

ARTICULO 9.1.5 IMPOSICION DE LA SERVIDUMBRE DE PASO Y USO. La CRT decidirá, mediante el correspondiente acto administrativo, la imposición de la servidumbre de paso y uso y todos los demás aspectos relacionados con la misma, en un término máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la expiración del plazo anterior.

En la resolución que impone la servidumbre de paso y uso, la CRT determinará el plazo máximo para implementarla.



ARTICULO 9.1.6 INTERVENCION DE LA SSPD Y OTRAS AUTORIDADES EN CASO DE RENUENCIA. La renuencia del operador a cumplir con los términos de la servidumbre será considerada como abuso de posición dominante y el Comité de Expertos Comisionados solicitará a la SSPD que imponga las sanciones correspondientes. Para el efecto, la CRT remitirá la documentación que haya recaudado y el resultado de las investigaciones, los cuales serán tenidos como prueba pericial para la valoración de la infracción que esta haga, conforme a lo establecido por el Código de Procedimiento Civil.

En relación con el incumplimiento por parte de los particulares, el Comité de Expertos Comisionados compulsará copia de lo actuado a las autoridades respectivas para lo de su competencia.



ARTICULO 9.1.7 REMISION AL TITULO DE INTERCONEXION. Los vacíos y demás asuntos de procedimiento y trámite que no estén expresamente regulados en el presente Título serán solucionados acudiendo a lo prescrito en el Título IV de la presente resolución.

TITULO X.

CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS.

(TITULO MODIFICADO POR LA RESOLUCION 535/02 ARTICULO 1°)

<NOTA DE VIGENCIA: Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008>

Notas de Vigencia

- Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008, publicada en el Diario Oficial No. 47.218 de 30 de diciembre de 2008.

CAPITULO I.

PRINCIPIOS GENERALES.



ARTICULO 10.1.1 AMBITO DE APLICACION. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 579 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> El presente título se aplica a todas los operadores de TPBC que operen o lleguen a operar dentro del territorio de la República de Colombia. Para los efectos de la aplicación de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos, la información deberá ser procesada, analizada y presentada a la CRT y a los demás entes de control y vigilancia, discriminada para el servicio de TPBCLD, y para los servicios de TPBCL (incluida la

TMR) y TPBCLE, este último por departamento. La SSPD podrá eximir al operador de la presentación de la información correspondiente al servicio de TPBCLE desagregada por departamentos si considera que los estados financieros agregados permiten concluir que la empresa no se encuentra en riesgo de insolvencia financiera en el corto, mediano y largo plazo.

Igualmente, se desarrollarán las respectivas metodologías de clasificación de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones de los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, en desarrollo de lo dispuesto por el artículo [7](#)o. de la Ley 689 de 2001.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 579 de 2002, publicada en el Diario Oficial No. 45.039, de 19 de diciembre de 2002.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 575 de 2002 (Compiladora de la Resolución 87 de 1997):

ARTÍCULO 10.1.1 El presente Título se aplica a todos los operadores de TPBC que operen o lleguen a operar dentro del territorio de la República de Colombia. Para los efectos de la aplicación de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos, la información deberá ser procesada, analizada y presentada a la CRT y a los demás entes de control y vigilancia, discriminada para el servicio de TPBCLD, y para los servicios de TPBCL (incluida la TMR) y TPBCLE, este último por departamento.

Igualmente, se desarrollarán las respectivas metodologías de clasificación de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones de los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, en desarrollo de lo dispuesto por el artículo [7](#) de la Ley 689 de 2001.



ARTICULO 10.1.2 PRINCIPIOS RECTORES DEL CONTROL. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> El propósito esencial del control empresarial es hacer coincidir los objetivos de quienes prestan servicios de TPBC con sus fines sociales y su mejoramiento estructural, de forma tal que se establezcan criterios claros que permitan evaluar sus resultados. El control empresarial es paralelo al control de conformidad o control numérico formal y complementario de este.



ARTICULO 10.1.3 OBJETIVOS DEL CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> El Control de Gestión y Resultados es un proceso que dentro de las directrices de planeación estratégica busca que las metas sean congruentes con las previsiones. Son objetivos específicos del control de gestión y resultados:

10.1.3.1 Lograr el mejoramiento continuo de los Operadores de TPBC;

10.1.3.2 Dotar a los operadores de TPBC de una herramienta que les permita ser más eficaces y eficientes en el alcance de las metas y objetivos;

10.1.3.3 Controlar y monitorear sus actividades y procesos mejorando permanentemente sus niveles de eficiencia, eficacia, cobertura, calidad y rentabilidad;

10.1.3.4 Facilitar a los operadores de TPBC la canalización de sus fortalezas para la obtención de

los fines señalados en el artículo [2](#) de la Ley 142 de 1994.

CAPITULO II.

BALANCE DE LOS MECANISMOS DE CONTROL.



ARTICULO 10.2.1 OBJETO. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> El presente Capítulo busca regular el balance de los mecanismos de control que, dentro de sus competencias, los diferentes entes responsables de la vigilancia de la gestión y resultados de las empresas de servicios públicos domiciliarios ejercen, para que mediante su integración, coordinación y armonía, se obtenga un mejoramiento continuo de la gestión de las mismas y así alcanzar los fines señalados en el artículo [2°](#) de la Ley 142 de 1994.



ARTICULO 10.2.2 PRINCIPIOS. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> El Control de Gestión y Resultados debe ejercerse de conformidad con los Principios Generales que rige la función administrativa y los que establezcan normas especiales para cada tipo de control. Las entidades privadas que cumplan actividades de control frente a los operadores de TPBC están sujetas en su ejercicio a estos mismos principios.



ARTICULO 10.2.3 COORDINACION. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Para el eficiente y eficaz Control de Gestión y Resultados de los operadores de TPBC, los diferentes entes que concurren en su control buscarán establecer procedimientos que eviten tomar decisiones contradictorias sobre los asuntos que les corresponde conocer. Así mismo, que permita adelantar los procedimientos por seguir en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de recursos de quienes intervienen para maximizar sus resultados.

Al efecto, quienes inicien una investigación para evaluar la gestión y resultados de una empresa informarán con anticipación a los demás entes de control, haciéndoles conocer el objeto de la misma, con el fin de que estos puedan ofrecer la información que posean, y si es el caso, participar en la investigación, de acuerdo con lo señalado en el inciso anterior.



ARTICULO 10.2.4 INTEGRACION. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> En el ejercicio del Control de Gestión y Resultados, los entes que participan del mismo podrán actuar conjuntamente en las etapas donde, de acuerdo con las normas legales, ello no sea improcedente, mediante la conformación de grupos que adelantarán las actuaciones de común acuerdo y con respeto de las formalidades propias de cada proceso, sin perjuicio de la autonomía de cada entidad en el ejercicio de sus funciones.

Cualquier prueba practicada en una entidad u organismo de control podrá ser trasladada a otro organismo o entidad de control que lo requiera, evitando que se repitan actividades innecesarias, siempre y cuando se hayan respetado las formalidades propias para recaudarla.



ARTICULO 10.2.5 ARMONIA. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Las entidades que ejercen el Control de Gestión y Resultados de los operadores de TPBC tendrán en cuenta para el cumplimiento de sus funciones que, de conformidad con los artículos [365](#) y [370](#) de la Constitución Política, los servicios públicos están sometidos a un

régimen especial, fijado en la Ley [142](#) de 1994 y en las normas que la desarrollan o complementan y que corresponde al Presidente de la República, de manera exclusiva, señalar las políticas generales de administración y control de eficiencia de los servicios públicos domiciliarios.

Al momento de hacer la evaluación, control y vigilancia de la gestión y resultados de los operadores de TPBC, las entidades competentes deberán tener en cuenta los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos, definidos por la CRT, sin perjuicio de la autonomía que la ley le reconozca a cada entidad para ejercer sus funciones.



ARTICULO 10.2.6 SISTEMAS DE INFORMACION. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Las entidades y organismos que ejercen funciones de control tendrán en cuenta que el acceso a la información deberá hacerse a través del sistema único de información que establezca la SSPD, de acuerdo con lo previsto en los artículos [53](#) y [79.3](#) de la Ley 142 de 1994 y los artículos [14](#) y [15](#) de la Ley 689 de 2001. La Superintendencia tendrá en cuenta las necesidades y requerimientos de los otros organismos de control, de los Ministerios y del Contador General de la Nación, las características y particularidades de cada Operador de TPBC, y los recursos disponibles en cada localidad.



ARTICULO 10.2.7 CONTROL INTERNO. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> De acuerdo con lo establecido por el artículo [48](#) de la Ley 142 de 1994, los operadores de TPBC podrán contratar con entidades privadas de reconocida capacidad y experiencia en el tema, la definición y diseño de los procedimientos de control interno y la evaluación de su cumplimiento, para lo cual deben adoptar procedimientos que estimulen la concurrencia de oferentes. Para estos efectos se tendrá en cuenta lo siguiente:

10.2.7.1 El ejercicio del control interno en los municipios, cuando estos prestan directamente el servicio, empresas industriales y comerciales del Estado y sociedades de economía mixta con capital público igual o superior al 90%, que presten los servicios públicos domiciliarios de TPBC, deberá ajustarse a lo establecido en la Ley [87](#) de 1993, y las normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan y por lo establecido en esta Resolución. En estos casos, el audi tor interno podrá ser el jefe de la unidad o dependencia de control interno, y cumplirá las funciones que señala el artículo [12](#) de la citada Ley 87 de 1993.

10.2.7.2 Para los operadores de TPBC a los cuales no se les aplique la Ley [87](#) de 1993, el sistema de control interno que se adopte debe tener en cuenta las características propias del operador de TPBC y debe asegurar su ejercicio en forma independiente, de conformidad con lo que establece la presente resolución. La oficina, unidad de control interno o quien haga sus veces será la encargada de evaluar dicho sistema y proponer al gerente, al jefe o representante legal de la entidad las recomendaciones para mejorarlo.



ARTICULO 10.2.8 AUDITORIAS EXTERNAS. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los informes de evaluación de las auditorías externas deberán hacerse de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos definidos en esta Resolución, en forma independiente de las evaluaciones de control interno de cada operador de TPBC.

Las auditorías externas de gestión y resultados obrarán en función tanto de los intereses de la

empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios, y en consecuencia están obligadas a informar a la Superintendencia de Servicios Públicos las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de las empresas prestadoras de servicios públicos, en los términos del artículo [6°](#) de la Ley 689 de 2001.

PARAGRAFO. Los informes de control interno y de auditoría externa se deben realizar anualmente, sin perjuicio de que la SSPD pueda requerir informes parciales sobre temas o áreas específicas, además de las aclaraciones adicionales que sobre los informes sean necesarias, a los responsables del control interno y a los auditores externos, en los términos del artículo [6°](#) de la Ley 689 de 2001.



ARTICULO 10.2.9 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> La SSPD comunicará a las demás entidades de control el resultado de los informes que reciba y de las evaluaciones que en forma independiente haya realizado, en especial cuando encuentre hechos que pueden ser objeto de control por otros entes.



ARTICULO 10.2.10 CONTRALORIAS Y DEMAS ENTES DE CONTROL FISCAL. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> De conformidad con lo establecido en el artículo [105](#) de la Ley 42 de 1993, los resultados del control fiscal serán comunicados a la SSPD, con el fin de que esta pueda adelantar en forma inmediata las acciones correspondientes.



ARTICULO 10.2.11 EL CONTROL SOCIAL. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Para efectos de la aplicación del artículo [63.1](#) de la Ley 142 de 1994 los Comités de Desarrollo y Control Social deberán ceñirse al sistema de control de gestión y resultados diseñado en la ley y a lo establecido en esta Resolución, de manera que, al proponer a los Operadores de TPBC los planes y programas que considere necesarios, estos sean congruentes con las previsiones hechas y se logre el cumplimiento de las metas propuestas en los planes de gestión y resultados, conforme con los indicadores definidos por la CRT.

CAPITULO III.

DEL CONTROL INTERNO.



ARTICULO 10.3.1 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Se tendrán como objetivos del Sistema de Control Interno en todas las empresas prestadoras de TPBC, entre otros, los siguientes:

10.3.1.1 Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.

10.3.1.2 Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.

10.3.1.3 Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al

cumplimiento de los objetivos de la entidad.

10.3.1.4 Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.

10.3.1.5 Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.

10.3.1.6 Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.

10.3.1.7 Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.

10.3.1.8 Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.



ARTICULO 10.3.2 ETAPAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Para la puesta en marcha del Sistema de Control Interno, se deberán aplicar por parte de los operadores de TPBC, los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos establecidos en esta Resolución o en las normas que la modifiquen o adicionen. El montaje del Sistema de Control Interno comprende, por lo menos, las siguientes cinco (5) etapas, que se describen a continuación:

10.3.2.1 Etapa I. Definición de Objetivos, Políticas, Estrategias y Metas: Las empresas de TPBC deberán definir sus objetivos, políticas, estrategias y metas, tanto generales como específicos, los cuales deberán ser coherentes con los planes de gestión a los que se refiere la Ley [142](#) de 1994.

10.3.2.2 Etapa II. Identificación de Procesos y Prioridades: Se requerirá que los operadores de TPBC definan los procesos sujetos a medición en términos de su riesgo y prioridad para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, así como la delimitación precisa de la autoridad en cada uno de ellos y los niveles de responsabilidad.

10.3.2.3 Etapa III. Definición de Indicadores de Gestión Empresarial: En esta etapa cada operador de TPBC debe definir los indicadores de gestión que permiten medir el cumplimiento de las metas. Para cada uno de estos, los operadores de TPBC deben establecer la forma, periodicidad, frecuencia, delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad, además de las características que permitan su operatividad.

10.3.2.4 Etapa IV. Monitoreo y seguimiento: Medición por parte de los operadores de TPBC de los resultados y el progreso obtenido por cada indicador en un período. Una vez definidos los Indicadores de Gestión Empresarial, los Operadores de TPBC deben definir los mecanismos de monitoreo y seguimiento de los mismos.

10.3.2.5 Etapa V. Evaluación y Adopción de medidas correctivas: En la medida en que los indicadores de gestión no se encuentren dentro de los valores esperados, los operadores de TPBC deberán definir los correctivos necesarios.



ARTICULO 10.3.3 CRITERIOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Para establecer el sistema de control interno, los operadores de TPBC deberán tener en cuenta los siguientes criterios:

10.3.3.1 Consistencia: El sistema debe estar orientado al cumplimiento de la misión y objetivos institucionales y a las prioridades fijadas en los Planes de Gestión y Resultados.

10.3.3.2 Complementariedad: Los objetivos, estrategias y decisiones deben reforzarse unos a otros positivamente, obedeciendo a un proceso de planeación integral.

10.3.3.3 Eficacia: El sistema debe centrarse en aspectos que tengan un peso significativo en la gestión de la entidad, procurando el uso eficiente de los recursos y el desarrollo del talento humano de los Operadores de TPBC.

10.3.3.4 Compromiso: El sistema debe propiciar la participación de los empleados para la determinación de procesos y resultados, de tal manera que se garantice su compromiso en el cumplimiento de las metas fijadas.

10.3.3.5 Realismo: Los objetivos y metas que se definan deben ser desafiantes pero realistas y alcanzables bajo las condiciones externas e internas que afectan a los Operadores de TPBC, de acuerdo con los recursos previstos. Al efecto deben poderse monitorear en el tiempo a través de los indicadores definidos para ello.

10.3.3.6 Periodicidad: Las actividades y metas deben tener un inicio y una terminación en el tiempo (por ejemplo: trimestrales, semestrales, anuales).

10.3.3.7 Participación: Las estrategias deben incluir a los diferentes actores que participan o tienen intereses en el Operador de TPBC, entre otros: los usuarios, los empleados, los accionistas, el ente regulatorio, los de vigilancia y de control, los proveedores.

10.3.3.8 Cuantificación: Las actividades y metas deben ser medibles.



ARTICULO 10.3.4 PROCESOS CRITICOS Y DE APOYO. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Cada Operador de TPBC deberá definir sus procesos críticos y de apoyo, de acuerdo con las necesidades de mejoramiento. En todo caso se deberán tener en cuenta los siguientes procesos:

10.3.4.1 Procesos críticos:

10.3.4.1.1 Mercadeo y Servicio al Cliente: Mercadeo, atención de reclamos de usuarios y servicios especiales ofrecidos al usuario.

10.3.4.1.2 Instalación de infraestructura: Planeación, programación e instalación de redes y equipos, contratación e interventoría.

10.3.4.1.3 Conexión con usuario: Asignaciones e instalaciones de líneas de red de abonado.

10.3.4.1.4 Operación y Mantenimiento: Mantenimiento de redes, mantenimiento de equipos y prestación del servicio.

10.3.4.1.5 Facturación y Recaudo: Procedimientos de tasación, tarificación, facturación y recaudo.

10.3.4.2 Procesos de Apoyo:

10.3.4.2.1 Financieros: Manejo financiero, contabilidad y presupuesto.

10.3.4.2.2 Jurídicos: Contratación, derechos de petición, demandas y tutelas.

10.3.4.2.3 Administrativos: Administración del talento humano, compras y suministros, manejo de inventarios y activos fijos y procesamiento de datos.



ARTICULO 10.3.5 CARACTERISTICAS DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los Indicadores de Gestión Empresarial deberán:

10.3.5.1 Estar orientados al cumplimiento de los objetivos, políticas, estrategias y metas del Operador de TPBC.

10.3.5.2 Ser medibles y comparables en los Operadores de TPBC.

10.3.5.3 Tener establecida una periodicidad y un responsable de su medición, así como un responsable de la supervisión.

10.3.5.4 Proveer información confiable, útil y oportuna que permita conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y tomar decisiones con respecto al proceso que se mida.

10.3.5.5 Ser sencillos; no deben suministrar más información de la necesaria.

10.3.5.6 Estar integrados con otros procesos y áreas funcionales de los Operadores de TPBC y vinculados a otros sistemas de evaluación organizacional.



ARTICULO 10.3.6 NIVEL DE DESPLIEGUE DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los indicadores de gestión que definan los operadores de TPBC deberán clasificarse por niveles, de acuerdo con la organización de la empresa y por lo menos desarrollarse en tres niveles, así:

10.3.6.1 Indicadores de primer nivel: Aquellos que permiten cuantificar de manera global en qué grado un proceso o actividad cumple con una meta específica determinada. Los resultados de los indicadores de gestión de primer nivel permitirán tomar decisiones estratégicas a la gerencia de la empresa (por ejemplo, porcentaje de incremento mensual en el número de usuarios). Los directivos que determine el Operador de TPBC serán los responsables en la organización del cumplimiento, de la supervisión y del control de los indicadores de primer nivel.

10.3.6.2 Indicadores de segundo nivel: Corresponden al nivel inicial de desglose de los indicadores de primer nivel. Permitirán conocer a los responsables de los procesos, la composición y el resultado del indicador de primer nivel, desglosado por los diferentes componentes (por ejemplo, porcentaje de incremento mensual en el número de usuarios discriminado por tipo de servicio y de usuarios) y tomar decisiones de acuerdo con los resultados obtenidos.

10.3.6.3 Indicadores de tercer nivel: Son aquellos indicadores de detalle que a su vez son componentes de los de segundo nivel (por ejemplo, porcentaje de incremento mensual en el número de usuarios por tipo de servicio discriminados por grupo de vendedores y por central telefónica).

Los indicadores de segundo y tercer nivel deberán ser desglosados en función de las características y necesidades propias de cada una de las empresas, según los objetivos y las

estrategias previamente definidos.



ARTICULO 10.3.7 RELACION DE INDICADORES. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los indicadores de gestión para control de gestión y resultados definidos por la CRT y los indicadores de gestión empresarial de primer, segundo y tercer nivel especificados para cada uno de los procesos críticos y de apoyo establecidos en la presente resolución, deben estar relacionados, es decir, los indicadores de gestión empresarial de los procesos críticos y de apoyo que defina la empresa deben perseguir los mismos objetivos definidos por la CRT en la presente resolución.



ARTICULO 10.3.8 RESPONSABILIDAD DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> La definición de los indicadores de gestión empresarial es responsabilidad del Operador de TPBC y deberán convertirse en una guía para la evaluación que deban realizar las auditorías externas, de tal forma que permitan monitorear y evaluar sus procesos y actividades.



ARTICULO 10.3.9 CRITERIOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE METAS DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> En el establecimiento de las metas, los operadores de TPBC deben considerar los indicadores de empresas de características similares, de procesos exitosos o información histórica de la misma empresa.



ARTICULO 10.3.10 ESTABLECIMIENTO DE RANGOS PARA LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los Operadores de TPBC, para establecer las metas internas de los indicadores de gestión empresarial que definan, deberán determinar rangos de valores y no un valor único, que permitan una evaluación realista y objetiva sin efectos nocivos sobre los Operadores de TPBC. El rango para cada indicador estará delimitado por un nivel alto o deseado, un nivel mínimo esperado y un nivel crítico de desempeño, a partir del cual se deberán definir los programas de mejoramiento a los procesos y actividades.



ARTICULO 10.3.11 ELABORACION DE MATRICES Y DE TABLEROS DE INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los Operadores de TPBC deberán elaborar una matriz de indicadores de gestión empresarial, en donde relacionarán los indicadores de gestión de primer, segundo y tercer nivel que utilizarán para soportar su sistema. Así mismo, deberán diseñar un tablero de control, donde se especifique para cada uno de ellos la fórmula, frecuencia y responsable de la medición.



ARTICULO 10.3.12 INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los Operadores de TPBC deberán interpretar el resultado de la medición, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

10.3.12.1 Tendencia de los resultados: Se debe definir si los resultados de la medición de cada indicador tienden a lograr la meta definida o si la tendencia apunta a distanciarse de la meta.

10.3.12.2 Situaciones especiales: Se debe analizar si los resultados de cada indicador están influenciados por situaciones especiales que justifiquen ajustes en el plan de gestión y resultados.



ARTICULO 10.3.13 PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO INTERNO. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los Operadores de TPBC deberán elaborar programas de mejoramiento para todos los casos en que los resultados de los indicadores de gestión empresarial presenten un nivel crítico y cuya interpretación concluya que la tendencia del indicador es a alejarse de la meta prevista.

Los programas de mejoramiento deben ser formulados de acuerdo con los objetivos globales, específicos y estrategias de control de cada una de las empresas.

Para cada una de las actividades consignadas en los programas de mejoramiento, se deberán especificar los recursos necesarios, los responsables, las fechas de implantación y los resultados esperados en el corto, mediano y largo plazo.



ARTICULO 10.3.14 CRITERIO DE EFICIENCIA. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Cuando los operadores de TPBC obtengan resultados positivos de la evaluación de la gestión que haga de la misma la SSPD durante tres (3) semestres consecutivos dicha entidad de control y vigilancia, podrá tener en cuenta este parámetro, para darle aplicación en lo pertinente a lo dispuesto por el parágrafo 1° del artículo [6](#) de la Ley 689, que modifica el artículo [51](#) de la Ley 142 de 1994.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Normograma de la Administradora Colombiana de Pensiones - Colpensiones

ISSN 2256-1633

Última actualización: 31 de diciembre de 2017

