaz, generar A.C.	

	Nombre del Proceso	Código: GM-MN-002
	<b>GESTIÓN DE MEJORAMIENTO</b>	
	Nombre del Documento	Fecha última revisión: Noviembre 2014
	<b>MANUAL DE INDICADORES</b>	
		Páginas: 11 de 11

**Cuando el indicador de gestión es con periodicidad anual**

	Nombre del Proceso	Código: GM-FT-009
	<b>GESTIÓN DE MEJORAMIENTO</b>	
	Nombre del Formato	Fecha última revisión: 11/02/2011
	<b>REPORTE INDICADORES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	
Proceso Relacionado : <input type="text"/>		Responsable del Proceso : <input type="text"/>
Indicador del Proceso : <input type="text"/>		Indice de Gestión : <input type="text"/>
Frecuencia de Medición Indicador : <input type="text"/>		Meta Indicador : <input type="text"/>
Período de Reporte Indicador : <input type="text"/>		Resultado Período : <input type="text"/>
<b>AÑO XXXX</b>		<b>RESULTADO</b>
<input type="text"/>		<input type="text"/>
<input type="text"/>		<input type="text"/>
<input type="text"/>		<input type="text"/>
<b>GRAFICA RESULTADOS</b>		<b>ANALISIS DE DATOS</b>
		<p>¿ Se considera eficaz el resultado del Indicador de Gestión ?</p> <p><input type="checkbox"/> SI   <input type="checkbox"/> NO   Si el Indicador no es Eficaz, generar A.C.</p>