

ARTICULO 10.3.15 PARAMETROS GENERALES QUE DEBEN TENER EN CUENTA LAS AUDITORIAS EXTERNAS DE GESTION Y RESULTADOS. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Las auditorías externas deberán tener en cuenta el cumplimiento por parte de los Operadores de TPBC de los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos establecidos en el presente Capítulo, y además, los siguientes:

10.3.15.1 Mejoramiento de los indicadores de eficiencia y calidad de los servicios.

10.3.15.2 Resultados razonables de indicadores operacionales y de funcionamiento.

10.3.15.3 Viabilidad Empresarial.

10.3.15.4 Eficiencia en el sistema de control interno.

10.3.15.5 Cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados.

10.3.15.6 La existencia y aplicación de un esquema de organización acorde con los fines institucionales y sus correspondientes manuales de funciones, así como los manuales de procedimientos en todas las áreas administrativas y operativas.

10.3.15.7 La existencia y aplicación de políticas de seguimiento, verificación y evaluación de los indicadores internos en cada una de las áreas operativas y administrativas del Operador de TPBC.

10.3.15.8 La existencia de mecanismos para verificar la efectividad de los sistemas de información del Operador de TPBC.

10.3.15.9 Cumplimiento de las normas contenidas en el presente Título.

CAPITULO IV.

CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS.



ARTICULO 10.4.1 ETAPAS DEL SISTEMA DE REGULACION, EVALUACION Y CONTROL. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> El sistema comprende las siguientes etapas:

10.4.1.1 Etapa 1. Definición del plan de gestión y resultados a corto, mediano y largo plazo

10.4.1.2 Etapa 2. Envío de una copia a la SSPD y a la CRT para el ejercicio de sus funciones.

10.4.1.3 Etapa 3. Seguimiento y evaluación del cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados por parte de la SSPD.

10.4.1.4 Etapa 4. Revisión y ajuste de los planes de gestión y resultados a corto, mediano y largo plazo, por parte de los Operadores de TPBC.

PARAGRAFO 1°. Las etapas descritas anteriormente comprenden un ciclo dinámico de gestión y resultados que deberá aplicarse y ajustarse cada año, repitiendo las etapas dos, tres y cuatro.

PARAGRAFO 2°. <Parágrafo modificado por el artículo 2 de la Resolución 579 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBC deben enviar una copia del plan de gestión y resultados, discriminado de conformidad con el Artículo 10.1.1 de este Título. Cuando un

operador de TPBC preste servicio de TPBCLE en más de un departamento, deberá separar los planes de gestión y resultados por cada uno de ellos, a menos que la SSPD autorice al operador presentarlos de manera agregada. Esta información se debe enviar con los soportes respectivos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su aprobación, a la SSPD y a la CRT para el ejercicio de sus funciones.

Notas de Vigencia

- Parágrafo modificado por el artículo 2 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):

PARÁGRAFO 2o. Los operadores de TPBC deben enviar una copia del plan de gestión y resultados, discriminado de conformidad con el artículo 10.1.1 de este Título. Cuando un operador de TPBC preste servicio de TPBCLE en más de un departamento, deberá separar los planes de gestión y resultados para cada uno de los departamentos. Esta información se debe enviar con los soportes respectivos, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su aprobación, a la SSPD y a la CRT para el ejercicio de sus funciones.



ARTICULO 10.4.2 ELABORACION DEL PLAN DE GESTION Y RESULTADOS. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los Operadores de TPBC diseñarán el Plan de Gestión y Resultados con base en los indicadores definidos por la CRT y en sus propios objetivos, definiendo la estrategia bajo la cual se espera cumplir los compromisos propuestos. El plan de gestión y resultados debe proyectarse sobre bases reales que garanticen la viabilidad financiera y el desarrollo de la empresa. Los Operadores de TPBC deberán incluir en el Plan de Gestión y Resultados las siguientes herramientas y los resultados esperados:

10.4.2.1 Proyección de su situación financiera, incluyendo la de los estados financieros que incorporen los planes de expansión y renovación de equipos, así como con las medidas de optimización de costos operacionales y no operacionales.

10.4.2.2 Estimación y proyección de número de abonados, líneas y tráfico, que la empresa espera tener en el período, tarifas que la empresa prevé aplicar, así como la satisfacción de la correspondiente demanda año por año.

10.4.2.3 Cuantificación de los subsidios y contribuciones aplicados por el Operador de TPBC y una proyección de los mismos discriminado por estrato.

10.4.2.4 La empresa deberá cuantificar año por año la evolución esperada en los indicadores de gestión, y por ende el cumplimiento de los objetivos que pretende lograr en el proceso de mejoramiento de la gestión.

10.4.2.5 Los planes de gestión y resultados deberán tener en cuenta para su formulación los escenarios tarifarios proyectados de acuerdo con el régimen establecido por la CRT.

PARAGRAFO 1°. La estrategia diseñada deberá comprender las acciones para lograr los objetivos específicos, los cuales se desarrollarán en cada una de sus áreas para obtener los objetivos generales propuestos. Especialmente, se deberá hacer énfasis en los siguientes

aspectos:

- a) Mejoramiento de la estructura administrativa;
- b) Necesidades de talento humano;.
- c) Inversión en tecnología.
- d) Adopción de medidas tendientes a atender las obligaciones pensionales que tengan las empresas.



ARTICULO 10.4.3 MODIFICACION A LOS PLANES DE GESTION Y RESULTADOS.
<Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Cualquier modificación que realicen los Operadores de TPBC a sus Planes de Gestión y Resultados, deberá ser remitida a la SSPD y a la CRT con sus respectivos soportes dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su aprobación, para el ejercicio de sus funciones.



ARTICULO 10.4.4 INDICADORES DE GESTION PARA LOS SERVICIOS DE TPBCL Y TPBCLE. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los indicadores para el control de gestión y resultados para los servicios de TPBCL y TPBCLE son, de acuerdo con lo establecido en el Anexo [2.B](#) "DEFINICION Y FORMULACION DE INDICADORES DE GESTION" de la presente resolución, los siguientes:

10.4.4.1 Indicadores técnicos y administrativos principales:

10.4.4.1.1 Número de daños por cada cien (100) líneas en servicio

10.4.4.1.2 Tiempo medio de reparación de daños

10.4.4.1.3 Tiempo medio de instalación de nuevas líneas

<El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003> ~~10.4.4.1.4 Grado de Servicio~~

Notas de Vigencia

- El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.328, de 2 de octubre de 2003.

10.4.4.1.5 Nivel de Satisfacción del Usuario

10.4.4.2 Indicadores técnicos y administrativos complementarios:

10.4.4.2.1 Densidad telefónica en servicio

10.4.4.2.2 Densidad de teléfonos públicos

10.4.4.2.3 Numero de líneas por cada empleado

10.4.4.2.4 Calidad de la facturación

10.4.4.2.5 Porcentaje de líneas en servicio sobre total de líneas

10.4.4.3. Indicadores financieros principales:

10.4.4.3.1 Margen EBITDA

10.4.4.3.2 ROIC (Retorno sobre el Capital Invertido)

10.4.4.3.3 Razón Corriente

10.4.4.3.4 Período de cobro (días)

10.4.4.3.5 Prueba Acida (sin cuentas por cobrar mayores a 90 días)

10.4.4.3.6 Deuda (Pasivos Totales sobre Activos Totales)

10.4.4.3.7 Rotación de activos

10.4.4.3.8 Ingresos por empleado

10.4.4.4 Indicadores financieros complementarios:

10.4.4.4.1 Capacidad de pago de servicio de deuda

10.4.4.4.2 Capacidad de pago de intereses financieros

10.4.4.4.3 Rentabilidad patrimonial antes de ajustes por inflación

10.4.4.4.4 Rentabilidad patrimonial

10.4.4.4.5 Rotación de Activos Operacionales

10.4.4.4.6 Grado de Inversión: Inversión en activos operacionales/Ingresos operacionales

10.4.4.4.7 Depreciaciones y amortizaciones/Ingresos operacionales

10.4.4.4.8 Depreciación/activos operacionales netos

10.4.4.4.9 Participación de la deuda con los trabajadores dentro de los Pasivos

10.4.4.4.10 Margen Neto

10.4.4.4.11 Rendimiento de los Activos

PARAGRAFO 1°. <Parágrafo derogado por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003>

Notas de Vigencia

- Parágrafo derogado por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.328, de 2 de octubre de 2003.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilador de la Resolución 87:

PARÁGRAFO 1. Para el cálculo del Indicador 'Grado de Servicio', se deben aplicar los principios definidos en el anexo 2.A 'PROCEDIMIENTO DE MEDICION PARA EL GRADO DE SERVICIO DE TPBCL Y TPBCLE'.

PARAGRAFO 2°. Para el cálculo del Indicador "Nivel de Satisfacción de Usuario", se deben aplicar los principios definidos en el Anexo 2H.



ARTICULO 10.4.5 TENDENCIA DE LOS INDICADORES DE GESTION. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los indicadores definidos en el presente título deben siempre presentar propensión a mejorar continuamente. En consecuencia, se consideran indicadores de tendencia positiva (+) aquellos que mejoran cuando presentan un valor superior al del período anterior, e indicadores de tendencia negativa (-) aquellos que mejoran cuando presentan un resultado inferior al del período anterior.



ARTICULO 10.4.6 INDICADORES PARA EL CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCL Y TPBCLE Y SU TENDENCIA. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> <El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003> Los indicadores técnicos seleccionados para el control de Gestión y Resultados para la evaluación de los servicios de TPBCL y TPBCLE son los denominados anteriormente como indicadores técnicos y administrativos principales, que se enuncian a continuación: Nivel de Satisfacción del Usuario, Tiempo Medio de Reparación de Daños, Tiempo Medio de Instalación de Nuevas Líneas, Número de Daños por cada cien (100) Líneas en Servicio y ~~Grado de Servicio~~. Los valores máximos y mínimos y su respectiva tendencia están descritos en el Anexo 2G del presente título.

Notas de Vigencia

- El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.328, de 2 de octubre de 2003.

Los indicadores financieros seleccionados para el control de Gestión y Resultados para la evaluación de los servicios de TPBCL y TPBCLE son los denominados anteriormente como indicadores financieros principales, que se enuncian a continuación: Margen EBITDA, Razón Corriente, Período de cobro (días), Prueba Acida (sin cuentas por cobrar mayores a 90 días), Pasivo/Activos, ROIC (retorno sobre Capital Invertido), Rotación de activos, Ingresos/empleados. Los valores máximos y mínimos y su respectiva tendencia están descritos en el Capítulo VII del presente Título.



ARTICULO 10.4.7 INDICADORES DE GESTION PARA EL SERVICIO DE TPBCLD. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los indicadores para el control de gestión y resultados para los servicios de TPBCLD son de acuerdo con lo establecido en el Anexo [2.B](#) " DEFINICION Y FORMULACION DE INDICADORES DE GESTION" del presente Título, los siguientes:

10.4.7.1 Indicadores técnicos y administrativos:

10.4.7.1.1 Tasa de Completación de Llamadas:

10.4.7.1.1.1 Nacional

10.4.7.1.1.2 Internacional

10.4.7.1.2 Nivel de Satisfacción del Usuario

10.4.7.1.3 Calidad de la Facturación

10.4.7.2 Indicadores financieros principales:

10.4.7.2.1 Margen EBITDA

10.4.7.2.2 ROIC (Retorno sobre Capital Invertido)

10.4.7.2.3 Razón Corriente.

10.4.7.2.4 Período de cobro (días)

10.4.7.2.5 Prueba Ácida (sin cuentas por cobrar mayores a 90 días)

10.4.7.2.6 Deuda (Pasivos Totales sobre Activos Totales)

10.4.7.2.7 Rotación de activos

10.4.7.2.8 Ingresos por empleado

10.4.7.3 Indicadores financieros complementarios:

10.4.7.3.1 Capacidad de pago de servicio de deuda

10.4.7.3.2 Capacidad de pago de intereses financieros

10.4.7.3.3 Rentabilidad patrimonial antes de ajustes por inflación

10.4.7.3.4 Rentabilidad patrimonial

10.4.7.3.5 Rotación de Activos Operacionales

10.4.7.3.6 Grado de Inversión: Inversión en activos operacionales/Ingresos operacionales

10.4.7.3.7 Depreciaciones y amortizaciones/Ingresos operacionales

10.4.7.3.8 Depreciación/Activos operacionales netos

10.4.7.3.9 Participación de la deuda con los trabajadores dentro de los Pasivos

10.4.7.3.10 Concentración de la Deuda a Corto Plazo

10.4.7.3.11 Endeudamiento a Largo Plazo

10.4.7.3.12 Endeudamiento Externo de Corto Plazo

10.4.7.3.13 Endeudamiento Externo de Largo Plazo

10.4.7.3.14 Margen Neto

10.4.7.3.15 Rendimiento de los Activos

PARAGRAFO. Para el indicador de la Calidad de la Facturación, los operadores están en la obligación de presentar este indicador, aun cuando el operador no realice directamente el

proceso.



ARTICULO 10.4.8 INDICADORES PARA CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACION DEL SERVICIO DE TPBCLD, SU TENDENCIA Y SU PONDERACION. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los siguientes son los indicadores de gestión para control de gestión y resultados seleccionados para la evaluación de la gestión de los operadores de TPBCLD: Margen EBITDA, Razón Corriente, Período de cobro (días), Prueba Acida (sin cuentas por cobrar mayores a 90 días), Pasivo/Activos, ROIC (retorno sobre Capital Invertido), Rotación de activos, Ingresos/empleados. Los valores máximos y mínimos y su respectiva tendencia están descritos en el Capítulo VII del presente Título.

CAPITULO V.

MODELO GENERAL DE EVALUACION DE LA EJECUCION DE LOS PLANES DE GESTION Y RESULTADOS.



ARTICULO 10.5.1 EVALUACION DE CADA INDICADOR. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> La evaluación de cada indicador se hará de acuerdo con el desempeño de éste frente a los valores máximos y mínimos definidos por la CRT, y con los siguientes criterios:

10.5.1.1 Jerarquía de evaluación: Se tienen en cuenta dos niveles de indicadores. Los de primer nivel, o principales, se evaluarán directamente aplicando la metodología del capítulo VI para los indicadores técnicos y capítulo VII para los financieros. Los indicadores de segundo nivel, o complementarios, no se evaluarán directamente y servirán para que la SSPD complemente la labor de vigilancia y control.

10.5.1.2 Cumplimiento de metas: Las empresas deberán incluir en los Planes de Gestión y Resultados, metas relacionadas con el mejoramiento de la gestión basadas en los indicadores establecidos en la presente resolución y acciones específicas encaminadas a su cumplimiento.

10.5.1.3 Análisis histórico de los indicadores para control de gestión y resultados: revisión del comportamiento de los indicadores para determinar que su evolución sea coherente con la tendencia esperada.



ARTICULO 10.5.2 INFORMACION PARA LA EVALUACION DE LA GESTION DE LAS EMPRESAS. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los operadores de TPBC deberán remitir la información del desempeño de los indicadores de gestión en la forma y plazos que determine la SSPD.

PARAGRAFO 1°. Los operadores integrados verticalmente, deben llevar contabilidades separadas por servicios. Para el 1° de enero de 2003, todos los operadores de TPBC deberán haber implementado contabilidades separadas y así deberán reportar la información contable a la SSPD.

PARAGRAFO 2°. <Parágrafo modificado por el artículo 3 de la Resolución 579 de 2002. El nuevo texto es el siguiente:> Los operadores de TPBC deberán enviar la información

discriminada por servicios. Cuando un operador de TPBC preste servicio de TPBCLE en más de un departamento, deberá presentar por separado los resultados del plan de gestión para cada uno de los departamentos en que opere, a menos que la SSPD autorice al operador presentarlos de manera agregada.

Notas de Vigencia

- Parágrafo modificado por el artículo 3 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):

PARÁGRAFO 2o. Los operadores de TPBC deberán enviar la información discriminada por servicios. Cuando un operador de TPBC preste servicio de TPBCLE en más de un departamento, deberá presentar por separado los resultados del plan de gestión para cada uno de los departamentos en que opere.

CAPITULO VI.

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICION DE LOS INDICADORES DE GESTION PARA EL FACTOR DE CALIDAD Q.



ARTICULO 10.6.1. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Antes de dar inicio del proceso de medición, los operadores de TPBCL y TPBCLE deberán diseñar, implantar, ajustar y poner en funcionamiento los mecanismos de recolección de información. Estos mecanismos deberán permitir el almacenamiento de solicitudes y reclamos realizados personalmente, por escrito o por cualquier medio técnico o electrónico.



ARTICULO 10.6.2. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Las entidades de control y vigilancia tendrán en cuenta para el ejercicio de sus funciones, lo establecido en los manuales de procedimiento para la medición y el cálculo de los indicadores que defina la CRT. La Auditoría Externa de Gestión y Resultados - AEGR, deberá expedir la certificación acerca de la veracidad de los valores reportados por la empresa y la adecuada aplicación de los procedimientos correspondientes.



ARTICULO 10.6.3. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los operadores deberán asegurar que las AEGR auditen la información dentro de todo el período de medición. El reporte que las AEGR entreguen a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD, deberá incluir un concepto de los procedimientos de medición utilizados por la empresa para obtener los resultados del indicador y sobre las políticas o procedimientos adoptados para el mejoramiento del mismo. La SSPD vigilará a los operadores de TPBCL y TPBCLE, que se encuentren en régimen regulado, para que realicen el adecuado ajuste tarifario con el fin de asegurar su viabilidad financiera y que les permita el continuo mejoramiento de la calidad del servicio, de acuerdo con los lineamientos del factor de ajuste Q. Si el valor del indicador no cumple con los valores mínimos o máximos, establecidos por la CRT para ese período, según sea de tendencia positiva o negativa respectivamente, el operador deberá acordar

con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un programa de gestión para el mejoramiento del indicador. La AEGR entregará en el informe un concepto del seguimiento a este programa acordado.



ARTICULO 10.6.4. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> <Artículo modificado por el artículo 7 de Resolución 1250 de 2005. Rige a partir de 1o. de enero de 2002. Ver Legislación Anterior para consultar legislación antes de esta fecha. El nuevo texto es el siguiente:> Para normalizar los indicadores que hacen parte del factor de calidad (Q), la CRT tendrá en cuenta la información reportada en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t, por los operadores de TPBCL y TPBCLE que se encuentren en régimen regulado. El cálculo tendrá en cuenta por lo menos el 80% de la información reportada y que haya sido comprobada como válida.

Para el indicador de tendencia positiva, el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador más una (1) desviación estándar, y el valor mínimo será el promedio simple nacional del indicador. Para los indicadores de tendencia negativa con excepción del indicador número de daños por cada 100 líneas en servicio, el valor máximo será el tercer cuartil del indicador y como valor mínimo, la mediana del mismo. Para el indicador número de daños por cada 100 líneas en servicio, el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador y el valor mínimo, el promedio simple nacional del indicador menos una (1) desviación estándar.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 7 de Resolución 1250 de 2005, publicada en el Diario Oficial No. 45.956 de 01 de julio de 2005. Rige a partir del del 1o. de enero de 2006.
- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 580 de 2002, publicada Diario Oficial No. 45.039, de 19 de diciembre de 2002.

Legislación Anterior

Texto modificado por la Resolución 580 de 2002:

ARTÍCULO 10.6.4. Para normalizar los indicadores que hacen parte del factor de ajuste por calidad Q, la CRT tendrá en cuenta el promedio simple nacional para cada uno de los indicadores, calculado con la información reportada en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t, por los operadores de TPBCL y TPBCLE que se encuentren en régimen regulado. El cálculo tendrá en cuenta por lo menos el 80% de la información reportada y que haya sido comprobada como válida.

Para los indicadores de tendencia positiva el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador más una (1) desviación estándar y el valor mínimo será el promedio simple nacional del indicador. Para los indicadores de tendencia negativa el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador y como valor mínimo el promedio simple nacional del indicador menos una (1) desviación estándar.

En caso en que por razones matemáticas o estadísticas no sea aplicable la anterior metodología a los indicadores de tendencia negativa, la CRT definirá para estos indicadores, el valor máximo igual al promedio simple nacional del indicador y la calificación mínima igual al valor mínimo de la información reportada por los operadores que se encuentren en régimen regulado. Así mismo, si los datos reportados por los operadores demuestran en

alguno de los indicadores de calidad un desmejoramiento del servicio, se adoptarán los valores máximos y mínimos definidos para el periodo anterior.

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

ARTÍCULO 10.6.4 Para normalizar los indicadores que hacen parte del factor de ajuste por calidad Q, la CRT tendrá en cuenta el promedio simple nacional para cada uno de los indicadores, calculado con la información reportada en los diez (10) primeros días del mes de febrero del año t, por los operadores de TPBCL y TPBCLE que se encuentren en régimen regulado. El cálculo tendrá en cuenta por lo menos el 80% de la información reportada y que haya sido comprobada como válida.

Exceptuando el año 2001, para los indicadores de tendencia positiva el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador más una (1) desviación estándar y el valor mínimo será el promedio simple nacional del indicador. Para los indicadores de tendencia negativa el valor máximo será el promedio simple nacional del indicador y como valor mínimo el promedio simple nacional del indicador menos una (1) desviación estándar.



ARTICULO 10.6.5. <El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003>

Notas de Vigencia

- El indicador Grado de Servicio GDS fue suprimido por el artículo 1 de la Resolución 834 de 2003, publicada en el Diario Oficial No. 45.328, de 2 de octubre de 2003.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 575 de 2002:

ARTÍCULO 10.6.5. Los operadores de TPBCL Y TPBCLE, estarán sujetos a control y vigilancia de la calidad técnica del servicio por parte de la SSPD, de acuerdo con el siguiente esquema:

a) Categoría Primera: Es aquella en la que se encontraría un operador cuando su Grado de Servicio (en adelante GDS) total esté por debajo del promedio nacional. El operador ubicado en esta categoría, no tendrá compromisos adicionales de medición de calidad técnica al del GDS, siempre y cuando siga obteniendo un GDS total por debajo del promedio nacional y no se encuentre dentro de alguno de los eventos de que tratan las categorías segunda y tercera;

b) Categoría Segunda: Es aquella en la que se encontraría un operador en cualquiera de los siguientes eventos:

i) Cuando el operador tenga un GDS total por encima del promedio nacional y menor al promedio nacional más una desviación estándar.

ii) Cuando la CRT o la SSPD determinen que el operador está fuera del comportamiento nacional con fundamento en el GDS EXTERNO, en los aspectos técnicos de las estadísticas de las peticiones, quejas y reclamos - PQRs de usuarios, del Nivel de Satisfacción del Usuario y estadísticas asociadas a fallas técnicas. Para tal fin, se tendrá en cuenta el promedio nacional más, o menos una desviación estándar según la tendencia de la estadística.

En todo caso, el operador que se encuentre en esta categoría deberá establecer un seguimiento, para las fallas técnicas en que incurra, durante los tres (3) meses siguientes, con el propósito de mejorar aquellos parámetros de la calidad técnica que así lo requieran y ubicarse dentro de los límites del comportamiento nacional. El operador deberá reportar a la SSPD el resultado de este seguimiento al finalizar los tres (3) meses, cuya veracidad deberá estar certificada por un auditor externo.

c) Categoría Tercera: Es aquella en la que se encontraría un operador en cualquiera de los siguientes eventos:

i) Cuando su GDS total esté por encima del promedio nacional más una desviación estándar.

ii) Cuando el operador que se encuentre en la categoría segunda, pasados tres (3) meses de estar realizando el seguimiento, no se ha ubicado dentro de los límites del comportamiento nacional.

iii) Por el incumplimiento del Programa de Gestión, previamente acordado con la SSPD.

El operador que se encuentre en esta última categoría, deberá acordar con la SSPD un Programa de Gestión a nueve (9) meses con el establecimiento de compromisos cuyo cumplimiento se verificará mediante seguimiento mensual y a través de la presentación de un reporte trimestral de seguimiento, certificado por un Auditor Externo de Gestión y Resultados. No obstante lo anterior, el operador estará sujeto a las mediciones a que haya lugar por parte de la SSPD, con base en el Programa de Gestión acordado y cuyo costo estará a cargo del operador.

PARAGRAFO. La SSPD deberá dar a conocer mediante un listado, las categorías en que se encuentren los operadores antes del día quince (15) del mes siguiente a recibir la información, es decir, antes del día quince (15) de los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre. Antes de finalizar el mes en que se publicó esta clasificación, el operador deberá establecer el seguimiento o deberá acordar con la SSPD el Programa de Gestión, según haya sido clasificado en categoría segunda o tercera respectivamente. El seguimiento y Programa de Gestión deberán comenzar el día uno (1) del mes siguiente a la clasificación, es decir, el día uno (1) de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre. Terminados los tres meses de seguimiento o los nueve meses del Programa de Gestión, la SSPD volverá a clasificar según los resultados o aplicará las sanciones a que haya lugar por incumplimiento del Programa de Gestión. De acuerdo con lo anterior, las empresas en categoría segunda y tercera no serán reclasificadas en las fechas descritas, sino al final del seguimiento o del Programa de Gestión, según la evaluación de la SSPD.

CAPITULO VII.

EVALUACION DE INDICADORES FINANCIEROS.



ARTICULO 10.7.1 PARA EVALUAR LOS INDICADORES FINANCIEROS, SE TENDRÁN EN CUENTA TRES RANGOS DE VALORES DE LOS INDICADORES FINANCIEROS PRINCIPALES. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los indicadores cuyo valor se encuentre en el primer rango significa que están en un rango considerado sano desde el punto de vista financiero y no se requerirá vigilancia especial.

Los valores del Rango II, son valores que a corto plazo deben ser mejorados. Los indicadores que se encuentren en el rango III, implican un aspecto financiero deficiente que puede poner en peligro la viabilidad de la empresa en el mediano y largo plazo.



ARTICULO 10.7.1.1 RANGOS DE VALORES PARA EMPRESAS DE TPBCL. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los siguientes son los valores que se evaluarán para cada indicador al comienzo de los años 2003, 2004 y a partir de 2005 en adelante:

(1) La CRT revisará, si lo considera conveniente, los valores de los indicadores a evaluar en cada uno de los años y a partir de enero de 2005.



ARTICULO 10.7.1.2 RANGOS DE VALORES PARA EMPRESAS DE TPBCLD. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Los siguientes son los valores que se evaluarán para cada indicador al comienzo de los años 2003, 2004 y a partir de 2005 en adelante:

<CUADRO no incluido por sus característica. Consultar el texto en la carpeta de "ANEXOS">

(1) La CRT revisará, si lo considera conveniente, los valores de los indicadores a evaluar en cada uno de los años y a partir de enero de 2005.

PARAGRAFO. Para obtener el indicador EBITDA, deben considerarse la Utilidad operacional antes de intereses, impuestos, depreciaciones de activos relacionados directamente con la operación y amortizaciones.



ARTICULO 10.7.1.3 EVALUACION. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> Las empresas reportarán semestralmente los indicadores financieros a la SSPD con base en las cuentas del PUC definidas para cada uno de ellos en el Anexo 2C de la presente resolución. Debe primar el criterio de lo que desea medir el indicador. Las AEGR conceptuarán teniendo en cuenta los criterios de los indicadores, si las cuentas incluidas por las empresas para la construcción del indicador se ajustan a la metodología establecida en esta norma.

La Auditoría Externa de Gestión y Resultados, AEGR, deberá expedir la certificación acerca de la veracidad de los valores reportados por la empresa y la adecuada aplicación de los procedimientos correspondientes.

El reporte que las AEGR entreguen a la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios, SSPD, deberá incluir un concepto sobre la elaboración de los indicadores realizados por la empresa y deben ser coherentes con los que elabore la SSPD con base en lo reportado a través del Sistema de Vigilancia y Control, CÍVICO, de la SSPD. Así mismo, el reporte de las AEGR debe conceptuar sobre las políticas o procedimientos adoptados para el mejoramiento de los indicadores previstos por la empresa.

PARAGRAFO 1°. Para aquellos operadores de TPBC que no estén obligados a contratar AEGR, el representante legal deberá certificar los valores de los indicadores reportados a la SSPD.

PARAGRAFO 2°. La SSPD adoptará las metodologías establecidas en el presente título sin perjuicio del ejercicio de las facultades que la normatividad vigente le otorga en materia de

control y vigilancia de empresas de servicios públicos domiciliarios de telecomunicaciones.

PARAGRAFO 3°. Los indicadores de los operadores que tengan menos de 24 (veinticuatro) meses desde el inicio de su etapa operativa, serán observados por la SSPD, pero no se les aplicará la metodología establecida en el presente capítulo ni las acciones correctivas para mejoramiento de los mismos.



ARTICULO 10.7.1.3.1 EMPRESAS CON RIESGO FINANCIERO NULO. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> <Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 1039 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Este nivel de riesgo, corresponde a las empresas en las que la totalidad de sus indicadores financieros principales se encuentren en el Rango I

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 1 de la Resolución 1039 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 10.7.1.3.1. CATEGORÍA PRIMERA. Los indicadores que la empresa obtenga en el Rango I, significan que no hay problemas en el aspecto que mide el indicador.



ARTICULO 10.7.1.3.2 RIESGO FINANCIERO LEVE. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 1039 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Este nivel de riesgo corresponde a las empresas donde uno o más de los indicadores financieros principales se encuentran en el Rango II.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución 1039 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 10.7.1.3.2. CATEGORÍA SEGUNDA. Si uno o más de los indicadores financieros principales se encuentra en el Rango II, la SSPD supervisará que la empresa tome medidas para conseguir que el valor del indicador se ubique en Rango I antes de un año.



ARTICULO 10.7.1.3.3 RIESGO FINANCIERO MODERADO. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 1039 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Este nivel de riesgo corresponde a las empresas donde se presenten entre uno y tres indicadores financieros principales en el Rango III.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución 1039 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 10.7.1.3.3. CATEGORÍA TERCERA. Si entre 1 (uno) y 3 (tres) indicadores se encuentran en el Rango III, la empresa deberá acordar un Plan de Seguimiento con la SSPD, que consistirá en un plan que contenga las acciones a seguir por parte de la empresa con el objetivo de ubicar los valores de los indicadores a un valor de Rango I. La AEGR entregará en el informe un concepto del seguimiento a este plan acordado.



ARTICULO 10.7.1.3.4 RIESGO FINANCIERO CONSIDERABLE. <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> <Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 1039 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Este nivel de riesgo corresponde a las empresas donde se presenten entre 4 (cuatro) y 8 (ocho) indicadores financieros principales en el Rango III.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 4 de la Resolución 1039 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 10.7.1.3.4. CATEGORÍA CUARTA. Si la empresa presenta entre 4 (cuatro) y 8 (ocho) indicadores en Rango III, la empresa deberá acordar un Programa de Gestión con la SSPD, en los términos del artículo [79.11](#) de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley [689](#) de 2001, en el que se determinen claramente las acciones a seguir por parte de la empresa con el objetivo de ubicar los valores de los indicadores a un valor de Rango I.

Si 4 (cuatro) o más de los indicadores persisten en Rango III por un año o más, se puede comprometer la prestación del servicio en el mediano plazo. La SSPD podrá decidir con base en el artículo [79.10](#) de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley [689](#) de 2001, las medidas pertinentes a tomar con el fin de que no se comprometa la prestación del servicio.

ARTICULO 10.7.1.3.5 <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008> <Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 1039 de 2004. El nuevo texto es el siguiente:> Sin perjuicio de la clasificación establecida en los niveles de riesgo definidos en los artículos 10.7.1.3.1 a 10.7.1.3.4, las empresas con más de 24 (veinticuatro) meses de haber iniciado operaciones, cuyo, indicador definido a continuación sea menor a I (uno), durante dos años consecutivos, se clasificarán en Riesgo Financiero Considerable.

EBIT * (1 - % Impuesto de Renta)

Intereses financieros * (1 - % Impuesto de Renta) + dividendos

Para la obtención del numerador del anterior indicador, se deberán incluir las cuentas del PUC establecidas en la obtención del EBIT (ver indicador ROIC, anexo 2C de la presente resolución).

Los intereses financieros se refieren a las deudas con el sector Financiero y banca oficial.

Notas de Vigencia

- Artículo modificado por el artículo 5 de la Resolución 1039 de 2004, publicada en el Diario Oficial No. 45.609, de 14 de julio de 2004.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 575 de 2002, compilado de la Resolución 87 de 1997:

ARTÍCULO 10.7.1.3.5. CATEGORÍA ESPECIAL - CRITERIO DE COSTO PROMEDIO PONDERADO DE CAPITAL. Sin perjuicio de la clasificación establecida en las categorías de los artículos 10.7.1.3.1 a 10.7.1.3.4, las empresas con más de 24 (veinticuatro) meses de haber iniciado operaciones, cuyo siguiente indicador sea menor a 1 (uno) durante dos años consecutivos, serán sometidas automáticamente a Programa de Gestión por parte de la SSPD:

$$\text{EBIT} * (1 - \% \text{Impuesto_de_Renta})$$

$$\text{Intereses_financieros} * (1 - \% \text{Impuesto_de_Renta}) + \text{dividendos}$$

Para la obtención del numerador del anterior indicador, se deberán incluir las cuentas del PUC establecidas en la obtención del EBIT (ver indicador ROIC, anexo 2C de la presente resolución).

Los intereses financieros se refieren a las deudas con el sector financiero y banca oficial.



ARTICULO 10.7.1.4 <Título X derogado por el artículo 24 de la Resolución 2030 de 2008>
Categorías de riesgo de las empresas:

Las siguientes son las categorías de riesgo mínimo y máximo que servirán de criterio para que la SSPD clasifique el nivel de riesgo de las empresas, tal y como lo establece el artículo 7° de la Ley 689 de 2001:

Riesgo mínimo: las empresas que presenten todos los indicadores principales en el Rango I.

Riesgo máximo: las empresas que presenten todos los indicadores principales en el Rango III.

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.

TITULO XI.

VIOLACION DE LAS NORMAS DEL REGIMEN LEGAL Y REGULATORIO.

CAPITULO UNICO.

INFRACCIONES.



ARTICULO 11.1.1 SANCION LEGAL. Toda acción u omisión que transgreda o viole las normas legales o regulatorias a que deben estar sujetos los operadores de TPBC y los demás operadores de Telecomunicaciones de acuerdo con esta Resolución, constituyen infracción susceptible de ser sancionada por la CRT y la SSPD, según el caso.



ARTICULO 11.1.2 SOMETIMIENTO A LA REGULACION. De conformidad con el artículo [73.2](#) de la Ley 142 de 1994, la CRT podrá, sin perjuicio de las sanciones contempladas en el artículo 50 del Decreto 1900 de 1990, someter a su regulación, y a la vigilancia del Superintendente a empresas determinadas que no sean de servicios públicos, pero respecto de las cuales existan pruebas de que han realizado o se preparan para realizar cualquiera de las siguientes conductas:

11.1.2.1 Competir deslealmente con una empresa de servicios públicos de telecomunicaciones.

11.1.2.2 Reducir la competencia entre empresas de servicios públicos de telecomunicaciones.

11.1.2.3 Abusar de una posición dominante en la provisión de bienes o servicios similares a los que éstas ofrecen.



ARTICULO 11.1.3 TRASLADO DE PRUEBAS. La CRT dará traslado a la SSPD o a la autoridad competente, de cualquier conducta que llegue a su conocimiento y que según su dictamen constituya una infracción o violación de las normas legales y regulatorias a que están sujetos los operadores de telecomunicaciones de que trata esta Resolución.

De conformidad con el artículo [243](#) del Código de Procedimiento Civil, la SSPD o la autoridad competente, de conformidad con sus funciones y facultades legales, dará valor de informes técnicos y peritación de entidad oficial a los dictámenes de la CRT y con ellos procederá a imponer las sanciones correspondientes, si así lo considera.



ARTICULO 11.1.4 POTESTAD SANCIONADORA DE LA COMISION DE REGULACION DE TELECOMUNICACIONES. La CRT podrá imponer directamente sanciones a los operadores de servicios de TPBC que no atiendan en forma oportuna y adecuada sus requerimientos de información la cual en todo evento debe ser amplia, exacta, veraz y oportuna.



