



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

PROCESO :	GESTIÓN DOCUMENTAL
ACTIVIDAD :	MANUAL DE INDICADORES DE GESTION
CÓDIGO :	GD – MC – 001
VERSIÓN :	000

Revisó: <i>Jorge Andrés Amaya Montejo</i> <i>Administrador Sistema de Calidad</i>	Aprobó : <i>Hugo Enrique Pacheco De León</i> <i>Representante Alta Dirección</i>
Fecha : <i>Febrero 19 de 2010</i>	Fecha : <i>Febrero 19 de 2010</i>

El presente documento no puede ser copiado ni dado a conocer a terceros, sin autorización expresa del Representante de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad.

	<i>Nombre del proceso</i> GESTIÓN DOCUMENTAL	<i>Código :</i> GD – MC - 001
		<i>Versión :</i> 00
Comisión de Regulación de Energía y Gas	<i>Nombre del documento</i> MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN	<i>Fecha probación</i> Febrero 19 de 2010
		<i>Página 1 de 16</i>

TABLA DE CONTENIDO

<i>Introducción</i>	3
<i>Capítulo I: Estructura Manual de Indicadores</i>	4
<i>Capítulo II: Generalidades</i>	6
<i>Capítulo III: Marco de los Indicadores</i>	13
<i>Capítulo IV: Indicadores y Fichas técnicas</i>	15



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

PROCESO :	GESTIÓN DOCUMENTAL
ACTIVIDAD :	MANUAL DE INDICADORES DE GESTION
CÓDIGO :	GD – MI – 001
VERSIÓN :	00

Revisó: <i>Jorge Andrés Amaya Montejo</i> <i>Administrador Sistema de Calidad</i>	Aprobó : <i>Hugo Enrique Pacheco De León</i> <i>Representante Alta Dirección</i>
Fecha : <i>Febrero 19 de 2010</i>	Fecha : <i>Febrero 19 de 2010</i>

El presente documento no puede ser copiado ni dado a conocer a terceros, sin autorización expresa del Representante de la Alta Dirección para el Sistema de Gestión de la Calidad.

	<i>Nombre del proceso</i> GESTIÓN DOCUMENTAL	<i>Código :</i> GD – MC - 001
		<i>Versión :</i> 00
Comisión de Regulación de Energía y Gas	<i>Nombre del documento</i> MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN	<i>Fecha probación</i> Febrero 19 de 2010
		<i>Página 3 de 16</i>

INTRODUCCIÓN

Los Indicadores de Gestión son el principal parámetro para el ejercicio del Control de la Gestión y estos se materializan de acuerdo a las necesidades de la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG es decir con base en lo que se quiere medir, analizar, observar o corregir. La gerencia pública debe orientar su acción hacia resultados. Visualizar a un mayor plazo sus planes y políticas.


No accionar sin ajustar es un ejercicio que puede traer nefastas consecuencia para el desarrollo y cumplimiento de la misión, visión y objetivos estratégicos establecidos por la Comisión.

Como en La Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG no existe un panel de control con medidores que indiquen a sus directivos si van en la dirección correcta o no, Las entidades como las nuestras, deben de construir sistemas que permitan medir su gestión o verificar si sus objetivos, metas y proyectos se están desarrollando adecuada y oportunamente.

En conclusión: ***“Lo que no se mide con hechos y datos, no puede mejorarse”***

En esta introducción se hace necesario resaltar que una gestión más eficiente y comprometida con los resultados implica transformaciones importantes en el funcionamiento de las Entidades Públicas. Requiere, entre otras cosas, desarrollar liderazgos que impulsen el cambio, incorporar técnicas modernas de gestión, establecer metas medibles de desempeño, todo ello dentro de un marco de participación y compromiso de los distintos estamentos en una gestión de mejor calidad.

Una herramienta útil para el desarrollo de una gestión de calidad, es la medición y evaluación del servicio o producto que provee cada unidad u organización, a través de un conjunto de indicadores claves. Un sistema que entregue información regular sobre la calidad de la gestión posibilitará mayor eficiencia en la asignación de recursos físicos, humanos y financieros, proporcionará una base de seguridad y confianza en su desempeño a conjunto de los funcionarios implicados en su implementación en la medida que delimita mejor el campo de sus atribuciones y deberes, incrementará la

	<i>Nombre del proceso</i> GESTIÓN DOCUMENTAL	<i>Código :</i> GD – MC - 001
		<i>Versión :</i> 00
Comisión de Regulación de Energía y Gas	<i>Nombre del documento</i> MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN	<i>Fecha probación</i> Febrero 19 de 2010
		<i>Página 4 de 16</i>

autonomía y responsabilidad de los directivos en tanto cuenten con bases sustentables de información para la toma de decisiones, y ayudará a mejorar la coordinación con los demás niveles de la Administración Pública.

CAPITULO I

1.1. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

Esta es una herramienta organizacional de evaluación Institucional componente del Sistema de Evaluación y Control de Gestión que se constituye en un elemento de autoevaluación y de autocontrol que permite de un lado monitorear en tiempo real el quehacer organizacional y de otro, comparar los resultados alcanzados en relación con lo programado y así determinar las posibles desviaciones, a fin de promover acciones correctivas necesarias para el cumplimiento de los planes y facilitar alcanzar las metas previamente definidas en el desarrollo de la misión institucional.

1.2. OBJETIVO DEL MANUAL

Realizar un aporte al desarrollo del ejercicio del Control de la Gestión en la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG, convirtiéndose en un instrumento que suministre a la alta gerencia información oportuna, veraz y objetiva que le sirva de elemento valido para ejercer el control y el proceso de retroalimentación comparándose frente a sus resultados y buscando una mejor y optima proyección gerencial.

1.3. BENEFICIOS DE UN MANUAL DE INDICADORES.

• PERMITEN QUE EL CONTROL Y LA EVALUACIÓN:

- 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.

	<i>Nombre del proceso</i> GESTIÓN DOCUMENTAL	<i>Código :</i> GD – MC - 001
		<i>Versión :</i> 00
Comisión de Regulación de Energía y Gas	<i>Nombre del documento</i> MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN	<i>Fecha probación</i> Febrero 19 de 2010
		<i>Página 5 de 16</i>

- 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.

1.4. ASPECTOS LEGALES


- **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.

- Directiva Presidencial No. 10 de 2002. Programa de renovación de la administración pública: Hacia un estado comunitario. Numeral 1.1.2. Austeridad....Se crearan indicadores para vigilar y controlar la reducción de costos de funcionamiento, la disminución del pasivo pensional y la optimización de planta y eficiencia en el gasto público.

 Comisión de Regulación de Energía y Gas	<i>Nombre del proceso</i> GESTIÓN DOCUMENTAL	<i>Código :</i> GD – MC - 001
		<i>Versión :</i> 00
	<i>Nombre del documento</i> MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN	<i>Fecha probación</i> Febrero 19 de 2010
		<i>Página 6 de 16</i>

CAPITULO II GENERALIDADES

2.1. GESTIÓN

Está definida como todas aquellas actividades que en forma integral asume la entidad, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas previamente establecidas mediante un proceso de planeación. La gestión entonces, permite desarrollar la Misión y lograr la Visión institucional.


La gestión se interpreta como una cadena de acciones definidas en el proceso administrativo y representada en el ciclo PHVA, (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Por lo tanto vale la pena recalcar que la Gestión no solo es acción sino también efecto, este es un punto que no hay que olvidarlo más cuando de evaluar la gestión se trata.

2.2. GESTIÓN PÚBLICA.

Es toda acción que realiza el Estado a través de las entidades que conforman el llamado Aparato Estatal en cumplimiento de los fines que le fueron señalados en la Constitución.

El proceso de Gestión Pública a nivel entidades, inicia con la asignación de recursos económicos a través de la aprobación de un presupuesto el cual debe ser ejecutado en el término del año fiscal.

La Gestión Pública siempre deberá cumplirse en concordancia con los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política: Igualdad, Moralidad, Eficacia, Economía, Celeridad, Imparcialidad y Publicidad.

	<i>Nombre del proceso</i> GESTIÓN DOCUMENTAL	<i>Código :</i> GD – MC - 001
		<i>Versión :</i> 00
Comisión de Regulación de Energía y Gas	<i>Nombre del documento</i> MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN	<i>Fecha probación</i> Febrero 19 de 2010
		<i>Página 7 de 16</i>

2.3. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL DE GESTIÓN Y RESULTADOS

Se puede definir como un conjunto de elementos (partes o componentes del sistema) dinámicamente relacionados en acciones para alcanzar un objetivo y proveer información.

Este sistema deberá estar conformado por:

- Un conjunto de objetivos concretos y las acciones necesarias para alcanzarlos (planes y programas) que se constituyen en el objeto de control. Es decir, para que exista control, es necesario que previamente se establezca el que controlar a partir principalmente de los planes, programas y proyectos.
- Un conjunto de resultados cuya periodicidad esté previamente determinada.
- Un conjunto de dependencias con sus funciones y de funcionarios responsables para la realización de las mismas.
- Un conjunto de procesos y procedimientos.


2.4. CONTROL DE GESTIÓN.

Se conoce con este nombre el proceso de evaluación que permite a la alta dirección medir en forma eficaz, sistemática y objetiva la marcha de la organización, así como modificar el rumbo de la misma si se considera necesario, o adoptar las medidas correctivas para volver al camino original.

Es además un instrumento que mide la eficiencia y la eficacia con la que se han adelantado las metas, planes y objetivos de una administración (gestión realizada) y para esto se fundamenta en la evaluación de los procesos desarrollados y los resultados obtenidos por la administración.

Para realizar el Control de Gestión se hace indispensable cumplir con algunos requisitos:

- Realizar una continua contratación entre resultados reales y previstos.

	<i>Nombre del proceso</i> GESTIÓN DOCUMENTAL	<i>Código :</i> GD – MC - 001
		<i>Versión :</i> 00
Comisión de Regulación de Energía y Gas	<i>Nombre del documento</i> MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN	<i>Fecha probación</i> Febrero 19 de 2010
		<i>Página 8 de 16</i>

- Apoyar toda acción en objetivos claros
- Visualizar la entidad en el futuro.
- Actualizarse permanentemente para reorientar el rumbo, o reorganizar procesos.
- Obrar con flexibilidad para adaptarse al cambio que trae los nuevos paradigmas. El Control de Gestión obliga a tener adaptados los elementos básicos que le corresponden a una entidad, como son: Estructura orgánica, normas, reglamentos, procesos y procedimientos, planes, proyectos y programas, controles, etc.

2.5. 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.

2.6. INDICADOR

Es una relación entre variables específicas que mide el cumplimiento de las metas de acuerdo con los resultados esperados del plan, programa, subprograma o proyecto, proporcionando una escala con la que pueda medirse el cambio real logrado.

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

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

	<i>Nombre del proceso</i> GESTIÓN DOCUMENTAL	<i>Código :</i> GD – MC - 001
		<i>Versión :</i> 00
Comisión de Regulación de Energía y Gas	<i>Nombre del documento</i> MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN	<i>Fecha probación</i> Febrero 19 de 2010
		<i>Página 9 de 16</i>

un momento determinado, proporcionando la información necesaria para la toma de decisiones.

2.7. 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.

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

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

	<i>Nombre del proceso</i> GESTIÓN DOCUMENTAL	<i>Código :</i> GD – MC - 001
		<i>Versión :</i> 00
Comisión de Regulación de Energía y Gas	<i>Nombre del documento</i> MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN	<i>Fecha probación</i> Febrero 19 de 2010
		<i>Página 10 de 16</i>

CLASES DE INDICADORES DE EFICIENCIA:

Indicadores de composición:

Miden la eficiencia de la organización en términos de la forma como asigna o distribuye los recursos de que dispone, como por ejemplo:

- Composición del personal. Por nivel de cargo (directivo, asesor, ejecutivo, profesional, técnico, etc.) Por nivel educativo (con postgrado, título universitario, tecnológico, bachiller) Por sexo (para programas de salud, educativos, de capacitación).

- Distribución del personal entre áreas o dependencias
- Composición de la inversión.

Indicadores de densidad

Miden la relación entre las variables involucradas en la generación de un producto o prestación de un servicio

. Ejemplo:

- Número de Kw. instalados por 1.000 usuarios
- Número de funcionarios par cada 1.000 usuarios

Indicadores de análisis global

Los indicadores globales permiten una visión de conjunto de la organización con base en cifras consolidadas. Permiten generar promedios que son útiles al momento de establecer objetivos o determinar costos.


- Gastos por funcionario
- Gastos por afiliado promedio
- Ingresos por funcionario
- Subsidio por usuario

Economía.

Estos indicadores se basan en el principio gerencial de obtener los insumos, materiales y demás al menor costo posible con las mejores características técnicas.

Impacto.

Miden los cambios o modificaciones positivas o negativas que se han producido

	<i>Nombre del proceso</i> GESTIÓN DOCUMENTAL	<i>Código :</i> GD – MC - 001
		<i>Versión :</i> 00
Comisión de Regulación de Energía y Gas	<i>Nombre del documento</i> MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN	<i>Fecha probación</i> Febrero 19 de 2010
		<i>Página 11 de 16</i>

en el entorno o sobre la población objetivo como consecuencia de la ejecución del plan o el cumplimiento de las funciones asignadas.

Estos están relacionados con las contribuciones de los resultados generados a la solución de las necesidades existentes en el área de intervención de la Comisión.

La evaluación del impacto es la valoración de lo que la acción institucional después de un tiempo de haber realizado los planes, programas o proyectos o de haber cumplido las funciones asignadas.

Para realizar la evaluación del impacto, básicamente existen dos procedimientos:

- a. Determinar el valor de los indicadores relevantes antes de iniciar el proyecto, y el valor que asumen estos mismos indicadores después de un tiempo de finalizado el proyecto, determinando las variaciones positivas o negativas.
- b. Dividir la población objetivo en dos segmentos: el primero (grupo testigo) que no recibe los beneficios del proyecto o no es objeto del accionar institucional, y el segundo (grupo objeto), al cual se entregan los resultados del proyecto, y que será evaluado en el cambio de sus condiciones para luego compararlas con las del grupo testigo.

2.8. 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.

	<i>Nombre del proceso</i> GESTIÓN DOCUMENTAL	<i>Código :</i> GD – MC - 001
		<i>Versión :</i> 00
Comisión de Regulación de Energía y Gas	<i>Nombre del documento</i> MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN	<i>Fecha probación</i> Febrero 19 de 2010
		Página 12 de 16

- **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.

2.9. 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

	<i>Nombre del proceso</i> GESTIÓN DOCUMENTAL	<i>Código :</i> GD – MC - 001
		<i>Versión :</i> 00
Comisión de Regulación de Energía y Gas	<i>Nombre del documento</i> MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN	<i>Fecha probación</i> Febrero 19 de 2010
		<i>Página 13 de 16</i>

2.10 ELABORACIÓN DE LOS INDICADORES

Corre a cargo de cada una de las dependencias 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 dependencia, cada uno de estos se encuentran establecidos en el Plan de Acción Institucional que se desarrolla para cada vigencia.

- Las funciones específicas definidas en las distintas resoluciones que organizan y establecen las distintas dependencias y/o grupos de trabajo internos.
- Las variables que maneja expresadas en términos de recursos y resultado esperado (Metas).

CAPITULO III


3. MARCO DE LOS INDICADORES

Para el diseño de un sistema de medidas básicas en la entidad, hay que asegurarse que la Dirección Ejecutiva cuente con un sistema de medición formal, en donde pueda traducir la visión y objetivos estratégicos de esta, en una serie vinculada de medidas específicas y comprensibles para todos los miembros de la Comisión.

El tener esta métrica organizacional sirve como ancla para alinear las operaciones diarias de la Comisión a su visión y objetivos estratégicos, además de ser una guía explícita y clara para que los colaboradores de la entidad tengan claro que es lo verdaderamente importante a realizar. De tal manera y como lo hemos identificado, los instrumentos para realizar el Control de Gestión son los Indicadores y con estos se pueden analizar los siguientes tipos de actividades:

Actividades de Gestión

Para medir la eficiencia y eficacia y otro tipo de principios o elementos en la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG hemos enmarcado nuestro Sistema de Indicadores dentro los siguientes aspectos:

 Comisión de Regulación de Energía y Gas	<i>Nombre del proceso</i> GESTIÓN DOCUMENTAL	<i>Código :</i> GD – MC - 001
		<i>Versión :</i> 00
	<i>Nombre del documento</i> MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN	<i>Fecha probación</i> Febrero 19 de 2010
		<i>Página</i> 14 de 16

3.1. MARCO DE LA PLANEACIÓN

Los indicadores sirven a la planeación, en la medida en que permiten formular objetivos concretos, precisos y cuantificables, y con base en ellos se pueda organizar los recursos y programar las actividades pertinentes para el logro de los objetivos establecidos.

3.2. MARCO DE LAS FUNCIONES BÁSICAS

Dentro del marco de las principales funciones que le corresponde desarrollar a cada proceso, área y/o grupo de trabajo que conforman la Comisión se han elaborado y desarrollado Indicadores con la intención de medir y tener control sobre todas las actividades o movimientos que en ellos se presenten.

3.3. MARCO DE LOS PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INSTITUCIONALES

Los procesos institucionales son un elemento fundamental dentro la Comisión ya que estos son directamente definidos a partir de la norma de constitución de la entidad y buscan producir un resultado específico o un grupo coherente de resultados concretos en un tiempo determinado para un ciudadano o la comunidad en general, de tal manera que la definición de indicadores para estos, enriquece de manera significativa el ejercicio del control de la gestión y la evaluación de resultados.

CAPITULO IV INDICADORES Y FICHAS TECNICAS

4.1 INDICADORES DENTRO DEL MARCO DE LA PLANEACIÓN.

Dentro del marco de la Planeación se establecieron como Indicadores de Gestión los más representativos y disidentes relacionado con la misión institucional y los diferentes objetivos, programas y proyectos de cada Proceso que lo conforma.

Dentro de un proceso de Planeación, la misión de la Comisión indica la manera como esta pretende lograr y consolidar las razones de su existencia, señala las prioridades y la dirección de sus actividades e identifica los mercados a los que se dirige, por lo tanto, y partiendo de esta concepción, lo que se pretende es medir a través de indicadores, la

	<i>Nombre del proceso</i> GESTIÓN DOCUMENTAL	<i>Código :</i> GD – MC - 001
		<i>Versión :</i> 00
Comisión de Regulación de Energía y Gas	<i>Nombre del documento</i> MANUAL DE INDICADORES DE GESTIÓN	<i>Fecha probación</i> Febrero 19 de 2010
		<i>Página 15 de 16</i>

calidad del que hacer institucional (productos y servicios ofrecidos por esta), esto en una forma integral, precisa y oportuna que permita y ayude a la toma decisiones.

4.2 FICHAS TECNICAS 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 presentan las fichas de cada uno de los indicadores de acuerdo a cada proceso:

.