

2014

Programa Operativo Anual ATT



Unidad de Planificación, Normas y Gestión
por Resultados
ATT

07/01/2014

**Formulario. Resumen
General POA 2014**

DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS Y METAS DE CORTO PLAZO

| | | | |
|---------|---|---------|------|
| ENTIDAD | Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT | GESTIÓN | 2014 |
| 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. | | |
| 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. | | |

| ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO - PND (A) | | | | | OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PEI (B) | | OBJETIVOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 2012 (C) | | PRODUCTOS ESPERADOS (D) | INDICADOR (E) | | ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA (F) | | | | PROGRAMACIÓN DE EJECUCIÓN TRIMESTRAL (%) (G) | | | | | | | | |
|---|---|---|---|-------------------------------|----------------------------------|--------------|---|--|--|--|--|-----------------------------|--------------|-------------------------------------|--|--|--------------------|---------|----|-----|----|-----------|--|---|
| COD. PND | | | | | Cod. PEI | Denominación | Cod. POA | Denominación | (Bien o Servicio) | LINEA BASE | | Cod. PROG | Denominación | Presupuesto en Bs. | | | Sector | I | II | III | IV | | | |
| A | S | P | E | Denominación de la Estrategia | | | | | | (Bien o Servicio) | | | | 2013 | 2014 | Corriente | | | | | | Inversión | Total | |
| 3 | 1 | 0 | 1 | 5 | | | | | | 2 | 1 | | | 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. | Adecuación de Contratos (aeroportuarios y ferroviarios) y otras disposiciones a la nueva norma | | | | | | - | 100% de contratos y otras disposiciones actualizadas | 1 |
| | | | | | | | | | Autorización y regulación de operadores terrestre | - | 75% de operadores terrestre | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Autorización y regulación de operadores acuático | - | Operadores acuáticos autorizados | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Autorización y regulación de la totalidad de operadores aéreo. | - | 100% de operadores aéreos regulados | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Regulación sector ferroviario. | - | 100% de casos atendidos. | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Regulación de operadores de infraestructura y servicios logísticos complementarios | - | 100% de operadores de infraestructura regulados | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Regulación tarifaria | 100% de solicitudes | 100% de solicitudes | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Defensa de la Competencia | 100% de casos atendidos | 100% de casos atendidos | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 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. | Verificación de metas | 100% operadores verificados | 100% operadores verificados | 1 | 3 | Fiscalización y Defensa de Derechos | 4.550.850 | 52.335.708 | 56.886.558 | TEL-TRA | 20 | 30 | 30 | 20 | | |
| | | | | | | | | | Fiscalización de telecomunicaciones y pruebas de calidad móvil | 100% de casos y operativos | 100% de casos y operativos | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Control del Espectro | 100% de casos y operativos | 100% de casos y operativos | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Optimizar la atención a usuarios | 100% de casos y operativos | 100% de casos y operativos | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Fiscalización de transportes y encuestas a usuarios | 100% de casos y operativos | 100% de casos y operativos | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | Contribuir a la mejora de los servicios postales mediante la legalización de operadores y la aplicación del nuevo régimen normativo del sector. | Regular y fiscalizar el servicio postal. | 100% de otorgaciones, inspecciones y atención a reclamos. | 100% de otorgaciones, inspecciones y atención a reclamos. | 1 | 4 | Regulación del Servicio Postal | 412.180 | | 412.180 | SEP | 20 | 30 | 30 | 20 | | |
| | | | | | | | | | Operadores legalizados | 48 operadores | Ampliar la cobertura de operadores legales | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Estudio de mercado del servicio postal | - | 1 estudio | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Estándares de calidad del servicio postal | - | 1 Estándar | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Base de datos de operadores. | - | Base de datos actualizada | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 5 | Implementar el marco regulatorio de la certificación digital y contribuir a la calidad del servicio de internet mediante la regulación de las TIC. | Regular y fiscalizar las TIC. | 100% de otorgaciones, fiscalización y atención a reclamos. | 100% de otorgaciones, fiscalización y atención a reclamos. | 1 | 5 | Regulación de las TIC | 436.380 | 12.426.245 | 12.862.625 | TIC | 20 | 30 | 30 | 20 | | |
| | | | | | | | | | Indicadores de calidad de internet difundidos | - | 12 reportes difundidos | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Estudio técnico económico sobre el mercado del internet. | - | 1 estudio | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Información automatizada y actualizada sobre las TIC. | - | Base de datos actualizada. | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | Licencia de operación a la certificadora estatal y certificado raíz otorgado | - | Licencias y certificados raices otorgados | | | | | | | | | | | | | |
| TOTAL (EXPRESADO EN BOLIVIANOS) | | | | | | | | | | | | | | | 44.238.137 | 64.761.953 | 109.000.090 | | | | | | | |

RESPONSABLES DE LOS COMPROMISOS

FIRMA

| | |
|------------------------------|-------------------------------------|
| MAE | Mei. Ing. Clifford Paravini Hurtado |
| RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN | Lic. Alvaro Ortuste Michel |
| RESPONSABLE DE PRESUPUESTO | Lic. Marcelo Vera |
| PROFESIONAL QUE ELABORA | Lic. Ricardo Rocha Cox |

FECHA:

**Formulario N° 1. Objetivos de
Gestión y Objetivos
Específicos**



Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT

Programa Operativo Anual 2014

Formulario 1. Objetivos de Gestión y Objetivos Específicos



| | | | | | Entidad: | 310 | | | | | | |
|---|-------|--|-------|--|--|---|---|------|------|------|------|------|
| | | | | | Fuente (s): | TGN | | | | | | |
| Objetivo de Gestión (1) | % (2) | Objetivo Específico (3) | % (4) | RESP (5) | Indicador (6) | Línea Base (7) | Meta (8) | | | | | |
| | | | | | | | I | II | III | IV | | |
| 0. Optimizar la gestión interna Institucional, mejorando la información, tecnología, infraestructura, los procesos jurídicos, administrativos y estratégicos. | 20% | 0.1 Ejecutar y optimizar los procesos jurídicos, administrativos y estratégicos, mejorando la capacidad de los recursos humanos. | 30% | DJU-DAF DEJ | 0.1.1 Tiempo de atención promedio | - | Reducción del tiempo | | | | | |
| | | | | | 0.1.2 % de cumplimiento actividades administrativas | - | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| | | | | | 0.1.3 % de personal con capacitación de 40 hrs. | - | 25% | 25% | 25% | 25% | | |
| | | | | 0.2 Contar con un proyecto de infraestructura de la ATT. | 5% | DAF | 0.2.1 Proyecto a diseño final | - | | | 1 | |
| | | | | 0.3 Automatizar e integrar la información gerencial/administrativa para contar con un cuadro de mando integral e información administrativa. | 10% | DEJ DAF | 0.3.1 Sistema implementado | - | | 1 | | |
| | | | | 0.4 Difundir resultados, fortalecer la imagen y el posicionamiento institucional. | 10% | DEJ | 0.4.1 % de difusión de Revistas, boletines, campañas, etc | - | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | | | 0.5 Implementar el proceso de digitalización de la documentación. | 10% | DAF | 0.5.1 % de procesos y archivo digitalizados. | - | | 10% | 20% | 20% |
| | | | | 0.6 Incorporar en forma eficiente sistemas telemáticos en los procesos de otorgación, control y fiscalización de la ATT. | 30% | SIS | 0.6.1 % de sistemas implementados | - | | | | |
| | | | | | 0.6.2 Plataforma TIC operando | - | | 1 | | | | |
| | | 0.7 Fortalecer los sistemas de administración y control de la ATT mediante la emisión de recomendaciones. | 5% | AUD | 0.7.1 N° de informes enviados a la CGE y la MAE | - | 2 | 3 | 4 | 3 | | |
| 1. Aportar al desarrollo del sector de telecomunicaciones mediante la aplicación del nuevo régimen normativo. | 15% | 1.1 Continuar con el proceso de migración de títulos habilitantes de operadores de telecomunicaciones | 15% | DTL DJU | 1.1.1 % de operados de telecomunicaciones migrados | 40% | 10% | 15% | 15% | 10% | | |
| | | 1.2 Atender las solicitudes de licencias y habilitaciones de telecomunicaciones | 2% | DTL DJU | 1.2.1 % de solicitudes atendidas oportunamente | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| | | 1.3 Evaluar y actualizar de los estándares de calidad a ser cumplidos por los operadores. | 3% | DTL | 1.3.1 % de estándares evaluados y actualizados | 80% | 10% | 10% | | | | |
| | | 1.4 Contar con una base de datos integrada y actualizada de los operadores de telecomunicaciones | 6% | DTL DJU | 1.4.1 % de actualización de información técnica - legal de redes públicas y privadas | 0% | | 50% | 75% | 100% | | |
| | | 1.5 Atender los requerimientos de homologación de equipos de telecomunicaciones | 11% | DTL DJU | 1.5.1 % de atención de solicitudes de homologación de equipos | - | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| | | 1.6 Disponer de Planes Técnicos del sector de telecomunicaciones. | 4% | DTL DJU | 1.6.1 Planes técnicos elaborados | - | | 1 | 1 | | | |
| | | 1.7 Revisar los cargos, precios de elementos esenciales y mecanismos de interconexión | 4% | | | 1.7.1 % cargos de interconexión y precios de elementos esenciales revisados | - | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | | | | | | 1.7.2 % mecanismos de interconexión revisados | - | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | | 1.8 Contar con un estudio técnico - económico del mercado mayorista y su relación como componente de costo en el mercado minorista. | 8% | DTL | 1.8.1 Estudio técnico - económico realizado y evaluado el impacto en el mercado minorista. | - | | | 1 | | | |
| | | 1.9 Regular las tarifas de mercados minoristas donde existen operadores dominantes, así como los precios mayoristas que correspondan | 12% | | | 1.9.1 % de tarifas de mercados minoristas regulados | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| | | | | | | 1.9.2 % de tarifas de mercados mayoristas regulados | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | |
| 1.10 Promover y defender la competencia en telecomunicaciones | 7% | | | 1.10.1 % de denuncias de prácticas anticompetitivas atendidas | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| | | | | 1.10.2 % de medidas de promoción de competencia implementadas | - | | 100% | | 100% | | | |
| | | | | 1.10.3 % de promociones y publicidades revisadas | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | | | |
| 1.11 Disponer de información económica financiera actualizada, en base al SIFCU actual y al nuevo. | 28% | | | 1.11.1 % de estados financieros e información complementaria analizada | - | | 100% | | 100% | | | |
| | | | | 1.11.2 % de operadores que no estaban obligados a llevar una contabilidad con prueba piloto del nuevo SIFCU | - | | | 50% | 50% | | | |
| | | | | 1.11.3 % de operadores que enviaron sus EEFF con el nuevo SIFCU (telefonía). | - | | | | 100% | | | |



Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT

Programa Operativo Anual 2014

Formulario 1. Objetivos de Gestión y Objetivos Específicos



| | | | | | Entidad: | 310 | | | | |
|---|-------|--|---|------------|--|----------------|------------------------|------|------|------|
| | | | | | Fuente (s): | TGN | | | | |
| Objetivo de Gestión (1) | % (2) | Objetivo Específico (3) | % (4) | RESP (5) | Indicador (6) | Línea Base (7) | Meta (8) | | | |
| | | | | | | | I | II | III | IV |
| 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. | 15% | 2.1 Adecuar contratos y disposiciones regulatorias a la nueva normativa. | 13% | DTR DJU | 2.1.1 % de contratos y disposiciones regulatorias adecuadas. | - | | 50% | | 100% |
| | | 2.2 Lograr una cobertura importante en la autorización y regulación de los operadores de transporte terrestre interdepartamental e internacional de carga y pasajeros. | 13% | DTR DJU | 2.2.1 % de unidades de transporte terrestre de pasajeros y carga con autorización de la ATT. | - | 15% | 20% | 20% | 20% |
| | | 2.3 Lograr una cobertura significativa en autorización y regulación de los operadores de transporte acuático de carga y pasajeros. | 13% | DTR DJU | 2.3.1 N° de operadores acuáticos autorizados por la ATT. | - | Referencial | | | |
| | | 2.4 Autorizar y regular a la totalidad de operadores aéreos. | 13% | DTR DJU | 2.4.1 % de operadores aéreos con autorización de la ATT. | - | | | 100% | |
| | | 2.5 Regular el sector ferroviario en el marco de la nueva normativa sectorial. | 13% | DTR DJU | 2.5.1 % de servidumbres y casos atendidos. | - | | | 100% | |
| | | 2.6 Regular a los operadores de infraestructura y operadores de servicios logísticos complementarios. | 13% | DTR DJU | 2.6.1 % de operadores de infraestructura y otros servicios complementarios regulados por la ATT. | - | Referencial | | | |
| | | 2.7 Regular las tarifas en las modalidades que corresponda. | 13% | DTR | 2.7.1 Mercados con aprobación tarifaria. | - | | 100% | | 100% |
| | | 2.8 Promover la competencia en las modalidades de transporte. | 13% | DTR | 2.8.1 % de casos atendidos. | - | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 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. | 20% | 3.1 Verificar las metas de calidad de los operadores de telecomunicaciones. | 20% | DDF DTL | 3.1.1 % de operadores con metas de calidad verificadas | - | | | | 100% |
| | | 3.2 Verificar el cumplimiento de la normativa del sector de telecomunicaciones. | 20% | DDF DJU | 3.2.1 % de denuncias atendidas | - | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | 3.3 Controlar el espectro electromagnético a nivel nacional y la calidad del servicio móvil. | 20% | DDF | 3.3.1 % de casos y operativos atendidos | - | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | | | | 3.3.2 N° de pruebas de drive test | - | | | | |
| | | 3.4 Optimizar la atención a usuarios del sector de telecomunicaciones y transportes. | 20% | DDF DJU | 3.4.1 % de reclamos atendidos | - | 100% | 100% | 100% | 100% |
| 3.4.2 % de avenimientos | - | | | | Indicador referencial. | | | | | |
| 3.5 Verificar el cumplimiento de normativa del sector de transportes. | 20% | DDF DJU | 3.5.1 % de casos y operativos atendidos | - | 100% | 100% | 100% | 100% | | |
| 4. Contribuir a la mejora de los servicios postales mediante la legalización de operadores y la implementación del nuevo régimen normativo del sector. | 15% | 4.1 Aplicar los procedimientos de regulación y fiscalización en el marco de la nueva reglamentación. | 20% | SEP DJU | 4.1.1 % de cumplimiento de los nuevos procedimientos. | - | 100% | 100% | 100% | 100% |
| | | 4.2 Promover la legalización de los operadores del servicio postal. | 20% | SEP DJU | 4.2.1 N° de operadores legales del servicio postal. | 48 | Indicador referencial. | | | |
| | | | | | 4.2.2 N° de operadores ilegales identificados del servicio postal. | 200 | Indicador referencial. | | | |
| | | 4.3 Contar con un estudio de mercado del servicio postal que permita establecer tarifas en caso de existir operadores dominantes. | 20% | SEP | 4.4.1 Estudio de Mercado y Tarifas del Servicio Postal. | - | | | 1 | |
| | | 4.4 Establecer estándares de calidad del servicio postal. | 20% | SEP DJU | 4.3.1 Estándar de calidad del servicio postal aprobado. | - | | | | 1 |
| 4.5 Disponer de una base de datos actualizada e integrada sobre los operadores del servicio postal. | 20% | SEP | 4.5.1 % de actualización de información de operadores de servicio postal. | - | | 100% | 100% | 100% | | |

Formulario N° 2. Método de Cálculo de indicadores

Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT



Programa Operativo Anual 2014
Formulario 2. Método de cálculo de Indicadores



Entidad: 310

| Indicador (1) | Forma de Cálculo (2) | Frecuencia de Cálculo (3) | Responsable de Cálculo (4) |
|--|---|---------------------------|----------------------------|
| INDICADORES DE IMPACTO | | | |
| Indicadores de Calidad del Internet, Telecomunicaciones y otros servicios | | | |
| INDICADORES DE EFICACIA | | | |
| 0.1.1 Tiempo de atención promedio | Tiempo promedio de atención de una reclamación administrativa estándar, desde que ingresa a la ATT hasta que concluye. Tiempo promedio de una otorgación desde que ingresa a la ATT hasta que se concluye. Tiempo promedio de una contratación. | Trimestral | PLA/DJU/DAF |
| 0.1.2 % de cumplimiento actividades administrativas | Cumplimiento de las actividades jurídico, administrativas y estratégicas. | Trimestral | PLA/DAF |
| 0.1.3 % de personal con capacitación de 40 hrs. | Personal con capacitación de 40 hrs o más/total personal x 100 | Trimestral | PLA/DAF |
| 0.2.1 Proyecto a diseño final | N° de Proyectos a diseño final | 1 vez en el 2014 | PLA |
| 0.3.1 % de sistemas implementados | Sistemas implementados y en operación/total sistemas solicitados x 100 | Trimestral | PLA/SIS |
| 0.3.2 Plataforma TIC operando | Plataforma TIC en operación | 1 vez en el 2014 | PLA |
| 0.4.1 Sistema implementado | Sistema implementado y en operación | 1 vez en el 2014 | PLA/SIS |
| 0.4.1 % de difusión de Revistas, boletines, campañas, etc | N° de revistas, boletines, campañas difundidas/total programadas x 100 | Mensual | PLA/COM |
| 0.5.1 % de procesos y archivo digitalizado. | N° de procesos digitalizados/total procesos de la ATT x 100. | Trimestral | PLA/SIS |
| 0.6.1 % de sistemas implementados | N° sistemas implementados / total sistemas programados x 100 | Trimestral | PLA/SIS |
| 0.6.2 Plataforma TIC operando | Plataforma oprando | Trimestral | PLA/SIS |
| 0.7.1 N° de informes enviados a la CGE y la MAE | N° de informes de autoría interna enviados | Trimestral | PLA/AUD |
| 1.1.1 % de operados de telecomunicaciones migrados | N° de Operadores de redes públicas y privadas con títulos migrados/Total operadores de redes públicas y privadas en el régimen antiguo que cumplen los requisitos para migración x 100 | Mensual | PIA/DTL |
| 1.2.1 % de solicitudes atendidas oportunamente | Solicitudes atendidas en el tiempo establecido/solicitudes recibidas x 100 | Trimestral | PIA/DTL |
| 1.3.1 % de estándares evaluados y actualizados | N° de operadores con un sistema evaluado, actualizado y preparado para el cálculo del nuevo estándar de calidad / N° de Operadores a los cuales se ha aplicado el nuevo estándar de calidad X 100 | Mensual | PIA/DTL |
| 1.4.1 % de actualización de información técnica - legal de redes públicas y privadas | N° de operadores de redes públicas y privadas con información actualizada en una base de datos integrada/Total Operadores identificados de redes públicas y privadas x 100 | Trimestral | PIA/DTL |
| 1.5.1 % de atención de solicitudes de homologación de equipos | N° de solicitudes de homologación atendidas/total solicitudes que deben concluir a la fecha de evaluación x 100 | Mensual | PIA/DTL |
| 1.6.1 Planes técnicos elaborados | N° de planes técnicos elaborados y enviados al MOPSV | Trimestral | PIA/DTL |
| 1.7.1 % cargos de interconexión y precios de elementos esenciales revisados | N° de cargos de interconexión y precios de elementos esenciales revisados/total cargos de interconexión y precios de elementos esenciales solicitados | Mensual | PIA/DTL |
| 1.7.2 % mecanismos de interconexión revisados | N° de mecanismos de interconexión revisados/total mecanismos de interconexión solicitados | Mensual | PIA/DTL |
| 1.8.1 Estudio técnico - económico realizado y evaluado el impacto en el mercado minorista. | Estudio técnico económico realizado | 1 vez en el 2014 | PIA/DTL |
| 1.9.1 % de tarifas de mercados minoristas regulados | N° de mercados minoristas con tarifas reguladas y aprobadas/total mercados minoristas x 100. | Trimestral | PIA/DTL |
| 1.9.2 % de tarifas de mercados mayoristas regulados | N° de mercados mayoristas con tarifas reguladas y aprobadas/total mercados mayoristas x 100. | Trimestral | PIA/DTL |
| 1.10.1 % de denuncias de prácticas anticompetitivas atendidas | N° de denuncias atendidas/denuncias recibidas x 100. | Mensual | PIA/DTL |
| 1.10.2 % de medidas de promoción de competencia implementadas | N° de medidas de promoción de competencia implementadas/total medidas programadas x 100 | Trimestral | PIA/DTL |
| 1.10.3 % de promociones y publicidades revisadas | N° de promociones y publicidad revisadas/N° de promociones identificadas x 100 | Mensual | PIA/DTL |
| 1.11.1 % de estados financieros e información complementaria analizada | N° de estados financieros analizados/total estados financieros enviados semestralmente x 100 | Semestral | PIA/DTL |

Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT



Programa Operativo Anual 2014 Formulario 2. Método de cálculo de Indicadores



Entidad: 310

| Indicador (1) | Forma de Cálculo (2) | Frecuencia de Cálculo (3) | Responsable de Cálculo (4) |
|---|--|---------------------------|----------------------------|
| 1.11.2 % de operadores que no estaban obligados a llevar una contabilidad con prueba piloto del nuevo SIFCU | N° de operadores que pasaron la prueba piloto del nuevo SIFCU (Distribución de Señales, Internet y Valor Agregado)/total operadores de estos servicios x 100. | Trimestral | PIA/DTL |
| 1.11.3 % de operadores que enviaron sus EEFF con el nuevo SIFCU (telefonía). | N° de operadores que enviaron sus EEFF en base al nuevo SIFCU (telefonía)/total operadores de estos servicios x 100. | 1 vez al año | PIA/DTL |
| 2.1.1 % de contratos y disposiciones regulatorias adecuadas. | N° de resoluciones regulatorias y contratos adecuados a la nueva normativa/total resoluciones y contratos por adecuar x 100. | Semestral | PLA/DTR |
| 2.2.1 % de unidades de transporte terrestre de pasajeros y carga con autorización de la ATT. | N° de unidades de transporte terrestre de pasajeros y carga interdepartamental e internacional con autorización de la ATT/total unidades de transporte identificadas en el VMTR (12.500 unidades aprox) x 100. | Mensual | PLA/DTR |
| 2.3.1 N° de operadores acuáticos autorizados por la ATT. | N° de unidades de transporte acuático de pasajeros y carga con autorización de la ATT. | Mensual | PLA/DTR |
| 2.4.1 % de operadores aéreos con autorización de la ATT. | N° de operadores aéreos comerciales autorizados por la ATT/total operadores aéreos comerciales x 100. | Trimestral | PLA/DTR |
| 2.5.1 % de servidumbres y casos atendidos. | N° de servidumbres y casos del sector ferroviario atendidos/total servidumbres y casos x 100 | Trimestral | PLA/DTR |
| 2.6.1 % de operadores de infraestructura y otros servicios complementarios regulados por la ATT. | N° de operadores de infraestructura de transportes, regulados por la ATT/total operadores de infraestructura de transporte x 100. | Trimestral | PLA/DTR |
| 2.7.1 Mercados con aprobación tarifaria | N° de casos de aprobación tarifaria atendidas/ total casos de aprobación tarifaria requeridos x 100. | Trimestral | PLA/DTR |
| 2.8.1 % de casos atendidos | N° de casos de defensa de la competencia del sector de transportes atendidos/total casos requeridos x 100. | Mensual | PLA/DTR |
| 3.1.1 % de operadores con metas de calidad verificadas | N° de operadores de telecomunicaciones con metas de calidad verificadas/total operadores de telecomunicaciones a los cuales se realiza la verificación x 100. | 1 vez al año | PLA/DDF |
| 3.2.1 % de casos y operativos atendidos | N° de denuncias atendidas de telecomunicaciones /total denuncias x 100. | Mensual | PLA/DDF |
| 3.3.1 % de casos y operativos atendidos | N° de casos-operativos atendidos/casos programados x 100 | Mensual | PLA/DDF |
| 3.3.2 N° de pruebas de drive test | N° de operativos de drive test realizados/total operativos x100 | Mensual | PLA/DDF Nacional |
| 3.4.1 % de reclamos atendidos | N° de reclamos atendidos/total reclamos x 100. | Mensual | PLA/DDF |
| 3.4.2 % de avenimientos | N° de avenimientos/total reclamos x 100. | Trimestral | PLA/DDF |
| 3.5.1 % de casos y operativos atendidos | N° de inspecciones y operativos atendidos/total inspecciones y operativos requeridos x 100. | Mensual | PLA/DDF |
| 4.1.1 % de cumplimiento de los nuevos procedimientos. | N° de casos o solicitudes atendidas en el mes de evaluación, en base a los nuevos procedimientos del servicio postal/Total solicitudes que deben atenderse en el mes de evaluación x 100. | Mensual | PLA/SEP |
| 4.2.1 N° de operadores legales del servicio postal. | Número de operadores legales. | Mensual | PLA/SEP |
| 4.2.2 N° de operadores ilegales identificados del servicio postal. | Número de Operadores ilegales identificados. | Mensual | PLA/SEP |
| 4.4.1 Estudio de Mercado y Tarifas del Servicio Postal. | Estudio del Mercado y Tarifas del Servicio Postal (100% si cumplió y 0% si no cumplió). | 1 vez en el 2014 | PLA/SEP |
| 4.3.1 Estándar de calidad del servicio postal aprobado. | Estándar de calidad del servicio postal aprobado (100% si cumplió y 0% si no cumplió). | 1 vez en el 2014 | PLA/SEP |
| 4.5.1 % de actualización de información de operadores de servicio postal. | N° de operadores legales con información actualizada en una base de datos/total operadores legales de servicio postal x 100. | Trimestral | PLA/SEP |

Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT



Programa Operativo Anual 2014
Formulario 2. Método de cálculo de Indicadores



Entidad: 310

| Indicador (1) | Forma de Cálculo (2) | Frecuencia de Cálculo (3) | Responsable de Cálculo (4) |
|--|---|---------------------------|----------------------------|
| 5.1.1 N° Reportes difundidos en la página web sobre la calidad del servicio de internet | N° Reportes mensuales difundidos en la página web sobre los indicadores de calidad del internet de todos los operadores | Mensual | PLA/TIC |
| 5.2.1 % de datos actualizados del sistema de información automatizado de servicios TIC | % de datos actualizados del sistema de información automatizado de servicios TIC | Trimestral | PLA/TIC |
| 5.3.1 N° Informes sobre estudio de mercado, cadena de valor y costos del internet | N° Informes sobre estudio de mercado, cadena de valor y costos del internet | 1 vez en el 2014 | PLA/TIC |
| 5.4.1 N° de licencias otorgadas a la certificadora estatal + N° de certificados raíces otorgados | N° de licencias otorgadas a la certificadora estatal + N° de certificados raíces otorgados | 1 vez en el 2014 | PLA/TIC |
| 5.5.1 % de solicitudes atendidas | % de solicitudes atendidas | Trimestral | PLA/TIC |
| INDICADORES FINANCIEROS | | | |
| Ejecución Presupuestaria Acumulada y Anual, por objetivo, por tipo de gasto | Presupuesto ejecutado a la fecha de evaluación/presupuesto programado acumulado o anual x 100. | Mensual | PLA/DAF |
| % de Recaudaciones, mensual, acumulada y anual, por sector y tipo de ingreso | Monto recaudado a la fecha de evaluación/recaudación programada acumulado o anual x 100. | Mensual | PLA/DAF |
| % de Transferencias ejecutadas | Presupuesto ejecutado a la fecha de evaluación/presupuesto programado acumulado o anual x 100. | Mensual | PLA/DAF |
| INDICADORES DE EFICIENCIA | | | |
| Eficiencia por objetivos | Ejecución física /ejecución presupuestaria por cada objetivo. | Trimestral | PLA |
| Costos promedio de una reclamación | Costos promedio de una reclamación | Trimestral | PLA |
| RESPONSABLES DE LA INFORMACION | | | |
| RESPONSABLES DE LA INFORMACION | CARGO | FIRMA | |
| ELABORADO POR: Lic. Ricardo Rocha Cox | Analista en Planificación Operativa | | |
| REVISADO POR: Lic. Alvaro Ortuste Michel | Jefe de Planificación, Normas y GpR | | |
| Vo Bo: Me. Ing. Clifford Paravicini Hurtado | Director Ejecutivo | | |

Fecha elab: 2-sep-13