

INFORME TÉCNICO
ATT-DS-INF TEC LP 52/2022

A: Giovana Evelyn Parra Gutierrez
Directora Ejecutiva Suplente

VIA: Boris Franklin Ortiz Paucara
Jefe de Planificación y Desarrollo Organizacional Interino

DE: Jorge Ariel Arias Vacaflores
Responsable de Gestión de Calidad

REF.: **Informe de Evaluación del Plan Operativo Anual 2021**

FECHA: La Paz, 25 de marzo de 2022

De mi consideración:

1. ANTECEDENTES

La Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 69/2020 de 24 de septiembre de 2020, aprobó el Plan Operativo Anual de la gestión 2021, así como el anteproyecto de presupuesto de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), documento que fue remitido al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda mediante CITE: ATT-DS-N LP 95/2020 y al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas mediante CITE: ATT-DS-N LP 97/2020, ambos de 24 de septiembre de 2020.

En fecha 20 de diciembre de 2020 se promulgó la Ley N° 1356, Ley del Presupuesto General de Estado del sector público para la Gestión Fiscal 2021, aprobando entre otros el Plan Operativo Anual y el Presupuesto 2021 de la Institución, con modificaciones en el presupuesto de la ATT.

Mediante Informe Técnico ATT-DS-INF TEC LP 25/2021 de 2 de marzo de 2021, la Dirección Administrativa Financiera dio a conocer a Dirección Ejecutiva la modificación del presupuesto Institucional contemplado en la Ley del Presupuesto General del Estado Gestión 2021.

La Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 10/2021 de 3 de marzo de 2021, aprobó el Plan Operativo Anual, además de aprobar el presupuesto para la gestión 2021 de Bs1.023.551.616 (Un mil veintitrés millones quinientos cincuenta y un mil seiscientos dieciséis 00/100 Bolivianos).

Con la aprobación del Presupuesto Reformulado Gestión 2021 mediante Ley N° 1393 de 13 de septiembre de 2021, se incorporó en el presupuesto de la ATT Bs2.305.102.- (Dos millones trescientos cinco mil ciento dos Bolivianos), por este motivo el presupuesto Institucional se incrementó a Bs1.025.856.718.- (Un mil veinticinco millones ochocientos cincuenta y seis mil setecientos dieciocho 00/100 Bolivianos).

El Artículo 19 del Decreto Supremo N° 3246, de 5 de julio de 2017, de las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones, hace mención a la evaluación periódica de la ejecución del Plan Operativo Anual.



Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-1622/2022

El Artículo 17 del Reglamento Específico del Sistema de Programación de Operaciones de la ATT, aprobado mediante Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 53/2018 de 18 de mayo de 2018, reglamenta la evaluación periódica de la ejecución del Plan Operativo Anual.

La Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 89/2021 de 11 de noviembre de 2021 aprobó la modificación del presupuesto institucional y actividades del Plan Operativo Anual.

La Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 100/2021 de 14 de diciembre de 2021 aprobó la última modificación del presupuesto institucional, vigente a la fecha.

2. ANÁLISIS

En coordinación con las Unidades organizacionales de la Institución, la Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional efectuó el seguimiento y evaluación a la programación realizada, conforme a los registros y bases de datos correspondientes al mes de diciembre de la gestión 2021.

2.1 PARÁMETROS DE EVALUACIÓN

Se han definido parámetros de evaluación en todas las Actividades programadas en el Plan Operativo Anual 2021, así como la evaluación de procesos Institucionales, los valores definidos son los siguientes:

Cuadro 1. Parámetros de Evaluación

	Deficiente: Evaluación Entre 0 y 50%
	Buena: Evaluación entre 51% y 75%
	Muy Buena: Evaluación entre 76% y 95%
	Excelente: Evaluación igual o mayor a 95%

2.2 EVALUACIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL 2021

Se realizó la evaluación del Plan Operativo Anual, considerando por una parte las actividades programadas (actividades recurrentes - proyectos) y por otra parte los procesos Institucionales a cargo de las diferentes Direcciones.

2.2.1 EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS (RECURRENTES - PROYECTOS) EN EL POA 2021

Se realizó la evaluación de las Actividades programadas por las diferentes Áreas Organizacionales (Staff, Sustantivas y de Apoyo) en el Plan Operativo Anual (POA) de la Gestión 2021 Enero – Diciembre, considerando para ello metas en valores absolutos, lo mismos que permiten identificar indicadores de eficacia.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-1622/2022

2.2.2 EVALUACIÓN DE PROCESOS INSTITUCIONALES

Adicionalmente se realizó la evaluación de los procesos institucionales identificados en la Institución, los mismos que responden a un Mapa de Procesos que desarrolla la Institución, de los cuales son responsables las Áreas Sustantivas y la Dirección Jurídica, los mismos que se detallan a continuación:

Cuadro 2. Procesos Institucionales

N°	RESPONSABLE	PROCESO
1.	DTR	Autorización surubíes
2.	DTR	Autorizaciones terminales terrestres
3.	DTR	Autorización buses internacionales
4.	DTR - DJU	Servidumbres
5.	DTR - DJU	Autorizaciones sector aéreo
6.	DTR - DJU	Licencias y renovaciones cao
7.	DTL - DJU	Homologaciones
8.	DTL - DJU	Otorgamiento de licencias – servicios privados
9.	DTL - DJU	Otorgamiento de licencias – servicios públicos
10.	DTL - DJU	Otorgamiento de licencias – radiodifusión (Comercial – Estatal – PIOC)
11.	DTL - DJU	Otorgamiento de licencias – radiodifusión (modificación – radioenlaces)
12.	DTL - DJU	Otorgamiento de licencias – radiodifusión (transferencias)
13.	DTL - DJU	Renovación de licencias
14.	DTL - DJU	Transportes y postal (proceso sancionador)
15.	DTL - DJU	Reclamaciones administrativas - transportes
16.	DTL - DJU	Metas de calidad (proceso sancionador)
17.	DTL - DJU	Control de espectro (procesos sancionadores)
18.	DTL - DJU	Atención a reclamaciones
19.	DTL - DJU	Llamadas fraudulentas

Se consideró en esta evaluación las solicitudes que ingresan a la Institución, las que son concluidas, identificando en el proceso el lugar en que se encuentran al momento de la evaluación (ya sea en el Área Jurídica, Área Técnica, Área Financiera o se encuentra con el Operador).

La eficacia calculada considera el número de trámites de solicitud ingresados, la conclusión de casos (sea esta la emisión de una Resolución, un Certificado o un informe que concluye el trámite de solicitud) y los casos rezagados de gestiones pasadas.

Se entiende por eficacia, el porcentaje de cumplimiento de una determinada Tarea Específica, respecto a una meta definida en un periodo de tiempo.

La fórmula de Eficacia en cuanto a los procesos evaluados es la siguiente:

$$Eficacia = \frac{\text{Producidos} - \text{Terminados}}{\text{Acumulados} + \text{Ingresados}}$$

Eficiencia: Se entiende por eficiencia, la efectividad en cuanto al tiempo de atención promedio de los procesos evaluados.

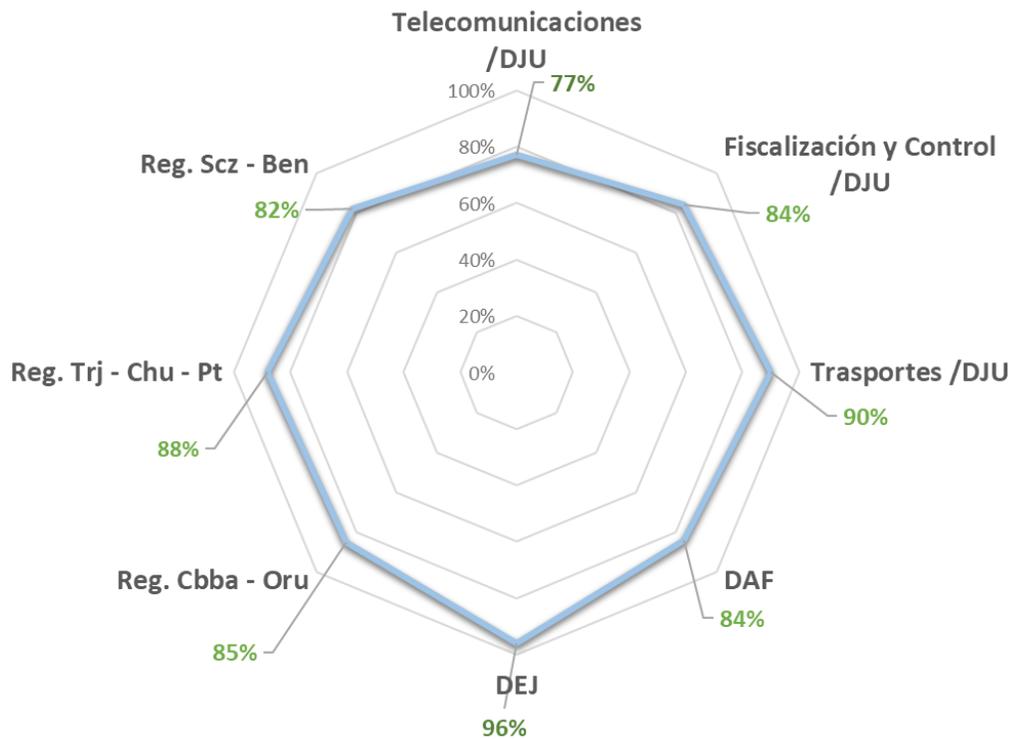


I-LP-1622/2022

2.2.3 EVALUACIÓN FÍSICA POR UNIDADES ORGANIZACIONALES

El siguiente Gráfico muestra la eficacia obtenida por cada una de las Unidades organizacionales de la Institución en el periodo de evaluación de enero a diciembre de la gestión 2021, representando el cumplimiento de las Tareas Específicas y Procesos Institucionales programados para este periodo conforme los parámetros de evaluación definidos.

Gráfico 1. Eficacia de las Direcciones y Oficinas Regionales



La ATT terminó la gestión 2021 con una **eficacia del 86%** en relación a las actividades programadas.

Firmado Digitalmente
Verificar en:

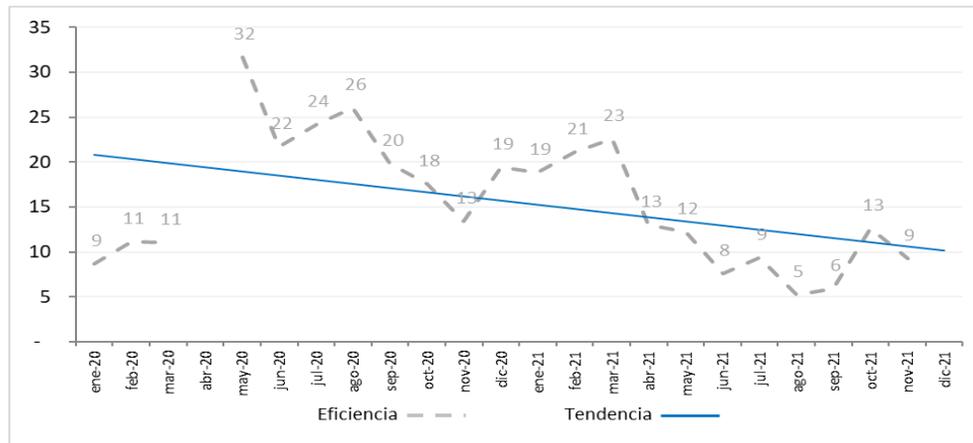


I-LP-1622/2022

2.2.3.1.1 Homologaciones

A fines del 2021, el proceso de homologación de equipos ha alcanzado un 98% de eficacia.

Gráfico 2. Eficiencia en el proceso de Homologación

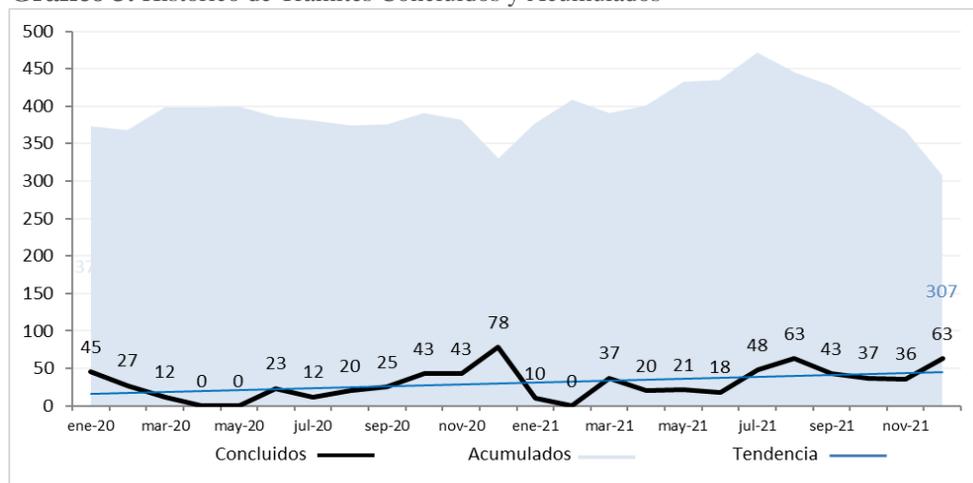


Es importante destacar, que en el proceso de homologaciones, durante la gestión 2021 los tiempos de atención se han disminuido de manera significativa. El tiempo promedio de atención en el segundo semestre de 2020 era de 20 días hábiles el cual disminuyó a 8 días hábiles en el segundo semestre de 2021, reduciendo más del 50%.

2.2.3.1.2 Otorgamientos

Las operaciones más críticas que quedaron como bajo nivel de eficacia fueron las de la Unidad de Otorgamiento, ya que varios de los procesos cuentan con trámites acumulados de gestiones pasadas tal es el caso de procesos de redes públicas, transferencias.

Gráfico 3. Histórico de Trámites Concluidos y Acumulados



En cuanto a los casos acumulados a diciembre de la gestión 2021 se evidencia en el gráfico 3 una cantidad de 307 trámites que se encuentra en proceso los cuales vienen desde gestiones pasadas, así mismo, se puede observar una tendencia creciente en cuanto a producción de trámites en relación a la gestión pasada.



I-LP-1622/2022

Dentro los logros alcanzados se encuentran:

Ampliación de Plazo del Apagón Analógico del Servicio de Televisión Digital Terrestre: Se gestionó la aprobación del Decreto Supremo N° 4628 que amplía el plazo del apagón analógico del servicio de Televisión Digital Terrestre; hasta el año 2024 en las capitales del eje troncal, otras ciudades capitales e intermedias al 2026 y el resto del país al 2028.

Procesos de Licitaciones Públicas: Se llevó adelante 36 licitaciones públicas en diferentes ciudades del país (La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y Tarija) de las cuales 24 licitaciones fueron otorgadas y se estima recaudar 480.916 bolivianos.

Concurso de Proyectos para Radiodifusión: Se cerró la convocatoria a Concurso de Proyectos para radiodifusión del Sector Social Comunitario y Pueblos Indígenas Originarios PIOC, para la otorgación de 163 frecuencias y la adjudicación de 36 para el sector comercial democratizando las telecomunicaciones.

Cronograma para la Implementación de Televisión Digital: Mediante Resolución Administrativa regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 252/2021 se estableció el cronograma de modificación de licencias para la implementación de la Televisión Digital Terrestre en las ciudades de Oruro, Potosí, Sucre, Tarija, Trinidad y Cobija. Lo cual permitirá a operadores de dichas ciudades empezar con la operación en formato digital.

Cronogramas para Renovación de Licencias: Mediante Resoluciones Administrativas Regulatorias ATT-DJ-RAR-TL LP 145/2021 y ATT-DJ-RAR-TL LP 146/2021 se estableció el cronograma de renovación de licencias y el cronograma excepcional de renovación de licencias respectivamente, para atender de forma más eficiente las solicitudes de los operadores, considerando además aquellos que por los problemas de la cuarentena no pudieron hacerlos oportunamente.

2.2.3.1.3 Regulación Técnica Económica

La unidad de Regulación Técnica Económica concluyó la gestión 2021 con una eficacia del 94%. Dentro los logros más importantes se tiene:

Sistema de Información Especializada en Telecomunicaciones – SIET: A partir de la gestión 2021, la información estadística del Sector de Telecomunicaciones es recopilada mediante los nuevos formularios del Sistema de Información Especializada en Telecomunicaciones – SIET. a través del sistema diseñado para el efecto el cual se encuentra en una plataforma virtual, administrado por la ATT y de uso de personal autorizado.

Tarifas Online (Pizarra Tarifaria): En coordinación con la Unidad de Tecnología Informática, se inició la segunda fase del sistema de tarifas online, añadiendo formularios para los servicios de Telefonía Fija, Telefonía Pública, Larga Distancia Nacional, Larga Distancia Internacional y Roaming Nacional.

Roaming Internacional: La ATT impulso con los operadores y miembros de la CAN (Perú, Colombia, Ecuador y Bolivia) la Decisión N° 854 que establece que los proveedores de servicios de roaming internacional de un País Miembro aplicarán las mismas condiciones tarifarias o planes tarifarios que aplican en su país de origen por los servicios de voz/SMS saliente local y datos. A partir del 1 de enero de 2022, no existirá una tarifa, plan tarifario o recargo adicional por el servicio de roaming internacional entre los Países Miembros de la CAN.



I-LP-1622/2022

Contabilidad Regulatoria: Se efectuaron la revisión de la contabilidad regulatoria que proporciona información referida a la separación contable realizada por los operadores, asimismo se efectuaron el seguimiento de la presentación de los Estados Financieros del SIFCU (de 21 Operadores); por otra parte, se registraron y se realizaron seguimientos al reporte de Inversión y estadísticas para la balanza de pagos del BCB (por el servicio de larga distancia).

Dentro de otras de las actividades realizadas, se efectuaron procesamiento y análisis al SIET, control a campañas promocionales y publicidades, registro de tarifas del sector de telecomunicaciones, informes de seguimiento a los cálculos de devengados PRONTIS, informes de seguimiento al Formulario de determinación del aporte TATI, atención a servidumbres.

2.2.3.1.4 Regulación TIC

La Unidad de Regulación TIC concluyó la gestión 2021 con una eficacia del 90%. Dentro los logros más importantes se tiene:

Redondeo de Datos (Megas): Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 585/2021 se determinó que la facturación del servicio de Acceso a Internet que se cobre por volumen de datos, se realice con un redondeo o fraccionamiento a Un Kilobyte (1 KB). Esta medida permitirá establecer un estándar único a todos los operadores para que hagan el redondeo o fraccionamiento del uso de megas.

Tarifa Solidaria: Se emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 364/2021 que actualiza la “Tarifa Solidaria” para las personas con discapacidad. Teniendo como principales beneficios los siguientes: i) para comunicaciones de voz con un costo de 0,50 ctvs. ii) envío de SMS en horario normal a 0,12 ctvs. y iii) acceso a internet a demanda, 1MB a Bs.0,008 ctvs.

Plan Técnico Fundamental de Numeración: Se presentó la propuesta de modificación al Plan Técnico Fundamental de Numeración para la aprobación de la marcación no geográfica en las llamadas Fijo-Móvil y la liberación de rangos de numeración, documento que será aprobado por el MOPSV, mediante Resolución Ministerial. Esta norma permitirá que los usuarios de telefonía fija realicen llamadas a números móviles de cualquier departamento del país y viceversa, sin la necesidad de marcar códigos de larga distancia como se hace a la fecha. Por otra parte, los operadores de telefonía podrán hacer uso de los rangos de numeración asignados sin que estos estén restringidos a determinadas zonas geográficas del país.

Práctica del Fraude por BY PASS: Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TL LP 196/2021, se aprobó el Instructivo para el bloqueo o corte del Servicio de Conexiones Telefónicas que estén siendo utilizadas en la práctica del Fraude por BY PASS. Con esta medida se combatirá el fraude en telecomunicaciones.

Convenio Interinstitucional y Binacional: i) Se proyectó el convenio Binacional (Bolivia – Perú) de Protocolo de Medición de los Parámetros Técnicos de los Servicios de Radio y Televisión en la zona de la frontera. ii) Gestión de convenio con la Fiscalía para dar lugar a que la información de la ATT respecto a la portabilidad, que permita que los requerimientos fiscales puedan ser más dinámicos y con celeridad. iii) Gestión de convenio con el Ministerio de Saludos y Deportes, para acceder a su base de datos del Sistema de Registro Único Nacional de Persona con Discapacidad (SIPRUNPCD) y así, facilitar el acceso al beneficio para las personas con discapacidad.



Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-1622/2022

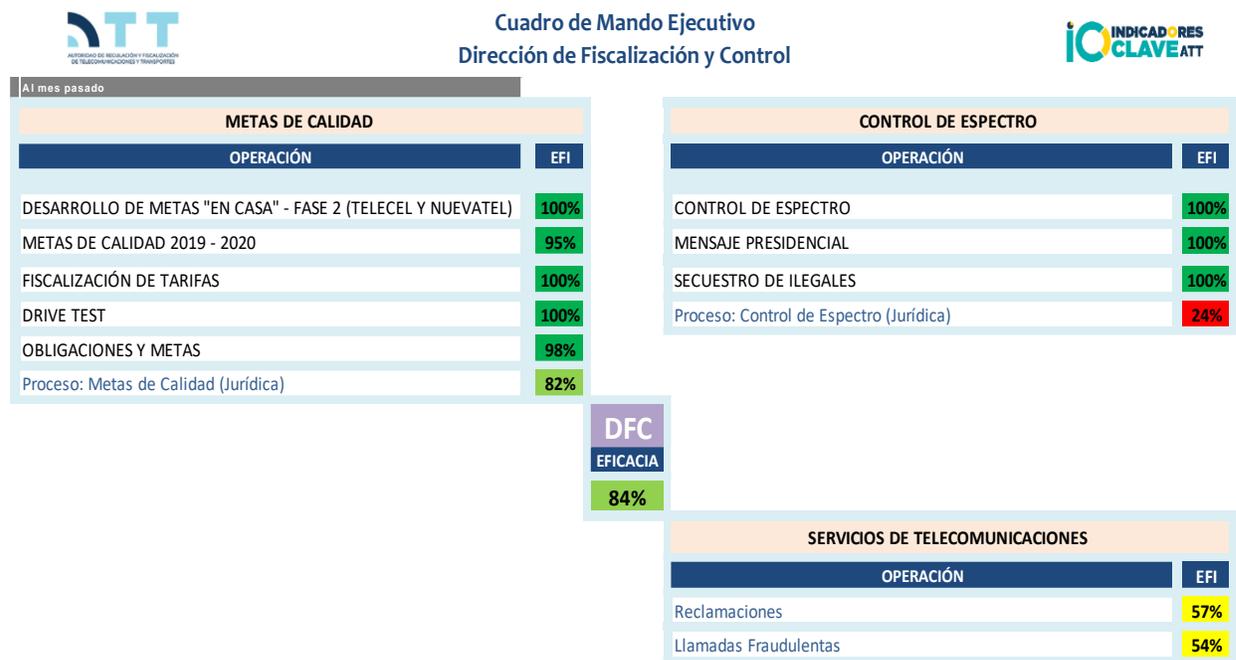


2.2.3.2 TELECOMUNICACIONES (DFC – DJU)

La Dirección de Fiscalización y Control - DFC, programó ocho (8) Operaciones en el Plan Operativo Anual 2021 y se evaluó cuatro (4) procesos Institucionales, de los cuales interviene la Dirección Jurídica.

El Cuadro 4 muestra a detalle la eficacia obtenida en cada Operación y Proceso, alcanzando una eficacia **promedio de 84%** que la califica como “Muy Buena”, se observó dificultades en el cumplimiento de la operación en el proceso de Control de Espectro, proceso de Reclamaciones y proceso de Llamadas Fraudulentas, las cuales son responsabilidad compartida con la Dirección Jurídica.

Cuadro 4. Evaluación de la Dirección de Fiscalización y Control

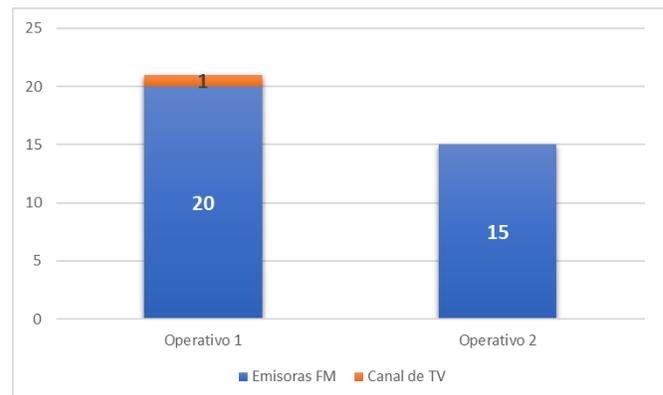


2.2.3.2.1 Control de Espectro

La Unidad de Control de Espectro concluyó la gestión 2021 con una eficacia del 81%. Dentro los logros más importantes son:

Secuestro de Equipos de Telecomunicaciones – Ilegales: Con la participación de la Policía Boliviana, el Órgano Judicial y Ministerio de Justicia, la ATT realizó 2 operativos de secuestro de emisoras ilegales que afectan a las comunicaciones de la banda aeronáutica, en el primer operativo se secuestraron 20 equipos de emisoras FM y 1 canal de Tv Digital, en la segunda se secuestraron 15 equipos de emisoras FM. Haciendo un total de 35 equipos de emisoras FM y 1 canal de Tv Digital.

Gráfico 4. N° de secuestros de empresas ilegales



Firmado Digitalmente
Verificar en:

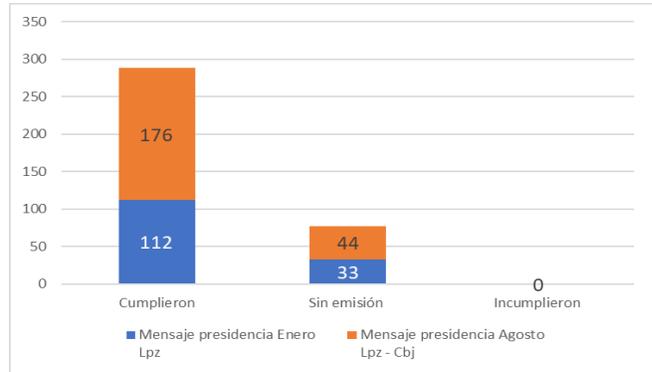


I-LP-1622/2022

Cabe mencionar, después de dos años paralizada la actividad se retomó la fiscalización a través del secuestro de equipos, en beneficio de usuarios y precautelando la aeronavegación.

Mensaje Presidencial: Producto de las acciones preventivas de fiscalización del mensaje presidencial que consisten en el envío de recomendaciones y recordatorios, previos a la emisión del mensaje; la ATT logró al 2021 contribuir a la disminución del número de incumplimientos de transmisión del mensaje presidencial por parte de operadores, registrando cero incumplimientos.

Gráfico 5. Verificaciones del Mensaje Presidencial



Cuadro 5. N° Evaluación Monitoreo del Espectro

Tipo de Monitoreo	Cantidad
Monitoreo (Radiodifusión/Redes Públicas)	47
Verificación a Redes Privadas	72
Verificación del cumplimiento a intimaciones	26
Verificación de Uso Ilegal del espectro - Autorizados	3
Verificación de Uso Ilegal del Espectro Radioeléctrico	39
Mediciones de Radiación No Ionizantes (1 Informe)	12
Atención a Denuncias por Interferencias	22
Verificar Parámetros Técnicos.	21
Verificar inicio de operaciones de Radiodifusión y R.Privadas	2
Verificar abandono de operaciones Radiodifusión y R.Privadas	1

Monitoreo del Espectro:

Se realizaron más de 245 inspecciones en diferentes zonas de la ciudad de La Paz y localidades del Departamento.

Por otra parte, con la finalidad de dar continuidad a las actividades del proyecto espectro se realizaron jornadas de actualización del sistema de gestión y comprobación técnica del espectro radioeléctrico el cual permitió reunir a las principales empresas del mercado en la producción de estas herramientas, con el fin de conocer sus avances tecnológicos. Las Jornadas estuvieron dirigidas a los servidores públicos de la ATT y fueron difundidas a la población en general por Facebook Live.

2.2.3.2.2 Metas de Calidad

La Unidad de Metas de Calidad concluyó la gestión 2021 con una eficacia del 96%. Dentro los logros más importantes se tiene:

Mediciones de Calidad del Servicio Móvil – Drive Test: Personal técnico de la Unidad de Metas de Calidad realizó mediciones a la calidad del servicio móvil de los operadores ENTEL, NUEVATEL y TELECEL, verificando el cumplimiento de los estándares de calidad de voz, calidad de datos y cobertura establecidos para el servicio móvil.

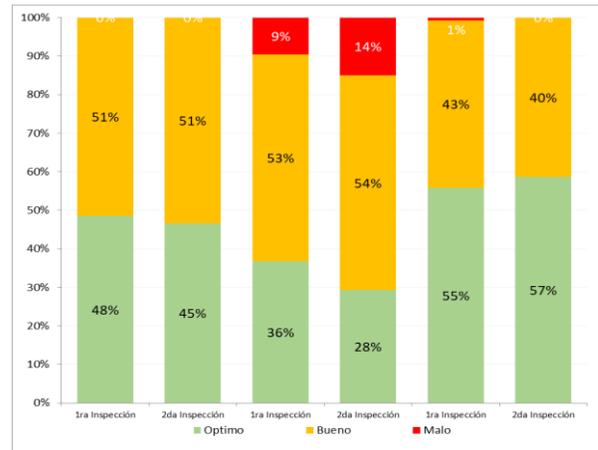


La medición fue realizada en 43 zonas de la Ciudad del La Paz y El Alto, además de las ciudades de Cobija y Tarija, todas ellas dos veces al año.

Desarrollo de Metas "En Casa" - Fase 2 (Telecel y Nuevatel)

Se realizó la contratación de una consultoría por producto que desarrollo del Sistema Mediador, capaz de procesar la información generada en las diferentes plataformas tecnológicas con las que cuenta los operadores de Telecel S.A. y Nuevatel S.A., para la verificación de Metas de Expansión y Calidad de servicio a través de procesos de recolección, mediación y presentación. El sistema, permitirá a la ATT efectuar la evaluación de manera directa sin la intervención de consultores y sin la erogación de recursos económicos.

Gráfico 6. Resultados de mediciones de Drive Test



Evaluación de Metas de Expansión y Calidad: Se puso en marcha el proceso de verificación de metas de calidad de las gestiones 2019 - 2020 y el inicio de procesos sancionatorios en cuanto a los incumplimientos de las mencionadas metas evaluadas. Por primera vez se realizaron evaluaciones de dos gestiones a 32 operadores registrados.

Análisis, Registro y Autorización de Interrupciones: A continuación, se muestra en las siguientes gráficas el avance de las actividades realizadas respecto a autorizaciones de interrupciones programadas e interrupciones súbitas.

Gráfico 7. N° de Interrupciones Programados

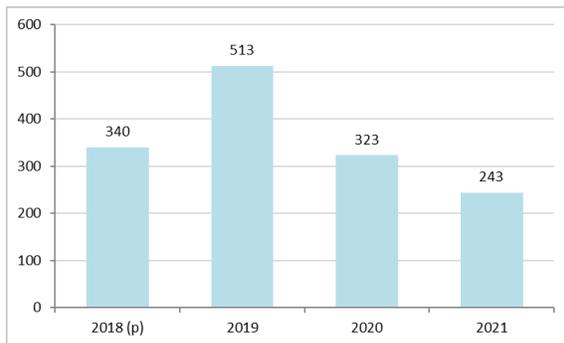
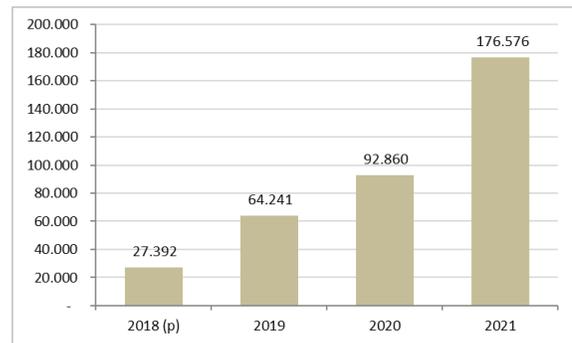


Gráfico 8. N° de Interrupciones Súbitas



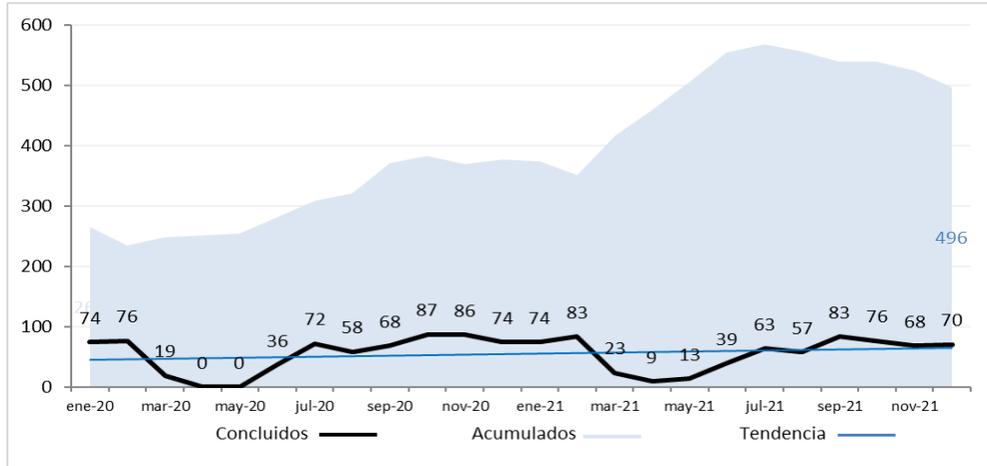
2.2.3.2.3 Servicios de Telecomunicaciones

En cuanto a la atención del proceso de Reclamaciones del Sector de Telecomunicaciones y TIC y del proceso por Llamadas Fraudulentas, estas concluyeron la gestión 2021 con una eficacia de 57% y 77% respectivamente.

Conforme al gráfico 9, se puede observar que la pasada gestión la producción promedio fue de 55 reclamos concluidos por mes y termino el año con 496 casos acumulados de atención, un 25% más que el año anterior.



Gráfico 9. Histórico de Tramites Concluido y Acumulados - Proceso de Reclamaciones TL



2.2.3.3 TRANSPORTES (DTR- DJU)

La Dirección Técnica Sectorial de Transportes - DTR, programó dieciocho (18) Operaciones en el Plan Operativo Anual 2021 y se evalúa ocho (8) procesos Institucionales, en muchos de los cuales interviene de manera transversal la Dirección Jurídica.

El Cuadro 6 muestra a detalle la eficacia obtenida en cada Operación y Proceso, por lo que se observa que obtuvo una eficacia promedio de 90%, la que se califica como “Muy Buena”, se observó el avance de todas las Operaciones programadas; debido a la reducción de la actividad en el sector transporte se suprimió la Operación Regulación Tarifaria – Terrestre y Regulación Tarifaria - Ferroviario, con la justificación correspondiente.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-1622/2022

Cuadro 6. Evaluación de la Dirección Técnica Sectorial de Transportes

Cuadro de Mando Ejecutivo
Dirección Técnica Sectorial de Transportes

UNIDAD DE TRANSPORTE TERRESTRE Y FERROVIARIO (TTF)	
OPERACIÓN	EFI
CALIDAD DE BUSES Y TERMINALES	100%
AUTORIZACIÓN Y REGULACIÓN TARIFARIA - TRANSPORTE TERRESTRE	100%
REGULACIÓN TARIFARIA - TERRESTRE - OPERACIÓN SUPRIMIDA	n/e
REGULACIÓN TARIFARIA - FERROVIARIO	n/e
Surubies	89%
Terminales	63%
Buses Internacionales	100%
Infraestructura	
CALIDAD Y CONTINUIDAD SECTOR FERROVIARIO	100%
VERIFICACIÓN Y REGULACIÓN TARIFARIA INVERSIONES SECTOR FERROVIARIO	100%
INFRAESTRUCTURA TERRESTRE	100%
INFRAESTRUCTURA FERROVIARIO	95%
Servidumbres	92%

UNIDAD DE TRANSPORTE AÉREO Y ACUÁTICO	
OPERACIÓN	EFI
CALIDAD SECTOR AÉREO - FDP Y FDC	91%
CALIDAD SERVICIOS AEROPORTUARIOS	100%
REGULACIÓN Y VERIFICACIÓN TARIFARIA - AÉREO	100%
REGULACIÓN Y VERIFICACIÓN TARIFARIA - AEROPORTUARIA	100%
AUTORIZACIÓN OPERADORES ACUÁTICOS	100%
Otorgamientos aéreo	100%

UNIDAD DE SERVICIO POSTAL (POS)	
OPERACIÓN	EFI
CALIDAD SERVICIO POSTAL	90%
OTORGAMIENTOS Y CLAUSURA DE ILEGALES	67%
REGULACIÓN ECONÓMICA - POSTAL	91%
RECLAMACIONES POSTAL	98%
Otorgamientos	77%
Reclamaciones	69%
Facilitaciones Postal (Promedio enero - octubre)	72%

UNIDAD DE SERVICIOS DE TRANSPORTES (STR)	
OPERACIÓN	EFI
RECLAMACIONES TRANSPORTES	98%
Reclamaciones Transporte Nacional	53%
Facilitaciones éreo (Promedio enero - octubre)	60%
Facilitaciones terrestre (Promedio enero - octubre)	61%

DTR EFICACIA	
90%	

2.2.3.3.1 Terrestre – Ferroviario

La Unidad de Transporte Terrestre – Ferroviario concluyó la gestión 2021 con una eficacia promedio del 94%. Cabe mencionar que se suprimieron dos operaciones (descrito con color lila) previa justificación técnica².

Dentro los logros más importantes se tiene:

Plan SAYTA M (Detengamos el Coronavirus): Se implementó en todas las terminales terrestres a nivel nacional el Plan Operativo SAYTA M CORONAVIRUS el cual tenía como objetivo efectuar la verificación de cumplimiento del “Protocolo para operaciones del Transporte Terrestre de Pasajeros”. Asimismo, se hizo una campaña masiva de comunicación en relación a medidas de prevención contra el Coronavirus COVID-19 en el cual se repartieron 10.000 cartillas entre usuarios, se dotaron 860 afiches para las boleterías de operadores y se colocaron 2.500 adhesivos en buses.

Plataforma de Interoperabilidad: La Plataforma Digital de los Operadores de Transporte Terrestre fue aprobada mediante Resolución Ministerial No. 212 de 03 de agosto de 2021 (MOPSV), la cual permitirá la interoperabilidad e intercambio de información entre la Unidad de Servicio a Operadores – USO y la ATT la cual abarca datos de 20.357 unidades vehiculares y 3.199 operadores interdepartamentales e internacionales de transporte de pasajeros y carga a nivel nacional.

² Según Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 1048/2021
Según Informe Técnico ATT-DTRSP-INF TEC LP 1250/2021



En el marco del desarrollo de esta herramienta informática, a mediano plazo se podrá realizar un análisis de la otorgación de rutas y frecuencias ofrecidas por los operadores a la sociedad boliviana, con el objetivo de reducir la saturación de rutas.

Diagnóstico de la Situación Técnica de las Terminales Terrestres a Nivel Nacional: Con el objetivo de realizar un diagnóstico de la situación de terminales terrestres a nivel nacional, y verificar la calidad de servicio, se realizaron inspecciones a las infraestructuras de 16 terminales a nivel nacional. La información recopilada servirá para sentar los lineamientos para el desarrollo de normativa específica para terminales terrestres.

Autorización y Renovación para la Prestación del Servicio Público de Terminal Terrestre: En el marco del cumplimiento del “Reglamento para la obtención, renovación o revocatoria de la autorización para la prestación del servicio público de terminal terrestre interdepartamental e internacional”, la ATT autorizó al Gobierno Autónomo Municipal de El Alto y Sacaba para la prestación del servicio público de terminal terrestre, asimismo renovó la autorización para la prestación del servicio de terminal terrestre a la empresa privada Terminal de Buses Cochabamba S.A. por un plazo de cinco (5) años.

Certificados de Habilitación – Transporte Terrestre Especial (Surubíes): Se atendió la solicitud de inspección y otorgación de certificados de habilitación a 10 empresas, emitiendo 249 certificados de habilitación para la correspondiente tramitación de la tarjeta de operación ante la Unidad de Servicios a Operadores (USO) dependiente del Viceministerio de Transportes.

Inspecciones a Estándares Técnicos de Calidad de Buses: En el marco de la verificación de estándares técnicos de calidad para buses de servicio de transporte terrestre interdepartamental de pasajeros se han realizado un total de 206 inspecciones a buses en terminales terrestres a nivel nacional a objeto de garantizar la calidad de la prestación del servicio.

Inspecciones Técnicas a las Estaciones Principales Ferroviarias: Durante la gestión 2021 la ATT emitió la Resolución Regulatoria ATT-DJ-RAR-TR LP 45/2021, la cual aprobó el régimen de estándares técnicos de calidad para estaciones ferroviarias principales, mediante la cual por primera vez se realizó una evaluación a 6 estaciones de la Red Ferroviaria Oriental y 5 estaciones de la Red Ferroviaria Occidental, cubriendo el 91,66% del total de estaciones a nivel nacional.

Lanzamiento del Operativo Fin de Año: “Tiempo de Compartir, Tiempo de Cuidarnos”: La ATT desarrolló diecinueve (19) Operativos de Fin de Año, cuya finalidad fue fiscalizar el cumplimiento al protocolo de Bioseguridad, Tarifas Máximas de Referencia, control en la venta de pasajes a menores de edad y estándares de calidad por parte de los operadores de transporte y proteger los derechos de los usuarios de los servicios de transporte terrestre y aéreo, en las Terminales Terrestres y Aeropuertos a nivel nacional.

2.2.3.3.2 Aéreo – Acuático

La Unidad de Transporte Aéreo – Acuático concluyó la gestión 2021 con una eficacia promedio del 99%. Dentro los logros más importantes son:

Inspecciones a Terminales Aeroportuarias a Nivel Nacional: Con el objetivo de verificar la calidad de servicio en las terminales aeroportuarias, se realizaron ciento ocho (108) inspecciones a las instalaciones de los aeropuertos de El Alto, Cochabamba, Santa Cruz, Oruro, Uyuni, Sucre, Cobija, Trinidad y Tarija.



I-LP-1622/2022



Renovación de Autorizaciones de Servicio Público de Transportes Aéreo Regular y no Regular, la ATT procedió a realizar la renovación de la autorización otorgada a TRANSPORTES AÉREOS BOLIVIANOS – TAB para la prestación del servicio público aéreo no regular de carga a nivel nacional e internacional hasta el 2026. De la misma forma, se procedió a disponer la renovación de la autorización otorgada a AEROVÍAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A. (AVIANCA sucursal Bolivia) para realizar la prestación del servicio de transporte aéreo regular internacional de pasajeros hasta el 2026, asimismo es importante recalcar que esta resolución se realizó mediante la implementación de firma digital, aspecto que coadyuvó a la reducción de tiempos en la emisión de este título habilitante.

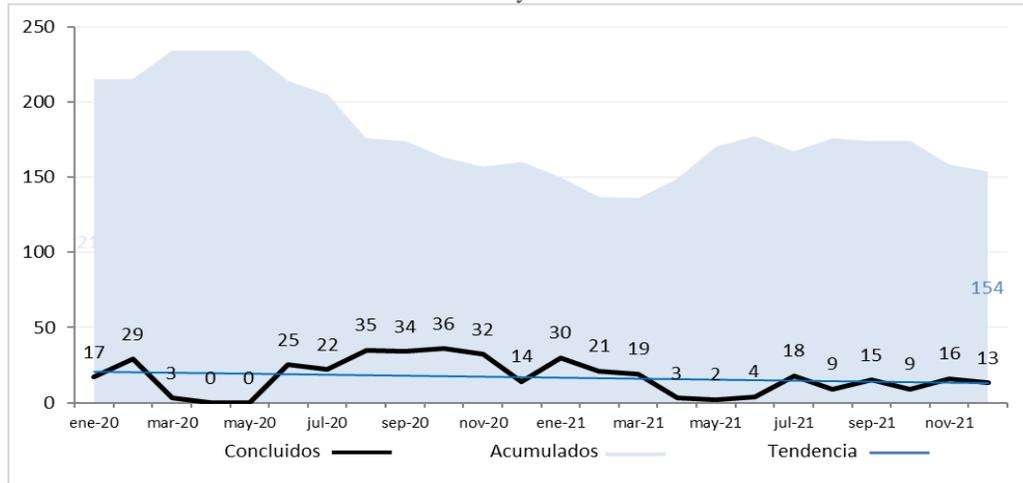
Cumbre por la QUTAMAMA: La ATT presento tres propuestas en la cumbre por la QUTAMAMA, i) *Declaratoria del día Nacional de la Qutamama – Lago Titicaca*” la cual permitirá, coadyuvar en la regulación del transporte Acuático, ii) *Consejo de Defensa de la Qutamama*, y iii) *Proyecto de Decreto Supremo de Área Protegida del Lago Titicaca*, estas dos últimas orientadas al cuidado y apoyo al sector acuático.

Reglamento para la Otorgación y Renovación de Autorización para Operadores de Transporte Acuático: En un hecho histórico para el sector acuático, en la gestión 2021 se emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TR LP 53/2021, lo cual se constituye en el primer paso para realizar una regulación efectiva del sector acuático y que posteriormente permitirá la emisión de normativa específica en relación a estándares de calidad del servicio, de la infraestructura y regulación económica.

2.2.3.3.3 Servicios de Transportes

La Unidad de Servicios de Transportes concluyó la gestión 2021 con una eficacia del 75%, el cual representa un promedio entre la operación de actividades recurrentes o tareas específicas y el proceso de atención a reclamaciones administrativas, las cuales terminaron el 2021 en 98% y 53% respectivamente.

Gráfico 10. Histórico de Trámites Concluido y Acumulados - Proceso de Reclamaciones TR



La pasada gestión la producción promedio fue de 13 reclamos resueltos por mes y concluyó el año con 153 casos pendientes de atención, un 4% menos que el año anterior.

2.2.3.3.4 Servicio Postal

La Unidad de Servicio Postal concluyó la gestión 2021 con una eficacia promedio del 82%. Dentro los logros alcanzados se encuentran:



Operativos de Control de Servicio Postal: Se realizaron sesenta y cuatro (64) inspecciones administrativas en casa matriz (donde se presta el servicio postal) y sucursales en los nueve (9) departamentos de Bolivia.

Asimismo, a través de veintisiete (27) operativos de control realizados en los aeropuertos a nivel nacional, se verificó que la prestación del servicio postal está siendo realizado por operadores autorizados, con el objeto de que los usuarios no queden desprotegidos en caso de contratar a una empresa ilegal.

Clausura definitiva de Empresas del Servicio Postal: Por primera vez en su historia, se procedió a realizar la clausura de empresas que prestaban servicio postal, aspecto reconocido y valorado por los operadores legalmente establecidos.

Registro Financiero Codificado Uniforme: Se contrato el servicio de consultoría por producto, el cual elaboro e implemento el Módulo Registro Financiero Codificado Uniforme, capaz de procesar la información ingresada por parte de los operadores de servicio postal, para la verificación de veracidad, desglose de cuentas, desglose de información financiera a través de procesos de recolección, mediación y presentación, asimismo, se elaboró dos módulos adicionales que permitirán visualizar los “Mercados Relevantes”, como también los “operadores con posición dominante”. Instrumento que será de mucha utilidad para el análisis financiero del servicio postal.

2.2.3.4 OFICINAS REGIONALES

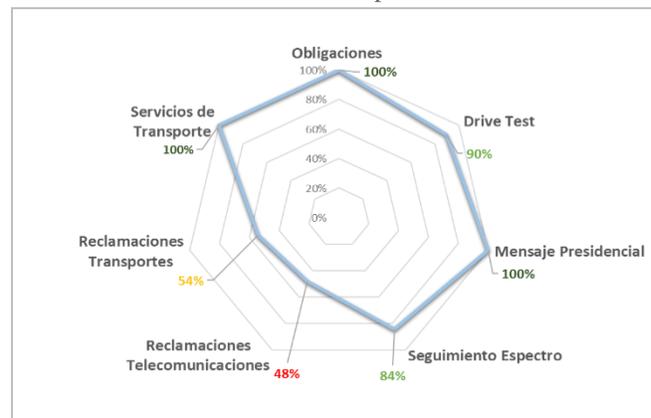
2.2.3.4.1 Santa Cruz – Beni

La oficina Regional Santa Cruz - Beni concluyó la gestión 2021 con una eficacia promedio de 82%, conforme a lo programado.

Dentro de las actividades realizadas: Se coordinó la modificación del procedimiento de inicio de reclamo administrativo del sector de telecomunicaciones.

Se realizaron acciones de fiscalización que identificaron y eliminaron la interferencia que se tenía en el servicio LTE de los operadores ENTEL S.A. y TELECEL S.A., con afectación en toda el área urbana de la ciudad de Trinidad del departamento de Beni.

Gráfico 11. % de Eficacia de Operaciones SCZ - BEN



Se avanzó en las actividades del monitoreo del espectro verificando el uso de frecuencias en los servicios de radiodifusión A.M., F.M. y TV (VHF/UHF), del uso ilegal de frecuencias, de parámetros autorizados, atención denuncias de interferencia, cumplimiento de intimación, inicio y/o abandono de operaciones, verificación a medición RNI, Mensaje Presidencial y otros.

Dentro de las dificultades los procesos de atención a las Reclamaciones de Telecomunicaciones y Transportes, terminaron con una baja ejecución, esto por diferentes situaciones como ser: Acefalía de personal de apoyo de junio a diciembre de 2021, devolución de procesos de reclamos administrativos que se encontraban en la Dirección Jurídica, entre otros.

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-1622/2022

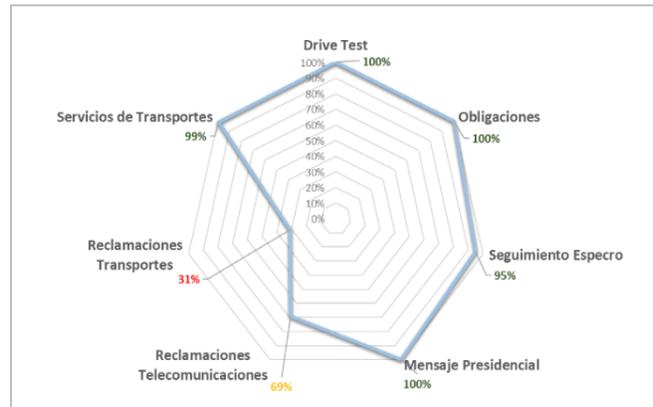
2.2.3.4.2 Cochabamba – Oruro

La oficina Regional Cochabamba – Oruro concluyó la gestión 2021 con una eficacia promedio de 85%, conforme a lo programado.

Dentro de las actividades realizadas: Se tramitó al 100% las protocolizaciones y revisión de cumplimiento de Contratos que se encontraban estancados desde el 2017.

La realización de inicio de los procesos a radioemisoras no autorizadas de manera satisfactoria, logrando las formulaciones de cargos respectivas, reflejando una fiscalización efectiva.

Gráfico 12. % de Eficacia de Operaciones CBBA - ORU



Se ha cumplido con todas las mediciones de calidad del servicio móvil (Drive test en las Ciudades de Cochabamba y Oruro), asimismo, se atendió oportunamente informes técnicos solicitados por Dirección Jurídica, sobre la implementación y control para la recuperación de SIM CARD.

Por otra parte, no se pudo programar ni realizar mediciones de radiación no ionizante toda vez que no se cuenta con el equipamiento.

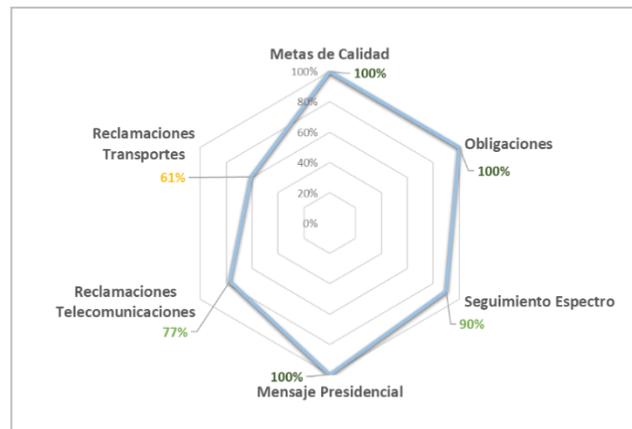
Con relación a las actividades de reclamaciones administrativas del sector de Telecomunicaciones y Transportes estas presentan baja ejecución, las cuales requiere una mayor coordinación (Técnico - Legal) y atención en la gestión 2022.

2.2.3.4.3 Tarija – Chuquisaca – Potosí

La oficina Regional Tarija – Chuquisaca - Potosí concluyó la gestión 2021 con una eficacia promedio de 88%, conforme a lo programado.

Personal técnico de la Oficina Regional Tarija/Chuquisaca/Potosí y personal de la Ciudad de La Paz, realizaron Mediciones de Calidad Móvil (Drive Test) en la ciudad de Tarija y las localidades de San Lorenzo, Tomatitas, El Valle de Concepción, Padcaya, Entre Ríos del Departamento de Tarija.

Gráfico 13. % de Eficacia de operaciones TRJ -CHU -PT



Se desplazó y realizó la atención oportuna a las denuncias presentadas por AASANA (Actualmente NAABOL) por las presuntas interferencias que se presentaban en la Banda Aeronáutica en las ciudades de Sucre y Tarija, mismas que fueron eliminadas en su totalidad.

Se realizó Mediciones de Radiación No-ionizante en distintos puntos de la ciudad de Tarija, mismos que fueron socializados con autoridades y población en general por medio de la página web del ente regulador.



Se realizaron 4 operativos, 2 en la ciudad de Tarija, 1 en la ciudad de Tupiza y 1 en la ciudad de Yacuiba, en las trancas de ingreso a las ciudades para fiscalizar el cumplimiento de la normativa vigente en el sector de Transporte Terrestre.

Por otra parte, al no contar con equipos de Medición de Calidad Móvil (QoS) propios en la Oficina Regional Tarija, imposibilita atender las solicitudes de Medición de Calidad Móvil en los Departamentos de Chuquisaca, Potosí y Tarija a la brevedad posible.

2.2.3.5 APOYO - STAFF (DAF – DEJ)

Dirección Administrativa Financiera

La Dirección Administrativa Financiera concluyó la gestión 2021 con una eficacia **promedio de 84%**, la que califica como “Muy Buena”

Se inició el proceso de digitalización de “Resoluciones Administrativas Regulatorias” emitidas por la SITTEL (enero 1996 – abril 2009) y Resoluciones Administrativas Regulatorias de la ATT (abril de 2009 – octubre de 2021).

Los procesos de contratación se realizaron conforme a lo programado, mejorando los tiempos de atención en relación a la gestión 2020.

Se realizaron 14 cursos (internos y externos) de capacitaciones llegando a alcanzar a más de 1.100 personas, distribuidas en diferentes cursos.

El control y manejo de los recursos financieros fueron efectuados de acuerdo a lo programado, con una eficiente administración de las recaudaciones, transferencias y de gasto corriente.

Por otra parte, las actividades programadas por las Unidades (Staff) de la Dirección Ejecutiva concluyeron la gestión 2021, con una eficacia **promedio del 96%**, la que califica como “Excelente”

Los logros más importantes:

Unidad de Comunicación y Relaciones Internacionales

En la gestión 2021 la ATT presenta su nueva identidad que refleja una renovación de la Entidad, enmarcada en el Vivir Bien

La ATT participó en diferentes foros, mesas de trabajo, reuniones con organismos internacionales, como ser: i) El “Foro Internacional sobre Conectividad y Tecnología 5G y su Contribución al Desarrollo Sostenible de Bolivia”, organizado por la Cancillería, ii) La Cumbre para el Desarrollo Productivo y Económico que se llevó a cabo en la ciudad de El Alto iii) Participación en la mesa redonda “Despliegue

Gráfico 14. % de Eficacia de operaciones DAF

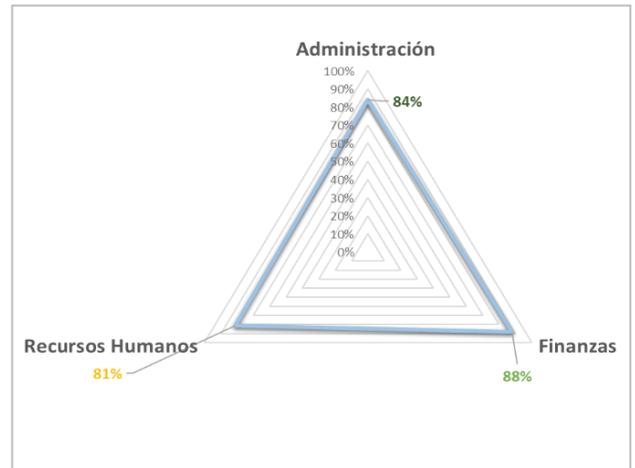
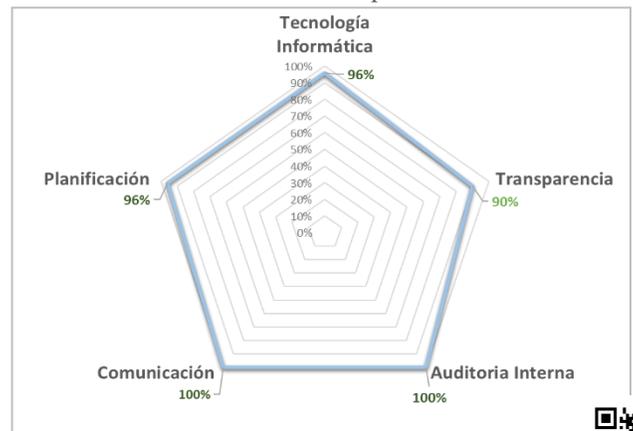


Gráfico 15 % de Eficacia de operaciones DEJ



de Tecnología 5G” organizada dentro del marco del 8vo Congreso Latinoamericano de Transformación Digital 2021, convocado por la ASIET, la CAF, la IFT, con apoyo de la UIT iv) Participación en el Foro Internacional de Televisión Digital organizado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones del Perú v) Participación en la reunión organizada por REGULATEL donde el director ejecutivo de la ATT participó como panelista en la mesa redonda “Panorama de la Región”, entre otros.

Unidad de Tecnología Informática

Tecnología Informática, terminó sus actividades con la implementación de la Firma Digital en la Gestión Documental, asimismo, se presentó el ChatBot (a través de la línea Whatsapp 71533208), la cual es un instrumento de acercamiento entre el usuario y la ATT, se terminó el sistema de Radio bases, se realizaron acciones y gestiones para la continuidad de operaciones: viabilización de teletrabajo, estrategia de digitalización, registro de redes para internet de las cosas, buzones digitales de recepción y remisión de correspondencia, y otras actividades.

Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

Se llevó adelante, las rendiciones públicas de cuentas Final 2020 e Inicial 2021, se atendieron 18 denuncias por posibles actos de corrupción y negativa injustificada de acceso a la información, se concientizó a la población en general sobre la Ley 974 de 4 de septiembre de 2017, Ética Pública y atribuciones de la ATT, participando en la Feria por la Transparencia.

Unidad de Auditoría Interna

Durante la gestión 2021, la Unidad de Auditoría Interna, desarrolló sus actividades, en el marco del POA 2021, el logro principal e importante es haber cumplido el 100% de lo programado.

Planificación y Desarrollo Organizacional

Se gestionó ante el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas -MEFP, la ampliación de plazo de uso de Recursos Financieros del proyecto de Inversión “Adquisición de un sistema de gestión y monitoreo del espectro electromagnético” hasta el mes de agosto de la gestión 2024. Asimismo, la Dirección Jurídica coordinó y gestionó la aprobación del D.S. 4592 el cual autoriza a la ATT la compra de software privativo para el proyecto de inversión del Espectro Radioeléctrico.

Se realizó el seguimiento y evaluación periódica a las actividades programadas por las áreas organizacionales de la ATT.

Se retomó la coordinación y elaboración de procesos y procedimientos que fueron observados por Auditoría Interna.

2.2.4 EVALUACIÓN FINANCIERA

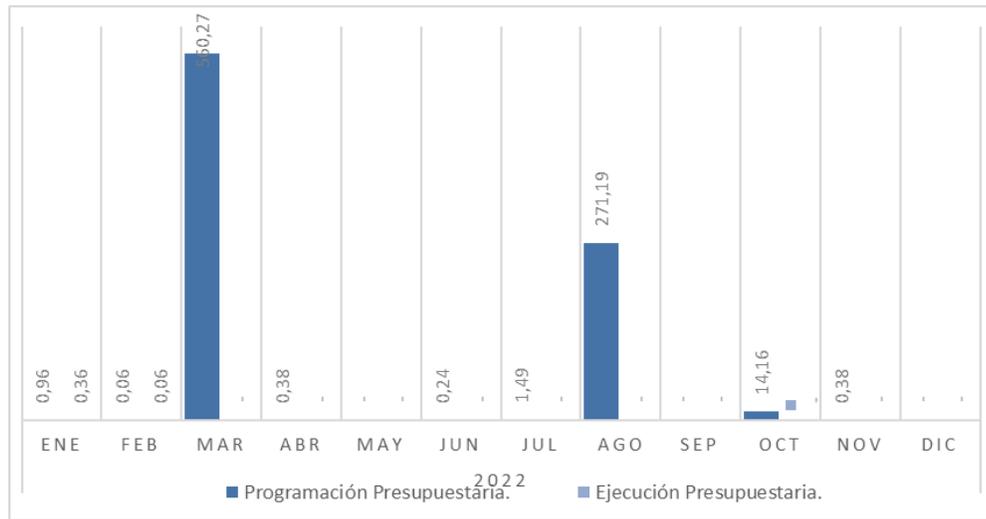
2.2.4.1 Transferencias

En relación a las transferencias, de un total de Bs911.373.263 millones programados en el 2021, se transfirió Bs887.863.861.59 millones lo que representa el 97,42% de la meta anual. La distribución de la transferencia fue Bs194.268.155,00 millones al PRONTIS, Bs689.742.225,86 millones al TGN, Bs888.822 millones al PNSPU, Bs651.362,11 millones a la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT, Unión Postal Universal – UPU y Unión Postal de las Américas, España y Portugal – UPAEP y Bs2.313.296,62 para la devolución a las Cooperativas COTEL y COTAS.



I-LP-1622/2022

Gráfico 16. Programación vs Ejecución Presupuestaria de Transferencias, en millones de bolivianos



2.2.4.2 Recaudaciones Telecomunicaciones y Postal

En relación a las recaudaciones de telecomunicaciones y postal, a diciembre de 2021, de un total de Bs724.8 Millones, se recaudó Bs748.7 millones lo que significa el 103% de la meta de la gestión.

Gráfico 17. Recaudación de telecomunicaciones programada vs ejecutada, en millones de bolivianos



Firmado Digitalmente
Verificar en:

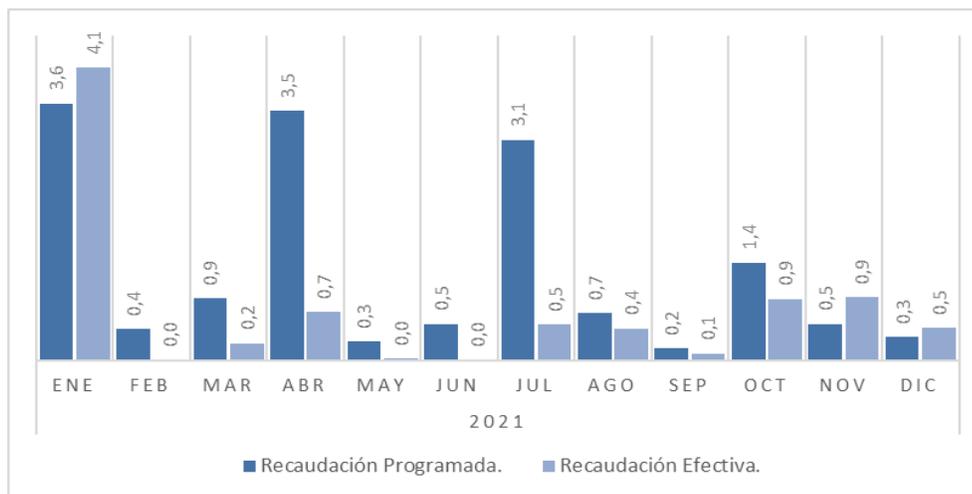


I-LP-1622/2022

2.2.4.3 Recaudaciones Transportes

En relación a las recaudaciones de transportes, a diciembre de 2021, de un total de Bs15,1 Millones, se ha recaudó Bs8,2 millones lo que significa el 54% de la meta de la gestión.

Gráfica 18. Recaudación de transportes programada vs ejecutada, en millones de bolivianos



2.2.4.4 Gasto Corriente e Inversión Pública

El gasto corriente a diciembre de 2021 se ha ejecutado en Bs45.642.504,81 millones de un total anual de Bs51.024.328,00 millones, lo que significa el 89,45% de la meta anual. Por otra parte, la inversión pública a diciembre fue programada en Bs63.459127,00, importe que no tuvo ejecución.

Cuadro N°7. Programación vs Ejecución Presupuestaria de Gasto Corriente e Inversión en millones de bolivianos

UNIDAD ORGANIZACIONAL	PROGRAMADO 2021	EJECUTADO 2021	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
DIRECCIÓN EJECUTIVA	3.651.400,00	1.969.443,10	53,94%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	44.333.359,73	40.923.406,91	92,31%
DIRECCIÓN TÉCNICA SECTORIAL DE TELECOMUNICACIONES Y TIC	251.642,10	183.674,53	72,99%
DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL	1.946.671,60	1.815.151,26	93,24%
DIRECCIÓN TÉCNICA SECTORIAL DE TRANSPORTES	267.700,20	367.778,10	137,38%
DIRECCIÓN JURÍDICA	93.367,70	55.105,60	59,02%
OFICINAS REGIONALES	480.186,67	327.945,31	68,30%
OFICINA REGIONAL SANTA CRUZ/BENI	191.962,50	173.923,66	90,60%
OFICINA REGIONAL COCHABAMBA/ORURO	195.342,30	92.953,97	47,59%
OFICINA REGIONAL TARIJACHUQUISACA/POTOSÍ	92.881,87	61.067,67	65,75%
TOTAL GASTO CORRIENTE	51.024.328,00	45.642.504,81	89,45%
PROYECTO DE INVERSIÓN ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA DE MONITOREO DEL ESPECTRO ELECTROMAGNÉTICO	63.459.127,00	0,00	0,00%

Firmado Digitalmente
Verificar en:



I-LP-1622/2022

3. CONCLUSIONES

- 3.1** Para realizar la evaluación del periodo enero – diciembre de la gestión 2021, se consideraron parámetros de evaluación, los mismos que permiten comparar de forma adecuada el cumplimiento de las Actividades programadas y los procesos que se realizan en la Institución, obteniendo de esta forma la eficacia de las Unidades organizacionales sustantivas de la Institución y eficiencia de los procesos desarrollados en la Institución.
- 3.2** La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, concluyó la gestión 2021 con una eficacia del 86% en relación a lo programado, calificada como “Muy Buena”.
- 3.3** La Ejecución Presupuestaria en relación a la Recaudación 2021 en el sector de Telecomunicaciones fue de Bs748.758.038,67 (Setecientos cuarenta y ocho millones setecientos cincuenta y ocho mil treinta y ocho 67/100 bolivianos) y en el sector de Transportes fue de Bs8.217.585,94 (Ocho millones doscientos diecisiete mil quinientos ochenta y cinco 94/100 bolivianos), los cuales representan el 103,3 % y 54,1% respectivamente conforme a lo programado.
- 3.4** Las Transferencias de Recursos alcanzaron los Bs887.863.861,59 (ochocientos ochenta y siete millones ochocientos sesenta y tres mil ochocientos sesenta y uno 59/100 bolivianos) representando el 97,42% de lo programado en la gestión 2021.
- 3.5** El presupuesto de gasto corriente ejecutado para el funcionamiento de la ATT para la gestión 2021 fue de Bs45.642.504,81 (cuarenta y cinco millones seiscientos cuarenta y dos mil quinientos cuatro 81/100 bolivianos), representando el 89,45% de lo programado en la gestión pasada.

4. RECOMENDACIONES

Se recomienda a su autoridad.

- 4.1** Aprobar el presente Informe de Evaluación correspondiente a la gestión 2021 del Plan Operativo Anual Gestión 2021.
- 4.2** Instruir la continuidad del seguimiento y evaluación de las actividades a nivel nacional, programadas en la gestión 2022.
- 4.3** La Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional deberá realizar el control documental en las Unidades organizacionales de la Institución, con el objetivo de alcanzar el registro efectivo y oportuno del Plan Operativo Anual.

Sin otro particular, saludo a usted atentamente,

 Jorge Ariel Arias Vacaflores
RESPONSABLE DE GESTIÓN DE CALIDAD

Adj. Presentación Evaluación POA 2021
C.c: Archivo
GEPG/BFOP/JAA

La presente es una versión imprimible de un documento firmado digitalmente en el Sistema de Gestión y Flujo Documental de la ATT.



I-LP-1622/2022