



Ministerio de Minas y Energía

RESOLUCION NUMERO 026 DE 19

(27 MAR1996)

Por la cual se definen los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar la gestión y resultados de las empresas prestadoras del servicio público de gas licuado de petróleo (GLP).

LA COMISION DE REGULACION DE ENERGIA Y GAS

en ejercicio de sus atribuciones legales, en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994 y,

CONSIDERANDO

Que la Comisión de Regulación de Energía y Gas debe definir los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 142 de 1994;

Que la misma Ley define el control de gestión y resultados como un proceso que, dentro de directrices de planeación estratégica, busque que las metas de las empresas de servicio públicos en materia de gestión, sean congruentes con las previsiones;

Que de acuerdo con el Parágrafo del artículo 52 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos deben presentar ante la UPME, para su aprobación, un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo, que sirva de base para el control que deberán ejercer las auditorías externas;

Que de acuerdo con el artículo 79 de la misma Ley, es función de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las empresas de servicios públicos, de acuerdo con los indicadores definidos por la CREG e imponer sanciones por incumplimiento;

Que según los artículos 46 a 49 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos deben aplicar sistemas de control interno; y que los criterios, indicadores y modelos para realizarlo, deben ser definidos por la Comisión de Regulación respectiva;

Por la cual se definen los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos.

Que según los artículos 3 y 79 de la Ley 142, todos los prestadores de servicios públicos están sujetos a lo que esa Ley dispone para las empresas y sus administradores, y en especial a las regulaciones de las Comisiones y al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios;

Que mediante la definición de los indicadores y criterios a que se refiere esta Resolución se da cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 48 y 52 de la Ley 142 de 1994;

RESUELVE:

ARTICULO 1 o. DEFINICIONES. Para efectos de la presente resolución, y de las demás reglamentaciones que desarrollen aspectos relacionados con el control de gestión y resultados de las empresas de servicios públicos de gas licuado de petróleo, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:

- **Plan Estratégico.** Se entiende como el conjunto de políticas y estrategias que define una empresa, para alcanzar sus objetivos de corto, mediano y largo plazo, partiendo de un diagnóstico inicial sobre la situación de la empresa.
- **Indicador de Gestión.** Se entiende como una medida cuantitativa que permite efectuar un diagnóstico sobre el comportamiento de una variable de gestión (simple o compuesta) y cuya definición permite establecer metas de gestión, congruentes con objetivos de desempeño derivados del Plan Estratégico.
- **Plan de Acción.** Se entiende como el conjunto de programas, subprogramas y proyectos que debe ejecutar una empresa, en el contexto de su Plan Estratégico, dirigidos a lograr sus objetivos de corto, mediano y largo plazo de manera eficiente y eficaz.
- **Plan Financiero.** Se entiende como una proyección financiera, que incorpora el Plan de Acción de una empresa y permite validar la viabilidad de los programas, subprogramas y proyectos que planea ejecutar, en el contexto de su Plan Estratégico. El Plan Financiero contendrá:
 - a- P&G de Causación
 - b- Flujo de Caja
 - c- Balance de Causación
- **Plan de Gestión.** Se entiende como una propuesta de desempeño elaborada por una empresa y conformada por los siguientes elementos:
 - a- Diagnóstico con relación a los Indicadores de Gestión
 - b- Metas Indicadores de Gestión
 - c- Plan de Acción
 - d- Plan Financiero

ARTICULO 20. INDICADORES DE GESTION. El control de gestión y resultados de las empresas de servicios públicos de gas licuado de petróleo se

Por la cual se definen los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos.

realizará, evaluando el comportamiento de los Indicadores de Gestión que a continuación se establecen:

Indicadores Gestión de Ingresos:

- 1- Índice de Pérdidas.
- 2- Rotación Cuentas por Cobrar Servicio

Indicadores Gestión de Egresos:

- 3- Rotación Cuentas por Pagar Servicio
- 4- Relación Gastos de Funcionamiento vs. Ingresos Obtenidos

Indicadores Gestión Usuarios:

- 5- Reclamos Servicio
- 6- Atención Reclamos Servicio

Indicador Gestión Operacional:

- 7- Margen Seguridad Almacenamiento

Las fórmulas de los Indicadores de Gestión aquí establecidos se consignan en el Anexo 1 de la presente Resolución.

ARTÍCULO 30. CALIDAD DEL GAS. Las empresas productoras, distribuidoras mayoristas y distribuidoras minoristas de GLP deberán remitir a la UPME, junto con el Plan de Gestión, el promedio de la composición química y la gravedad específica del GLP entregado por ellos a sus clientes en los últimos doce (12) meses.

ARTÍCULO 40. HORIZONTE. El Plan de Gestión debe cubrir un horizonte de corto, mediano y largo plazo. Las actividades de corto plazo corresponden a aquellas que deben realizarse en un período hasta de un (1) año, las de mediano plazo, en un lapso hasta de tres (3) años y las de largo plazo, en un período mayor o igual a cinco (5) años.

El Plan de Gestión debe incluir el valor histórico de los indicadores referidos a un período mínimo de un (1) año acompañado de la información histórica correspondiente.

ARTICULO 50. PRESENTACION DE INDICES. Las empresas deberán hacer llegar a la UPME, a más tardar el treinta y uno (31) de mayo del año en curso un informe histórico de los dos últimos años sobre la ejecución de los indicadores definidos en la presente resolución.

ARTICULO 60. PRESENTACION DE PLANES. A partir del año 1997, las empresas deberán hacer llegar a la UPME el primero (1) de mayo de cada año, un Plan de Gestión de corto, mediano y largo plazo, con una propuesta de metas para los siete (7) indicadores definidos en el artículo segundo. Las metas de los Indicadores de Gestión deberán definirse para cada uno de los años del horizonte considerado. Las empresas que desarrollen más de una actividad en el respectivo sector, deberán presentar un Plan de Gestión por tipo de actividad.

Parágrafo: Las actividades a las que hace referencia el presente artículo son: Producción, Distribución Mayorista y Distribución Minorista.

Por la cual se definen los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos.

ARTICULO 70. CRONOGRAMA DE REVISION Y APROBACION DE PLANES. La revisión y aprobación de los planes se efectuará de acuerdo con las disposiciones que establezca la UPME, acorde con el parágrafo del artículo 52 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 80. SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE PLANES. En general, la SSPD realizará un seguimiento semestral y una evaluación anual de los Planes de Gestión.

- **SEGUIMIENTO.** Las empresas deberán remitir a la SSPD, un informe de ejecución a más tardar el día 30 del mes de Julio de cada año, correspondiente a los doce meses inmediatamente anteriores. A criterio de la SSPD, ésta entidad podrá establecer seguimientos mensuales o anuales para los Planes de Gestión presentados por algunas empresas.

- **EVALUACION.** Las empresas deberán remitir a la SSPD, un informe final de ejecución anual una vez se cuente con los estados financieros auditados, de acuerdo con la reglamentación que establezca la SSPD sobre sistemas uniformes de información y contabilidad. -4a evaluación efectuada por la SSPD deberá hacerse oficial, a más tardar cuarenta y cinco (45) días hábiles contados a partir de la fecha de entrega del informe final de ejecución.

ARTICULO 9o. AJUSTE O NOVACION DE PLANES. Los Planes de Gestión aprobados, se novarán anualmente. Sin embargo, durante el período de vigencia los Planes de Gestión podrán ser modificados a solicitud de la UPME, debido a cambios en el entorno sectorial.

ARTICULO 100. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el Diario Oficial.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Santafé de Bogotá, D. C., el día **27 MAR 1996**


RODRIGO VILLAMIZAR A.
Ministro de Minas y Energía
Presidente


ANTONIO BARBERENA S.
Director Ejecutivo

Por la cual se definen los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos.

ANEXO

FORMULACION DE INDICADORES DE GESTION

1. Indice de Pérdidas (%)

El Índice de Pérdidas representa el porcentaje de gas licuado de petróleo que se pierde por causas técnicas o no técnicas, considerando como período básico de medición los últimos doce (12) meses.

El índice es aplicable a las empresas mayoristas y minoristas de distribución.

$$\text{Indice de Pérdidas} = ((\text{Gas}_{\text{comprado}} - \text{Gas}_{\text{vendido}}) / \text{Gas}_{\text{comprado}}) * 100$$

2. Rotación Cuentas por Cobrar Servicio (Días)

$$\text{Rotación Cuentas por Cobrar} = (\text{Cartera Servicio Vencida} / \text{Facturación Servicio}) * 365$$

El indicador es aplicable a las empresas productoras y distribuidoras mayoristas.

La **Cartera Servicio Vencida** corresponde al valor del saldo en pesos corrientes de las cuentas por cobrar vencidas por concepto de prestación de un servicio.

La **Facturación Servicio** corresponde al valor en pesos corrientes de las facturas expedidas por una empresa por concepto de prestación de un servicio, durante los últimos 12 meses (Causación).

3. Rotación Cuentas por Pagar Servicio (Días)

$$\text{Rotación Cuentas por Pagar} = (\text{Cartera Pagar Vencida} / \text{Facturación por Pagar}) * 365$$

El indicador es aplicable a las empresas distribuidoras mayoristas y distribuidoras minoristas.

La **Cartera Pagar Vencida** corresponde al valor del saldo en pesos corrientes de las cuentas vencidas por pagar por concepto de recibo de servicios.

La **Facturación por Pagar** corresponde al valor en pesos corrientes de las facturas recibidas por una empresa por concepto de servicios, durante los últimos 12 meses (Causación).

Por la cual se definen los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos.

4. Relación Gastos de Funcionamiento vs. Ingresos Obtenidos (%)

Relación Gastos Funciona/. = (Gastos Funcionamiento/ Ingresos Operacionales)*
100

El indicador es aplicable a las empresas productoras, distribuidoras mayoristas y distribuidoras minoristas.

Los Gastos de Funcionamiento corresponden a los egresos de funcionamiento en pesos corrientes realizados por la empresa durante los últimos 12 meses (Causación). Se entiende como Gastos de Funcionamiento:

Gastos de Operación - (Depreciación, Seguros de Activos, Materiales y Suministros para Mantenimiento, Impuestos).

Los Ingresos Operacionales corresponden al valor en pesos de las facturas expedidas por la empresa a otras empresas a las que presta servicios, o a los usuarios finales del servicio en el caso de los distribuidores minoristas, durante los últimos 12 meses (Causación).

5. Reclamos Servicio

El indicador es aplicable a las empresas distribuidoras minoristas. Se contabilizan únicamente los **Reclamos** resueltos a favor del suscriptor en los últimos doce (12) meses.

Reclamos Servicio Cilindros = (No. Reclamos por cilindros / Cilindros entregados a los usuarios en los últimos doce meses) * 10,000

Reclamos Servicio Tanques (%) = (No. Reclamos por tanques / Tanques estacionarios llenados en los últimos doce meses) * 100

6. Atención Reclamos Servicio (Días)

Es el tiempo promedio de respuesta en la atención a reclamos de usuarios; se calcula en días.

El indicador es aplicable a las empresas distribuidoras minoristas y se calcula para los últimos doce (12) meses.

Tiempo Recl. Serv. = $\Sigma(\text{Fecha Solución Reclamo}_i - \text{Fecha Reclamo}_i) / \text{No. Reclamos}$

7. Margen Seguridad Almacenamiento (días)

El indicador es aplicable a las empresas distribuidoras mayoristas.

Rotación Almacenamiento = (Capacidad de almacenamiento en tanques / Volumen de glp vendido últimos 12 meses) * 365 días

Por la cual se definen los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos.

Periodicidad de recibo de glp (días) : Tiempo promedio de entregas de glp por parte de los productores a los distribuidores mayoristas.

Periodicidad de recibo de glp (días) = 365 días / No. de recibos de glp últimos 12 meses.

Margen Seguridad Almacenamiento (días) = Rotación Almacenamiento - Periodicidad de recibo de glp


RODRIGO VILLAMIZAR A.
Ministro de Minas y Energía
Presidente


ANTONIO BARBERENA S.
Director Ejecutivo