



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS INICIAL 2023



Director Ejecutivo: Néstor Ríos Rivero
Elaborado: Marzo del 2023



1. MARCO ESTRATÉGICO

1.1 MISIÓN

Consolidar la calidad, asequibilidad y universalidad de los servicios de Telecomunicaciones, Transportes y Postal para el Vivir Bien.

1.2 VISIÓN

Autoridad reguladora altamente especializada, comprometida con el desarrollo de los sectores de Telecomunicaciones, Transportes y Postal, para beneficio de la sociedad boliviana.

1.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1.3.1 Fortalecer tecnológicamente la regulación del servicio de telecomunicaciones y tecnologías de Información y comunicación, con el fin de velar por los derechos de los usuarios, impulsar el desarrollo de iniciativas para profundizar la transformación digital del Estado y promover condiciones adecuadas para el desarrollo del sector.
- 1.3.2 Fortalecer tecnológicamente la fiscalización del servicio de telecomunicaciones y tecnologías de Información y comunicación, con el fin de velar por los derechos de los usuarios, precautelar el uso eficiente del espectro radioeléctrico como recurso natural y promover condiciones adecuadas para el desarrollo del sector.
- 1.3.3 Desarrollar y aplicar una regulación y fiscalización eficaz y eficiente para contribuir al acceso equitativo, universal y con calidad al servicio de Transportes Terrestre y Postal, garantizando el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los usuarios.
- 1.3.4 Desarrollar y aplicar una regulación y fiscalización eficaz y eficiente para contribuir al acceso equitativo, universal y con calidad al servicio de Transporte Aéreo, garantizando el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los usuarios.
- 1.3.5 Desarrollar y aplicar una regulación y fiscalización eficaz y eficiente para contribuir al acceso equitativo, universal y con calidad al servicio de Transporte Ferroviario, garantizando el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los usuarios.
- 1.3.6 Desarrollar y aplicar una regulación y fiscalización eficaz y eficiente para contribuir al acceso equitativo, universal y con calidad al servicio de Transporte Acuático, garantizando el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los usuarios.

1.4 FUNCIONES PRINCIPALES

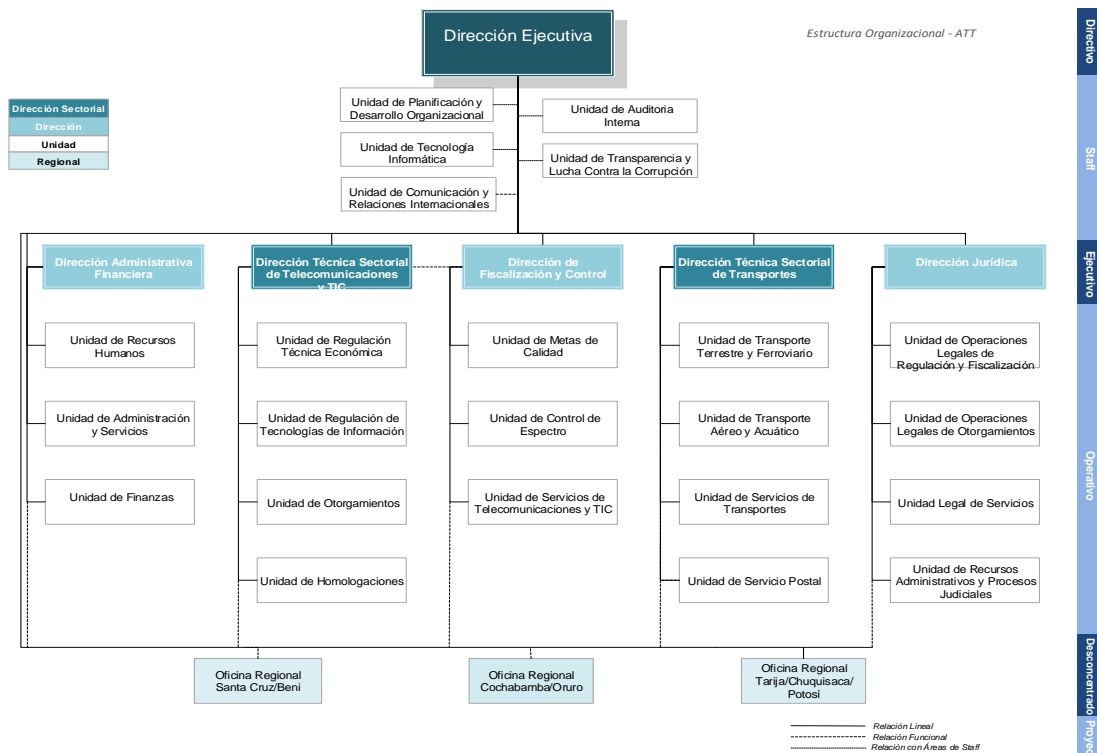
Las funciones principales de la ATT en los sectores de Telecomunicaciones, TIC, Transporte y Servicio Postal, son las siguientes:

- OTORGAMIENTOS: frecuencias, licencias, autorizaciones, certificados.
- REGULACION: estándares de calidad, tarifas, reglamentos.
- FISCALIZACION: vigilancia, control, inspecciones, verificaciones, sanciones.
- ATENCION A RECLAMOS: facilitaciones, canalizaciones, reclamaciones administrativas.
- HOMOLOGACIONES: Solo para telecomunicaciones (el registro de fabricantes de equipos, homologación de equipos y autorización a importación).

1.5 ORGANIGRAMA ATT

La ATT cuenta con 246 ítems distribuidos en 6 Direcciones

- Dirección Ejecutiva, con su staff de apoyo;
- Dirección Administrativa Financiera, con 3 unidades;
- Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones y TIC, con 4 unidades;
- Dirección de Fiscalización y Control, con 3 unidades;
- Dirección Técnica Sectorial de Transportes, con 4 unidades;
- Dirección Jurídica, con 4 unidades;



2. COMPROMISOS 2023

2.1 SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

2.1.1 FORO LATINOAMERICANO DE ENTES REGULADORES - REGULATEL

26° Asamblea Plenaria de REGULATEL

El Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones – REGULATEL se creó en 1998 como organización pública internacional sin fines de lucro. Este importante organismo regional tiene como objetivo fortalecer la iniciativa de los países latinoamericanos para contar con una mayor presencia internacional proyectando los intereses comunes, al tiempo que constituye el mecanismo para promover los avances en materia de telecomunicaciones de cada país y de la región en su conjunto.



REGULATEL está integrado por los organismos de 23 países (20 países latinoamericanos más 3 países europeos: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, Italia, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay, y Venezuela) que ejercen regulación y/o fiscalización del mercado de las telecomunicaciones y/o gestión de espectro.

En la 25° Asamblea Plenaria de REGULATEL 2022, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, en representación del Estado Plurinacional de Bolivia, fue elegida por unanimidad, y por primera vez, como presidente de REGULATEL para el año 2024, ocupando previamente la vicepresidencia durante el 2023.

En este sentido, **Bolivia será sede de la 26° Asamblea Plenaria de REGULATEL 2023, evento donde se formalizará el traslado de la presidencia a la ATT, siendo sus objetivos:**

- Construir una agenda digital;
- Promover integración de la región mediante la armonización de la regulación de las Telecomunicaciones;
- Abordar el tratamiento de temas estratégicos que contribuyen al desarrollo del sector de las telecomunicaciones;
- Impulsar la cooperación y el intercambio de conocimiento.

La organización de un evento internacional de estas características, demanda del organizador el mayor esfuerzo en la realización del mismo, ya que, los asistentes serán las Máximas Autoridades Ejecutivas de las 23 Autoridades Reguladoras, lo que convertirá a Bolivia en el corazón de las Telecomunicaciones y TIC de la región, un hecho histórico, en el cual se definirán acciones que fortalezcan el diálogo regional e intercambio de experiencias entre todos los reguladores, bajo el liderazgo de esta Autoridad.

2.1.2 Implementación del Sistema Integrado Nacional del Espectro Radioeléctrico (SINER)

El Ecosistema de las Telecomunicaciones, que incluye a los proveedores de servicios, los reguladores, los fabricantes de equipos, los consumidores y los generadores de contenido, basados en tecnologías en constante evolución, hacen necesario que nuestro país se apoye en sistemas que coadyuven a ejercer el control soberano en el uso y aprovechamiento del Espectro Electromagnético; en condiciones efectivas oportunas y eficientes en todo el territorio nacional, a través de la implementación del Sistema Integrado Nacional del Espectro Radioeléctrico (SINER).



Este proyecto contribuirá a fortalecer las actividades de monitoreo, control y gestión efectiva del espectro Radioeléctrico, que se reflejará en una mejor prestación de los servicios de telecomunicaciones a los usuarios.

Los beneficios esperados con la implementación del proyecto abarcan ámbitos económico-sociales, desarrollo tecnológico, eficiencia y eficacia en la atención de procesos relacionados al uso del espectro radioeléctrico.

Beneficios para el Sector:

- Se instalará equipamiento moderno para el monitoreo y comprobación técnica del Espectro Radioeléctrico ;
- Incrementar la Eficiencia de la administración y Uso del Espectro – Política Pública;
- Reducción de Interferencias y uso Ilegal del espectro;
- Mejora la gestión regulatoria para operadores.

Beneficios para la Autoridad:

- Optimización de Procesos y reducción de burocracia;
- Incrementar la Eficiencia Ocupación de Utilización del Espectro;
- Disponibilidad de información ágil, oportuna y confiable;
- Incrementa la capacidad de monitoreo y comunicación con la población.

2.1.3 Drive Test – Verificación de la calidad del Servicio Móvil

Durante la gestión 2023, la ATT llevará a cabo controles de medición de calidad en 171 Zonas Urbanas (principalmente en capitales de municipio) y/o Localidades en todo el país, sobre la Cobertura LTE por parte de los operadores del Servicio Móvil, a través de mediciones de Drive Test en sitio a fin de verificar la calidad del servicio prestada a las usuarias y los usuarios.



En lo que va de la gestión 2023 ya se realizaron mediciones en 16 zonas o localidades en los departamentos de La Paz, Cochabamba y Tarija, de las que se solicitó 6 Planes de Acción a los operadores para mejorar la cobertura y accesibilidad de sus redes móviles. Durante toda la gestión se completarán mediciones en los 9 departamentos de Bolivia.

Para realizar las mediciones de calidad del servicio móvil LTE en sitio, se considerarán las capitales de municipio que cumplan con las siguientes características:

- a) Capitales de Municipio con cantidad de habitantes menor a la de una Capital de Departamento;
- b) Capitales de Municipio medianamente alejadas de la Capital de Departamento;
- c) Capitales de Municipio con solo una Radio Base.

Resultado de esta segmentación, a continuación, se detallan las Zonas Urbanas y Localidades en las cuales se realizarán las mediciones de calidad en sitio:

CANTIDAD DE MEDICIONES DE CALIDAD MOVIL - DRIVE TEST			
Departamento	Localidades (a)	Zonas Urbanas (b)	Total (a + b)
La Paz	6	22	28
Oruro	8	8	16
Potosí	0	12	12
Beni	8	1	9
Pando	2	0	2
Santa Cruz	19	25	44
Cochabamba	19	31	50
Chuquisaca	5	-	5
Tarija	5	-	5
Mediciones Totales	72	99	171

Resultado de estas mediciones, se podrán identificar:

- Identificar las zonas de mejor calidad de servicio móvil;
- Identificar las falencias en la calidad del servicio prestado;
- Identificación de lugares o zonas con calidad menor la esperada, a fin de solicitar a los Operadores la generación de Planes de Acción para mejorar su red y así proporcionar un mejor servicio móvil.

Los principales beneficiarios de la fiscalización del Servicio de Internet Móvil en la tecnología LTE ofrecida por los distintos Operadores en capitales de Municipio, de los nueve departamentos del Estado Plurinacional de Bolivia, serán las usuarias y los usuarios de dichos servicios.

2.1.4 Desarrollo de herramienta de medición de parámetros para dispositivos móviles

Dando continuidad a la anterior acción, se implementará adicionalmente, dentro de la aplicación móvil de esta Autoridad, una funcionalidad que permita directamente a los usuarios medir y reportar en línea la calidad de servicio de su operador de Telefonía Móvil.



Los principales **beneficiarios** a través de esta aplicación móvil, **serán los usuarios de dicho servicio, ya que podrá medir la velocidad de internet en la carga y descarga de datos.**

Este aplicativo incorporará funcionalidades de monitorización de redes móviles, poniendo a disposición del usuario herramientas de medición y diagnóstico (5G, LTE+, LTE, CDMA, WCDMA, GSM) **que permitirá lograr los siguientes resultados:**

- Permitirá reportar el estado del servicio prestado al usuario;
- Se podrá obtener datos para analizar parámetros técnicos del servicio recibido;
- Coadyuvará en las tareas de Fiscalización del Sector de las Telecomunicaciones.

2.1.5 Conciliación Digital

El uso de los Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos (MASC) es reconocido a nivel internacional como una de las mejores políticas para facilitar respuestas rápidas y satisfactorias. Dentro de las mismas, la ATT está llevando a cabo procesos de Conciliación Digital entre los usuarios y los Operadores con resultados positivos dentro del proceso de atención de las reclamaciones administrativas.



Entre los resultados que se obtendrán mediante la Conciliación Digital, podemos citar los siguientes:

- Se promoverá soluciones alternativas como mediación y/o conciliación para la atención pronta de reclamaciones;
- Las partes (Usuario, Operador y personal de la ATT) podrán participar en la sesión de conciliación desde la comodidad de su hogar u oficina sin la necesidad de reunirse de forma presencial;
- Se reducirán los plazos administrativos buscando soluciones adecuadas para el usuario;

- La Conciliación Digital será una medida accesible para las personas que viven en zonas alejadas o que tienen dificultades para desplazarse;
- Promoverá llevar un control y fiscalización a los Operadores de manera más precisa y en favor de los derechos de los usuarios.

La Conciliación Digital es un gran ejemplo de eficiencia en la gestión de procesos administrativos de las reclamaciones.

2.1.6 Bloqueo de Ofertas y Servicios Ilegales

Debido al avance de la tecnología, muchos ilícitos tales como: piratería, juegos de azar, servicios financieros ilegales y otros, ahora se llevan a cabo por el Internet, generando una afectación económica, no solamente al sector, sino a la economía nacional facilitando la fuga de divisas, es que la ATT asumirá las medidas regulatorias para que las direcciones IP, u otro identificador digital, a partir de las cuales se generan estos actos irregulares, sean bloqueadas de manera permanente y dinámica, de tal manera que el acceso a las mismas no sea posible.



La lucha contra este tipo de actividades se viene realizando de manera constante a nivel internacional, razón por la cual los entes reguladores de telecomunicaciones juegan un papel preponderante en la prevención y seguimiento de las mismas, mediante acciones coordinadas con las instituciones que corresponda

2.1.7 Plataforma para la atención de denuncias de llamadas y/o mensajes de estafa

Con el objetivo de brindar una atención más rápida y eficiente a las denuncias de fraude en llamadas y mensajes, además de permitir que los operadores realicen un seguimiento de las denuncias recibidas y tomen medidas en consecuencia para reducir el número de víctimas de este tipo de prácticas delictivas, es que la ATT ve determinante emitir y difundir el Instructivo para la atención de denuncias y/o mensajes de estafa.

Esta Autoridad dispondrá de una plataforma para que los Operadores del Servicio Móvil puedan gestionar las denuncias en todos sus procesos, desde el registro hasta el pronunciamiento de la denuncia, para que permita a los usuarios registrar los casos de mensajería de estafa que recibe en su dispositivo móvil.



La implementación de esta plataforma permitirá, entre otros:

- Registrar denuncias por presuntas llamadas y/o mensajes de estafa, realizadas dentro del territorio nacional;
- Integrar otros servicios digitales institucionales, como mensajería instantánea (chATTBot, mensajes SMS, RRSS y otros);
- Remitir la alerta y adjuntar capturas de pantalla u otros desde el móvil, a través de un computador, o a través de los servicios de Call Center de la entidad.
- Realizar las validaciones necesarias, por parte de los Operadores del servicio móvil;
- Revisar las pruebas adjuntadas por el denunciante y, si corresponde, proceder con la suspensión del servicio a la línea infractora, evitando así que se efectúen mayores ilícitos.

Esta Autoridad contará en todo momento con la información de casuística, poniendo a disposición la información respaldatoria y digital de todos los elementos de la denuncia, brindando información en línea sobre el estado del trámite y constituyéndose en repositorio de casos y su seguimiento.

Los Operadores estarán obligados a proporcionar una atención eficiente y efectiva a las denuncias recibidas a través de la plataforma. Deberán analizar las denuncias y tomarán acciones para evitar que los delincuentes continúen realizando estas prácticas.

2.1.8 Registro de SIM CARDS

Se establecerán los procedimientos para la habilitación del “Módulo de Identificación del Usuario”, reasignación del número de abonado y la desvinculación de datos personales del número de abonado vinculado anteriormente, mismos que deberán ser empleados por los operadores y proveedores de servicios de Telefonía Móvil y brindados a las usuarias y los usuarios mediante todas las plataformas de atención al cliente, incluyendo las terminales de autoservicio.



Durante las gestiones 2019, 2020, 2021 y 2022 el número de reclamaciones registradas y atendidas por la Unidad de Servicio de Telecomunicaciones y TIC de la ATT, aumentó significativamente en referencia a la suplantación de Identidad del Número de Abonado (SIM Card), como se demuestra en la siguiente gráfica estadística:

Una vez aprobado y entre en vigencia el Instructivo mencionado se tendrán **los siguientes resultados y beneficios para toda la población que requiera registrar y recuperar su Identificación de Usuario** (SIM Card) para el Servicio de Telefonía Móvil:

- Contar con un registro adecuado y digitalizado, así como implementar medidas de seguridad y validación de datos personales para la habilitación del “Módulo de Identificación del Usuario”, reasignación del número de abonado y la desvinculación

de datos personales del número de abonado vinculado anteriormente, producto de la información generada y proporcionada por las usuarias y usuario referente al Servicio de Telefonía Móvil;

- Establecer las condiciones de funcionamiento de las terminales de autoservicio, adoptando los procedimientos de registro de solicitudes dispuestos en el instructivo de referencia para garantizar la calidad y seguridad en el servicio de atención a las usuarias y los usuarios que utilicen este tipo de terminales.

Establecer procedimientos de registro de solicitudes que garanticen la protección de la información de los datos personales de las usuarias y los usuarios que requieran acceder al Servicio de Telefonía Móvil.

2.1.9 Apoyo en el uso de TICs a los sectores vulnerables

La brecha digital es una desigualdad presente en cualquier sociedad que se manifiesta en la falta de acceso a dispositivos tecnológicos, servicios de internet de alta velocidad, habilidades digitales y capacidad para utilizar y comprender la tecnología de manera efectiva. Esta situación puede afectar a la calidad de vida y a la inclusión social de aquellos que no tienen acceso a la tecnología. Además, la brecha digital puede generar limitaciones en el acceso a la educación, empleo y servicios públicos en línea. Por ello, es fundamental implementar políticas y estrategias que promuevan la reducción de la brecha digital, para garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a la tecnología y las oportunidades que ésta brinda.



A través de **la Inclusión Digital**, ATT pretende alcanzar los siguientes resultados, para aminorar la brecha digital, para consumidores o usuarios digitales:

- La inclusión a la sociedad digital de personas pertenecientes a grupos vulnerables, lo que permitirá reducir la brecha digital existente y mejorar la calidad de vida de estas personas;
- Lograr un mayor desarrollo humano y social, ya que el acceso a tecnología e información digital permite la participación activa en la sociedad y el acceso a oportunidades educativas, laborales y económicas;
- Lograr que los mismos desarrollen habilidades digitales y tengan la capacidad de utilizar y comprender la tecnología de manera efectiva;
- Integrar a estos sectores de manera plena a una sociedad cada vez más tecnificada y dependiente del Internet;
- Brindar capacitación para que puedan realizar tareas cotidianas como comunicarse vía mensajes o llamadas, realizar reuniones virtuales, enviar correos electrónicos, acceso a entretenimiento en línea, acceso a la información, orientarse en mapas satelitales a través de GPS, realizar pago de servicios básicos como luz, agua, gas y realizar transacciones financieras, entre muchas otras más.

Para cumplir este objetivo, durante la gestión 2023, esta Autoridad llevará a cabo actividades de alfabetización digital, dirigidas principalmente a sectores vulnerables de nuestra sociedad, que permitan a los beneficiarios adquirir, desarrollar o fortalecer las habilidades tecnológicas antes descritas, llevando a cabo talleres, charlas y otros eventos que permitan la participación activa de los directos interesados.



Dentro de los beneficiarios directos de las distintas actividades de alfabetización digital, se encuentran los siguientes grupos o sectores en situación de vulnerabilidad:

- a) Adultos mayores;
- b) Niños y adolescentes reintegrándose de una situación de calle;
- c) Personas con capacidades diferentes;
- d) Organizaciones sociales;
- e) Población rural y
- f) otros grupos que por diferentes motivos no han desarrollado habilidades digitales o no comprenden el uso de la tecnología.

2.1.10 Optimización del proceso de registro de la Tarifa Solidaria

Actualmente, cuando una persona con capacidades diferentes se presenta en oficinas de los distintos Operadores a solicitar el beneficio de Tarifa Solidaria, debe atravesar un proceso de registro, validación de datos y aprobación del beneficio que puede demorar entre 1 a 2 días y, en determinados casos, este proceso puede extenderse por más tiempo si existieran datos que no coincidan con las bases de datos del Ministerio de Salud o el Instituto Boliviano de la Ceguera IBC. Este tiempo de espera no es corto ni óptimo, más aún, considerando que el interesado es una persona con capacidad diferente, que en muchas ocasiones debe sortear todo tipo de dificultades para apersonarse a oficinas de los Operadores.



Conscientes de esta problemática, la ATT actualizará el Instructivo de Tarifa Solidaria de personas con capacidades diferentes, sistematizando y simplificando el proceso de registro a la Tarifa Solidaria, representando un gran aporte a esta población, ya que permitirá acortar el tiempo de registro, validación y aprobación del beneficio, de días a pocos minutos.

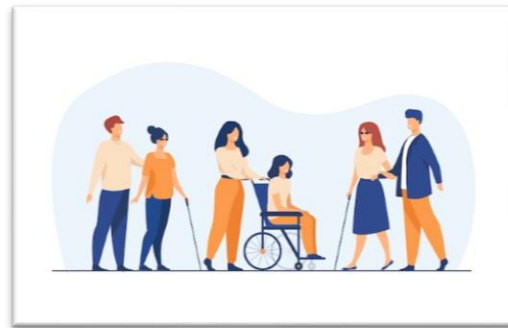
Se puede observar que al 31 de enero de 2023 la tarifa solidaria registra la siguiente cantidad de beneficiarios según el Operador:

Operador	Beneficiarios Tarifa Solidaria
ENTEL	1.274
TELECEL	331
NUEVATEL	175
TOTAL BENEFICIARIOS	1.780

En contraste, en la siguiente Tabla se puede observar la cantidad de personas con capacidades diferentes registradas en el Ministerio de Salud y en el IBC, a nivel nacional, al mes de noviembre de 2022:

Institución	Personas con Discapacidad registradas
Ministerio de Salud	97.620
IBC	6.714
TOTAL	104.334

De las anteriores Tablas se puede concluir que, de estas 104.334 personas a nivel nacional, solamente 1.780 son beneficiarias de la Tarifa Solidaria, es decir, **tan solo el 1,7% de la población total de personas con capacidades diferentes cuenta con este beneficio.**



Se estima que **mediante la actualización del Instructivo que sistematizará y simplificará el proceso** de registro a la Tarifa Solidaria, apoyado con una campaña informativa, **permitirá ampliar el universo de beneficiarios de la Tarifa Solidaria** al mayor número posible de entre las 102.554 personas a nivel nacional que por algún motivo no accedieron a dicho beneficio durante la gestión 2022.

Para dicho efecto, esta Autoridad está desarrollando actualmente un aplicativo para beneficio de la población con capacidades diferentes, la cual consiste en la habilitación de una Plataforma Digital en el marco del Artículo 171 del Reglamento General a la Ley de Telecomunicaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, mismo que dispone que la ATT, establecerá las especificaciones y condiciones técnicas para la implementación por parte de los operadores y proveedores de servicios de telecomunicaciones, de facilidades para el uso de los servicios de acceso público a las personas en situación de discapacidad, así como a personas de la tercera edad.



Como se mencionó anteriormente, el proceso para que las personas con capacidades diferentes se beneficien de estas medidas es muy lento y nada cómodo, a través de esta sistematización, se pretende alcanzar los siguientes resultados:

- Optimizar la tramitación brindando una plataforma de consulta en línea;
- Permitir a los distintos Operadores verificar los datos del solicitante y validar el grado de discapacidad, los certificados de discapacidad otorgados por el Ministerio de Salud, a través de servicios web en línea y en tiempo real.
- Proporcionar la información en línea a los Operadores que consulten, inmediatamente se reciba la solicitud por parte del interesado, mostrando en línea su estado, condición de capacidad diferente y si ha sido beneficiario previamente con algún otro proveedor.

Al emitir la confirmación y registrarse como beneficiario de alguno de los Operadores de telefonía móvil, se registrará y centralizará en la base de datos de esta Autoridad la información del registro de beneficiarios a objeto de que se requiera consultar en caso de cambio de Operador; así mismo se generará información estadística útil en beneficio de las usuarias y los usuarios del Sector.

2.1.11 Determinación de nuevas tarifas de servicio móvil de voz (PEI)

A través de una consultoría por producto se determinará el nuevo cargo de interconexión móvil y precios referenciales de los Elementos de Red e Instalaciones Esenciales y Servicios de Apoyo, considerando metodologías de costos o modelos de costos, que permitirá que los precios de los servicios de interconexión móvil sean reflejo de los costos que incurren Operadores eficientes, utilizando datos técnicos suficientemente sustentados, obtenidos a partir de la realidad que presentan los operadores de telecomunicaciones y las mejores prácticas internacionales.



Es importante aclarar que, después de casi nueve (9) años en los que se aprobó la reducción de los cargos de interconexión móvil mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RARA-TL LP 1019/2014 de fecha 23 de junio de 2014, a Bs 0.48, surge la necesidad de realizar la revisión de esta normativa y del precio de los cargos de interconexión móvil.

Paralelamente, en los últimos años se ha producido la reducción de las tarifas del servicio móvil voz, por lo que corresponde ahora **ajustar y fijar el cargo por interconexión móvil**, así como precios de los distintos Elementos de Red e Instalaciones Esenciales y Servicios de Apoyo, utilizando metodologías y mecanismos adecuados para su establecimiento, que coadyuven a obtener valores que permitan impulsar el progreso del Sector, los Operadores, pero sobre todo, las usuarias y los usuarios beneficiados por tarifas más accesibles.

Resultado del estudio y ajuste de los cargos por interconexión móvil, se pretende **reducir los costos de interconexión y por tanto afectar a la tarifa móvil voz, beneficiando a los usuarios del servicio móvil.**

2.1.12 Nuevos términos y condiciones en la prestación del servicio de telecomunicaciones

El modelo actual de Términos y Condiciones, aprobado en 2013, no contempla modificaciones a la normativa vigente que se han producido durante estos años. Dichos cambios en la normativa serán incorporados al nuevo modelo de Términos y Condiciones para que las usuarias y los usuarios puedan conocer y exigir sus derechos en todo momento. El modelo actual solo establece de forma genérica los artículos que deben ser considerados al momento de que el Operador elabore sus Términos y Condiciones; a través de la difusión del nuevo modelo, se establecerá específicamente el contenido de cada artículo, con el propósito fundamental de homogenizar las disposiciones para todos los Operadores del Sector.



En este sentido, **se aprobarán un nuevo modelo de Términos y Condiciones que contiene cláusulas en beneficio de los consumidores:**

- Protección de los derechos de las usuarias y usuarios: Velar por la protección de los derechos de las usuarias y los usuarios al momento de contratar los distintos Servicios de Telecomunicaciones;
- Adecuar dichos modelos a los distintos cambios tecnológicos que surgieron de los procesos de digitalización y tecnificación.
- Mayor claridad y transparencia: El nuevo modelo de Términos y Condiciones establecerá el contenido específico de cada artículo, lo que hará que los usuarios puedan entender con mayor facilidad los términos y condiciones del servicio.
- Mayor conocimiento de los derechos: La incorporación de los cambios en la normativa vigente en el nuevo modelo de Términos y Condiciones permitirá que los usuarios conozcan sus derechos y los puedan exigir en todo momento.
- Homogeneización de las disposiciones: El nuevo modelo de Términos y Condiciones homogeneizará las disposiciones para todos los operadores del sector, lo que permitirá una mayor coherencia en la oferta de servicios a nivel nacional.
- Protección del consumidor: Al establecer específicamente el contenido de cada artículo, el nuevo modelo de Términos y Condiciones ofrecerá una mayor protección al consumidor, ya que se clarificarán las cláusulas abusivas y se establecerá sanciones a los operadores que las utilicen.
- Mejora en la calidad de los servicios: Al homogeneizar las disposiciones, se puede establecer un estándar mínimo de calidad para todos los operadores del sector, lo que permitirá una mejora en la calidad de los servicios ofrecidos.
- Promover la competencia: Al establecer valores meta y enmarcarse a los estándares actuales calidad definidos por la ATT, se promoverá una mayor competencia entre los operadores del sector.
- Mayor control y supervisión: El nuevo modelo de Términos y Condiciones permitirá una mayor supervisión y control de los operadores del sector, lo que garantizará un mayor cumplimiento de los términos y condiciones establecidos.

Una vez aprobados los nuevos modelos de Términos y Condiciones, se instruirá a todos los Operadores de Servicios de Telecomunicaciones, adecuar y aplicar los mismos a los distintos servicios contratados por sus usuarias y usuarios, de tal forma de garantizar que los mismos tengan pleno conocimiento de las condiciones de los servicios contratados.

2.1.13 Instructivo de Cableado de Redes Alámbricas

En base al Reglamento de Despliegue de Cableado de Redes Públicas y Privadas en Postes, aprobado mediante Resolución Ministerial No. 162 de 26 de julio de 2019, la ATT emitirá este año el “Instructivo de Cableado de Redes Alámbricas”, que establece los procedimientos para la identificación de cables y elementos de las redes alámbricas externas, el retiro de cables en desuso de las redes alámbricas externas, el despliegue y registro de nuevas redes alámbricas externas instaladas en postes, utilizadas para la prestación de servicios de telecomunicaciones.



A través del presente instructivo se liberará el cableado instalado en postes existentes en capitales de departamento, ciudades, zonas altamente urbanizadas y en zonas con alta densidad de cableado en general.

Con esta medida, se **busca garantizar la continuidad del servicio para los usuarios de servicios de telecomunicaciones, que muchas veces sufren por cortes de servicio provocados por mantenimiento o reparación de las redes cableadas instaladas en los postes de las calles.**

Asimismo, el retiro de redes no autorizadas, incentivará a los operadores no identificados, que realizan sus operaciones al margen de la ATT, a regularizar sus operaciones, cumplir con los estándares de calidad existentes, cumplir con las obligaciones establecidas en la normativa del Estado Plurinacional y cumplir con la calidad de servicio a sus usuarios y población en general.

2.1.14 Optimización de los Procesos de Cobranza en línea

Los sectores de Telecomunicaciones, Transportes y Servicios Postales son regulados por la ATT, para asegurar que los servicios que brindan cumplan con la normativa vigente para beneficio de la sociedad boliviana.

Justamente la normativa, entre ellas la Ley 164 -Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación- y la Ley 165 -Ley General de Transportes-, establecen que los operadores y proveedores de servicios deben cumplir con ciertas obligaciones regulatorias, es decir, el pago de tasas de regulación, Derechos de Uso de Frecuencia, Certificado Anual de Operaciones, PRONTIS, entre otras.



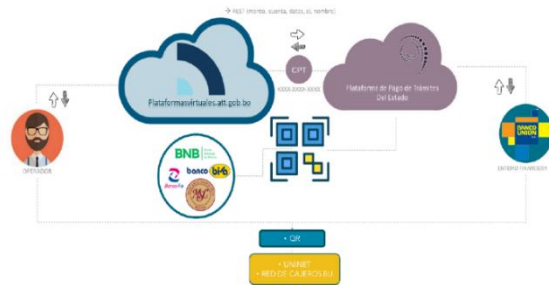
Es por ello, que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT ha implementado, el mes de enero de la presente gestión, la modalidad de Pagos a través de QR en sus plataformas virtuales, optimizando de esta manera los procesos de cobranza en línea, poniendo a disposición un canal más de pago para los Operadores y Proveedores de servicio que tienen obligaciones financieras con esta Autoridad.

De esta manera, la ATT demuestra una eficiente e innovadora gestión regulatoria aportando al desarrollo del país, y aprovechando las ventajas que brinda la tecnología para facilitar a los operadores y proveedores de servicio el cumplimiento de sus obligaciones, las cuales finalmente beneficiarán a las familias bolivianas; parte de ellas destinadas a Renta Dignidad para el beneficio de los Adultos mayores, así como, para el desarrollo de proyectos (Programa Nacional de Telecomunicaciones de Inclusión Social - PRONTIS), entre otros.

A través de esta implementación, se espera obtener los siguientes resultados:

- Facilitar y agilizar los procesos de pago, mediante un código QR, a través de su aplicación de banca digital del Operador O Proveedores de servicios;
- Proporcionar una opción más de pago a las ya existentes en las Plataformas Virtuales (Pago en Cajas, Uninet y Transferencias electrónicas), mediante un mecanismo de uso rápido e intuitivo para el Operador y proveedores de servicios
- Brindar un mecanismo de pago disponible las 24 horas del día, beneficiando de manera directa a los Operadores y/o público en general;
- Evitar el desplazamiento físico a una Entidad Financiera o a oficinas de la Autoridad para entregar constancias de pago u otros similares
- Optimizar los tiempos de tramitación y la efectividad de los procesos.

Finalmente, esta alternativa posibilitará la recepción de pagos desde cuentas de otras Entidades Financieras sin tener que recurrir a intermediarios que cobrarían importes o comisiones por transacción, permitirá además la Conciliación Bancaria en Línea, el seguimiento del CPT (control) y oferta de canales alternativos de pago para Operadores.



2.1.15 Cooperación Técnica y Transferencia de Conocimiento

La ATT continúa fortaleciendo **sus relaciones internacionales con entes reguladores, Organismos Internacionales** que le permiten ampliar su presencia global, con el objetivo de intercambiar conocimientos y experiencias, además de reforzar la cooperación técnica en distintos aspectos, tales como capacitaciones virtuales, seminarios, elaboración de protocolos técnicos e intercambio de información en relación a nuevas tecnologías.



En ese contexto, recientemente se firmó instrumentos internacionales de cooperación con autoridades reguladoras de los países de México (IFT), Perú (OSIPTEL) y Brasil (ANATEL). Además, se está trabajando para la firma de Memorandos de Entendimiento con la ANE (Colombia) y la CNMC (España) y se tiene establecidos mesas de trabajo con el MTC (Perú), con ENACOM (Argentina), URSEC (Uruguay), SUBTEL (Chile). Asimismo, la participación activa que se tiene en foros y congresos internacionales permiten profundizar los lazos de cooperación con la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT, la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones – CITEL, el Comité Andino de Autoridades de Telecomunicaciones – CAATEL y el SGT – 1 de MERCOSUR, actualmente la ATT está iniciando el proceso para ser miembro de la Plataforma de Reguladores del Sector Audiovisual de Iberoamérica – PRAI. De la misma manera la ATT tiene un relacionamiento importante con organismos internacionales que aglutinan al sector privado como ser la Global System Mobile Association – GSMA y la Asociación Interamericana de Empresas de Telecomunicaciones – ASIET.

Los principales resultados de la cooperación técnica y la transferencia de conocimiento son:

- El mejoramiento continuo de las actividades de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y TIC que beneficia a todos los ciudadanos del país.
- El fortalecimiento de la gestión y administración de los servicios de telecomunicaciones y tic
- La capacidad de esta Autoridad para innovar en el campo de la tecnología;
- El aumento de productividad y mejoramiento continuo del desempeño.

2.2 SECTOR DE TRANSPORTES

2.2.1 Plataforma Educativa para Transporte Terrestre “ENRUTA.ATT”

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT desarrolló esta **herramienta de aprendizaje dirigida principalmente a los Operadores de Transporte Terrestre** a nivel nacional para brindar capacitaciones en temas referidos al transporte terrestre y su marco regulatorio.



Los **beneficiarios directos de esta herramienta serán los Operadores de Transporte Terrestre**, es decir, 321 Operadores Departamentales de Pasajeros con un total de 2.523 unidades vehiculares, así como 52 Operadores Internacionales de Pasajeros con un total de 197 unidades vehiculares.

Durante el primer semestre de la gestión 2023, se pondrán a disposición de dichos Operadores los cursos: *“Manejo defensivo”* y *“Reglamento Regulatorio de la modalidad de Transporte Terrestre”*.

El curso *“Manejo Defensivo”* tiene el objetivo de capacitar al conductor de transporte terrestre, para anticiparse a situaciones de peligro, reducir los accidentes de tránsito y su impacto.



De igual manera, el curso referido al *“Reglamento Regulatorio de la modalidad de Transporte Terrestre”*, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 266, tiene por objetivo capacitar a los Operadores respecto al Marco Normativo bajo el cual se realizan las distintas actividades de fiscalización y control del Servicio de Transporte.

2.2.2 Manual de Cumplimiento de Estándares de Calidad de Buses

La ATT creará el *“Manual de Verificación de Cumplimiento de Estándares de Calidad de Buses”*, el cual tendrá como **objetivo optimizar la labor de inspección de Estándares Técnicos de calidad y seguridad para Servicio de Transporte Terrestre Interdepartamental de Pasajeros**, estándares definidos mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-TR LP 25/2018 de 10 de abril de 2018, mismo que cuenta con 44 ítems referentes a la calidad y seguridad exigidos a los vehículos de los Operadores.

La creación de este **Manual** permitirá que cualquier **funcionario autorizado** pueda realizar esta labor de **control de manera homogénea y efectiva**, evitándose ambigüedades o criterios propios al momento de evaluar los buses.



Los beneficiarios finales serán las usuarias y usuarios del Servicio de Transporte Terrestre Interdepartamental quienes podrán realizar sus distintos traslados, mediante Operadores legalmente establecidos y regulados, cuyos vehículos cuenten con estándares de calidad y seguridad exigidos por esta Autoridad.

2.2.3 Ranking de Calidad de Operadores: Tramo Cochabamba – Oruro

Buscando **promover la mejora continua y calidad en la prestación de los servicios de transporte de buses a través de una sana competencia entre Operadores**, es que se definirá y conocerá la calificación del servicio de Operadores de Transporte Terrestre Interdepartamental de pasajeros en el tramo Cochabamba – Oruro, considerando la demanda de pasajeros que existe actualmente en dicha ruta.



Los criterios de evaluación en base a la Metodología desarrollados por esta Autoridad es la siguiente: **Gestión Interna; Siniestralidad; Reclamo; Sanciones; Buses e instalaciones; Percepción del usuario.**

Cada criterio estará definido por indicadores específicos, observables y medibles, los cuales serán verificables a través de fuentes primarias y secundarias, como por ejemplo las bases de datos o sistemas de registro con los que cuenta esta Autoridad, así como información otorgada por el Organismo Operativo de Tránsito, por los usuarios del Servicio de Transporte y los propios Operadores a través de cuestionarios y encuestas previamente elaborados, identificando de esta manera aquellos Operadores que cumplen con estos criterios de forma más adecuada y eficiente respecto al universo de éstos legalmente establecidos y regulados en nuestro territorio.

Los beneficiarios principales de este sistema de calificación (Ranking) serán las usuarias y usuarios de este Servicio, quienes, como resultado de las distintas mediciones, podrán:

- Contar con una referencia idónea de cuáles serían los principales Operadores que brindan un mejor servicio en base estándares de calidad;
- Contar con información que les permita tomar decisiones más racionales;
- Beneficiarse de una mejor experiencia y seguridad en sus traslados.

2.2.4 Sistema de Información de Transporte Terrestre

Inicialmente, la digitalización del Sector comprenderá una **primera fase (2023)** definida por la estructuración y consolidación de bases de datos, conformando así el Sistema de Información de Transportes, el cual contendrá toda la información administrativa, técnica y legal de los Operadores de los Servicios de Transporte Aéreo, Terrestre, Ferroviario y Acuático.

Esta tarea será el paso inicial para el desarrollo de una serie de herramientas para la regulación y fiscalización, **que permitirá:**

- Sistematizar los manifiestos de salida;
- Generación de hojas de salida;
- Interoperación validada con fuentes primarias de información;
- Control de salidas y llegadas en transporte terrestre de pasajeros (cumplimiento de horarios);
- Control y seguimiento del cumplimiento de estándares de calidad.

A través de una correcta explotación de la información, (aquella almacenada en las bases de datos consolidadas), se viabilizará la generación de reportería con información que aporte a:

- i) Generar mecanismos de alertas tempranas,
- ii) Disponibilidad de seguimiento digital de tramitaciones y otros

Que permitirá a la ATT interactuar con los operadores de todos los tipos de servicio y, lo que es más importante, proporcionar:

- iii) Herramientas a las usuarias y los usuarios con información confiable, permanentemente actualizada, validada a través de mecanismos de interoperabilidad, entre otros.

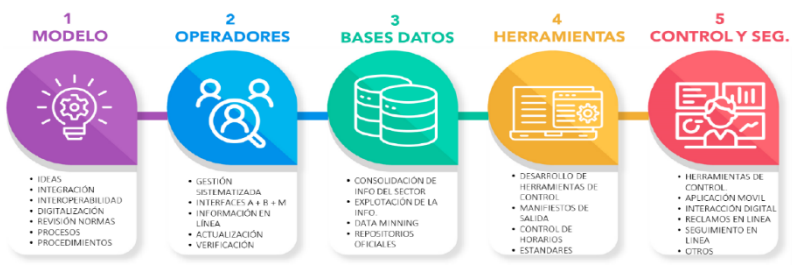
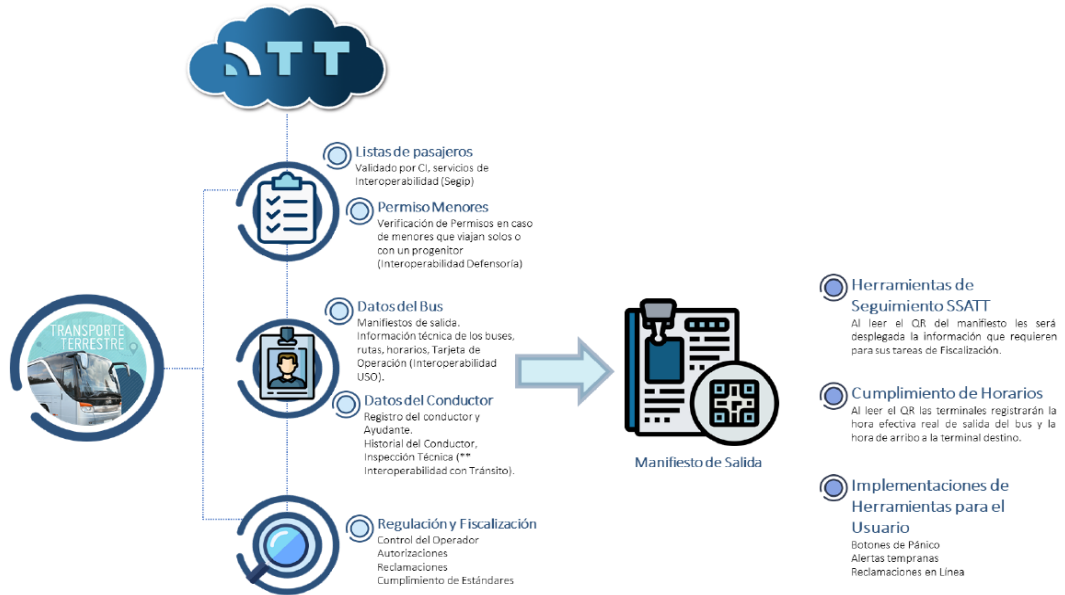


Figura: Modelo conceptual para la digitalización del sector.

Figura: Modelo conceptual digitalización transporte terrestre



La digitalización del transporte terrestre pretende además, en **una segunda fase (2024)**, una vez consolidada la base de datos de Operadores e integraciones con la plataforma de Interoperabilidad del Estado, implementar las listas de pasajeros al momento de la venta de pasajes por las Operadoras de Transporte Terrestre, donde cada pasaje que se venda deberá identificar al pasajero (esta identificación se la hará a través de los servicios de la fuente primaria de información SEGIP), para contar con listas validadas, así mismo, permitirá contar con la identificación inequívoca del pasajero e interoperar, por ejemplo, con la Defensoría de la Niñez y Adolescencia para verificar, en tiempo real, permisos de viaje de menores de edad cuando viajen solos o con uno de los progenitores, optimizando los mecanismos de control y en protección de las niñas, niños y adolescentes.

A través de estas listas se obtendrá además la información del viaje, bus que prestará el servicio, ruta que cubrirá, la programación de hora de salida (información que será verificada en línea con las instancias correspondientes de la emisión de la tarjeta de operación USO). Al contar con este registro se dispondrá con los datos del conductor, su ayudante y relevo, información que permitirá hacer un mejor control del personal en terminales, brindar información a los operativos de Tránsito y a las entidades que correspondan.

Se pretende de igual manera generar Manifiestos Digitales de Salida, los cuales dispondrán de mecanismos QR para que puedan ser leídos y accedidos por personal de esta Autoridad (SSATT), en terminales terrestres de todo el país, funcionarios de la Unidad de Tránsito, Defensorías, Policía Nacional y por cualquier instancia que requiera acceder a la información en el marco de sus competencias y atribuciones, todos esto en procura de brindar y asegurar el Sector Transportes en beneficio de las usuarias y los usuarios en su conjunto.

2.2.5 Ordenando vamos avanzando, para una correcta señalización de las Terminales Terrestres

A través de operativos denominado “Ordenar para Orientar” se buscará establecer el ordenamiento, en una **primera fase**, de las Terminales Terrestres de las ciudades troncales: La Paz, Cochabamba y Santa Cruz de la Sierra, donde se concentra la mayor cantidad de flujo de pasajeros, a efectos de:

- Optimizar la orientación de las usuarias y los usuarios dentro las terminales;
- Disminuir y eliminar la contaminación visual a lo largo de su recorrido;

Posteriormente, esta actividad será replicada a nivel nacional con el refuerzo del personal en cada terminal terrestre.

Asimismo, se coordinará la realización de dicha actividad con el Administrador de cada Terminal Terrestre, Organismos Operativos de Tránsito, Oficinas Regionales, Supervisores de Servicios de Transportes, llevando un registro documental de identificación de letreros que permita emitir posteriormente un Informe Técnico con el debido respaldo fotográfico y Acta de Verificación.



Obtenidos y evaluados los resultados del operativo, **en una segunda fase se emitirá una propuesta de Reglamento para una correcta señalización de las Terminales Terrestres**, debido a que muchos de los letreros o publicidad, provenientes de diferentes fuentes, a causa de sus dimensiones, formas, exceso de información y colores, afectan por un lado a la sobreestimulación visual de las personas como parte de los elementos de contaminación visual y, por otro lado, afectan la estética y ordenamiento del lugar, ambiente e infraestructura.

Una vez aprobada la propuesta, se realizará distintos operativos de fiscalización para el control del cumplimiento del Reglamento de señalización, **mismo que contribuirá a una mejor organización y armonización de espacios dentro de las terminales, permitiendo al usuario identificar con claridad los diferentes espacios, ambientes y servicios ofertados**, reducir la contaminación visual y brindar una mejor experiencia dentro las Terminales Terrestres a nivel nacional.

2.2.6 Nuevas Compensaciones para Usuarios del Sector Aéreo

En el marco de lo establecido en la Ley N° 165 de 16 de agosto de 2011, General de Transporte, se establecerá la mejora de la atención y compensaciones en favor del usuario, previstas en el Decreto Supremo N° 285 que aprueba el “Reglamento de protección de los derechos del usuario de los servicios aéreo y aeroportuario”.



A través de un análisis realizado por la ATT, se pudo evidenciar que las compensaciones brindadas por las líneas aéreas se encuentran desactualizadas y no responden a la realidad de nuestros tiempos. En este entendido, se pretende modificar la normativa considerando parámetros internacionales que sean más exigentes para las líneas aéreas.

Con esta medida, **se pretende establecer un régimen de compensaciones actualizado, el cual brinde una mayor gratificación a los pasajeros cuando ocurran demoras o cancelaciones atribuibles a los operadores.** En este sentido, los principales beneficiarios de esta modificación serán los pasajeros de transporte aéreo que tendrán derecho a compensaciones con un menor tiempo de espera y más beneficiosa en relación a las actuales compensaciones.

2.2.7 Actualización del Reglamento del Cumplimiento de Itinerarios de Vuelos.

Se llevará a cabo **la actualización de los Parámetros de Regulación correspondientes al Cumplimiento de Itinerarios**, mismos que están divididos en tres pilares fundamentales:

- **Programación más amplia entre horarios de vuelos por aeronave.** Análisis previos realizados identificaron fundamentalmente que la programación de horarios entre vuelos por aeronave era demasiado ajustado. Previo a la primera recomendación realizada a los Operadores Aéreos, el tiempo entre vuelos bastaba solamente para el arribo, descenso de pasajeros y todas las operaciones necesarias que se realizan en la aeronave en Inter vuelo.



El establecimiento de nuevos parámetros de tiempo para las mencionadas operaciones estará regulado en el presente Reglamento, ampliando así el tiempo definido entre vuelos, con el objetivo de que los Operadores brinden a las usuarias y usuarios un servicio de calidad y seguridad;

- **Establecimiento de nuevos valores para Factores de Puntualidad y Factores de Cancelación (FDP y FDC).** La actualización de estos factores a la presente realidad, permitirán que los Operadores aéreos minimicen estas irregularidades velando en todo momento por los derechos de las usuarias y los usuarios;

- **Modificación del plazo en la evaluación de los Factores de Puntualidad y Factores de Cancelación (FDP y FDC).** Se ajustará el plazo de la evaluación de estos factores, acortándolo de un plazo actual trimestral a un plazo bimestral, con el objetivo de poder contar con esta información de forma más actualizada recurrente y, en caso de que los Operadores Aéreos incurran en el Incumplimiento de los Factores, poder disponer estas alertas de manera temprana.

*Cuadro: Pasajeros Transportados
 Gestión 2022*

Los **beneficiarios directos de la actualización de parámetros de regulación serán los más de cinco millones de usuarias y usuarios que hacen uso del transporte aéreo con origen nacional en el Estado Plurinacional de Bolivia.**

MES	Numero de Pasajeros	Pasajeros promedio por día
Ene	390.997	13.033
Feb	359.829	11.994
Mar	416.945	13.898
Abr	418.444	13.948
May	409.926	13.664
Jun	398.142	13.271
Jul	455.917	15.197
Ago	441.801	14.727
Sep	443.368	14.779
Oct	442.944	14.765
Nov	381.097	12.703
Dic	513.830	17.128
Total General	5.073.240	14.092

2.2.8 Registro Financiero Codificado Uniforme Aéreo

Con el propósito de estandarizar y digitalizar la información contable presentada por los diferentes Operadores del Servicio de Transporte Aéreo y Aeroportuario, la ATT implementará la plataforma para el Registro Financiero Codificado Uniforme – RFCU, mismo que **permitirá a esta Autoridad contar con:**



- La total digitalización de información financiera de los Operadores del Servicio de Transporte Aéreo y Aeroportuario, para poder optimizar la fiscalización y estudio de los Estados Financieros del Operador;
- La identificación automática de cuentas contables y cálculo automático de importes considerados para el cobro por concepto de Tasa de Fiscalización y Regulación sin la necesidad de actos administrativos extensos con las líneas aéreas. A partir de su implementación solo será necesario una reunión de firma de acta de conciliación ya que los importes estarán claramente conciliados y cargados en la plataforma por los Operadores;
- El estudio de la salud financiera de los Operadores, al contar con información digital más fluida e inmediata;

- Herramientas de control, seguimiento y regularización de partidas pendientes de cobro por concepto de Tasa de Fiscalización y Regulación.

Los beneficiarios directos de este proyecto serán las usuarias y los usuarios del Servicio de Transporte Aéreo, así como todos los Operadores Aéreos, ya que al contar con información contable estandarizada y digitalizada, la función de fiscalización y control por parte de esta Autoridad se realizará de manera más eficaz y eficiente, optimizando los tiempos de respuesta hacia los Operadores ante requerimientos de información brindando así resultados inmediatos.

2.2.9 Estándar Técnico de Factor de Puntualidad (FDP) y Descarrilamiento (FDD) de Trenes

Con el objetivo de mantener actualizado el marco normativo del Sector, se realizará una revisión y análisis de las fórmulas y las variables involucradas en los factores de Puntualidad y Descarrilamiento, para realizar un ajuste y actualización de los Estándares de Calidad para la prestación del Servicio Público de Transporte Ferroviario de Pasajeros y Carga.



Actualmente se realiza el cálculo en base a los resultados obtenidos en las últimas tres gestiones, en este entendido, se propone retirar de las fórmulas de cálculo del factor de descarrilamiento (FDD) dicha variable, y que más bien el factor se centre en parámetros que contemplen únicamente lo ocurrido en la gestión que se evalúa.

Por otro lado, para el cálculo del factor de puntualidad, se establecerá que la salida de un tren de pasajeros, sea considerada puntual cuando éste sea efectuado a la hora señalada en el boleto o con un retraso máximo de quince (15) minutos, asumiendo que un periodo mayor constituiría en perjuicio para el usuario y de los reportes remitidos por los operadores, se evidencia que muchas veces los atrasos se deben a la demora de acomodar el equipaje de los usuarios.

De esta manera, se inducirá a que los operadores implementen mecanismos que permitan la prestación de un servicio público de transporte ferroviario de pasajeros y carga con puntualidad.

Los beneficiarios directos serán los usuarios del servicio de transporte ferroviario, tanto pasajeros, como empresas que realizan el transporte de mercadería y carga por esta modalidad. Como referencia, en la gestión 2022 se reportó un flujo de 12.125 pasajeros y un flujo de carga de 2.788.330 toneladas transportadas, entre las empresas Ferrovial Andina S.A. y Ferrovial Oriental S.A.

Finalmente, con la actualización de estos factores (FDD Y FDP) se obtendrá:

- Contar con indicadores más claros, que directamente contribuyan a la mejora de la calidad y seguridad de los usuarios y usuarias.
- Con los factores de puntualidad se busca reducir los tiempos de demora en los servicios de carga y pasajeros.
- En lo relacionado con los descarrilamientos se busca que el operador ferroviario implemente y mejore sus mecanismos de control y prevención para evitar descarrilamientos, así como también cuando estos se den, puedan optimizar sus acciones y/o protocolos para atender estos eventos.

2.2.10 Actualización de los estándares de parámetros de calidad para Operadores de Servicio Postal no básico

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, de acuerdo a lo establecido en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RAR-PT SP 1/2019 de 3 de enero de 2019, realiza la fiscalización de la prestación del servicio postal no básico a nivel nacional. Dicha evaluación se realiza a través del cumplimiento de 20 ítems que componen los actuales estándares de calidad.



En este sentido, **la ATT llevará adelante la modificación de los estándares de calidad, con el objetivo de que éstos se adecúen a los avances que se tienen en el sector postal, innovación, uso de herramientas tecnológicas y las nuevas demandas de los usuarios en relación a tiempos de entrega**, todo esto con el propósito de mejorar la calidad del servicio que se brinda a los usuarios.

Los beneficiarios de la medida serán en primera instancia los usuarios del servicio postal, quienes contarán con una mayor calidad del servicio desde y hacia el lugar de entrega de su correspondencia. Del mismo modo, los operadores también se beneficiarán debido a que contarán con una herramienta de evaluación de aspectos, que le servirá para realizar una mejora en el servicio que prestan.

2.2.11 Actualización de los procesos de Otorgación y Renovación de Licencia de Operadores de Servicio Postal

Actualmente se cuenta con un proceso de otorgación y renovación de licencia y certificado anual de operaciones que, por sus propias características y forma de verificación de documentos, provoca que la tramitación demore en su entrega.



Por esta razón, la ATT en el marco de sus atribuciones, **realizará una modificación completa del proceso de Otorgamientos, con el objetivo de que este sea más ágil y se acorten plazos de entrega de la documentación a las empresas solicitantes.**

Los principales beneficiarios de esta medida serán todas aquellas empresas que cuentan actualmente con licencia y renuevan año a año su certificado anual de operaciones, así como las empresas que realizan por primera vez su trámite; y quieren ejercer la prestación legal del servicio postal.

2.3 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO - 2023

2.3.1 Impulsando el desarrollo de Bolivia a través de la adopción de tecnologías emergentes para la juventud.

El desarrollo tecnológico y la innovación son fundamentales para el progreso económico, social y ambiental de un país. La adopción de nuevas tecnologías puede mejorar la eficiencia y la competitividad de los sectores productivos, generar empleo y mejorar la calidad de vida de las personas. En este sentido, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT ha identificado la necesidad de promover la adopción de nuevas tecnologías en el país, para mejorar la oferta de servicios y ampliar el acceso a los mismos, de manera que se pueda garantizar la conectividad y un desarrollo sostenible para Bolivia.



El Gobierno de Bolivia declaró este 2023 como el "Año de la Juventud hacia el Bicentenario" con el objetivo de impulsar la participación activa de los jóvenes en la generación de políticas de empleo, espacios de diálogo, acceso a créditos, entre otros, con miras a la celebración en 2025 de los 200 años de independencia del país. Con este grato motivo, la ATT está decidida a impulsar el desarrollo y adopción de nuevas tecnologías entre la juventud, ya su creatividad e ideas innovadoras son un factor clave para el desarrollo del país.

Se deberá entender como nuevas tecnologías a aquellas que ofrecen una mejora significativa en la calidad de vida y promueve la accesibilidad de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información, entre ellas se incluyen:

- Soluciones de Inteligencia Artificial (IA)
- Internet de las Cosas (IoT)
- Metaverso
- Soluciones de Realidad Virtual, Realidad Aumentada y Realidad Extendida
- Drones (UAVs)
- Industria 4.0
- Computación en la Nube y Computación de Borde
- Big Data, Machine Learning
- Ciberseguridad

Como parte de esta iniciativa se realizarán webinars, charlas, talleres y conferencias dedicadas a fomentar la adopción de las nuevas tecnologías en la juventud, para lo cual se contará con la participación de organismos internacionales, especialistas del rubro, sector privado, academia, entre otros.

Los resultados esperados a partir de esta regulación, serán:

- Ampliación del acceso a servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información para la población en general.
- Mejora significativa de la calidad de vida de las personas a través de la adopción de tecnologías como IoT y soluciones de IA.
- Fortalecimiento del sector productivo a través de la implementación de soluciones tecnológicas que mejoren la eficiencia y la competitividad.
- Generación de empleo en sectores vinculados a la tecnología y la innovación.
- Reducción de la brecha digital y la exclusión tecnológica.
- Promoción de la economía digital.
- Digitalización de la sociedad y del país.
- Fomento de la investigación y desarrollo en el ámbito tecnológico.
- Mejora de la seguridad y protección de datos en la nube a través de soluciones de Cloud Computing.
- Contribución al desarrollo sostenible del país a través de la implementación de soluciones tecnológicas que reduzcan el impacto ambiental.
- Mejora en la eficiencia y eficacia de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información a través de la adopción de soluciones tecnológicas innovadoras.

Los beneficiarios directos de la adopción de nuevas tecnologías serán principalmente la juventud de Bolivia, quienes podrán innovar y proyectar una nueva Bolivia con base tecnológica, asimismo, la población podrá disfrutar de una mayor eficiencia y accesibilidad de los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información, así como una mejora en su calidad de vida. También se beneficiarán las empresas y sectores productivos que adopten estas tecnologías, ya que podrán mejorar su competitividad y eficiencia, la Autoridad de

Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT y el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, ya que podrán cumplir mejor con sus objetivos de garantizar la conectividad y el desarrollo sostenible del país a través de políticas y regulaciones adecuadas para la implementación de estas tecnologías.

2.3.2 Apertura del Centro de Innovación de Telecomunicaciones y TIC

El Centro de Innovación de Telecomunicaciones y TIC de la ATT **será un espacio dedicado a la difusión de la evolución de las Telecomunicación y TIC en Bolivia**, que permitirá alcanzar los siguientes resultados:

- **Fomentar proyectos de investigación**, innovación, mejora continua, startups y desarrollo de soluciones tecnológicas;
- **Dar a conocer los distintos y aplicaciones prácticas de las nuevas tecnologías** en nuestra sociedad, industria, y gobierno, etc.;
- **Generar un impacto positivo en la calidad de vida**, educación y desarrollo económico de la nación y todos sus habitantes.



Los directos beneficiarios del Centro de Innovación de Telecomunicaciones y TIC será la sociedad en su conjunto, ya que a través de los distintos Colegios, Universidades y Centros de Investigación de la academia a nivel nacional, podrán recibir charlas y seminarios sobre tecnologías emergentes, tendencias, aplicaciones de otros países del mercado de las Telecomunicaciones y TIC, se pondrá a disposición de estos actores de la sociedad, información actualizada del campo de las telecomunicaciones y TIC generados por instituciones internacionales referentes del sector como ser UIT, GSMA, CITELE, GSA, 3GPP, etc., así como Entes Reguladores de otros Gobiernos y los miembros asociados a REGULATEL.

Será de especial interés del Centro de Innovación de Telecomunicaciones y TIC la colaboración y acompañamiento al desarrollo de proyectos de emprendimiento (startups), ya que desde la Autoridad comprendemos que la base para el desarrollo de una economía digital se encuentra en las ideas y modelos de negocio de emprendimientos con base tecnológica, por este motivo, se espera brindar apoyo y asesoría a estas ideas para impulsar el desarrollo económico del país.

2.3.3 Jóvenes en Formación para Proyectos de Investigación - "FormATT"

El programa joven en formación para proyectos de investigación regulatoria de la ATT", tiene como finalidad "Brindar a egresados de Universidades Públicas y/o Privadas la oportunidad de realizar trabajos dirigidos en Proyectos de Investigación, bajo la supervisión de profesionales del área que incentivarán la investigación y la interacción social."

Este programa tendrá valiosos beneficios al interior de la ATT, pues se desarrollarán Proyectos de Investigación Regulatoria en materia de Telecomunicaciones y Transportes, que contribuyan a resolver problemáticas o nuevos desafíos de los sectores, con el propósito de apoyar las transformaciones generadas por la educación superior a través del concepto de movilidad social, identificando el papel de los capitales gestados por los sujetos, en función de lograr los resultados esperados de acuerdo a sus proyectos de vida, entendiendo que estas investigaciones dependen de la forma en que están distribuidos dentro del campo social en el que interactúan los sujetos con su futura vida laboral, así como en el desarrollo de las actividades de la ATT.



2.4 PROGRAMACIÓN FINANCIERA

2.4.1 Presupuesto 2023

El Presupuesto 2023 aprobado para la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT asciende **Bs 1.034.649.566.-** (Mil Treinta y Cuatro Millones Seiscientos Cuarenta y Nueve Mil Quinientos Sesenta y Seis 00/Bolivianos) distribuidos de la siguiente manera:

- a) **Bs 51.024.328.-** destinados al gasto corriente, es decir, sueldos, insumos, activos, otros;
- b) **Bs 111.084.115.-** al proyecto de inversión “Espectro Electromagnético”;
- c) **Bs 872.541.123.-** están destinados a realizar la Transferencias a los diferentes organismos nacionales como internacionales (TGN, PRONTIS, Renta Dignidad, entre otros), los cuales se describen a continuación.

