

101

**MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL  
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**



**RESOLUCIÓN CRA No. 316 DE 2005  
11 DE FEBRERO DE 2005**

**"Por la cual se presenta el proyecto de resolución *"Por medio de la cual se modifica la metodología para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo"* y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector"**.

**LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial de las conferidas por la Ley 142 de 1994, los Decretos 1524 de 1994 y 1905 de 2000, y

**CONSIDERANDO**

Que el artículo 2 de la Constitución Política consagra como uno de los fines esenciales del estado facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan.

Que el inciso 3 del artículo 78 de la Constitución Política establece que el estado garantizará la participación de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen.

Que la Corte Constitucional, en Sentencia C-150/03, definió cuatro criterios guía para la participación ciudadana frente a las Comisiones de Regulación; a saber: (i) que los ciudadanos reciban la información correspondiente sobre el contenido proyectado de la futura regulación de manera oportuna; (ii) que puedan presentar propuestas; (iii) que las propuestas que presenten sean consideradas por la comisión de regulación competente en cada caso; y (iv) que la Comisión responda motivadamente las propuestas que se le formulen en relación con la regulación que por su especial trascendencia despertó el interés de los usuarios.

Que el Decreto 2696 de 2004 definió las reglas mínimas para garantizar la divulgación y participación en las actuaciones de las Comisiones de Regulación.

Que para garantizar la participación ciudadana de que trata la Carta Fundamental, la normatividad vigente y el citado pronunciamiento de la Corte Constitucional, se hace necesario establecer los procedimientos para la divulgación, discusión con la

102

Hoja 2 **“Por la cual se presenta el proyecto de resolución “Por medio de la cual se modifica la metodología para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.” y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”.**

comunidad y consultas públicas al definir los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo .

Que en merito de lo anterior,

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1.-** Hacer público el proyecto de resolución por medio de la cual *se modifica la metodología para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo* y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector, dentro de los treinta (30) días contados a partir de la fecha de su expedición, en los siguientes términos:

#### **RESOLUCIÓN CRA N° (XXX) del (XXX) de 2005**

*“Por medio de la cual se modifica la metodología para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo”.*

#### **LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO**

En ejercicio de sus facultades legales, en especial las conferidas por la Ley 142 de 1994, la Ley 689 de 2001, el Decreto 1905 de 2000, y

#### **CONSIDERANDO:**

Que el Artículo 3 de la Ley 142 de 1994, establece como instrumentos para la intervención estatal en los servicios públicos, entre otros, la fijación de metas de eficiencia, cobertura y calidad, y evaluación de las mismas.

Que de conformidad con lo establecido en el Artículo 45 de la Ley 142 de 1994, el propósito esencial del control empresarial es hacer coincidir los objetivos de quienes prestan servicios públicos con sus fines sociales y su mejoramiento estructural, de forma que se establezcan criterios claros que permitan evaluar sus resultados.

Que el Artículo 52 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001, establece que 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.

Que el Artículo ídem, señala que las comisiones de regulación definirán los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permitan evaluar la gestión y resultados de las entidades prestadoras.

Que el Numeral 73.3 del Artículo 73 de la Ley 142 de 1994 establece como función de las Comisiones de Regulación, entre otras, definir los criterios de eficiencia y desarrollar indicadores y modelos para evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de las

107

Hoja 3 **“Por la cual se presenta el proyecto de resolución “Por medio de la cual se modifica la metodología para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.” y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”.**

empresas de servicios públicos, así como solicitar las evaluaciones que consideren necesarias para el ejercicio de sus funciones.

Que el Artículo 36.6 de la Ley 142 de 1994 señala que “Está prohibido a las instituciones financieras celebrar contratos con empresas de servicios públicos oficiales para facilitarles recursos, cuando se encuentren incumpliendo los indicadores de gestión a los que deben estar sujetas, mientras no acuerden un plan de recuperación con la comisión encargada de regularlas.”

Que de conformidad con la Ley 689 de 2001, en el diseño del Sistema Único de Información necesariamente se tomarán en cuenta los criterios, características, indicadores y modelos de carácter obligatorio que definan las Comisiones de Regulación para efectos del control de gestión y resultados.

Que de acuerdo con lo anterior, las Personas Prestadoras de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo deberán acogerse a los criterios, metodologías, parámetros y modelos que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico –CRA sobre el control a la gestión y resultados, de conformidad con el Artículo 7 de la Ley 689 de 2001.

Que de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico expidió la Resolución 12 de 1995, que se encuentra vigente, “Por la cual se establecen los criterios, indicadores, características y modelos para la evaluación de la gestión y resultados de las entidades que prestan los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo”.

Que de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico expidió la Resolución 16 de 1997, que se encuentra vigente, “Por la cual se establecen los criterios para la evaluación del cumplimiento del primer Plan de Gestión y Resultados de las entidades que estén prestando servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo”.

Que de acuerdo con lo establecido en la Ley 689 de 2001, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico expidió la Resolución 201 de 2001, que se encuentra vigente, “Por la cual se establecen las condiciones para la elaboración, actualización y evaluación de los Planes de Gestión y Resultados”.

Que por todo lo anterior, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico,

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1. ÁMBITO DE APLICACIÓN Y FASES PARA LA EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y RESULTADOS.** La evaluación de gestión y resultados es aplicable a las personas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, y comprende las siguientes fases:

Fase I: Diseño y determinación del plan de gestión y resultados a corto, mediano y

Hoja 4 **“Por la cual se presenta el proyecto de resolución “Por medio de la cual se modifica la metodología para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.” y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”.**

largo plazo por parte de la persona prestadora. Esta fase partirá de un diagnóstico realizado por la persona prestadora con base en los indicadores adoptados en la resolución xxx y aquellos que, en adición, considere necesarios la persona prestadora.

Fase II: Seguimiento y evaluación por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

Fase III: Ajuste y actualización de los Planes de Gestión y Resultados (PGR) de acuerdo con la evaluación.

**ARTÍCULO 2. DISEÑO Y DETERMINACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS.** Las personas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo deberán ajustar el plan de gestión y resultados de acuerdo con lo establecido en la presente resolución, a más tardar seis (6) meses después de su expedición, definiendo: Objetivo General, Objetivos Específicos, Estrategias, Programas, Proyectos y Metas cuantificables. Estos aspectos se determinarán teniendo en cuenta los objetivos sectoriales y del propio prestador.

El plan de gestión y resultados tendrá tres componentes:

- a) Un componente general en el que se definirán: un diagnóstico síntesis de la situación financiera y técnico operativa de la persona prestadora, el objetivo general, los objetivos específicos y las estrategias generales para el logro de los objetivos planteados.
- b) Un componente técnico operativo en el que se determinarán los objetivos específicos, estrategias, programas, proyectos y metas cuantificables relacionados.
- c) Un componente financiero en el que se determinarán los objetivos específicos, estrategias, programas, proyectos y metas cuantificables relacionados.

Las metas planteadas corresponderán, por lo menos, a los indicadores de primer y segundo nivel establecidos, según el número de usuarios, en la Resolución “Por medio de la cual se establecen las metodologías para clasificar las personas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de acuerdo con un nivel de riesgo”. Así mismo, las metas deben ser congruentes con las planteadas en el estudio de costos elaborado de acuerdo con las metodologías establecidas por la CRA.

Adicionalmente, las personas prestadoras deberán presentar la proyección de los estados financieros, Balance General, Estado de Resultados y Flujo de Caja para cada período.

**PARÁGRAFO.** Las personas prestadoras deberán actualizar el PGR anualmente, durante los primeros 3 meses de cada año.

**ARTÍCULO 3. HORIZONTES DEL PLAN DE GESTIÓN Y RESULTADOS.** El plan de gestión y resultados tendrá horizontes de corto, mediano y largo plazo, para 1, 3 y 5 años, respectivamente. El componente general del plan tendrá un horizonte de largo plazo. Los componentes técnico operativo y financiero tendrán horizontes de mediano y

(05)

Hoja 5 **“Por la cual se presenta el proyecto de resolución “Por medio de la cual se modifica la metodología para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.” y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector”.**

corto plazo.

**ARTÍCULO 4. INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE GESTIÓN Y RESULTADOS.** Los indicadores para la evaluación de gestión y resultados serán aquellos establecidos en los Anexos 1 y 2 de la resolución “Por medio de la cual se establecen las metodologías para clasificar las personas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de acuerdo con un nivel de riesgo” para las personas prestadoras con más de 2.500 suscriptores y aquellos determinados en los Anexos 3 y 4 de la misma resolución para prestadores con 2.500 suscriptores o menos.

**ARTÍCULO 5. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN.** Las personas prestadoras fijarán metas anuales para cada uno de los indicadores. Cada indicador de gestión se evaluará con respecto al cumplimiento de la meta establecida por la persona prestadora, así:

Indicador de Cumplimiento de Metas (ICM) =  $\frac{\text{Valor del indicador al final del año } t - 1}{\text{Meta del indicador para el año } t}$

**PARÁGRAFO 1.** Para efectos de la evaluación, no se considerarán cumplimientos mayores al 100%.

**PARÁGRAFO 2.** La SSPD deberá evaluar el cumplimiento de cada indicador de acuerdo con su tendencia.

**PARÁGRAFO 3.** Para el caso del indicador de Maduración de Cartera, la meta a fijar será la proporción de Cartera de más de 180 días, la cual deberá tender a disminuir.

**PARÁGRAFO 4.** Para el caso de los indicadores de Calidad de Agua, Vida Útil del Sitio de Disposición Final y Capacidad Remanente del Sitio de Disposición Final, los criterios de evaluación serán los contenidos en la Resolución “Por medio de la cual se establecen las metodologías para clasificar las personas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de acuerdo con un nivel de riesgo”.

**PARÁGRAFO 5.** Se deberán estimar cuatro promedios con los indicadores, así: i) Financieros de tendencia negativa; ii) Financieros de tendencia positiva; iii) Técnicos y de Calidad de tendencia negativa; y iv) Técnicos y de Calidad de tendencia positiva. Para el caso de prestadores con más de 2500 suscriptores, los promedios se calcularán con los indicadores de primer y segundo nivel.

La SSPD evaluará la gestión atendiendo el cumplimiento de metas para cada indicador en cada uno de los años y teniendo en cuenta los promedios mencionados.

**PARÁGRAFO 6.** Las metas de desempeño, es decir las metas cuantificables establecidas en los planes de gestión y resultados, deben estar orientadas siempre hacia el mejoramiento.

**ARTICULO 6. REPORTE DE INFORMACIÓN.** Las personas prestadoras deberán reportar la información necesaria para la evaluación de la gestión y resultados al

106  
Hoja 6 **"Por la cual se presenta el proyecto de resolución "Por medio de la cual se modifica la metodología para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo". y se inicia el proceso de discusión directa con los usuarios y agentes del sector".**

Sistema Único de Información (SUI).

**ARTICULO 7. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** Esta resolución rige a partir de la fecha de su publicación en el diario oficial y deroga todas las normas que le sean contrarias.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bogotá D.C. a los

**CARMEN ELENA ARÉVALO CORREA**  
Presidente

**CARLOS EDUARDO HERNANDEZ C.**  
Director Ejecutivo

**ARTÍCULO 2º.-** El Director Ejecutivo invitará a los agentes del sector, a los usuarios y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que remitan observaciones o sugerencias a la propuesta consagrada en el artículo 1º de la presente resolución, así como a los soportes técnicos que también se harán públicos en la página web [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co).

**ARTÍCULO 3º.** Establécese como término para recibir las observaciones, reparos o sugerencias, treinta (30) días hábiles a partir del momento en que se haga público el proyecto contenido en la presente resolución.

Las observaciones, reparos o sugerencias se recibirán en las instalaciones de la CRA ubicadas en la carrera 13 número 28-01, piso 5º de Bogotá, D.C., teléfono 3272800, en el correo electrónico [participacion@cra.gov.co](mailto:participacion@cra.gov.co) o en el fax 3509393. La funcionaria Lida Ruiz Vásquez y el jefe de la Oficina de Regulación y Políticas de Competencia de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, Jhon Jairo Martínez Cepeda, son las personas que recibirán las observaciones, reparos o sugerencias, y atenderán las solicitudes de información sobre el proyecto.

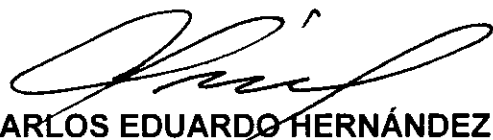
**ARTÍCULO 4º.- Vigencia.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Bogotá a los **11 FEB 2005**

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**CARMEN ELENA ARÉVALO CORREA**  
Presidente



**CARLOS EDUARDO HERNÁNDEZ C.**  
Director Ejecutivo