ESTADO PLURINACIONAL
DE BOLIVIA

Ministerio de
Obras Públicas, Servicios y Vivienda

ATT

Autoridad de Regulación y Fiscalización
de Telecomunicaciones y Transportes

PLAN OPERATIVO ANUAL 2014

MEJORES TELECOMUNICACIONES,
TIC, SERVICIO POSTAL Y
TRANSPORTES PARA **VIVIR BIEN...**

www.att.gob.bo

PRESENTACIÓN

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, es creada mediante Decreto Supremo Nº 0071 de fecha 9 de abril de 2009, y es modificada en su denominación mediante Ley Nº 164 "Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación" en fecha 8 de agosto de 2011 a **"Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes"** – ATT. Esta entidad regulatoria esta bajo tuición del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, es la encargada de regular, fiscalizar, y defender los derechos y deberes de los usuarios de los sectores de Telecomunicaciones, Las TICs, Servicio Postal, y Transportes; en el marco de las atribuciones y competencias de la normativa sectorial e institucional en vigencia.

La Paz, 2 de Septiembre del 2013

Mel. Ing. Clifford Paravicini Hurtado
DIRECTOR EJECUTIVO
AUTORIDAD DE REGULACION Y FISCALIZACION DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES.

PROLOGO

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes es creada mediante Decreto Supremo Nº 0071 de fecha 9 de abril de 2009, y es modificada en su denominación mediante Ley Nº 164 “Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación” de 8 de agosto de 2011 a - Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes -; disposición legal en la que se define nuevas competencias y atribuciones con aplicación en todo el territorio boliviano y quedan sometidas a ésta, las personas naturales y jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y cooperativas. Inherente a ello, en aplicación a la Ley No 165 la ATT tiene nuevas atribuciones y competencias en el sector de Transportes.

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, regula, fiscaliza, autoriza y supervisa las actividades de telecomunicaciones, transportes, TICs y servicio postal, en aplicación a la Ley Nº 164 “Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación” y a la Ley Nº 165 “Ley General de Transporte” en el marco del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Obras Publicas, Servicios y Vivienda, Planes Sectoriales, Plan General de Desarrollo Económico Social - PGDES y la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, tiene la misión de regular y fiscalizar a los operadores garantizando la calidad del servicio de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación, servicio postal, y transportes, para los usuarios, como mandato legal y constitucional establecido en la Constitución Política del Estado – CPE, Plan General de Desarrollo Económico Social – PGDES, Ley 164 “Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación” y Ley 165 “Ley General de Transporte”, la última en el marco de la “Ley Marco de Autonomías y Descentralización”.

Reafirmamos nuestro compromiso con el Estado Plurinacional de Bolivia, los actores sociales, y los sectores de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación, servicio postal, y transportes, en espera de mejores días para el Vivir Bien.

La Paz, 2 de Septiembre del 2013

Unidad de Planificación, Normas y Gestión Por Resultados
Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

INDICE

		Página
	RESUMEN EJECUTIVO	1
1.	GENERALIDADES	3
1.1.	Análisis general	4
1.1.1.	Social	4
1.1.2.	Económico	5
1.1.3.	Político	5
1.1.4.	Ampliación de derechos fundamentales	5
1.1.5.	Pobreza	5
2.	MARCO LEGAL	5
2.1	Telecomunicaciones, TICs, y servicio postal	8
2.4	Transportes	8
3.	DIAGNOSTICO SECTORIAL E INSTITUCIONAL	10
3.1.	Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, y Servicio Postal	10
3.1.1.	Objeto	11
3.1.2.	Objetivos	11
3.1.3.	Problemática	10
3.1.4.	Potencialidades	11
3.1.5.	Estado de situación	12
3.4.	Transportes	33
3.4.1	Objeto	33
3.4.2	Objetivos	34
3.4.3	Problemática	34
3.4.4.	Potencialidades	34
3.4.5.	Estado de situación del sector de transportes	35
4.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	64
4.1.	Descripción de la Estructura Organizacional	65
5.	MARCO ESTRATÉGICO	66
5.1.	Misión	66
5.2.	Visión	66
5.3.	Valores	66
5.4.	Principios	66
5.5.	Objetivos estratégicos del PEI	66
6.	ENFOQUE DEL POA	68
6.1	Marco normativo	68
6.2	Principios	69
6.3	Gestión por resultados	69
7.	MARCO ESTRATÉGICO	70
7.1.	Marco Estratégico	70
8.	METODOLOGÍA PARA LA FORMULACIÓN DEL POA	70
8.1.	Presentación metodológica	70
9.	ESTRUCTURA DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES	71
9.1.	Objetivos de gestión	71
9.2.	Objetivos específicos	71
10.	ESTRUCTURA PROGRAMATICA DEL POA Y PRESUPUESTO (PROGRAMA, PROYECTO Y OPERACIONES)	75
10.1.	El Plan Operativo Anual – POA	75
10.1.1.	Estructura Por Objetivos	75
10.1.2	Estructura Por Operaciones	75
10.1.3.	Indicadores de Gestión	75
10.2.	EL PRESUPUESTO	75

10.2.1	Estructura de ingresos	75
10.2.2	Estructura de gastos	75
10.2.3	Gastos por objetivos de gestión	75
10.2.4	Gastos por objetivos específicos	76
10.2.5	Estacionalidad del gasto	76
10.2.6	Matrices de consultorías	76
11.	ANEXOS	76
11.1.	Análisis de situación (FODA) y mapa estratégico de objetivos	
11.2.	Guía Metodológica para Formulación POA e Instrumentos	
11.3.	Formularios POA 2014: Formulario MEFP, Formulario 1. Objetivos de gestión y específicos Formulario 2. Indicadores	
11.4.	Formularios POA 2014 por Dirección: Formulario 3. Operaciones, Formulario 4. Recursos	
11.5.	Formularios POA 2014: Planillas de consultoría de línea y producto	
11.6	Recaudaciones.	

RESUMEN EJECUTIVO

Mediante Decreto Supremo No 0071 de fecha 9 de abril de 2009, es creada en su art. 1 la "Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes". El Decreto Supremo N° 0071, establece el proceso de extinción de las superintendencias generales y sectoriales, y reglamenta las transferencias de activos, pasivos, recursos humanos, recursos presupuestarios, procesos judiciales y administrativos, derechos y obligaciones. Al mismo tiempo, establece la misión de fiscalizar, controlar, supervisar y regular las actividades de telecomunicaciones y transporte, en el marco del Plan General Económico y Social - PGDES y la Constitución Política del Estado – CPE.

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes es modificada en su denominación y atribuciones mediante Ley Nº 164 "Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación" en fecha 8 de agosto de 2011, a "Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes"; disposición legal en la que se define competencias y atribuciones con aplicación en todo el territorio boliviano y quedan sometidas a ésta, las personas naturales y jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y cooperativas. Asimismo, se añade la Ley Nº 165 "Ley General de Transporte" en el marco de la "Ley Marco de Autonomías y Descentralización", Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, Planes Sectoriales, Plan Nacional de Desarrollo – PND y la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

En fecha 03 de abril 2012 es aprobada la nueva Estructura Organizacional de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, con la Resolución Bi Ministerial No 002 por la Cartera de Estado del Ministerio de Obras Públicas, Servicio y Vivienda y Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, de manera participativa formuló su Programa Operativo Anual para la gestión 2014, alineados a los objetivos estratégicos del Ministerio de Obras Publicas, Servicios y Vivienda, objetivos estratégicos de la ATT, Planes Sectoriales de Telecomunicaciones y Transportes, en el marco de la "Ley Marco de Autonomías y Descentralización", Plan General de Desarrollo Económico Social - PGDES, y Constitución Política del Estado – CPE.

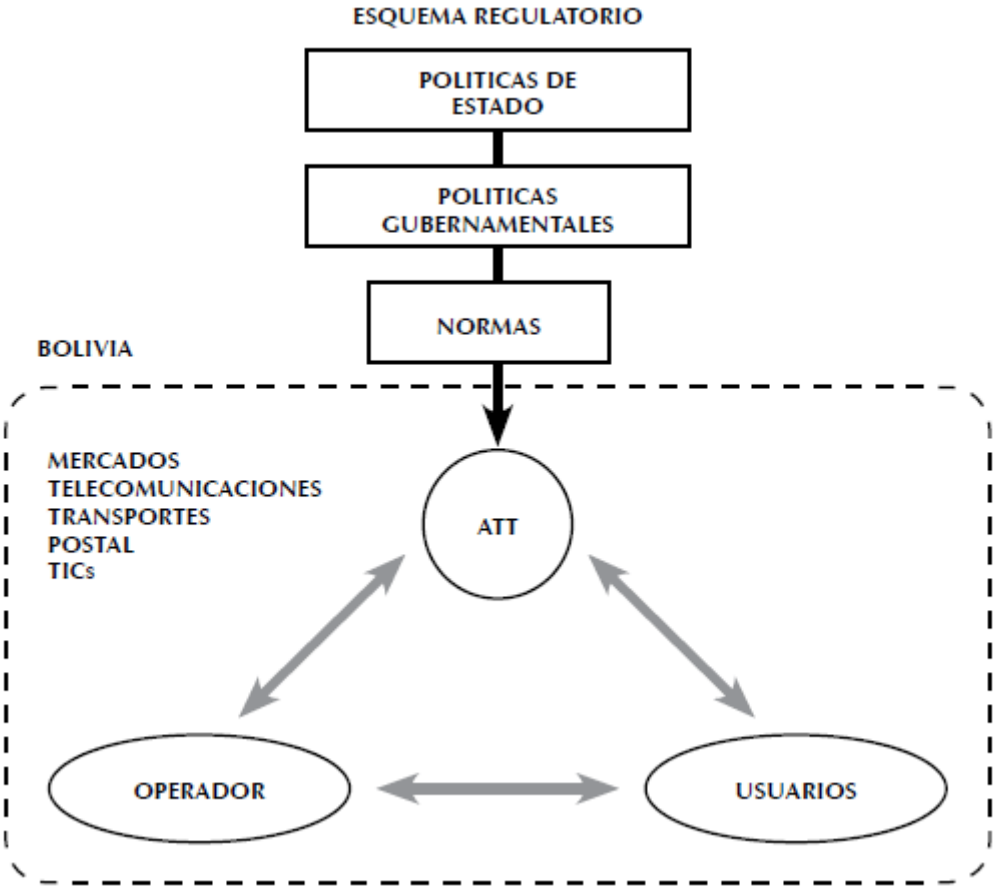
Por mandato constitucional, nuestras acciones están orientadas a acompañar la soberanía en la conducción de los sectores de telecomunicaciones, las TIC, servicio postal y transportes por parte del Estado Plurinacional de Bolivia, generando un nuevo marco normativo de regulación y fiscalización con participación ciudadana que garantice la protección efectiva de los derechos y deberes de los usuarios y el acceso universal a estos servicios.

El posicionamiento y su consolidación de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, como una institución eficiente y eficaz, contribuirá al nuevo modelo de regulación, fiscalización, y supervisión, que efectivamente apoye a la nueva matriz productiva, socioeconómica y poder social para el Vivir Bien.

El proceso de planificación ha sido desarrollado a través de una metodología participativa, aprobada por la Máxima Autoridad Ejecutiva en el marco de la planificación del Ente Rector, y este proceso se llevo a cabo con todas las direcciones, jefaturas de unidad y responsables de áreas de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes de acuerdo a lo estipulado en el Sistema de Programación Operativa de la ATT - SPO.

El proceso metodológico identificó al área, sector, políticas y estrategias, programas al que nos alineamos de manera integral a la estructura programática del POA 2014 de la ATT, definiendo la estructura de objetivos en el marco de la Ley Nº 164 y Ley Nº 165 con los que contribuimos a la consecución del Plan General de Desarrollo Económico Social – PGDES. A partir de estos objetivos, se definió la estructura programática, identificando los programas, proyectos y operaciones. Posteriormente, desde las operaciones donde se establecieron la línea base y los indicadores, y finalmente, se fijaron metas, responsables, cronogramas y recursos humanos y financieros.

El sistema regulatorio en la Autoridad de Regulación y Fiscalización de la ATT, viene definida bajo el siguiente esquema:



1. GENERALIDADES

Durante el proceso de capitalización, se inició en Bolivia la regulación sectorial contemporánea, a través de la promulgación de la Ley 1600, SIRESE; consolidándose de esa manera la denominada "capitalización" de empresas nacionales. La Ley 1600 estableció el marco regulatorio para los sectores de telecomunicaciones, electricidad, hidrocarburos, transportes y aguas, donde se hizo evidente la presencia de empresas extranjeras transnacionales que ingresaron al concierto nacional, aparentemente con capitales y nueva tecnología, bajo el supuesto que la administración privada era mejor que la estatal, fundamentalmente en términos de eficiencia y eficacia.

La realidad fue diferente: "Los inversores", no cumplieron sus planes de inversión en los sectores estratégicos, no reinvirtieron sus ganancias de acuerdo a los requerimientos del país, concentraron su actividad en puntos económicamente rentables y aprovechables, sin respeto a la madre tierra (pachamama). Asimismo, toda su planificación y actividades fueron inconsultas con el pueblo, al que consideraban objeto de pruebas. Por supuesto, esas actividades ilegítimas mantuvieron las desigualdades económicas, culturales y políticas, exportaron utilidades, sub alternaron a los directorios que tenían la labor de controlarlos, adormecieron a las superintendencias y a las autoridades de gobierno.

En el marco legal, la regulación hizo poco por cambiar esa situación, debido al poder económico e influencia de las "capitalizadoras" en los gobiernos que impulsaron el proceso de enajenación del patrimonio estatal que comprometió la soberanía nacional y limitó las posibilidades de desarrollo. Esta situación generó el rechazo de la población al modelo de la llamada "capitalización" que luego se convirtió en una demanda social que derivó en movilizaciones que provocaron la salida de gobiernos alineados al neoliberalismo e impulsaron el ascenso de la participación democrática que concluyó en la actual gestión de gobierno que ha definido como prioridad estratégica la recuperación del patrimonio nacional, la inclusión de los antes excluidos, la universalización de los servicios, el control estatal de las empresas estratégicas del Estado a través de la nacionalización y la equidad para todos los bolivianos.

Entre las propuestas para resolver y reorientar la dinámica excluyente de las empresas capitalizadas, se procede paulatinamente al control accionario de las mismas mediante la reversión de las acciones depositadas en el Fondo de Capitalización Colectiva (FCC), y la compra de acciones restantes, hasta conformar el 51 por ciento del paquete accionario en favor del Estado. Hasta el momento las empresas nacionalizadas por el actual gobierno son Chaco, Andina, Transredes, CLHB, Air BP (vinculadas con el área hidrocarburífera), y ENTEL (telecomunicaciones), las cuales retornaron al control de los bolivianos. El impulso de la nacionalización y la ejecución paulatina de las políticas de cambio, las superintendencias creadas, fundamentalmente para regular a las capitalizadas, fueron perdiendo su sentido y fueron extinguidas por el Decreto Supremo 29894 de 7 de febrero de 2009 que entró en aplicación el 9 de abril con la creación de las Autoridades de Fiscalización y Control Social en los sectores de Transportes y Telecomunicaciones, Agua Potable y Saneamiento Básico, Electricidad, Bosques y Tierras, Pensiones, y Empresas.

Con la aplicación de la Ley Nº 164 y la Ley Nº 165, el nuevo Modelo de regulación y fiscalización en los servicios de telecomunicaciones, transportes, TICs y servicio postal, esta orientado a un Estado Social Comunitario, rompiendo de esta manera, la teoría de regulación externalizado, consolidada en la economía de mercado e influenciada por una inversión externa condicionada. La nueva distribución del espectro radioeléctrico en el marco de la Ley Nº 164 garantizará el impacto social donde reducirá considerablemente la exclusión social, la extrema pobreza y obviamente dará lugar a una redistribución del coeficiente Ginni a favor de la clase social marginada, garantizando de esa manera la formación de una economía social comunitaria que asegure la expansión de los ingresos sectoriales generando un aporte importante a los ingresos del Estado Plurinacional de Bolivia.

1.1 Análisis de Contexto

1.1.1 Social

En el marco del "Vivir Bien", para conocer el nivel de vida de la población boliviana, se debe analizar cuatro dimensiones interdependientes: la dimensión de satisfacción material, la dimensión de satisfacción simbólica, afectiva y espiritual, la dimensión de convivencia en comunidad y la dimensión de armonía con la naturaleza o madre tierra.

Para evaluar el nivel de vida de la población boliviana en la dimensión de satisfacción material, se deben considerar algunas variables macroeconómicas como indicadores sociales que revelan el estado aproximado de esta dimensión, como muestra el siguiente cuadro:

Indicadores Sociales

BOLIVIA: INDICADORES DE DISTRIBUCIÓN DEL INGRESO PER CÁPITA MENSUAL (1) (2)									
DESCRIPCION	1999	2000	2001	2002	2005	2006	2007	2008	2009
ÍNDICE DE GINI									
Bolivia	0,58	0,63	0,59	0,61	0,6	0,59	0,56	0,53	0,5
Área Urbana	0,49	0,54	0,53	0,54	0,54	0,53	0,51	0,48	0,45
Área Rural	0,65	0,69	0,64	0,61	0,62	0,64	0,64	0,56	0,53
RAZÓN DE PERCENTILES (En porcentaje)									
Percentil 90 / Percentil 10	40,28	55,65	27,12	36,95	33,18	23,63	19,03	13,91	14,72
Percentil 90 / Percentil 50	4,05	4,21	3,84	3,97	4,29	4,12	3,93	3,19	2,95
Percentil 10 / Percentil 50	0,1	0,08	0,14	0,11	0,13	0,17	0,21	0,23	0,2
Percentil 75 / Percentil 25	5,21	5,95	4,36	4,72	4,6	4,44	3,9	3,43	3,31
Percentil 75 / Percentil 50	2,05	2,14	1,96	2,03	2,11	2,07	1,96	1,79	1,78
Percentil 25 / Percentil 50	0,39	0,36	0,45	0,43	0,46	0,47	0,5	0,52	0,54

Fuente: INSTITUTO DE ESTADISTICA

Notas:

(1) No se incluyen empleadas/os del hogar, ni parientes de las/os empleadas/os del hogar.

(2) No se calcularon estos indicadores para la Encuesta Continua de Hogares 2003 – 2004, por tanto no existe información para ese periodo, Para los años 2008 y 009, no se realizaron imputaciones en los ingresos.

1.1.2 Económico

Según la Constitución Política del Estado, la Economía es Plural, donde existen la economía comunitaria, la economía estatal, la economía social cooperativa y la economía privada. Aunque la economía Estatal empieza a cobrar importancia con la nacionalización, el incremento de las reservas internacionales, las exportaciones y las recaudaciones, y aunque la economía privada ya está consolidada, solo falta dar lugar a la economía comunitaria. En la economía comunitaria, la producción prioriza el valor de uso frente al valor de cambio, la economía comunitaria propone el respeto y convivencia con la madre tierra. Frente a una industrialización depresiva, devastadora y desgastadora se propone una producción diversificada y extensiva con generación de valor agregado. En otras palabras, generando valor agregado de lo poco que se produce permitiría generar ingresos importantes.

1.1.3 Político

La movilización de los sectores y movimientos sociales es el fenómeno político más importante de los últimos dos decenios, esta movilización ha logrado llegar al gobierno y liderar un proceso de cambio estructural hacia un Estado Social Comunitario. La coyuntura de elecciones nacionales, prefecturales y municipales establecen la apertura de un nuevo escenario y la posibilidad de desarrollar una nueva generación del cambio estructural.

El proceso de inclusión, exclusión y ejercicio de derechos individuales y colectivos sella una nueva marca política y de las relaciones sociales. La nueva coyuntura además tendrá la responsabilidad de construir el nuevo Estado Plurinacional de Bolivia, sin duda será el fenómeno más importante de los últimos cincuenta años.

1.1.4 Ampliación de Derechos Fundamentales

BOLIVIA: VIVIENDAS PARTICULARES OCUPADAS CON PERSONAS PRESENTES POR ACCESO A TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC), SEGÚN DEPARTAMENTO, CENSO 2012
(En número de viviendas y porcentaje)

DEPARTAMENTO	TOTAL	EQUIPO DE RADIO	EQUIPO DE TELEVISOR	COMPUTADORA	SERVICIO DE TELE-FONÍA FIJA O CELULAR	SERVICIO DE INTERNET
TOTAL	**2.812.715**	**74,73**	**67,24**	**23,36**	**71,59**	**9,45**
Chuquisaca	150.075	75,52	54,04	21,39	65,66	7,93
La Paz	852.730	82,37	66,53	23,58	73,49	7,86
Cochabamba	517.711	76,61	67,57	23,30	74,18	9,14
Oruro	152.779	78,73	60,64	22,83	71,59	6,55
Potosí	243.067	73,23	50,35	14,37	52,86	3,12
Tarija	126.820	77,16	75,24	24,66	75,48	9,51
Santa Cruz	648.286	66,49	78,19	28,10	77,11	15,79
Beni	95.484	51,84	63,72	16,27	60,09	6,14
Pando	25.763	50,33	57,68	17,77	52,26	6,43

FUENTE: INE

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) son factor de desarrollo social y crecimiento económico. En este contexto, el grado de adopción y uso de las TIC en las viviendas particulares tienen un impacto en el desarrollo social y económico del país.

El CNPV 2012 recogió información sobre el acceso a TIC en las viviendas particulares con ocupantes presentes.

El 74,73 por ciento del total de viviendas particulares con ocupantes presentes tiene aparato de radio, 67,24 por ciento televisiones y 23,36 por ciento computadora. En cuanto a los bienes relacionados con la telefonía, 71,59 por ciento cuenta con servicio de telefonía fija o celular. Los departamentos de Santa Cruz, Tarija, La Paz y Cochabamba presentan los mayores niveles de acceso a TIC en las viviendas particulares.

1.1.5 Pobreza

Para el 2005 se tenía un valor estimado de pobreza extrema de 35.3%, para el 2010 una pobreza extrema estimada de 27.2% y para el 2015 una pobreza extrema estimada de 22.3%. Sin lugar a dudas se está bajando pero no al ritmo que se quisiera y la contribución de Telecomunicaciones y Transportes deberá ser decisiva.

Bolivia: Indicadores de pobreza, Según Área.

DESCRIPCIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	1999	2000	2001	2002	2005	2006	2007	2008	2009
BOLIVIA	_									
Incidencia de pobreza (FGT0)	Porcentaje	63,47	66,38	63,12	63,33	59,63	59,92	60,1	57,33	51,31
Brecha de pobreza (FGT1)	Porcentaje	35,99	40,16	34,55	34,88	33,3	32,39	30,52	27,81	24,6
Magnitud de pobreza (FGT2)	Porcentaje	25,62	29,31	23,88	24,24	23,36	21,79	20,11	17,9	15,91
Población total	Persona	8.000.798	8.274.803	8.248.404	8.547.091	9.366.312	9.600.809	9.850.513	9.999.829	10.269.598
Población pobre	Persona	5.078.106	5.492.814	5.206.393	5.412.566	5.584.772	5.752.902	5.919.766	5.732.617	5.269.390
Area Urbana	_									
Incidencia de pobreza (FGT0)	Porcentaje	51,36	54,47	54,28	53,91	48,18	50,27	50,9	48,72	43,55
Brecha de pobreza (FGT1)	Porcentaje	22,19	25,4	24,6	23,81	20,25	21,81	21,23	19,64	17,03
Magnitud de pobreza (FGT2)	Porcentaje	12,75	15,36	14,65	13,76	11,14	12,22	11,66	10,77	9,23
Población total	Persona	5.035.535	5.268.526	5.148.771	5.330.045	6.001.837	6.065.496	6.418.450	6.546.521	6.785.816
Población pobre	Persona	2.586.251	2.869.766	1.682.481	2.873.265	2.891.635	3.049.317	3.266.991	3.189.499	2.955.047
Area Rural	_									
Incidencia de pobreza (FGT0)	Porcentaje	84	87,02	77,69	78,8	80,05	76,47	77,29	73,64	66,43
Brecha de pobreza (FGT1)	Porcentaje	59,37	65,39	50,95	53,08	56,58	50,55	47,9	43,31	39,34
Magnitud de pobreza (FGT2)	Porcentaje	47,43	54,62	39,1	41,44	45,16	38,22	35,92	31,41	28,94
Población total	Persona	2.965.263	3.006.277	3.099.633	3.217.046	3.364.475	3.535.313	3.432.063	3.453.308	3.483.782
Población pobre	Persona	2.490.821	2.616.062	4.000.080	2.535.037	2.693.137	2.703.585	2.652.775	2.543.118	2.314.343

Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

Notas: (1) Corresponde a indicadores obtenidos por el método de ingreso, calculados a partir de la línea de pobreza. No se incluyen empleadas/os del hogar, ni parientes de las/os empleadas/os del hogar. (2) No se calcularon estos indicadores para la Encuesta Continua a Hogares 2003 - 2004, por tanto no existe información para ese período.(3) Para los años 2008 y 2009, la línea de pobreza fue construía con precios diferenciados para 9 ciudades capitales: Sucre, La Paz, Cochabamba, Oruro, Potosí, Tarija, Santa Cruz, Trinidad, Cobija y El Alto. Asimismo, no se realizaron imputaciones en los ingresos.

La Política de Gobierno a través del Plan Nacional de Desarrollo y de la Agenda Patriótica del Bicentenario, indica en sus 13 pilares que los servicios básicos se constituyen las telecomunicaciones y por ello se debe tomar en cuenta los indicadores de pobreza.

2. MARCO LEGAL

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, es una institución pública, técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, transitoriamente dependiente del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, MOPSV de acuerdo a la Ley 164.

El marco legal de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes tiene como base fundamental a la siguiente estructura normativa:

- La CPE, como mandato superior del país al que deben sujetarse todas las normas.
- El PGDES, que orienta las acciones de las instituciones en el marco de los pilares: Bolivia digna, soberana, productiva y democrática para VIVIR BIEN.
- El Decreto Supremo N° 0071, de creación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes.
- La "Ley Marco de Autonomías y Descentralización"
- La Ley Nº 164 "Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación".
- La Ley Nº 165 "Ley General de Transporte".
- Ley Financial.
- Resolución Bi Ministerial No 002 del 03 de abril del 2012, aprobación de la Nueva estructura Organizacional y Escala Salarial de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y transportes.

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, tiene como objetivo regular las actividades que realizan las personas naturales y jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y cooperativas en los sectores de Telecomunicaciones, Transportes, TICs y Servicios Postales, asegurando que se garantice los intereses y derechos de los consumidores y usuarios, los intereses del país y el desarrollo del sector, promoviendo la economía plural e inclusiva prevista en CPE, y brindando posibilidades para que más habitantes puedan acceder a los servicios.

Las competencias más relevantes de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, son:

2.1 Telecomunicaciones, TICs y Servicios Postales

a) Cumplir y hacer cumplir la presente Ley y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos.

b) Autorizar, regular y fiscalizar los servicios de telefonía fija, móvil y todas las redes y servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como al servicio postal a nivel nacional.

c) Regular el régimen general de las tarifas y precios, para los servicios de telefonía fija, móvil, larga distancia, telecomunicaciones y tecnologías de información provistas en todo el territorio nacional, independientemente de su cobertura, así como del servicio postal.

d) Publicar, controlar y fiscalizar, los precios y tarifas de acuerdo con la normativa y el régimen general.

e) Regular, controlar, supervisar y fiscalizar la correcta prestación de los servicios y actividades por parte de los operadores o proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y de entidades certificadoras autorizadas y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales.

f) Otorgar, modificar y renovar autorizaciones y disponer la caducidad o revocatoria de las mismas, dentro del marco de la Ley y reglamentos correspondientes.

g) Regular, autorizar, controlar, fiscalizar y coordinar el uso del espectro radioeléctrico y realizar la comprobación técnica de las emisiones electromagnéticas en el territorio del Estado Plurinacional.

h) Fiscalizar y controlar los medios y equipos a través de los cuales se emiten las ondas electromagnéticas y protegerlas de cualquier interferencia dañina, irregularidad y perturbación a los sistemas de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

i) Homologar equipos de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en todo el país.

j) Regular, controlar, fiscalizar y autorizar la interconexión de redes de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación que prestan servicios de telecomunicaciones (telefonía fija, móvil y otros) con alcance departamental y nacional, y aprobar las ofertas básicas de interconexión y los acuerdos de interconexión.

k) Conocer y resolver, de manera fundamentada, en primera instancia los recursos de revocatoria que le sean presentados por la vía administrativa.

l) Elaborar y mantener los planes técnicos fundamentales definidos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT, y establecer el estándar técnico necesario para operar y mejorar los servicios de telecomunicaciones, los que serán de aplicación en todo el territorio del país.

m) Intervenir a operadores o proveedores y entidades bajo su atribución fiscalizadora y designar a los interventores con facultades administrativas, cuando concurran causales establecidas en la presente Ley y los reglamentos.

n) Aprobar los modelos de contratos, términos y condiciones entre el proveedor de servicios o el operador postal y las usuarias o usuarios, de acuerdo a reglamento.

o) Elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector.

p) Cubrir las obligaciones económicas que correspondan a su participación en organismos nacionales e internacionales del sector de telecomunicaciones a los que pertenezca y las obligaciones del Estado Plurinacional de Bolivia con la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT.

q) Regular y administrar los recursos de identificación, utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios.

r) Realizar auditorías técnicas del espectro radioeléctrico y de las entidades de certificación a nivel nacional.

s) Coordinar con los actores involucrados, el avance, desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, brindando apoyo y asesoría técnica a nivel territorial y sectorial.
t) Elevar al Ministerio del sector informes sobre el desarrollo de los servicios, reflejando sus actuaciones, observaciones y sugerencias para promover el desarrollo de las telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación y del servicio postal.
u) Coordinar la implementación de las políticas de prevención en los ámbitos de comunicación, información y difusión contra el racismo y toda forma de discriminación y llevar a cabo los procesos sancionatorios.
v) Otras que se deriven de la presente Ley o por norma expresa.

2.2 Transportes

a) Formular y aprobar las políticas estatales, incluyendo las referidas a la infraestructura en todas las modalidades de transporte.
b) Promover políticas de desarrollo portuario, medidas y acciones factibles en el aprovechamiento operativo del transporte acuático, de las zonas francas y puertos cedidos a través de convenios internacionales, con énfasis en puertos y vías internacionales, para facilitar el desarrollo del comercio interno y externo del Estado.
c) Proponer iniciativas normativas, ejercer y ejecutar mecanismos de financiamiento para proyectos en el sector.
d) Planificar, reglamentar y fiscalizar la aviación civil.
e) Regular el transporte de acuerdo al Plan General de Desarrollo, establecer los parámetros o estándares técnicos mínimos y referenciales del transporte.
f) Establecer los criterios de clasificación y clasificar los aeropuertos y puertos de todo el territorio nacional según el tipo de tráfico.
g) Ejercer competencias exclusivas sobre el transporte fluvial, lacustre y marítimo de integración nacional e internacional.
h) Ejercer competencias de control y fiscalización para los servicios de transportes de alcance interdepartamental e internacional.
i) Regular las tarifas de transporte interdepartamental.
j) Participar en la determinación de políticas internacionales de transporte en los organismos internacionales que corresponda.
k) Planificar, diseñar, construir, mantener y administrar las carreteras, líneas férreas y ferrocarriles de la Red Fundamental.
l) Establecer los criterios de clasificación de la Red Fundamental, departamental vecinal y comunitaria y clasificar las carreteras de la Red Fundamental.
m) Establecer los criterios de clasificación y clasificar las líneas férreas de la Red Fundamental y vías férreas en los departamentos.
n) Ejercer competencias exclusivas sobre el transporte por carretera y por ferrocarril de alcance interdepartamental e internacional de la Red Fundamental.
o) Regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.
p) Concurrente con las entidades territoriales autónomas la administración de los puertos fluviales.

3. DIAGNOSTICO SECTORIAL E INSTITUCIONAL

Las brechas sociales existentes en el país, se han traducido en la privación de acceso a los servicios básicos de los sectores desfavorecidos, y dentro de las telecomunicaciones, transportes, TICs y servicios postales se evidencia una problemática identificada con la falta de universalización de los servicios que repercute en la productividad, y la desigualdad de oportunidades, traducida en una reducción de las posibilidades de desarrollo de estos sectores.

3.1 Telecomunicaciones, TICs y Servicio Postal

Las telecomunicaciones, de acuerdo a las necesidades que cubren, se clasifican en *Servicios Básicos* y Servicios *No Básicos,* los primeros comprenden la telefonía local, telefonía de larga distancia, móvil, y pública; los servicios no básicos comprenden sistema de comunicación de radio taxis, radiodifusión, radiodifusión originaria, radiodifusión comunitaria, televisión, difusión de señales de audio y video, radio comunicaciones privadas, publicas, radioaficionados, televisión satelital, servicio de valor agregado. A esto se añaden las Tecnologías de la Información y Comunicación generando la seguridad al Gobierno del Estado Plurinacional, y Servicios Postales desde los niveles de regulación y defensa de los derechos y defensa de los servicios postales.

3.1.1 Objeto Sectorial de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación

La presente Ley tiene por objeto establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación, en procura del vivir bien garantizando el derecho humano individual y colectivo a la comunicación, con respeto a la pluralidad económica, social, jurídica, política y cultural de la totalidad de las bolivianas y los bolivianos, las naciones y pueblos indígena originario campesinos, y las comunidades interculturales y afrobolivianas del Estado Plurinacional de Bolivia.

3.1.2 Objetivos del Sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.

La presente Ley tiene por objetivos:

a) Garantizar la distribución equitativa y el uso eficiente del recurso natural y limitado del espectro radioeléctrico.
b) Asegurar el ejercicio del derecho al acceso universal y equitativo a los servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación, así como del servicio postal.
c) Garantizar el desarrollo y la convergencia de redes de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
d) Precautelar la conservación del medio ambiente mediante el aprovechamiento responsable y planificado del espectro radioeléctrico, la instalación adecuada de infraestructura para el bienestar de las generaciones actuales y futuras.
e) Promover el uso de las tecnologías de información y comunicación para mejorar las condiciones de vida de las bolivianas y bolivianos.

3.1.3 Problemática

Bolivia es un país que tiene bajos índices de penetración telefónica y conectividad, siendo que en líneas telefónicas fijas de cada 100 habitantes sólo 7.5 habitantes cuentan con el servicio, existiendo un total de 778.414 líneas en servicio en el 2011, en lo que corresponde a telefonía móvil de cada 100 habitantes existen 78 líneas activas con un total de 8.353.273 en el 2011, y en lo que respecta a conexiones a internet (entre Banda ancha mayores a 256 Kbps y Acceso menores a 256 Kbps), hay 1.083.076 conexiones con una penetración de 1,2 por cada 100 habitantes en el año 2011.

La brecha digital entre campo y ciudades es evidente: la penetración en el área rural alcanza valores aproximados del 3% en telefonía fija y alrededor de 30% en telefonía celular frente al 70% en el área urbana, denotando una inequidad a la que están sometidos grandes sectores de la población, en cuanto a comunicación y acceso a la información. La reducción de las desigualdades en el acceso a las telecomunicaciones no depende solamente de la extensión de las redes, sino de la aplicación de tarifas accesibles para la mayoría de los sectores deprimidos de la sociedad y justas para los que cuentan con el servicio, además de la sostenibilidad técnica de los servicios que deben ser garantizadas en las áreas rurales, periurbanas y urbanas. El irrespeto de los operadores del telecomunicaciones a los usuarios del servicio es una constante que se agrava con el desconocimiento de los derechos por parte de los afectados y prácticas nocivas al medio ambiente y la salud de la población.

La inseguridad gubernamental en el tema de comunicaciones da lugar a que se intensifique y se fortalezca las Tecnologías de la Información, pues existe una inseguridad a través de los famosos pinchazos.

De igual manera es deficiente la regulación y la defensa de los derechos de los deberes y derechos de los usuarios y operadores del servicio postal.

3.1.4 Potencialidades

La principal ventaja de las telecomunicaciones en Bolivia es la situación geográfica estratégica que ocupa el país en Sud América, Bolivia es el corazón y puente de comunicación entre varios países latinoamericanos. Por su parte, el desarrollo tecnológico del sector telecomunicaciones va en continuo avance y en ese contexto Bolivia puede complementarse.

El avance del Internet ha permitido la complementación de saberes con enfoque pluricultural, algunos sitios web conocidos han ampliado su oferta en idiomas originarios como el quechua, aymara, y guarani, sin duda se está apoyando en la reconstitución de las nacionalidades del Estado Plurinacional de Bolivia. Por lo tanto, el progreso del sector de telecomunicaciones, TICs y servicio postal coadyuva de modo transversal, al avance de los sectores generadores de excedentes, ingresos y empleo de la matriz productiva, especialmente turismo, agropecuario, industrial, hidrocarburos y minería, así como de los sectores sociales de educación y salud.

3.1.5 Estado de Situación

La ATT regula regula y fiscaliza, la relación entre operadores, usuarios y Estado, en el cumplimiento de sus atribuciones, aplicando una política tarifaria que busca garantizar la prestación efectiva de los servicios de telecomunicaciones a precios justos, enfocando sus esfuerzos en impulsar y fomentar el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación en zonas rurales y peri urbanas de nuestro territorio.

La ATT, a través de la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones, regula a más de 4.000 operadores que generaron durante la gestión 2011 más de mil millones de dólares, constituyéndose el sector de telecomunicaciones uno de los sectores que más aporta al Producto Interno Bruto después de hidrocarburos y minería.

Servicios Fiscalizados

La ATT regula, controla y fiscaliza los siguientes servicios:

• Telefonía Local, Larga Distancia Nacional e Internacional
• Telefonía Pública
• Telefonía Móvil
• Internet, Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)
• Televisión por cable (distribución de señales de audio y video)
• Transmisión de Datos
• Alquiler de Circuitos y Portadoras
• Radio aficionados
• Radio y Televisión (difusión de señales de audio y audio y video)
• Redes privadas
• Interconexión y otros servicios entre operadores
• Estación espacial (servicio satelital)
• Servicio Postal
• Valor agregado

Acceso a las TIC 's

Las *Tecnologías de Información y Comunicación – TIC* se refieren al conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos, aplicaciones, redes y medios, que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión y recepción de información, voz, datos, texto, video e imágenes. Se consideran como sus componentes el hardware, el software y los servicios. Según la Constitución Política del Estado, el acceso a las telecomunicaciones es un derecho de todas las personas; y el Plan Nacional de Desarrollo al referirse a las Telecomunicaciones, establece que el acceso universal a la información, al conocimiento y a la comunicación como bienes públicos son responsabilidad del Estado.

Defensa de los Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones

La ATT defiende los derechos de los usuarios en el sector de telecomunicaciones a través de la Unidad de Defensa de los Derechos de los Usuarios.

El usuario de telecomunicaciones es la persona natural o jurídica que compra y/o dispone su tiempo ante los servicios de una empresa operadora, puede ser en los servicios de telefonía celular, telefonía fija, radio, televisión, llamadas de larga distancia, sistema de internet, etc.

El derecho fundamental del usuario es el recibir toda la atención e información necesaria de la empresa operadora sobre el servicio que compra o dispone su tiempo, sobre todo, obtener un servicio puntual, eficiente y de buena calidad.

Durante la gestión 2011, la ATT resolvió 420 reclamaciones administrativas presentadas por usuarios, por deficiencias en los servicios de telecomunicaciones provistos por los operadores.

Reclamaciones Administrativas Atendidas en el Sector de Telecomunicaciones

RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR TIPO
Año 2011

Tipo de Reclamo	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	%
Facturación	18	22	11	19	21	22	29	27	16	20	24	22	251	59,76
Servicio Deficiente	7	10	14	13	11	4	12	10	9	12	10	7	119	28,33
Mala Atención	3	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	23	5,48
Corte de Servicio		2	1	2	5	3	3			1	1	2	20	4,76
Problema Legal			1		2		1				1	2	7	1,67
Total	28	35	29	35	40	32	47	39	26	35	39	35	420	100,00

RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS POR DEPARTAMENTO
Año 2011

Por Departamento	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total	%
La Paz	14	24	17	18	23	27	34	21	25	24	17	15	259	55,22
Santa Cruz	9	2	8	10	6	3	8	9	7	4	8	14	88	18,76
Cochabamba	3	8	6	9	6	5	7	8	2	6	8	6	74	15,78
Tarija	2	2			4	2		1		3	1	1	16	3,41
Oruro	1		1	2		1	1	1		3	1		11	2,35
Beni					3						4	1	8	1,71
Potosí		2					1	1			2	2	8	1,71
Chuquisaca	1		2	1		1							5	1,07
Pando												1	1	0,21
Total	30	38	34	40	42	39	51	41	34	40	41	40	469	100,00

RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS RESUELTAS
Año 2011

TIPO DE RESOLUCIÓN	CANTIDAD	%
RAR de Reclamacion Infundada	154	47,53%
RAR de Reclamacion Fundada	127	39,20%
RAR de Rechazo por No Competencia	34	10,49%
RAR de Homologación de Avenimiento	9	2,78%
TOTAL	324	100,00%

Acciones en Contra de Llamadas Fraudulentas

Ante denuncias de usuarios por llamadas o mensajes fraudulentos que ofrecen premios procedentes de concursos o promociones inexistentes a cambio del revelado del pin de tarjetas pre pago u otras condicionantes, la ATT ha emitido la Resolución RAR TL 0986/2010 en la que se instruye a los operadores el corte de la línea denunciada.

El usuario víctima de fraude, deberá presentar ante su empresa operadora, la denuncia escrita a través del llenado de un formulario que le será proporcionado. Toda la documentación será remitida a la ATT, quien realizará la evaluación de la denuncia. La empresa preventivamente podrá retener los montos correspondientes a las recargas de crédito que fueron realizadas en la comisión del fraude, hasta conocer el pronunciamiento de la ATT.

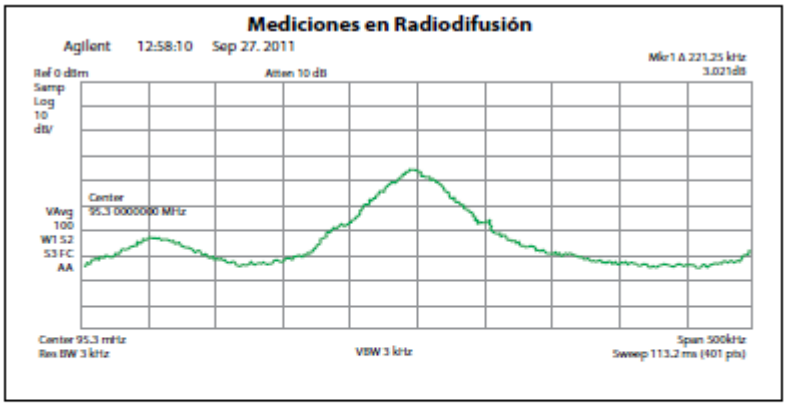
Sin esta norma el usuario seguía desprotegido respecto a esta modalidad de fraude, ahora el usuario tiene los medios legales necesarios para defenderse y existen más posibilidades de encontrar a los autores del fraude para ser remitidos a la justicia ordinaria.

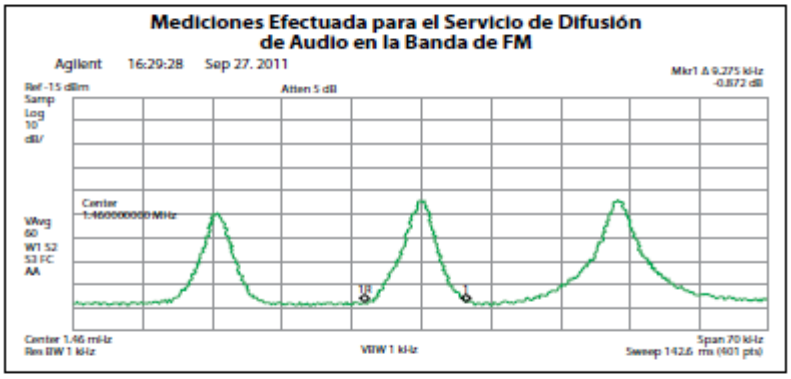
Política Tarifaria

La ATT también aplica la política tarifaria buscando garantizar la prestación efectiva de los servicios de telecomunicaciones a precios justos, enfocando sus esfuerzos en impulsar y fomentar el acceso a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación. En este aspecto la ATT instruyó a los operadores de telefonía fija un cobro único por el bloqueo permanente de los prefijos de larga distancia y llamadas a teléfonos celulares y ya no un cobro mensual como se hacía antes.

Control del Espectro Radioeléctrico

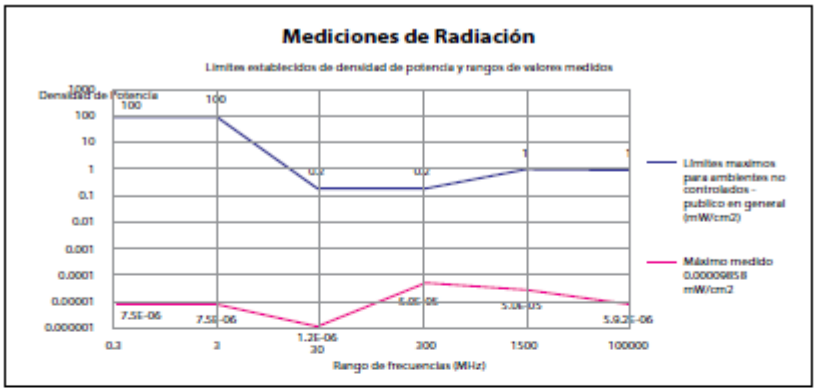
La ATT también controla y gestiona el buen uso del espectro electromagnético, comprobando técnicamente las emisiones y uso de frecuencias asignadas, a través de monitoreo periódicos de las bandas de radiodifusión en AM, FM y Televisión.

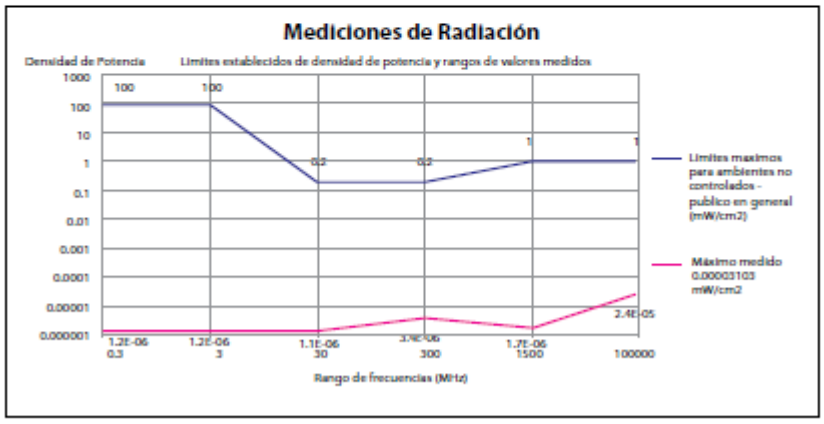




De esta manera y en apego a la normativa vigente y en resguardo de los derechos de operadores legales, la ATT durante la gestión 2011 en atención a denuncias de interferencias e investigaciones sobre la utilización no autorizada del espectro, realizó seis secuestros de equipos a operadores ilegales, evitando y resolviendo interferencias causadas inclusive a la banda aeronáutica lo que se constituía en un peligro constante y un atentado contra la vida de las usuarios de transporte aéreo.

Asimismo y en resguardo de la salud de los bolivianos, la ATT realizó de oficio y a solicitud, mediciones de radiación verificando el cumplimiento de los umbrales establecidos en el Estándar Técnico sobre Límites de Exposición Humana a Campos Electromagnéticos de Radiofrecuencias. Durante la gestión 2011 no se registraron niveles que causaran daño a la salud de los bolivianos, por el contrario, los niveles de radiación en nuestro país están por debajo del 10% respecto al 100% permitido.





Servicio Postal

El Servicio Postal es el conjunto de servicios postales, disponibles a todos los habitantes del territorio nacional en todo momento, en cualquier lugar y a un valor asequible, consistente en la admisión, clasificación, expedición, transporte, distribución y entrega de envíos postales. Este servicio se divide principalmente en: Servicio Postal Básico y Servicio Postal no Básico.

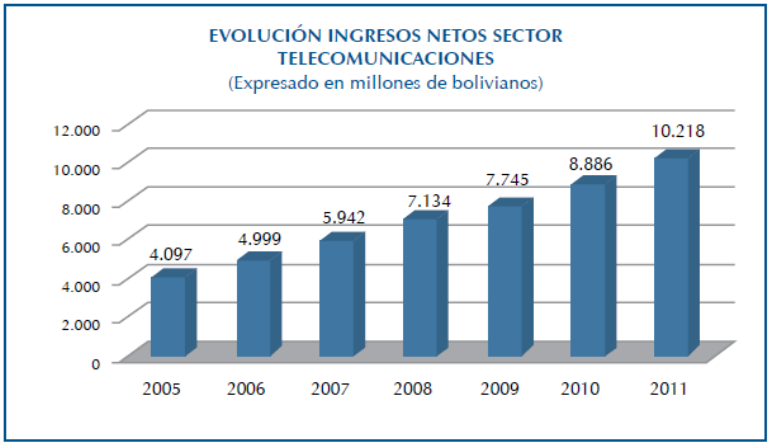
El Servicio postal básico se refiere a la correspondencia tradicional: cartas, tarjetas postales, impresos grabados o realizados por cualquier otro procedimiento técnico, expedido en sobre abierto, cerrado o al descubierto. El Servicio Postal No Básico es diferente al correo tradicional, debe contar con los siguientes valores agregados: rapidez y tiempo de entrega cierto y garantizado; identificación individual por envío a través del número de registro; constancia de aceptación individual; disponibilidad de prueba de entrega; seguimiento y rastreo; recolección a domicilio y seguro opcional.

En el marco de las nuevas atribuciones de la ATT se encuentran aprobar los modelos de contratos, términos y condiciones entre el proveedor de servicios o el operador postal y las usuarias o usuarios.

CIFRAS DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Evolución de los ingresos del sector de telecomunicaciones

La tasa de crecimiento promedio anual de los ingresos netos del sector, generados por 26 operadores en los últimos siete años es del 16%;los ingresos netos se incrementan de 4.097 millones de bolivianos generados en la gestión 2005 a 10.218millones de bolivianos generados en la gestión 2011, equivalentes a **1.489,48 millones de dólares.** El mercado móvil y el valor agregado son los segmentos con mejor comportamiento, el crecimiento y dinamismo de estos mercados fue suficiente para compensar la caída de los ingresos en los mercados de los servicios de larga distancia, telefonía local y telefonía pública, mostrando el sector en su conjunto alto crecimiento.

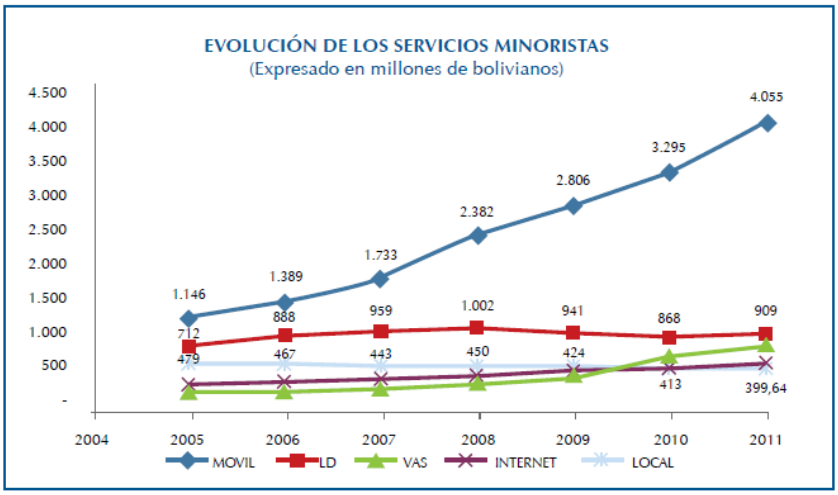


FUENTE SIFCU

Evolución de los mercados de servicio minorista

Los ingresos del sector provienen de los distintos mercados de servicios, la primera clasificación constituyen los servicios minoristas que los operadores prestan a los usuarios finales y los mayoristas que se prestan entre operadores.

La evolución comparativa de los ingresos netos por servicios minoristas, deja ver el acelerado crecimiento del servicio móvil, el crecimiento también importante de los servicios de valor agregado en los últimos 3 años; el leve crecimiento del servicio de internet; tendencia negativa del servicio de larga distancia y el estancamiento del servicio local.



FUENTE SIFCU; Servicios con ingresos mayores a 400 millones

Evolución de la participación de operadores

La participación de los operadores en el sector compuesto por distintos mercados, muestra que los más representativos son los operadores que brindan servicio móvil, en la gestión 2011 los tres operadores móviles se llevan el 84% de los ingresos generados en el sector, el restante 16% se distribuye entre los 22 operadores restantes (7 empresas y 15 cooperativas).

La evolución muestra que el operador con mayor participación sobre los ingresos netos del sector es ENTEL S.A. pese a la reducción que registra entre las gestiones 2005 y 2009, la participación de TELECEL S.A. se incrementa en todas las gestiones que van del 2005 al 2011; de tener una participación del 11% en la gestión 2005 pasa a tener una participación del 26% en la gestión 2011, la participación de NUEVATEL va en incremento, aun cuando en menor proporción que TELECEL S.A..

EVOLUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN
SOBRE INGRESOS GENERADOS EN EL SECTOR

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ENTEL	43%	42%	40%	36%	35%	37%	39%
TELECEL	11%	12%	15%	20%	24%	25%	26%
NUEVATEL	14%	15%	17%	20%	20%	19%	19%
COTAS	12%	12%	10%	8%	7%	6%	6%
VARIOS	20%	19%	18%	15%	14%	12%	10%

FUENTE SIFCU; Participación superior al 5%

Resultados de los operadores móviles

Son los operadores móviles los que mayores utilidades obtienen en el sector, TELECEL S.A. se encuentra en la cima del crecimiento de sus utilidades 604,64 millones de bolivianos generados en la gestión 2011; NUEVATEL S.A. presenta márgenes que suben y bajan en un rango del 20% al 11%.

La reducción porcentual de las utilidades de ENTEL S.A., tiene su origen en proyectos de responsabilidad social que permiten acortar las diferencias en telecomunicaciones entre el área urbana y el área rural, se conoce que proveer servicios en el área rural es de 3 a 5 veces más caro que proveer servicios en el área urbana y que los periodos de retorno de la inversión son más largos.

UTILIDADES O PÉRDIDAS DE LOS OPERADORES MÓVILES
Expresado en Millones de Bolivianos

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ENTEL	349,14	401,22	590,29	398,74	485,27	552,58	601,50
NUEVATEL	63,14	150,94	179,12	262,71	192,03	289,01	347,91
TELECEL	14,34	-24,38	110,01	267,10	275,41	336,93	604,64

FUENTE SIFCU

UTILIDADES O PÉRDIDAS PORCENTUALES

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ENTEL	19%	19%	24%	16%	18%	16%	15%
NUEVATEL	11%	20%	17%	18%	12%	17%	16%
TELECEL	3%	-4%	12%	17%	15%	15%	21%

FUENTE SIFCU

Se refiere al porcentaje en que los ingresos propios y ajenos a la explotación exceden a los costos tanto propios como ajenos.

Resultados de las cooperativas

Las cooperativas del eje troncal, presentan resultados que van en descenso, COMTECO Ltda., es el único operador que logró mantener resultados positivos en los últimos 7 años, COTEL Ltda., registra la mayor pérdida 79 millones de bolivianos en la gestión 2009.

Para las cooperativas su principal fuente de ingreso aún continua siendo la telefonía local fija en la cual COTAS Ltda. y COTEL Ltda., registran déficits en las últimas 7 gestiones, COMTECO Ltda., logra mantener resultados positivos hasta la gestión 2008, la diversificación de sus servicios y principalmente los servicios brindados a otros operadores atenúan los resultados negativos de estas cooperativas.

EXCEDENTES O DÉFICITS DE LAS COOPERATIVAS
Expresado en Millones de Bolivianos

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
COMTECO	11,63	20,57	20,75	24,44	46,23	47,77	15,94
COTAS	12,87	15,21	19,29	8,81	-63,16	-53,68	4,44
COTEL	4,00	1,51	4,80	-35,87	-79,46	-23,52	-17,23

FUENTE SIFCU

EXCEDENTES O DÉFICITS PORCENTUALES

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
COMTECO	6%	8%	8%	7%	12%	12%	4%
COTAS	3%	3%	3%	1%	-12%	-10%	1%
COTEL	2%	1%	1%	-10%	-27%	-8%	-5%

FUENTE SIFCU

Excedente, porcentaje en el que los ingresos totales (propios y ajenos) exceden los costos totales
Déficit, porcentaje en el que los costos totales superan los ingresos totales.

Resultados de las cooperativas (medianas)

Las cooperativas del sector consideradas medianas (por el volumen de sus operaciones), se encuentran en situación desfavorable, en la gestión 2011 en mayor o menor proporción todos los operadores, excepto COTEAUTRI Ltda., presentan resultados negativos.

EXCEDENTES O DÉFICITS DE LAS COOPERATIVAS
Expresado en Millones de Bolivianos

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
COSETT	0,64	0,95	0,52	0,07	-8,84	-3,98	-5,34
COTAP	-1,89	-1,25	-2,88	-4,33	-3,88	-4,10	-7,88
COTEAUTRI	-0,07	0,02	0,14	0,13	0,15	0,13	0,10
COTEOR	0,19	0,39	-10,06	0,03	0,07	0,09	-17,97
COTES	0,93	5,12	-5,32	-3,21	-4,10	-7,73	-10,17

FUENTE SIFCU

EXCEDENTES O DÉFICITS PORCENTUALES

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
COSETT	3%	4%	1%	0%	-26%	-11%	-13%
COTAP	-11%	-7%	-16%	-22%	-17%	-17%	-34%
COTEAUTRI	-1%	0%	1%	1%	1%	1%	1%
COTEOR	0%	1%	-20%	0%	0%	0%	-32%
COTES	2%	11%	-13%	-6%	-7%	-15%	-17%

FUENTE SIFCU

Rendimiento sobre activos ROA

La capacidad que tienen los operadores móviles para generar utilidades con el capital propio y ajeno, sitúa a TELECEL S.A. como el operador con mayor rendimiento en la gestión 2011.

Se entiende como capital propio, al aportado por los socios o accionistas de la empresa.
El capital ajeno es el que proviene de fuetes de financiamiento distinto los propietarios, sean estas entidades financieras, promovedores y otros a quienes adeuda la empresa. La suma del capital propio y ajeno es el total del capital con el que cuenta la empresa.

El rendimiento sobre los activos totales se refiere a la relación entre la utilidad y el total del activo que mide el porcentaje de rendimiento de los capitales propios y ajenos.

RENDIMIENTO SOBRE LOS ACTIVOS TOTALES

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ENTEL	10%	11%	15%	9%	8%	10%	9%
NUEVATEL	7%	15%	13%	15%	10%	17%	18%
TELECEL	3%	-4%	11%	15%	14%	15%	22%

FUENTE SIFCU

La capacidad que tienen las cooperativas del eje troncal, sitúa COMTECO Ltda., como la cooperativa que obtuvo y obtiene mayor rendimiento, en el otro extremo se encuentra COTEL Ltda., que en la gestión 2009 generó un rendimiento negativo equivalente al 6% de su capital propio y ajeno.

RENDIMIENTO SOBRE LOS ACTIVOS TOTALES

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
COMTECO	1%	1%	1%	1%	2%	2%	1%
COTAS	1%	1%	1%	0%	-3%	-2%	0%
COTEL	0%	0%	0%	-3%	-6%	-2%	-1%

FUENTE SIFCU

La capacidad que tienen las cooperativas medianas, ubica a COTEAUTRI Ltda., como la única cooperativa con rendimiento.

RENDIMIENTO SOBRE LOS ACTIVOS TOTALES

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
COSETT	0,51%	0,67%	0,28%	0,04%	-5,03%	-2,32%	-2,99%
COTAP	-1,74%	-1,16%	-2,50%	-3,44%	-2,98%	-3,11%	-5,82%
COTEAUTRI	-0,06%	0,02%	0,12%	0,11%	0,12%	0,11%	0,08%
COTEOR	0,06%	0,12%	-3,12%	0,01%	0,02%	0,03%	-4,89%
COTES	0,28%	1,55%	-1,53%	-0,87%	-1,08%	-2,56%	-3,30%

FUENTE SIFCU

Evolución del mercado móvil

El mercado móvil durante la gestión 2011 generó 4.053,13 millones de bolivianos que representan el 54% del total de ingresos de servicios minoristas, la tasa de crecimiento promedio anual en los últimos 7 años es del 24%.

TELECEL S.A., registra un crecimiento promedio anual de ingresos del 34% versus a un crecimiento promedio anual de costos del 31%; NUEVATEL S.A. muestra un crecimiento promedio anual de ingresos del 24% versus un crecimiento promedio anual de costos del 29%; ENTEL S.A. muestra un crecimiento promedio anual de ingresos del 19% versus un crecimiento promedio anual de costos del 24%.

INGRESOS TELEFONÍA MÓVIL
(Expresado en millones de bolivianos)

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ENTEL	620,47	726,93	807,60	920,16	1.065,68	1.333,05	1.728,69
TELECEL	248,70	359,36	503,93	828,23	1.049,83	1.202,56	1.439,95
NUEVATEL	238,43	275,77	407,14	628,58	690,31	759,12	884,50

FUENTE SIFCU; No se exponen operadores de re venta móvil

COSTOS TELEFONÍA MÓVIL
(Expresado en millones de bolivianos)

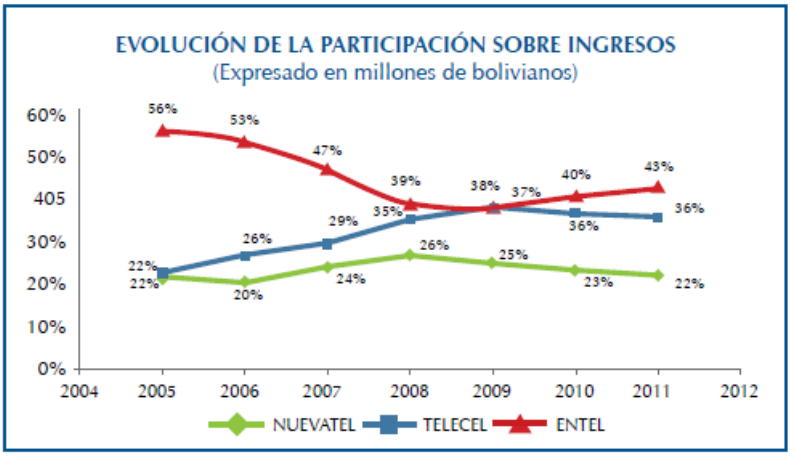
OPERADOR		2006	2007	2008	2009	2010	2011
ENTEL	514,41	632,90	767,12	940,65	1.163,22	1.689,44	1.900,69
TELECEL	217,73	322,25	439,91	738,40	817,89	877,97	1.080,39
NUEVATEL	179,24	213,54	359,30	652,04	717,58	776,05	823,89

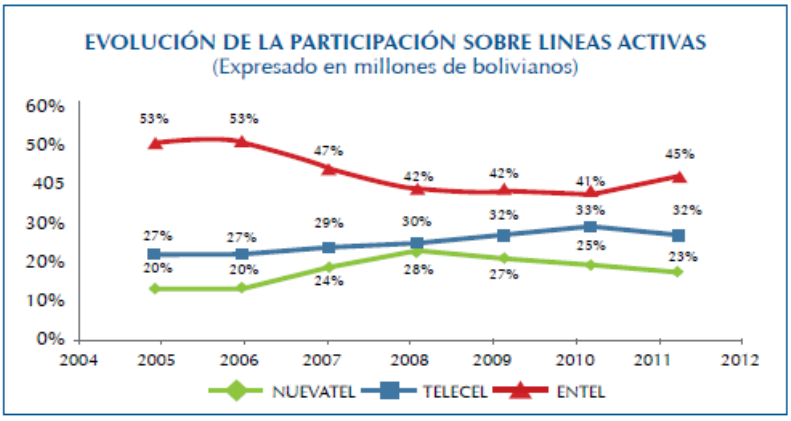
FUENTE SIFCU; No se exponen operadores de re venta móvil

Participación de los operadores en el mercado móvil

La participación de los operadores en el mercado móvil muestra a ENTEL S.A. como el operador con mayor participación en el mercado, TELECEL S.A. fue incrementando su participación, entre las gestiones 2005 y 2011, en la gestión 2009 la participación de TELECEL S.A. estuvo a un punto de la participación de ENTEL S.A.; NUEVATEL S.A. registra una participación entre el 20% y el 26%.

Considerando las líneas activas, la participación de ENTEL S.A. se incrementa, en tanto que la de TELECEL S.A. se reduce, poniendo en evidencia que los clientes de TELECEL S.A. tienen mayor consumo que los clientes de ENTEL S.A., la participación de NUEVATEL S.A. sobre las líneas activas es similar a la participación sobre ingresos netos.





FUENTE SIES

Ingreso promedio mensual por línea móvil (ARPU)

El operador con mayor ingreso promedio mensual por línea móvil activa en la gestión 2011 es TELECEL S.A. que con 2.64 millones de usuarios activos logra un ingreso promedio mensual de Bs38,72, seguido por NUEVATEL S.A. que con 1.95 millones de usuarios logró un ingreso promedio mensual de Bs37,11 y ENTEL S.A. que con 3.76 millones de usuarios alcanzó un ingreso promedio mensual de Bs35,91.

El comportamiento evolutivo deja ver la reducción del ingreso promedio mensual por línea que no se debe a una reducción del tráfico, si no a la reducción de la tarifa promedio por la intensificación de la competencia que obliga a los operadores a otorgar beneficios a sus usuarios través de descuentos y otros.

ARPU MENSUAL TELEFONÍA MÓVIL (Expresado en bolivianos)

OPERADOR	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ENTEL	41,88	38,43	35,81	33,13	34,60	35,91
TELECEL	42,45	36,92	42,92	41,23	40,06	38,72
NUEVATEL	35,76	38,50	37,55	32,38	34,67	37,11

FUENTE SIFCU

Evolución del mercado de servicios de valor agregado

Durante la gestión 2011 se generaron ingresos por 756 millones de dólares equivalentes al 10% del total de ingresos de los servicios minoristas, este mercado fue el de mayor crecimiento en los últimos 3 años con la aparición de los mensajes de texto y otros servicios multimedia provistos a través del servicio móvil.

Se entiende por servicio de Valor Agregado en Red Movil a: SMS, MMS, Chat, Ringtones, Backtones, Contenidos Gráficos, Mensajeria Diaria, Servicio de Valor Agregado en Red Larga Distancia, Servicios 900, otros.

INGRESOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO
(Millones de Bolivianos)

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ENTEL	33,12	37,36	58,66	56,10	80,24	137,43	180,19
NUEVATEL	6,11	9,49	27,32	43,53	62,57	103,41	164,83
TELECEL	6,04	15,65	35,24	83,94	174,18	314,43	407,86

FUENTE SIFCU; Expuestos operadores con ingresos mayores a 5 millones

COSTOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO
(Millones de Bolivianos)

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
ENTEL	18,58	18,10	25,82	28,35	41,91	92,38	133,58
NUEVATEL	3,40	7,42	14,78	40,26	59,69	105,91	167,77
TELECEL	3,51	8,77	27,96	35,88	190,83	376,67	483,70

FUENTE SIFCU; Expuestos operadores con costos mayores a 3 millones

Evolución del mercado del servicio de internet

El total de ingresos netos generados en este mercado en la gestión 2011 suma 486,68 millones de bolivianos y representa el 7% de los ingresos generados en el sector de telecomunicaciones, pese a que el mercado del servicio de internet no tuvo el crecimiento esperado, algunos operadores registran crecimientos importantes.

INGRESOS SERVICIO DE INTERNET
(Millones de Bolivianos)

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
COTAS	33,96	46,13	54,11	68,44	81,97	98,66	118,09
ENTEL	59,24	78,91	86,44	93,58	100,86	107,20	117,13
AES	47,40	35,97	51,09	57,43	70,48	80,57	83,69
COMTECO	17,86	22,76	29,97	36,34	43,37	51,43	64,13
NUEVATEL	0,00	0,00	0,00	5,62	26,65	39,33	51,68
COTEL	4,80	8,29	8,56	7,74	6,32	8,66	12,10
TELECEL	0,00	0,00	0,00	10,13	10,87	12,80	10,28

FUENTE SIFCU; Expuestos operadores con ingresos mayores a 10 millones gestión 2011

COSTOS SERVICIO DE INTERNET
(Millones de Bolivianos)

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
COTAS	30,13	39,80	51,05	63,52	84,41	96,52	114,19
ENTEL	86,78	96,42	95,38	103,22	109,87	86,31	111,42
AES	83,59	76,50	90,87	119,67	83,53	88,55	89,01
COMTECO	14,69	18,01	23,92	35,05	43,16	49,93	64,75
NUEVATEL				10,83	24,39	36,81	41,14
COTEL	10,25	12,33	15,27	13,75	13,21	14,83	19,56
TELECEL				3,31	13,47	11,89	15,57

FUENTE SIFCU; Expuestos operadores con costos mayores a 10 millones gestión 2011

Evolución del mercado telefonía fija

Con fines comparativos se agrupan a los operadores por el volumen de sus operaciones en grandes y medianos, a continuación se da a conocer la evolución en los operadores grandes. El mercado de telefonía local fija durante la gestión 2011 generó 399,64 millones de bolivianos que representan el 5% del total de ingresos por servicios minoristas generado en el sector; el análisis evolutivo del mercado de telefonía fija en su conjunto muestra una tasa de crecimiento promedio anual negativa del 2,96% durante los últimos 7 años, los ingreso de la gestión 2011 son 16% menos que los ingreso de la gestión 2005.

La tasa de crecimiento promedio anual de los ingresos de COMETECO Ltda., es del 0,07% versus una tasa de crecimiento promedio anual de costos del 6,06%; la tasa de crecimiento promedio anual negativa de los ingresos de COTAS Ltda., es de -4,56% versus una tasa de crecimiento promedio anual negativa de costos de -1.19 %, sus ingresos se redujeron en mayor proporción que sus costos; la tasa de crecimiento promedio anual negativa de los ingresos de COTEL Ltda., es del -5.43% versus una tasa de crecimiento promedio anual de costos del -2.08 %, sus ingresos se redujeron en mayor proporción que sus costos.

INGRESOS SERVICIO LOCAL
(Millones de Bolivianos)

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
COMTECO	84,75	89,01	87,40	90,96	88,01	85,92	85,09
COTAS	182,60	174,13	162,91	168,41	157,26	152,05	138,01
COTEL	123,98	118,78	108,54	104,30	93,66	89,93	88,68

COSTOS SERVICIO LOCAL
(Millones de Bolivianos)

OPERADOR	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
COMTECO	70,14	77,83	81,79	86,48	88,54	88,89	99,83
COTAS	206,86	209,63	212,87	219,65	205,18	202,43	192,47
COTEL	127,54	137,49	135,09	148,73	140,08	126,37	112,43

Ingreso promedio mensual por línea fija (ARPU)

Agrupados los operadores en grandes (A) medianos (B) y pequeños (C) se observa que en el Grupo A, la cooperativa con mayor ARPU en las diferentes gestiones es COTAS Ltda., muy por debajo se encuentran COTEL Ltda. y COMTECO Ltda. En el grupo B es COMTECO Ltda., el operador con mayor ARPU, en el grupo C es COTEMO Ltda., el operador con mayor ARPU siendo una de las cooperativas mas pequeñas.

Pese al estancamiento de la telefonía local el ingreso promedio mensual por usuario no es bajo excepto en algunas cooperativas, debido a que una gran mayoría de usuarios garantizan un consumo mínimo mensual, siendo el menor del mercado el que ofrece COTEL Ltda. Bs10 por 50 minutos.

INGRESO PROMEDIO MENSUAL POR LÍNEA FIJA
Expresado en Bolivianos

OPERADORES	2008	2009	2010	2011
COTAS	82,68	73,07	54,78	45,28
COMTECO	35,0	32,2	29,6	27,5
COTEL	33,7	30,9	30,2	29,5
COSETT	29,1	28,2	26,6	25,7
COTAP	35,8	35,1	34,3	33,9
COTEAUTRI	45,8	43,9	39,1	33,4
COTEOR	25,5	25,0	24,7	22,5
COTES	51,7	41,7	37,0	39,4
COTABE	43,5	42,1	39,0	37,1
COTECO	55,8	49,9	48,0	44,6
COTEGUA	26,9	26,9	26,9	26,9
COTERI	62,6	55,7	50,8	48,3
COTEMO	**78,0**	**74,2**	60,2	60,1
COTEVI	14,4	10,9	**14,9**	2,5
COTECAR	50,7	39,1	53,1	23,3

Usuarios y tráfico

a. Telefonía Móvil

La evolución de usuarios de Telefonía Móvil por departamento, desde el año 2005 al 31 de diciembre del 2011 se muestra a continuación.

USUARIOS DE TELEFONÍA MÓVIL POR DEPARTAMENTO

Departamento	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
CHUQUISACA	73.941	91.851	136.284	191.348	286.926	310.466	383.319
LA PAZ	747.499	862.723	1.171.266	1.543.001	1.905.499	2.102.975	2.445.102
COCHABAMBA	448.912	488.317	676.832	890.417	1.159.813	1.263.296	1.436.477
ORURO	97.810	127.723	181.952	259.178	342.648	384.926	444.974
POTOSÍ	64.738	91.220	147.547	198.713	280.463	319.430	413.545
TARIJA	98.274	122.034	176.697	233.637	324.226	380.033	421.046
SANTA CRUZ	842.316	888.797	1.216.264	1.571.878	1.956.758	2.127.876	2.452.885
BENI	37.836	53.873	85.000	123.901	173.274	221.751	271.935
PANDO	10.076	14.098	20.399	26.527	34.783	68.540	83.990
Total Usuarios móviles	**2.421.402**	**2.740.636**	**3.812.241**	**5.038.600**	**6.464.390**	**7.179.293**	**8.353.273**

Fuente: 1996 - 2005 Regulación Telecomunicaciones en Bolivia 2002.

2006-2009 3212 TM SIET: 2010 - 2011 datos Reglamentación DS 353.

Telefonía Fija

La evolución de las líneas de telefonía fija, distribuido por departamento se muestra en el cuadro adjunto.

Se muestra un crecimiento de la cantidad de líneas telefónicas instaladas en el periodo de análisis, aunque menos pronunciado que el crecimiento de usuarios de telefonía móvil.

LINEAS DE TELEFONÍA FIJA DEL SERVICIO LOCAL

DEPARTAMENTO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
CHUQUISACA	28,328	29,095	29,921	30,966	31,455	32,719	33,239
LA PAZ	208,309	214,480	218,336	219,213	220,224	222,325	222,486
COCHABAMBA	154,070	161,127	170,257	178,585	180,012	194,560	206,075
ORURO	39,208	42,190	42,161	44,789	44,738	44,878	47,682
POTOSI	19,604	20,063	20,322	21,070	21,250	21,290	21,606
TARIJA	29,016	29,960	31,528	32,935	33,535	33,727	33,611
SANTA CRUZ	150,127	151,798	155,271	152,177	158,891	188,043	197,885
BENI	14,969	13,889	14,048	14,573	14,838	14,242	16,709
PANDO	1,957	2,153	2,258	2,258	2,238	2,238	2,354
Total Líneas TF	**645,588**	**664,755**	**684,102**	**696,566**	**707,181**	**754,022**	**781,647**

Fuente: Formulario SIET 3212L

c. Internet

La evolución del servicio de Internet en la gestión 2011 se muestra a continuación:

USUARIOS DEL INTERNET SEGÚN VELOCIDAD DE ACCESO

MES	MAYORES A 256 Kbps (*)	MENORES A 256 Kbps (*)	TOTAL
Ene-11	44,553	92,369	136,922
Feb-11	45,721	92,322	138,043
Mar-11	47,133	93,496	140,629
Abr-11	48,191	93,741	141,932
May-11	48,891	92,733	141,624
Jun-11	49,885	92,080	141,965
Jul-11	69,938	72,580	142,518
Ago-11	71,031	72,545	143,576
Sep-11	71,794	71,329	143,123
Oct-11	73,971	68,976	142,947
Nov-11	74,158	67,929	142,087
Dic-11	73,641	66,512	140,153

(*) Se entiende Banda Ancha a velocidad de acceso superior a 256 kbps en uno de los sentidos.

CANTIDAD DE USUARIOS DE ACCESO A INTERNET MÓVIL
gestión 2011

MES	CANTIDAD DE USUARIOS
Ene-11	655,684
Feb-11	630,633
Mar-11	673,179
Abr-11	702,556
May-11	737,818
Jun-11	763,663
Jul-11	815,926
Ago-11	851,072
Sep-11	875,752
Oct-11	922,424
Nov-11	940,989
Dic-11	1,079,389

d. TV por Suscripción (TV Cable)

USUARIOS DE TV POR SUSCRIPCIÓN 2006 - 2011

	2006	2007	2008	2009	2010	2011
DEPARTAMENTO						
CHUQUISACA	91	2,919	3,226	3,531	4,078	4,458
LA PAZ	9,065	8,145	47,748	49,930	57,401	62,517
COCHABAMBA	23,110	25,889	27,518	30,493	31,424	32,265
ORURO	8,806	9,820	10,271	12,260	14,575	16,917
POTOSI	5,403	5,943	6,301	6,909	8,529	12,904
TARIJA	195	6,144	7,707	8,269	11,047	12,249
SANTA CRUZ	35,986	42,311	47,314	51,902	65,083	72,523
BENI	-	-	3,904	4,191	5,146	5,809
PANDO	531	693	677	695	1,113	1,737
Total Usuarios TVC	**83,187**	**101,864**	**154,666**	**168,180**	**198,396**	**221,379**

Fuente: Formulario SIET 212 TVC: De un total de 30 operadores que reportan.
"-": Información no disponible.

e. Tráfico

TRÁFICO LARGA DISTANCIA NACIONAL (MINUTOS)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
DEPARTAMENTO							
CHUQUISACA	24,882,040	30,142,693	27,233,912	23,039,124	18,754,237	15,101,485	13,536,612
LA PAZ	79,097,870	97,158,294	91,443,856	88,899,593	79,367,967	67,765,078	63,629,633
COCHABAMBA	63,978,949	78,941,628	66,399,953	62,793,768	54,100,297	48,229,498	44,699,295
ORURO	23,838,391	26,715,589	23,394,181	21,024,746	16,536,126	14,101,193	12,133,812
POTOSI	26,150,216	29,212,930	29,249,211	27,325,731	20,780,524	17,590,264	16,442,339
TARIJA	29,383,510	33,648,879	29,984,809	27,162,936	21,892,247	18,797,835	17,672,078
SANTA CRUZ	96,726,949	119,855,360	111,948,974	104,080,123	89,690,921	80,835,982	75,652,735
BENI	25,801,966	27,688,619	23,873,923	20,274,616	16,274,910	12,944,218	11,502,262
PANDO	3,985,568	5,329,719	4,251,116	3,053,154	2,421,089	2,203,962	2,068,766
Total Tráfico LDN	**373,845,459**	**448,693,711**	**407,779,935**	**377,653,791**	**319,818,318**	**277,569,515**	**257,337,532**

Fuente: Formulario SIET 212 LDNI

TRÁFICO INTERNACIONAL (MINUTOS)

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Tipo de Tráfico							
Entrante LDI	533,656,948	796,721,560	888,541,040	871,427,355	807,414,539	766,047,821	743,882,002
Saliente LDI	59,729,491	64,915,030	71,984,932	73,098,954	68,155,703	70,469,399	70,683,619

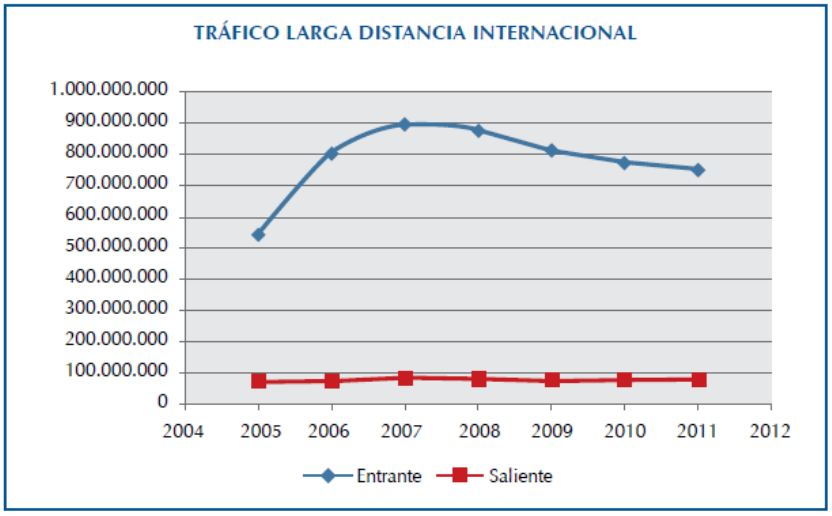
Fuente: Entrante 3213 LD: saliente 212 LDNI.

TRÁFICO SMS MÓVIL (MENSAJES)

SMS	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Mensajes SMS ON NET	**64.568.637**	**109.019.327**	**252.594.490**	**771.242.289**	**1.405.394.670**	**1.716.466.398**
ENTEL MOVIL	42.282.242	54.728.057	101.278.955	192.858.726	288.586.708	474.643.126
NUEVATEL	6.529.395	22.243.270	72.478.535	134.076.563	242.358.083	451.023.176
TELECEL	15.757.000	32.048.000	78.837.000	444.307.000	874.449.879	790.722.854
COTAS						75.877
COMTECO						1.365
Mensajes SMS OFF NET	**27.904.593**	**68.500.875**	**176.345.896**	**424.203.563**	**814.731.140**	**1.218.730.905**
ENTEL MOVIL	10.554.046	26.693.421	50.438.783	136.345.732	246.163.797	368.703.387
NUEVATEL	7.507.727	19.139.926	62.710.792	140.244.435	276.968.838	440.364.430
TELECEL	9.842.820	22.667.528	63.196.321	147.613.396	291.598.505	409.324.874
COTAS						338.214
COMTECO						0
SMS INTERNACIONALES	-	-	-	-	-	**9.474.540**
Mensajes SMS en Itinerancia	-	-	-	-	-	**12.850.493**
TOTAL SMS	**92.473.230**	**177.520.202**	**428.940.386**	**1.195.445.852**	**2.220.125.810**	**2.957.522.336**

Fuente: Información suministrada por los operadores.
Nota 1.- 2006 información incompleta, no se podrá completar por daño en archivos fuente del operador.
Nota 2.- "-" información no disponible.
Nota 3.- El total de SMS internacional e itinerancia no incluye de ENTEL.

SMS (Servicio de mensaje corto), el número de mensajes se refiere a la cantidad de mensajes cursados entre usuarios, cada uno con un máximo de 140 caracteres como límite definido.



DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES EN SERVICIO SEGÚN DEPARTAMENTO													
DEPARTAMENTO	**2000**	**2001**	**2002**	**2003**	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012***
CHUQUISACA	13.693	18.140	20.052	30.921	49.811	73.941	91.851	136.284	191.348	286.926	310.466	383.319	437.182
LA PAZ	215.865	286.950	350.324	441.051	573.564	747.499	862.723	1.171.266	1.543.001	1.905.499	2.102.975	2.445.102	2.734.882
COCHABAMBA	99.858	141.500	187.553	222.842	332.407	448.912	488.317	676.832	890.417	1.159.813	1.263.296	1.436.477	1.640.232
ORURO	12.605	19.375	25.327	42.915	66.538	97.810	127.723	181.952	259.178	342.648	384.926	444.974	511.094
POTOSI	8.960	10.855	14.448	23.092	41.152	64.738	91.220	147.547	198.713	280.463	319.430	413.545	467.616
TARIJA	15.161	21.208	30.948	49.079	66.260	98.274	122.034	176.697	233.637	324.226	380.033	421.046	502.960
SANTA CRUZ	206.404	270.216	380.857	449.047	636.332	842.316	888.797	1.216.264	1.571.878	1.956.758	2.127.876	2.452.885	2.788.576
BENI	8.879	10.447	12.389	17.376	28.339	37.836	53.873	85.000	123.901	173.274	221.751	271.935	319.155
PANDO	1.195	1.226	1.435	2.521	6.386	10.076	14.098	20.399	26.527	34.783	68.540	83.990	91.510
Total Nacional Líneas TM	**582.620**	**779.917**	**1.023.333**	**1.278.844**	**1.800.789**	**2.421.402**	**2.740.636**	**3.812.241**	**5.038.600**	**6.464.390**	**7.179.293**	**8.353.273**	**9.493.207**

Fuente: 2000 - 2009 Elaborado en base a datos reportados por los operadores; 2010 - 2012 Formulario SIET Registro de celulares - Reglamentación D.S. 353.

*: Incluir 416 usuarios móviles en conseción del servicio prestado a otro operador, en el departamento de Cochabamba.

En el cuadro anunciado, se observa el comportamiento del número de las líneas telefónicas móviles en servicio según todos los departamentos del Estado Plurinacional de Bolivia.

DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS FIJAS EN SERVICIO SEGÚN DEPARTAMENTO													
DEPARTAMENTO	**2000**	**2001**	**2002**	**2003**	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**	**2012 P**
CHUQUISACA	23.755	25.620	25.899	29.423	30.732	28.328	29.095	29.921	30.966	31.455	32.719	33.239	33.770
LA PAZ	158.335	156.533	187.143	202.262	210.077	208.309	214.480	218.336	219.213	220.224	222.325	222.486	221.045
COCHABAMBA	115.029	120.804	136.564	145.449	147.593	154.070	161.127	170.257	178.585	180.012	194.560	206.075	205.897
ORURO	25.325	25.869	28.359	1.405	36.561	39.208	42.190	42.161	44.789	44.738	44.878	47.682	44.300
POTOSI	17.836	19.035	19.972	21.877	18.925	19.604	20.063	20.322	21.070	21.250	21.290	21.606	21.663
TARIJA	26.026	29.967	25.158	26.049	24.855	29.016	29.960	31.528	32.935	33.535	33.727	33.611	32.994
SANTA CRUZ	124.350	124.924	122.982	139.335	145.350	150.127	151.798	155.271	152.177	158.891	188.043	197.885	206.621
BENI	13.210	15.051	12.103	12.772	13.980	14.969	13.889	14.048	14.573	14.838	14.242	16.709	14.578
PANDO	-	1.592	1.637	-	-	1.957	2.153	2.258	2.258	2.238	2.238	2.354	2.257
Total Lineas TF	**503.866**	**519.395**	**559.817**	**578.572**	**628.073**	**645.588**	**664.755**	**684.102**	**696.566**	**707.181**	**754.022**	**781.647**	**783.125**

Fuente: 2000 a 2004 Elaborado en base a datos reportados por los operadores; 2005 a 2010 extraidos de la Memoria Institucional ATT 2010; 2011 y 2012 Formulario SIET 3212 L.

P: Preliminar.

"-": Información no disponible.

En el cuadro anunciado, se observa el comportamiento del número de las líneas telefónicas fijas en servicio según todos los departamentos del Estado Plurinacional de Bolivia.

CONEXIONES POR TIPO DE ACCESO	2006	2007	2008	2009	2010
Accesos dedicados Alambricos					
Acceso a internet por ADSL	24.220	61.159	76.458	90.246	86.238
Acceso a internet por VDSL	-	-	-	-	19
Acceso a internet por Cable Modem	-	344	2.204	5.196	8.630
Acceso a Internet Directo (on-line)	642	621	652	692	550
TOTAL ACCESOS DEDICADOS ALAMBRICOS	**24.862**	**62.124**	**79.314**	**96.134**	**95.437**
Accesos dedicados Inalambricos					
Acceso a internet por 3/3.5 G	-	33.825	57.085	74.401	104.940
Acceso a internet por WI-FI	5.048	4.076	2.965	1.874	2.193
Acceso a internet por WiMax	-	285	9.077	21.864	25.168
Acceso inalambrico por Wip11 (pre WiMax)	-	-	-	-	371
Acceso Wireless	-	153	671	978	98
Acceso Satelital a Internet (SAT)	-	-	-	-	11
Sistema Inalambrico Digital (S.I.D.)	-	-	-	-	278
TOTAL ACCESOS DEDICADOS INALAMBRICOS	**5.048**	**38.339**	**69.798**	**99.117**	**133.059**
TOTAL ACCESOS DEDICADOS	**29.910**	**100.463**	**149.112**	**195.251**	**228.496**
Número de conexiones NO dedicadas a Internet					
Conexión a Internet por Acceso Conmutado (Dial-Up)	52.662	53.351	44.897	34.049	18.545
Conexión a Internet por conmutacion GPRS	13.704	66.312	84.228	491.019	569.258
TOTAL CONEXIONES NO DEDICADAS	**66.366**	**119.663**	**129.125**	**525.068**	**587.803**
TOTAL CONEXIONES POR TIPO DE ACCESO	**96.276**	**220.126**	**278.237**	**720.319**	**816.299**

Fuente: Datos extraidos de la Memoria Institucional ATT 2010. Elaborado en base a datos reportados por los operadores.

En relación a las Tecnologías de Información y Comunicación, el cuadro nos indica el comportamiento de las conexiones de internet por tipo de acceso en relación a los alambricos e inalámbricos.

CONEXIONES POR TIPO DE ACCESO	dic-11	dic-12
BANDA ANCHA MAYORES A 256 Kbps (*)	**357.271**	**804.992**
Conexión MODEM USB (2.5 - 4G)	172.919	229.306
Conexión TERMINAL (2.5 - 4G)	110.711	458.691
Acceso WI-FI	146	104
Acceso WiMax	7.105	5.777
Acceso ADSL	55.579	93.082
Acceso VDSL	-	-
Acceso por otros xDSL (SDSL, HDSL, SHDSL, RADSL, etc)	4	2
Acceso Cable Modem	9.946	16.964
Acceso Directo (on-line)	340	368
Acceso inalambrico por Wipll (pre WiMax)	253	241
Acceso Wireless	-	-
Acceso Satelital (SAT)	47	90
Sistema Inalámbrico Digital (S.I.D.)	221	183
Acceso de fibra óptica hasta el hogar /edificio	-	184
Otros no considerados	-	-
ACCESOS MENORES A 256 Kbps (*)	**862.271**	**1.161.740**
Conexión por conmutación de paquetes via radio (GPRS)	795.759	1.122.912
Conexión por Acceso Conmutado (Dial-Up)	10.412	5.408
Conexión MODEM USB (2.5 - 4G)	-	2.752
Conexión TERMINAL (2.5 - 4G)	-	-
Acceso WI-FI	217	6
Acceso WiMax	14.892	9.891
Acceso ADSL	39.215	20.044
Acceso VDSL	-	4
Acceso por otros xDSL (SDSL, HDSL, SHDSL, RADSL, etc)	-	-
Acceso Cable Modem	1.219	217
Acceso Directo (on-line)	197	162
Acceso inalambrico por Wipll (pre WiMax)	159	118
Acceso Wireless	52	42
Acceso Satelital (SAT)	149	180
Sistema Inalámbrico Digital (S.I.D.)	-	-
Acceso de fibra óptica hasta el hogar /edificio	-	4
Otros no considerados	-	-
TOTAL CONEXIONES POR TIPO DE ACCESO	**1.219.542**	**1.966.732**

Fuente: Formulario SIET 212 NET.

Cantidad de operadores del servicio postal	A Diciembre 2012
Cantidad de licencias otorgadas (en la gestión)	32
Cantidad de operadores legales	48
Cantidad de operadores ilegales (vigentes)	43
Acciones de fiscalización ordinaria en el servicio postal	**De Junio 2012 a Febrero**
Cantidad de licencias otorgadas	328
Cantidad de reclamaciones en el servicio postal	**De Abril 2012 a Julio 2013**
Cantidad de licencias otorgadas	34

El cuadro nos indica que a diciembre del 2012 la cantidad de operadores del servicio postal.

3.2 Transportes

Los subsectores regulados actualmente están conformados por los siguientes operadores: Ferroviario: Dos operadores privados, uno que cubre la red oriental (Empresa Ferroviaria y Oriental S.A.) y otro la red occidental (Empresa Ferroviaria Andina S.A.). Aeronáutico: Compuesto por seis operadores nacionales, y nueve extranjeros. Aeroportuario: Un operador privado (SABSA) y otro público (AASANA). Los servicios de transporte en todas sus modalidades, constituyen un factor determinante para incentivar e incrementar la competitividad de la economía nacional y el bienestar de la población, por su incidencia en la determinación de los costos de acceso a los mercados y en la calidad de vida de sus habitantes, siendo que ésta actividad posibilita el desplazamiento de productos e individuos. Se considera al transporte como un insumo más dentro de la estructura de costos para la producción y comercialización con una incidencia relevante en el precio final de los productos y servicios ofrecidos al mercado interno y externo.

Este sector abarca diferentes modos de transporte como ser el aéreo, el fluvial-lacustre, aéreo, ferroviario y terrestre-carretero. Estos últimos representan alrededor del 92,4% del transporte de pasajeros y el 84,9% del transporte de carga, según estadísticas de los últimos cinco años.

3.2.1 Objeto del Sector

La presente Ley tiene por objeto establecer los lineamientos normativos generales técnicos, económicos, sociales y organizacionales del transporte, considerado como un Sistema de Transporte Integral – STI, en sus modalidades aérea, terrestre, ferroviaria y acuática (marítima,

fluvial y lacustre) que regirán en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia a fin de contribuir al Vivir Bien.

3.2.2 Objetivo Sectorial de Transportes

Las autoridades regulatorias en los diferentes niveles tendrán los siguientes objetivos:

1. Otorgar permisos y autorizaciones.
2. Promover y defender la competencia.
3. Realizar el seguimiento de obligaciones y fiscalización.
4. Resolución de conflictos.
5. Proteger los derechos de las usuarias y los usuarios, y operadores.
6. Colectar y difundir información.
7. Intervención preventiva.
8. Aplicar sanciones por infracciones a la prestación del servicio de transporte.
9. Aprobar y verificar el régimen tarifario.

3.2.3 Problemática

Una de las principales dificultades para el sector de "Transportes, es la transferencia de competencias a los niveles departamentales y municipales que debido a su complejidad puede encararse a mediano plazo y no inmediatamente como se pretendía en la normativa. Otra problemática es que los transportistas tienen la facilidad de articular movilizaciones y bloqueos a favor de sus intereses, convirtiéndose en un sector difícil de controlar. Otra dificultad recurrente se vincula con la demanda de los transportistas, sobre todo urbanos, de incrementar tarifas. También, el parque automotor urbano (que en el sector público está deteriorado y técnicamente inseguro) ha saturado las principales ciudades del país elevando el grado de contaminación ambiental y embotellando calles y avenidas.

3.2.4 Potencialidades

Bolivia tiene un servicio de transporte relativamente barato respecto a los países vecinos debido a la subvención de los combustibles en el mercado interno, lo que incrementa la competitividad de los transportistas nacionales. La ubicación geográfica estratégica permite que el servicio del transporte integre al país con otros al igual y también permita la integración de terceros entre sí. En el mismo contexto, se halla la infraestructura aeroportuaria nacional.

Del análisis anterior, se desprende que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes requiere emprender un proceso de transformación y fortalecimiento institucional para aplicar acciones fiscalizadoras, reguladoras y de coordinación con los usuarios, y proponer normas que refuercen los lineamientos de acción para el desarrollo estratégico de los sectores donde cobra más importancia el usuario final de los servicios y se abre las posibilidades de acceso a los que no cuentan con ellos. En este mismo sentido, se halla el estímulo al crecimiento de la matriz productiva del país. Los niveles de recaudaciones por concepto de tasas de regulación del sector de telecomunicaciones tienen una proyección creciente.

3.2.5 Estado de Situación

En el sector transportes, la ATT regula, controla y fiscaliza la calidad, oportunidad y pertinencia de los servicios públicos de transporte en los subsectores aéreo, terrestre, ferroviario y acuático.

El logro más importante para todas las modalidades de transportes fue la destacada participación en la elaboración de la Ley Nº 165, socializando y consensuando el cometido de la misma con todos los sectores involucrados.

Subsector Aeronáutico

En este subsector la ATT interviene realizando la fiscalización y regulación en los siguientes ámbitos.

Otorgamiento de Derechos

La ATT otorga y revoca autorizaciones para prestar servicios de transporte aéreo regular, nacional e internacional de pasajeros carga y correo a líneas aéreas nacionales y extranjeras o a agentes y representaciones, en cumplimiento a las atribuciones establecidas en la normativa vigente.

En este marco, durante la gestión 2011 se procesaron dos solicitudes de renovaciones de autorización para prestar servicios de transporte aéreo (Amaszonas y LAN Perú) y se inició el proceso de otorgación de autorización a Aerovías del Continente Americano S.A. Avianca. Al 31 de diciembre de 2011, 14 operadores On Line (que prestan servicios desde y hacia Bolivia) y 14 operadores Off Line (que no operan con sus aeronaves en territorio boliviano pero existen Agentes o Representantes Generales en Bolivia) contaban con autorización, los que se detallan a continuación:

VIGENCIA DE AUTORIZACIONES A OPERADORES AÉREOS ON LINE APROBADAS MEDIANTE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

No.	Operador	Resolución Administrativa (RA)	Fecha de RA	Vigencia de Autorización
		Operadores On Line		
1	Aerocon Ltda.	RAR TR Nº 0397/2010	23/08/2010	Hasta el 23/08/2015
2	AeroSur S.A.	SC-STR-DS-RA-0022/2008	18/01/2008	Hasta el 21/01/2013
3	Amaszonas S.A.	RAR TR Nº 0008/2011	07/01/2011	Hasta el 07/01/2016
4	Boliviana de Aviación BoA	SC-STR-DS-RA-0084/2009	23/03/2009	Hasta el 23/03/2014*
5	Aerolíneas Argentinas	SC-STR-DS-RA-0093/2008	06/03/2008	Hasta el 03/03/2013
6	Air Comet S.A.	SC-STR-DS-RA-0146/2007	25/06/2007	Hasta el 25/06/2012*
7	American Airlines Inc.	SC-STR-DS-RA-0270/2007	19/11/2007	Hasta el 19/11/2012
8	Compañía Panameña de Aviación (Copa Airlines) - Sucursal Bolivia	SC-STR-DS-RA-0074/2009	13/03/2009	Hasta el 13/03/2014*
9	Compañía Sky Airlines (Sucursal Bolivia)	SC-STR-DS-RA-0106/2009	20/04/2009	Hasta el 20/04/2014*
10	LAN Airlines S.A.	SC-STR-DS-RA-0023/2008	18/01/2008	Hasta el 21/01/2013
11	LAN Perú S.A.	ATT-DJ-RA TR 0382/2011	29/11/2011	Hasta el 29/11/2016*
12	Trans American Airlines Trans Am S.A. TACA Perú	RAR TR Nº 0570/2010	22/12/2010	Hasta el 22/12/2015*
13	Transportes Aéreos del Mercosur S.A.	SC-STR-DS-RA-0025/2008	21/01/2008	Hasta el 21/01/2013
14	VRG Linhas Aéreas S.A. (Sucursal Bolivia)	RAR TR Nº 0027/2011	20/01/2011	Hasta el 20/01/2016

Fuente: ATT.

VIGENCIA DE AUTORIZACIONES A OPERADORES AÉREOS OFF LINE APROBADAS MEDIANTE RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA

No.	Operador	Resolución Administrativa (RA)	Fecha de RA	Vigencia de Autorización
		Operadores Off Line		
1	Aerovías de México S.A. de C.V. Aeromexico	SC-STR-DS-RA-0034/2009	05/02/2009	Hasta el 29/12/2013
2	Air France	SC-STR-DS-RA-0281/2008	19/08/2008	Hasta el 19/08/2013
3	ALITALIA Compagna Aérea Italiana S.P.A. - CAI	RAR TR Nº 0052/2009	16/09/2009	Hasta el 16/09/2014*
4	All Nippon Airways Co.	SC-STR-DS-RA-0035/2009	05/02/2009	Hasta el 29/12/2013
5	British Midland	SC-STR-DS-RA-0033/2009	05/02/2009	Hasta el 29/12/2013
6	Cathay Pacific Airways Limited	SC-STR-DS-RA-0036/2009	05/02/2009	Hasta el 29/12/2013
7	Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft	SC-STR-DS-RA-0014/2008	14/01/2008	Hasta el 14/01/2013
8	EL AL Airlines	ATT-DJ-RA TR 0004/2011	12/04/2011	Hasta el 12/04/2016
9	Hahn Air	RAR TR Nº 0418/2010	14/09/2010	Hasta el 14/09/2015*
10	HELI AIR MONACO	RAR TR Nº 0109/2009	16/11/2009	Hasta el 16/11/2014*
11	IBERIA Lineas Aéreas de España S.A.	SC-STR-DS-RA-0271/2007	20/11/2007	Hasta el 14/11/2012
12	Korean Airlines Co.	SC-STR-DS-RA-0021/2008	18/01/2008	Hasta el 22/01/2013
13	Qantas Airways Ltda.	SC-STR-DS-RA-0133/2008	10/04/2008	Hasta el 11/04/2013
14	Star Perú	RAR TR Nº 410/2010	13/09/2010	Hasta el 13/09/2015*

Fuente: ATT.

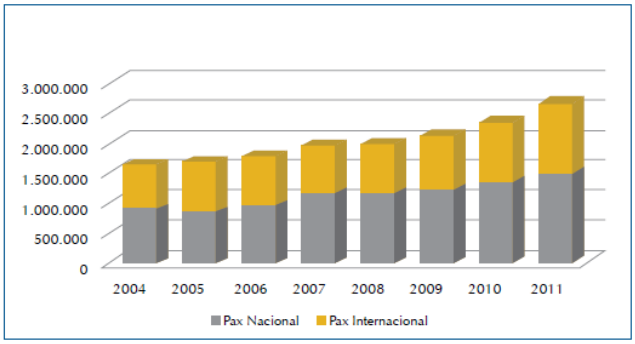
Operadores aéreos offline: Son aquellos operadores que cuentan con autorización para realizar ventas de pasajes en territorio boliviano pero no realizan operaciones desde y hacia Bolivia.

Operadores aéreos online: Son aquellos operadores que realizan operaciones con sus aeronaves desde y hacia Bolivia y que cuentan con autorización para realizar ventas de pasajes en territorio boliviano.

Pasajeros Transportados

Entre los años 2004 y 2011 se transportaron, vía aérea, más de 15 millones de pasajeros. En el cuadro siguiente se detalla el número de pasajeros transportados por año y por rutas, clasificados en internacionales y nacionales.

PASAJEROS TRANSPORTADOS SEGÚN ORIGEN Y DESTINO
PERIODO 2004-2011



Fuente: Transporte de Pasajeros Origen Destino – Dirección General de Aeronáutica Civil.

EVOLUCIÓN DE PASAJEROS NACIONALES E INTERNACIONALES TRANSPORTADOS POR AÑO
PERIODO 2004-2011

PASAJEROS	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Pax Nacional	900.928	863.025	965.186	1.097.755	1.160.961	1.228.650	1.340.716	1.491.373
Pax Internacional	791.069	859.838	812.743	828.529	796.991	875.886	990.322	1.167.346
Total	**1.691.997**	**1.722.863**	**1.777.929**	**1.926.284**	**1.957.952**	**2.104.536**	**2.331.038**	**2.658.719**

Fuente: Transporte de Pasajeros Origen Destino – Dirección General de Aeronáutica Civil.
Elaboración propia.

La tasa de crecimiento en la gestión 2011 de transporte internacional de pasajeros en Latinoamérica fue de 10,2%, el segundo mejor en la industria1, que comparando con Bolivia la tasa de crecimiento de pasajeros internacionales en la gestión 2011 fue de 17,9% superior en 7,7 puntos porcentuales. Por otro lado, el crecimiento del tráfico doméstico de pasajeros en la gestión 2011 en Bolivia fue de 11,2%, 0,7 puntos porcentuales por encima de Brasil que alcanzó 10,5%2.

Calidad
Sector Aeronáutico

El trabajo de control de estándares de calidad en la modalidad de transporte aéreo, como todas las gestiones, consistió en la fiscalización de cumplimiento de itinerarios programados por los operadores y aprobados por la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC), evaluando los descargos presentados en los casos de demoras y cancelaciones no atribuibles a los operadores.

Para este efecto la ATT cuenta con dos límites, el primero tiene por objetivo incentivar a los operadores a ser puntuales y sus salidas se encuentren de acuerdo a lo programado en sus

itinerarios aprobados por la DGAC, el segundo límite tiene por objetivo incentivar a que la cantidad de cancelaciones de los vuelos programados sea el mínimo permitido por la ATT.

Cabe señalar que en ambos casos, cancelaciones y demoras, los operadores pueden presentar respaldos que justifiquen las mismas, ya sean por motivos de fuerza mayor, FELCN, YPF Aviación, meteorológicas, etc.

Sector Aeroportuario

Se realizaron inspecciones a los aeropuertos administrados por SABSA y AASANA (El Alto en La Paz, Viru Viru en Santa Cruz, Jorge Wilstermann en Cochabamba, Juana Azurduy de Padilla en Sucre, El Trompillo en Santa Cruz, Oriel Lea Plaza en Tarija), con el fin de determinar el cumplimiento de SABSA y AASANA a las observaciones y recomendaciones de la ATT, y con el fin de verificar el cumplimiento a las obligaciones contractuales de SABSA.

Resultado de estas inspecciones se iniciaron procesos administrativos contra ambos administradores aeroportuarios por incumplimientos en los aeropuertos El Alto, Viru Viru, Jorge Wilstermann, El Trompillo y Oriel Lea Plaza. Del mismo modo se hizo conocer a SABSA y AASANA las observaciones de las inspecciones y las recomendaciones para futuras inspecciones.

1 Fuente: IATA Documento de "Wings of Change VIII" publicado en www.iata.org.

2 Fuente: IATA http://www.iata.org/pressroom/pr/Pages/2012-02-29-01.aspx.

Verificación de la calidad de las inversiones efectuadas por SABSA, contrastando las mismas con el Contrato de Concesión:

Se elaboró el "Reglamento de Transporte Urbano Terrestre desde y hacia las Terminales Aeroportuarias administradas por SABSA.

Se emitió la Resolución ATT-DJ-RA TR 0207/2011 de 21 de julio de 2011 "Aprobación del Régimen de Estándares Técnicos de Calidad para Terminales Aeroportuarias Internacionales".

Se emitió la Resolución ATT-DJ-RA TR 0323/2011 de 21 de octubre de 2011 por incumplimiento a la R.A. 0054/2006, sancionando a SABSA con Bs. 50.000.-

Evaluación de la eficiencia de gestión de AASANA en aeropuertos internos de Sucre, Tarija y El Trompillo. De acuerdo al Programa Operativo Anual de la presente gestión, se desarrollaron las inspecciones ordinarias a los aeropuertos Juana Azurduy de Padilla de la ciudad de Sucre, Cap. Av. Oriel Lea Plaza de la ciudad de Tarija y El Trompillo de la ciudad de Santa Cruz.

Los informes técnicos emitidos son los siguientes:

- Inspección Ordinaria Aeropuerto Juana Azurduy de Padilla (Sucre) ATT-DTR-INF TEC 0202/2011 de 07/09/2011.
- Inspección Ordinaria Aeropuerto El Trompillo (Santa Cruz) ATT-DTR-INF TEC 0352/2011 de 22/11/2011.

- En cuanto a la elaboración del Informe Técnico de la Inspección Ordinaria al Aeropuerto Oriel Lea Plaza (Tarija), se informa que AASANA debe remitir información para su procesamiento, acorde a lo establecido en el Acta de Inspección correspondiente.

Adicionalmente, señalar que ODECO realiza inspecciones mensuales a las diferentes terminales aeroportuarias en las que la ATT cuenta con personal, de las cuales también se emiten informes técnicos para su posterior inicio de proceso administrativo en caso de incumplimiento.

Se emitió la Resolución ATT-DJ-RA TR 0209/2011 de 21 de julio de 2011 "Aprobación del Régimen de Estándares Técnicos de Calidad para Terminales Aeroportuarias Nacionales".

Durante las inspecciones se verificó que han existido avances y se ha dado cumplimiento a varias de las recomendaciones realizadas por la extinta Superintendencia de Transportes, así como también en cuanto a mejoramiento (adaptación) de infraestructura para personas con capacidades diferentes; sin embargo, existen temas pendientes o recurrentes, siendo que entre los más álgidos se tienen:

- No existen avances en relación a la certificación de estos aeropuertos, esta situación viene desde la gestión 2007.
- AASANA no cuenta con equipos para servicios de Asistencia en Tierra (SAT).
- No cuentan con programas de seguridad aprobados, así como tampoco Sala COE implementada.

Se solicitó el inicio de un proceso sancionador a AASANA por incumplimiento a la Resolución ATT-DJ-RA TR 0209/2011 de 21 de julio de 2011 "Aprobación del Régimen de Estándares Técnicos de Calidad para Terminales Aeroportuarias Nacionales".

Adicionalmente, a través de inspecciones semanales realizadas por los asistentes ODECO de la ATT a los aeropuertos concesionados a SABSA, se realizó seguimiento a los baños y a los servicios en el hall de la terminal con el fin de lograr mejoras en los servicios de los aeropuertos.

Defensa de la Competencia

Con relación a la atribución de la ATT para promover y defender la competencia e investigar conductas anticompetitivas en los subsectores regulados del transporte, en la gestión 2011, se continuó con la investigación a denuncia por competencia desleal en el subsector aeronáutico y se trabajó en la abogacía de la competencia.

En cumplimiento a nuestras obligaciones, se concluyó el estudio de competencia desleal, luego de haber determinado el mercado relevante (La Paz – Cochabamba – La Paz), calcular el poder de mercado y verificar las tarifas aplicadas por BoA, y se concluyó que BoA no realizó pre dación de precios. Sin perjuicio de lo anterior se evidenció que las tarifas aplicadas por BoA se encontraban por debajo de los promedios referenciales manejados por la ATT, por lo que se solicitó a BoA tomar en consideración las observaciones de la ATT para futuras gestiones.

Se continuó con las labores de abogacía de la competencia explicando en reuniones y a través de notas oficiales a los Ministerios de Defensa, Obras Públicas y a TAM Militar el problema que genera este último operador comercial al no cumplir con la normativa del sector y los efectos negativos en

contra de usuarios y otros operadores (BoA, AeroSur, Amaszonas y Aerocon) y la importancia de que TAM Militar cumpla con la Ley General de Transporte No. 165 y la normativa vigente.

Subsector Automotor Terrestre

La ATT como parte de sus funciones recurrentes, controla el cumplimiento del régimen tarifario establecido, estándares de calidad y seguridad en el transporte automotor interdepartamental e internacional, mediante inspecciones de carácter ordinario y extraordinario, verificando la correcta prestación del servicio.

Regulación Económica al Servicio de Transporte.- Las principales tareas realizadas fueron:

- Determinación de los parámetros tarifarios, mencionados en la Ley 031, y plasmados en el Decreto Supremo Nº 890 y en la Ley Nº 165.
- Desarrollo de una metodología para el cálculo tarifario para el Servicio de Transporte Público Automotor Urbano e Intermunicipal de pasajeros, probada y validada por el Ministerio de Obras Publicas Servicios y Vivienda, técnicos del MOPSV, técnicos de UDAPE, personal del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, Ministerio de Planificación del Desarrollo, miembros del CONAPES, Docentes de la Universidad Técnica de Oruro, técnicos de diversas Gobernaciones y Municipios con los que tiene firmado convenio la ATT.

- Desarrollo de una metodología para el cálculo tarifario para el Servicio de Transporte Público Automotor Internacional de pasajeros, explicada a la ANTT de Brasil en la XII reunión bilateral, por acuerdos bilaterales pendientes desde el 2009.
- Determinación de una estructura tarifaría para el Servicio de Transporte Público Automotor Internacional de pasajeros.
- Desarrollo de una metodología para la cuantificación económica por concepto de pérdida o extravió de equipaje.
- Elaboración de una guía para el cálculo tarifario para el transporte urbano e intermunicipal.
- Desarrollo de instrumentos normativos y técnicos para comprender la regulación económica mediante fijación de tarifas.
- En la pasada gestión 2011 se tenía planificado realizar Consultoría externa denominada, “Elaboración de metodología para el cálculo tarifario para operadores de transporte terrestre”, sin embargo de acuerdo a informes elaborados por los técnicos se conoce que por incumplimiento de la empresa adjudicataria se rescindió contrato con la misma.

Desarrollo de Normativa Regulatoria.- Las principales tareas realizadas fueron:

- Desarrollo del capítulo de Regulación para el Anteproyecto de la Ley General de Transporte, además de la elaboración de 3 secciones, 4 capítulos y 50 artículos, de la mencionada Ley.
- Elaboración del Decreto Supremo Nº 890, para establecer parámetros del régimen tarifario y un mecanismo de regulación del Servicio de Transporte Público Automotor Urbano e Intermunicipal.
- En fecha 28 de septiembre de 2011 a través de la Resolución Administrativa Regulatoria TR Nº 303/2011, se emite el primer Reglamento de Infracciones y Sanciones para el Servicio de Transporte Público Automotor Terrestre Interdepartamental, en consenso con la

Confederación Sindical de Choferes de Bolivia y el Comité Nacional de Omnibuses Interdepartamental de Pasajeros.

Proceso de transferencia de capacidades Regulatorias a los Gobiernos Departamentales y Municipales.

- En el mes de julio de 2011, se socializaron las Guías Metodológicas de regulación, fiscalización y atención a reclamos a los representantes de la Confederación Sindical de Choferes de Bolivia y Confederación Nacional de Juntas de Vecinos, que servirán de guía a los Gobiernos Autónomos Departamentales y Gobiernos Autónomos Municipales, para la regulación del servicio.
- Desarrollo de 14 talleres con Gobernaciones y Municipios, para la transferencia de capacidades regulatorias.
- Cuatro convenios firmados (Gobernación de Cochabamba, Gobernación de La Paz, Gobernación de Potosí y Gobierno Municipal de Tiquipaya) para transferencia de capacidades regulatorias.
- Se realizó una alianza con el Servicio Estatal de Autonomías (SEA), para que esta institución sea la encargada de velar la correcta y gradual transferencia de capacidades regulatorias a las Entidades Territoriales Autónomas, en el marco de la Ley Marco de Autonomías y Descentralización.

- Se han firmado 3 actas de efectivización del proceso de transferencia de capacidades regulatorias a las Entidades Territoriales Autónomas (Gobernación de Cochabamba, Gobernación de La Paz, Municipio de Tiquipaya), con el Servicio Estatal de Autonomías (SEA) como referente de cumplimiento.
- En el marco del Decreto Supremo Nº 890, se brindó asistencia técnica a los Municipios de Montero y Cercado.

Fiscalización al Servicio de Transporte Público Automotor Terrestre.-

- Elaboración de instrumentos de fiscalización para el Servicio de Transporte Público Automotor Terrestre Interdepartamental, para las unidades vehiculares tipificadas como Buses y Surubís.
- Una inspección ordinaria y dos inspecciones extraordinarias a las unidades vehiculares que prestan el Servicio de Transporte Público Automotor Interdepartamental.
- Una inspección en el marco del cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Supremo Nº 0420 y 659.
- Elaboración de un mecanismo para la otorgación del certificado de habilitación al servicio de transporte realizado por Surubis.
- Realización del primer CENSO a los vehículos de menor capacidad (Surubís), a nivel nacional.
- Definición y priorización de las actividades a desarrollar con los operadores del Servicio de Transporte Público Automotor Terrestre.

- Cuantificación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero provenientes del transporte automotor terrestre interdepartamental.

- Actualización de la Resolución Administrativa Regulatoria 0238/2007 – Estándares Técnicos.
- Se implementó una prueba piloto.
- Elaboración de un informe sobre irregularidades detectadas en la inspección a las unidades vehiculares del Servicio de Transporte Público Automotor Interdepartamental, referido aspectos de calidad y seguridad.

Capacitación y difusión del trabajo Regulatorio de la ATT

- Realización de un taller sobre Procedimientos Administrativos Sancionadores para miembros de la Confederación Sindical de Choferes de Bolivia.
- Realización de 2 talleres nacionales con Gobernaciones y Municipios, en el marco de la transferencia de capacidades regulatorias.
- Realización de 14 talleres de capacitación en el marco del proceso de transferencia de capacidades regulatorias.
- Participación en el taller organizado por el Servicio Estatal de Autonomías (SEA), con las Gobernaciones, sobre la transferencia de capacidades regulatorias.
- Capacitación en elaboración de normativa para concesiones, a miembros de la Asamblea Departamental de Cochabamba.

Terminal Bimodal "Cástulo Chávez Eguez" de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra. Las principales tareas realizadas fueron:

- Elaboración de un estado de situación de las inversiones en construcciones, realizadas por la intervención de la Terminal Bimodal.
- Elaboración de un informe sobre pertinencia de nuevas intervenciones.
- Elaboración de informes de seguimiento a la intervención
- Elaboración de informes de evaluación económica – financiera, gestiones 2008, 2009, 2010 y I 2011.
- Elaboración de un Plan de Intervención.
- Elaboración de escenarios futuros y posibles para la Terminal Bimodal.

Propuesta de Control y Fiscalización para los Operadores de Transporte Interdepartamental de Surubís

.

- El Viceministerio de Transportes emitió Resolución Administrativa Nº 142 de fecha 31 de mayo de 2011, que establece los requisitos, procedimiento, regulación y fiscalización del servicio especial de transporte automotor público terrestre interdepartamental de pasajeros, para vehículos con capacidad máxima de siete pasajeros, denominados "Mini Van".
- El articulo 3 (DE LOS REQUISITOS), inciso e) "Cada vehículo que forme parte del parque automotor del operador deberá contar con un Certificado de Habilitación para el servicio de transporte de pasajeros, expedido por la ATT".
- A la fecha la ATT inspeccionó 810 vehículos en las ciudades de La Paz, El Alto, Cochabamba, Sucre, Potosí, Shinaota e Ivirgarzama y otorgó 272 Certificados de Habilitación para su trámite ante el VMT.

- Se tienen elaborados los procedimientos para efectuar la fiscalización a los denominados Surubís y se deberá contratar personal ODECO MÓVIL adicional, para el año 2012, para realizar esta actividad.
- Se establecerán mesas de trabajo con la Confederación del Transporte Libre para el año 2012, para establecer los procedimientos y metodología para la regulación económica.

Otras Actividades

- Estimación del Costo Absorbido por Carga en el marco del Modelo de Determinación de Tarifas del Servicio de Transporte Interdepartamental de Pasajeros.
- Análisis del número de asientos promedio por categoría de buses que prestan el Servicio de Transporte Interdepartamental de Pasajeros.
- Análisis del incremento de tarifas en la ruta La Paz – Uyuni.
- Determinación preliminar de Tarifas para el Servicio Público de Transporte Interdepartamental de Pasajeros.
- Determinación de tarifas para la ruta Oruro – Villazón y Tupiza – Villazón.
- Coordinación multisectorial con miras a la implementación de la Hoja de Ruta Electrónica.

Subsector Ferroviario

La Ley General del Transporte, Ley Nº 165, promulga el 16 de agosto de 2011, tiene por objeto establecer los lineamientos normativos generales técnicos, económicos, sociales y organizacionales del transporte, considerado como un Sistema de Transporte Integral – STI, en sus modalidades aérea, terrestre, ferroviaria y acuática (marítima, fluvial y lacustre) que regirán en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia a fin de contribuir al vivir bien.

El enfoque sistémico con el cual fue concebida la Ley Nº 165, permite definir líneas maestras o transversales en su tratamiento. Es decir, estructurar al sector transporte en su conjunto, como un modelo en el cual se permitirá establecer una complementariedad entre todos y cada uno de los modos de transporte que lo constituyen, facilitando su tratamiento integrado en pro de la gestión logística de productos y mercaderías a través del país, de la intercomunicación entre todas las regiones del territorio nacional. Permitiendo, en última instancia, el mejoramiento de las condiciones de vida de todos los bolivianos.

Es así, que las atribuciones de la Autoridad Regulatoria, se encuentran delimitadas en el artículo 33 de la Ley Nº 165, y se encuentran concentradas en tareas de otorgación de derechos (permisos y autorizaciones), promoción y defensa de la competencia, fiscalización y supervisión, protección de derechos de usuarios y operadores, gestión de la información, intervenciones, aplicación de infracciones y en materia de regulación tarifaria. Lo cual, permite a la ATT establecer prioridades en relación a las tareas que tendrá que ejecutar de aquí en adelante, generando la necesidad última de

establecer un marco normativo moderno que acompañen a la Ley Nº 165 en la consolidación del Sistema de Transporte Integral (STI) en su conjunto.

En consecuencia, las actividades regulatorias que en materia ferroviaria se realizaron durante la gestión 2011, estuvieron concentradas en regular y fiscalizar a los dos operadores ferroviarios constituidos, Empresa Ferroviaria Andina S.A. (FCA S.A.) y Ferroviaria Oriental S.A. (FO S.A.), cuyo giro empresarial está concentrado principalmente en el transporte de carga y, no menos importante, en el de pasajeros, en sus distintos tramos y regiones. De tal manera de precautelar los intereses del Estado, proteger los derechos de los usuarios y generar condiciones que faciliten la libre y leal competencia en relación al modo de transporte terrestre; acciones que a continuación se describen y analizan.

Constitución de Operadores Ferroviarios

FCA S.A. tiene una concesión de exclusividad por 40 años (hasta marzo de 2036) para operar en la Red Occidental de ferrocarriles en Bolivia1, utiliza 1.624 Km de los 2.056 Km de línea férrea actualmente vinculados, con conexión con Chile2 y Argentina3. Cuenta con un contrato por 17 años (a partir del segundo trimestre de 2007) para transportar el concentrado de mineral desde la mina San Cristóbal hasta la frontera con Chile.

De acuerdo a información incluida en los Estados Financieros Auditados de FCA S.A., correspondientes a la gestión 2011, se puede señalar que el capital autorizado, suscrito y pagado de FCA S.A. es de Bs132.244.800 (Ciento Treinta y Dos Millones Doscientos Cuarenta y Cuatro Mil Ochocientos 00/100 Bolivianos) dividido en 1.322.448 acciones de capital de Bs100 (Cien 00/100 Bolivianos) cada una, cuya composición accionaria al cierre de la gestión 2011 es la siguiente:

1 El Contrato de Concesión para la prestación del Servicio Público Ferroviario de Carga, Pasajeros y Equipaje sobre la denominada Red Ferroviaria Occidental o Andina y el Contrato de Licencia mediante el cual se le permite a FCA S.A. el uso y explotación de los bienes del Estado instalados en la misma Red Ferroviaria tendida en el territorio nacional, tal como lo acreditan las escrituras públicas Nº 147 y 145, respectivamente, protocolizadas en la Notaría de Gobierno en fecha 15 de marzo de 1996.
2 Tramo Viacha – Charaña (207 Km) y Uyuni – Abaroa (171 Km).
3 Tramo El Alto – Villazón (829 Km).

COMPOSICIÓN ACCIONARIA FCA S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

ACCIONISTA	CANTIDAD DE ACCIONES	PORCENTAJE
Inversiones Bolivian Railways S.A.	661.274	50,0040%
AFP Futuro de Bolivia S.A. FCC	330.141	24,9600%
BBVA Previsión AFP S.A. FCC	330.141	24,9600%
Otros Accionistas	892	0,0760%
Total Acciones Emitidas	**1.322.448**	**100,00%**

Valor de la Acción = 100 Bs.
Fuente: Estados Financieros Auditados FCA S.A., Gestión 2011

De forma paralela, FO S.A. tiene una concesión de exclusividad por 40 años (hasta marzo de 2036) para operar en la Red Oriental de ferrocarriles en Bolivia1, utiliza 1.244 Km de vía férrea actualmente vinculados, con conexión con Brasil2 y Argentina3.

Es así que de acuerdo a los Estados Financieros Auditados de FO S.A. y al Testimonio Nº 0433/2011, al 31 de diciembre de 2011y 10 de junio de 2011, respectivamente. Referente este último a la ampliación de objeto social y consiguiente modificación de escritura constitutiva y estatuto de la sociedad, se puede señalar que el capital suscrito y pagado alcanza un valor de Bs229.698.200 (Doscientos Veintinueve Millones Seiscientos Noventa y Ocho Mil Doscientos 00100 Bolivianos) dividido en 2.296.982 acciones de capital de Bs100 (Cien 00/100 Bolivianos) cada una, cuya composición accionaria al 31 de diciembre de 2011 es la siguiente:

COMPOSICIÓN ACCIONARIA FO S.A.
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

ACCIONISTA	CANTIDAD DE ACCIONES	PORCENTAJE
Trenes Continentales S.A.	1.148.499	50,00035%
Futuro de Bolivia S.A. AFP para el Fondo de Capitalización Colectiva	573.221	24,95540%
BBVA Previsión AFP S.A. Para el Fondo de Capitalización Colectiva	573.221	24,95540%
Otros Accionistas	2.041	0,08886%
Total Acciones Emitidas	**2.296.982**	**100,00%**

Valor de la Acción = 100 Bs.

Fuente: Estados Financieros Auditados FO S.A., Gestión 2011. Testimonio Nº 0433/2011 de fecha 10 de junio de 2011.

Tramos Vinculados y Desvinculados

En los siguientes cuadros se muestran las líneas de ferrocarril otorgadas en licencia a la Empresa Ferroviaria Andina S.A. (FCA S.A.) de acuerdo a sus condiciones de prestación:

RED ANDINA

TRAMOS ACTUALMENTE VINCULADOS DE ACUERDO AL CONTRATO DE LICENCIA DE FCA S.A.

DESCRIPCIÓN	OTORGADA	EN OPERACIÓN	NOTAS
	KM	KM	
El Alto - Villazón	829	829	Servicio total.
El Alto -Viacha (Línea Ex - Guaqui)	20	-	Servicio suspendido.
Viacha - Guaqui	65	65	Servicio limitado.
Viacha - Charaña (frontera)	207	207	Servicio limitado: fuera de operación en el Tramo Charaña - Arica.
Uyuni - Abaroa (frontera)	171	171	Servicio total.
Oruro - Aiquile	419	214	Servicio limitado: en servicio en el tramo Cbba. – Aiquile.
Río Mulato - Potosí - El Tejar	345	345	Servicio total: Río Mulato - Potosí. Servicio limitado: Potosí - El Tejar.
TOTAL	**2.056**	**1.624**	

Fuente: ATT.

RED ANDINA
TRAMOS DESVINCULADOS DE LA LICENCIA A FCA S.A.

DESCRIPCIÓN	OTORGADA	
Machacamarca-Uncía	96	Km
Pando-Coro Coro	34	Km
El Tejar - Tarabuco	83	Km
TOTAL	**213**	**Km**

Fuente: ATT

En relación a los tramos vinculados y desvinculados de la Red Oriental, concesionada a FO S.A., se tiene a continuación una relación de los mismos:

RED ORIENTAL
TRAMOS ACTUALMENTE VINCULADOS DE ACUERDO AL CONTRATO DE LICENCIA DE FO. S.A.

DESCRIPCIÓN	LONGITUD (KM)
Yacuiba (frontera) - Santa Cruz	536
Santa Cruz - Montero	61
Santa Cruz - Quijarro (frontera)	639
TOTAL	**1.236**

Nota: Todos los tramos indicados se encuentran en servicio total.

Fuente: ATT

RED ORIENTAL
TRAMOS DESVINCULADOS DE LA LICENCIA A FO S.A.

DESCRIPCIÓN	LONGITUD (KM)
Boyuibe - Cuevo	**51**

Fuente: ATT

De los cuadros anteriores se concluye que existen 3.067 Km. de vías operativas, correspondiendo el 60% a la Red Andina y el restante 40% a la Red Oriental, los cuales cubren parte de los territorios de los departamentos de La Paz, Oruro, Potosí, Chuquisaca, Cochabamba, Santa Cruz y Tarija. Asimismo, en la Red Andina el porcentaje de líneas en servicio llega al 89% de las otorgadas en los Contratos de Licencia, siendo en la Red Oriental la totalidad de estas (100%).

La longitud de kilómetros desvinculados de la Red Andina alcanza el 81% del total de ambas redes (264 Km.), que para el caso de la Red Oriental suma los 51 Km.

No obstante lo anterior, existen en la actualidad otros tramos ferroviarios en el país que no fueron incluidos dentro de los Contratos de Licencia suscritos con los operadores ferroviarios, estando estos tramos bajo responsabilidad de ENFE y corresponde a esta última entidad brindar información al respecto.

Situación Económica – Financiera de los Operadores Ferroviarios

La empresa FCA S.A. genera ingresos a partir de la importación y exportación principalmente de productos minerales y agrícolas, sensibles a la evolución de los precios internacionales. En el año 2011, sus ingresos totales ascendieron a Bs 131 millones1, de los cuales alrededor del 79% estuvieron explicados por el transporte de carga, en donde hasta septiembre de 2011 la Minera San Cristóbal mostró una participación del 30,7%, seguida de Minera Sinchi Wayra con el 21,5%, cuyos valores no sufrirían cambios considerables para fin de la gestión 2011. De esta manera, el transporte de concentrados de minerales de exportación representó el 75,3% del volumen transportado y el 69,4% de los ingresos por transporte de carga2.

En relación a la red oriental, FO S.A. el volumen de carga transportada alcanzó para la gestión 2011 las 1,24 MM toneladas (1,19 MM, sector Este y 55,1 mil, sector Sur), con destino al mercado nacional (importación, 43%), exportación (45%) y transporte local o regional (12%), compuesta principalmente de productos minerales y agrícolas, incluida carga suelta, volumen que permitió la generación de ingresos de más de Bs 228 MM. Asimismo, FO S.A. transportó 215 mil pasajeros, llegándose a facturar alrededor de Bs 11,8 MM por este concepto para la gestión 2011.3

Entre las desventajas que enfrentan ambos operadores ferroviarios, se encuentra la competencia del transporte carretero lo que se refleja en una tendencia decreciente en las tarifas del transporte de carga, los elevados costos fijos propios de su operación y la dependencia del diesel para el funcionamiento de las locomotoras (dificultad salvada a través del almacenamiento en tanques propios).

1 Estados Financieros Auditados de FCA S.A., gestión 2011.
2 FITCHRATINGS (2011). Datos a Septiembre de 2011.
3 Estados Financieros Auditados de FCA S.A., gestión 2011.

Sin embargo, la facilidad de transportar importantes volúmenes de carga que genera economías de escala y la seguridad para pasajeros, representan una ventaja competitiva ante el transporte por carretera.

En relación a los Estados Financieros de ambos operadores, destaca el hecho de que el valor de los activos totales de FO S.A. (Bs 977,2 MM) a diciembre de 2011 es de Bs 528,7 MM superiores a FCA S.A. (Bs 448,5 MM), concentrados principalmente en la magnitud de los activos fijos (locomotoras, vagones, etc.); la deuda total de FCA S.A. (Bs 85,3 MM) es Bs 52,2 MM menor a la de FO S.A. (Bs 137,5 MM), ambas proporcionalmente mejor distribuida en el tiempo (relación de corto y largo plazo); y finalmente, el patrimonio neto de FO S.A. (Bs 839,7 MM) es 2,31 veces superior al de FCA S.A. (Bs 363,2 MM), explicado principalmente por diferencias en los montos del capital pagado de cada empresa.

Con respecto a los ingresos y costos de explotación generados, para FCA S.A. se presenta un incremento de casi el 4% en relación a la gestión 2010 (2011: Bs 131,16 MM, 2010: Bs123.45 MM)1, siendo el caso contrario el reportado por FO S.A. que desciende en 3.54% para el mismo periodo de tiempo (2011: Bs 239,24 MM, 2010: Bs 254,37 MM)2. En contraposición a sus costos de explotación, lo cual resulta en un descenso sostenido de sus utilidades netas, cuya relación entre FO S.A. (Bs

14,97 MM) y FCA S.A. (Bs 14,43) es casi de 1 a 1. Destacando el hecho de que a pesar de la gran diferencia en relación a niveles de inversión, se refleja niveles muy similares de resultados de gestión económico-financiera de ambos operadores. Explicado quizás por el hecho de que FCA S.A. durante la gestión 2010, habría realizado una reconversión de su deuda de corto a largo plazo mediante la emisión de bonos (USD 6 MM3) y a FO S.A. de modificar su objeto social4; medidas que permitirán en un futuro próximo mejorar su salud financiera, que durante todo el periodo analizado aún es estable.

De acuerdo a lo anterior, entre aquellos elementos de influencia sobre la salud económico-financiera de los operadores ferroviarios que pueden explicar su situación actual se encuentran: i) la crisis económica mundial, que generó un impacto negativo en los volúmenes de mercaderías transportadas por ambas ferroviarias, tanto con destino interno como para la exportación, ii) la política de apreciación del tipo de cambio en relación al dólar americano llevada por el gobierno boliviano en contraparte a la tendencia de los países vecinos.

1 Gestión 2010, valores re expresados.
2 Gestión 2010, valores re expresados.
3 Programa de emisión de bonos aprobado mediante número de registro ASFI/DSV-PEB-FCA-004/2010, Registro de Mercado deValores y Resolución Administrativa ASFI/No 264/2010 de fecha 31 de marzo de 2010, emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. Registrado del mismo modo en la Bolsa Boliviana de Valores S.A. mediante Resolución del Comité de Inscripciones No. 12/2010 de fecha 28 de abril de 2010. Memoria Anual FCA S.A. 2010.
4 Testimonio Nº 0433/2011 de fecha 10 de junio de 2011, de ampliación de objeto social y consiguiente modificación de escritura constitutiva y estatuto de FO S.A., que incluye el inciso v) de la cláusula segunda, señalando: "v) Invertir, comprar, adquirir, mantener y/o formar parte de sociedades por acciones o de responsabilidad limitada, sea dentro o fuera de Bolivia, adquiriendo o manteniendo participaciones y/o inversiones en dichas sociedades". Nota FO S.A. AL 243/2011, recibida en fecha 26 de junio de 2011.

Depreciar sus monedas, lo cual dificulta el mantenimiento de competitividad de los productos nacionales y por tanto genera por un lado el encarecimiento de los productos importados y por el otro una disminución del valor las exportaciones, que para el caso ferroviario genera disminuciones importantes en los niveles de transporte de carga con destino nacional e internacional, iii) la competencia intermodal que ejerce el transporte vía carretera, que provocó una disminución sostenida en el tiempo del uso de los ferrocarriles como medio de transporte preferido por pasajeros, cuya preferencia resalta la velocidad e inmediatez de la carretera sobre la seguridad y el confort del tren, y finalmente, pero no menos importante, iv) los compromisos laborales que tiene cada uno de los operadores, reflejados en las partidas de gastos de personal, definen un crecimiento sostenido de sus costos de explotación, variable que por una parte establece la lealtad y el compromiso de sus funcionarios con la empresa, pero a la vez determina un desequilibrio económico – financiero entre lo que se genera y lo que se paga en la prestación de los servicios de pasajeros y carga de cada operador.

Flujo de pasajeros, carga y encomiendas

Flujo de pasajeros

Con relación al flujo de pasajeros de FCA S.A. y FO S.A., correspondiente al periodo 2008-201, se puede establecer que el mismo ha ido disminuyendo paulatinamente en los últimos 4 años, tal como se refleja en los siguientes cuadros:

EVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD DE PASAJEROS TRANSPORTADOS POR TRAMO SEGÚN AÑO
EMPRESA FERROVIARIA ANDINA S.A.
PERIODO 2008-2011

RAMAL	2008	2009	2010	2011
Oruro - Villazón (1)	216.009	211.878	206.935	206.412
Potosí - El Tejar (2)	14.564	14.155	13.457	s/d
Cochabamba – Aiquile (3)	6.188	13.289	16.101	s/d

Fuente: (1) Reportes mensuales de FCA S.A.
(2) – (3) No se cuenta con la información procesada.
Notas: A partir del 20/oct/2009, el ramal Cochabamba – Aiquile dejó de ser objeto de compensación. A partir de marzo de 2011, se presta el servicio de Viacha - Charaña, por lo que no se cuentan datos aún del tráfico de pasajeros.

EVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD DE PASAJEROS TRANSPORTADOS POR TRAMO SEGÚN AÑO
FERROVIARIA ORIENTAL S.A.
PERIODO 2008-2011

RAMAL	2008	2009	2010	2011
Este (1)	528.377	418.208	321.933	206.031
Sur (2)	18.299	19.789	12.080	9.607
Total	**546.676**	**437.997**	**334.013**	**215.638**

Fuente: Reportes mensuales operacionales y comerciales de FO S.A.
Notas: (1) Santa Cruz – Puerto Quijarro
(2) Santa Cruz – Yacuiba

La disminución del número de pasajeros transportados por tren puede deberse a la competencia intermodal que ejerce el transporte terrestre existente en cada uno de los tramos ofertados.

Flujo de carga

Respecto al flujo de carga transportada por FCA S.A. y FO S.A. para el periodo 2008 - 2011 se obtiene lo siguiente:

EVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD DE TONELADAS TRANSPORTADAS POR TRAMO SEGÚN AÑO
EMPRESA FERROVIARIA ANDINA S.A.
PERIODO 2008-2011

RAMAL	DESTINO	2008	2009	2010	2011
Abaroa	Exportación	762.141	876.168	824.542	921.729
	Importación	10.001	3.385	16.037	10.681
Villazón	Exportación	7.867	s/d	s/d	2.931
	Importación	68.045	75.050	29.347	37.371
Local		175.507	115.293	176.971	187.193
Total		**1.023.561**	**1.069.896**	**1.046.897**	**1.159.905**

Fuente: Reportes mensuales de FCA S.A.
Notas: (1) De enero a septiembre de 2008.

EVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD DE TONELADAS TRANSPORTADAS POR TRAMO SEGÚN AÑO
FERROVIARIA ORIENTAL S.A.
Periodo 2008-2011

RAMAL	DESTINO	2008	2009	2010	2011
Este	Exportación	657.900	761.548	621.782	560.004
	Importación	395.121	426.762	453.101	476.538
	Local	177.349	144.849	121.544	148.272
Sur	Exportación	772	0	0	0
	Importación	54.457	38.809	8.865	53.804,90
	Local	5.645	557	9.253	1.337,40
Total		**1.291.244**	**1.372.526**	**1.214.544**	**1.239.956**

Fuente: Reportes mensuales operacionales y comerciales de FO S.A.

El transporte de carga en grandes volúmenes es realizado principalmente por vía férrea, por su facilidad de manejo, seguridad en la entrega y costo de operación.

En relación al tipo de mercancías transportadas por cada una de las empresas ferroviarias, a continuación se presenta un detalle de estas:

TIPO DE CARGA TRANSPORTADA POR TRAMO SEGÚN DESTINO Y TIPO DE PRODUCTO
EMPRESA FERROVIARIA ANDINA S.A.

RAMAL	DESTINO	PRODUCTO
Abaroa	Exportación	Minerales - Ulexita -Soya - Varios
	Importación	Trigo - Cebada - Varios
Villazón	Exportación (1)	Minerales - Varios.
	Importación	Trigo - Varios
Local		Minerales - Ulexita - Varios

Fuente: Reportes mensuales de FCA S.A.
Notas: (1) De enero a septiembre de 2008.

TIPO DE CARGA TRANSPORTADA POR TRAMO SEGÚN DESTINO Y TIPO DE PRODUCTO
FERROVIARIA ORIENTAL S.A.

RAMAL	DESTINO	PRODUCTO
Este	Exportación	Soya y Derivados - Algodón - Minerales - Azúcar - Madera - Alcohol - Otros
	Importación	Trigo - Fierro de Construcción - Diésel - Papel - Vehículos - Materiales de Construcción - Maquinaria y Equipo - Cemento y Clinker - Tubería - Otros
	Local	Animales Vivos - Productos Petrolíferos - Cemento - Maderas - Vehículos y Equipo Pesado - Otros
Sur	Exportación	Aceites y Vegetales - Madera - Azúcar - Alcohol - Otros
	Importación	Trigo - Diésel - Tuberías - Otros
	Local	Animales Vivos - Maderas - Vehículos y Equipo Pesado - Otros

Fuente: Reportes mensuales operacionales y comerciales de FO S.A.

El tipo de carga transportado por vía férrea está concentrado principalmente en minerales, soya, trigo, maderas y otros. Siendo más heterogénea aquella transportada por FO S.A. que por FCA S.A.

Flujo de Encomiendas, Equipaje Transportado y Carga Suelta

Finalmente, las redes ferroviarias no solo son utilizadas para el transporte de pasajeros y carga, sino también de encomiendas y equipajes, pudiéndose reflejar esto en la siguiente evolución de este tipo de materiales transportados por cada operador:

EVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD DE ENCOMIENDAS Y EQUIPAJE TRANSPORTADO
EMPRESA FERROVIARIA ANDINA S.A.
EXPRESADO EN TONELADAS
PERIODO 2008-2011

RUBRO	2008	2009	2010	2011
Encomiendas y Equipaje	1.720	1.555	1.594	1.492

Fuente: Reportes mensuales de FCA S.A.

EVOLUCIÓN DE LA CANTIDAD DE ENCOMIENDAS Y CARGA SUELTA TRANSPORTADA
FERROVIARIA ORIENTAL S.A.
EXPRESADO EN TONELADAS
PERIODO 2008-2011

RUBRO	2008	2009	2010	2011
Exceso Equipajes y Encomiendas	4.020	2.793	2.054	1.541
Carga Suelta	3.019	1.305	1.145	842

Fuente: Reportes mensuales de FO S.A.

De todo lo anterior, se puede concluir que dadas las características de los tramos atendidos tanto por FCA S.A. como por FO S.A. se define un mayor volumen de transporte de equipaje, encomiendas y carga suelta por parte del segundo operador.

Eventos Ferroviarios
Foro Ferroviario

- Durante las jornadas del jueves 15 y viernes 16 de marzo del año 2012, se desarrolló en la ciudad de La Paz el Primer Foro Ferroviario denominado "Análisis de Regulación y Fiscalización de los Contratos de Licencia y Concesión", mismo que tuvo la participación de funcionarios de la ATT, de las dos empresas ferroviarias, Viceministerio de Transporte y de la Empresa Nacional de Ferrocarriles (ENFE Residual). De la temática abordada en las mesas dispuestas para el tratamiento de temas técnicos, económicos y legales, se arribaron a una serie de conclusiones y a una ruta crítica de trabajo conjunto entre regulados y reguladores, que permitirá el desarrollo y crecimiento del modo ferroviario.

Construcción de Nuevo Ferrobus

- FO SA ha habilitado un nuevo Ferrobus que presta el servicio de transporte de pasajeros en el tramo Santa Cruz – Puerto Quijarro, con altas prestaciones con relación a comodidad y velocidad.

Participación en eventos Internacionales

- 2ª Reunión de Junta Consultiva del corriente año y la 47ª Asamblea General de la Asociación.
- Seminario Técnico sobre Remodelación y modernización del sistema ferroviario.

Subsector Acuático

Comprende el transporte acuático de pasajeros y carga en las diferentes cuencas hidrográficas del país.

Sobre este modo de transporte, cabe mencionar que antes de la promulgación de la Ley 165, Ley General de Transportes, la ATT no disponía de una norma sectorial específica que le faculte participar en la regulación del servicio del transporte por agua. Consiguientemente, en 2011 la ATT participó en la elaboración del Anteproyecto de la Ley General del Transporte, componente acuático, para lo cual se conformó una comisión multisectorial compuesta por representantes del Ministerio de Defensa, Armada Boliviana y la Administración de Servicios Portuarios-Bolivia (ASP-B), donde se incorporaron competencias específicas relacionadas con la ATT.

Otras actividades desarrolladas en lo que concierne al Modo de Transporte Acuático, fueron las siguientes:

- En febrero de 2011 se realizó una inspección multisectorial compuesta por representantes del Viceministerio de Transportes, Autoridad de Pensiones y Seguros, ATT, Unidad de Marina Mercante, Dirección General de Capitanías de Puerto, Unidad de Puertos y Vías Navegables a los puertos de Tiquina (San Pedro y San Pablo) con la finalidad de verificar insitu los procedimientos operativos en el desarrollo del cruce de pasajeros y vehículos en el Estrecho de Tiquina y entrevistar a los diferentes actores involucrados a fin de coadyuvar en las medidas destinadas a reducir o eliminar los riesgos de ocurrencia de accidentes.
- Así mismo en diciembre de la pasada gestión se efectuó la inspección del Transporte Fluvial e Intermodal (Fluvial/Ferroviario) en la zona boliviana de la Hidrovía Paraguay – Paraná con la finalidad de verificar la calidad del servicio de transporte fluvial de carga y los servicios portuarios relacionados y de identificar el proceso intermodal de transferencia de mercancías entre los modos terrestre y ferroviario al fluvial y viceversa a través de los puertos establecidos en el Canal Tamengo con el propósito posterior de incorporar y definir competencias legales de los organismos del Estado involucrados en la regulación y fiscalización de los servicios del transporte en la futura reglamentación de la Ley General del Transporte.

Participación en Eventos Internacionales

- Considerando que para la administración estatal en general, es importante tener en cuenta, la trascendencia y magnitud cada vez creciente que tiene para Bolivia el transporte fluvial en la Hidrovía Paraguay-Paraná y para la ATT en particular, es importante contribuir, mediante su aporte en temas regulatorios, a mejorar el funcionamiento eficiente del servicio del transporte fluvial y actividades portuarias que se desarrollan en el Canal Tamengo y en el Transporte Fluvial por la Hidrovía Paraguay - Paraná. Consecuentemente, el seno del Comité Intergubernamental de la Hidrovía Paraguay- Paraná (Puerto de Cáceres – Puerto de Nueva Palmira) constituye el ámbito orgánico apropiado para tal efecto. En este contexto, con la finalidad de desarrollar una intervención activa en este ámbito de trabajo, se ha participado institucionalmente en reuniones preparatorias en Cancillería y se asistió a la XXXIX Reunión de la Comisión del Acuerdo del CIH que se llevó a cabo en la ciudad de Asunción del Paraguay del 25 al 29 de julio de 2011.

Oficina ODECO Transportes

La ATT, a través de sus Oficinas de ODECO ubicadas en 13 Terminales Terrestres del país (La Paz, El Alto, Santa Cruz, Cochabamba, Tarija, Sucre Potosí, Oruro, Trinidad, Tupiza, Villazón, Uyuni y Yacuiba) y 6 Aeropuertos (Cochabamba J. Wilsterman, Santa Cruz Viru Viru y el Trompillo, La Paz El Alto, Tarija Oriel Lea Plaza y Sucre Juana Azurduy), tiene por objetivo defender los derechos de los usuarios de los servicios de transporte regulados y los servicios de terminales terrestres y aeroportuarios, a través de la solución ágil y oportuna de los reclamos presentados por los usuarios por infracciones o irregularidades cometidas en la prestación de dichos servicios, así como fiscalizar que el servicio de transporte sea prestado en condiciones de calidad, seguridad, eficacia y eficiencia, en el marco de la normativa del sector. En la gestión 2011, se presentaron 14810 solicitudes de usuarios de servicios de transporte (entre facilitaciones atendidas por la ATT y reclamaciones directas atendidas por los operadores regulados); de estas un 84% (12373) fue atendido por la ATT (facilitaciones y canalizaciones); de las 12373 solicitudes señaladas, la ATT dio solución inmediata al 82% de los casos.

En esta gestión la ATT abrió oficinas ODECO en las los aeropuertos de Se implementaron oficinas de protección al usuario ODECO en los Aeropuertos Oriel Lea Plaza (Tarija), Juana Azurduy (Sucre) y El Trompillo (Santa Cruz) por considerarse dichas ciudades puntos estratégicos, considerando el flujo de pasajeros y las operaciones aéreas, aspectos que arrojaban la necesidad de contar con una efectiva protección de los derechos de los usuarios de los servicios de transporte, actividad que a la fecha se está realizando con gran éxito. Además de lo señalado, la ATT, en la gestión 2011 realizó en temporadas altas siete operativos de control "Carnaval 2011", "Vacaciones Invernales", "Urkupiña", "Chutillos", "Guadalupe", "Todosantos" y "Fin de Año" con la finalidad de reforzar las Oficinas de ODECO en Terminales Terrestres y Aeroportuarias como mecanismo de defensa de los derechos de los usuarios, con el objetivo de fiscalizar el cumplimiento por parte de los operadores de las Tarifas Máximas de Referencia aprobadas por la ATT, el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto Supremo Nº 420, vale decir evitar el transporte de pasajeros en pasillo, buzones o cabina del bus, la verificación del estado físico adecuado del conductor y el descanso necesario del equipo de conducción, el cumplimiento efectivo de las compensaciones por demoras y/o cancelaciones de vuelos contenidas en el Decreto Supremo Nº 285, entre otras actividades.

Es de destacar la participación en los Operativos de Control, de todos los funcionarios de la ATT, tanto de la Oficina Central, como de las Oficinas Regionales.

En dichos Operativos, en el servicio de transporte interdepartamental, se detectaron 401 buses con cobros por encima de las tarifas; en el 77% de los casos se logró la devolución inmediata a favor de 4.710 usuarios por un monto de 57.451 Bs en el 23% de los casos restantes, se iniciaron los procesos administrativos correspondientes contra los operadores infractores.

Por otro lado, la Unidad de ODECO elaboró y gestionó la aprobación del Reglamento de Defensa de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminales Terrestres, a través de la Resolución Administrativa Regulatoria 020/2011. Este mecanismo normativo, se ajusta a las características actuales de la prestación del servicio de transporte automotor público terrestre, además que es la primera vez que se cuenta con un marco normativo regulatorio para el servicio de Terminales Terrestres, al cual, operadores deberán sujetar su actuar. Como se podrá advertir a través de dicho Reglamento, la ATT podrá fiscalizar adecuadamente la prestación de los servicios regulados. Además de las actividades descritas, las oficinas ODECO - Transportes de la ATT realizaron las siguientes tareas: Control de calidad de servicios aeroportuarios, transporte automotor terrestre interdepartamental, servicios de Terminal Terrestre y Ferroviario; apoyo a las defensorías de la Niñez en Terminales Terrestres; derivación de casos de evasión fiscal por parte de operadores de Transporte Terrestre al Servicio Nacional de Impuestos Internos; derivación de reclamos contra entidades no reguladas (Migración, Aduana, SENASAG, FELCN), etc.

Por lo señalado, las oficinas ODECO de la ATT en aeropuertos y terminales de buses desarrollan tareas para proteger efectivamente los derechos e intereses de los usuarios; supervigilan el funcionamiento de las oficinas ODECO de los operadores y la aplicación correcta de los procedimientos establecidos por norma para la atención de los reclamos de los usuarios.

Estadística de evaluación de tiempo de resolución de casos

TABLA DE EVALUACIÓN DE TIEMPOS DE RESOLUCIÓN DE CASOS

EVALUACIÓN DE TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE CASOS									
							PROMEDIO RESOLUCIÓN		
FASE	CANTIDAD POR SECTOR					CANTIDAD TOTAL	DÍAS	ACUMULADO	TOTAL DIAS
	FERROVIARIO	AEROPORTUARIO	AERONÁUTICO	AUTOMOTOR TERRESTRE	TERMINAL TERRESTRE				
Total de Casos Presentados en el Sector Transportes (FACILITACIONES/ RECLAMOS RECIBIDOS POR OPERADORES)	4	160	4536	10046	64	14,810			
Casos Atendidos por la ATT (FACILITACIÓN Y CANALIZACIÓN)	0	77	2186	10046	64	12,373			
Facilitación (Solución Inmediata)	0	35	1194	8848	37	10,114	1	1	10,114
Canalización a Operadores	0	42	992	1198	27	2,259	1	2	4,518
Reclamos Directos Presentados a Operadores	4	125	3342	1198	27	4,696			
Reclamos Directos Resueltos por Operador				1069		4,428	10	12	53,136
Casos Presentados a Segunda Instancia	0	1	138	129	0	268			
Avenimiento (Mediación para un acuerdo entre partes)	0	0	48	38	0	86	10	22	1,892
En proceso	0	0	44	0	0	44			
Desistidos antes de avenimiento				1	0	1			
Casos de segunda instancia resueltos con resolución	0	0	47	91	0	138			
Reclamos Administrativos	0	1	47	91	0	(1)	40	62	(62)
									69,598
Promedio Ponderado de Tiempo de Resolución							5.62		

En la gestión 2011, se presentaron 14810 solicitudes de usuarios de servicios de transporte (entre facilitaciones atendidas por la ATT y reclamaciones directas atendidas por los operadores regulados); de estas un 84% (12373) fue atendido por la ATT (facilitaciones y canalizaciones); de las 12373 solicitudes señaladas, la ATT dio solución inmediata al 82% de los casos.

En 268 casos de 4696 reclamos presentados directamente a los operadores regulados, los usuarios decidieron continuar su reclamación con la ATT (Reclamo Administrativo); las oficinas ODECO de la ATT lograron avenimientos (acuerdo entre partes) en un 32% de los casos presentados; en el 68% restante, las reclamaciones continuaron su atención conforme el procedimiento establecido.

En general, la atención de dichas solicitudes (facilitaciones, reclamos directos y reclamaciones administrativas) fue realizada en un promedio de 5.6 días calendario desde su presentación.

Reclamaciones directas operadores regulados por sector:

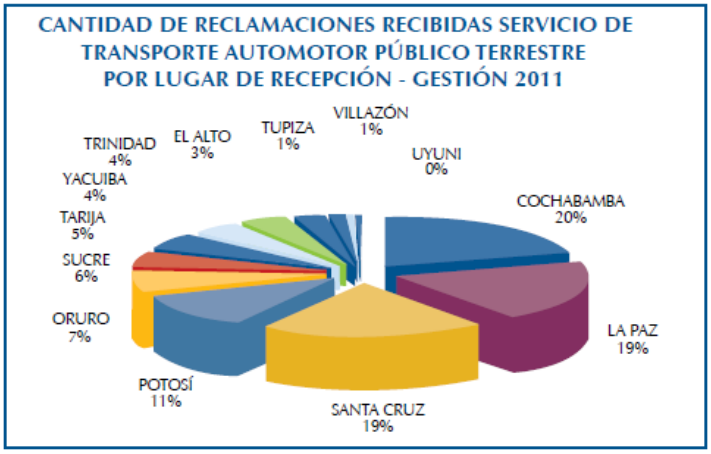
SECTOR	DICIEMBRE	GESTION 2011	%
Aeronáutico	404	3342	70%
Aeroportuario	11	125	3%
Ferroviario	0	4	0%
Transporte Automotor Publico Terrestre	197	1198	26%
Servicios de Terminal Terrestre	6	27	1%
TOTAL	618	4696	100%

Fuente: Reportes operadores/ Registros Reclamaciones Oficinas ODECO ATT en terminales de buses/ RIPAT.

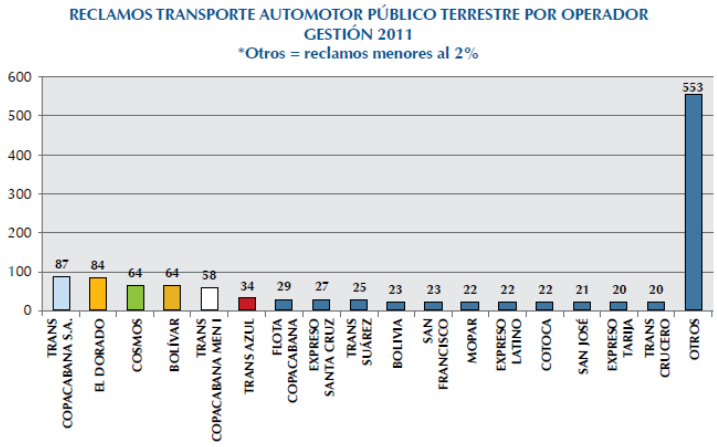
Reclamaciones directas operadores servicio de Transporte Automotor Público Terrestre y Terminal Terrestre (STAPT)

Reclamaciones servicio de transporte automotor público terrestre por lugar de recepción:

RECLAMOS POR LUGAR DE RECEPCIÓN	DICIEMBRE	GESTIÓN 2011	%
TERMINAL DE BUSES DE COCHABAMBA	43	245	20%
TERMINAL DE BUSES DE LA PAZ	39	231	19%
TERMINAL BIMODAL DE SANTA CRUZ	37	222	19%
TERMINAL DE BUSES DE POTOSÍ	21	132	11%
TERMINAL DE BUSES DE ORURO	13	81	7%
TERMINAL DE BUSES DE SUCRE	6	68	6%
TERMINAL DE BUSES DE TARIJA	14	63	5%
TERMINAL DE BUSES DE YACUIBA	11	51	4%
TERMINAL DE BUSES DE TRINIDAD	3	46	4%
TERMINAL DE BUSES EL ALTO	5	31	3%
TERMINAL DE BUSES DE TUPIZA	4	16	1%
TERMINAL DE BUSES DE VILLAZÓN	0	7	1%
TERMINAL DE BUSES DE UYUNI	1	5	0%
TOTAL	**197**	**1198**	**100%**

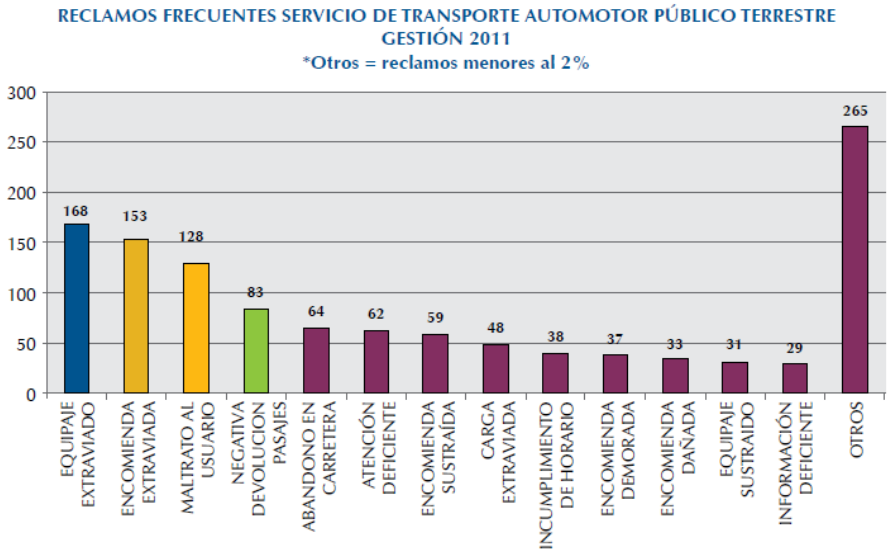


Operadores con mayor número de reclamaciones Gestión 2011:



Reclamaciones Servicio de Transporte Automotor Público Terrestre por tipología:

RECLAMOS POR CATEGORÍA	DICIEMBRE	GESTIÓN 2011	PORCENTAJE
ATENCIÓN AL USUARIO	58	266	22%
BOLETOS	33	158	13%
VIAJE	26	131	11%
CONDICIONES DEL VEHÍCULO (CALIDAD)	5	57	5%
EQUIPAJE	27	232	19%
CARGA	6	64	5%
ENCOMIENDA	42	287	25%
GIRO	0	3	0%
TOTAL	197	1198	100%



Los operadores con mayor cantidad de reclamos por equipaje extraviado fueron: Cosmos (14), El Dorado (14) y Bolívar (12).
Los que recibieron mayor número de reclamos por encomienda extraviada fueron: Trans Copacabana S.A. (10), Trans Copacabana Mem I (10), Cosmos (9) y Bolivia (7).
Por encomienda sustraída: El Dorado (12), Trans Copacabana Mem I (8) y Flota Copacabana (7).
Por maltrato al usuario: Trans Copacana S.A. (13), El Dorado (13), Bolívar (11), Cosmos (9) y Trans Copacabana Mem I (7).
Por negativa de devolución de pasajes: Cosmos (7), San José (6), El Dorado (5) y Trans Copacabana Mem I (5)
Por abandono en carretera: Trans Copacabana S.A. (7), Imperial Potosí (6) y Expreso Latino (5).

Reclamos Servicios de Terminal Terrestre.

En diciembre de 2011 se reportaron seis (6) reclamaciones para servicios de Terminal Terrestre; dos (2) en La Paz, dos (2) en Oruro, una (1) en Potosí y una (1) en Tarija; motivadas principalmente por incomodidad en instalaciones.

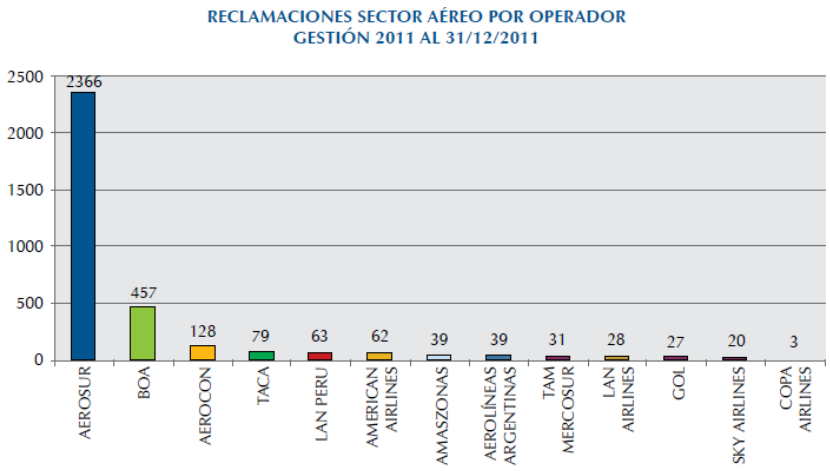
Entre Enero y diciembre de 2011, se recibieron en total 27 reclamaciones para Terminales Terrestres; ocho (8) en Oruro, seis (6) en Cochabamba, cinco (5) en La Paz, cuatro (4) en Sucre, dos (2) en Potosí, una (1) en Tarija y una (1) en Villazón; se motivaron principalmente por servicio deficiente de limpieza de sanitarios y de custodia de equipajes.

Reclamaciones directas sectores Aeronáutico y Aeroportuario.

Reclamaciones sector aeronáutico por operador:

RECLAMOS POR OPERADOR	DICIEMBRE	GESTIÓN 2011	%
AEROSUR	291	2366	70%
BOA	65	457	14%
AEROCON	23	128	4%
TACA	4	79	2%
LAN PERU	0	63	2%
AMERICAN AIRLINES	5	62	2%
AMASZONAS	2	39	1%
AEROLINEAS ARGENTINAS	3	39	1%
TAM MERCOSUR	5	31	1%
LAN AIRLINES	0	28	1%
GOL	3	27	1%
SKY AIRLINES	0	20	1%
COPA AIRLINES	3	3	0%
TAM MILITAR *	...	...	...
TOTAL	404	3342	100%

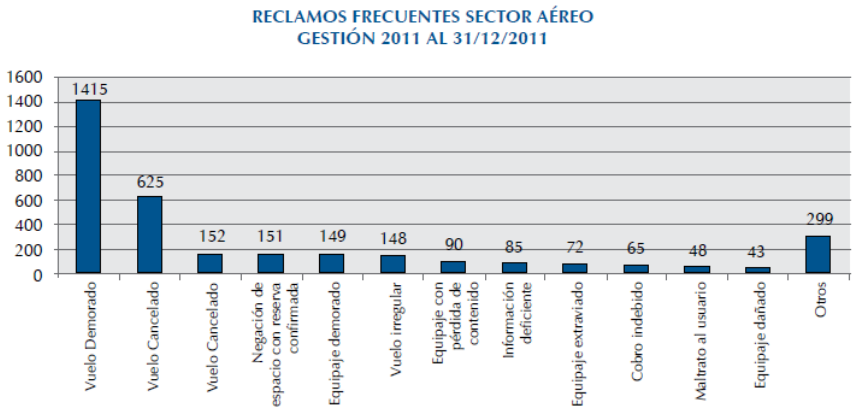
* Información preliminar, no cuenta con información de TAM Militar, debido a que el operador no remitió la información de reclamaciones directas desde el mes de julio de 2010.



Reclamaciones sector aeronáutico por tipología del reclamo:

RECLAMOS POR CATEGORÍA	DICIEMBRE	GESTIÓN 2011	%
ATENCIÓN AL USUARIO	33	324	10%
VUELO	294	2253	67%
BOLETOS	8	303	9%
EQUIPAJES	61	396	12%
CARGA	7	58	2%
ENCOMIENDAS	1	8	0%
TOTAL	404	3342	100%

Reclamos frecuentes Gestión 2011:



Los operadores con mayor cantidad de reclamaciones por vuelo demorado fueron: Aerosur (1183), BOA (171) y AEROCON (38).

Por vuelo cancelado: Aerosur (421), TACA (43), American Airlines (39), LAN Airlines (24), BOA (22) y AEROCON (17).

Por negación de espacio con reserva confirmada: Aerosur (110), BOA (13) y AEROCON (10).
Por atención deficiente: Aerosur (102) y BOA (35).
Por Equipaje demorado: Aerosur (67) y BOA (34); por equipaje sustraído: Aerosur (48), BOA (19), AEROCON (7) y American Airlines (6); por equipaje extraviado: Aerosur (40).

Reclamaciones sector aeronáutico por lugar de recepción:

LUGAR DE RECEPCIÓN	DICIEMBRE	GESTION 2011	%
AEROPUERTO VIRU VIRU	158	1589	49%
AEROPUERTO EL ALTO	85	699	21%
OFICINAS CENTRALES Y/O REGIONALES DE OPERADORES	51	450	13%
AEROPUERTO JORGE WILSTERMANN	67	340	10%
AEROPUERTO SUCRE	2	66	2%
AEROPUERTO TRINIDAD	10	64	2%
AEROPUERTO TARIJA	11	50	1%
OFICINAS DE CARGA	6	41	1%
AEROPUERTO EL TROMPILLO	12	27	1%
YACUIBA	0	6	0.18%
COBIJA	2	6	0.18%
GUAYAMERÍN	0	2	0.06%
RIBERALTA	0	2	0.06%
TOTAL	**404**	**3342**	**100%**

Sector Aeroportuario:

En diciembre de 2011, se registraron 11 reclamos para SABSA; motivados por incomodidad en instalaciones y transporte desde y hacia el aeropuerto.

En general entre Enero y diciembre de 2011, se registraron 125 reclamaciones contra servicios de terminales aeroportuarias; 116 para SABSA y 9 para AASANA. Los reclamos se debieron principalmente a incomodidad en instalaciones, transporte desde y hacia el aeropuerto, servicio deficiente de pago de tasa de embarque y maltrato al usuario.

Reclamaciones Sector de Transporte Ferroviario

En diciembre de 2011, los operadores ferroviarios reportaron no haber recibido reclamaciones directas. Desde enero a la fecha, se ha reportado cuatro (4) reclamaciones contra empresas ferroviarias; tres (3) para la FCA S.A. y una (1) para Ferroviaria Oriental S.A.; motivadas principalmente por problemas con encomiendas y boletos.

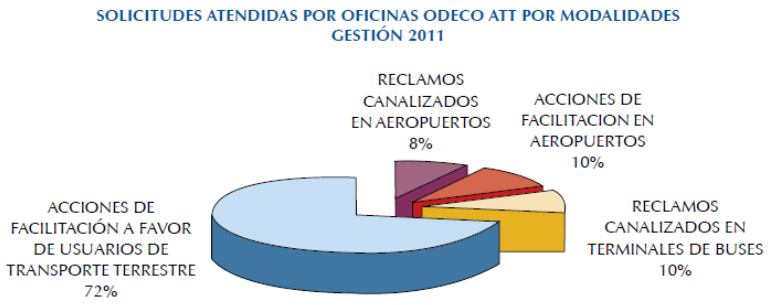
Cuadro de evolución de reclamaciones directas Operadores Regulados

SECTOR	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	TOTAL SECTOR	%
AERONÁUTICO	233	7%	216	6%	209	6%	144	4%	98	3%	101	3%	572	18%	605	19%	238	7%	239	7%	283	8%	404	12%	3,342	70%
AEROPORTUARIO	13	10%	15	12%	16	14%	8	6%	11	9%	6	5%	8	6%	9	7%	9	7%	13	10%	6	5%	11	9%	125	3%
FERROVIARIO	0	0%	0	0%	0	8%	1	25%	0	0%	6	0%	1	25%	1	25%	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	4	0%
TRANSPORTE AUTOMOTOR PÚBLICO TERRESTRE	91	8%	57	5%	90	8%	78	6%	68	6%	78	7%	114	9%	122	10%	89	7%	120	10%	102	9%	197	15%	1.198	26%
TERMINAL TERRESTRE	1	4%	0	0%	3	11%	0	0%	2	7%	4	15%	4	15%	2	7%	1	4%	0	0%	4	15%	6	22%	27	1%
TOTAL MES	**338**	**7%**	**288**	**6%**	**318**	**7%**	**223**	**5%**	**179**	**4%**	**189**	**4%**	**699**	**15%**	**739**	**16%**	**337**	**7%**	**373**	**8%**	**395**	**8%**	**618**	**13%**	**4,696**	**100%**

Actividades Oficina ODECO - Transportes ATT

En la gestión 2011, las oficinas ODECO de la ATT en terminales de buses y aeropuertos atendieron 12373 solicitudes de usuarios, de acuerdo al siguiente detalle:

TIPO DE SOLICITUD	GESTIÓN 2011	%
RECLAMOS CANALIZADOS EN AEROPUERTOS	1034	8%
ACCIONES DE FACILITACIÓN EN AEROPUERTOS	1229	10%
RECLAMOS CANALIZADOS EN TERMINALES DE BUSES	1225	10%
ACCIONES DE FACILITACIóN A FAVOR DE USUARIOS DE TRANSPORTE TERRESTRE	8885	72%
TOTAL	**12373**	**100%**



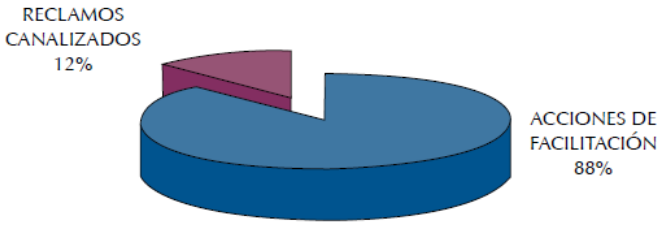
- CANALIZACIÓN DE RECLAMO: Procedimiento por el cual el reclamo del usuario es derivado a la empresa para su atención conforme a norma (reclamos con formulario y atendidos por el operador en determinado plazo).
- ACCIÓN DE FACILITACIÓN: Acto por el cual se gestiona una solución inmediata y satisfactoria para el reclamo del usuario.

Relación reclamaciones canalizadas y acciones de facilitación servicio de Transporte Automotor Público

Terrestre (STAPT) y Terminal Terrestre:

TIPO DE SOLICITUD	GESTIÓN 2011	PORCENTAJE TOTAL
RECLAMACIONES CANALIZADAS (STAPT-TT)[16]	1225	12%
ACCIONES DE FACILITACIÓN	8885	88%
TOTAL	10110	100%

RELACIÓN ACCIONES DE FACILITACIÓN/RECLAMOS CANALIZADOS GESTIÓN 2011 SECTOR STAPT



ACCIONES DE FACILITACIÓN STAPT POR OFICINA ODECO	GESTIÓN 2011	%
TERMINAL BIMODAL DE SANTA CRUZ	2154	23%
TERMINAL DE BUSES DE LA PAZ	1601	18%
TERMINAL DE BUSES DE COCHABAMBA	964	11%
TERMINAL DE BUSES DE ORURO	759	9%
TERMINAL DE BUSES DE TARIJA	677	8%
TERMINAL DE BUSES DE SUCRE	629	7%
TERMINAL DE BUSES DE POTOSÍ	596	7%
TERMINAL DE BUSES EL ALTO	579	7%
TERMINAL DE BUSES DE TRINIDAD	302	3%
TERMINAL DE BUSES UYUNI	205	2%
TERMINAL DE BUSES VILLAZÓN	192	2%
TERMINAL DE BUSES TUPIZA	177	2%
TERMINAL DE BUSES YACUIBA	50	1%
TOTAL	8885	100%

ACCIONES DE FACILITACIÓN STAPT POR CATEGORÍA DE LA SOLICITUD	GESTIÓN 2011	%
BOLETOS	**4264**	**49%**
ENCOMIENDA	1157	13%
VIAJE	921	10%
EQUIPAJE	914	10%
ATENCIÓN AL USUARIO	879	10%
CARGA	252	3%
CONDICIONES DE CALIDAD DEL VEHÍCULO	155	2%
FACTURAS/ IMPUESTOS INTERNOS	119	1%
GIRO	74	1%
SERVICIOS TERMINAL TERRESTRE	37	0%
SEGURIDAD/ TRÁNSITO	16	0%
PROCESOS ADMINISTRATIVOS/ ATT	9	0%
OTROS	88	1%
TOTAL	**8885**	**100%**

De acuerdo a la información consolidada, entre enero y diciembre de 2011, se atendieron 4264 facilitaciones en la Categoría Boletos; de las cuales 464 se refirieron a la devolución inmediata de cobros excesivos de la TMR, en beneficio de 6089 pasajeros.

TERMINAL	GESTIÓN COBROS EXCESO	Nº PAX BENEFICIADOS
SANTA CRUZ	219	3907
SUCRE	73	708
COCHABAMBA	102	506
EL ALTO	11	233
LA PAZ	11	170
UYUNI	9	13
TARIJA	15	216
ORURO	7	49
TRINIDAD	7	107
POTOSÍ	4	168
YACUIBA	5	10
VILLAZÓN	1	2
TOTAL	**464**	**6089**

Relación Acciones de facilitación y canalizaciones sector aéreo:

TIPO DE SOLICITUD	GESTIÓN 2011	PORCENTAJE TOTAL
RECLAMACIONES CANALIZADAS	1034	46%
ACCIONES DE FACILITACIÓN	1229	54%
TOTAL	**2263**	**100%**

ACCIONES DE FACILITACIÓN POR OFICINA ODECO AEROPUERTOS	GESTIÓN 2011	%
AEROPUERTO EL ALTO	512	42%
AEROPUERTO VIRU VIRU	261	21%
AEROPUERTO JORGE WILSTERMANN	261	21%
AEROPUERTO ORIEL LEA PLAZA	82	7%
JUANA AZURDUY	53	4%
ANIBAL ARAB	40	3%
EL TROMPILLO	20	2%
TOTAL	**1229**	**100%**

ACCIONES DE FACILITACIÓN POR CATEGORÍA DE LA SOLICITUD	GESTIÓN 2011	%
VUELO[17]	**630**	**52%**
EQUIPAJE	300	24%
ATENCIÓN AL USUARIO	116	9%
BOLETOS	45	4%
SERVICIOS ADMINISTRACIÓN AEROPUERTO	35	3%
PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS ATT	12	1%
MIGRACIÓN	9	1%
ADUANA	6	0%
ENCOMIENDA	5	0%
CARGA	2	0%
OTROS	69	6%
TOTAL	**1229**	**100%**

Entre enero y diciembre de 2011, las oficinas ODECO de la ATT en Aeropuertos atendieron 630 facilitaciones por problemas con VUELOS; de estas 414 correspondieron a la gestión de las compensaciones y/o atenciones establecidas por el Decreto Supremo Nº 285; logrando que los operadores proporcionen alrededor de 23463 compensaciones y/o atenciones a los usuarios perjudicados con la demora y/o cancelación de su vuelo.

OFICINA ODECO ATT	FACILITACIÓN GESTIÓN D.S. 285	PAX BENEFICIADOS
EL ALTO	231	9607
VIRU VIRU	125	10846
JORGE WILSTERMANN	48	2922
ORIEL LEA PLAZA	7	84
JUANA AZURDUY	3	4
ANIBAL ARAB	0	...
TOTAL	**414**	**23463**

Reclamaciones Administrativas atendidas en servicios de transporte automotor público terrestre:

Entre enero y diciembre de 2011, las oficinas ODECO de terminales terrestres atendieron 129 Reclamaciones Administrativas; en 38 oportunidades se logró acuerdo entre los reclamantes y los operadores, por lo que se procedió a realizar el archivo de obrados respectivo; en 90 casos se derivaron los trámites a la Dirección Jurídica de la ATT para continuar con el traslado de cargos respectivo: en un caso, se rechazó la reclamación administrativa por haber sido presentada fuera del plazo establecido.

TERMINAL DE BUSES	RECLAMOS ADMINISTRATIVOS RECIBIDOS	LOGRÓ AVENIMIENTO	DERIVÓ A JURÍDICA	RECHAZADO	PENDIENTES
SUCRE	27	6	21	...	...
SANTA CRUZ	23	4	19	...	...
POTOSÍ	21	8	13	...	...
TRINIDAD	19	8	11	...	...
LA PAZ	16	7	8	1	...
ORURO	8	1	7	...	...
TARIJA	8	0	8	...	...
EL ALTO	5	2	3	...	...
UYUNI	2	2	...	...	...
COCHABAMBA	0	...	...	...	...
VILLAZÓN	0	...	...	...	...
TOTAL	129	38	90	1	0

De manera general, el sector del transporte tiene información actualizada de la siguiente manera:

Reclamaciones por Sector	Gestión 2012	%
Aeronáutico	1526	46%
Aeroportuario	35	1%
Ferroviario	0	0%
Acuática	0	0%
Transporte Automotor público terrestre	1776	53%
Terminal terrestre	11	0%
TOTAL NACIONAL	**3348**	**100%**

Nota: Los datos del primer trimestre fueron recopilados de informes nacionales antes de la restructuracion de la ATT.

Acciones de facilitación	TOTAL	%
Acciones de facilitación a favor del usuario Aeropuertos	2081	15%
Acciones de facilitación a favor deñ usuario Acuática	0	0%
Acciones de facilitación a favor del usuario Ferroviaria	0	0%
Acciones de facilitación a favor de usuarios Terrestre	11961	85%
TOTAL NACIONAL	**14042**	**100%**

Cantidad de Pasajeros a Nivel Nacional	A Junio 2013
La Paz	495.437
Cochabamba	1.461.650
Santa Cruz	922.643
Oruro	1.363.200
Beni	42.007
Tarija	SD
Potosi	SD
Sucre	SD
Cobija	SD
TOTAL NACIONAL	**4.284.937**

Nota: En algunos departamentos faltan registros antes del mes de junio.

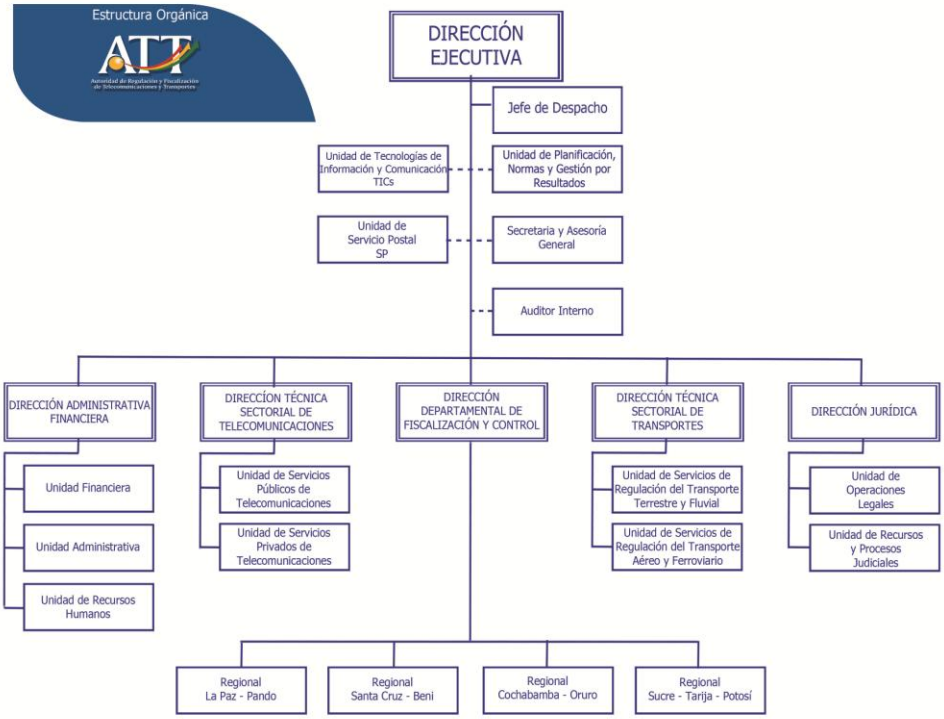
Cantidad de Surubis Registrados a la Fecha	TOTAL
Confederación nacional de transporte libre de Bolivia	1253
Confederación sindical de choferes de Bolivia	169
Sindicatos independientes sin afiliación	17
TOTAL NACIONAL	**1439**

4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ATT.

En Agosto de 2011 se aprueba la ley General de Telecomunicaciones Tecnologías de Información y Comunicación N° 164, y La Ley General de Transportes N° 165, que constituyen un nuevo marco normativo y reorientan el rumbo de la política de Gobierno en estos sectores. Asimismo, se desprenden de estas nuevas leyes, nuevas atribuciones para la ATT, principalmente la regulación y fiscalización de las Tecnologías de Información y Comunicación y Servicio Postal; razón por la cual la ATT inicia un proceso de reestructuración organizacional.

La aprobación de la nueva estructura organizacional y escala salarial de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, se consolidó mediante Resolución Bi Ministerial Nº 002 del 3 de abril de 2012 del Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda – MOPSV y Ministerio de Economía y Finanzas Públicas – MEFP, e inmediatamente se implementó mediante Resolución Administrativa Interna RAI Nº 0053/2012. La nueva estructura salarial es representada de la siguiente manera:

Estructura Organizacional



El modelo de organización asumido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, es el funcional divisional.

Este criterio supone que en el diseño de la estructura se ha considerado dos criterios de departamentalización: la Funcional, que implica la división de la estructura en seis áreas: Dirección Ejecutiva, Dirección Administrativa Financiera, Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones, Dirección Departamental de Fiscalización y Control, Dirección Técnica Sectorial de Transportes, Dirección Jurídica, con funciones sustanciales, de apoyo administrativo y de asesoramiento y la Divisional, que implica que, a partir de lo funcional, se han creado unidades especializadas de soporte a las áreas mencionadas.

4.1. Descripción de las áreas organizacionales

En el cuadro siguiente se puede apreciar la Estructura Organizacional de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, con la descripción de todas las Áreas Organizacionales que la componen:

ESTRUCTURA DE ÁREAS ORGANIZACIONALES

Dirección	Unidad / Área
Dirección Ejecutiva	▪ Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC. ▪ Unidad de Planificación, Normas y Gestión por Resultados. ▪ Unidad de Servicio Postal – SP. ▪ Despacho. ▪ Secretaría y Asesoría General. ▪ Auditor Interno.
Dirección Administrativa Financiera	▪ Unidad Financiera. ▪ Unidad Administrativa. ▪ Unidad de Recursos Humanos.
Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones	▪ Unidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones. ▪ Unidad de Servicios Privados de Telecomunicaciones.
Dirección Departamental de Fiscalización y Control	▪ Regional La Paz – Pando. ▪ Regional Cochabamba – Oruro. ▪ Regional Santa Cruz – Beni. ▪ Regional Tarija – Sucre - Potosí.
Dirección Técnica Sectorial de Transportes	▪ Unidad de Servicios de Regulación del Transporte Terrestre y Fluvial. ▪ Unidad de Servicios de Regulación del Transporte Aéreo y Ferroviario.
Dirección Jurídica	▪ Unidad de Operaciones Legales. ▪ Unidad de Recursos y Procesos Judiciales.

El cuadro siguiente refleja la escala salarial vigente:

ESCALA SALARIAL

Aplicación del D.S. 1573

(Expresado en bolivianos)

ENTIDAD: AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES
FUENTE: 41 Transferencias TGN
ORG. FIN: 111 Tesoro General de la Nación
GASTO: CORRIENTE

ANEXO 1

CATEGORIA	CLASE	NIVEL SALARIAL	DENOMINACION DEL PUESTO	N° ITEMES	SUELDO MENSUAL	COSTO MENSUAL
Superior	2	1	Ejecutivo	1	14.500	14.500
Ejecutivo	3	2	Director	5	14.200	71.000
	4	3	Jefe de Unidad 1	9	13.100	117.900
	4	4	Jefe de Unidad 2	3	12.150	36.450
Operativo	5	5	Profesional I	17	11.150	189.550
	5	6	Profesional II	7	10.150	71.050
	5	7	Profesional III	41	9.200	377.200
	5	8	Profesional IV	27	8.340	225.180
	6	9	Técnico I	20	7.290	145.800
	6	10	Técnico II	7	6.220	43.540
	6	11	Técnico III	1	5.250	5.250
	6	12	Técnico IV/Secretaria	7	5.140	35.980
	7	13	Auxiliar I	10	4.610	46.100
	7	14	Auxiliar II	1	4.140	4.140
	7	15	Auxiliar III	4	3.760	15.040
TOTAL COSTO MENSUAL				160		1.398.680
TOTAL COSTO ANUAL						16.784.160

5. MARCO ESTRATEGICO

5.1 Misión

Garantizar la prestación de servicios eficientes y con calidad de las Telecomunicaciones, las Tecnologías de Información y Comunicación, Servicio Postal y Transportes; mediante acciones de regulación y fiscalización enmarcadas en las Políticas de Desarrollo Nacional, permitiendo el acceso universal de los usuarios (as) a estos servicios.

5. 2. Visión

Autoridad reconocida por los ciudadanos Bolivianos y la comunidad internacional, por aportar al Vivir Bien buscando la satisfacción de los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones, las TIC, Servicio Postal y Transportes.

5.3. Valores

- **Vocación de servicio,** utilizar nuestra capacidad en beneficio de la sociedad.
- **Justicia y equidad,** buscar el bien común, evaluar pensando en la sociedad, en su integridad.
- **Honestidad,** actuar en base a la verdad, con autenticidad y objetividad.
- **Compromiso,** voluntad desinteresada de cumplir con los principios de nuestra institución.
- **Respeto,** reconocer la dignidad humana, su diversidad y practicar en todo momento la tolerancia.
- **Responsabilidad,** reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de nuestros actos y responder por los mismos.

5.4. Principios

- **Excelencia,** buscamos ser superiores a nuestros pares y ser reconocidos particularmente.
- **Eficacia,** alcanzamos los resultados planteados.
- **Transparencia,** no tenemos nada que esconder; nuestros actos están abiertos al público.
- **Imparcialidad,** decisiones tomadas en base a criterios objetivos (apego a la norma), sin sesgos ni prejuicios.

5.5. Objetivos Estratégicos del Plan Estratégico Institucional - PEI

El Plan Estratégico Institucional es un instrumento de planificación de mediano y largo plazo que debe ser elaborado en cada entidad y órgano público definiendo los objetivos estratégicos y los programas a realizar para su logro, sujetos a la disponibilidad de recursos, a las competencias institucionales asignadas en su norma de creación y a los objetivos, políticas, programas y proyectos establecidos en los Planes Sectoriales y el Plan Nacional de Desarrollo.

En este sentido, los Objetivos Estratégicos planteados son los siguientes:

1. Hasta el 2015 la ATT ha incrementado la cobertura de atención y defensa efectiva de usuarios de los servicios de telecomunicaciones y transportes a través de ODECOS fortalecidas y modernizadas.

2. La ATT a partir del 2011, implanta medidas regulatorias y propone normas adecuadas a la realidad nacional y compatibilizadas con normas nacionales e internacionales para el desarrollo del mercado y la promoción de la competencia que contribuyen al acceso y a la calidad de los servicios de telecomunicaciones y transportes.

3. A partir del 2011 la ATT promueve instancias de representación social con agrupaciones de usuarios de los servicios y organizaciones sociales y acuerda los mecanismos de operación para el control social de los servicios de Telecomunicaciones y Transportes.

4. A partir del 2011 la ATT desarrolla una gestión eficiente del Espectro Electromagnético y cuenta con equipamiento técnico y tecnológico para su adecuada administración.

5. A partir del año 2011, la ATT implementa un proceso de reforma y fortalecimiento institucional continuo a nivel nacional, cuenta con recursos financieros suficientes y oportunos para la ejecución de programas y proyectos sectoriales e institucionales que le permite mejorar su eficiencia y eficacia.

6. ENFOQUE DEL POA

6.1 Marco normativo

ESTADO. Sociedad políticamente organizada que para constituirse requiere:

- Territorio
- Población
- Gobierno

NACIÓN. Sociedad ubicada en un territorio:

- Cultura (Valores y costumbres similares)
- Idioma

GOBIERNO. Autoridad legalmente constituida que administra el Estado.

Fundamentos de la ley 1178:

Desarrollar y consolidar el "Estado de Derecho" y el Régimen Democrático

- Garantizar la eficacia y eficiencia del Sector Público, eliminando las causas que dan lugar al impunidad
- Integrar los Sistemas de Control Externo con los Sistemas de Control Interno.

6.2 Principios

6.3 Gestión por resultados

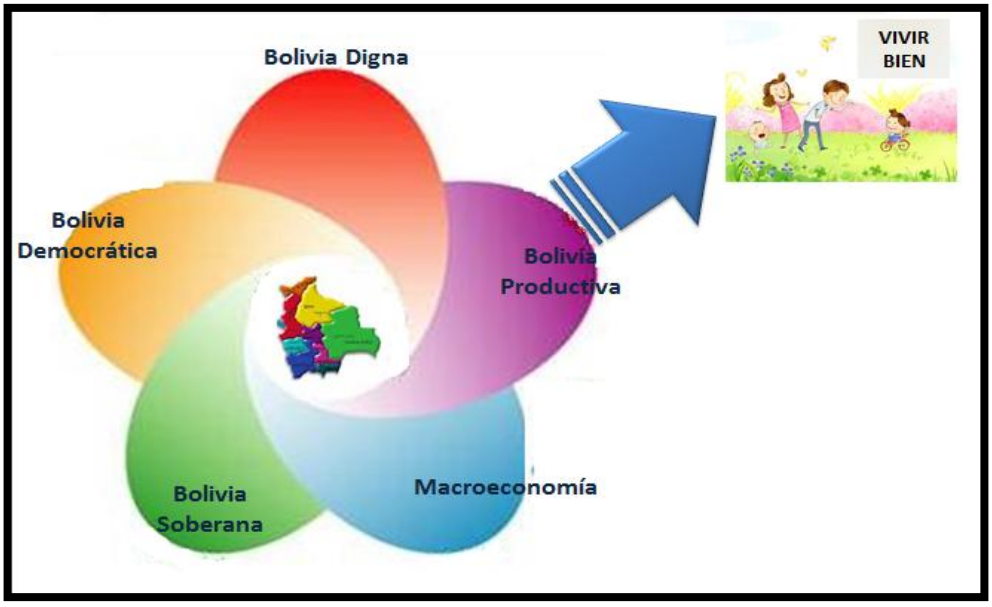
El Enfoque para formulación del Plan Operativo Anual gestión 2013, viene determinado con base a un análisis y elaboración de la Programación Operativa Sectorial e Institucional al cual se alinea en relación al objetivo estratégico sectorial y a la Estrategia de la Estructura Programática del Plan Nacional de Desarrollo en relación a sus metas, indicadores, estrategias y programas de desarrollo de corto, mediano y largo plazo. El proceso metodológico de formulación del POA necesariamente debe estar articulado a los Planes Sectoriales de Telecomunicaciones y Transportes, donde esta estructura sectorial se alinea a los Planes Anuales de Desarrollo de los sectores de Telecomunicaciones y Transportes, concluyendo en la construcción del Plan Operativo Anual con su respectivo Presupuesto Institucional Plurianual.

Las estrategias, programas y proyectos reflejan la prioridad de la estructura programática de los sectores de telecomunicaciones, transportes, TICs, servicio postal y de la institución.

7. MARCO ESTRATEGICO

7.1. Marco Estratégico

El Plan Nacional de Desarrollo "Bolivia, Digna, Soberana, Productiva y Democrática para Vivir Bien", es el marco estratégico al que el POA 2013 debe responder, ello implica que debe articularse a su concepción, área, sector, políticas, estrategias, en los ámbitos de Telecomunicación, Transportes, TICs, servicio postal e institucional. Además, necesariamente debe estar el POA 2013 orientado a la Visión de País.



Los lineamientos a los que respondemos son:

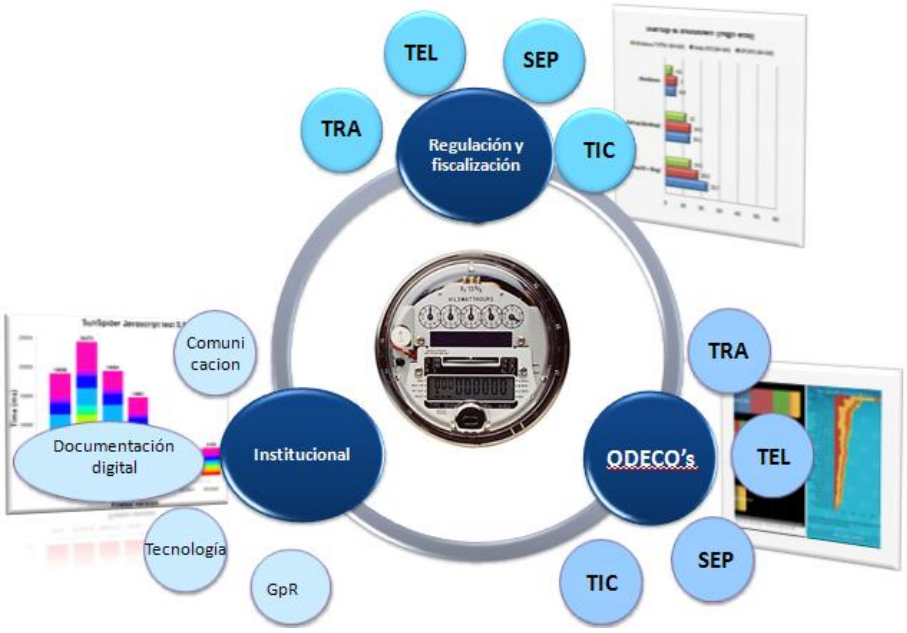
a) Contribuir al proceso de transformación del país.
b) Formular y ejecutar en el marco del paradigma del "Vivir Bien".
c) Contribuir a la construcción del nuevo estado plurinacional promotor y protagonista del desarrollo, social y comunitario.
d) Desarrollar la convivencia equilibrada y la complementariedad con equidad de la economía estatal, economía comunitaria, la economía mixta y la economía privada.
e) Promover el desarrollo integral y la erradicación de la pobreza, desigualdad social y exclusión
f) Respondemos a la estructura general del PND, contribuyendo al logro de la:

- Bolivia Digna.- Que busca erradicar la pobreza y la equidad de manera que logre un patrón equitativo de distribución y/o redistribución de ingresos y riqueza y oportunidades, conformadas por los sectores generadores de activos y condiciones sociales, y por la política, estrategias y programas intersectoriales.
- Bolivia Democrática.- Que propugna la construcción de una sociedad y Estado Plurinacional y socio comunitario, donde el pueblo ejerce el poder social y comunitario y es corresponsable de las decisiones sobre su propio desarrollo y del país.

- Bolivia Productiva.- Que genera una nueva Matriz productiva a partir del 1) sector estratégico generador de excedentes y ahorro para la transformación de recursos naturales, 2) generación de ingresos y empleo, 3) Infraestructura. Siendo éste pilar, al que nos articulamos de manera operativa.
- Bolivia Soberana.- Que propone un nuevo enfoque global a las relaciones internacionales para consolidar y fortalecer el mercado interno estimulando a las empresas productivas y buscando nuevos mercados.

Indicadores

La autoridad de regulación y fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes con la finalidad de realizar la medición de los indicadores y en cumplimiento de los objetivos se crea al cuadro de mandos clasificado en Regulación y fiscalización, Institucional y Odeco`s como se muestra en el cuadro:



9. ESTRUCTURA DE OBJETIVOS

9.1 Objetivos de Gestión Institucional

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, para la gestión 2013 básicamente priorizó los objetivos de desarrollo y metas estratégicas en el marco del PND, que causen impacto en la erradicación de la pobreza extrema y la exclusión social, incrementando la producción, el ingreso, el empleo y garantizando la seguridad alimentaria en el país. Los cuales están descritos en el siguiente grafico.

OBJETIVOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

AUTORIDAD DE REGULACION Y FISCALIZACION DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES - ATT					
0. Optimizar la gestión interna Institucional, mejorando la información, tecnología, infraestructura, los procesos jurídicos, administrativos y estratégicos.	1. Aportar al desarrollo del sector de telecomunicaciones mediante la aplicación del nuevo régimen normativo.	2. Contribuir al desarrollo del Sistema de Transporte Integral, ampliando la cobertura de operadores de transporte regulados por la ATT y adecuando la regulación a la nueva norma.	3. Fortalecer la fiscalización masiva a operadores, en los servicios regulados por la ATT, verificando el cumplimiento de la normativa, velando y promoviendo los derechos de los usuarios	4. Contribuir a la mejora de los servicios postales mediante la legalización de operadores y la implementación del nuevo régimen normativo del sector.	5. Implementar el marco regulatorio de la certificación digital y contribuir a la calidad del servicio de internet mediante la regulación de las TIC.

9.2 Objetivos Específicos

OBJETIVO DE GESTIÓN 0

0. Optimizar la gestión interna Institucional, mejorando la información, tecnología, infraestructura, los procesos jurídicos, administrativos y estratégicos.				
0.1 Ejecutar y optimizar los procesos jurídicos, administrativos y estratégicos.	0.2 Contar con un proyecto de infraestructura de la ATT.	0.3 Contribuir a la gestión mediante el aprovechamiento de las TIC.	0.4 Implementar un programa informático para automatizar e integrar la información administrativa.	0.5 Fortalecer los sistemas de administración y control de la ATT mediante la emisión de recomendaciones.

OBJETIVO DE GESTIÓN 1

1. Aportar al desarrollo del sector de telecomunicaciones mediante la aplicación del nuevo régimen normativo.											
1.1 Continuar con el proceso de migración de títulos habilitantes de operadores de telecomunicaciones	1.2 Atender las solicitudes de licencias y habilitaciones de telecomunicaciones	1.3 Evaluar y actualizar de los estándares de calidad a ser cumplidos por los operadores.	1.4 Contar con una base de datos integrada y actualizada de los operadores de telecomunicaciones	1.5 Atender los requerimientos de homologación de equipos de telecomunicaciones	1.6 Disponer de Planes Técnicos del sector de telecomunicaciones.	1.7 Revisar los cargos, precios de elementos esenciales y mecanismos de interconexión	1.5 Atender los requerimientos de homologación de equipos de telecomunicaciones	1.8 Contar con un estudio técnico - económico del mercado mayorista y su relación como componente de costo en el mercado minorista.	1.9 Regular las tarifas de mercados minoristas donde existen operadores dominantes, así como los precios mayoristas que correspondan	1.10 Promover y defender la competencia en telecomunicaciones	1.11 Disponer de información económica financiera actualizada, en base al SIFCU actual y al nuevo.

OBJETIVO DE GESTIÓN 2

2. Contribuir al desarrollo del Sistema de Transporte Integral, ampliando la cobertura de operadores de transporte regulados por la ATT y adecuando la regulación a la nueva norma.							
2.1 Adecuar contratos y disposiciones regulatorias a la nueva normativa.	2.2 Lograr una cobertura importante en la autorización y regulación de los operadores de transporte terrestre interdepartamental e internacional de carga y pasajeros.	2.3 Lograr una cobertura significativa en autorización y regulación de los operadores de transporte acuático de carga y pasajeros.	2.4 Autorizar y regular a la totalidad de operadores aéreos.	2.5 Regular el sector ferroviario en el marco de la nueva normativa sectorial.	2.6 Regular a los operadores de infraestructura y operadores de servicios logísticos complementarios.	2.7 Regular las tarifas en las modalidades que corresponda.	2.8 Promover la competencia en las modalidades de transporte.

OBJETIVO DE GESTIÓN 3

3. Fortalecer la fiscalización masiva a operadores, en los servicios regulados por la ATT, verificando el cumplimiento de la normativa, velando y promoviendo los derechos de los usuarios				
3.1 Verificar las metas de calidad de los operadores de telecomunicaciones.	3.2 Verificar el cumplimiento de normativa del sector de telecomunicaciones y la calidad del servicio móvil.	3.3 Controlar el espectro electromagnético a nivel nacional	3.4 Optimizar la atención a usuarios del sector de telecomunicaciones y transportes.	3.5 Verificar el cumplimiento de normativa del sector de transportes y evaluar la calidad del servicio mediante la identificación de la percepción del usuario.

OBJETIVO DE GESTIÓN 4

4. Contribuir a la mejora de los servicios postales mediante la legalización de operadores y la implementación del nuevo régimen normativo del sector.				
4.1 Aplicar los procedimientos de regulación y fiscalización en el marco de la nueva reglamentación.	4.2 Promover la legalización de los operadores del servicio postal.	4.3 Contar con un estudio de mercado del servicio postal que permita establecer tarifas en caso de existir operadores dominantes.	4.4 Establecer estándares de calidad del servicio postal.	4.5 Disponer de una base de datos actualizada e integrada sobre los operadores del servicio postal.

OBJETIVO DE GESTIÓN 5

5. Implementar el marco regulatorio de la certificación digital y contribuir a la calidad del servicio de internet mediante la regulación de las TIC.				
5.1 Difundir Indicadores de calidad del Internet.	5.2 Contar con información integrada y automatizada de los servicios TIC.	5.3 Contar con un estudio técnico económico sobre el mercado del internet.	5.4 Otorgar la licencia de operación a la certificadora estatal y el certificado raíz.	5.5 Atender los requerimientos de regulación y fiscalización de las TIC's, otorgaciones de licencias, denuncias y controversias.

10. ESTRUCTURA PROGRAMATICA DEL PLAN OPERATIVO ANUAL – POA 2014

10.1. Plan Operativo Anual – POA 2014

Se adjunta los instrumentos debidamente llenados y consensuados por cada una de las direcciones y unidades organizaciones.

10.1.1. Estructura Por Objetivos

Se adjunta los instrumentos debidamente llenados y consensuados por cada una de las direcciones y unidades organizaciones.

10.1.2. Estructura Por Operaciones

Se adjunta los instrumentos debidamente llenados y consensuados por cada una de las direcciones y unidades organizaciones.

10.2. EL PRESUPUESTO

10.2.1. ESTRUCTURA DE INGRESOS

En la estructura de ingresos observamos el comportamiento del ingreso efectivo asignado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para el funcionamiento de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

10.2.2. ESTRUCTURA DE GASTOS

La estructura de gastos está identificada dentro las directrices presupuestarias por objeto del gasto del Gobierno Central, es importante determinar que en esta estructura encontramos el gasto corriente (servicios personales, servicios no personales, materiales y suministros), y gastos de inversión y finalmente todos los pasivos y previsiones de corto plazo. Para mayor análisis, remitirse al compendio del presupuesto para la gestión 2014.

10.2.3. GASTOS POR OBJETIVOS DE GESTIÓN

La estructura del gasto del POA 2014, responde objetivos de gestión, con el propósito de medir el logro de sus resultados. Este comportamiento se puede identificar claramente en la sección del Anteproyecto de Presupuestos.

10.2.4 GASTOS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS

La estructura del gasto del POA 2014, responde a los objetivos específicos que vienen articulados a los objetivos de gestión, con el propósito de medir el logro de sus resultados. Este comportamiento se puede identificar claramente en el compendio del presupuesto.

10.2.5. ESTACIONALIDAD DEL GASTO

La estacionalidad del gasto fue proyectado en relación al presupuesto consolidado de la ATT en articulación con los seis objetivos de gestión, por tanto esta estacionalidad de gasto nos da una lectura clara de la transferencia de recursos que debe efectuar el Ministerio del Economía y Finanzas mes a mes a favor de la ATT.

10.2.6. MATRICES DE CONSULTORÍAS

Acorde a las directrices de planificación y presupuestarias 2014, emitidas por el Ministerio de Planificación del Desarrollo; Ministerio de Obras Publicas, Servicios y Vivienda; y Ministerio de Economía y Finanzas Publicas, que tienen por objeto establecer los lineamientos generales y específicos para la formulación del Programa de Operación Anual - POA 2014, en el marco de la Constitución Política del Estado (CPE), Plan General de Desarrollo Económico Social (PGDES), Ley Marco de Autonomías y Descentralización, Ley Nº 164 “Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación”, Ley Nº 165 “Ley General de Transporte” y D.S. 0071 del 9 de abril del 2009.