	<p style="text-align: center;"> MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 01 Gestión Estratégica Institucional PR 01.01 Planificación Estratégica Institucional SPR 01.01.02 Planeamiento Estratégico, Táctico y Operativo </p>	<p> PEI - 03 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48252 Fecha: 02/10/23 </p>
---	--	---

SISTEMA DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE GESTIÓN

1. OBJETIVO


Establecer el alcance, los conceptos, las condiciones, las disposiciones generales, la normativa aplicada, las responsabilidades, la determinación de insumos, proveedores, productos y clientes, los indicadores y la descripción del procedimiento para el diseño e implementación del Sistema de Medición y Seguimiento de Indicadores de Gestión, a efectos de definir, desarrollar y ejecutar evaluaciones periódicas con relación al logro de los objetivos y metas institucionales.

2. ALCANCE

Esta Instrucción comprende la descripción de la operativa para el diseño de indicadores hasta la implementación del Sistema de Medición y Seguimiento de Indicadores de Gestión, de modo a consolidar la información que sirva de parámetro para realizar mediciones del avance y cumplimiento de los objetivos y metas trazados en la Institución.

3. CONCEPTOS

- 3.1. **Tablero de Control de Indicadores y Metas Institucionales:** Es un instrumento de gestión habilitado en una plataforma en línea, que proporciona información a la Alta Gerencia respecto al avance del Plan Estratégico Institucional vigente y la situación actual de la gestión institucional.
- 3.2. **Metas:** Son expresiones cuantitativas que describen los resultados que se esperan obtener, conforme con los objetivos definidos y los plazos establecidos.
- 3.3. **Indicadores de Gestión:** Son valores de medición que permiten evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, en relación con los productos y servicios que genera para sus grupos de interés.
- 3.4. **Línea de Base:** Se refiere al resultado inicial del valor del indicador del cual se parte.
- 3.5. **Periodicidad:** Es la frecuencia con que se realiza la medición de una gestión específica, mediante el indicador definido.
- 3.6. **Factor Crítico de Éxito:** Son características clave que se cumplen o ejecutan en los términos programados, garantizando el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- 3.7. **Rango de Tolerancia:** Se refiere al intervalo predefinido del indicador que demuestra si el desempeño del mismo o los resultados obtenidos son considerados aceptables y, si cumplen con el nivel de referencia contemplado en la meta establecida.


	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 01 Gestión Estratégica Institucional PR 01.01 Planificación Estratégica Institucional SPR 01.01.02 Planeamiento Estratégico, Táctico y Operativo</p>	<p>PEI - 03 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48252 Fecha: 02/10/23</p>
---	--	---

4. CONDICIONES

- 4.1. Los indicadores de gestión deberán estar alineados a los objetivos definidos en el Plan Estratégico Institucional (PEI), así como también a las metas de los Planes Operativos Anuales (POA).
- 4.2. Los indicadores de gestión deberán ser diseñados conforme con las informaciones contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND 2030), la Política Energética, los lineamientos del Gobierno Nacional, los lineamientos de la Presidencia de la ANDE, los elementos del Direccionamiento Estratégico vigentes (Visión, Misión y Objetivos), los resultados del Plan Estratégico Institucional, el Informe de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Residencial de Energía Eléctrica realizada por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), y otras informaciones que puedan ser requeridas conforme a las prioridades establecidas en la Institución
- 4.3. Los indicadores de gestión deberán estar diseñados, actualizados y disponibilizados en el Tablero de Control de Indicadores y Metas Institucionales, así como socializados a todos los funcionarios y grupos de interés de la ANDE.
- 4.4. Los indicadores de gestión de cada Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico “B” o “C” deberán estar detallados en una Ficha de Indicadores Críticos, con las siguientes informaciones:
 - a. Macroproceso
 - b. Factor Clave de éxito
 - c. Tipo de Indicador
 - d. Denominación del Indicador
 - e. Fórmula
 - f. Descripción
 - g. Línea de Base
 - h. Meta
 - i. Rango de tolerancia
 - j. Periodicidad
 - k. Origen de la información
 - l. Responsable

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. Los indicadores de gestión deberán ser monitoreados en forma periódica por la Alta Gerencia, conjuntamente con las Oficinas de Coordinación u Oficinas de Apoyo a la Gestión, de manera a incorporar nuevos indicadores, verificar los avances y sugerir medidas correctivas en caso de producirse desvíos significativos.
- 5.2. La Auditoría Interna (AI) evaluará el cumplimiento de los indicadores definidos.

	<p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 01 Gestión Estratégica Institucional PR 01.01 Planificación Estratégica Institucional SPR 01.01.02 Planeamiento Estratégico, Táctico y Operativo</p>	<p>PEI - 03 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48252 Fecha: 02/10/23</p>
---	--	---

6. RESPONSABILIDADES

6.1. Es responsabilidad del Equipo Consultor de Apoyo a la Presidencia (PR/EC):

- 6.1.1.** Desarrollar los parámetros y componentes para la implementación del Sistema de Medición y Seguimiento de Indicadores de Gestión en la ANDE, conforme con las directrices definidas.
- 6.1.2.** Administrar la aplicación en línea o el sistema informático definido por la ANDE para registrar los indicadores de gestión correspondientes.
- 6.1.3.** Disponibilizar los indicadores que pueden ser compartidos con todos los grupos de interés y aquellos que sólo podrán ser de uso interno exclusivo.
- 6.1.4.** Monitorear la utilización de la aplicación en línea o el sistema informático implementado para el seguimiento y evaluación de los Indicadores de Gestión.

6.2. Es responsabilidad de la Dirección de Planificación y Estudios (DP) impulsar el desarrollo de índices relacionados a la medición y seguimiento del cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Institucional (PEI) y de su desdoblamiento en Planes Operativos Anuales (POA).

6.3. Compete al Departamento de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión (DP/DPS):

- 6.3.1.** Promover la elaboración de las Fichas de Indicadores Críticos, a efectos de describir las características de los mismos.
- 6.3.2.** Impulsar el proceso de definición o revisión de las Fichas de Indicadores Críticos, en el mes de enero de cada año de gestión, o cuando la coyuntura lo amerite.
- 6.3.3.** Asesorar y orientar a las Unidades Administrativas involucradas en la elaboración, definición o revisión de las Fichas de Indicadores.
- 6.3.4.** Disponibilizar, en la Intranet, las Fichas de Indicadores Críticos aprobadas.
- 6.3.5.** Mantener en archivo las Fichas de Indicadores Críticos aprobadas, así como los que fueron sustituidos, para análisis técnicos posteriores.
- 6.3.6.** Conservar como respaldo el archivo digital de las Fichas de Indicadores Críticos aprobadas para mantener la trazabilidad de las mismas.
- 6.3.7.** Aclarar el contenido de este procedimiento a las Unidades Administrativas afectadas, revisar periódicamente los términos del mismo y mantenerlos actualizados.

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 100px; margin: 0 auto;"> ANDE </div>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 01 Gestión Estratégica Institucional PR 01.01 Planificación Estratégica Institucional SPR 01.01.02 Planeamiento Estratégico, Táctico y Operativo	PEI - 03 Actualización: 00 Resolución P/Nº: 48252 Fecha: 02/10/23
---	---	--

7. NORMATIVA APLICADA

- 7.1. Plan Estratégico Institucional vigente
- 7.2. Manual de Implementación del MECIP 2008
- 7.3. Norma de Requisitos Mínimos – MECIP 2015

8. DETERMINACIÓN DE INSUMOS Y PROVEEDORES – PRODUCTOS Y CLIENTES

INSUMOS	PROVEEDORES	PRODUCTOS	CLIENTES
Parámetros y criterios definidos por el Comité de Control Interno (CCI)	Oficinas de Coordinación u Oficinas de Apoyo a la Gestión de las diferentes Unidades Administrativas de Nivel Jerárquico “B” o “C”	Indicadores de Gestión Ficha de Indicadores Críticos	Unidades Administrativas

9. INDICADORES

- 9.1. Numero de indicadores de gestión diseñados
- 9.2. Número de indicadores críticos identificados

10. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Diseño, Desarrollo y Supervisión del Sistema de Gestión	Elaboración de Indicadores de Gestión	10.1.1. La Oficina de Coordinación u Oficina de Apoyo a la Gestión de las diferentes Unidades Administrativas de Nivel Jerárquico “B” o “C”, conforme con los parámetros y criterios definidos por el Comité de Control Interno (CCI), diseña los indicadores a efectos de medir el cumplimiento de los resultados esperados y la ejecución de las operaciones.	Diseño de Indicadores de Gestión	Planificación Estratégica Institucional
10.1.	Diseño, Desarrollo y Supervisión del Sistema de Gestión	Elaboración de Indicadores de Gestión	10.1.2. La Oficina de Coordinación u Oficina de Apoyo a la Gestión, identifica los objetivos a ser medidos, conforme con la naturaleza de los mismos, definen los indicadores y determinan la relación entre las variables.	Diseño de Indicadores de Gestión	Planificación Estratégica Institucional
10.1.	Diseño, Desarrollo y Supervisión del Sistema de Gestión	Elaboración de Indicadores de Gestión	10.1.3. Una vez definidos los indicadores, la Oficina de Coordinación u Oficina de Apoyo a la Gestión, consigna la línea de base a efectos de definir el valor inicial del indicador y define las metas parciales y finales, conforme con los plazos de medición establecidos (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales).	Diseño de Indicadores de Gestión	Planificación Estratégica Institucional

Nº	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Diseño, Desarrollo y Supervisión del Sistema de Gestión	Elaboración de Indicadores de Gestión	10.1.4. La Oficina de Coordinación u Oficina de Apoyo a la Gestión presenta el diseño de los indicadores a la Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico “B” o “C” de la cual depende, a efectos de la verificación y aprobación respectiva, o la realización de los ajustes pertinentes.	Diseño de Indicadores de Gestión	Planificación Estratégica Institucional
10.1.	Diseño, Desarrollo y Supervisión del Sistema de Gestión	Elaboración de Indicadores de Gestión	10.1.5. La Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico “B” o “C”, recibe y verifica el diseño de los indicadores, solicita las modificaciones, si fuere necesario y, aprueba los mismos. Posteriormente, remite, vía correo electrónico corporativo, al Equipo Consultor de Apoyo a la Presidencia (PR/EC), a efectos de su registro en la aplicación en línea o el sistema informático definido por la ANDE.	Diseño de Indicadores de Gestión aprobado Correo electrónico corporativo	---
10.1.	Diseño, Desarrollo y Supervisión del Sistema de Gestión	Elaboración de Indicadores de Gestión	10.1.6. El Equipo Consultor de Apoyo a la Presidencia (PR/EC), recibe y verifica el diseño de los indicadores y registra en la aplicación en línea o el sistema informático definido para el seguimiento y evaluación de los indicadores de gestión correspondientes. Posteriormente, los indicadores son presentados a la Presidencia (PR) por parte de la Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico “B” o “C” correspondiente, a efectos del análisis respectivo.	Diseño de Indicadores de Gestión aprobado Correo electrónico corporativo	---

N°	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Diseño, Desarrollo y Supervisión del Sistema de Gestión	Elaboración de Indicadores de Gestión	10.1.7. En casos necesarios, conforme al análisis realizado y por instrucciones de la Presidencia (PR), la Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico “B” o “C” solicita al Equipo Consultor de Apoyo a la Presidencia (PR/EC), a través de correo electrónico corporativo, la realización de los ajustes sugeridos a los indicadores de gestión considerados críticos.	Diseño de Indicadores de Gestión aprobado Correo electrónico corporativo	---
10.1.	Diseño, Desarrollo y Supervisión del Sistema de Gestión	Elaboración de Fichas de Indicadores Críticos	10.1.8. El Departamento de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión (DP/DPS) emite un Interno (I), adjunta el formulario “Ficha de Indicadores Críticos” y remite, vía jerárquica, a la Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico “B” o “C”, solicitando la elaboración y llenado de los datos requeridos, conforme con los indicadores de su ámbito de gestión considerados críticos.	Interno Ficha de Indicadores Críticos Mód. Gestión Documental (OpenText)	Interno y Memorándum
10.1.	Diseño, Desarrollo y Supervisión del Sistema de Gestión	Elaboración de Fichas de Indicadores Críticos	10.1.9. La Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico “B” o “C” recibe el Interno, adjunto el formulario “Ficha de Indicadores Críticos”, verifica y remite a la Oficina de Coordinación u Oficina de Apoyo a la Gestión, a efectos de la elaboración y llenado de la misma.	Interno Ficha de Indicadores Mód. Gestión Documental (OpenText)	Interno y Memorándum

N°	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Diseño, Desarrollo y Supervisión del Sistema de Gestión	Supervisión y asesoramiento sobre Sistemas de Gestión Corporativos	10.1.10. La Oficina de Coordinación u Oficina de Apoyo a la Gestión coordina con el Departamento de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión (DP/DPS) la elaboración y llenado del formulario “Ficha de Indicadores Críticos”.	Ficha de Indicadores Críticos	---
10.1.	Diseño, Desarrollo y Supervisión del Sistema de Gestión	Supervisión y asesoramiento sobre Sistemas de Gestión Corporativos	10.1.11. El Departamento de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión (DP/DPS) supervisa y asesora respecto a la elaboración y llenado del formulario “Ficha de Indicadores Críticos” a la Oficina de Coordinación u Oficina de Apoyo a la Gestión afectada.	Ficha de Indicadores Críticos	---
10.1.	Diseño, Desarrollo y Supervisión del Sistema de Gestión	Elaboración de Fichas de Indicadores Críticos	10.1.12. Una vez concluida la elaboración del formulario “Ficha de Indicadores Críticos”, la Oficina de Coordinación u Oficina de Apoyo a la Gestión, adjunta al Interno (I), y remite a la Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico “B” o “C” respectiva, para su verificación integral y aprobación correspondientes.	Interno Ficha de Indicadores Críticos Mód. Gestión Documental (OpenText)	Interno y Memorándum
10.1.	Diseño, Desarrollo y Supervisión del Sistema de Gestión	Elaboración de Fichas de Indicadores Críticos	10.1.13. La Unidad Administrativa de Nivel Jerárquico “B” o “C” recibe el Interno (I), adjunto la Ficha de Indicadores Críticos, verifica integralmente, solicita ajustes en casos necesarios y aprueba la misma. Posteriormente, remite el Interno (I), con la Ficha de Indicadores Críticos aprobada al Departamento de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión (DP/DPS).	Interno Ficha de Indicadores Críticos Mód. Gestión Documental (OpenText)	Interno y Memorándum

ANDE	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS MP 01 Gestión Estratégica Institucional PR 01.01 Planificación Estratégica Institucional SPR 01.01.02 Planeamiento Estratégico, Táctico y Operativo	PEI - Actualización: 00 Resolución P/N°: Fecha:
-------------	---	--

N°	Actividades	Tareas	Descripción	Registros Aplicables	Procedimientos Asociados
10.1.	Diseño, Desarrollo y Supervisión del Sistema de Gestión	Elaboración de Fichas de Indicadores Críticos	10.1.14. El Departamento de Desarrollo de Políticas y Sistemas de Gestión (DP/DPS) recibe el Interno (I) con la Ficha de Indicadores Críticos aprobada, realiza la consolidación y disponibiliza en la Intranet.	Correo electrónico corporativo	Publicación en Intranet

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS
DP/DOM: LMV-5129; GSS-12069