

DECRETO 2462 DE 1999

(diciembre 9)

Diario Oficial No 43.814, del 13 de diciembre de 1999

MINISTERIO DE COMUNICACIONES

Por el cual se modifica la estructura de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, Telecom.

Resumen de Notas de Vigencia

NOTAS DE VIGENCIA:

1. Modificado por el Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000, 'Por el cual se modifica la estructura de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, Telecom'.

EL MINISTRO DE RELACIONES EXTERIORES,

Delegatario de Funciones Presidenciales

en desarrollo de los Decretos 2438 y 2439 de 1999,

en ejercicio de las facultades que le otorga el

numeral 16 del artículo [189](#) de la Constitución Política y

el artículo [54](#) de la Ley 489 de 1998,

DECRETA:

CAPITULO I.

ORGANIZACION INTERNA

ARTICULO 1o. La estructura de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones, Telecom, quedará así:

1. JUNTA DIRECTIVA

2. PRESIDENCIA

2.1 SECRETARIA GENERAL

2.1.1 Dirección de Asuntos Regulatorios

2.1.1.1 División de Control de Fraude

2.1.1.2 División de Regulación

## 2.1.2 Dirección Jurídica

### 2.1.2.1 División de Procesos y Ejecuciones Fiscales

### 2.1.2.2 División de Conceptos y Contratación

## 2.1.3 Gerencia Administrativa. <Dependencia adicionada por el artículo 2 del Decreto 876 de 2000>

### Notas de vigencia

- Dependencia adicionada por el artículo 2 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

## 2.2 DIRECCION DE COMUNICACIONES

## 2.3 DIRECCION DE CONTROL INTERNO

### 2.3.1 División de Auditoría de Gestión Empresarial

### 2.3.2 División de Auditoría de Sistemas

### 2.3.3 División de Auditoría de Gestión Comercial

### 2.3.4 División de Auditoría de Gestión Técnico Operativa

## 2.4 DIRECCION DE INFORMATICA

### 2.4.1 División de Planificación y Desarrollo Informático

### 2.4.2 División de Gestión de Red Corporativa

### 2.4.3 <División suprimida por el artículo 1 del Decreto 876 de 2000>

### Notas de vigencia

- División suprimida por el artículo 1 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

### Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

### 2.4.3 División de Internet

## 2.5 DIRECCION DESARROLLO INSTITUCIONAL

## 2.6 VICEPRESIDENCIA DE PLANEACION

### 2.6.1 División de Planeación Corporativa

### 2.6.2 División de Planificación Económica y Tarifas

### 2.6.3 División de Planificación Técnica

## 2.7 VICEPRESIDENCIA DE GESTION HUMANA

2.7.1 División de Gestión y Desarrollo Humano

2.7.2 División de Investigaciones Administrativas

2.7.3 División de Bienestar y Seguridad Social

2.7.4 División de Administración y Relaciones Laborales

## 2.8 VICEPRESIDENCIA DE GESTION DE INVERSIONES

2.8.1 División de Nuevos Negocios

2.8.2 División de Telesociadas

2.8.3 División de Gestión de Inversiones

2.9 <Denominación modificada por el artículo 3 del Decreto 876 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

## 2.9 VICEPRESIDENCIA FINANCIERA.

2.9.1 División de Evaluación Financiera.

2.9.2 División de Programación y Control Presupuestal.

2.9.3 Tesorería Nacional.

2.9.4 División de Contabilidad.

2.9.5 División de Facturación.

2.9.6 División de Gestión de Cartera.

Notas de vigencia

- Numeral 2.9 y sus divisiones modificada por el artículo 3 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

2.9 VICEPRESIDENCIA FINANCIERO ADMINISTRATIVA 2.9.1 División de Programación, Control y Evaluación Financiera 2.9.2 División de Tesorería 2.9.3 División de Contabilidad 2.9.4 División de Facturación y Cobranzas 2.9.5 División de Administración de Bienes y Servicios Administrativos

## 2.10 VICEPRESIDENCIA TECNICO OPERATIVA

2.10.1 División de Administración Telefonía Local y Joint Venture

2.10.2 División de Programación e Ingeniería

2.10.3 División de Coordinación de Nuevos Departamentos

2.10.4 División de Servicios Telemáticos y de Convergencia

2.10.5 División de Gestión y Desarrollo de Servicios

2.10.6 Gerencia de Mantenimiento y Gestión de Red

2.10.6.1 División de Tráfico y Gestión de Red

2.10.6.2 División de Mantenimiento

2.10.7 Gerencias Departamentales

2.11 VICEPRESIDENCIA COMERCIAL

2.11.1 Gerencia de Mercadeo

2.11.1.1 División de Publicidad e Imagen Corporativa

2.11.1.2 División de Inteligencia de Mercado

2.11.2 Gerencia de Ventas

2.11.2.1 Gerencia de Grandes Clientes Barranquilla

2.11.2.2 Gerencia de Grandes Clientes Cali

2.11.2.3 Gerencia de Grandes Clientes Medellín

2.11.2.4 División de Grandes Clientes resto del país

2.11.2.5 División de Atención al Cliente

2.11.3 División de Desarrollo de Productos

2.11.4 División de Planificación Comercial

2.11.5 <Gerencia y división suprimidas por el artículo 1 del Decreto 876 de 2000>

Notas de vigencia

- Gerencia y división suprimida por el artículo 1 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

2.11.5 Gerencia de Interconexión y Corresponsalías

2.11.5.1 División de Interconexión 2.11.5.2 División de Corresponsalías

2.12 VICEPRESIDENCIA DE CAPITEL

2.12.1 División Comercial

2.12.2 División de Desarrollo Telecomunicaciones

2.12.3 División de Gestión del Servicio

2.12.4 División Financiero Administrativa

2.12.5 División de Informática y Tecnología

2.13 UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL INSTITUTO TECNOLOGICO DE ELECTRONICA Y COMUNICACIONES ITEC

2.13.1 Consejo Superior

2.13.2 Dirección

2.13.3 División Académica

2.13.4 División de Investigación y Desarrollo

2.13.5 División Financiero Administrativa

<Dirección y divisiones adicionadas por el artículo 2 del Decreto 876 de 2000. El texto es el siguiente:>

2.14. DIRECCION DE INTERCONEXION.

2.14.1 División de Interconexión.

2.14.2 División de Corresponsalías.

Notas de vigencia

- Dirección y divisiones adicionadas por el artículo 2 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

<Notas de editor>

- Las funciones relacionadas con esta nueva dirección y sus divisiones se encuentran el especificadas en el artículo 13 del Decreto 876 de 2000.



ARTICULO 2o. Crear la Vicepresidencia de CAPITEL como dependencia autónoma financiera y administrativamente, sin personería jurídica, de acuerdo con lo consagrado en el artículo [54](#), literal j) de la Ley 489 del 29 de diciembre de 1998.



ARTICULO 3o. La organización interna de las gerencias departamentales tipo I de: Antioquia, Atlántico, Bolívar, Caldas, Cundinamarca, Risaralda, Valle, Norte de Santander, Santander, Boyacá y Tolima, será la siguiente:

1. Despacho del Gerente

1.1 División Técnico Operativa

1.2 División Comercial y Relaciones con el Cliente

### 1.3 División de Administración de Recursos



ARTICULO 4o. La organización interna de las gerencias departamentales tipo II de: Guajira, San Andrés, Chocó, Arauca, Casanare, Caquetá, Meta, Putumayo, Cesar, Magdalena, Sucre, Quindío, Cauca, Nariño, Huila y Córdoba será la siguiente:

Despacho del Gerente

#### CAPITULO II.

#### FUNCIONES



ARTICULO 5o. La Junta Directiva y el Presidente de la empresa cumplirán las responsabilidades establecidas en la ley y los Estatutos, y en especial las asignadas en la Ley 489 de 1998 y demás disposiciones vigentes.



ARTICULO 6o. <FUNCIONES>.

De la Secretaría General.

1. Cumplir con las responsabilidades establecidas por la ley, los estatutos, la Junta Directiva y el Presidente de la empresa.
2. Llevar, numerar y custodiar el libro de actas de la Junta Directiva y comunicar las decisiones que adopte la Junta, los originales de los acuerdos de Junta Directiva, las resoluciones expedidas en la Administración Central de la Empresa y los contratos y convenios aprobados por la Junta Directiva y celebrados por la Presidencia de la empresa.
3. Establecer políticas a nivel nacional en materia de contratación y dirigir, orientar, coordinar y controlar las actividades relacionadas con la contratación que adelante la Presidencia de la empresa, de conformidad con las disposiciones legales.
4. Coordinar el trámite de los actos administrativos previos al proceso de contratación, su comunicación y notificación, cuando los adelante la Presidencia de la empresa.
5. Tramitar para la firma del Presidente de la empresa los actos administrativos que deba suscribir y los que se elaboren o preparen en las demás dependencias, para su firma.
6. Asesorar a la Presidencia de la empresa en los aspectos legales de todo orden en materia de contratación, interpretación de normas y fijación de pautas de orden legal.
7. Dirigir, orientar, coordinar y controlar las actividades relacionadas con la atención de los procesos judiciales, extrajudiciales y administrativos en que la empresa sea parte en la Administración Central, supervisar el manejo de los procesos a que se encuentre vinculada la empresa y llevar su registro.
8. Conceptuar sobre las materias y aspectos legales que someta a su consideración la Presidencia de la empresa y los requeridos en materia de pronunciamientos y criterios jurídicos por las diferentes dependencias de la empresa.

9. Dirigir, orientar, coordinar y controlar la política de la empresa en materia de regulación de las telecomunicaciones y hacer seguimiento a los aspectos de orden regulatorio y de control de fraude que la afecten.

10. Coordinar la presentación ante los organismos regulatorios de propuestas sobre temas específicos que afecten a la empresa y al sector de las telecomunicaciones.

11. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia

<Funciones adicionadas a la Secretaria General por el artículo 4 del Decreto 876 de 2000:>

1. Establecer políticas para la prestación de los servicios administrativos a nivel nacional y garantizar la prestación de los mismos en el nivel central.

2. Asegurar el cumplimiento del programa de seguros de la Empresa, a nivel nacional.

3. Organizar, controlar, evaluar y ejecutar los procesos relacionados con la seguridad de las personas y bienes, vigilancia y servicios necesarios, tendientes a preservar la continuidad del servicio.

4. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

Notas de vigencia

- Funciones adicionadas a la Secretaria General por el artículo 4 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

De la Dirección de Asuntos Regulatorios

1. Orientar el estudio y análisis de los proyectos de ley y demás

disposiciones sobre telecomunicaciones y evaluar el impacto de la regulación para la empresa.

2. Identificar y definir las actividades orientadas a aplicar las leyes y disposiciones que fijan el marco regulatorio de las telecomunicaciones para la empresa.

3. Asesorar a la Presidencia de la empresa en materia de regulación y control de fraude.

4. Evaluar los proyectos emanados de los organismos de regulación, para fijar ante ellos la posición de la empresa y establecer las implicaciones de su adopción.

5. Coordinar con las áreas involucradas, la vigilancia sobre prácticas restrictivas de la competencia, competencia desleal y fraude, con el fin de adelantar las denuncias y acciones pertinentes.

6. Representar a la empresa ante los organismos estatales en las reuniones programadas para tratar temas regulatorios, de fomento a la competencia en el sector y fraude.

7. Analizar y evaluar el impacto para la empresa de los proyectos de ley y demás disposiciones regulatorias que se adopten sobre telecomunicaciones.

8. Asesorar a las gerencias y demás dependencias de la empresa en la aplicación y cumplimiento de los aspectos regulatorios.

9. Planear y coordinar el desarrollo de las investigaciones y estudios tendientes a identificar, prevenir y eliminar el fraude.

10. Presentar ante las autoridades competentes propuestas para controlar la infracción a las normas vigentes sobre competencia desleal, regulación y fraude, suministrar la información requerida por las entidades que adelanten investigaciones sobre infracciones y fraude de terceros, presentar las denuncias y solicitar las investigaciones respectivas para sancionar el fraude contra la empresa y ejercer el seguimiento sobre los procesos en que se encuentre involucrada la empresa con relación a denuncias sobre fraude y practicas restrictivas de la competencia.

11. Participar en los proyectos sectoriales orientados a la lucha contra el fraude.

12. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Control de Fraude

1. Adelantar las investigaciones necesarias para identificar y prevenir el fraude contra la empresa.

2. Recolectar y preparar las pruebas para presentar las denuncias a que haya lugar como resultado de las investigaciones de control de fraude.

3. Realizar estudios estadísticos sobre fraude y prácticas restrictivas que sirvan de soporte para el análisis de las causas y la preparación de propuestas de control, participar con las demás dependencias de la empresa en la realización de estudios sobre fraude y prácticas restrictivas de la competencia y realizar estudios sobre valoración del fraude para cuantificar el volumen de las pérdidas y determinar planes para la recuperación de ingresos.

4. Llevar la documentación y el registro del estado en que se encuentren los procesos instaurados por la empresa sobre fraude y prácticas restrictivas de la competencia.

5. Apoyar el desarrollo de proyectos que se adelanten para controlar la infracción a las normas sobre fraude.

6. Atender los requerimientos de información presentados por las autoridades con respecto a las denuncias hechas sobre fraude, las denuncias sobre fraude y realizar las comprobaciones necesarias para confirmar su veracidad.

7. Elaborar estudios y proyectos para complementar la reglamentación existente sobre infracción y sanciones en materia de comunicaciones.

8. Mantener actualizada la normatividad vigente en materia de fraude y prácticas desleales y difundirla al interior de la empresa.

9. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Regulación



1. Desarrollar las actividades orientadas a aplicar las normas en materia de regulación dentro del marco de las telecomunicaciones que atiende la empresa.
2. Realizar el estudio de los proyectos regulatorios emanados de las entidades estatales, evaluar las implicaciones de su adopción y preparar las propuestas sobre la posición de la empresa para ser presentadas ante los organismos de regulación.
3. Adelantar las actividades necesarias que permitan identificar las prácticas restrictivas realizadas por terceros y la violación al régimen de competencia desleal.
4. Preparar la información, documentos y proyectos requeridos para adelantar las denuncias y acciones pertinentes por la violación del régimen de competencia desleal.
5. Mantener actualizada la normatividad vigente en materia de regulación y difundirla al interior de la empresa.
6. Analizar, evaluar el impacto y establecer la posición de la empresa sobre aspectos y proyectos de regulación.
7. Apoyar a la Dirección en las labores de asesoría a las gerencias y demás dependencias por medio del análisis técnico de los temas de regulación.
8. Realizar seguimiento a los aspectos de orden regulatorio que atiende la empresa.
9. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la Dirección Jurídica

<Funciones de la Dirección Jurídica modificadas por el artículo 5 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguientes:>

1. Orientar y mantener la unidad de criterio jurídico en todas las áreas de la Empresa.
2. Manejar los asuntos legales de competencia de la Presidencia de la Empresa.
3. Atender los procesos judiciales en los que se encuentre vinculada la Administración Central de la Empresa.
4. Supervisar los procesos de la Empresa, a nivel nacional y llevar el registro de la información relativa al estado procesal de los mismos.
5. Fijar los parámetros a nivel nacional sobre los procedimientos de contratación de la Empresa.
6. Señalar los lineamientos a nivel nacional sobre la interpretación y aplicación de las normas generales y particulares, así como sobre las disposiciones legales.
7. Efectuar la contratación de abogados externos que se requieran para la representación judicial, extrajudicial y/o administrativa de la Empresa.
8. Establecer las políticas y directrices a nivel nacional sobre la Jurisdicción coactiva.
9. Supervisar el manejo y atención de los procesos que por jurisdicción coactiva adelante la

Empresa a nivel nacional y llevar su registro.

10. Asumir la función de la Jurisdicción coactiva de aquellos asuntos de la Administración Central y en los que sea requerida.

11. Coordinar y controlar la gestión de los abogados de planta y/o externos a quienes se encomiende la representación de la Empresa.

12. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

Notas de vigencia

- Funciones de la Dirección Jurídica modificadas por el artículo 5 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

1. Orientar y mantener la unidad de criterio jurídico en todas las áreas de la empresa.
2. Manejar los asuntos legales de competencia de la Presidencia de la empresa.
3. Atender los procesos judiciales en los que se encuentre vinculada la Administración Central de la empresa.
4. Supervisar los procesos jurídicos a nivel nacional de la empresa y llevar el registro de la información relativa al estado procesal de los mismos.
5. Fijar los parámetros a nivel nacional sobre los procedimientos de contratación de la empresa.
6. Conceptuar sobre la juridicidad de las normas y actos de la empresa.
7. Señalar los lineamientos de orden legal sobre la interpretación y aplicación de las normas generales y particulares, así como sobre las disposiciones legales.
8. Establecer las políticas y directrices a nivel nacional sobre el proceso de gestión coactiva.
9. Dirigir coordinar y controlar las actividades de las dependencias que hacen parte de su estructura.
10. Designar a los abogados de planta que han de representar a la empresa en los asuntos a que sea vinculada.
11. Coordinar y controlar la gestión de los abogados de planta o externos a quienes se encomiende la representación legal de la empresa.
12. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia

De la División de Procesos y Ejecuciones Fiscales

<Funciones modificadas por el artículo 5 del Decreto 876 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

1. Representar a la Empresa en los asuntos de carácter judicial, extrajudicial o administrativos en que sea requerida.
2. Supervisar y controlar el manejo y atención de los procesos en que se encuentre vinculada la Empresa.
3. Designar a los abogados de planta que han de representar o apoderar a la Empresa.
4. Coordinar y controlar la gestión de los abogados de planta y/o externos a quienes se encomiende la representación judicial, extrajudicial o administrativa de la Empresa.
5. Atender y asumir la coordinación de los asuntos relacionados con las conciliaciones extrajudiciales y judiciales.
6. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

Notas de vigencia

- Funciones modificadas por el artículo 5 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

1. Representar a la empresa en los asuntos de carácter judicial, extrajudicial o administrativos en que sea requerida.
2. Supervisar y controlar el manejo y atención de los procesos en que se encuentre vinculada la empresa.
3. Supervisar el manejo y atención de los procesos que por jurisdicción coactiva adelante la empresa a nivel nacional y llevar su registro.
4. Asumir la función de la gestión coactiva de aquellos asuntos de la Administración Central y en los que sea requerida.
5. Atender y asumir la coordinación de los asuntos relacionados con las conciliaciones que se propongan a la empresa.
6. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Conceptos y Contratación

<Funciones modificadas por el artículo 5 del Decreto 876 de 2000. El nuevo texto es el siguiente:>

1. Adelantar en forma integral el proceso de contratación de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.

2. Conceptuar sobre las materias y aspectos legales que someta la Presidencia o las demás dependencias de la Empresa a consideración de la Dirección Jurídica.
3. Elaborar las normas sobre contratación aplicables al interior de la Empresa.
4. Tramitar y atender el estudio de los casos vinculados a situaciones contractuales, tales como liquidación de contratos, declaratoria de ocurrencia de siniestros, imposición de sanciones, entre otros.
5. Poner a disposición de los oferentes, los informes de evaluación de las propuestas presentadas en licitaciones o concursos en la Administración Central, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.
6. Atender los requerimientos que tramiten los interesados dentro de los procesos de licitación, concurso o solicitud de ofertas, adelantados por la Presidencia de la Empresa, relacionadas con el suministro de copias y consulta de propuestas u ofertas.
7. Requerir al contratista el envío de los documentos necesarios para la legalización y ejecución del contrato, tales como pago de impuesto de timbre, pago de los derechos de publicación en el Diario Unico de Contratación, constitución de las garantías pactadas y el cumplimiento de los demás requisitos de los contratos celebrados por la Presidencia de la Empresa.
8. Responder por la custodia de los originales de los contratos y convenios celebrados por la Presidencia de la Empresa.
9. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### Notas de vigencia

- Funciones modificadas por el artículo 5 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

#### Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

1. Adelantar en forma integral el proceso de contratación de la Presidencia de la empresa y de la Administración Central, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
2. Conceptuar sobre las materias y aspectos legales que someta la Presidencia o las demás dependencias de la empresa a consideración de la Dirección Jurídica.
3. Preparar los proyectos de respuesta para la firma del Presidente de la empresa sobre los asuntos legales sometidos a su estudio y concepto.
4. Brindar asesoría jurídica oportuna a todas las áreas de la empresa para la correcta aplicación de normas y procedimientos jurídicos y defensa de los intereses de la empresa.
5. Tramitar y atender el estudio de los casos vinculados a situaciones contractuales, tales como liquidación, imposición de sanciones y similares.
6. Elaborar los actos administrativos de su competencia respecto al proceso de contratación y

comunicar o notificar las decisiones correspondientes.

7. Poner a disposición de los oferentes, los informes de evaluación de las propuestas presentadas para licitaciones o concursos en la Administración Central, de conformidad con lo ordenado por las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

8. Atender los requerimientos que tramiten los interesados dentro de los procesos de licitación y solicitudes públicas de ofertas adelantados por la Presidencia de la empresa, relacionadas con el suministro de copias y consulta de ofertas.

9. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la Gerencia Administrativa:

<Funciones adicionadas a la Gerencia Administrativa por el artículo 4 del Decreto 876 de 2000:>

1. Asesorar y coordinar a nivel nacional, la aplicación de políticas y procesos para la prestación de los servicios administrativos.

2. Proponer y actualizar indicadores de gestión que permitan evaluar la prestación de los servicios administrativos a nivel nacional.

3. Diseñar y proponer políticas para el mejoramiento de la prestación de los servicios administrativos a nivel nacional.

4. Adelantar los trámites de contratación, que aseguren la continuidad en la prestación de los servicios administrativos.

5. Programar, ejecutar y controlar las actividades y procesos de los servicios de aseo y transporte, administración de documentos, administración inmobiliaria y mantenimiento de bienes muebles, inmuebles y equipos de oficina en el nivel central.

6. Responder por la gestión del proceso de adquisición, venta, titulación y escrituración de bienes inmuebles, en el nivel central y coordinar su ejecución a nivel departamental.

7. Responder por la programación y ejecución de las actividades de protocolo que requiera la Presidencia de la Empresa para el desarrollo de su gestión.

8. Realizar oportunamente el proceso de compra y suministro de elementos, útiles, materiales, planta y equipo de uso administrativo para las dependencias del nivel central.

9. Administrar el sistema de inventarios de almacén, y coordinar su aplicación a nivel nacional.

10. Realizar estudios y presentar recomendaciones sobre los requerimientos de seguros para la Empresa, tramitar su contratación y mantener el inventario actualizado sobre el estado de cada una de las pólizas y administrar el programa de seguros a nivel nacional.

11. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

Notas de vigencia

- Funciones adicionadas a la Gerencia Administrativa por el artículo 4 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.



#### ARTICULO 7o. De la Dirección de Comunicaciones.

1. Brindar soporte a la alta dirección de la empresa en el desarrollo de los procesos comunicativos con el fin de fortalecer el clima laboral, incrementar la interacción a través de un intercambio equilibrado de experiencias y de información y proyectar una imagen corporativa positiva.
2. Establecer estrategias de comunicación interna y externa que coadyuven al alcance de las metas de la Administración.
3. Ayudar a fomentar, por medio de las comunicaciones, un clima laboral, que colabore con la mejor administración de la empresa.
4. A través de diferentes campañas de comunicación interna y en concurso con el área de Recursos Humanos, promover entre los funcionarios compromiso, sentido de pertenencia y confianza hacia la empresa.
5. Diseñar estrategias que fortalezcan los canales de información.
6. Coordinar, orientar y responder por las publicaciones institucionales de la empresa.
7. Coordinar las comunicaciones durante el desarrollo de la Convención Colectiva de Trabajo.
8. Interactuar con los medios de comunicación a fin de divulgar las políticas, planes, programas, proyectos y actividades de la empresa.
9. Proyectar una imagen positiva de la empresa dirigida a públicos internos y externos.
10. Coordinar la red de corresponsales con cada gerencia departamental para la aplicación, a nivel nacional, de los planes de comunicaciones, sus directrices y políticas.
11. Dar asesoría a las gerencias departamentales en asuntos de comunicaciones.
12. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.



#### ARTICULO 8o. De la Dirección de Control Interno.

1. Evaluar el desarrollo del Sistema de Control Interno, acorde con la evolución y necesidades de la empresa y verificar su adecuado funcionamiento.
2. Verificar y evaluar que los controles definidos para el cumplimiento de las políticas, normas y procesos de la empresa se cumplan por los responsables de su ejecución, en especial por los encargados de la aplicación del régimen disciplinario.
3. Evaluar la gestión de las diferentes áreas de la empresa para determinar el cumplimiento y el logro de políticas, objetivos, planes, proyectos, programas y metas institucionales.
4. Verificar los procesos relacionados con la administración de los recursos, bienes y sistemas de

información de la empresa y recomendar los correctivos que sean necesarios.

5. Verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que en desarrollo del mandato constitucional y legal diseñe la empresa.
6. Evaluar la gestión de la empresa a través de indicadores de desempeño empresarial, apoyando a la alta dirección en la evaluación de los planes y en el proceso de toma de decisiones.
7. Informar a la alta dirección de la empresa las debilidades y riesgos detectados en el funcionamiento del sistema de control interno, proponiendo sus correctivos.
8. Fomentar en la empresa la cultura de autocontrol que contribuya al mejoramiento continuo de la misión institucional.
9. Dirigir, coordinar y controlar las responsabilidades de las diferentes dependencias que conforman la estructura interna de la Dirección.
10. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Auditoría de Gestión Empresarial

<Funciones modificadas por el artículo 6 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguiente:>

1. Planear, dirigir, coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles establecidos en la Empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables a la administración, desarrollo y gestión del recurso humano.
2. Planear, dirigir, coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles internos establecidos en la Empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables al ejercicio de la contratación.
3. Planear, dirigir, coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles internos establecidos en la Empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables a la atención de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los clientes.
4. Planear, dirigir, coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles internos establecidos en la Empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables a las actividades de carácter financiero determinando la razonabilidad, confiabilidad y oportunidad de los registros, con el fin de que garanticen óptimos resultados en la gestión relacionada con la salvaguarda y utilización de los recursos, manejo de tesorería, procesos de facturación y cobranzas, sistemas de contabilidad, administración del presupuesto, evaluación financiera, administración de bienes, y servicios administrativos.
5. Orientar y aplicar indicadores para evaluar el comportamiento y desempeño de la gestión financiera, administrativa y del recurso humano.
6. Formular las recomendaciones que resulten de la aplicación de las pruebas de auditoría, efectuando el seguimiento al cumplimiento de las mismas.
7. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia

## Notas de vigencia

- Funciones modificadas por el artículo 6 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

## Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

1. Coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles internos establecidos en la empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables a la administración, desarrollo y gestión del recurso humano.
2. Coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles internos establecidos en la empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables al ejercicio de la contratación.
3. Coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles internos establecidos en la empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables a las actividades de carácter financiero determinando la razonabilidad, confiabilidad y oportunidad de los registros, los resultados en la gestión relacionada con la salvaguarda y utilización de los recursos, el manejo de tesorería, los procesos de facturación y cobranzas, los sistemas de contabilidad, la administración del presupuesto, la evaluación financiera, la administración de bienes, y servicios administrativos.
4. Orientar y aplicar indicadores para evaluar el comportamiento y desempeño de la gestión financiera, administrativa y del recurso humano.
5. Formular las recomendaciones que resulten de la aplicación de las pruebas de auditoría, efectuando el seguimiento al cumplimiento de las mismas.
6. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

## De la División de Auditoría de Sistemas

<Funciones modificadas por el artículo 6 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguiente:>

1. Planear, dirigir, coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles internos establecidos en la Empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables al procesamiento electrónico determinando la oportunidad, integridad y exactitud de los datos de entrada y salida y de los procesos, así como la seguridad y la utilización eficiente de los recursos computacionales y de la información.
2. Planear, dirigir, coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles internos establecidos en la Empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables a los sistemas de información.
3. Participar en el desarrollo de sistemas de información, brindado asesoría sobre la definición e implantación de controles.



4. Formular las recomendaciones que resulten de la aplicación de las pruebas de auditoría, efectuado el seguimiento al cumplimiento de las mismas.

5. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

Notas de vigencia

- Funciones modificadas por el artículo 6 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

1. Coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles internos establecidos en la empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables al procesamiento electrónico determinando la oportunidad, integridad y exactitud de los datos de entrada y salida y de los procesos, así como la seguridad y la utilización eficiente de los recursos computacionales.

2. Participar en el desarrollo de sistemas de información, brindado asesoría sobre la definición e implantación de controles.

3. Formular las recomendaciones que resulten de la aplicación de las pruebas de auditoría, efectuado el seguimiento al cumplimiento de las mismas.

4. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Auditoría de Gestión Comercial

<Funciones modificadas por el artículo 6 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguiente:>

1. Planear, dirigir, coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles internos establecidos en la Empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables a los procesos de planificación comercial, mercadeo, ventas, segmentación del mercado, atención al cliente, desarrollo de productos, y corresponsalías.

2. Orientar y aplicar indicadores para evaluar el comportamiento y cumplimiento de las metas de ventas, a nivel de satisfacción del cliente y referenciación competitiva.

3. Evaluar y medir el comportamiento, cumplimiento y desarrollo de políticas, objetivos, planes, programas y metas empresariales.

4. Formular las recomendaciones que resulten de la aplicación de las pruebas de auditoría, efectuando el seguimiento al cumplimiento de las mismas.

5. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

Notas de vigencia

- Funciones modificadas por el artículo 6 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

#### Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

1. Coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles internos establecidos en la empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables a los procesos de planificación comercial, mercadeo, ventas, segmentación del mercado, atención al cliente, desarrollo de productos, y corresponsalías.
2. Coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles internos establecidos en la empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables a la atención de peticiones, quejas y recursos interpuestos por los clientes.
3. Orientar y aplicar indicadores para evaluar el comportamiento y cumplimiento de las metas de ventas, nivel de satisfacción del cliente, y referenciación competitiva.
4. Coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles internos establecidos en la empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables a los sistemas de información para el eficiente desarrollo de los procesos de comercialización.
5. Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana establecidos por la empresa.
6. Formular las recomendaciones que resulten de la aplicación de las pruebas de auditoría, efectuando el seguimiento al cumplimiento de las mismas.
7. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Auditoría de Gestión Técnico Operativa

<Funciones modificadas por el artículo 6 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguiente:>

1. Planear, dirigir, coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles internos establecidos en la Empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables a la planeación, programación, ingeniería, interventoría, inversión técnica, operación, mantenimiento, interconexión, gestión de red, y calidad del servicio.
2. Analizar el comportamiento de índices operacionales y de explotación de la infraestructura de los diferentes servicios y el cumplimiento de sus metas.
3. Orientar y aplicar indicadores de referencia competitiva, para evaluar el comportamiento, dentro de los servicios de telecomunicaciones.
4. Formular las recomendaciones que resulten de la aplicación de las pruebas de auditoría, efectuando el seguimiento al cumplimiento de las mismas.
5. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la

naturaleza de la dependencia.

Notas de vigencia

- Funciones modificadas por el artículo 6 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

1. Coordinar, controlar y asesorar la evaluación de los controles internos establecidos en la empresa, en lo pertinente a políticas, normas y procedimientos aplicables a la planeación, programación, ingeniería, interventoría, inversión técnica, operación, mantenimiento, interconexión, gestión de red, y calidad del servicio.
2. Analizar el comportamiento de índices operacionales y de explotación de la infraestructura de los diferentes servicios y el cumplimiento de sus metas.
3. Orientar y aplicar indicadores de referencia competitiva, para evaluar el comportamiento de los servicios de telecomunicaciones.
4. Formular las recomendaciones que resulten de la aplicación de las pruebas de auditoría, efectuando el seguimiento al cumplimiento de las mismas.
5. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.



ARTICULO 9o. De la Dirección de Informática.

1. Diseñar y aplicar políticas, planes y programas para el desarrollo informático de la empresa.
2. Formular y actualizar el plan informático de la empresa.
3. Coordinar con las vicepresidencias y direcciones la identificación de las necesidades informáticas y alinear la estrategia informática con la estrategia de la empresa.
4. Proveer soluciones informáticas a las áreas de la empresa y herramientas informáticas para que disponga de información consistente y oportuna que agilice la toma de decisiones y optimice la gestión.
5. Controlar y regular la operación informática de la empresa.
6. Desarrollar la cultura informática en todos los estamentos empresariales.
7. Dirigir, coordinar y controlar el desarrollo de la red internet y los servicios prestados a través de ella.
8. Participar con la Vicepresidencia de Planeación en el desarrollo de estrategias a largo plazo para la expansión y modernización de los servicios de la red internet.
9. Dirigir, coordinar y controlar las responsabilidades de las diferentes dependencias que conforman la estructura interna de la Dirección.

10. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Planificación y Desarrollo Informático

1. Especificar los requerimientos informáticos de los usuarios y proponer soluciones para satisfacer dichos requerimientos.
2. Diseñar los sistemas de información y las bases de datos corporativas y desarrollar aplicaciones y sistemas de información para satisfacer las necesidades organizacionales.
3. Realizar estudios de factibilidad de los proyectos informáticos.
4. Administrar las aplicaciones funcionales de la empresa, ofreciendo soporte para el software utilizado por los usuarios.
5. Determinar e implantar las modificaciones requeridas por los sistemas de información estructurales y funcionales con el objetivo de optimizarlos.
6. Apoyar a la Dirección en el diseño y aplicación de políticas, planes y programas para el desarrollo informático de la empresa.
7. Elaborar los términos de referencia de los contratos de adquisición de software y hardware.
8. Investigar sobre tecnologías de punta en software y hardware.
9. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Gestión de Red Corporativa

1. Prestar soporte técnico de hardware, software de base y bases de datos a todas las áreas de la empresa.
2. Administrar las redes de área local, incluyendo comunicaciones, cableado, software operativo y de base y hardware.
3. Garantizar la conectividad entre todos los equipos computacionales de la empresa.
4. Controlar y coordinar el funcionamiento y la operación de los centros de cómputo nacionales y la comunicación entre ellos.
5. Administrar y mantener los sistemas de información y las bases de datos corporativas.
6. Planificar el crecimiento de la red corporativa y garantizar su actualización tecnológica.
7. Elaborar la documentación técnica de las aplicaciones.
8. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Internet

<Nota del editor: Debe tenerse en cuenta que esta división fue suprimida por el artículo 1 del

Decreto 876 de 2000>

1. Planear el crecimiento estratégico de la red Internet con base en las tecnologías de punta y demanda potencial del mercado y evaluar la capacidad, calidad y utilización de la red Internet y demás que se adquirieran para el desarrollo de los servicios.
2. Preparar, en coordinación con otras áreas de la empresa, especificaciones técnicas y condiciones contractuales.
3. Desarrollar los proyectos resultantes de los planes propuestos por las áreas técnico operativas y comerciales, controlando su desarrollo y ejecución.
4. Diseñar nuevos servicios de valor agregado sobre la red Internet.
5. Desarrollar y recomendar esquemas tarifarios para los servicios que se prestan sobre la red Internet.
6. Actualizar el software y hardware requerido para el óptimo funcionamiento de la red Internet.
7. Diseñar, operar y mantener las bases de datos para el manejo estratégico de la información relacionada con los clientes conmutados, dedicados, porcentaje de tráfico, productividad, relación beneficio-costos, infraestructura tecnológica, niveles de inversión y niveles de rentabilidad.
8. Desarrollar indicadores de gestión para brindar una mejor calidad en el servicio y al mismo tiempo que sirvan de soporte en el proceso de toma de decisiones.
9. Realizar pruebas de funcionamiento de los equipos y sistemas adquiridos para la red Internet.
10. Desarrollar conjuntamente con la Vicepresidencia Comercial las redes óptimas técnica y económicamente requeridas por los clientes.
11. Impartir aprobación a las redes adquiridas por los clientes con el propósito de garantizar su compatibilidad y buen funcionamiento.
12. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.



ARTICULO 10. De la Dirección de Desarrollo Institucional.

1. Diseñar y mantener modelos de organización en función de las estrategias institucionales adoptadas y del entorno.
2. Asesorar a las dependencias de la empresa en la racionalización y normalización de los procesos administrativos, métodos y sistemas de trabajo.
3. Diseñar, racionalizar y mantener actualizados los sistemas de delegación.
4. Propender por la creación de una cultura organizacional apta para la ejecución de las estrategias adoptadas en conjunto con la Vicepresidencia de Gestión Humana.
5. Adelantar los estudios técnicos que permitan establecer y optimizar la planta de cargos de la empresa.

6. Responder por el sistema de descripción de funciones de los cargos.
7. Participar en el desarrollo e implantación de procesos automatizados que permitan optimizar el trabajo en las diferentes áreas de la empresa.
8. Establecer políticas, estándares y normas para la administración de formularios, y controlar su producción, actualización y utilización.
9. Administrar sistemas de información sobre planta de cargos, indicadores para clasificación de oficinas y normatización.
10. Desarrollar e implantar manuales administrativos en coordinación con las demás dependencias de la empresa.
11. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.



#### ARTICULO 11. De la Vicepresidencia de Planeación.

<Funciones modificadas por el artículo 7 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguiente:>

1. Analizar el entorno económico y tecnológico de las telecomunicaciones y sus tendencias, identificando oportunidades de inversión a corto y largo plazo.
2. Formular el plan estratégico corporativo, el plan de viabilidad financiera y los planes de negocio.
3. Delinear escenarios y estrategias de acción para la Empresa y asesorar al cuerpo directivo de la Empresa en la formulación de la misión, objetivos, políticas y estrategias corporativas.
4. Evaluar el desarrollo y cumplimiento de los planes estratégicos y de negocios, y realizar los ajustes correspondientes.
5. Establecer las políticas en materia de tarifas y control de costos de servicios.
6. Establecer políticas relacionadas con el flujo de información entre la Empresa, el Ministerio de Comunicaciones y demás entidades gubernamentales de supervisión y control.
7. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### Notas de vigencia

- Funciones modificadas por el artículo 7 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

#### Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

1. Analizar el entorno económico y tecnológico de las telecomunicaciones y sus tendencias, identificando oportunidades de inversión a corto y largo plazo.
2. Formular el plan estratégico corporativo, del plan de viabilidad financiera y de los planes de inversión y desarrollo técnico.
3. Delinear escenarios y estrategias de acción para la empresa y asesorar al cuerpo directivo de la empresa en la formulación de la misión, objetivos, políticas y estrategias corporativas.
4. Evaluar el desarrollo y cumplimiento de los planes estratégicos y de negocios, y realizar los ajustes correspondientes.
5. Establecer las políticas en materia de tarifas de servicios.
6. Canalizar la información entre la empresa y el Ministerio de Comunicaciones y demás entidades gubernamentales y del sector de las telecomunicaciones, incluidos todos los aspectos relacionados con el espectro radioeléctrico y los planes básicos.
7. Dirigir, coordinar y controlar las responsabilidades de las diferentes dependencias que conforman la estructura interna de la Vicepresidencia.
8. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Planeación Corporativa

<Funciones modificadas por el artículo 7 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguiente:>

1. Coordinar la elaboración del plan estratégico corporativo y su actualización.
2. Asesorar, orientar la elaboración y analizar los resultados de los planes de desarrollo de las áreas de la Empresa, para garantizar su consistencia e integración en el marco del plan estratégico corporativo.
3. Evaluar la gestión corporativa en el ámbito nacional e internacional, para replantear los objetivos y estrategias empresariales.
4. Participar en actividades con organizaciones nacionales e internacionales para la planificación y el desarrollo empresarial, que permitan una visión prospectiva del entorno de las telecomunicaciones.
5. Coordinar y consolidar la información estadística general e índices de gestión corporativos, para responder los requerimientos de los entes externos de la Empresa y de los organismos nacionales e internacionales de planificación y desarrollo de las telecomunicaciones.
6. Evaluar los resultados de los planes adoptados y el comportamiento de los negocios.
7. Elaborar las proyecciones financieras de la Empresa sobre indicadores corporativos.

8. Preparar los informes que requiera la Comisión de Regulación de Telecomunicaciones relacionados con el plan de viabilidad de la Empresa.
9. Establecer premisas, lineamientos y metodologías para la planificación y la evaluación de la factibilidad económica de los proyectos de inversión desarrollados por las áreas de la Empresa y administrar el banco de proyectos de inversión.
10. Dirigir y coordinar la elaboración del anteproyecto presupuestal de inversión para su presentación ante el Departamento Nacional de Planeación de manera conjunta con la Vicepresidencia Financiera, en concordancia con las políticas establecidas en el plan estratégico corporativo.
11. Realizar el seguimiento físico y financiero de los proyectos de inversión.
12. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### Notas de vigencia

- Funciones modificadas por el artículo 7 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

#### Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

1. Coordinar la elaboración del plan estratégico corporativo y su actualización.
2. Asesorar, orientar la elaboración y analizar los resultados de los planes de desarrollo de las áreas de la empresa, para garantizar su consistencia e integración en el marco del plan estratégico corporativo.
3. Establecer e implantar modelos y metodologías de planificación de los servicios, las redes y en general de los negocios.
4. Evaluar la gestión corporativa en el ámbito nacional e internacional, para replantear los objetivos y estrategias empresariales.
5. Participar en actividades con organizaciones nacionales e internacionales para la planificación y el desarrollo empresarial, que permitan una visión prospectiva del entorno de las telecomunicaciones.
6. Coordinar y consolidar la información estadística general e índices de gestión corporativos, para responder los requerimientos de los entes externos de la empresa y de los organismos nacionales e internacionales de planificación y desarrollo de las telecomunicaciones.
7. Evaluar los resultados de los planes adoptados y el comportamiento de los negocios.
8. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.



<Funciones modificadas por el artículo 7 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguiente:>

1. Analizar las tendencias y el entorno económico general de las telecomunicaciones para retroalimentar los planes corporativos de la Empresa.
2. Definir las pautas generales de la formulación del presupuesto a partir de los planes corporativos y establecer estrategias y alternativas para optimizar su financiación.
3. Consolidar y depurar el presupuesto de los proyectos de inversión de la Empresa y administrar el banco de proyectos.
4. Definir pautas generales que permitan realizar la formulación del presupuesto de inversión dentro del plan financiero macroeconómico, y establecer estrategias y alternativas para optimizar su financiación.
5. Realizar la prospección de los recursos financieros, equipos y mano de obra necesaria, de acuerdo con los planes establecidos.
6. Definir el esquema tarifario de cada servicio básico y de valor agregado con base en los costos y la normatividad establecida por el ente regulador del Estado.
7. Elaborar en forma conjunta con las demás áreas de la Empresa los estudios de tarifas y parámetros de rentabilidad de los servicios.
8. Evaluar y conceptuar sobre el impacto financiero de las decisiones por planes de descuento y tarifas preferenciales que adopte la Vicepresidencia Comercial.
9. Establecer los límites tarifarios dentro de los cuales la Vicepresidencia Comercial fijará los eventos promocionales.
10. Definir, mantener y controlar los elementos fundamentales del costo en cada uno de los servicios que presta la Empresa y diseñar los procedimientos que permitan evaluar los costos de los nuevos servicios.
11. Determinar los parámetros que permitan a la Administración evaluar la productividad de los diferentes servicios frente a los recursos generados y sus costos incurridos.
12. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### Notas de vigencia

- Funciones modificadas por el artículo 7 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

#### Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

1. Analizar las tendencias y el entorno económico general de las telecomunicaciones para proponer las políticas de inversión que orientarán el cumplimiento de la misión corporativa.
2. Consolidar y depurar el presupuesto de los proyectos de inversión de la empresa y administrar el banco de proyectos.
3. Definir metas de participación corporativa en el mercado, así como de producción, ingresos e inversión a mediano y largo plazo.
4. Preparar los informes que requiera la CRT relacionados con el plan de viabilidad de la empresa.
5. Establecer premisas, lineamientos y metodologías para la planificación y la evaluación de la factibilidad económica de los proyectos de inversión desarrollados para las áreas de la empresa.
6. Definir pautas generales que permitan realizar la formulación del presupuesto de inversión dentro del plan financiero macroeconómico, y establecer estrategias y alternativas para optimizar su financiación.
7. Realizar la prospección de los recursos financieros, equipos y mano de obra necesaria, de acuerdo con los planes establecidos.
8. Definir el esquema tarifario de cada servicio básico y de valor agregado con base en los costos y la normatividad establecida por el ente regulador del Estado.
9. Elaborar en forma conjunta con las demás áreas de la empresa los estudios de tarifas y parámetros de rentabilidad de los servicios.
10. Evaluar y conceptuar sobre el impacto financiero de las decisiones por planes de descuento y tarifas preferenciales que pretenda adoptar la Vicepresidencia Comercial.
11. Dirigir y coordinar la elaboración del anteproyecto presupuestal de inversión para su presentación ante el Departamento Nacional de Planeación de manera conjunta con la Vicepresidencia Financiero Administrativa, en concordancia con las políticas establecidas en el plan estratégico corporativo.
12. Realizar el seguimiento físico y financiero de los proyectos de inversión de la empresa.
13. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Planificación Técnica

<Funciones modificadas por el artículo 7 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguiente:>

1. Analizar la evolución de los servicios y la tecnología de las telecomunicaciones con el fin de proponer objetivos y estrategias de desarrollo de los servicios y las redes.

2. Definir lineamientos generales para la evolución de la estructura y arquitectura de las redes e interconexiones, así como la convergencia y la integración de las mismas, para soporte de los negocios de la Empresa.
3. Establecer y recomendar modelos, metodologías, y herramientas para planificación de las redes y, servicios a cargo de las áreas de la Empresa.
4. Verificar la consistencia y la factibilidad técnica de los proyectos de inversión de las diferentes áreas, con los planes estratégicos y de desarrollo de la Empresa.
5. Definir los lineamientos generales de los planes técnicos y normas fundamentales que garanticen una red económica, segura, confiable y eficiente.
6. Definir parámetros y estándares de configuración tecnológica por parte de la Empresa en nuevos negocios, Joint Ventures y alianzas.
7. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### Notas de vigencia

- Funciones modificadas por el artículo 7 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

#### Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

1. Analizar la evolución de los servicios y la tecnología de las telecomunicaciones con el fin de proponer objetivos y estrategias de desarrollo de los servicios y las redes.
2. Definir lineamientos generales para la evolución de la estructura y arquitectura de las redes, así como para la integración de las mismas.
3. Establecer y recomendar modelos, metodologías y herramientas para planificación de las redes y servicios a cargo de las áreas de la empresa.
4. Consolidar y verificar la consistencia de los proyectos de inversión de las diferentes áreas con los planes estratégicos y de desarrollo de la empresa.
5. Definir los lineamientos generales de los planes técnicos y normas fundamentales que garanticen una red económica, segura, confiable y eficiente.
6. Evaluar los estudios de factibilidad técnica de los proyectos de inversión.
7. Coordinar las actividades relacionadas con la planeación, administración, gestión y control del espectro radioeléctrico, y asesorar a las diferentes áreas de la empresa en el uso racional del mismo.
8. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.



ARTICULO 12. De la Vicepresidencia de Gestión Humana.

1. Establecer políticas y diseñar estrategias tendientes a lograr los objetivos planteados por la empresa en lo relacionado con el desarrollo integral del talento humano y coordinar la aplicación de las mismas a nivel nacional.
2. Establecer canales de comunicación al interior de la empresa para mantener informados y actualizados a los trabajadores sobre los programas de gestión humana.
3. Diseñar y establecer el programa de índices de gestión para realizar la evaluación periódica de las áreas de gestión humana.
4. Planear, organizar y disponer los recursos necesarios para el cumplimiento de la Convención Colectiva de Trabajo.
5. Asesorar a las diferentes áreas de la empresa en la atención de asuntos gremiales concernientes al derecho colectivo.
6. Formular normas y procedimientos que reglamenten programas y actividades inherentes a la gestión y desarrollo humano, así como mantenerlas actualizadas y controlar su cumplimiento.
7. Atender los aspectos relacionados con las obligaciones que por concepto de pensiones estén a cargo de la empresa.
8. Adecuar la planta de cargos de acuerdo con los estudios de cargas de trabajo realizados por la Dirección de Desarrollo Institucional.
9. Establecer procedimientos para la provisión de cargos, ascensos, promociones, escalafonamiento y demás movimientos de personal de la empresa.
10. Diseñar, proponer y establecer políticas y programas de reconversión y de reubicación laboral.
11. Proponer y realizar programas o convenios con otras entidades que propendan al mejoramiento de la gestión humana en la empresa.
12. Estructurar programas de formación y capacitación administrativa, de acuerdo con las prioridades estratégicas de la empresa, con el propósito de lograr mayores niveles de desarrollo personal e institucional.
13. Dirigir y controlar el ejercicio de los procesos disciplinarios adelantados a los servidores públicos de la empresa, mediante la aplicación del Código Disciplinario Unico.
14. Conocer en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra los servidores públicos de la empresa, de acuerdo con lo establecido en el Código Disciplinario Unico.
15. Investigar, planear, coordinar, ejecutar y evaluar programas encaminados a mejorar la calidad de vida en la empresa.
16. Dirigir y coordinar el cumplimiento de las disposiciones legales relacionadas con la seguridad social.
17. Fijar políticas para la administración de los centros recreativos y vacacionales y para la operación de los fondos de bienestar de la empresa.

18. Propiciar el ambiente adecuado para el desarrollo de las relaciones laborales entre los trabajadores y la empresa.

19. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Gestión y Desarrollo Humano

1. Coordinar el diseño de las especificaciones del sistema de información de los trabajadores, para los procesos de planificación, seguimiento y evaluación de los programas de gestión humana de la empresa.

2. Planificar, desarrollar y adoptar los procesos de selección, inducción, evaluación del desempeño, reconversión laboral, ubicación de personal y planes de carrera.

3. Diseñar y evaluar sistemas de salarios, escalafón de cargos, promoción y desarrollo de carrera.

4. Analizar y estudiar las condiciones del mercado laboral que puedan incidir en la gestión humana de la empresa y proponer acciones para su implantación.

5. Identificar, evaluar y proponer ajustes de los programas de capacitación, según las necesidades de formación y capacitación con base en las políticas de gestión humana y evaluar el impacto de los programas de capacitación en el personal y en la gestión global de las áreas.

6. Coordinar la planeación y ejecución de programas encaminados a propiciar el desarrollo humano y profesional de los funcionarios de la empresa y fomentar el cambio de actitud hacia el trabajo y la cultura de servicio al cliente.

7. Diseñar políticas e indicadores de gestión relacionados con el desarrollo del talento humano de la empresa.

8. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Investigaciones Administrativas

1. Adelantar las investigaciones disciplinarias que le sean asignadas y coordinar, controlar y evaluar los procesos disciplinarios y las investigaciones administrativas, y proponer los correctivos del caso, de acuerdo con lo establecido en las normas legales.

2. Sustanciar los procesos disciplinarios ante el Comité Laboral Nacional, cuando sea el caso.

3. Asesorar a las gerencias departamentales en la correcta y oportuna aplicación del régimen disciplinario.

4. Proyectar las resoluciones de recursos de reposición, apelación, quejas, revocatoria directa y consultas, para dar cumplimiento a las exigencias legales.

5. Mantener actualizado un sistema de información nacional sobre las investigaciones administrativas.

6. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

## De la División de Bienestar y Seguridad Social

1. Recomendar políticas y normas relacionadas con programas de bienestar y seguridad social, con el fin de asesorar la toma de decisiones sobre la materia.
2. Planear y desarrollar estrategias para lograr un clima organizacional adecuado.
3. Diseñar, ejecutar y evaluar programas de salud ocupacional en medicina preventiva y del trabajo e higiene y seguridad industrial, tendientes a mejorar la productividad, las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral.
4. Adelantar programas sociales, culturales, deportivos y recreativos.
5. Coordinar con las entidades respectivas la contratación de los planes especiales de salud, supervisando el cumplimiento de las obligaciones y de los servicios pactados.
6. Coordinar con las gerencias departamentales, el cumplimiento de las políticas y normas relacionadas con el bienestar de los trabajadores.
7. Asesorar y orientar la administración de los centros recreativos y vacacionales de la empresa y administrar el Centro vacacional San Rafael del Campo y demás centros deportivos de su jurisdicción.
8. Desarrollar, evaluar y controlar sistemas de información para la administración de los recursos destinados a los fondos de bienestar de la empresa.
9. Responder en forma integral por los procesos relacionados con los préstamos de bienestar.
10. Ejecutar las actividades inherentes a los préstamos de bienestar otorgados en el nivel central.
11. Asesorar a las gerencias departamentales en la ejecución de los programas de bienestar socio laboral y en los aspectos normativos, contables y financieros que requieran para el eficiente manejo de los fondos de bienestar.
12. Preparar los informes financieros y contables requeridos por los organismos de fiscalización y control, en desarrollo de las actividades relacionadas con el manejo de los fondos de bienestar.
13. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

## De la División de Administración y Relaciones Laborales

1. Ejecutar las políticas y normas de administración del talento humano en la empresa y adelantar programas para mejorar las relaciones entre la empresa y sus trabajadores.
2. Apoyar a la Organización en la negociación individual y en la aplicación de las convenciones colectivas en lo relacionado con los aspectos salariales.
3. Asesorar a las gerencias departamentales en la interpretación de normas y políticas de gestión humana.
4. Administrar el sistema salarial de la Organización y garantizar que los procesos de liquidación se ajusten a las normas legales vigentes.

5. Ejecutar los procesos de nómina, prestaciones sociales y de registro y control del personal de la Administración Central.
6. Ejecutar las políticas, procesos y procedimientos para el trámite de las pensiones vigentes, la estimación y cálculo de las reservas y bonos pensionales, así como los relacionados con el manejo de la nómina de pensionados y el pago de las cuotas partes a cargo de Telecom, actualizando los registros correspondientes.
7. Atender las consultas y derechos de petición sobre los aspectos legales de los trabajadores, provenientes de las personas naturales y entidades u organismos de vigilancia y control.
8. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.



#### ARTICULO 13. De la Vicepresidencia de Gestión de Inversiones.

1. Establecer políticas y directrices para la realización de alianzas, convenios, acuerdos y nuevos negocios con empresas u operadores.
2. Establecer políticas en materia de asociación con empresas de telecomunicaciones.
3. Orientar los criterios para el diseño de los indicadores de gestión para evaluar las empresas asociadas o donde Telecom ha realizado inversiones.
4. Presentar a la Presidencia de la empresa las acciones a tomar en materia de constitución, conservación, ampliación o venta de empresas asociadas o sobre la viabilidad de mantener las inversiones con empresas u operadores.
5. Proponer la celebración de alianzas estratégicas, convenios o nuevos negocios, de acuerdo con los estudios del entorno y análisis de factibilidad técnica, económica y de rentabilidad.
6. Evaluar en forma periódica los resultados de los indicadores de gestión de las empresas asociadas o donde Telecom ha realizado inversiones, y tomar las acciones que permitan mantener los grados de rentabilidad esperados por la empresa.
7. Coordinar con las correspondientes dependencias de Telecom la fijación de políticas y estrategias relacionadas con las empresas asociadas o con las alianzas y nuevos negocios con empresas u operadores.
8. Controlar la oportuna entrega de la información para la administración de las nuevas alianzas, convenios, acuerdos y negocios con empresas u operadores.
9. Participar en las juntas directivas de las empresas asociadas o donde Telecom haya efectuado inversiones.
10. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Nuevos Negocios

1. Analizar el entorno nacional e internacional de las telecomunicaciones para proponer las políticas y directrices que debe seguir la empresa, en desarrollo de las alianzas, convenios y

nuevos negocios con empresas u operadores.

2. Desarrollar estudios de factibilidad técnica y económica para celebrar alianzas, convenios y acuerdos con empresas u operadores.
3. Proponer alianzas estratégicas y convenios y participaciones en otras empresas u operadores.
4. Evaluar la conveniencia y las condiciones en las que se deben dar las alianzas y nuevos negocios que vaya a realizar la empresa.
5. Evaluar las mejores condiciones técnicas, financieras y de rentabilidad que ofrezcan los convenios o asociaciones.
6. Participar en conferencias, foros, ferias y eventos, con el propósito de explorar nuevos negocios.
7. Coordinar con la División de Gestión de Inversiones el traspaso de la información requerida para la administración de las nuevas alianzas, convenios, acuerdos y negocios.
8. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Teleasociadas

1. Coordinar con las distintas áreas de la empresa, entidades gubernamentales y demás organizaciones involucradas, los aspectos relacionados con los trámites de constitución de nuevas empresas asociadas.
2. Determinar los criterios de control de gestión necesarios para verificar el cumplimiento de las metas y objetivos fijados a las empresas asociadas y adelantar las acciones a que haya lugar.
3. Proponer condiciones técnicas, administrativas y financieras de los acuerdos a efectuarse entre Telecom y las empresas asociadas.
4. Coordinar las actividades de recibo y entrega de recursos, en la constitución de nuevas empresas asociadas.
5. Prestar asesoría integral a la gestión de las empresas asociadas.
6. Proponer los parámetros necesarios para establecer los indicadores de gestión de las empresas asociadas y recomendar las acciones a tomar.
7. Realizar análisis de los estados financieros de las empresas asociadas y presentar las recomendaciones a que haya lugar.
8. Mantener actualizada la información sobre indicadores de gestión, efectuar su evaluación y compararlos con las demás empresas asociadas, para tomar las acciones que sean necesarias.
9. Coordinar con las Vicepresidencias Técnico Operativa y Comercial las estrategias por adoptar en las empresas asociadas, en materia de competencia.
10. Coordinar con la Gerencia de Corresponsalías e Interconexión, la política a seguir con las empresas asociadas en materia de cargos de acceso.



11. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Gestión de Inversiones

1. Evaluar en forma periódica las inversiones que Telecom posea en empresas diferentes de las teasociadas.
2. Proponer la conservación, venta o ampliación de la participación de Telecom en las empresas donde ha realizado inversiones, de acuerdo con el comportamiento de las mismas.
3. Evaluar los resultados obtenidos en las empresas donde Telecom tiene participación accionaria y recomendar a la presidencia de la empresa, las acciones tendientes a garantizar la optimización de estas inversiones.
4. Dirigir y coordinar los estudios sobre el desempeño económico y financiero de cada una de las empresas donde Telecom tenga inversiones.
5. Determinar los criterios de control de gestión necesarios para verificar el cumplimiento de las metas y objetivos fijados a las empresas asociadas y adelantar las acciones a que haya lugar.
6. Participar en el diseño de indicadores de gestión de las empresas donde Telecom ha realizado inversiones, efectuar su evaluación y proponer las acciones que sean necesarias.
7. Participar en el diseño de modelos para identificar el riesgo asociado a las alternativas de inversión en empresas diferentes de las teasociadas.
8. Proponer las políticas de inversión al interior de las empresas donde Telecom posea mayoría accionaria.
9. Proponer las políticas en materia de redistribución de utilidades de las empresas donde Telecom sea socio mayoritario.
10. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.



ARTICULO 14. De la Vicepresidencia Financiera.

<Funciones modificadas por el artículo 8 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguientes:>

De la Vicepresidencia Financiera:

1. Administrar los recursos económicos y financieros de la Empresa e implantar los programas de control financiero y fiscal requeridos para el correcto uso y manejo de los fondos de la Empresa.
2. Fijar las políticas y orientar el manejo y utilización de los recursos financieros en forma coordinada con las demás dependencias de la Empresa.
3. Preparar y gestionar la aprobación del anteproyecto de presupuesto, sus modificaciones y ajustes y evaluar su ejecución, una vez aprobado.

4. Establecer y actualizar los indicadores para evaluar la gestión del área a nivel nacional, evaluar sus resultados y tomar las acciones que aseguren el cumplimiento de las metas.
5. Evaluar los resultados de las inversiones financieras realizadas y tomar las acciones que permitan mantener los grados de rentabilidad esperados.
6. Gestionar la consecución de recursos de crédito, tanto internos como externos y responder por su registro y el cumplimiento de las obligaciones de pago adquiridas.
7. Fijar los criterios de evaluación económica y evaluar económica y financieramente las ofertas de contratación que requiera realizar la Empresa.
8. Dirigir y controlar la ejecución financiera de los contratos Joint Venture, en forma coordinada con la Vicepresidencia Técnico Operativa.
9. Evaluar las mejores condiciones de inversión de los excedentes de tesorería de la Empresa y controlar sus rendimientos.
10. Definir y dirigir las políticas sobre modalidades de importación, nacionalización, transporte y pago de equipos y elementos que la Empresa requiere.
11. Responder por el trámite, registro, pago y seguimiento de la deuda.
12. Dirigir y coordinar las operaciones de comercio exterior de la Empresa.
13. Establecer, en forma conjunta con las vicepresidencias Comercial y de Planeación los sistemas de evaluación de costos y fijación de tarifas para cada nivel administrativo y servicios que presta la Empresa.
14. Fijar las políticas en la ejecución de los procesos de facturación y recaudo de los ingresos de la Empresa.
15. Garantizar el registro y control de la información contable de la Empresa y responder por la consolidación y presentación de sus estados financieros.
16. Establecer políticas para el control de los activos de la Empresa a nivel nacional.
17. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Evaluación Financiera:

1. Planificar, coordinar y asesorar los estudios para la formulación de estrategias y acciones de orden económico para mejorar la productividad de la Empresa.
2. Elaborar los estudios de financiamiento exterior e interior y las proyecciones del servicio de la deuda.
3. Proponer los criterios de evaluación económica y evaluar económica y financieramente las ofertas de contratación que requiera realizar la Empresa.
4. Evaluar y controlar la ejecución financiera de los contratos Joint Venture.
5. Evaluar financieramente los proyectos de inversión que deben ser aprobados por la

Presidencia de la Empresa.

6. Evaluar las mejores condiciones de financiamiento de corto plazo y coordinar con el área de tesorería la determinación de las mejores condiciones de pago.

7. Proponer modelos para la evaluación de las condiciones financieras de los proyectos que involucren diversas formas de financiación.

8. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia

De la División de Programación y Control Presupuestal:

1. Coordinar con la Vicepresidencia de Planeación, la definición del presupuesto de inversión y dirigir y coordinar la elaboración y presentación del presupuesto de la empresa, sus modificaciones y ajustes.

2. Supervisar y controlar administrativamente el desarrollo de las actividades y procesos de presupuesto, de acuerdo con las normas administrativas y fiscales vigentes.

3. Coordinar y controlar la ejecución presupuestal de la empresa, elaborar y presentar los informes presupuestales con la periodicidad que requieran los entes externos y en la forma prescrita por las normas, y desarrollar sistemas de evaluación y control sobre la ejecución presupuestal.

4. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la Tesorería Nacional:

1. Evaluar las condiciones del mercado y efectuar las inversiones de acuerdo con la política de la empresa, los plazos de disponibilidad, las condiciones de seguridad y las mejores tasas de rentabilidad existentes en el mercado.

2. Proyectar el flujo de fondos y recursos de liquidez de la empresa y optimizar su utilización.

3. Asesorar y controlar la operación de las tesorerías a nivel país.

4. Gestionar y responder por el trámite y pago de los compromisos adquiridos por la empresa en la Administración Central, así como controlar y ubicar los recursos para los pagos que corresponde realizar a las Gerencias Departamentales.

5. Gestionar y tramitar, de acuerdo con las normas establecidas por la Dirección de Presupuesto Nacional y el Banco de la República, la apertura y cierre de las cuentas en bancos y corporaciones a nombre de la empresa.

6. Analizar el mercado de capitales y recomendar a la empresa las mejores condiciones financieras para el trámite de créditos y pagos internacionales.

7. Tramitar, registrar y controlar el servicio de la deuda interna y externa de la empresa.

8. Gestionar y responder por la preparación y presentación de los requisitos indispensables para la celebración de convenios de empréstito por parte de la empresa y controlar su pago.

9. Responder por la adecuada aplicación de la normatividad vigente en materia aduanera, cambiaria y de endeudamiento externo e interno.
10. Proponer a la Vicepresidencia Financiera pautas para la negociación y establecimiento de convenios con entidades financieras y velar por la ejecución de los mismos.
11. Responder por el trámite, control y análisis de los documentos de pago en moneda extranjera que debe realizar la empresa.
12. Responder por el registro, control y giro de las cajas menores de la empresa.
13. Rendir a los organismos fiscalizadores y demás instancias gubernamentales o de la empresa, los informes y estudios requeridos en el manejo de la Tesorería.
14. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Contabilidad:

1. Responder por la consolidación, análisis y presentación de los estados financieros de la empresa.
2. Establecer sistemas de registro y control contable que permitan la consolidación y conciliación de cuentas con las telefónicas de terceros y asociadas.
3. Definir los sistemas de registro y control contable de las operaciones en moneda extranjera.
4. Brindar la asesoría que en materia de registro y control contable y fiscal, requieran las gerencias y oficinas.
5. Coordinar el proceso de incorporación y verificación de los registros contables para garantizar que se efectúen de acuerdo con las normas y principios generales de contabilidad.
6. Consolidar la información tributaria de la empresa y presentarla ante los organismos gubernamentales correspondientes.
7. Coordinar con las tesorerías departamentales el trámite oportuno de los pagos de las obligaciones tributarias.
8. Intervenir en forma coordinada con el área Jurídica en el manejo de los procesos fiscales contra Telecom, en cualquiera de las instancias.
9. Coordinar y controlar la adecuada liquidación, presentación y cumplimiento de las obligaciones tributarias a nivel departamental y municipal.
10. Asesorar y coordinar a nivel nacional, la aplicación de políticas y procesos para el registro y control de la propiedad, planta y equipo.
11. Administrar el sistema de información para el control de la propiedad, planta y equipo a nivel nacional.
12. Responder por el control sobre la propiedad, planta y equipo en el nivel central.
13. Desarrollar y difundir los instructivos, circulares y demás mecanismos que regulen los

procedimientos orientados a dar cumplimiento a las obligaciones fiscales de la empresa.

14. Atender los asuntos fiscales relacionados con el comercio exterior, así como los conceptos tributarios que involucran los giros al exterior.

15. Asesorar, supervisar y controlar la correcta aplicación de las normas sustanciales y procedimientos en materia tributaria, aduanera y cambiaria.

16. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Facturación:

1. Definir los procedimientos para el reconocimiento de cargos de acceso a otros operadores, en forma coordinada con la Dirección de Interconexión.

2. Establecer en forma conjunta con las demás áreas involucradas en el proceso de facturación, la ejecución y cumplimiento de los calendarios o ciclos de facturación que debe tener la empresa.

3. Coordinar con la Vicepresidencia Técnico-Operativa los procedimientos de facturación y recaudo de los servicios en los convenios de asociación a riesgo compartido.

4. Asesorar y supervisar a nivel nacional las actividades de facturación, así como dar a conocer los instructivos, normas y procedimientos referentes al área.

5. Coordinar con la Vicepresidencia Técnico Operativa la administración del sistema de facturación y responder por el proceso de recuperación de inconsistencias financieras a cargo de las gerencias departamentales.

6. Controlar la adecuada aplicación de tarifas de los diferentes servicios.

7. Brindar apoyo a las gerencias departamentales y oficinas, en todo lo relacionado con la facturación y liquidación de los diferentes servicios que presta la empresa.

8. Rendir a los organismos fiscalizadores y demás instancias gubernamentales o de la empresa, los informes y estudios requeridos en el manejo de la facturación y el recaudo.

9. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Gestión de Cartera:

1. Realizar gestión de cobro y tramitar multas, indemnizaciones y otros cargos a contratistas, clientes y terceros, responder por su trámite ante el área jurídica para los cobros judiciales.

2. Ejecutar las políticas y procedimientos de gestión de cartera que deba adoptar la empresa y coordinar con la Dirección de Interconexión la adopción de los mismos para el adecuado control de los ingresos provenientes de los operadores que tengan suscritos contratos de interconexión con la empresa.

3. Llevar el registro y control de la cartera de la empresa, su clasificación y depuración a nivel nacional.

4. Responder por el adecuado registro, seguimiento, recuperación y control de cartera nacional e

internacional de la empresa.

5. Coordinar todo lo relacionado con las conciliaciones con otros operadores, socios y convenios que deba realizar la empresa.

6. Efectuar el cobro de las participaciones y demás servicios a las conectantes internacionales y controlar el pago de los servicios facturados a la empresa por el uso de la red internacional.

7. Responder por el suministro de la información requerida por el área jurídica para facilitar el proceso de cobro jurídico,

8. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### Notas de vigencia

- Funciones modificadas por el artículo 8 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

- Denominación de esta vicepresidencia y sus divisiones modificada por el artículo 3 y aclarado por el artículo 10 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

#### Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

#### ARTICULO 14. De la Vicepresidencia Financiero Administrativa

1. Administrar los recursos económicos y financieros de la empresa e implantar los programas de control financiero y fiscal requeridos para el correcto uso y manejo de los fondos de la empresa.

2. Fijar las políticas y orientar el manejo y utilización de los recursos financieros en forma coordinada con las demás dependencias de la empresa.

3. Establecer políticas para la prestación de los servicios administrativos y la administración de los materiales, propiedad, planta y equipo a nivel nacional.

4. Preparar y gestionar la aprobación del anteproyecto de presupuesto, sus modificaciones y ajustes y evaluar su ejecución, una vez aprobado.

5. Establecer y actualizar los indicadores de gestión para evaluar los servicios administrativos a nivel nacional, evaluar sus resultados y tomar las acciones que aseguren la correcta prestación de los servicios.

6. Evaluar los resultados de las inversiones financieras realizadas y tomar las acciones que permitan mantener los grados de rentabilidad esperados por la empresa.

7. Gestionar la consecución de recursos de crédito tanto internos como externos y responder por su registro y el cumplimiento de las obligaciones de pago adquiridas.

8. Fijar los criterios de evaluación económica y evaluar económica y financieramente las ofertas de contratación que requiera realizar la empresa.

9. Controlar la ejecución financiera de los contratos Joint Venture, en forma coordinada con la Vicepresidencia Técnico Operativa.
10. Evaluar las mejores condiciones de inversión de los excedentes de tesorería de la empresa y controlar sus rendimientos.
11. Definir y dirigir las políticas sobre modalidades de importación, nacionalización, transporte y pago de equipos y elementos que la empresa requiere y coordinar con la Vicepresidencia Técnico Operativa la aplicación de las mismas.
12. Responder por el trámite, registro, pago y seguimiento de la deuda.
13. Dirigir y coordinar las operaciones de comercio exterior de la empresa.
14. Establecer, en forma conjunta con las vicepresidencias Comercial y de Planeación los sistemas de evaluación de costos y fijación de tarifas para cada nivel administrativo y servicios que presta la empresa.
15. Fijar las políticas en la ejecución de los procesos de facturación y recaudo de los ingresos de la empresa.
16. Garantizar la prestación de los servicios generales, administración inmobiliaria, mantenimiento de propiedad, planta y equipo, y seguridad en la administración central.
17. Asegurar el cumplimiento del programa de seguros de la empresa, a nivel nacional.
18. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Programación, Control y Evaluación Financiera

1. Planificar, coordinar y asesorar los estudios para la formulación de estrategias y acciones de orden económico para mejorar la productividad de la empresa.
2. Elaborar los estudios de financiamiento exterior e interior y las proyecciones del servicio de la deuda.
3. Evaluar financieramente los proyectos de inversión que deben ser aprobados por la Presidencia de la empresa.
4. Evaluar las mejores condiciones de financiamiento de corto plazo y coordinar con el área de tesorería la determinación de las mejores condiciones de pago.
5. Proponer modelos para la evaluación de las condiciones financieras de los proyectos que involucren diversas formas de financiación.
6. Coordinar con la Vicepresidencia de Planeación, la definición del presupuesto de inversión y dirigir y coordinar la elaboración y presentación del presupuesto de la empresa, sus modificaciones y ajustes.
7. Supervisar y controlar administrativamente el desarrollo de las actividades y procesos de presupuesto, de acuerdo con las normas administrativas y fiscales vigentes.

8. Coordinar y controlar la ejecución presupuestal de la empresa, elaborar y presentar los informes presupuestales con la periodicidad que requieran los entes externos y en la forma prescrita por las normas, y desarrollar sistemas de evaluación y control sobre la ejecución presupuestal.
9. Definir, mantener y controlar los elementos fundamentales del costo en cada uno de los servicios que presta la empresa y diseñar los procedimientos que permitan evaluar los costos de los nuevos servicios y su contabilización.
10. Determinar los parámetros que permitan a la Administración evaluar la productividad de los diferentes servicios frente a los recursos generados y sus costos incurridos.
11. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia

#### De la División de Tesorería

1. Evaluar las condiciones del mercado y efectuar las inversiones de acuerdo con la política de la empresa, los plazos de disponibilidad, las condiciones de seguridad y las mejores tasas de rentabilidad existentes en el mercado.
2. Proyectar el flujo de fondos y recursos de liquidez de la empresa y optimizar su utilización.
3. Asesorar y controlar la operación de las tesorerías a nivel país.
4. Gestionar y responder por el trámite y pago de los compromisos adquiridos por la empresa en la Administración Central, así como controlar y ubicar los recursos para los pagos que corresponde realizar a las Gerencias Departamentales.
5. Gestionar y tramitar, de acuerdo con las normas establecidas por la Dirección de Presupuesto Nacional y el Banco de la República, la apertura y cierre de las cuentas en bancos y corporaciones a nombre de la empresa.
6. Analizar el mercado de capitales y recomendar a la empresa las mejores condiciones financieras para el trámite de créditos y pagos internacionales.
7. Tramitar, registrar y controlar el servicio de la deuda interna y externa de la empresa.
8. Gestionar y responder por la preparación y presentación de los requisitos indispensables para la celebración de convenios de empréstito por parte de la empresa y controlar su pago.
9. Responder por la adecuada aplicación de la normatividad vigente en materia aduanera, cambiaria y de endeudamiento externo e interno.
10. Proponer a la Vicepresidencia Financiera pautas para la negociación y establecimiento de convenios con entidades financieras y velar por la ejecución de los mismos.
11. Responder por el trámite, control y análisis de los documentos de pago en moneda extranjera que debe realizar la empresa.
12. Responder por el registro, control y giro de las cajas menores de la empresa.



13. Rendir a los organismos fiscalizadores y demás instancias gubernamentales o de la empresa, los informes y estudios requeridos en el manejo de la Tesorería.

14. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Contabilidad

1. Responder por la consolidación, análisis y presentación de los estados financieros de la empresa.

2. Establecer sistemas de registro y control contable que permitan la consolidación y conciliación de cuentas con las telefónicas de terceros y asociadas.

3. Definir los sistemas de registro y control contable de las operaciones en moneda extranjera.

4. Brindar la asesoría que en materia de registro y control contable y fiscal, requieran las gerencias y oficinas.

5. Coordinar el proceso de incorporación y verificación de los registros contables para garantizar que se efectúen de acuerdo con las normas y principios generales de contabilidad.

6. Consolidar la información tributaria de la empresa y presentarla ante los organismos gubernamentales correspondientes.

7. Coordinar con las tesorerías departamentales el trámite oportuno de los pagos de las obligaciones tributarias.

8. Intervenir en forma coordinada con el área Jurídica en el manejo de los procesos fiscales contra Telecom, en cualquiera de las instancias.

9. Coordinar y controlar la adecuada liquidación, presentación y cumplimiento de las obligaciones tributarias a nivel departamental y municipal.

10. Desarrollar y difundir los instructivos, circulares y demás mecanismos que regulen los procedimientos orientados a dar cumplimiento a las obligaciones fiscales de la empresa.

11. Atender los asuntos fiscales relacionados con el comercio exterior, así como los conceptos tributarios que involucran los giros al exterior.

12. Asesorar, supervisar y controlar la correcta aplicación de las normas sustanciales y procedimientos en materia tributaria, aduanera y cambiaria.

13. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Facturación y Cobranzas

1. Definir los procedimientos para el reconocimiento de cargos de acceso a otros operadores, en forma coordinada con la Gerencia de Corresponsalías e Interconexión.

2. Establecer en forma conjunta con las demás áreas involucradas en el proceso de facturación, la ejecución y cumplimiento de los calendarios o ciclos de facturación que debe

tener la empresa.

3. Coordinar con la Vicepresidencia Técnico Operativa los procedimientos de facturación y recaudo de los servicios en los convenios de asociación a riesgo compartido.
4. Asesorar y supervisar a nivel nacional las actividades de facturación y cobranzas, así como dar a conocer los instructivos, normas y procedimientos referentes al área.
5. Realizar gestión de cobro y tramitar multas, indemnizaciones y otros cargos a contratistas y terceros, responder por la elaboración de las correspondientes cuentas de cobro y su trámite ante el área Jurídica para los cobros prejudiciales y judiciales.
6. Coordinar el adecuado registro, seguimiento, recuperación y control de cartera nacional e internacional de la empresa y responder por su recuperación.
7. Efectuar el cobro de las participaciones y demás servicios a las conectantes internacionales y controlar el pago de los servicios facturados a la empresa por el uso de la red internacional.
8. Coordinar con la Vicepresidencia Técnico Operativa la administración del sistema de facturación y responder por el proceso de recuperación de inconsistencias financieras a cargo de las gerencias departamentales.
9. Ejecutar las políticas y procedimientos de facturación y recaudo que deba adoptar la empresa y coordinar con la Gerencia de Corresponsalías e Interconexión la adopción de los mismos para el adecuado control de los ingresos provenientes de los operadores que tengan suscritos contratos de interconexión con la empresa.
10. Controlar la adecuada aplicación de tarifas de los diferentes servicios.
11. Brindar apoyo a las gerencias departamentales y oficinas, en todo lo relacionado con la facturación, liquidación, cobro y recaudo de los diferentes servicios que presta la empresa.
12. Coordinar todo lo relacionado con las conciliaciones con otros operadores, socios y convenios que deba realizar la empresa.
13. Rendir a los organismos fiscalizadores y demás instancias gubernamentales o de la empresa, los informes y estudios requeridos en el manejo de la facturación y el recaudo.
14. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Administración de Bienes y Servicios Administrativos

1. Asesorar y coordinar a nivel nacional, la aplicación de políticas y procesos para la administración de los materiales, propiedad, planta y equipo, y para la prestación de los servicios administrativos, y la vigilancia y seguridad de los mismos.
2. Programar, ejecutar y controlar las actividades y procesos de los servicios de aseo y transporte en el nivel central.
3. Responder por el sistema administración de documentos en el nivel central.
4. Adelantar los trámites que demanden los procesos de administración inmobiliaria y

mantenimiento de la propiedad, planta y equipo en el nivel central.

5. Atender lo relacionado con la adquisición, venta, titulación y escrituración de bienes inmuebles.

6. Organizar, controlar, evaluar y ejecutar los procesos relacionados con la seguridad de las personas y bienes, vigilancia y servicios necesarios, tendientes a preservar la continuidad del servicio.

7. Responder por la programación y ejecución de las actividades de protocolo que requiera la Presidencia de la empresa para el desarrollo de su gestión.

8. Realizar oportunamente el proceso de compra y suministro de materiales, planta y equipo de uso administrativo para las dependencias del nivel central y responder por los procesos de codificación, recibo, verificación, almacenamiento, empaque y distribución de materiales, planta y equipos.

9. Administrar el sistema de información para el control de inventarios de materiales, propiedad, planta y equipo.

10. Conciliar con la División de Contabilidad el valor de los inventarios de la propiedad, planta y equipo.

11. Realizar estudios y presentar recomendaciones sobre los requerimientos de seguros para la empresa, tramitar su contratación y mantener el inventario actualizado sobre el estado de cada una de las pólizas y administrar el programa de seguros a nivel nacional.

12. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.



#### ARTICULO 15. De la Vicepresidencia Técnico Operativa.

1. Responder por la planeación, coordinación, normalización y control de las actividades relacionadas con la explotación de los servicios de telecomunicaciones, por el desarrollo de una eficiente gestión de red para asegurar la óptima operación, mantenimiento y calidad de los servicios, por la ejecución y coordinación de la interventoría de sistemas y equipos de telecomunicaciones, lo mismo que por la definición de metas de producción, productividad e índices de desempeño.

2. Administrar en forma integral los servicios de telecomunicaciones que presta la empresa y dirigir y coordinar la prestación de los servicios de telecomunicaciones nacionales e internacionales que presta la empresa.

3. Determinar las políticas a seguir en materia de mantenimiento y gestión de la red y supervisar la ejecución de las políticas relacionadas con la operación y mantenimiento de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional e internacional.

4. Coordinar con la Vicepresidencia de Planeación el diseño del Plan Operativo para la correspondiente vigencia.

5. Realizar estudios para convertir los planes de desarrollo en programas y proyectos específicos de acuerdo con los presupuestos asignados.

6. Conjuntamente con la Vicepresidencia de Planeación, preparar el anteproyecto de presupuesto de inversión y mantenimiento.
7. Coordinar la realización de los estudios de ingeniería de telecomunicaciones relacionados con los programas y proyectos de inversión y mantenimiento.
8. Coordinar la elaboración de normas y especificaciones técnicas para equipos y sistemas de telecomunicaciones y complementarios.
9. Proponer la conveniencia y oportunidad de introducir nuevas tecnologías, de acuerdo con los avances y tendencias de las telecomunicaciones.
10. Determinar los parámetros necesarios para la evaluación de las ofertas relacionadas con la adquisición de bienes y servicios de telecomunicaciones.
11. Cuantificar y analizar la demanda real de los servicios de telecomunicaciones, de manera que se pueda optimizar la prestación de los mismos de manera integral.
12. Establecer normas, regular, coordinar y efectuar el control de gestión de los sistemas de telecomunicaciones.
13. Definir metas e índices de productos operacionales, productividad y calidad y fijar aquellas que permitan a la empresa y a cada una de sus gerencias alcanzarlas.
14. Controlar en coordinación con las gerencias el cumplimiento de las metas, normas, planes y programas de gestión de red, calidad del servicio, coordinación, mantenimiento e interventoría de acuerdo con los índices de gestión.
15. Participar con la Vicepresidencia de Planeación en el diseño del Plan de explotación de la red, en lo relacionado con nuevos servicios.
16. Definir con las conectantes internacionales y en coordinación con la Gerencia de Corresponsalías e Interconexión los acuerdos operacionales de tránsito y participaciones, requeridas para una adecuada explotación de los servicios de telecomunicaciones internacionales.
17. Diseñar en coordinación con la Vicepresidencia Financiero Administrativa y la Dirección de Informática los procedimientos y controles necesarios para garantizar una adecuada facturación de los servicios que presta la empresa y la administración del sistema de facturación en lo que corresponde al proceso de recuperación de inconsistencias técnicas.
18. Elaborar y desarrollar en coordinación con las direcciones de Informática y de Desarrollo Institucional los sistemas de información requeridos por la Vicepresidencia Técnico Operativa para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos.
19. Elaborar los términos de referencia de las licitaciones, solicitudes públicas de ofertas y requisiciones directas, de acuerdo con los criterios económicos y financieros establecidos por la Vicepresidencia.
20. Atender las consultas y emitir conceptos correspondientes en materia de regulación y telecomunicaciones en coordinación con la Dirección de Asuntos Regulatorios.

21. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División Administración Local y Joint Venture

1. Responder por la administración del negocio de telecomunicaciones local, local extendida, móvil rural y pública, así como por el seguimiento y control de los proyectos de asociación a riesgo compartido.
2. Proponer políticas y estrategias para el establecimiento de asociaciones a riesgo compartido y elaborar normas y procedimientos para las negociaciones correspondientes.
3. Efectuar los estudios tendientes a la participación en nuevos convenios de asociación a riesgo compartido.
4. Supervisar el desarrollo de los proyectos generados de los convenios de asociación a riesgo compartido y asesorar y supervisar los proyectos de asociación generados en las gerencias departamentales
5. Evaluar el cumplimiento de metas técnicas, económicas, de comercialización y venta y así como sugerir los ajustes necesarios para su cumplimiento.
6. Coordinar con la Gerencia de Mantenimiento y Gestión de Red, la puesta en servicio de los sistemas de telecomunicaciones de los convenios a riesgo compartido y lo relacionado con la aplicación de los planes básicos de telecomunicaciones en los proyectos en ejecución.
7. Participar en los estudios y evaluación de proyectos de regulación relacionados con los servicios de Telecomunicaciones local, local extendida, móvil rural, y pública en coordinación con la Dirección de Asuntos Regulatorios.
8. Determinar con las gerencias departamentales actividades que contribuyan a mejorar los servicios de telecomunicaciones local, local extendida, móvil rural y pública, que sirvan de base para la formulación de nuevos planes y proyectos.
9. Diseñar, consolidar e implantar, junto con las gerencias departamentales, procesos sistematizados para el manejo de información sobre el servicio de telecomunicaciones local, local extendida, móvil rural y pública.
10. Participar en la evaluación financiera que realice la Vicepresidencia Financiero Administrativa, en general, del negocio de telecomunicaciones local, local extendida, móvil rural y pública, y específicamente de cada uno de los convenios de asociación a riesgo compartido, acordando metas y objetivos.
11. Participar junto con la Vicepresidencia Comercial, en la definición de estrategias de atención al cliente, alternativas técnicas de provisión de servicios, desarrollo de productos y mercadeo de servicios.
12. Efectuar el seguimiento y consolidar estadísticas sobre el proceso de aplicación de la estratificación socioeconómica urbana y rural, y verificar cambios de la segmentación del mercado local.
13. Analizar la conveniencia y oportunidad de introducir nuevas tecnologías de acuerdo con el

desarrollo de las telecomunicaciones.

14. Coordinar, orientar, hacer seguimiento o evaluar la ejecución de los proyectos de Joint Venture o cualquier otra modalidad que la empresa implemente para el desarrollo de la telefonía pública.

15. Prestar el soporte técnico, en las áreas de conmutación, transmisión, energía, redes externas y obras civiles, necesario en la ejecución de los convenios y demás proyectos que desarrolle el negocio de las telecomunicaciones local, local extendida, móvil rural y pública.

16. Responder por el desarrollo y control de normas, procedimientos y programas, para alcanzar óptimo funcionamiento y conservación de las redes externas.

17. Diseñar, consolidar e implantar, junto con las gerencias departamentales, procesos sistematizados para el manejo de la información sobre redes externas.

18. Asesorar a las gerencias departamentales en lo referente a la contratación e interventoría de la construcción y mantenimiento de redes externas y adquisición de materiales.

19. Definir, verificar su cumplimiento y evaluar los índices de gestión sobre metas y objetivos establecidos para construcción, conservación y funcionamiento de las redes externas.

20. Analizar la conveniencia de introducir nuevas tecnologías en redes externas y elaborar los proyectos respectivos.

21. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Programación e Ingeniería

1. Desarrollar estudios técnicos y económicos de los programas y proyectos propios y propuestos por otras dependencias para ser incluidos en el plan de inversión que adopte la empresa teniendo en cuenta las evaluaciones sobre los servicios vocales y datos, la red, la interconexión y las nuevas tecnologías.

2. Responder por la elaboración de los planes y proyectos de inversión en materia de infraestructura de red de telecomunicaciones y de servicios, local, local extendido, nacional e internacional.

3. Evaluar la capacidad, calidad y utilización de la red de telecomunicaciones conjuntamente con la Gerencia de Mantenimiento y Gestión de Red, de las redes de interconexión conjuntamente con la Gerencia de Corresponsalías e Interconexión y la División de Administración Local y Joint Venture y el comportamiento de los servicios, conjuntamente con las divisiones de Servicios Telemáticos y de Convergencia y de Gestión y Desarrollo de Servicios.

4. Analizar y validar la conveniencia y oportunidad de introducir o desarrollar nuevas tecnologías de acuerdo con los avances y tendencias de las telecomunicaciones.

5. Planificar y diseñar mejoras y expansiones de la red de telecomunicaciones y demás que se requieran para el desarrollo de la empresa.

6. Realizar los estudios de factibilidad de los programas de traslados de equipos, de acuerdo con las normas establecidas.

7. Participar en coordinación con la Vicepresidencia de Planeación, en el desarrollo de estrategias a largo plazo para la expansión y modernización de los servicios de la red de telecomunicaciones, en los estudios para la definición y la evaluación de adquisiciones o ampliaciones de la infraestructura de la red internacional según se prevea en las relaciones con operadores y conectantes; en la planeación y la definición de las redes objetivo a largo plazo, en la definición y el establecimiento del Plan Básico y de normas técnicas para las redes de telecomunicaciones y en la planeación y la definición de las redes objetivo a largo plazo.
8. Participar con la Vicepresidencia de Planeación y la Gerencia de Mantenimiento y Gestión de Red, en la elaboración de los pronósticos y proyecciones del tráfico y utilización de los servicios de telecomunicaciones.
9. Ejecutar los planes de desarrollo y el plan operativo según el presupuesto de inversiones, de los diferentes servicios locales, nacionales e internacionales de voz y de datos de telecomunicaciones de la empresa, determinando las dimensiones y los requerimientos particulares de la red y las especificaciones de los equipos.
10. Preparar las especificaciones técnicas, de ingeniería de proyectos y condiciones contractuales de los proyectos de adquisición de infraestructura de red nacional e internacional y elaborar los estudios de optimización de las redes actuales, de comportamiento del tráfico, la introducción de nuevos sistemas y tecnologías, en coordinación con la Gerencia de Mantenimiento y Gestión de Red, definiendo redes objetivo a corto plazo.
11. Desarrollar las actividades del proceso de contratación de proyectos, en lo relacionado con la solicitud y evaluación de ofertas, elaboración de anexos técnicos y demás condiciones contractuales y controlar el desarrollo y ejecución de los proyectos hasta asegurar su puesta en funcionamiento en forma coordinada con el área de interventoría de la Gerencia de Mantenimiento y Gestión de Red, desarrollando los subproyectos complementarios necesarios que se requieran y aprobando las modificaciones del proyecto cuando fuese necesario.
12. Coordinar y validar con las gerencias departamentales los estudios de demanda de los servicios locales y rurales.
13. Validar los estudios de ingeniería que se efectúen dentro de los proyectos mediante convenios o Joint Venture.
14. Realizar los estudios de propagación requeridos para adelantar los diseños de proyectos de telecomunicaciones.
15. Asistir a las gerencias departamentales en el desarrollo y diseño de proyectos que les sean delegados.
16. Mantener actualizada la información sobre equipos y capacidad instalada con base en los contratos celebrados por la empresa, en coordinación con la División de Tráfico y Gestión de Red.
17. Mantener informadas a todas las dependencias involucradas sobre los programas y proyectos en curso, así como bases de datos actualizada sobre precios de redes, equipos y servicios contratados.
18. Mantener información actualizada y clasificada, sobre firmas proveedoras de equipos y redes

de telecomunicaciones, y de su experiencia y capacidad.

19. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

<Funciones adicionadas por el artículo 9 del Decreto 876 de 2000. Las funciones adicionadas son las siguientes:>

1. Coordinar las actividades relacionadas con la administración, gestión y control del espectro radioeléctrico asignado a la empresa, y asesorar a las diferentes áreas en el uso racional del mismo.

Notas de vigencia

- Funciones adicionadas por el artículo 9 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

De la División de Coordinación de Nuevos Departamentos

1. Planear, dirigir y controlar en coordinación con los Nuevos Departamentos, la prestación eficiente de los servicios de telecomunicaciones de la empresa.
2. Adelantar los estudios de factibilidad en materia de ampliación de los servicios de telecomunicaciones que resulte como respuesta de la demanda y tráfico cursado.
3. Coordinar y definir con los Nuevos Departamentos las metas y estrategias necesarias para obtener los resultados esperados en la producción y venta de los servicios de telecomunicaciones.
4. Coordinar con los Nuevos Departamentos el diseño, evaluación y control de planes y programas orientados a optimizar la calidad de los servicios de telecomunicaciones, los indicadores de gestión y productividad de los servicios, con el propósito de evaluar, controlar y recomendar estrategias que permitan mejorar la prestación de los mismos.
5. Asesorar a los Nuevos Departamentos en el desarrollo de las actividades de interventoría.
6. Estudiar, evaluar y proponer estrategias, planes y programas, conducentes a la automatización total de los procesos que se ejecutan en los Nuevos Departamentos.
7. Aplicar y divulgar las disposiciones de carácter legal, así como las resoluciones, circulares y reglamentos, tanto internos como los dictados por los organismos oficiales de fiscalización y control, lo mismo que los conceptos jurídicos emanados de dependencias del Estado o entidades que de alguna forma conciernen a la empresa a nivel departamental.
8. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Servicios Telemáticos y de Convergencia

1. Coordinar y controlar la gestión de los servicios de datos, de valor agregado, video-comunicaciones, de banda ancha, y red de acceso.
2. Establecer y acordar los indicadores de gestión y productividad de los servicios, con el propósito de evaluar, controlar y recomendar estrategias que permitan mejorar la prestación de



los mismos.

3. Recomendar al área correspondiente las acciones que garanticen la satisfacción de la demanda del mercado a través de la planeación, expansión y modernización de las redes que forman parte de los sistemas telemáticos y de convergencia.
4. Garantizar el servicio de transmisión de datos ajustado a sus necesidades a los grandes clientes.
5. Coordinar con la Gerencia de Mantenimiento y Gestión de Red la planificación, verificación, determinación y ubicación de los recursos para la explotación y funcionamiento de los sistemas telemáticos y de convergencia.
6. Consolidar y evaluar los resultados de la gestión de los sistemas telemáticos y de convergencia.
7. Responder integralmente por las soluciones de último kilómetro a nivel nacional.
8. Preparar el plan estratégico de servicios telemáticos y de convergencia.
9. Coordinar y controlar el plan de desarrollo de los servicios telemáticos y de convergencia.
10. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Gestión y Desarrollo de Servicios

1. Trabajar en coordinación permanente con las áreas operación y mantenimiento, comercial, e informática, para garantizar la prestación de servicios de buena calidad extremo a extremo, desde la perspectiva de los clientes y de acuerdo con las etapas que conforman el ciclo de vida de un servicio.
2. Participar en conjunto con el área comercial y la División de Programación e Ingeniería en la definición e implantación de nuevos servicios, partiendo del conocimiento sobre las necesidades de comunicación de los clientes, de los estudios de mercado que se adelanten y de las políticas de mercadeo de la empresa.
3. En coordinación con el área comercial diseñar y utilizar formularios de encuesta para conocer la satisfacción de los clientes, y de acuerdo con los resultados proponer las recomendaciones del caso.
4. Supervisar y coordinar las diferentes fases de preventa, estudio de factibilidad, implementación y activación que conforman el proceso de provisión de un servicio.
5. Supervisar el proceso de facturación y generar recomendaciones al área de Informática para hacerlo cada vez más óptimo de cara a las necesidades propias de los clientes.
6. Supervisar y coordinar la totalidad del proceso de atención de reclamos técnicos, en sus diferentes etapas de recepción, análisis, reparación y verificación de la ejecución de las acciones requeridas.
7. Supervisar las actividades asociadas a la reparación que pueden causar penalizaciones a favor del cliente por incumplimiento de los parámetros de continuidad del servicio pactados en caso de

establecerse acuerdos de nivel de servicio (SLA).

8. Sugerir y coordinar pruebas extremo a extremo para identificar la raíz del problema de alguna falla de servicio.

9. Supervisar el proceso de atención de reclamos o de instalación de servicio.

10. Garantizar que existan responsables que velen por la disponibilidad de los servicios y equipos (red) que lo soportan, en coordinación con el área de operación y mantenimiento

11. Recomendar las normas técnicas para la negociación y homologación nacional de equipos, elementos de red y contratación de los servicios que presta la empresa.

12. Coordinar el cumplimiento de las normas de operación y mantenimiento de la red de telecomunicaciones.

13. Establecer, proponer y acordar los indicadores de gestión y productividad de los servicios, con el propósito de evaluar, controlar y recomendar estrategias que permitan mejorar la prestación de los mismos.

14. Recomendar al área correspondiente ejecutar las acciones que garanticen la satisfacción de la demanda del mercado a través de una planeación, expansión y modernización de las redes que forman parte de los sistemas de telecomunicaciones.

15. Coordinar con la Gerencia de Mantenimiento y Gestión de Red la planificación, verificación, determinación y ubicación de los recursos para la explotación y funcionamiento de los sistemas de telecomunicaciones.

16. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

<Funciones adicionadas por el artículo 9 del Decreto 876 de 2000. Las funciones adicionadas son las siguientes:>

1. Trabajar en coordinación permanente con las áreas de operación y mantenimiento, comercial e informática, para garantizar la prestación de servicios de buena calidad extremo a extremo, desde la perspectiva de los clientes y de acuerdo con las etapas que conforman el ciclo de vida de un servicio.

2. Participar en conjunto con el área comercial y la División de Programación e Ingeniería en la definición e implantación de nuevos servicios, partiendo del conocimiento sobre las necesidades de comunicación de los clientes, de los estudios de mercado que se adelanten y de las políticas de mercadeo de la empresa.

3. Supervisar y evaluar las diferentes fases de preventa, estudio de factibilidad, implementación y activación que conforman el proceso de provisión de un servicio.

4. Supervisar el proceso de facturación y generar recomendaciones al área de Informática para hacerlo cada vez más óptimo de cara a las necesidades propias de los clientes.

5. Supervisar y coordinar la totalidad del proceso de atención de reclamos técnicos, en sus diferentes etapas de recepción, análisis, reparación y verificación de la ejecución de las acciones requeridas.

6. Supervisar las actividades asociadas a la reparación que pueden causar penalizaciones a favor del cliente por incumplimiento de los parámetros de continuidad del servicio pactados en caso de establecerse acuerdos de nivel de servicio.
7. Sugerir y coordinar pruebas extremo a extremo para identificar la raíz del problema de alguna falla de servicio.
8. Evaluar la calidad y oportunidad del proceso de atención de reclamos y de instalación de servicio.
9. Recomendar las normas técnicas para la negociación y homologación nacional de equipos, elementos de red y contratación de los servicios que presta la empresa.
10. Coordinar el cumplimiento de las normas de operación y mantenimiento de la red de telecomunicaciones.
11. Establecer, proponer y acordar los indicadores de gestión y productividad de los servicios, con el propósito de evaluar, controlar y recomendar estrategias que permitan mejorar la prestación de los mismos.
12. Recomendar al área correspondiente ejecutar las acciones que garanticen la satisfacción de la demanda del mercado a través de una planeación, expansión y modernización de las redes que forman parte de los sistemas de telecomunicaciones.
13. Coordinar con la Gerencia de Mantenimiento y Gestión de Red la planificación, verificación, determinación y ubicación de los recursos para la explotación y funcionamiento de los sistemas de telecomunicaciones.
14. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### Notas de vigencia

- Funciones adicionadas por el artículo 9 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

#### De la Gerencia de Mantenimiento y Gestión de Red

1. Dirigir el desarrollo, implantación y control de normas, procedimientos y rutinas encaminadas a lograr un óptimo funcionamiento y conservación de los equipos de telecomunicaciones y soporte.
2. Ejecutar los planes de desarrollo, el plan operativo y los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los diferentes servicios de telecomunicaciones de la empresa.
3. Determinar las normas de mantenimiento de la red, de los servicios de telecomunicaciones y operar los sistemas de gestión de red y tráfico.
4. Supervisar la aplicación de las normas de operación y mantenimiento y responder por la ejecución de políticas y directrices de las labores de interventoría, gestión de tráfico y red, interconexión y por la programación y definición de equipos y sistemas en operación.

5. Coordinar a nivel nacional las áreas técnico operativas en relación con la operación y mantenimiento de los equipos de la red de telecomunicaciones de propiedad de la empresa, tanto de los elementos de red, como de los centros de gestión, red y averías.
6. Desarrollar, implantar y supervisar los procedimientos operacionales para la eficiente prestación de los servicios de telecomunicaciones.
7. Recolectar, procesar y administrar la información relacionada con la explotación de los servicios en cuanto a tráfico, programación, interconexión y uso de todos los sistemas de telecomunicaciones de la empresa.
8. Colaborar en coordinación con la División de Programación e Ingeniería la preparación de las especificaciones técnicas y condiciones contractuales de las ofertas y negociaciones de sistemas de telecomunicaciones y complementarios.
9. Desarrollar las matrices la ingeniería de tráfico de los diferentes sistemas de telecomunicaciones, que permita la optimización de los recursos comprometidos en la explotación de los servicios.
10. Evaluar el comportamiento de los indicadores técnicos en relación con los niveles de producción de cada servicio y proponer las labores de optimización en la explotación de los mismos.
11. Ejecutar la aplicación de los planes básicos de numeración, señalización, enrutamiento, tarificación, transmisión, sincronización, calidad y gestión para cada uno de los sistemas en servicio, de acuerdo con las normas establecidas por los entes reguladores.
12. Adelantar estudios relativos a las modificaciones técnicas y reubicación de equipos tendientes a mejorar los servicios de telecomunicaciones.
13. Diseñar los planes de contingencia para garantizar la continuidad del servicio.
14. Coordinar con las vicepresidencias de Planeación y Financiero Administrativa el desarrollo y ejecución de los planes de emergencia, por interrupciones en los servicios de la red, causados por desastres.
15. Programar y definir los parámetros de operación para la entrada en servicio de los equipos de telecomunicaciones con el fin de garantizar la correcta integración a la red.
16. Coordinar con la Vicepresidencia Financiero Administrativa la administración del sistema de facturación en lo que corresponde al proceso de recuperación de inconsistencias técnicas.
17. Proponer y participar en coordinación con la Gerencia de Corresponsalías e Interconexión, en las negociaciones de modificación de tarifas de interconexión y tránsito internacionales.
18. Coordinar la programación y utilización de la infraestructura de la red de telecomunicaciones internacional de acuerdo con las políticas adoptadas por la Vicepresidencia.
19. Coordinar y ejecutar las acciones necesarias a tomar para la detección, prevención y control del fraude, de acuerdo con la información suministrada por el área comercial.
20. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

## De la División de Tráfico y Gestión de Red

1. Responder por la gestión de tráfico de la red de telecomunicaciones a nivel nacional e internacional.
2. Programar y definir en coordinación con la División de Mantenimiento, los parámetros de operación para la entrada en servicio de los equipos de telecomunicaciones, para asegurar el correcto funcionamiento de la red.
3. Definir y evaluar los criterios para establecer las dimensiones y programación de equipos y sistemas de telecomunicaciones nacionales e internacionales.
4. Proponer normas, sistemas y procedimientos operacionales de acuerdo con los requerimientos y convenciones nacionales e internacionales.
5. Elaborar y controlar el cumplimiento de las órdenes de trabajo, normas y procedimientos referentes a la optimización de tráfico, red y prestación de los servicios.
6. Coordinar con las gerencias departamentales la aplicación de criterios, procedimientos y manejo de órdenes de trabajo, relacionadas con cálculos de tráfico, dimensiones y programación de equipos y sistemas.
7. Mantener, consolidar, analizar y suministrar información sobre tráfico local, nacional e internacional, así como las características y distribución de los equipos y circuitos de telecomunicaciones nacionales e internacionales.
8. Determinar e informar oportunamente para su divulgación, lo relacionado con servicios, apertura de nuevas oficinas, cambios de indicativos, numeración y tarificación.
9. Desarrollar la ingeniería de tráfico de los diferentes sistemas de telecomunicaciones, que permita la optimización de los recursos comprometidos en la explotación de los servicios.
10. Elaborar los procedimientos que a nivel nacional han de aplicarse para lograr un adecuado control de calidad del servicio de telecomunicaciones nacionales e internacionales.
11. Determinar en coordinación con las gerencias departamentales, indicadores técnicos sobre niveles de producción de cada sistema en servicio y la información que deben enviar.
12. Evaluar la productividad de los sistemas en servicio, mediante el análisis del comportamiento y resultados en unidades físicas y su correspondencia en valores monetarios.
13. Controlar la efectividad del análisis de las inconsistencias de facturación realizadas por las gerencias departamentales y plantear los correctivos necesarios.
14. Determinar las metas de los productos operacionales con base en las condiciones que presente la red.
15. Establecer indicadores, metas de productividad y atención al cliente del servicio semiautomático nacional e internacional.
16. Analizar las estadísticas de interés de tráfico del servicio semiautomático y definir los parámetros de centralización.

17. Determinar la relación beneficio/costo de los puntos de atención del servicio semiautomático y proponer las acciones estratégicas a seguir para optimizar su productividad.
18. Elaborar las normas y procedimientos tendientes a la eficiente prestación del servicio de telecomunicaciones, implantar y controlar su aplicación.
19. Orientar a las gerencias departamentales en la determinación e implantación de turnos de trabajo del personal de operaciones, para la mejor prestación y aprovechamiento del servicio.
20. Recomendar a las gerencias departamentales las características y especificaciones operacionales que deben cumplir las áreas de operación.
21. Elaborar normas y procedimientos para una adecuada gestión de tráfico de la red de telecomunicaciones a nivel nacional e internacional y controlar su cumplimiento.
22. Asesorar a las gerencias departamentales en la gestión integral de tráfico y enrutamiento y establecer y coordinar la elaboración de programas de mediciones de tráfico y evaluar sus resultados.
23. Consolidar, analizar y suministrar la información de tráfico con las conectantes y administraciones nacionales e internacionales.
24. Coordinar con las áreas encargadas del manejo de las cuentas internacionales la comparación y validación de la información relacionada con datos contables de tráfico.
25. Mantener actualizada la información necesaria para la programación, interconexión y asignación de los diferentes órganos que conforman los equipos y sistemas de telecomunicaciones.
26. Producir los documentos técnicos en temas de control de calidad para intercambio con otras administraciones, así como boletines e informes relativos al comportamiento de la calidad de los servicios.
27. Responder por la seguridad, funcionamiento e integridad de los equipos que conforman la gestión de la red de telecomunicaciones.
28. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Mantenimiento

1. Supervisar y controlar a nivel nacional, la aplicación de normas y procedimientos para el correcto mantenimiento de los equipos y sistemas de telecomunicaciones.
2. Coordinar con las gerencias departamentales, los programas de mantenimiento para los equipos y sistemas de telecomunicaciones, y evaluar y tramitar oportunamente sus pedidos de instrumentos y elementos técnicos de importación.
3. Analizar los problemas de orden técnico que se presenten en los equipos y sistemas de telecomunicaciones y recomendar las soluciones o realizarlas directamente según el caso.
4. Elaborar las normas de mantenimiento en los sistemas de interconexión y remitirlos a la Gerencia de Gestión del Servicio e Interconexión con el fin de incluirlos en los acuerdos o

contratos con otros operadores de telecomunicaciones.

5. Estudiar en coordinación con la División de Programación e Ingeniería la conveniencia y oportunidad de introducir nuevas tecnologías de acuerdo con los avances y tendencias de las telecomunicaciones.

6. Analizar en coordinación con la División de Programación e Ingeniería la conveniencia de reubicación de equipos y sistemas de telecomunicaciones sobrantes y presentar las recomendaciones del caso.

7. Coordinar con las gerencias departamentales el traslado e instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones reubicables.

8. Establecer índices de mantenimiento relacionados con disponibilidad, mantenibilidad, tiempos promedios para reparar y tiempos promedios entre fallas.

9. Apoyar al nivel departamental, para lograr la explotación eficiente de los servicios en cada una de las áreas de negocio de la empresa.

10. Evaluar los proyectos de inversión que se proponen en el nivel departamental.

11. Supervisar, controlar y dar apoyo técnico a las gerencias departamentales en todos los aspectos relacionados con el mantenimiento de los sistemas de telecomunicaciones.

12. Elaborar los planes de mantenimiento que deben cumplirse a nivel nacional para garantizar la continuidad del servicio, la calidad de su funcionamiento y la aplicación de los programas de tarificación en cada uno de ellos.

13. Realizar el plan de control a existencias y control de inventario en cada una de las áreas comprometidas (conmutación, transporte, energía y gestión).

14. Prestar los servicios de calibración y reparación de tarjetas, así como elaborar instructivos didácticos de operación y mantenimiento de las mismas.

15. Asesorar a las dependencias de la empresa, en métodos técnicos de medición, calibración, utilización de instrumentos y reparación de tarjetas.

16. Realizar las pruebas de aceptación y la homologación de los instrumentos y equipos de prueba.

17. Determinar los parámetros técnicos necesarios para la evaluación de las ofertas relacionadas con la adquisición de elementos e instrumentos, los procedimientos técnicos necesarios para la reparación de las tarjetas y unidades de los equipos de telecomunicaciones y establecer normas, sistemas de información y procedimientos para el control y administración de tarjetas y equipos, enviados de las gerencias departamentales para reparación.

18. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De Las Gerencias Departamentales Tipo I

Del Despacho

1. Planificar integralmente el desempeño de la Gerencia, con el propósito de prestar eficaz y eficientemente los servicios a cargo.
2. Dirigir la administración de recursos humanos, físicos y financieros a cargo de la gerencia para la operación del negocio en el Departamento.
3. Planear y coordinar la ejecución de actividades relacionadas con el correcto manejo, operación y funcionamiento de equipos de planta interna, energía y redes externas, con el propósito de asegurar la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
4. Cumplir las metas de comercialización, producción y rentabilidad definidos por la empresa.
5. Dirigir la aplicación y desarrollo de normas y políticas adoptadas por la empresa en el área de influencia de la Gerencia.
6. Coordinar las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y sistemas de telecomunicaciones.
7. Responder por la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la Gerencia.
8. Coordinar la atención a los requerimientos planteados por los estamentos y entidades del Departamento y de la sede de Gerencia, con el propósito de mejorar la prestación de servicios.
9. Responder por la aplicación de los planes, programas y proyectos relacionados con la explotación de los servicios de telecomunicaciones.
10. Garantizar la oportuna facturación y recaudo de los servicios prestados por la Gerencia.
11. Coordinar las actividades que garanticen la correcta ejecución de los contratos a riesgo compartido de su competencia.
12. Coordinar las actividades necesarias en materia de atención integral al cliente.
13. Definir, consolidar y gestionar los requerimientos de presupuesto de inversión de la Gerencia.
14. Desarrollar las actividades necesarias para el proceso de contratación, de acuerdo con la delegación asignada a la Gerencia.
15. Coordinar con el centro de cómputo del cual dependa, lo concerniente a la solución de las fallas en los procesos, comunicaciones, equipos informática y demás labores relacionadas con el fin de garantizar su mantenimiento y el mínimo de interrupciones en su operación.
16. Mantener un estrecho contacto con las áreas de informática adscritas, al igual que con el fabricante de los equipos, con el fin de garantizar el mínimo de interrupciones en su operación y mantenimiento.
17. Mantener archivos actualizados con información sobre volúmenes de información procesada, falla en los equipos, control diario de los trabajos de grabación y recepción de información y de los procesos ejecutados junto con sus diferentes documentos de entrada y salida.
18. Dirigir la correcta utilización y manejo de los centros de información, la aplicación de los



sistemas de control, depuración de inconsistencias, custodia de archivos y documentos, y mecanismos de seguridad, de conformidad con las directrices, lineamientos e instrucciones de la Dirección de informática.

19. Coordinar con las áreas administrativas la prestación del servicio de mantenimiento de la planta física y equipos que garantice su adecuado funcionamiento y operación.

20. Asumir la función de la gestión coactiva de aquellos asuntos de la Gerencia y en los que sea requerida

21. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División Técnico Operativa

1. Coordinar la elaboración de los planes de restauración y reconfiguración de la red en caso de fallas y contingencias del servicio en su Departamento y determinar las necesidades de ampliaciones y modificaciones en los sistemas y equipos de la red.

2. Coordinar la elaboración y ejecución de los programas de mantenimiento y gestión de las redes y sistemas del servicio en su Departamento.

3. Administrar y gestionar los aspectos técnicos de la interconexión de los servicios.

4. Coordinar y controlar los contratos y convenios relacionados con el área, que se desarrollen en el departamento y supervisar la ejecución de la interventoría de los mismos.

5. Adecuar y optimizar la organización del mantenimiento en función de las condiciones geográficas y de las facilidades tecnológicas existentes.

6. Ejecutar las actividades relacionadas con los aspectos de mantenimiento en la interconexión con los servicios de otros operadores.

7. Ejecutar instalaciones y traslados de equipos que no hayan sido incluidos en los programas generales de expansión.

8. Coordinar la elaboración y ejecución de los programas de mediciones de tráfico y del análisis de sus resultados.

9. Coordinar la elaboración y ejecución de las pruebas y análisis de resultados del plan de calidad del servicio.

10. Proponer las ampliaciones y modificaciones de enrutamiento conforme al tratamiento del tráfico.

11. Evaluar y analizar la producción de los servicios y proponer las acciones necesarias para alcanzar los índices de rentabilidad propuestos.

12. Registrar el cumplimiento de los planes, normas e índices y ejecución de los programas, que se fijen en la administración central para obtener las metas de rentabilidad.

13. Elaborar y mantener actualizados los diagramas de vías, matrices de tráfico, distribución de circuitos, el sistema de gestión del espectro radioeléctrico de los equipos de transmisión en

operación, el sistema de información de las redes, equipos y sistemas de telecomunicaciones y el inventario de las líneas telefónicas de uso administrativo, líneas de prueba de las centrales, CAP y SAI del Departamento.

14. Detectar, controlar y reportar las inconsistencias técnicas relacionadas con la facturación para efectuar su cobro y/o para efectuar sus correctivos.

15. Administrar los recursos y los inventarios de elementos y materiales de la red externa a su cargo.

16. Ejecutar y reportar el cumplimiento de órdenes de asignación de nuevas líneas y pares aislados, traslados y cambios de número.

17. Ejecutar órdenes de trabajo para ampliaciones y ajustes de red que no hayan sido incluidos en los programas generales de expansión.

18. Emitir concepto técnico para dar de baja los elementos, componentes, equipos, herramientas e instrumentos de los sistemas de red externa.

19. Coordinar y controlar la operación de los diferentes servicios semiautomáticos a nivel departamental.

20. Implantar la aplicación de las normas y disposiciones que la empresa determine en materia de operación telefónica y facsímil y controlar su cumplimiento a nivel departamental.

21. Desarrollar e implantar el esquema de organización requerido para la prestación adecuada del servicio mediante la optimización de turnos y horarios de trabajo, de acuerdo con los volúmenes de tráfico, para cumplir los índices de desempeño.

22. Sugerir la conveniencia de ampliar o disminuir canales, modificar los enrutamientos, la zonificación y horarios.

23. Atender y resolver oportunamente las consultas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios.

24. Responder por la recolección de datos y cifras estadísticas sobre los distintos aspectos del servicio.

25. Ejercer control permanente sobre el servicio telefónico semiautomático nacional e internacional, respondiendo por el cumplimiento de las normas y convenios existentes y metas de producción y productividad.

26. Elaborar e implantar el monitoreo telefónico y tomar las acciones que se deriven de los resultados del mismo.

27. 28 <Funciones de los numerales 27 y 28 suprimidas por el artículo 11 del Decreto 876 de 2000>

Notas de vigencia

- Funciones de los numerales 27 y 28 suprimidas por el artículo 11 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

## Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

27. Supervisar el funcionamiento de los centros de atención al público CAP y controlar la aplicación de los procedimientos relacionados, con la verificación de tiquetería y productos.

28. Controlar la disponibilidad, distribución y venta de tarjetas prepago para teléfonos públicos.

29. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

### De la División Comercial y Relaciones con el Cliente

1. Coordinar la gestión comercial en el Departamento y evaluar las necesidades de los clientes para satisfacerle las necesidades de telecomunicaciones.

2. Diseñar y divulgar los planes de mercadeo en el Departamento y velar por su cumplimiento.

3. Coordinar la atención a los clientes y velar por su satisfacción, atender y solucionar cualquier solicitud, duda o reclamo que presenten los clientes, atender los segmentos de clientes que estén identificados en el Departamento y velar por prestarle una atención integral y personalizada, identificar y segmentar los clientes que tiene la empresa en el Departamento, para clasificarlos y poder ofrecerles un mejor servicio, tramitar y solucionar cualquier petición, queja o recurso que presente el cliente ante la empresa.

4. Monitorear el comportamiento de la competencia e identificar las necesidades de los clientes que no están siendo satisfechas.

5. Coordinar con las áreas respectivas, los requerimientos que permitan satisfacer las demandas por servicios de clientes en el nivel departamental, en las etapas de venta y posventa.

6. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

<Funciones adicionadas por el artículo 11 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguientes:>

1. Supervisar el funcionamiento de los Centros de Atención al Público, CAP y Servicio de Atención Indirecta, SAI y controlar la aplicación de los procedimientos relacionados con la verificación de tiquetería y productos.

2. Controlar la disponibilidad, distribución y venta de tarjetas prepago para teléfonos públicos.

3. Responder por el control y cumplimiento de los contratos con los agentes SAI y su interventoría.

### Notas de vigencia

- Funciones adicionadas por el artículo 11 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

## De la División Financiero Administrativa

1. Responder por el adecuado registro, control y custodia de la información financiera, contable y de costos de la sede y oficinas adscritas, de los ingresos provenientes de la venta de servicios, la que se requiere para efectos contables, tributarios y financieros, por la elaboración y presentación de los estados financieros de la Gerencia y su oportuno envío a la Administración Central.
2. Gestionar la asignación y distribución de los recursos presupuestales necesarios para el adecuado funcionamiento de la Gerencia, controlar su ejecución y proponer las modificaciones que se requieran.
3. Realizar seguimiento y control al proceso de trámite de cuentas para garantizar el pago de los compromisos adquiridos.
4. Responder por el procesamiento de la facturación, así como su control, oportuna distribución y recaudo, por la recuperación de cartera en el área de influencia de la Gerencia y por el oportuno reporte de la información a la Vicepresidencia Financiero Administrativa y por la elaboración de las conciliaciones con las empresas telefónicas de terceros y demás operadores de telecomunicaciones, así como por las de las localidades donde Telecom tiene contratos de Joint Venture.
5. Coordinar con las entidades financieras la entrega oportuna de la información sobre recaudos, traslados y demás movimientos que afecten las cuentas a cargo de la Gerencia.
6. Responder por el cumplimiento de las obligaciones tributarias a cargo de la Gerencia, tanto en su sede como en las oficinas adscritas.
7. Analizar y proyectar los flujos de caja de la Gerencia de acuerdo con los ingresos y los compromisos adquiridos.
8. Evaluar y hacer seguimiento a la gestión financiera desarrollada por los SAI, teléfonos monederos y comunitarios y evaluar la calidad de la prestación de los servicios a cargo de terceros.
9. Dar aplicación integral a las políticas y procesos para la prestación de los servicios administrativos y la administración de los materiales e inventarios, propiedad, planta y equipo y administración de documentos, teniendo en cuenta los principios de racionalización y economía.
10. Ejecutar y controlar la prestación de los servicios de vigilancia, aseo y transporte.
11. Coordinar con la Asistencia de la Gerencia, la titulación, escrituración y legalización de los bienes inmuebles y mantener actualizados los registros de los mismos.
12. Ejecutar programas de formación y capacitación, selección e inducción de personal y de bienestar y seguridad social.
13. Adelantar las investigaciones disciplinarias que le sean asignadas, de acuerdo con lo establecido en las normas legales.
14. Ejecutar y evaluar programas de salud ocupacional en medicina preventiva y del trabajo e higiene y seguridad industrial, tendientes a mejorar la productividad, las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral.

15. Administrar los centros vacacionales y recreacionales de su jurisdicción.
16. Ejecutar en forma integral los procesos relacionados con los préstamos de bienestar, velando por el cumplimiento de los compromisos adquiridos en favor de los beneficiarios con motivo de los préstamos que se otorguen y desarrollando las actividades relacionadas con la programación, registro y control de ingresos y egresos de los fondos de bienestar para su incorporación en los estados financieros.
17. Responder por el control y conciliación de la cartera de los fondos de bienestar.
18. Administrar los procesos de nómina, prestaciones sociales y de registro y control del personal de la Gerencia.
19. Atender las consultas y derechos de petición sobre los aspectos legales de los trabajadores, provenientes de las personas naturales y entidades u organismos de vigilancia y control.
20. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De las Gerencias Departamentales tipo II

##### Del Despacho

1. Planificar integralmente el desempeño de la Gerencia, con el propósito de prestar eficaz y eficientemente los servicios a cargo.
2. Dirigir la administración de recursos humanos, físicos y financieros a cargo de la gerencia para la operación del negocio en el Departamento.
3. Planear y coordinar la ejecución de actividades relacionadas con el correcto manejo, operación y funcionamiento de equipos de planta interna, energía y redes externas, con el propósito de asegurar la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
4. Coordinar el cumplimiento de las metas de comercialización, producción y rentabilidad definidos por la empresa.
5. Responder por la aplicación y desarrollo de normas y políticas adoptadas por la empresa en el área de influencia de la Gerencia.
6. Coordinar las actividades relacionadas con el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y sistemas de telecomunicaciones.
7. Responder por la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de la Gerencia.
8. Responder por la elaboración de planes y proyectos de modernización o ampliación, de los servicios de telecomunicaciones prestados por la Gerencia y sus oficinas adscritas.
9. Coordinar la atención a los requerimientos planteados por los estamentos y entidades del Departamento y de la sede de Gerencia, con el propósito de mejorar la prestación de servicios.
10. Responder por la aplicación de los planes, programas y proyectos relacionados con la explotación de los servicios de telecomunicaciones.

11. Responder por la aplicación de las políticas, normas y procedimientos definidos por la empresa para la administración de los recursos asignados a la Gerencia.
12. Garantizar la oportuna facturación y recaudo de los servicios prestados por la Gerencia.
13. Coordinar la atención a los requerimientos planteados por las entidades de fiscalización y control, con el propósito de mejorar la prestación de servicios.
14. Coordinar las actividades que garanticen la correcta ejecución de los contratos a riesgo compartido de su competencia.
15. Coordinar las actividades necesarias en materia de atención integral al cliente.
16. Definir, consolidar y gestionar los requerimientos de presupuesto de inversión de la Gerencia.
17. Desarrollar las actividades necesarias para el proceso de contratación, de acuerdo con la delegación asignada a la Gerencia.
18. Controlar los indicadores de gestión de la Gerencia y coordinar los planes de acción en respuesta a los resultados.
19. Asumir la función de la gestión coactiva de aquellos asuntos de la Gerencia y en los que sea requerida.
20. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

<Funciones adicionadas por el artículo 11 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguientes:>

1. Supervisar el funcionamiento de los Centros de Atención al Público, CAP y Servicio de Atención Indirecta, SAI y, controlar la aplicación de los procedimientos relacionados con la verificación de tiquetería y productos.
2. Controlar la disponibilidad, distribución y venta de tarjetas prepago para teléfonos públicos.
3. Responder por control y cumplimiento de los contratos con los agentes SAI y su interventoría.

Notas de vigencia

- Funciones adicionadas por el artículo 11 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.



ARTICULO 16. De la Vicepresidencia Comercial.

1. Evaluar las necesidades de los clientes y la mejor manera comercial y tecnológica de satisfacerlas.
2. Establecer ventajas competitivas donde se ofrezcan servicios de la empresa, procurando obtener las mejores participaciones en el mercado.
3. Desarrollar la gama de servicios de telecomunicaciones que permitan ser competitivos en el

tiempo y garanticen la obtención de márgenes adecuados para la empresa.

4. Estructurar un plan de publicidad (corporativo y por servicio), que otorgue la adecuada presencia empresarial, capaz de posicionar la empresa como una organización ágil y moderna.

5. Optimizar el sistema de apoyo logístico operativo, que permita entregar una excelente atención al cliente, aclarar sus dudas y solucionar los reclamos que correspondan.

6. Representar a la empresa en los procesos de negociación, suscripción de convenios y acuerdos con empresas que faciliten el fortalecimiento de nuestra posición en el ámbito internacional y el afianzamiento del liderazgo a nivel nacional.

7. Fijar y hacer seguimiento al cumplimiento de las metas que se deben alcanzar en la comercialización de cada servicio.

8. Coordinar con la Dirección de Informática el desarrollo e implantación de los sistemas de información comercial.

9. <Funcion suprimida por el artículo 12 del Decreto 876 de 2000><Notas de vigencia>

- Funcion suprimida por el artículo 12 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

#### Legislación anterior

Texto original del; Decreto 2462 de 1999:

9. Obtener información actualizada sobre los sistemas de interconexión y los planes de desarrollo tanto de la empresa como de los operadores de telecomunicaciones, que puedan influir en la prestación de los servicios.

10. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De La Gerencia de Mercadeo

1. Desarrollar el Plan de mercadeo de la empresa.

2. Determinar las características del mercado, identificar las necesidades de los clientes y elaborar estudios y proyecciones de demanda.

3. Diseñar y realizar campañas publicitarias corporativas y por servicios y gestionar la participación de Telecom en los diferentes eventos promocionales.

4. Segmentar y estratificar mercados por negocios y orientar a las diferentes unidades en el proceso de comercialización de los servicios.

5. Identificar las características y tendencias del mercado en el que se encuentran insertos cada uno de los diferentes servicios que presta la empresa.

6. Evaluar la factibilidad comercial de introducir nuevos servicios técnicamente viables.

7. Diseñar y suministrar a las diferentes áreas de la empresa, el material publicitario necesario.

8. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Publicidad e Imagen Corporativa

1. Realizar el plan de publicidad por producto, las proyecciones de demanda y los estudios de mercado.
2. Orientar, coordinar, controlar y evaluar con las diferentes áreas el desarrollo de programas y campañas publicitarias de los servicios.
3. Diseñar estrategias para el lanzamiento y promoción de líneas de negocios.
4. Evaluar y seleccionar las agencias de publicidad de acuerdo con la estrategia publicitaria fijada por la Vicepresidencia.
5. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Inteligencia de Mercado

1. Desarrollar estrategias que aumenten la participación de los diferentes servicios en el mercado de acuerdo con el plan de productos de corto plazo.
2. Evaluar la posición de Telecom y de la competencia en cada producto y definir las estrategias para enfrentarla.
3. Evaluar las tarifas propias, las de la competencia, y el impacto de las modificaciones en el tráfico generado.
4. Recopilar y mantener la información actualizada de la competencia e intermediarios de los servicios de telecomunicaciones en el mercado de grandes clientes y clientes masivos sobre aspectos y datos relevantes para la toma de decisiones estratégicas al respecto.
5. Analizar y evaluar el comportamiento de la competencia y recomendar estrategias para contrarrestar su impacto.
6. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la Gerencia de Ventas

1. Fijar las políticas de ventas de los servicios que ofrece la empresa.
2. Establecer y negociar las metas de ventas globales de la empresa.
3. Efectuar la venta de los servicios de acuerdo con las carteras de clientes asignadas y metas establecidas.
4. Prestar al cliente una atención integral y personalizada, de acuerdo con las políticas comerciales que se determinen
5. Velar por una óptima representatividad de la empresa ante el mercado, considerando el ambiente competitivo, nuevos equipamientos y elementos que componen los servicios.



6. Coordinar con las áreas que correspondan, los requerimientos que permitan satisfacer las demandas por servicios de clientes, en las etapas de venta y post-venta, incluyendo aquella relación de información, a fin de atender sus necesidades de facturación, requerimientos de equipos y otras facilidades.
7. Evaluar la gestión desarrollada, respecto del cumplimiento del plan y metas de ventas y el grado de satisfacción de los clientes. Así mismo, evaluar las estrategias de ventas y adoptar las medidas correctivas que se definan.
8. Coordinar la demanda de servicios de las empresas filiales, coligadas y distribuidores.
9. Coordinar con la Vicepresidencia Técnico Operativa la oportuna y adecuada instalación de los servicios, de acuerdo con los compromisos adquiridos con los clientes.
10. Evaluar los resultados de la gestión para cada servicio, teniendo en cuenta los costos, márgenes de participación en el mercado, utilidad, cumplimiento de metas, posicionamiento del producto, etc.
11. Asegurar márgenes de comercialización y participación del mercado que hagan competitivo el producto.
12. Determinar las carteras de clientes que atenderán los ejecutivos de ventas que conforman su unidad.
13. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

<Funciones adicionadas por el artículo 12 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguientes:>

1. Fijar políticas y definir estrategias para garantizar el óptimo funcionamiento de los Centros de Atención al Público, CAP y Servicio de Atención Indirecta, SAI, y controlar la aplicación de los procedimientos correspondientes.

#### Notas de vigencia

- Funciones adicionadas por el artículo 12 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

#### De las Gerencias de Grandes Clientes Barranquilla, Cali y Medellín

1. Determinar con la Gerencia de Ventas las metas globales de ventas a alcanzar en un período determinado en las respectivas ciudades.
2. Satisfacer integralmente las necesidades y expectativas de los grandes clientes en materia de telecomunicaciones.
3. Atender los procesos de comercialización, venta y postventa de servicios a los grandes clientes.
4. Recopilar, consolidar y evaluar la información sobre el tamaño, la localización y la evolución del segmento de mercado de grandes clientes localizados en esas ciudades, así como analizar la

información sobre el comportamiento de la competencia e identificar a partir de éstas, las nuevas oportunidades de crecimiento para la empresa, y las estrategias apropiadas para su atención.

5. Responder por los resultados y costos del negocio en el segmento de mercado de grandes clientes.

6. Analizar y proponer ajustes estratégicos de tarifas de los servicios a grandes clientes.

7. Producir, controlar y tramitar las novedades de facturación de los grandes clientes, ubicados en las respectivas ciudades y coordinar la ejecución de lo pertinente a nivel nacional.

8. Diseñar y mantener sistemas de información que permitan conocer por sector de mercado, el valor de facturación de cada uno de los grandes clientes de la empresa.

9. Coordinar y participar en el diseño de la publicidad requerida para la divulgación de los servicios de la empresa a los grandes clientes.

10. Evaluar el potencial de nuevos productos para grandes clientes.

11. Estimular y promover la demanda de los servicios de telecomunicaciones de grandes clientes a nivel local.

12. Ofrecer asesoría y servicio al cliente, atendiendo consultas, prestando y coordinando asistencia técnica y demás aspectos que requieran los clientes sobre los servicios de telecomunicaciones prestados por la empresa.

13. Evaluar la evolución del mercado de grandes clientes en cada una de las ciudades con respecto a la penetración de la empresa y de la competencia.

14. Efectuar análisis cualitativos y cuantitativos de la evolución del segmento.

15. Coordinar y controlar la instalación de los servicios vendidos.

16. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Grandes Clientes resto del país

1. Determinar con la Gerencia de Ventas las metas globales de ventas a alcanzar en un período determinado.

2. Atender los procesos de comercialización, venta y postventa de servicios a los grandes clientes.

3. Recopilar, consolidar y evaluar la información sobre el tamaño, la localización y la evolución del segmento de mercado de grandes clientes, así como analizar la información sobre el comportamiento de la competencia e identificar a partir de éstas, las nuevas oportunidades de crecimiento para la empresa, y las estrategias apropiadas para su atención.

4. Responder por los resultados y costos del negocio en el segmento de mercado de grandes clientes.

5. Analizar y proponer ajustes estratégicos de tarifas de los servicios a grandes clientes.

6. Producir, controlar y tramitar las novedades de facturación de los grandes clientes, ubicados en la ciudad de Santafé de Bogotá y coordinar la ejecución de lo pertinente a nivel nacional.
7. Diseñar y mantener sistemas de información que permitan conocer por sector de mercado, el valor de facturación de cada uno de los grandes clientes de la empresa.
8. Coordinar y participar en el diseño de la publicidad requerida para la divulgación de los servicios de la empresa a los grandes clientes.
9. Evaluar el potencial de nuevos productos para grandes clientes.
10. Estimular y promover la demanda de los servicios de telecomunicaciones de grandes clientes a nivel nacional.
11. Ofrecer asesoría y servicio al cliente, atendiendo consultas, prestando y coordinando asistencia técnica y demás aspectos que requieran los clientes sobre los servicios de telecomunicaciones prestados por la empresa.
12. Evaluar permanentemente la evolución del mercado de grandes clientes con respecto a la penetración de la empresa y de la competencia.
13. Efectuar análisis cualitativos y cuantitativos del comportamiento y evolución del segmento.
14. Consolidar requerimientos y coordinar la solución de servicios integrales al cliente.
15. Coordinar y controlar la instalación de los servicios vendidos.
16. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Atención al Cliente

Funciones modificadas por el artículo 12 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguientes:>

1. Dirigir, evaluar y optimizar el funcionamiento del sistema de peticiones, quejas y recursos en el ámbito nacional.
2. Promover y coordinar la elaboración y actualización de normas y procedimientos relacionados con la atención, trámite y solución de las peticiones, quejas y recursos.
3. Mantener actualizada la información que permita determinar las necesidades y requerimientos de los clientes y clientes potenciales.
4. Asesorar a los clientes en la solución de necesidades e inquietudes sobre los diferentes servicios.
5. Evaluar el grado de satisfacción de los clientes respecto a los servicios prestados, de tal manera que se introduzcan las mejoras que sean necesarias.
6. Evaluar la gestión de venta de los servicios, tanto en su proceso de pre y postventa, para efectuar los ajustes correspondientes.
7. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la

naturaleza de la dependencia.

#### Notas de vigencia

- Funciones modificadas por el artículo 12 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

#### Legislación anterior

Texto original del; Decreto 2462 de 1999:

1. Atender y solucionar los reclamos que presenten los usuarios relacionados con la prestación del servicio.
2. Mantener actualizada la información que permita determinar las necesidades y requerimientos de los clientes y clientes potenciales.
3. Asesorar a los clientes en la solución de necesidades e inquietudes sobre los diferentes servicios.
4. Controlar y evaluar la adecuada prestación de los servicios en los CAP y SAI.
5. Recibir, atender y tramitar las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, suscriptores o suscriptores potenciales, en relación con los servicios públicos domiciliarios que presta la empresa y atender los reclamos de clientes respecto a facturación, y requerir las soluciones específicas que se determinen.
6. Recibir, liquidar y autorizar las financiaciones solicitadas por los clientes y remitirlas al área financiera.
7. Evaluar el grado de satisfacción de los clientes respecto a los servicios prestados, de tal manera de introducir las mejoras que sean necesarias.
8. Evaluar la manera en que se han vendido los servicios, tanto en su proceso de pre y postventa, para efectuar las modificaciones correspondientes.
9. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Desarrollo de Productos

1. Investigar y desarrollar productos que le permitan a la empresa seguir siendo líderes dentro del sector.
2. Mantenerse actualizados en el desarrollo técnico y tecnológico con el propósito de estar continuamente en la búsqueda de mejoras de los productos actualizados en el desarrollo técnico y tecnológico con el propósito de estar continuamente en la búsqueda de mejoras de los productos.
3. Elaborar y presentar el documento que formaliza la incorporación de un nuevo producto en la empresa (ANP).
4. Evaluar el costo inherente a la utilización de una nueva alternativa tecnológica a fin de hacerla más eficiente acorde con las características del producto.

5. Investigar sobre nuevos servicios en el exterior, a fin de proponer alternativas para su evaluación y realizar las coordinaciones internas necesarias sobre nuevos servicios en el exterior, a fin de proponer alternativas para su evaluación y realizar las coordinaciones internas necesarias.

6. Determinar el objetivo del producto, su mercado, características, estándares y sistemas de venta.

7. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Planificación Comercial

1. Coordinar y desarrollar estrategias comerciales que permitan optimizar e incrementar el volumen de las ventas, de acuerdo con las necesidades de los clientes y la disponibilidad técnica de la red.

2. Efectuar programas para aumentar la penetración en el mercado.

3. Analizar y controlar la calidad de la atención al cliente y de los servicios vendidos con base en indicadores.

4. Planear y coordinar programas de comercialización para la fuerza de ventas a nivel nacional.

5. Evaluar la capacidad, calidad y utilización de la red de telecomunicaciones conjuntamente con la Vicepresidencia Técnico Operativa.

6. Efectuar monitoreos y llevar estadísticas sobre el sistema de gestión de tráfico, para identificar el comportamiento del mismo y detectar las irregularidades que se presenten.

7. Estudiar e implementar en coordinación con la Dirección de Asuntos Regulatorios las modalidades de detección de fraude con el fin de prevenir, detectar y desarrollar controles.

8. Analizar y autorizar la asignación de servicios a portadores para capacidades mayores de 64 Kbps.

9. Diseñar, negociar y administrar los contratos de arrendamiento de servicios portadores.

Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la Gerencia de Interconexión y Corresponsalías

<Nota del editor: Debe tenerse en cuenta que esta gerencia fue suprimida por el artículo 1 del Decreto 876 de 2000>

1. Mantener y mejorar posición e imagen de la empresa frente a corresponsales y entes internacionales.

2. Representar a la empresa en aspectos comerciales ante corresponsales, organismos internacionales, negociar convenios y administrar los contratos que se suscriban con éstos.

3. Realizar estudios y convenios de nuevos servicios internacionales, respecto de aperturas o ampliación de rutas, establecimiento de un plan de tránsito y otros.

4. Negociar las tasas contables y las tasas de determinación de los servicios internacionales que preste la empresa.
5. Atender las actividades relacionadas con la definición de estrategias de negociación de los contratos de interconexión con los otros operadores del país.
6. Estudiar y monitorear las tendencias mundiales de regulación con el propósito de estudiar la posibilidad de adaptación de éstas a los intereses de Telecom.
7. Determinar los parámetros y las estrategias de negociación para los contratos de interconexión y la adecuación de los vigentes, teniendo en cuenta los aspectos técnicos, legales y financieros.
8. Supervisar desde el punto de vista técnico, legal y financiero el cumplimiento y desarrollo de los contratos de interconexión.
9. Planear las renegociaciones de acuerdo a la normatividad que se encuentre vigente.
10. Elaborar en coordinación con las gerencias, los anexos técnicos y financieros de los contratos y de los convenios a suscribir con empresas operadoras de telecomunicaciones.
11. Velar porque otras empresas operadoras de telecomunicaciones remitan oportunamente la información actualizada de los sistemas y equipos de interconexión, así como sus planes de expansión a corto, mediano y largo plazo.
12. Informar oportunamente a las empresas operadoras de telecomunicaciones, lo relacionado con planes de instalación o ampliación de sistemas o equipos que adelante la empresa.
13. Analizar y recomendar las medidas que se deban tomar cuando se presenten divergencias técnicas, operacionales, administrativas o financieras entre la empresa y otros operadores de telecomunicaciones.
14. En coordinación con la Gerencia de Mantenimiento y Gestión de Red, mantener actualizada la información sobre los equipos y sistemas disponibles directamente relacionados con la interconexión.
15. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia

De la División de Corresponsalías

<Nota del editor: Debe tenerse en cuenta que esta división fue suprimida por el artículo 1 del Decreto 876 de 2000>

1. Coordinar con la División de Facturación y Cobranzas las liquidaciones de participación con corresponsales y realizar gestiones tendientes a dar cumplimiento a las normas establecidas por organismos internacionales y acuerdos suscritos.
2. Participar en reuniones con organismos comerciales y reguladores nacionales y extranjeros.
3. Mantener la base de información actualizada y disponible relacionada con la normatividad comercial internacional y nacional.
4. Proponer y participar en las negociaciones de acuerdos comerciales de marco general, de

nuevos servicios y de proporcionalidad de tráfico.

5. Proponer y redactar los convenios que resulten de negociaciones comerciales relativos a los servicios internacionales de Telecom.
6. Analizar enrutamientos convenidos e informar su desarrollo y comercialización.
7. Proponer estrategias comerciales que permitan un mejor poder de negociación frente a los corresponsales.
8. Elaborar el Plan de tránsito que contemple el cálculo de rutas, establecimiento de tarifas y políticas de liquidación de cuentas y llevar las estadísticas correspondientes.
9. Coordinar con la Vicepresidencia Técnico Operativa la cuantificación y las prioridades en cuanto a enrutamiento para optimizar la gestión comercial, a fin de mantener y mejorar los servicios de corresponsales.
10. Proponer posiciones que debe adoptar la empresa frente a modificaciones de normativa internacional en el área comercial internacional.
11. Coordinar con la división de facturación y cobranzas el cobro de los cargos de acceso y las participaciones de las conectantes.
12. Requerir de los corresponsales, los pagos de acuerdo a las normas internacionales definidas al respecto y la información suministrada por la división de Facturación y Cobranzas.
13. Coordinar la gestión financiera de la corresponsalía internacional.
14. Elaborar informes de gestión relativos a estadísticas de tráfico, tasas de distribución, estado de situación de corresponsales y otros.
15. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Interconexión

<Nota del editor: Debe tenerse en cuenta que esta división fue suprimida por el artículo 1 del Decreto 876 de 2000>

1. Analizar y conocer la regulación de interconexión desde el punto de vista jurídico, financiero y técnico.
2. Coordinar con las áreas de negocio y apoyo de la empresa, las acciones para atender las solicitudes de información de las entidades de regulación y control del sector, relacionadas con la función de interconexión.
3. Participar en las tareas de estudio, análisis de temas del sector y proponer la fijación de criterios que representen el interés de la empresa.
4. Asesorar a las empresas teleasociadas en los aspectos relacionados con la interconexión de sus redes con otros operadores.
5. Conocer el cumplimiento de las obligaciones regulatorias de los otros operadores que tengan incidencia en las condiciones de interconexión, entre otras: cubrimientos, prueba de imputación,

actos no discriminatorios, etc.

6. Desarrollar procesos de información y divulgación de los términos de los contratos de interconexión a las áreas de la empresa relacionadas directamente con la ejecución de los contratos.

7. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.



#### ARTICULO 17. De la Vicepresidencia de Capitel.

1. Definir, orientar, dirigir, coordinar y evaluar la implantación de las políticas, planes, estrategias corporativas, normas y procedimientos que orientan la gestión integral del negocio.

2. Realizar la gestión de los recursos, enmarcados en los principios de racionalización y economía, asignados para la ejecución y operación de los servicios de telecomunicaciones en el ámbito de su jurisdicción.

3. Representar a la empresa y mantener las relaciones con entidades de vigilancia y control, regulación, fiscalización, operadores, asociados y demás con el propósito de definir acciones que permitan alcanzar los objetivos del negocio.

4. Realizar la contratación para la adquisición de bienes y servicios, relacionados con las actividades de prestación de los servicios de telecomunicaciones.

5. Dirigir, coordinar y hacer seguimiento al ejercicio de las responsabilidades asignadas a las áreas de la Vicepresidencia.

6. Responder por la aplicación de las políticas, normas y procedimientos definidos por la empresa para la administración, distribución y utilización de los recursos asignados a la Vicepresidencia.

7. Garantizar la oportuna facturación y recaudo de los servicios prestados por la Vicepresidencia.

8. Planear y coordinar la ejecución de actividades para el correcto manejo, operación, funcionamiento y mantenimiento de equipos, redes y sistemas de telecomunicaciones, para asegurar la prestación de los servicios.

9. Coordinar el cumplimiento de las metas de comercialización, producción y rentabilidad definidos por las Vicepresidencias respectivas.

10. Responder por la elaboración de planes de modernización o ampliación, de los servicios de telecomunicaciones prestados por la Vicepresidencia.

11. Coordinar las actividades que garanticen la correcta ejecución de los contratos a riesgo compartido de su competencia.

12. Controlar los indicadores de gestión de la Vicepresidencia, coordinar los planes de acción en respuesta a los resultados y responder por la oportuna presentación de informes de control de gestión.

13. Verificar y cuantificar el impacto y resultado de la ejecución y operación de los proyectos de



inversión frente a lo programado.

14. Definir, consolidar y gestionar los requerimientos de presupuesto de inversión de la Vicepresidencia.

15. Responder en forma integral por el proceso de contratación e interventoría, de acuerdo con la delegación asignada a la Vicepresidencia.

16. Coordinar la atención de los asuntos legales de competencia de la Vicepresidencia, la elaboración de los términos de referencia de las licitaciones, solicitudes públicas de ofertas y requisiciones directas, de acuerdo con los criterios jurídicos, técnicos, económicos y financieros establecidos por la empresa y atender los procesos judiciales en que se encuentre vinculado Telecom a través de la Vicepresidencia.

17. Presentar ante los organismos regulatorios propuestas sobre temas específicos que afecten el proyecto de telecomunicaciones que adelanta la Vicepresidencia, analizar y evaluar el impacto de la regulación, proyectos de ley y demás disposiciones que afecten el desarrollo del proyecto de telecomunicaciones.

18. Proponer o sugerir reformas a los modelos de contratos de interconexión y anexos suscritos o por suscribir con otros operadores de telecomunicaciones.

19. Adelantar las gestiones ante el Ministerio de Comunicaciones, encaminadas a obtener la aprobación de los permisos necesarios para la prestación de los servicios de telecomunicaciones en el territorio definido para Capitel.

20. Adelantar convenios con las entidades prestadoras de servicios públicos para efectos de compartir infraestructura.

21. Vigilar que los suscriptores de los servicios de telecomunicaciones que presta la Vicepresidencia cumplan en su integridad con lo pactado en el contrato de condiciones uniformes.

22. Controlar, coordinar y apoyar la definición de los procesos de la Vicepresidencia de acuerdo con las políticas y parámetros establecidos por la Dirección de Desarrollo Institucional.

23. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

<Funciones adicionadas por el artículo 14 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguientes:>

1. Asumir la Jurisdicción coactiva de aquellos asuntos de la Vicepresidencia en los que sea requerida.

Notas de vigencia

- Función adicionada por el artículo 14 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

De la División Comercial

1. Coordinar y desarrollar estrategias comerciales que permitan optimizar e incrementar el volumen de las ventas, de acuerdo con las necesidades de los clientes y la disponibilidad técnica de la red.
2. Elaborar el Plan Comercial para los servicios de telecomunicaciones que permita lograr una posición en el mercado, en el territorio definido para Capitel.
3. Analizar y controlar la calidad de la atención al cliente y de los servicios ofrecidos con base en indicadores de gestión comercial, evaluar los resultados de la gestión para cada servicio, teniendo en cuenta los costos, márgenes de participación en el mercado, utilidad, cumplimiento de metas, posicionamiento del producto, y proponer las estrategias y acciones que sean del caso.
4. Impulsar y evaluar la comercialización de los servicios de telecomunicaciones, bajo la modalidad de atención integral y personalizada como factor de diferenciación.
5. Evaluar el comportamiento de la competencia e identificar las necesidades de los clientes que no están siendo satisfechas.
6. Representar a la empresa en los procesos de negociación, suscripción de convenios y acuerdos comerciales con empresas que faciliten el fortalecimiento de nuestra posición en el ámbito del territorio definido para Capitel.
7. Implantar los procesos de desarrollo de productos, venta, asignación, instalación y atención al cliente de Capitel.
8. Evaluar las necesidades del mercado y la mejor manera comercial y tecnológica de atenderlas, estableciendo ventajas competitivas en todos los segmentos donde se puedan ofrecer servicios.
9. Investigar el entorno de mercado que le permita a la Vicepresidencia orientar el desarrollo de la comercialización de sus productos y servicios.
10. En coordinación con la División de Desarrollo de Telecomunicaciones, determinar de acuerdo con la demanda, la reorientación del diseño y construcción de las redes externas, incluida la reubicación de sistemas y equipos de telecomunicaciones.
11. Proponer a la Vicepresidencia los criterios, parámetros y condiciones técnicas para celebrar contratos con empresas comercializadoras de los productos y servicios.
12. Identificar las características del mercado, determinar las necesidades de los clientes y elaborar estudios y proyecciones de demanda de productos y servicios de telecomunicaciones.
13. Desarrollar estrategias que aumenten la participación de los diferentes servicios en el mercado, de acuerdo con el plan de productos de corto plazo.
14. Coordinar con las divisiones de Desarrollo de Telecomunicaciones y Financiero Administrativa, la evaluación de los costos inherentes a la utilización de una nueva alternativa tecnológica, a fin de hacerla más eficiente de acuerdo con las necesidades del mercado.
15. Efectuar la comercialización de los servicios de acuerdo con los segmentos de clientes establecidos y las metas asignadas a cada uno de ellos.
16. Coordinar con las áreas correspondientes, los requerimientos de servicios de los clientes, en las etapas de venta y postventa, a fin de atender sus necesidades de facturación, de equipos y

otras facilidades.

17. Medir el grado de satisfacción de los clientes, respecto a los servicios prestados, para introducir las mejoras que sean necesarias.

18. Recibir, atender, tramitar, resolver y hacer seguimiento a las peticiones, quejas y recursos verbales o escritos y reconocimiento de los silencios administrativos positivos que presenten los clientes, suscriptores o suscriptores potenciales, en relación con el servicio público que presta la Vicepresidencia y remitir al área correspondiente de la Administración Central, la relación mensual consolidada de los informes.

19. Registrar y actualizar la numeración por centrales, de acuerdo con el plan correspondiente, analizar y determinar la disponibilidad de las redes y de la viabilidad de conexión de los servicios.

20. Ejecutar los procesos de asignación o desasignación individuales o masivos en redes proyectadas o en servicio, actualizando las áreas de influencia para la optimización de las mismas.

21. Generar, hacer seguimiento, supervisar y elaborar los informes de las órdenes de servicio entregadas a los instaladores, identificando parámetros que permitan evaluar y medir el rendimiento en el proceso de instalaciones.

22. Coordinar con el área de ingeniería el estudio, construcción y puesta en servicio de acometidas, proyectos menores de ampliación o redistribución de la red externa referente a habilitación de reservas, ajustes de red y transferencia de abonados y lo relacionado con grandes clientes.

23. Controlar, actualizar y verificar la información de cada uno de los suscriptores, relacionada con procesos de cambio de estrato, cambio de contrato, de control de estratificación con las municipalidades, catastro y otros.

24. Administrar y mantener actualizada la hoja de vida de los suscriptores, mediante proceso sistematizado y manual del archivo físico.

25. Atender, coordinar y controlar con las áreas involucradas, peticiones que sobre la prestación del servicio de telecomunicaciones presenten los suscriptores, relacionadas con instalación de teléfonos temporales, suspensión del contrato y otras.

26. Recibir, registrar en el sistema y tramitar las peticiones de las empresas constructoras, para reservar el derecho de acometida externa.

27. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División de Desarrollo de Telecomunicaciones

1. Dirigir, coordinar y controlar la implantación de las políticas, planes y estrategias que orientan el desarrollo integral de la red de telecomunicaciones de la Vicepresidencia.

2. Realizar la planeación estratégica y operativa así como el programa de inversiones (BPIT) del negocio de acuerdo con la directriz corporativa.

3. Consolidar los estudios técnicos y financieros del negocio de la Vicepresidencia y coordinar con las áreas el cumplimiento de las metas, normas, planes y desempeño integral de proyectos de acuerdo con los índices de gestión establecidos por la misma.
4. Desarrollar en coordinación con las demás divisiones, los estudios de factibilidad de los programas y proyectos del Plan de Inversiones de la Vicepresidencia.
5. Planificar, evaluar y controlar los programas y proyectos orientados a optimizar las actividades propias de la prestación de los servicios y el desarrollo de la red de telecomunicaciones de la Vicepresidencia.
6. Elaborar los planes y proyectos de inversión en materia de infraestructura de la red de telecomunicaciones y servicios de la Vicepresidencia.
7. Coordinar y validar con la División Comercial los estudios de demanda de los servicios de telecomunicaciones en el territorio definido para Capitel y recomendar las acciones del caso.
8. En coordinación con la Vicepresidencia de Planeación, gestionar los aspectos técnicos relacionados con el espectro electromagnético y los planes básicos para la operación de servicios de telecomunicaciones en el territorio definido para Capitel.
9. Coordinar las actividades de negociación, contratación y ejecución de los proyectos, así como en la recomendación y establecimiento de las normas técnicas para la red de telecomunicaciones, negociación y homologación de equipos y elementos de red.
10. Ejecutar la coordinación y arbitramento técnico de los negocios de la Vicepresidencia.
11. Consolidar, actualizar y evaluar las matrices de tráfico de los servicios de telecomunicaciones de la Vicepresidencia.
12. Evaluar la capacidad, calidad y utilización de la red de telecomunicaciones y el comportamiento de los servicios con la División de Gestión del Servicio.
13. Participar con la Vicepresidencia de Planeación en la elaboración de los pronósticos y proyecciones del tráfico y utilización de los servicios de telecomunicaciones en la red de Capitel.
14. Realizar los estudios de factibilidad de los programas de traslados de equipos, según las normas establecidas en coordinación con la División de Gestión del Servicio.
15. Implantar los planes básicos para las redes de telecomunicaciones que maneja la Vicepresidencia.
16. Ejecutar los proyectos de los diferentes servicios de telecomunicaciones según el presupuesto de inversiones asignado a la Vicepresidencia.
17. Validar y elaborar los estudios de ingeniería que se efectúen dentro de los proyectos de la Vicepresidencia.
18. Evaluar y tramitar la adquisición de herramientas en coordinación con la División de Información y Tecnología, necesarias para mantener actualizada la información sobre equipos y capacidad instalada.
19. Definir las dimensiones e implantar la red de acceso de Capitel, como solución de último

kilómetro para grandes clientes de Telecom.

20. Desarrollar la ingeniería de tráfico de los diferentes sistemas de telecomunicaciones, que permita la optimización de los recursos comprometidos en la explotación de los servicios.

21. Participar en los comités externos e internos en desarrollo de los convenios, alianzas comerciales, proyectos y contratos de interconexión que adelante la Vicepresidencia.

22. Controlar el desarrollo y ejecución de los proyectos, hasta asegurar su puesta en funcionamiento en forma coordinada con la División de Gestión del Servicio.

23. Realizar la verificación de pruebas de aceptación, elaborar las actas de aceptación de los bienes y servicios contratados, proponer las modificaciones necesarias en coordinación con la División de Gestión del Servicio y realizar la interventoría de los proyectos de inversión de la Vicepresidencia.

24. Participar en la negociación, elaboración y control del desarrollo de los convenios y contratos entre Telecom como operador de telefonía local y otros operadores establecidos en el territorio definido para Capitel.

25. Participar en la negociación, elaboración y supervisión de los convenios o alianzas con proveedores de servicios de telecomunicaciones para acceso y uso de la red de telecomunicaciones de Capitel.

26. Coordinar las diferentes actividades en el desarrollo de los contratos de interconexión tales como: la implementación, ampliación, calidad del servicio y conciliación de cargos de acceso de la interconexión con otros operadores y responder por la actualización de la información sobre los sistemas de interconexión.

27. Participar en la elaboración de normas técnicas para negociación, homologación de equipos y elementos de red de planta externa, integrar, usar y actualizar los sistemas de información georreferenciada y el inventario de la misma y realizar el seguimiento y análisis de los indicadores de control definidos para esta área.

28. Entregar la información actualizada sobre el mapa digital de Catastro.

29. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

<Funciones adicionadas por el artículo 14 del Decreto 876 de 2000. Las nuevas funciones son las siguientes:>

1. Proponer las ampliaciones y modificaciones de enrutamiento conforme al tratamiento del tráfico.

2. Desarrollar la ingeniería de tráfico de los diferentes sistemas de telecomunicaciones, que permita la optimización de los recursos comprometidos en la explotación de los servicios.

3. Elaborar estudios de factibilidad de prestación de los servicios de Capitel dentro del Plan de Ordenamiento Territorial y el comité de legalización de barrios a nivel distrital.

4. Manejar y controlar el plan ambiental en la construcción de infraestructura.

5. Supervisar y reclamar sobre los daños causados a la infraestructura de la red de planta externa de Capitel, por constructores y otros operadores de servicios públicos.
6. Ejecutar y controlar la construcción de las acometidas de los inmuebles de los clientes de Capitel.
7. Desarrollar las actividades relacionadas con la adquisición o ampliación de infraestructura de red externa, evaluación de ofertas, elaboración de anexos técnicos y demás condiciones contractuales.
8. Realizar estudios y proponer la reubicación de infraestructura de planta externa por impacto de los planes de desarrollo del territorio definido para Capitel.

#### Notas de vigencia

- Funciones adicionadas por el artículo 14 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

#### De la División de Gestión del Servicio

1. Orientar y controlar la implantación de normas, procedimientos y rutinas encaminadas a lograr un óptimo funcionamiento y conservación de los equipos, sistemas de telecomunicaciones y soporte de la Vicepresidencia.
2. Responder por la ejecución del Plan Operativo y los programas de mantenimiento de los diferentes servicios de telecomunicaciones de la Vicepresidencia.
3. Recolectar, procesar y administrar la información relacionada con la explotación de los servicios en cuanto a tráfico, programación, interconexión y uso de todos los sistemas de telecomunicaciones de la Vicepresidencia.
4. Determinar los indicadores técnicos y evaluar su comportamiento en relación con los niveles de producción de cada servicio y proponer las labores de optimización en la explotación de los mismos.
5. Coordinar la aplicación de los planes básicos para cada uno de los sistemas en servicio, de acuerdo con las normas establecidas por los entes reguladores.
6. Diseñar los planes de contingencia para garantizar la continuidad de los servicios que presta la Vicepresidencia.
7. Programar y definir los parámetros de operación para la entrada en servicio de los nuevos equipos de telecomunicaciones con el fin de garantizar la correcta integración a la red de que maneja la Vicepresidencia.
8. Coordinar y ejecutar las acciones necesarias a tomar para la detección, prevención y control del fraude, de acuerdo con la información suministrada por el área comercial.
9. Elaborar los procedimientos que han de aplicarse para lograr un adecuado control de calidad del servicio de telecomunicaciones locales.
10. Producir los documentos técnicos en temas de control de calidad para intercambio con otros

operadores.

11. Evaluar y analizar la producción de los servicios y proponer las acciones necesarias para alcanzar los índices de rentabilidad propuestos.

12. Administrar y coordinar el mantenimiento de los sistemas que soportan la gestión de la red de telecomunicaciones de la Vicepresidencia.

13. Analizar los problemas de orden técnico que se presenten en los equipos y sistemas de telecomunicaciones y recomendar las soluciones que sean del caso.

14. Establecer índices de mantenimiento relacionados con disponibilidad, mantenibilidad, tiempos promedios para reparar y tiempos promedios entre fallas de la red de Capitel.

15. Responder por la seguridad, funcionamiento e integridad de los equipos de las redes de telecomunicaciones de la Vicepresidencia.

16. Recomendar a la Vicepresidencia la adquisición de bienes y contratación de servicios de terceros para la adecuada operación y mantenimiento de los servicios que se soportan.

17. Determinar los parámetros técnicos necesarios para la solicitud y evaluación de las ofertas relacionadas con la adquisición de elementos e instrumentos.

18. Establecer pautas, sistemas de información y procedimientos para el control y administración de tarjetas y equipos, adquiridos por la Vicepresidencia.

19. Definir indicadores para la supervisión y manejo del proceso de atención de reclamos, incluyendo las etapas de recibo, análisis, reparación y verificación.

20. Coordinar las actividades necesarias para garantizar la disponibilidad de información confiable sobre fallas de los servicios.

21. Coordinar la elaboración de los planes de restauración y reconfiguración de la red en caso de fallas y contingencias del servicio y la elaboración y ejecución de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo y gestión de las redes y sistemas del servicio de Capitel y supervisar su aplicación para garantizar la continuidad del servicio, la calidad de su funcionamiento, la aplicación de los programas de tarificación en cada uno de ellos y las metas de producción operacional.

22. Controlar el cumplimiento de las órdenes de servicio, así como el logro de las metas de producción y calidad del servicio de la Vicepresidencia.

23. Ejecutar los planes y programas, que se fijan para la gestión y mantenimiento de la red, para obtener las metas de rentabilidad, las actividades relacionadas con los aspectos de mantenimiento en la interconexión y medición de tráfico y cargos de acceso para los servicios con otros operadores y las pruebas de aceptación para puesta en servicio de los nuevos sistemas y equipos adquiridos por la Vicepresidencia.

24. Consolidar los índices de gestión y mantenimiento aplicables al área relacionados con disponibilidad, mantenibilidad, tiempos promedios para reparar y tiempos promedios entre fallas, y analizar sus resultados.

25. Administrar y mantener actualizado el inventario y estadísticas de los equipos, instrumentos

y demás recursos para su correcto mantenimiento.

26. Emitir concepto técnico para dar de baja los equipos e instrumentos del sistema de telecomunicaciones, atención de reclamos y para la compra de elementos técnicos.
27. Ejecutar las ordenes recibidas de las autoridades competentes para la captura, rastreo, verificación e interceptación de abonados y otros sistemas de comunicación de los usuarios de los servicios que presta la Vicepresidencia.
28. Ejecutar las pruebas de diagnósticos para los reclamos técnicos recibidos en la Vicepresidencia y producir las órdenes de reparación correspondientes al área respectiva y verificar y controlar la ejecución de las ordenes de reparación.
29. Actualizar la información correspondiente a la atención de reclamos y reparación de fallas en el sistema de administración telefónica.
30. Elaborar y controlar la ejecución de los programas de mediciones de cargos de acceso, analizar sus resultados y conciliar las unidades de medición con otros operadores del servicio y la ejecución de los planes de pruebas y analizar sus resultados para evaluar la calidad del servicio.
31. <Función suprimida por el artículo 14 del Decreto 876 de 2000>

Notas de vigencia

- Función suprimida por el artículo 14 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

31. Proponer las ampliaciones y modificaciones de enrutamiento conforme al tratamiento del tráfico.
32. Elaborar las órdenes de trabajo relacionadas con modificaciones de numeración, tarifas, enrutamientos, señalización y ampliaciones de los equipos y sistemas de la Vicepresidencia.
33. Elaborar y mantener los diagramas de vías, matrices de tráfico, perfiles de tráfico y distribución de circuitos de la vicepresidencia, el sistema de gestión del espectro radioeléctrico de los equipos de transmisión en operación de Capitel y el sistema de información de las redes, equipos y sistemas de telecomunicaciones de la Vicepresidencia.
34. Controlar y analizar las inconsistencias técnicas relacionadas con la facturación para efectuar su cobro y/o para efectuar sus correctivos.
35. Mantener actualizado el inventario de las líneas telefónicas de uso administrativo, líneas de prueba de las centrales, teléfonos públicos, CAP y SAI de la Vicepresidencia.
36. Mantener, consolidar, analizar y suministrar información sobre tráfico local, nacional e internacional, así como las características y distribuciones de los equipos y circuitos de telecomunicaciones de la Vicepresidencia.
37. <Función suprimida por el artículo 14 del Decreto 876 de 2000>



## Notas de vigencia

- Función suprimida por el artículo 14 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

## Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

37. Desarrollar la ingeniería de tráfico de los diferentes sistemas de telecomunicaciones, que permita la optimización de los recursos comprometidos en la explotación de los servicios.
38. Evaluar la productividad de los sistemas en servicio, mediante el análisis del comportamiento y resultados en unidades físicas y su correspondencia en valores monetarios.
39. Ejecutar y controlar las labores de mantenimiento de los sistemas de acceso de abonado en la Vicepresidencia.
40. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

## De la División Financiero Administrativa

1. Dirigir, coordinar y controlar la implantación de las políticas, planes y estrategias, que orientan la gestión de los recursos financieros, logísticos y del talento humano definidos por la Vicepresidencia.
2. Participar en los comités externos e internos en desarrollo de los convenios, alianzas comerciales, proyectos y contratos de interconexión que adelante la Vicepresidencia y en la negociación, elaboración y supervisión de los convenios o alianzas con proveedores de servicios de telecomunicaciones para acceso y uso de la red de telecomunicaciones de Capitel.
3. Gestionar la asignación y distribución de los recursos presupuestales necesarios para el adecuado funcionamiento de la Vicepresidencia, controlar su ejecución y proponer las modificaciones que se requieran.
4. Elaborar el anteproyecto de presupuesto de funcionamiento e inversión.
5. Ejecutar y controlar el presupuesto de inversión y funcionamiento de la Vicepresidencia y tramitar ante la Vicepresidencia Financiero Administrativa las solicitudes de disponibilidad y registro presupuestal, requeridos para adelantar los procesos de contratación.
6. Establecer los parámetros económicos y financieros necesarios para la solicitud y evaluación de las ofertas relacionadas con la adquisición de bienes y servicios que requiere la Vicepresidencia, en concordancia con las políticas, criterios y normas establecidas por la Vicepresidencia Financiero Administrativa.
7. Adelantar los estudios financieros sobre las ofertas de las licitaciones, solicitudes públicas o requisiciones directas de la Vicepresidencia.
8. Diseñar los planes de negocios de los proyectos de infraestructura y de prestación de servicios de telecomunicaciones que defina la Vicepresidencia.

9. Realizar el control y seguimiento a los planes de negocio y modelos financieros de los proyectos de infraestructura y de prestación de servicios de telecomunicaciones de la Vicepresidencia.
10. Calcular y proponer los mecanismos de compensación por las desviaciones que presenten los planes de negocio y modelos financieros.
11. Registrar las operaciones inherentes a las actividades que desarrolla la Vicepresidencia, mediante la implantación del Plan Unico de Cuentas y el sistema unificado de costos y gastos, de acuerdo con las normas internas adoptadas por Telecom y en concordancia con las disposiciones generales emitidas por las autoridades competentes.
12. Realizar los estudios de costos para establecer el punto de equilibrio de los precios de los servicios.
13. Realizar el proceso de conciliaciones bancarias para garantizar la confiabilidad y veracidad de los valores registrados en la contabilidad.
14. Preparar, analizar e interpretar los estados financieros de la Vicepresidencia, mediante el cálculo de las razones financieras y demás indicadores, con el fin de determinar los resultados operacionales y la situación financiera del negocio.
15. Realizar el proceso de conciliación de los ingresos y gastos de los convenios para el desarrollo de infraestructura y contabilizarlos en los respectivos modelos financieros durante la vigencia de los mismos.
16. Elaborar las proyecciones financieras del negocio, con el propósito de facilitar la toma de decisiones por parte de la Vicepresidencia.
17. Proponer las condiciones técnicas y financieras y proyectar los respectivos convenios con las entidades bancarias, para el recaudo de los ingresos por la prestación de los servicios de telecomunicaciones de Capitel, bajo las políticas y normas establecidas por la Vicepresidencia Financiero Administrativa.
18. Controlar, tramitar y autorizar las transferencias de los recaudos por la prestación de los servicios de telecomunicaciones y otros conceptos a las cuentas de la tesorería de la Vicepresidencia Financiero Administrativa.
19. Realizar el control diario de los recaudos, pagos, transferencias y saldos que afectan las cuentas de bancos de la Vicepresidencia de Capitel.
20. Responder por el pago de las obligaciones contraídas por la Vicepresidencia, de acuerdo con las disposiciones administrativas y fiscales vigentes.
21. Ejecutar los procesos de conciliación con los operadores de telecomunicaciones, que se interconecten con la red de Capitel y otros proveedores de servicios.
22. Realizar la gestión de cobranza en su etapa prejurídica y jurídica y aplicar los procedimientos de financiación y otros procedimientos de pago a los clientes conforme a las normas vigentes.
23. Controlar el proceso de facturación por la prestación de los servicios de telecomunicaciones.
24. Gestionar los reclamos de larga distancia y celulares y realizar el seguimiento en la

resolución de los reclamos a los clientes corporativos y elaborar las notas crédito.

25. Elaborar el calendario de facturación y recaudo, los informes de facturación, para establecer promedios por abonado y evaluar el cumplimiento de las metas de ventas.

26. Atender y liquidar el valor por concepto de retiro de línea presentada por el cliente.

27. Asegurar la aplicación de las políticas, normas y procedimientos para la prestación de los servicios administrativos y administración de la propiedad, los materiales, planta y equipo.

28. Adelantar los trámites que demanden los procesos de administración inmobiliaria y mantenimiento de la propiedad, planta y equipo, de documentos, inventarios y la prestación de servicios administrativos.

29. Coordinar con la Vicepresidencia Financiero Administrativa, la titulación, escrituración y legalización de los bienes inmuebles y mantener actualizados los registros de los mismos.

30. Coordinar con la Vicepresidencia Financiero Administrativa el proceso de compra y suministro de materiales, propiedad, planta y equipo, teniendo en cuenta los principios de racionalización y economía.

31. Conciliar con la Vicepresidencia Financiero Administrativa y los socios el valor de los inventarios de la propiedad, planta y equipo.

32. Asegurar la aplicación de las políticas, normas y procedimientos sobre la gestión de personal formulados por la Vicepresidencia de Gestión Humana.

33. Ejecutar programas de selección, inducción, formación, capacitación, de bienestar y seguridad social del recurso humano.

34. Coordinar con la Vicepresidencia de Gestión Humana, la ejecución de programas de salud ocupacional en medicina preventiva y del trabajo e higiene y seguridad industrial, tendientes a mejorar la productividad, las condiciones de trabajo y la calidad de vida laboral.

35. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia

#### De la División de Informática y Tecnología

1. Diseñar y aplicar políticas, planes y programas para el desarrollo informático de la Vicepresidencia, siguiendo las directrices adoptadas por la empresa.

2. Formular, desarrollar y actualizar el plan operativo de informática y tecnología de la Vicepresidencia.

3. Trabajar activamente con todas las divisiones para identificar las necesidades informáticas y alinear la estrategia de información y tecnología con la estrategia informática y la estrategia de la empresa.

4. Proveer soluciones de informática y tecnología para que la Vicepresidencia disponga de información consistente y oportuna que agilice la toma de decisiones y optimice la gestión.

5. Coordinar y dirigir las funciones de soporte de sistemas, soporte de infraestructura, soporte de

aplicaciones y helpdesk.

6. Supervisar los contratos de mantenimiento con proveedores de hardware, de infraestructura y de software en lo relacionado con la operación de sistemas, base de datos y el software en general.

7. Participar con la Dirección de Informática en el desarrollo de estrategias para la expansión, uso y modernización de los servicios de la red Internet.

8. Proveer soluciones y sistemas acorde con los estándares de Telecom.

9. Determinar e implantar las modificaciones requeridas por los sistemas de información estructurales y funcionales con el objetivo de optimizarlos.

10. Coordinar con la Dirección de Informática la elaboración de los términos de referencia de los contratos de adquisición de software y hardware.

11. Administrar las redes de área local, área remota, comunicaciones, cableado, telefonía interna, software operativo de PC y servidores de la vicepresidencia.

12. Garantizar la conectividad entre todos los equipos informáticos de la Vicepresidencia y la red corporativa de la empresa.

13. Controlar y coordinar el funcionamiento y operación de los centros de atención, centrales y sitios remotos y la comunicación entre ellos.

14. Mantener actualizada la información sobre componentes, equipos y capacidad instalada de la infraestructura de información y tecnología, utilizando las herramientas corporativas de mesa de ayuda.

15. Desarrollar indicadores de gestión para brindar una mejor calidad en el servicio y al mismo tiempo que sirvan de soporte en el proceso de toma de decisiones.

16. Mantener un estrecho contacto con la Dirección de Informática, proveedores, aliados estratégicos y socios con el fin de garantizar el mínimo de interrupciones en la disponibilidad del servicio y el óptimo desempeño y calidad de las soluciones en servicio.

17.-18.-19.-20.-21.-22.

<Funciones 17 a 22 suprimidas por el artículo 14 del Decreto 876 de 2000>

Notas de vigencia

- Funciones 17 a 22 suprimidas por el artículo 14 del Decreto 876 de 2000, publicado en el Diario Oficial No. 44.008, del 17 de mayo de 2000.

Legislación anterior

Texto original del Decreto 2462 de 1999:

17. Elaborar estudios de factibilidad de prestación de los servicios de Capitel dentro del Plan de Ordenamiento Territorial y el comité de legalización de barrios a nivel distrital.
18. Manejar y controlar el plan ambiental en la construcción de infraestructura.
19. Supervisar y reclamar sobre los daños causados a la infraestructura de la red de planta externa de Capitel, por constructores y otros operadores de servicios públicos.
20. Ejecutar y controlar la construcción de las acometidas de los inmuebles de los clientes de Capitel.
21. Desarrollar las actividades relacionadas con la adquisición o ampliación de infraestructura de red externa, evaluación de ofertas elaboración de anexos técnicos y demás condiciones contractuales.
22. Realizar estudios y proponer la reubicación de infraestructura de planta externa por impacto de los planes de desarrollo del territorio definido para Capitel.
23. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.



ARTICULO 18. De la Unidad Administrativa Especial Instituto Tecnológico de Electrónica y Comunicaciones, ITEC.

La Unidad Administrativa Especial Instituto Tecnológico de Electrónica y Comunicaciones, ITEC, se regirá de conformidad con lo dispuesto en el Decreto 1953 de 1987 y demás normas vigentes sobre la materia, y tendrá la siguiente organización interna:

Consejo Superior

Dirección

División Académica

División de Investigación y Desarrollo

División Financiero Administrativa

Las funciones del Consejo Superior y la Dirección del Instituto se regirán según el Decreto 1953 de 1987 y las disposiciones legales vigentes.

De la División Académica

1. Responder a las necesidades de capacitación, en función del logro de los objetivos institucionales.
2. Planear, organizar, adelantar y evaluar los programas de educación superior del Instituto.
3. Elaborar agendas de formación y catálogos de cursos.

4. Atender y coordinar la prestación de los servicios docentes de los diferentes programas.
5. Administrar los procesos de convocatoria, inscripción y matrícula a los diferentes programas de formación y capacitación.
6. Coordinar la utilización de los equipos y laboratorios requeridos para ejecutar los programas de formación.
7. Impulsar la producción de material didáctico.
8. Desarrollar procesos para la adquisición de conocimientos tecnológicos avanzados.
9. Preparar y rendir los informes requeridos por la administración y las entidades gubernamentales del sector.
10. Programar las necesidades de recursos financieros para el logro de los objetivos de capacitación y formación.
11. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

#### De la División de Investigación y Desarrollo

1. Estudiar y difundir los avances científicos y tecnológicos del sector de las telecomunicaciones para el logro de la transferencia de tecnologías.
2. Identificar las necesidades de investigación y desarrollo en el campo de las telecomunicaciones.
3. Identificar, planear, estudiar y resolver problemas técnicos relacionados con las telecomunicaciones.
4. Proyectar nuevos servicios y equipos para la empresa con base en los adelantos existentes en el área de las telecomunicaciones.
5. Preparar los programas de labores e informar a la Dirección sobre su desarrollo.
6. Programar las necesidades de recursos logísticos financieros y administrativos para el logro de los objetivos institucionales.
7. Asesorar y recomendar la adquisición de licencias, patentes y derechos para los fines de investigación.
8. Coordinar la participación de los estudiantes en los proyectos de investigación.
9. Controlar la ejecución de los proyectos contratados.
10. Prestar asesoría y consultoría para el desarrollo de proyectos de interés corporativo.
11. Administrar, mantener y actualizar los equipos y laboratorios específicos para ejecutar los programas de investigación.
12. Participar en actividades docentes.

13. Coordinar la preparación de material para su publicación.
14. Desarrollar estudios sobre normalización, producción y ensamble de elementos y partes, componentes, aparatos o sistemas de telecomunicaciones.
15. Colaborar con la empresa en la concesión de permisos o promesas del uso o usufructo de los procedimientos o medios de las investigaciones patentadas.
16. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.

De la División Financiero Administrativa

1. Administrar los recursos financieros requeridos para el desarrollo de los planes y programas del Instituto.
2. Preparar el presupuesto y coordinar con la División de Programación y Control su aplicación, según las normas legales sobre la materia.
3. Coordinar y tramitar con la División de Tesorería el pago de las obligaciones que deba cancelar el ITEC, de acuerdo con las normas y procedimientos fiscales vigentes.
4. Responder por la prestación de los servicios administrativos del Instituto.
5. Coordinar y controlar las actividades financieras del ITEC.
6. Establecer, proyectar y controlar los costos.
7. Producir los informes financieros y administrativos requeridos.
8. Coordinar con el área de contabilidad el registro contable de los gastos generados por las operaciones del Instituto, así como la consolidación de las cuentas aplicables.
9. Administrar los activos fijos del Instituto, responder por el adecuado almacenamiento de elementos y la racionalización en su distribución.
10. Las demás que le sean asignadas por autoridad competente y que se relacionen con la naturaleza de la dependencia.



ARTICULO 19. El Presidente de la empresa podrá crear y organizar grupos internos de trabajo de carácter permanente o transitorio con el fin de atender necesidades del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo [115](#) de la Ley 489 de 1998.



ARTICULO 20. El presente decreto rige a partir de la fecha de publicación en el Diario Oficial, deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial el Decreto 155 de 1988.

Publíquese y cúmplase.

Dada en Santa Fe de Bogotá, D. C., a 9 de diciembre de 1999.

**GUILLERMO FERNANDEZ DE SOTO**

La Ministra de Comunicaciones,

Claudia de Francisco Zambrano.

El Director del Departamento Administrativo de la Función Pública,

Mauricio Zuluaga Ruiz.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 31 de enero de 2024 - (Diario Oficial No. 52.643 - 19 de enero de 2024)



MINTIC