

ARTICULO 10-16. ETAPAS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Para la puesta en marcha del Sistema de Control Interno, se deberán aplicar por parte de los Operadores de TPBC, los criterios generales, indicadores de gestión, actividades 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:

10.16.1. 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.

10.16.2. 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.

10.16.3. 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 éstos, 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.

10.16.4. 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.

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



ARTICULO 10-17. CRITERIOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO. Para establecer el sistema de control interno, los Operadores de TPBC deberán tener en cuenta los siguientes criterios:

10.17.1. 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.

10.17.2. Complementariedad: Los objetivos, estrategias y decisiones deben reforzarse unas a otras positivamente, obedeciendo a un proceso de planeación integral.

10.17.3. 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.

10.17.4. 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.

10.17.5. 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.

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

10.17.7. 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.

10.17.8. Cuantificación: Las actividades y metas deben ser medibles.



ARTICULO 10-18. PROCESOS CRITICOS Y DE APOYO. Cada Operador de TPBC deberá definir sus procesos críticos y de apoyo, de acuerdo con las necesidades de mejoramiento.

Los procesos críticos y de apoyo que los operadores de TPBC que deben tener en cuenta son:

10.18.1. Procesos críticos:

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

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

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

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

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

10.18.2. Procesos de Apoyo:

10.18.2.1. Financieros: Manejo financiero, contabilidad y presupuesto.

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

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



ARTICULO 10-19. CARACTERISTICAS DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. Los Indicadores de Gestión Empresarial deberán:

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

10.19.2. Ser medibles y comparables al interior de los Operadores de TPBC.

10.19.3. Tener establecida una periodicidad y un responsable de su medición, así como un

responsable de la supervisión.

10.19.4. 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.

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

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



ARTICULO 10-20. NIVEL DE DESPLIEGUE DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. 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:

10.20.1. 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 al interior de la organización del cumplimiento, de la supervisión y del control de los indicadores de primer nivel.

10.20.2. 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 a los resultados obtenidos.

10.20.3. 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 10-21. RELACION DE INDICADORES. Los Operadores de TPBC deberán tener en cuenta una relación con 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 definidos en la presente Resolución.



ARTICULO 10-22. RESPONSABILIDAD DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. La definición de los indicadores de gestión empresarial son 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 10-23. CRITERIOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE METAS DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. 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 10-24. ESTABLECIMIENTO DE RANGOS PARA LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. 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 el sistema de incentivos de 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 10-25. ELABORACION DE MATRICES Y DE TABLEROS DE INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. 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 10-26. INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES DE GESTION EMPRESARIAL. Los Operadores de TPBC deberán interpretar el resultado de la medición, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

10.26.1. 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.

10.26.2. 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 10-27. PROGRAMAS DE MEJORAMIENTO INTERNO. 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 10-28. RELACION CON LAS AUDITORIAS EXTERNAS DE GESTION Y RESULTADOS. Las auditorías externas de gestión y resultados deberán verificar los resultados

de las actuaciones de los operadores de TPBC, de acuerdo con las políticas, objetivos, planes y metas previstas por la dirección de la empresa, siempre en concordancia con lo reportado a los entes de planeación, regulación, vigilancia y control, informando a la SSPD las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de la empresa, las deficiencias e inconsistencias en el control Interno, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa y las acciones que afecten a los usuarios.



ARTICULO 10-29. CRITERIO DE EFICIENCIA. Cuando los operadores de TPBC obtengan resultados positivos de la evaluación de la gestión que haga de la misma la SSPD durante tres (3) períodos 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 del Artículo [51](#) de la Ley 142 de 1994.



ARTICULO 10-30. PERIODO DE TRANSICION. Los Operadores de TPBC deberán adoptar el sistema de control interno señalado en el presente Capítulo dentro de los seis (6) meses siguientes a la expedición de esta Resolución. Los nuevos operadores tendrán un plazo para adoptar el sistema de seis (6) meses contados a partir de la fecha de constitución de la empresa.



ARTICULO 10-31. PARAMETROS GENERALES QUE DEBEN TENER EN CUENTA LAS AUDITORIAS EXTERNAS DE GESTION Y RESULTADOS. Las auditorías externas deberán tener en cuenta el cumplimiento por parte de los Operadores de TPBC de los objetivos, criterios e indicadores establecidos en el presente Capítulo, y además, los siguientes:

10.31.1. Mejoramiento de los indicadores de cobertura, eficiencia y calidad de los servicios.

10.31.2. Resultados razonables de indicadores operacionales y de funcionamiento.

10.31.3. Viabilidad Empresarial.

10.31.4. Eficiencia en el sistema de control interno.

10.31.5. Cumplimiento del Plan de Gestión y Resultados aprobado por la Dirección de Planeación Sectorial del Ministerio de Comunicaciones.

10.31.6. 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.

10.31.7. 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.

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

10.31.9. Cumplimiento de las normas contenidas en el presente Título.

CAPITULO IV.

CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS



ARTICULO 10-32. ETAPAS DEL SISTEMA DE REGULACION, EVALUACION Y CONTROL. El sistema comprende las siguientes etapas:

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

10.32.2. Etapa 2. Concertación y aprobación del plan de gestión y resultados con el Ministerio de Comunicaciones y envío de una copia aprobada a la SSPD y a la CRT para el ejercicio de sus funciones

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

10.32.4. 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. Los operadores de TPBC deben enviar una copia del plan de gestión y resultados aprobado por el Ministerio de Comunicaciones, discriminado por servicio de conformidad con el Artículo 10-2 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 10-33. ELABORACION DEL PLAN DE GESTION Y RESULTADOS. Los Operadores de TPBC diseñarán el Plan de Gestión y Resultados con base en el Plan Nacional de Telecomunicaciones 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:

10.33.1. 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.

10.33.2. Estimación y proyección de número de abonados, líneas y tráficos, que la empresa espera tener en el período, así como la satisfacción de la correspondiente demanda año por año.

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

10.33.4. 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.

10.33.5. 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.

PARAGRAFO 2. El Plan de Gestión y Resultados deberá tener en consideración el análisis de la viabilidad empresarial y en caso de requerirlo, contendrá un programa de reestructuración financiera y operativa y todas las acciones conducentes a cumplirlo.



ARTICULO 10-34. MODIFICACION A LOS PLANES DE GESTION Y RESULTADOS. Cualquier modificación que realicen los Operadores de TPBC a sus Planes de Gestión y Resultados, deberá ser aprobada por el Ministerio de Comunicaciones. Los Operadores de TPBC deberán enviar a la SSPD y a la CRT copia de las modificaciones, con sus respectivos soportes dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su aprobación, para el ejercicio de sus funciones.



ARTICULO 10-35. INDICADORES DE GESTION PARA LOS SERVICIOS DE TPBCL Y TPBCLE. 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:

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

10.35.2. Tiempo medio de reparación de daños

10.35.3. Tiempo medio de instalación de nuevas líneas

10.35.4. Grado de Servicio

Notas de Vigencia

- Mediante el artículo 1 de la Resolución CRT-409, publicada en el Diario Oficial No. 44.558, de septiembre 21 de 2001, se establece 'Sustituir en todo el articulado de la Resolución CRT 087 de 1997 y sus respectivas modificaciones, el indicador denominado 'Porcentaje de Completación de Llamadas Exitosas en Hora Pico' por el indicador 'Grado de Servicio', en adelante GDS'

10.35.5. Nivel de Satisfacción del Usuario

- 10.35.6. Densidad telefónica en servicio
- 10.35.7. Densidad de teléfonos públicos
- 10.35.8. Porcentaje de reparaciones en red externa después de 96 horas
- 10.35.9. Número de reparaciones por abonado
- 10.35.10. Flexibilidad en red externa
- 10.35.11. Número de empleados por cada mil (1000) líneas
- 10.35.12. Numero de líneas por cada empleado
- 10.35.13. Porcentaje de digitalización en transmisión
- 10.35.14. Porcentaje de digitalización en conmutación
- 10.35.15. Calidad de la Facturación
- 10.35.16. Accesibilidad Local
- 10.35.17. Conmutabilidad Local
- 10.35.18. Margen Operacional
- 10.35.19. Rentabilidad Patrimonial
- 10.35.20. Razón Corriente
- 10.35.21. Prueba Acida
- 10.35.22. Endeudamiento total
- 10.35.23. Participación de la deuda con los trabajadores dentro de los Pasivos
- 10.35.24. Margen Neto.
- 10.35.25. Rendimiento de los Activos.
- 10.35.26. Apalancamiento Total

PARAGRAFO 1. <Parágrafo modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-409, El nuevo texto es el siguiente:> Aplicar los principios definidos en el anexo 2A "Procedimiento de medición para el grado de servicio de TPBCL y TPBCLE", para el cálculo del Indicador "Grado de Servicio".

Notas de Vigencia

- Parágrafo modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT-409, publicada en el Diario Oficial No. 44.558, de septiembre 21 de 2001.

Legislación Anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

PARÁGRAFO 1. Para el cálculo del indicador 'Grado de Servicio' se deben aplicar los principios definidos en el Anexo 2.A 'PRINCIPIOS PARA LA MEDICION DE INDICADORES TECNICOS DE CALIDAD'.

PARAGRAFO 2. <Parágrafo modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT 114 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> Para el cálculo del indicador denominado como "Nivel de Satisfacción del Usuario" se deben aplicar los principios que defina la CRT en un plazo de dieciocho (18) meses contados a partir de la expedición de la presente Resolución.

Notas de vigencia

- Parágrafo modificado por el artículo 1 de la Resolución CRT 114 de 1998.

Legislación anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

PARAGRAFO 2. Para el cálculo del indicador denominado como 'Nivel de satisfacción del Usuario' se deben aplicar los principios que defina la CRT en un plazo de doce (12) meses contados a partir de la expedición de la presente Resolución.



ARTICULO 10-36. TENDENCIA DE LOS INDICADORES DE GESTION. 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 10-37. INDICADORES PARA EL CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCL Y TPBCLE, SU TENDENCIA Y PONDERACION. <Artículo modificado por el artículo 2 de la Resolución CRT 114 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> El siguiente cuadro contiene la forma como deben ser tenidos en cuenta los indicadores de control de gestión para su evaluación:

<CUADRO. Consultar original Resolución 114 en anexos del CD-Rom>

PARAGRAFO. "N.D." significa información no disponible, por cuanto es un nuevo indicador definido en esta Resolución, que no había sido contemplado en la Resolución 024 de 1995. "N.A." significa que no aplica.

Notas de vigencia

- Artículo modificado por el artículo autónomo 2 de la Resolución CRT 114 de 1998.

Legislación anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 10-37. INDICADORES PARA EL CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACION DE LOS SERVICIOS DE TPBCL Y TPBCLE, SU TENDENCIA Y PONDERACION. El siguiente cuadro contiene la forma como deben ser tenidos en cuenta los indicadores de control de gestión para su evaluación:

<CUADRO. Consultar original Resolución 87 en anexos del CD-Rom>

PARAGRAFO. 'N.D.' significa información no disponible, por cuanto es un nuevo indicador definido en esta Resolución, que no había sido contemplado en la Resolución CRT 024 de 1995. 'N.A.' significa que no aplica.



ARTICULO 10-38. INDICADORES PARA CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS PARA EL SERVICIO DE TPBCLD. Los operadores de TPBCLD deberán reportar los siguientes indicadores para control de gestión y resultados.

10.38.1. Tasa de Completación de Llamadas:

10.38.1.1. Nacional

10.38.1.2. Internacional

10.38.2. Nivel de Satisfacción del Usuario

10.38.3. Calidad de la Facturación.

10.38.4. Margen Operacional

10.38.5. Rentabilidad Patrimonial

10.38.6. Razón Corriente.

10.38.7. Prueba Acida.

10.38.8. Endeudamiento Total.

10.38.9. Participación de la deuda con los trabajadores dentro de los Pasivos

10.38.10. Concentración de la Deuda a Corto Plazo.

10.38.11. Endeudamiento a Largo Plazo.

10.38.12. Endeudamiento Externo de Corto Plazo.

10.38.13. Endeudamiento Externo de Largo Plazo.

10.38.14. Margen Neto.

10.38.15. 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 10-39. INDICADORES PARA CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACION DEL SERVICIO DE TPBCLD, SU TENDENCIA Y SU PONDERACION. <Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución CRT 114 de 1998. El nuevo texto es el siguiente:> 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.

<CUADRO. Consultar original Resolución 114 en anexos del CD-Rom>

Notas de vigencia

- Artículo modificado por el artículo 3 de la Resolución CRT 114 de 1998.

Legislación anterior

Texto original de la Resolución 87 de 1997:

ARTICULO 10-39. INDICADORES PARA CONTROL DE GESTION Y RESULTADOS SELECCIONADOS PARA LA EVALUACION DEL SERVICIO DE TPBCLD, SU TENDENCIA Y SU PONDERACION. 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.

<CUADRO. Consultar original Resolución 87 en anexos del CD-Rom>

CAPITULO V.

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

RESULTADOS.



ARTICULO 10-40. EVALUACION TOTAL DE LA EMPRESA POR SERVICIO. Corresponde a la suma de las evaluaciones de cada uno de los indicadores seleccionados, de acuerdo con Artículos 10.37 y 10.39 de este Título según sea el caso, multiplicado por su ponderación respectiva.

El resultado de la suma de estas multiplicaciones debe ser positivo para poder concluir que la gestión de la empresa fue aceptable y cumplió con los planes de gestión y resultados aprobados por el Ministerio de Comunicaciones.



ARTICULO 10-41. EVALUACION DE CADA INDICADOR. La evaluación de cada indicador se hará de acuerdo a lo siguiente:

10.41.1. Evaluación del cumplimiento de las metas: comparación de los resultados obtenidos con las metas propuestas en el plan de gestión y resultados para el período objeto de la evaluación.

10.41.2. 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.

10.41.3. Análisis Sectorial: evaluación comparativa del desempeño de la empresa con respecto a la evolución del sector.

10.41.4. Evaluación Total Indicador: Para cada uno de los indicadores de evaluación, el resultado obtenido, se multiplicará por los siguientes factores: Cumplimiento de la meta: 0.30 ; Análisis Histórico: 0.20 ; Análisis Sectorial:0.50 .

PARAGRAFO 1. Para hallar los valores Evaluación1, Evaluación2 y Evaluación3 deberán ser calculados de acuerdo con el Anexo 2.C "PROCESO DE CALCULO PARA LA VALUACION DE CADA INDICADOR".

PARAGRAFO 2. TRANSITORIO. Para el año 1996, el análisis histórico será reemplazado por la comparación de las metas propuestas frente a los indicadores obtenidos en el año 1995, para determinar que su evolución sea coherente con la tendencia esperada.

PARAGRAFO 3. Para los nuevos operadores de TPBC, excluyendo aquellas empresas que han realizado procesos de transformación, y que no posean datos históricos, se tendrá en cuenta únicamente la Evaluación del cumplimiento de las metas para la calificación de cada indicador.



ARTICULO 10-42. INFORMACION PARA LA EVALUACION DE LA GESTION DE LAS EMPRESAS. 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 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.

PARAGRAFO 2. Si las empresas no envían la información de los valores obtenidos, la SSPD tomará los siguientes valores para los indicadores:

SERVICIOS DE TPBCL Y TPBCLE:

INDICADOR Valor

Nivel de Satisfacción del Usuario 0.00

Tiempo Medio de Reparación de Daños Máximo valor presentado por las empresas del Sector

% de reparaciones en red externa después de 96 horas 100%

Número de Reparaciones por Abonado Máximo valor presentado por las empresas del Sector

Tiempo medio de instalación de nuevas líneas Máximo valor presentado por las empresas del Sector

Número de Daños por 100 líneas Máximo valor presentado por las empresas del Sector

INDICADOR Valor

Conmutabilidad Local Tecnología Digital 0.00%

Accesibilidad Local Tecnología Digital 0.00%

% de Grado de Servicio 0.00%

Notas de Vigencia

- Mediante el artículo 1 de la Resolución CRT-409, publicada en el Diario Oficial No. 44.558, de septiembre 21 de 2001, se establece 'Sustituir en todo el articulado de la Resolución CRT 087 de 1997 y sus respectivas modificaciones, el indicador denominado 'Porcentaje de Completación de Llamadas Exitosas en Hora Pico' por el indicador 'Grado de Servicio', en adelante GDS'

Densidad telefónica en servicio 0.00%

Número de empleados por cada 1.000 líneas Máximo valor presentado por las empresas del Sector

Numero de Líneas por Empleado 0

Densidad de teléfonos públicos 0.00%

Margen Operacional Mínimo valor presentado por las empresas del Sector

Rentabilidad Patrimonial Mínimo valor presentado por las empresas del Sector

SERVICIO DE TPBCLD:

INDICADOR Valor

Tasa de Completación de Llamadas 0.00%

Nacional 0.00%

Internacional. 0.00%

atisfacción del usuario 0.00%

alidad de la Facturación 100%

PARAGRAFO 3. TRANSITORIO. Para efectos de la evaluación que realizará la SSPD de la gestión de las empresas para el año 1996, se deberá llenar los vacíos o inconsistencias de los planes de gestión y resultado de acuerdo a los siguientes criterios:

- a)- Cuando en los planes aprobados por el Ministerio de Comunicaciones no se tenga valor para la meta del año 1996, se tomará como meta para 1996 el mejor valor obtenido en las empresas del sector en el año 1995.
- b)- Si el indicador es de tendencia positiva y el valor de la meta para 1996 es inferior al valor obtenido en 1995, se tomará como meta el valor del indicador del año 1995.
- c)- Si el indicador es de tendencia negativa y el valor de la meta para 1996 es superior al valor obtenido en 1995, se tomará como meta el valor del indicador del año 1995.

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 11-2-2. 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:

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

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

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



ARTICULO 11-3-3. 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 11-4-4. 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.

TITULO XII.

ACCESO A INTERNET

Notas de vigencia

- Título adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000. El Título XII. original fue reenumerado como Título XIII por el artículo 2 de la misma norma.

CAPITULO I.

ACCESO A INTERNET POR MEDIO DE LA RED DE TELEFONIA PUBLICA BASICA CONMUTADA LOCAL (TPBC)



ARTICULO 12-1-1. AMBITO DE APLICACION. El presente capítulo se aplica a los operadores de TPBCL y a los operadores de valor agregado y telemáticos que presten el servicio de acceso a Internet (ISP).

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 12-1-2. TARIFAS DEL SERVICIO DE TPBCL CUANDO SE ACCEDE A INTERNET. Las tarifas máximas por cada 3 minutos o fracción, que se pueden cobrar por el servicio de TPBCL cuando se accede a Internet, son las siguientes:

- De 8:00 a.m. a 8:00 p.m.: \$20.00
- De 8:00 p.m. a 8:00 a.m.: \$10.00

En caso de no estar en capacidad técnica de cumplir con lo dispuesto en el inciso anterior, el operador de TPBCL aplicará una tarifa máxima de \$16.00 por cada 3 minutos o fracción.

Para efectos de la aplicación de lo dispuesto en este artículo, se estará sujeto a lo dispuesto en el literal a) del artículo [5-4-1](#) de la presente resolución.

Parágrafo. El presente artículo se aplica al caso previsto en el artículo [5-10-4](#) de la presente resolución.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 12-1-3. TARIFA PLANA PARA EL SERVICIO DE TPBCL CUANDO SE ACCEDE A INTERNET. Los operadores de TPBCL deben ofrecer a todos sus usuarios residenciales una tarifa mensual máxima de \$20.000.00, por concepto del consumo de las llamadas locales cuando se accede a Internet.

Los operadores de TPBCL podrán establecer un límite a este consumo, el cual no podrá ser inferior a 90 horas mensuales. En este caso, para los consumos superiores al límite definido por el operador, debe aplicarse la tarifa de que trata el artículo [12-1-2](#).

Parágrafo. El presente artículo se aplica al caso previsto en el artículo [5-10-4](#) de la presente

resolución.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 12-1-4. TARIFA PLANA PARA EL SERVICIO DE TPBCL. Si por razones técnicas el operador del servicio de TPBCL no puede cumplir con lo dispuesto en los artículos [12-1-2](#) y [12-1-3](#), deberá ofrecer una tarifa plana a los usuarios residenciales, consistente en un cargo fijo mensual único e independiente del consumo para todas las llamadas locales, por un valor máximo de \$40.000 mensuales, incluido el cargo fijo mensual.

Parágrafo. Si el 1o. de octubre de 2001, el operador de TPBCL no ha cumplido con lo dispuesto en los artículos [12-1-2](#) y [12-1-3](#) de la presente resolución, deberá ofrecer la tarifa de que trata el presente artículo a todos los usuarios, incluidos los no residenciales.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 12-1-5. ACTUALIZACION DE TARIFAS. Los operadores de TPBCL podrán ajustar las tarifas de que tratan los artículos [12-1-2](#), [12-1-3](#) y [12-1-4](#), el 1o. de enero de cada año, a partir de 2002, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$T_t = T_{t-1} (1 + IPC \sim X) * Q$$

T: Tarifas para las llamadas de TPBCL cuando se accede a Internet.

IPC: Meta del incremento anual del Índice Precios al Consumidor proyectada por el Banco de la República para el año t.

X: Factor de productividad, correspondiente al dos por ciento (2%).

t: Corresponde al año de aplicación.

Q: Factor de calidad de que trata el numeral 6 del Anexo 007 de la presente resolución

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 12-1-6. REGIMEN DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES. Las tarifas de las llamadas de que tratan los artículos [12-1-2](#), [12-1-3](#) y [12-1-4](#) de la presente resolución, se calculan para el estrato 4 y están sujetas al régimen de subsidios y contribuciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo [5-3-1](#) de la presente resolución.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 12-1-7. CALCULO DEL VALOR PROMEDIO DEL IMPULSO DEL PLAN BASICO. a partir del 1o. de enero de 2002, el tráfico cursado cuando se accede a Internet no será tenido en cuenta para el cálculo del valor promedio del impulso de que trata el literal d) del numeral 2.3 del Anexo 006 de la presente resolución. A partir del 1o. de enero de 2001, los operadores de TPBCL deberán medir el tráfico cursado cuando se accede a Internet y enviar esta información a la CRT, de acuerdo con la periodicidad establecida en el artículo [5-3-4](#) de la presente resolución.

Parágrafo. En caso que exista la información auditable del tráfico cursado cuando se accede a Internet para el año 2000, los operadores de TPBCL podrán aplicar lo previsto en el presente artículo a partir del 1o. de enero de 2001.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 12-1-8. DIVULGACION DE PLANES TARIFARIOS. Los operadores de TPBCL deben informar a sus usuarios, los planes aplicados y ofrecidos en cumplimiento del presente capítulo, a través de medios masivos de comunicación por lo menos una vez al mes y por un período de tiempo no inferior a 3 meses, a partir de la fecha en que dichos planes estén disponibles a los usuarios. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en el parágrafo del artículo [5-2-3](#) y en los artículos [5-13-1](#) y [5-13-3](#) de la presente resolución.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 12-1-9. ATENCION DE SOLICITUDES. Los operadores de TPBCL deben aplicar los planes tarifarios de que tratan los artículos [12-1-3](#) y [12-1-4](#) de la presente resolución, a más tardar en el período de facturación siguiente a aquel en que el usuario eleva la respectiva solicitud, siempre que ésta sea presentada con una antelación mínima de cinco (5) días al cierre del período de facturación.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 12-1-10. PERIODO MINIMO DE PERMANENCIA. Los operadores de TPBCL no podrán exigir a los usuarios que se acojan a los planes tarifarios de que tratan los artículos [12-1-3](#) y [12-1-4](#) de la presente resolución, que permanezcan por un período superior a tres (3) meses.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 12-1-11. FACTURACION. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo [5-4-2](#) de la presente resolución, los operadores de TPBCL deben discriminar en sus facturas los consumos realizados para acceder a Internet.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 12-1-12. CARGOS DE ACCESO PARA EL SERVICIO DE TPBCL CUANDO SE ACCEDE A INTERNET. No habrá lugar al pago de cargos de acceso y uso entre los operadores de TPBCL para las llamadas locales realizadas cuando se accede a Internet. Para el efecto, deberán ajustar los acuerdos de interconexión a que haya lugar, antes del 1o. de febrero de 2001.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



ARTICULO 12-1-13. NUMERACION. La CRT asignará, de oficio o a solicitud de parte, a los operadores de TPBCL los bloques de numeración necesarios para identificar las llamadas cursadas para acceder a Internet.

Para efectos del cumplimiento de este artículo, la estructura de la numeración será 947-XXXXXXX. Cuando por razones técnicas, los operadores de TPBCL no puedan utilizar esta numeración para cursar las llamadas a los ISP, deberán hacerlo mediante rangos de numeración local. Esta numeración no podrá destinarse para una finalidad diferente a la prevista en este artículo.

Los operadores de TPBCL deberán facilitar la numeración al ISP, dentro de un término no mayor a cinco (5) días hábiles, contados a partir del día en que se presente la solicitud.

Notas de vigencia

- Artículo adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRT-307 de 2000, publicada en el Diario Oficial No 44.184, del 5 de octubre de 2000.



