



# POA

PLAN OPERATIVO ANUAL  
2013

Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



Autoridad de Regulación y Fiscalización  
de Telecomunicaciones y Transportes



Ministerio de Obras Públicas,  
Servicios y Vivienda



## *PRESENTACION*

*La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, es creada mediante Decreto Supremo N° 0071 de fecha 9 de abril de 2009, y es modificada en su denominación mediante Ley N° 164 "Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación" de 8 de agosto de 2011 a "Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes" - ATT. Esta entidad regulatoria está bajo tuición del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, es la encargada de regular, fiscalizar, y defender los derechos y deberes de los usuarios de los sectores de telecomunicaciones, las TICs, Servicio Postal, y Transportes; en el marco de las atribuciones y competencias de la normativa sectorial e institucional en vigencia.*

*La Paz, 29 de agosto del 2012*



Mel. Ing. Clifford Paravicini Hurtado  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

**AUTORIDAD DE REGULACION Y FISCALIZACION DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES.**



## PROLOGO DE LA FORMULACION POA 2013

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes es creada mediante Decreto Supremo N° 0071 de fecha 9 de abril de 2009, y es modificada en su denominación y atribuciones mediante Ley N° 164 “Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación” de 8 de agosto de 2011 a “**Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes**”; disposición legal en la que se define competencias y atribuciones con aplicación en todo el territorio boliviano y quedan sometidas a ésta, las personas naturales y jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y cooperativas.

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, regula, fiscaliza, autoriza y supervisa las actividades de telecomunicaciones, transportes, TICs y servicio postal, en aplicación a la Ley N° 164 “Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación” y a la Ley N° 165 “Ley General de Transporte” en el marco del Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, Planes Sectoriales, Plan Nacional de Desarrollo – PND y la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

Las Atribuciones y competencias se definen en la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, y la Ley General del Transportes, las cuales deben ser asumidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes en lo que no contravengan a lo establecido en la Constitución Política del Estado.

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

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

La Paz, 29 de Agosto del 2012

Unidad de Planificación, Tecnologías de la Información y Comunicación.

**Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.**



## INDICE

	<b>Página</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO</b>	1
1. ANTECEDENTES GENERALES	2
1.1. Análisis general	3
1.1.1. Social	3
1.1.2. Económico	4
1.1.3. Político	4
1.1.4. Ampliación de derechos fundamentales	5
1.1.5. Pobreza	5
2. MARCO LEGAL	6
2.1 Telecomunicaciones, TIC's y Servicios Postales	7
2.2 Transportes	8
3. DIAGNOSTICO SECTORIAL E INSTITUCIONAL	9
3.1. Telecomunicaciones	9
3.1.1. Objeto Sectorial de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación	10
3.1.2. Objetivos del Sector de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación.	10
3.1.3. Problemática	10
3.1.4. Potencialidades	11
3.1.5. Estado de situación del sector de Telecomunicaciones	11
3.2. Transportes	18
3.2.1 Objeto Sectorial de Transportes.	19
3.2.2 Objetivos del Sector de Transportes.	19
3.2.3 Problemática	19
3.2.4. Potencialidades	19
3.2.5. Estado de situación del sector de transportes	20
4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	38
4.1. Descripción de la nueva estructura estructura Organizacional	38
5. MARCO ESTRATÉGICO	40
5.1. Misión	40
5.2. Visión	40
5.3. Valores	40
5.4. Principios	41
5.5. Objetivos estratégicos del PEI	41
6. ENFOQUE DEL POA	42
6.1 Marco normativo	42
6.2 Principios	43
6.3 Gestión por resultados	43
7. MARCO ESTRATÉGICO	44
8. METODOLOGÍA PARA LA FORMULACIÓN DEL POA	45
9. ESTRUCTURA DE OBJETIVOS	46
9.1. Objetivos de gestión institucional	46
9.2. Objetivos específicos	46
10. MATRIZ OPERATIVA (PROGRAMA, PROYECTO Y OPERACIONES)	48
10.1. EL PRESUPUESTO	48
10.2. Estructura de ingresos	48
10.3. Estructura de gastos	48
10.4. Gastos por objetivos de gestión	48



## PLAN OPERATIVO ANUAL POA 2013

### RESUMEN EJECUTIVO

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

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes es modificada en su denominación y atribuciones mediante Ley N° 164 “Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación” de 8 de agosto de 2011, a “**Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes**”; disposición legal en la que se define competencias y atribuciones con aplicación en todo el territorio boliviano y quedan sometidas a ésta, las personas naturales y jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y cooperativas. Asimismo, se añade la Ley N° 165 “Ley General de Transporte” en el marco de la “Ley Marco de Autonomías y Descentralización”, Plan Estratégico Institucional del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, Planes Sectoriales, Plan Nacional de Desarrollo – PND y la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, en fecha 30 de diciembre 2011 remitió para su aprobación al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, Ing. Walter Delgadillo la propuesta de Reestructuración Organizacional de la ATT en base a las nuevas competencia y atribuciones que le confiere la Ley general de Telecomunicaciones, Tecnologías de la información y Comunicación – Ley 164 y la Ley General de Transportes – Ley 165. En fecha 27 de marzo 2012, el ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, Lic. Vladimir Sánchez Escobar remite toda la información aprobada por esa Cartera de estado al Ministro de Economía y Finanzas Públicas, Lic. Luis Arce Catacora para su respecta aprobación con Resolución Bi Ministerial en base a todos los ajustes finales realizando con el MEFP, MOPSV en coordinación con la ATT. En fecha 03 de abril 2012 es aprobada la Resolución Bi Ministerial No 002 por la Cartera de Estado del Ministerio de Obras Públicas, Servicio y Vivienda y Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

En función a estos antecedentes preliminares, la nueva Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, de manera participativa formuló su Programa Operativo Anual para la gestión 2013, alineados a los objetivos estratégicos del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, mandato de los Planes Sectoriales de Telecomunicaciones y Transportes, en el marco de la “Ley Marco de Autonomías y Descentralización”, Plan Nacional de Desarrollo – PND, y Constitución Política del Estado – CPE.



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

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

El proceso de planificación ha sido desarrollado a través de una metodología aprobada por la Máxima Autoridad Ejecutiva en el marco de la planificación del ente Rector, y este proceso se llevo a cabo con todas las direcciones, jefaturas de unidad y responsables de áreas de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

El proceso metodológico identificó estrategias programáticas, programas al que nos alineamos de manera integral a la estructura programática, redefiniendo la estructura de objetivos en el marco de la Ley N° 164 y Ley N° 165 con los que contribuimos a la consecución del Plan Nacional de Desarrollo – PND. A partir de estos objetivos, se definió la estructura programática, identificando las estrategias, programas, proyectos y operaciones. Posteriormente, desde las operaciones (que son una unidad básica de planificación) se establecieron la línea base y los indicadores, y Finalmente, se fijaron metas, responsables, cronogramas y recursos financieros.

## 1. ANTECEDENTES GENERALES

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

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

En el marco legal, la regulación hizo poco por cambiar esa situación, debido al poder económico e influencia de las “capitalizadoras” en los gobiernos que impulsaron el proceso de enajenación del



patrimonio estatal que comprometió la soberanía nacional y limitó las posibilidades de desarrollo. Esta situación generó el rechazo de la población al modelo de la llamada “capitalización” que luego se convirtió en una demanda social que derivó en movilizaciones que provocaron la salida de gobiernos alineados al neoliberalismo e impulsaron el ascenso de la participación democrática que concluyó en la actual gestión de gobierno que ha definido como prioridad estratégica la recuperación del patrimonio nacional, la inclusión de los antes excluidos, la universalización de los servicios, el control estatal de las empresas estratégicas del Estado a través de la nacionalización y la equidad para todos los bolivianos.

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

Con la aplicación de la Ley N° 164 y la Ley N° 165, el nuevo Modelo de regulación y fiscalización en los servicios de telecomunicaciones, transportes, TICs y servicio postal, esta orientado a un Estado Social Comunitario, rompiendo de esta manera, la teoría de regulación externalizado, consolidada en la economía de mercado e influenciada por una inversión externa condicionada. La nueva distribución del espectro radioeléctrico en el marco de la Ley N° 164 garantizará el impacto social donde reducirá considerablemente la exclusión social, la extrema pobreza y obviamente dará lugar a una redistribución del coeficiente Ginni a favor de la clase social marginada, garantizando de esa manera la formación de una economía social comunitaria que asegure la expansión de los ingresos sectoriales generando un aporte importante a los ingresos del Estado Plurinacional de Bolivia.

## **1.1 Análisis de Contexto**

### **1.1.1 Social**

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

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

## Indicadores Sociales

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

Fuente: INSTITUTO DE ESTADISTICA

Notas:

- (1) No se incluyen empleadas/os del hogar, ni parientes de las/os empleadas/os del hogar.
- (2) No se calcularon estos indicadores para la Encuesta Continua de Hogares 2003 – 2004, por tanto no existe información para ese periodo, Para los años 2008 y 009, no se realizaron imputaciones en los ingresos.

### 1.1.2 Económico

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

### 1.1.3 Político

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

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

### 1.1.4 Ampliación de Derechos Fundamentales

Con la Constitución Política del Estado, se ampliaron los derechos fundamentales. Según el artículo 20, toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos postales y de telecomunicaciones. Asimismo, según el artículo 76, el Estado garantizará el acceso a un sistema de transporte integral de manera que sea eficiente y eficaz y que genere beneficios a los usuarios y los proveedores.

En materia de telecomunicaciones y por el ritmo acelerado de desarrollo que tiene este sector se van logrando algunos avances.

Observe el cuadro siguiente sobre el número de líneas en servicio de telefonía fija y móvil.

BOLIVIA: DISTRIBUCIÓN DE LÍNEAS TELEFÓNICAS MÓVILES EN SERVICIO SEGÚN DEPARTAMENTO, 2000 – 2009 (En numero de líneas)										
DEPARTAMENTO	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009(p)
Chuquisaca	13.693	18.140	20.052	30.921	49.811	73.941	91.851	136.284	191.348	286.926
La Paz	215.865	286.950	350.324	441.051	573.564	747.499	862.723	1.171.266	1.543.001	1.905.499
Cochabamba	99.858	141.500	187.553	222.842	332.407	448.912	488.317	676.832	890.417	1.159.813
Oruro	12.605	19.375	25.327	42.915	66.538	97.810	127.723	181.952	259.178	342.648
Potosí	8.960	10.855	14.448	23.092	41.152	64.738	91.220	147.547	198.713	280.463
Tarija	15.161	21.208	30.948	49.079	66.260	98.274	122.034	176.697	233.637	324.226
Santa Cruz	206.404	270.216	380.857	449.047	636.332	842.316	888.797	1.216.264	1.571.878	1.956.758
Beni	8.879	10.447	12.389	17.376	28.339	37.836	53.873	85.000	123.901	173.274
Pando	1.195	1.226	1.435	2.521	6.386	10.076	14.098	20.399	26.527	34.783
<b>Total Nacional</b>	<b>582.620</b>	<b>779.917</b>	<b>1.023.333</b>	<b>1.278.844</b>	<b>1.800.789</b>	<b>2.421.402</b>	<b>2.740.636</b>	<b>3.812.241</b>	<b>5.038.600</b>	<b>6.464.390</b>

Fuente: Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes. Elaborado en base a datos reportados por los operadores (p) Preliminar

### 1.1.5 Pobreza

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



## Bolivia: Indicadores de pobreza, Según Área.

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

Fuente: INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA

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

## 2. MARCO LEGAL

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

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

- La CPE, como mandato superior del país al que deben sujetarse todas las normas.
- El PND, que orienta las acciones de las instituciones en el marco de los pilares: Bolivia digna, soberana, productiva y democrática para VIVIR BIEN.
- El Decreto Supremo N° 0071, de creación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes.
- La "Ley Marco de Autonomías y Descentralización"
- La Ley N° 164 "Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación".
- La Ley N° 165 "Ley General de Transporte".



- Ley Financial.
- Resolución Bi Ministerial No 002 del 03 de abril del 2012, aprobación de la Nueva estructura Organizacional y Escala Salarial de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y transportes.

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

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

## 2.1 Telecomunicaciones, TICs y Servicios Postales

- a) Cumplir y hacer cumplir la presente Ley y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos.
- b) Autorizar, regular y fiscalizar los servicios de telefonía fija, móvil y todas las redes y servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como al servicio postal a nivel nacional.
- c) Regular el régimen general de las tarifas y precios, para los servicios de telefonía fija, móvil, larga distancia, telecomunicaciones y tecnologías de información provistas en todo el territorio nacional, independientemente de su cobertura, así como del servicio postal.
- d) Publicar, controlar y fiscalizar, los precios y tarifas de acuerdo con la normativa y el régimen general.
- e) Regular, controlar, supervisar y fiscalizar la correcta prestación de los servicios y actividades por parte de los operadores o proveedores de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y de entidades certificadoras autorizadas y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales.
- f) Otorgar, modificar y renovar autorizaciones y disponer la caducidad o revocatoria de las mismas, dentro del marco de la Ley y reglamentos correspondientes.
- g) Regular, autorizar, controlar, fiscalizar y coordinar el uso del espectro radioeléctrico y realizar la comprobación técnica de las emisiones electromagnéticas en el territorio del Estado Plurinacional.
- h) Fiscalizar y controlar los medios y equipos a través de los cuales se emiten las ondas electromagnéticas y protegerlas de cualquier interferencia dañina, irregularidad y perturbación a los sistemas de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.
- i) Homologar equipos de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en todo el país.
- j) Regular, controlar, fiscalizar y autorizar la interconexión de redes de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación que prestan servicios de telecomunicaciones



- (telefonía fija, móvil y otros) con alcance departamental y nacional, y aprobar las ofertas básicas de interconexión y los acuerdos de interconexión.
- k) Conocer y resolver, de manera fundamentada, en primera instancia los recursos de revocatoria que le sean presentados por la vía administrativa.
  - l) Elaborar y mantener los planes técnicos fundamentales definidos por la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT, y establecer el estándar técnico necesario para operar y mejorar los servicios de telecomunicaciones, los que serán de aplicación en todo el territorio del país.
  - m) Intervenir a operadores o proveedores y entidades bajo su atribución fiscalizadora y designar a los interventores con facultades administrativas, cuando concurren causales establecidas en la presente Ley y los reglamentos.
  - n) Aprobar los modelos de contratos, términos y condiciones entre el proveedor de servicios o el operador postal y las usuarias o usuarios, de acuerdo a reglamento.
  - o) Elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector.
  - p) Cubrir las obligaciones económicas que correspondan a su participación en organismos nacionales e internacionales del sector de telecomunicaciones a los que pertenezca y las obligaciones del Estado Plurinacional de Bolivia con la Unión Internacional de Telecomunicaciones – UIT.
  - q) Regular y administrar los recursos de identificación, utilizados en la provisión de redes y servicios de telecomunicaciones y cualquier otro recurso que actualmente o en el futuro identifique redes y usuarios.
  - r) Realizar auditorías técnicas del espectro radioeléctrico y de las entidades de certificación a nivel nacional.
  - s) Coordinar con los actores involucrados, el avance, desarrollo de las tecnologías de información y comunicación, brindando apoyo y asesoría técnica a nivel territorial y sectorial.
  - t) Elevar al Ministerio del sector informes sobre el desarrollo de los servicios, reflejando sus actuaciones, observaciones y sugerencias para promover el desarrollo de las telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación y del servicio postal.
  - u) Coordinar la implementación de las políticas de prevención en los ámbitos de comunicación, información y difusión contra el racismo y toda forma de discriminación y llevar a cabo los procesos sancionatorios.
  - v) Otras que se deriven de la presente Ley o por norma expresa.

## 2.2 Transportes

- a) Formular y aprobar las políticas estatales, incluyendo las referidas a la infraestructura en todas las modalidades de transporte.
- b) Promover políticas de desarrollo portuario, medidas y acciones factibles en el aprovechamiento operativo del transporte acuático, de las zonas francas y puertos cedidos a través de convenios internacionales, con énfasis en puertos y vías internacionales, para facilitar el desarrollo del comercio interno y externo del Estado.
- c) Proponer iniciativas normativas, ejercer y ejecutar mecanismos de financiamiento para proyectos en el sector.
- d) Planificar, reglamentar y fiscalizar la aviación civil.



- e) Regular el transporte de acuerdo al Plan General de Desarrollo, establecer los parámetros o estándares técnicos mínimos y referenciales del transporte.
- f) Establecer los criterios de clasificación y clasificar los aeropuertos y puertos de todo el territorio nacional según el tipo de tráfico.
- g) Ejercer competencias exclusivas sobre el transporte fluvial, lacustre y marítimo de integración nacional e internacional.
- h) Ejercer competencias de control y fiscalización para los servicios de transportes de alcance interdepartamental e internacional.
- i) Regular las tarifas de transporte interdepartamental.
- j) Participar en la determinación de políticas internacionales de transporte en los organismos internacionales que corresponda.
- k) Planificar, diseñar, construir, mantener y administrar las carreteras, líneas férreas y ferrocarriles de la Red Fundamental.
- l) Establecer los criterios de clasificación de la Red Fundamental, departamental vecinal y comunitaria y clasificar las carreteras de la Red Fundamental.
- m) Establecer los criterios de clasificación y clasificar las líneas férreas de la Red Fundamental y vías férreas en los departamentos.
- n) Ejercer competencias exclusivas sobre el transporte por carretera y por ferrocarril de alcance interdepartamental e internacional de la Red Fundamental.
- o) Regular la actividad aeronáutica en el espacio aéreo del país.
- p) Concurrente con las entidades territoriales autónomas la administración de los puertos fluviales.

### 3. Diagnostico Sectorial e Institucional

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

#### 3.1 Telecomunicaciones

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



### 3.1.1 Objeto Sectorial de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación

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

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

La presente Ley tiene por objetivos:

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

### 3.1.3 Problemática

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

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



desconocimiento de los derechos por parte de los afectados y prácticas nocivas al medio ambiente y la salud de la población.

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

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

### **3.1.4 Potencialidades**

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

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

### **3.1.5 Estado de Situación**

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

La ATT, a través de la Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones, regula a más de 3.000 operadores que generaron durante la gestión 2011 más de mil millones de dólares, constituyéndose el sector de telecomunicaciones uno de los sectores que más aporta al Producto Interno Bruto después de hidrocarburos y minería.

#### **a) Servicios de telecomunicaciones regulados y fiscalizados por la ATT**

- Telefonía local
- Larga Distancia Nacional e Internacional
- Telefonía Pública
- Telefonía Móvil



- Internet
- Televisión por cable (difusión de señales de audio y video)
- Transmisión de datos
- Alquiler de Circuitos y portadoras
- Radio aficionados
- Radio y Televisión(difusión de señales de audio y audio y video)
- Redes privadas
- Interconexión y otros servicios entre operadores
- Estación espacial (servicio satelital)
- Valor agregado

### **b) Acceso a las telecomunicaciones**

Según la Constitución Política del Estado, el acceso a las telecomunicaciones es un derecho de todas las personas; y el Plan Nacional de Desarrollo al referirse a las Telecomunicaciones, establece que el acceso universal a la información, al conocimiento y a la comunicación como bienes públicos son responsabilidad del Estado. En ese sentido la ATT promueve el Acceso y Universalización de los Servicios en Telecomunicaciones, integrando al país en un marco de competencia e inclusión.

Durante la gestión 2010, producto de las obligaciones que tienen los operadores que prestan el servicio de Larga Distancia Nacional e internacional, 161 localidades con menos de 350 habitantes y 61 localidades con más de 350 habitantes fueron beneficiadas con la instalación de telefonía pública. Y a partir del 2011, por primera vez, los operadores que prestan el Servicio de Transmisión de Datos, proveerán de manera gratuita e ilimitada acceso a Internet a 54 unidades educativas de áreas peri urbanas, acortando año a año, de esta manera, las distancias de acceso al conocimiento e información entre las áreas peri urbanas y urbanas de nuestro país.

### **c) Nuevos estándares de calidad**

La ATT regula y fiscaliza la relación entre operadores, usuarios y Estado, en cumplimiento de sus atribuciones, que van desde el otorgamiento de concesiones, licencias, autorizaciones y registros; promoción y defensa de la competencia; cumplimiento de obligaciones contractuales, metas de calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones, entre otras.

De estas atribuciones, una de las que menos importancia tuvo en la historia de la regulación, fue la calidad del servicio. En ese sentido y tras analizar los indicadores de metas de calidad, se vio por conveniente actualizar y readecuar los mismos para que el 2011 se empiecen a medir indicadores de calidad en el servicio de telefonía móvil.

La ATT regula y fiscaliza el trabajo de la red de los operadores, su accesibilidad y sus servicios. Con este monitoreo el usuario tendrá un servicio móvil de calidad homogénea entre todos los operadores y más adelante tendrá la posibilidad de ver los resultados anuales de estos indicadores, y en base a éstos, podrá elegir al operador en función de la calidad que éste ofrece y no solo en base a sus tarifas.

#### **d) Política Tarifaria**

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

#### **e) Control de espectro**

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

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

Asimismo y en resguardo de la salud de los bolivianos, la ATT realizó de oficio y a solicitud, mediciones de radiación verificando el cumplimiento de los umbrales establecidos en el Estándar Técnico sobre Límites de Exposición Humana a Campos Electromagnéticos de Radiofrecuencias.

#### **Seguimiento al proyecto de espectro de frecuencias.**

#### **f) Internet**

La ATT organizó a finales del pasado año 2011 “Bases para un Plan Nacional de Banda Ancha”, evento en el cual asistieron el Vice Ministerio del sector, Cámara de Telecomunicaciones de Bolivia, y las proveedoras de Internet más importantes de Bolivia, llegando a las siguientes conclusiones:

- Definir una línea base para el internet de Banda Ancha.
- Trabajar proyecto para implementar el NAP – Bolivia.
- Gobierno y empresas plantearan alternativas de conexión a proveedores internacionales de Internet.
- Propuestas para que el Internet sea declarado servicio básico.
- Estudio de costos regulatorios para promover el acceso de Internet en el Área Rural.
- Reorganización del Plan Nacional de Frecuencias que considere frecuencias para Internet de Banda Ancha.



- Incentivos fiscales para importación de equipos terminales de Banda Ancha.
- Políticas para el desarrollo de redes de transporte nacional, que considere Inclusión de ductos para fibra óptica, sin discriminación.
- Desarrollo de las TIC involucrando a las instituciones competentes.
- Proponer la reducción de los costos de dominios.

### **g) Registro de Teléfonos Móviles**

Uno de los logros más importantes de la ATT fue el registro de celulares a través del cumplimiento del D.S. N° 0353 de 4 de noviembre de 2009. Esta norma tiene por objeto establecer mecanismos para el control de la comercialización y activación de celulares robados, hurtados y/o extraviados, e impedir el uso de los servicios de telecomunicaciones móviles en la comisión de delitos, como parte de las acciones de seguridad ciudadana a ser desarrolladas entre las instituciones públicas, privadas y la sociedad civil.

El reglamento de este decreto fue elaborado en su totalidad por la ATT, institución que tuvo la responsabilidad de coordinar el registro de celulares en todo el país, desplegando para ello a gran parte del personal para coordinar el trabajo con los operadores e informar a la población a través de los medios de comunicación los alcances de esta norma.

El primer corte del registro se lo realizó el 16 de marzo de 2010 consiguiendo registrar más del 80% de los usuarios de telefonía móvil, cifra que superó toda expectativa tanto a nivel nacional como internacional.

Tras una exhaustiva evaluación, se vio por conveniente ampliar el registro de celulares hasta el 30 de mayo de 2010 enfocando todos los esfuerzos principalmente hacia el área rural. En esa fecha se cerró el registro con más del 95% de usuarios registrados y el porcentaje restante fue identificado como líneas inactivas por lo que se concluyó en que la totalidad de los usuarios activos fueron registrados.

Los datos a diciembre del 2011 reflejan que en el país existen 8.353.273 (Ocho millones trescientos cincuenta y tres mil doscientos setenta y tres) líneas activas s de telefonía móvil. La respuesta de la ciudadanía, el esfuerzo, voluntad y trabajo de los operadores permitió que la ATT cumpla con éxito esta medida que beneficia a todos los bolivianos.

El trabajo de la ATT en el sector de telecomunicaciones como aporte a la sociedad puede resumirse en cuatro pilares: la seguridad ciudadana, la igualdad de oportunidades, la calidad del servicio y la protección de los derechos tanto de usuarios como de operadores.

- El aporte a los planes gubernamentales de seguridad ciudadana a través del 100 % de registro de celulares.

- La búsqueda de igualdad de oportunidades para acceder al conocimiento y la información con planes efectivos de acceso a las telecomunicaciones en zonas rurales
- La introducción de nuevos indicadores que permitirán medir la calidad del servicio de telefonía móvil beneficiando al usuario con servicios de calidad.
- La defensa de los derechos de los usuarios con tarifas justas y la protección de los derechos de los operadores combatiendo contra los ilegales por la construcción de un sector de telecomunicaciones digno, justo y con servicios de calidad para todos los bolivianos.

## h) Defensa de los Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones

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

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

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

### Reclamaciones Administrativas Atendidas en el Sector de Telecomunicaciones en la gestión 2011

Resumen	Total	%
RAR de Desistimiento	21	6,50
RAR de Homologación de Avenimiento	8	2,48
RAR de Rechazo Manifiestamente Infundada	3	0,93
RAR de Rechazo por Incumplimiento de Plazos	6	1,86
RAR de Rechazo por No Competencia	33	10,22
RAR de Reclamación Fundada	110	34,06
RAR de Reclamación Infundada	142	43,96
<b>Total</b>	<b>323</b>	<b>100,00</b>

## Procesamiento técnico de otorgamiento de Títulos Habilitantes para solicitudes de operadores de Telecomunicaciones.

En este punto la Unidad logró alcanzar los siguientes resultados:

TIPO DE SOLICITUD	CANTIDAD
AUTORIZACIONES DE PUNTOS DE SEÑALIZACIÓN	1
AUTORIZACIONES DE RANGOS DE NUMERACIÓN	4
AUTORIZACIONES TRANSITORIAS ESPECIALES SERVICIOS BÁSICOS	9
DECLARACIONES DE CADUCIDAD	4
IMPORTACIÓN DE EQUIPOS	21
LICENCIA DE RADIOAFICIONADOS	6
LICENCIA DE RADIODIFUSIÓN	21
LICENCIA DE RADIOENLACES RADIODIFUSIÓN	4
LICENCIA DE RADIOENLACES REDES PÚBLICAS	14
LICENCIA DE RED PRIVADA	58
LICENCIA DE SERVICIO BÁSICO MÓVIL (*)	1
MODIFICACIÓN LICENCIAS DE RED PRIVADA	24
MODIFICACIÓN LICENCIAS DE REDES PÚBLICAS	46
LICENCIA DE SERVICIO DE VALOR AGREGADO	16
TRANSFERENCIAS	6
<b>TOTAL</b>	<b>235</b>
(*) Ampliación de 5MHz en los departamentos de Pando, Chuquisaca, Oruro, Beni, Potosí, Tarija	

En la Gestión 2011 la Unidad de Otorgación de Derechos atendió 235 trámites de diferente tipo, los Títulos Habilitantes otorgados fueron para diferentes localidades del territorio del Estado Plurinacional de Bolivia.

Es importante destacar que estos trámites significaron un ingreso para las arcas del Estado de más de 30 millones de bolivianos, desglosados de la siguiente manera:

Actividad	Programadas	Suspendidas	Realizadas	Desiertas	Total Recaudado 2011
Licitaciones Públicas Servicios Básicos	31	0	31	0	22.763.522,00
Licitaciones Públicas Servicios No Básicos	63	27	63	9	540.969,47
<b>TOTAL LICITACIONES PÚBLICAS</b>	<b>94</b>	<b>27</b>	<b>67</b>	<b>9</b>	<b>23.304.491,47</b>
Pago por Derechos de	2	n/a	n/a	n/a	7.000.000,00



Rangos de Numeración móviles (otorgaciones directas)					
<b>MONTO TOTAL POR OTORGACIONES GESTIÓN 2011</b>					
					<b>30.304.491,47</b>

### Reclamaciones Administrativas por tipo

Tipo de reclamo	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	%
Facturación	18	22	11	19	21	22	29	27	16	20	24	22	251	58,37%
Servicio Deficiente	7	10	14	13	11	4	12	10	9	12	10	7	119	27,67%
Mala Atención	3	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	2	23	5,35%
Corte de Servicio		2	1	2	5	3	3			1	1	2	20	4,65%
Problema Legal			1		2		1				1	2	7	1,63%
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>40</b>	<b>32</b>	<b>48</b>	<b>39</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>42</b>	<b>37</b>	<b>430</b>	

### Reclamaciones Administrativas por departamento

Departamento	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total	%
La Paz	14	24	17	18	23	27	34	21	25	24	17	15	259	55,11%
Santa Cruz	9	2	8	10	6	3	8	9	7	4	8	14	88	18,72%
Cochabamba	3	8	6	9	6	5	7	8	2	6	8	6	74	15,74%
Tarja	2	2			4	2		1		3	1	1	16	3,40%
Oruro	1		1	2		1	1	1		3	1		11	2,34%
Beni					3						4	1	8	1,70%
Potosí		2					1	1			2	2	8	1,70%
Chuquisaca	1		2	1		1							5	1,06%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>38</b>	<b>34</b>	<b>40</b>	<b>42</b>	<b>39</b>	<b>51</b>	<b>41</b>	<b>34</b>	<b>40</b>	<b>41</b>	<b>40</b>	<b>470</b>	

### Acciones en Contra de Llamadas Fraudulentas

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

El usuario víctima de fraude, deberá presentar ante su empresa proveedora, la denuncia escrita a través del llenado de un formulario que le será proporcionado. Toda la documentación será remitida a la ATT, quien realizará la evaluación de la denuncia. La empresa preventivamente podrá retener



los montos correspondientes a las recargas de crédito que fueron realizadas en la comisión del fraude, hasta conocer el pronunciamiento de la ATT.

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

### **i) Principales logros del sector de telecomunicaciones en la gestión 2011**

- Se emitió el instructivo para el Bloqueo de Líneas Telefónicas utilizadas en la práctica de By Pass.
- Se realizaron 144 Inspecciones de calidad de infraestructura y servicios a teléfonos públicos en todo el país.
- 65 casos de Investigaciones a denuncia y de oficio en cuanto a la provisión ilegal de servicios de Telecomunicaciones.
- Se otorgaron 235 títulos habilitantes para radioenlaces de redes públicas(servicios móviles ,fijos radiocomunicación) y redes privadas a operadores de Telecomunicaciones, generando más de 30 millones de bolivianos para el Estado.
- Implementación del Proyecto Pasajero Seguro en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz, logrando registrar 44 empresas de Radio taxis y 409 unidades móviles.
- Solución de 323 casos de Reclamaciones Administrativas de Segunda Instancia, de un total de 435 (75%) durante la gestión 2011.
- Se monitorearon 7.975 Reclamaciones Directas de los servicios de telefonía móvil y fija.
- Se elaboró el proyecto de reglamentación para la “Conformación y Organización del Comité de Control Social de Servicio de Telefonía Fija y Móvil”
- Se realizaron 117 mediciones de radiación electromagnética a nivel nacional, para verificar que se encuentran dentro el estándar establecido por la ATT garantizando que no existe daño a la salud.
- Se efectuaron 32 secuestros de equipos a radio emisoras clandestinas en los departamentos de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.
- Se efectuaron 40 secuestros preventivos de líneas telefónicas de radio taxis ilegales.

### **3.2 Transportes**

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

costos para la producción y comercialización con una incidencia relevante en el precio final de los productos y servicios ofrecidos al mercado interno y externo.

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

### **3.2.1 Objeto del Sector**

La presente Ley tiene por objeto establecer los lineamientos normativos generales técnicos, económicos, sociales y organizacionales del transporte, considerado como un Sistema de Transporte Integral – STI, en sus modalidades aérea, terrestre, ferroviaria y acuática (marítima, fluvial y lacustre) que regirán en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia a fin de contribuir al Vivir Bien.

### **3.2.2 Objetivo Sectorial de Transportes**

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

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

### **3.2.3 Problemática**

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

### **3.2.4 Potencialidades**

Bolivia tiene un servicio de transporte relativamente barato respecto a los países vecinos debido a la subvención de los combustibles en el mercado interno, lo que incrementa la competitividad de los



transportistas nacionales. La ubicación geográfica estratégica permite que el servicio del transporte integre al país con otros al igual y también permita la integración de terceros entre sí. En el mismo contexto, se halla la infraestructura aeroportuaria nacional.

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

### **3.2.5 Estado de Situación**

#### **a) Subsector Aéreo**

##### **Otorgamiento de Derechos**

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

En este marco, durante la gestión 2010 se procesaron tres solicitudes de autorización para prestar servicios de transporte aéreo (EL Al Airlines, Star Perú y Hahn Air), dos renovaciones de autorización (Aerocon y TACA-Perú) y se revocaron las autorizaciones otorgadas a Aerolíneas Sudamericanas y a la Compañía Mexicana de aviación. Las tres autorizaciones corresponden a nuevos operadores off line, vale decir, a titulares extranjeros que no operan con sus aeronaves en el territorio boliviano y realizan servicios aeronáuticos a través de Agentes o Representaciones Generales en Bolivia.

Por otro lado, se inició la actualización de requisitos para otorgar y renovar autorizaciones para la prestación de servicios aeronáuticos y se elaboró un Proyecto de Reglamento para revocatorias de autorización y suspensiones de operaciones.

##### **Precios y Tarifas**

En el marco de la atribución de aprobar y verificar tarifas, en la gestión 2010, se aprobaron las tarifas máximas de referencia a ser aplicadas por las empresas Amazonas y Aerocon en las rutas en Proceso de Consolidación de La Paz – Rurrenabaque – La Paz, La Paz – Trinidad – La Paz, Santa Cruz – Trinidad – Santa Cruz. Asimismo, se resolvieron los recursos de revocatoria interpuestos contra las resoluciones administrativas que aprueban el reglamento metodológico para la regulación tarifaria del servicio público de transporte aéreo domestico y el reglamento de regulación tarifaria para el periodo noviembre 2009- octubre 2013.



Por otro lado, se verificó la aplicación de tarifas aprobadas vigentes en las empresas Aerocon, Amazonas, Aerosur y BoA y se realizaron las investigaciones de oficio respectivas con el objeto de identificar posibles cobros excesivos. A fines de gestión tres procesos se encontraban en trámite, mientras que uno fue concluido no habiéndose evidenciado ningún tipo de incumplimiento.

En el subsector aeroportuario se complementó la normativa con relación a los pasajeros en tránsito a través del establecimiento de un mecanismo de conciliación entre el administrador aeroportuario y la línea aérea, cuando por razones de fuerza mayor y/o caso fortuito, los pasajeros en tránsito permanezcan por más de ocho horas y treinta minutos en un aeropuerto. Por otro lado, se inició el control de tarifas aeroportuarias vigentes (tarifas para embarque de pasajeros y aterrizaje de aviones aprobada en la gestión 2005) en los tres aeropuertos concesionados.

### **Calidad**

En relación al control de la calidad de los servicios de transporte regulados a través del establecimiento y verificación de estándares de calidad, durante la gestión 2010, se retomó la evaluación y seguimiento a los factores de puntualidad y cancelación de los operadores aéreos. Producto de esta verificación se iniciaron nueve procesos administrativos contra cinco operadores por presunto incumplimiento de itinerarios. Asimismo, se resolvieron dos recursos de revocatoria con relación a este tema. A partir de estos procesos se sancionó con apercibimiento a tres operadores y con multa a otros dos.

Por otro lado, se complementó el Reglamento de Control de Cumplimiento de Itinerarios a través de la probación de los nuevos límites de tolerancia de los factores de puntualidad y cancelación y la aclaración con relación a la publicación de los resultados del seguimiento de estándares.

Con relación al subsector aeroportuario, mediante inspecciones ordinarias se realizó el seguimiento del Régimen de Estándares Técnico para el servicio de embarque de pasajeros de SABSA y a las instalaciones para el tráfico de pasajeros de los aeropuertos de Viru Viru, El Alto, Jorge Wilsterman y El Trompillo.

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

### **Seguimiento de Obligaciones**

Con relación a la atribución de la ATT de verificar que las empresas cumplan las obligaciones establecidas en el marco normativo específico de cada subsector y en los contratos de concesión y licencia, en la gestión 2010, la ATT sancionó con apercibimiento a dos operadores aéreos por incumplimiento de obligaciones con relación a la remisión de información; estableció una obligación para las aerolíneas referida a la prohibición de que terceras personas realicen el chequeo a bordo y/o facturación de equipaje, formalidad que debe ser realizada de manera personal por el pasajero. Asimismo, se dispuso el retiro de la publicidad engañosa de un operador; y se iniciaron las evaluaciones de desempeño de los operadores aéreos nacionales.



En el subsector aeroportuario, mediante inspecciones ordinarias se verificó las obligaciones contractuales referidas al cumplimiento de normas, estándares e instalaciones para el tráfico, tarifas y cumplimiento a recomendaciones realizadas que habían sido efectuadas en anteriores inspecciones. Asimismo, se verificó que las balanzas de propiedad de SABSA cuenten con el certificado de calibración de IBMETRO vigente.

Por otro lado, se realizó la medición de tiempos de espera (colas) para la atención de usuarios en la compra de tasas de embarque (nacional e internacional), revisión de la Fuerza Especial de Lucha contra el Narcotráfico (FELCN), atención de Migración, y uso de los arcos detectores de metal, en los aeropuertos concesionados, aplicando la Simulación Monte Carlo.

Se realizó el estudio de cuantificación de Servicios de Asistencia en Tierra – SAT de los aeropuertos concesionados, instrumento que permitirá ajustar la normativa inherente a estos servicios. Por otro lado, se realizó el seguimiento al Reglamento de los SAT de los aeropuertos concesionados, producto del cual se formalizó la sub concesión para la prestación de estos servicios por terceros.

Por último, se gestionó que SABSA y AASANA realicen la verificación física de la base de datos del inventario de bienes muebles e inmuebles entregados a SABSA a través de la concesión de los aeropuertos, así como los bienes adquiridos por este administrador.

### **Defensa de la competencia**

Con relación a la atribución de la ATT para promover y defender la competencia e investigar conductas anticompetitivas en los subsectores regulados del transporte, en la gestión 2010, se atendió una investigación a denuncia por competencia desleal en el subsector aeronáutico; se aprobó una adenda a un Acuerdo de Código Compartido suscrito en la gestión 2008; y se elaboró un proyecto de reglamento para la aprobación de Acuerdos de Código Compartido.

En cumplimiento a nuestras obligaciones, se realizó de oficio, al año de operaciones de BoA, el análisis de las presuntas prácticas predatorias de dicha aerolínea. Se evaluaron las tarifas aplicadas, la participación de mercado y si existe posición de dominio en cada ruta en la que opera. Producto de dicha evaluación, se requirió a BoA mayor información sobre las tarifas aplicadas en la ruta La Paz – Cochabamba – La Paz, misma que se encuentra en proceso de evaluación.

Asimismo, producto de la atención de un proceso iniciado en la gestión 2009 referido a publicidad engañosa y parcializada, se remitieron notas a tres entidades en las que se efectuaron una serie de recomendaciones con el fin de evitar la difusión de publicidad que contenga imágenes o contenidos que puedan dar lugar a interpretaciones de discriminación o parcialidad con operadores o usuarios y que contravengan la normativa sectorial regulatoria vigente referida al principio de igualdad

Se realizó la abogacía de la competencia explicando a todos los involucrados en el sector de transporte aéreo, el problema que TAM Militar genera en el mercado de transporte aéreo al no cumplir con la normativa del sector y la importancia de incluir a este operador en la regulación del sector y que cumpla con la normativa vigente.



## **Precios y Tarifas (Todos los subsectores)**

Por otro lado, en el marco de lo establecido en la normativa vigente, a fines de la gestión 2010 se instruyó a todos los operadores de transporte público de pasajeros, sujetos a regulación de la ATT, otorgar los descuentos establecidos en el Artículo 5 del Decreto Supremo 0264 y de la Resolución Administrativa R.A. SC-STR-DS-RA-0300/2007, a las y los bolivianos mayores de 60 años a sola presentación de su Cédula de Identidad, Pasaporte, R.U.N. o libreta de servicio militar.

Asimismo, se establecieron descuentos para personas con discapacidad calificada como grave y muy grave. Para acceder al beneficio se estableció la obligación de presentar el carnet de discapacidad o en su caso la Certificación de Discapacidad emitida por SEDES. Complementando a la anterior disposición, se emitió la normativa que incluye el beneficio de 50% de descuento a pasajeros con discapacidad visual, debiendo éstos realizar la presentación del Registro Nacional de Ciegos – Formulario IBC – 04 emitido por el Instituto Boliviano de la Ceguera – IBC.

### **b) Subsector Automotor Terrestre:**

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

### **Regulación económica al servicio de transporte**

Durante la gestión 2010 se ha generado 3 resoluciones administrativas regulatorias, referidas a la fijación tarifaria complementaria para las categorías de semicama y cama para el servicio de transporte público automotor interdepartamental.

Socialización de una estructura de costos para el servicio de transporte público automotor urbano, con la Confederación Sindical de Choferes de Bolivia.

En virtud de la promulgación del Decreto Supremo N° 0748, la ATT emitió una Resolución Administrativa Regulatoria de emergencia y de manera provisional para la fijación tarifaria del Servicio de Transporte Público Automotor Urbano, Interprovincial, Interdepartamental, Internacional.

### **Fiscalización al cumplimiento del Decreto Supremo N° 0420 y Decreto Supremo N° 0659.**

Los resultados alcanzados tras un año de vigencia del Decreto Supremo N° 0420 demuestran que esta norma, cumplió con el objetivo de cuidar la vida de los bolivianos, puesto que los accidentes en caminos y carreteras del país por “Estado de Embriaguez de conductores” se redujeron a cero.

El Decreto Supremo N° 0420 promulgado el 4 de febrero de 2010 tiene por objeto aprobar mecanismos de control, fiscalización y seguridad vial, en el sector de transporte automotor público terrestre de pasajeros, para disminuir el riesgo de accidentes de tránsito en las carreteras y caminos



del país, estableciendo las infracciones y sanciones ante su incumplimiento. Y el Decreto Supremo N° 0659 es el reglamento de esta norma.

También en el marco del Decreto Supremo N° 0420 en coordinación con el Viceministerio de Seguridad Ciudadana, el Viceministerio Transportes, Policía Boliviana y la ATT se llevaron un ciclo de talleres en las ciudades de Oruro, Cochabamba, La Paz, El Alto, Sucre, Potosí, Santa Cruz, Tarija, Trinidad, Yacuiba y Villazón, sobre una “Capacitación y Actualización de Transporte Terrestre Público de Pasajeros” dirigido a Chóferes de buses de transporte interdepartamental e internacional, enmarcado en seguridad vial, señalización, primeros auxilios, responsabilidades administrativas del sector, manejo y mecánica preventiva.

Como resultado final del ciclo de talleres realizados en la gestión 2010 se capacitaron a más de 5.000 conductores del servicio de transporte público automotor urbano, interprovincial, interdepartamental, internacional y transporte automotor de carga.

Durante la gestión 2010, se mejoró el control interno, evitando posibles accidentes, mediante la detección de 15 conductores en estado de ebriedad, antes de la salida del Bus, revocando sus licencias de conducir, conforme establece la normativa vigente; derivando en procesos administrativos y la aplicación de suspensión a los operadores infractores.

Se concluyó el desarrollo del Sistema de Hoja de Ruta, su implementación será en la gestión 2011 en terminales terrestres y retenes intermedios de La Paz, Cochabamba, Santa Cruz y Oruro, con el objetivo de realizar el control de tiempos entre salidas y llegadas, descanso de los conductores de cuatro horas reglamentadas por el D.S. 29293, verificación de conductores de relevo, así como el control virtual de la vigencia de las tarjetas de operación y licencias de conducir.

### **Primer Censo Categorización de buses.**

La ATT suscribió un convenio interinstitucional con el Instituto Nacional de Estadística- INE, para la realización del Primer Censo de Categorización de Buses del Transporte Interdepartamental e Internacional en once Terminales Terrestres: Ocho Terminales Terrestres de capitales de departamento: La Paz, Sucre, Cochabamba, Oruro, Potosí, Santa Cruz, Tarija y Cobija; y en tres Terminales Terrestres de Provincia: Yacuiba, Tupiza y Villazón.

La actividad realizada, determinó la cantidad de buses cama, semicama y normales en base a estándares técnicos de calidad. Un porcentaje menor no cumplió con los estándares establecidos y fue censado sin categoría como muestran los resultados del censo.

### Cantidad de Buses por Departamento

CIUDAD	TOTAL
La Paz	377
Oruro	182
Cochabamba	280
Santa Cruz	224
Trinidad	54
Sucre	158
Potosí (incluye Tupiza y Villazón)	188
Tarija (incluye Yacuiba)	147
<b>TOTAL</b>	<b>1610</b>

### Cantidad de Buses por Categoría

A Nivel Nacional	Unidades	Porcentaje
Buses Cama	157	10%
Buses Semi cama	478	30%
Buses Normal	872	54%
Buses Censado	103	6%
<b>TOTAL</b>	<b>1610</b>	<b>100%</b>

Esta información permite conocer la realidad del sector y brinda insumos para la toma de decisiones en cuanto a la generación de políticas que beneficien a este sector, tanto al usuario como al operador.

### Descuento de Tarifas de Favor de Personas Discapacitadas

La ATT, tomando en cuenta que el Estado Plurinacional de Bolivia, ha ratificado el Protocolo Facultativo, promovido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, y en concordancia con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo, instruye mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR-0334/2010, a todos los operadores que prestan los Servicios de Transporte Público de Pasajeros, aplicar un descuento del cincuenta por ciento (50%) en las tarifas del servicio de transporte de pasajeros, a favor de las personas con discapacidad calificada como grave y muy grave, con un porcentaje de discapacidad igual o mayor al cincuenta por ciento (50%).

Para acceder a este beneficio, las personas con discapacidad calificada como grave y muy grave, deberán presentar al momento de comprar su pasaje, el carnet de discapacidad que otorga el Programa de Registro Único de Personas con Discapacidad (PRUN-PCD)

En caso de que el pasajero sea un adulto mayor con discapacidad, se aplicará el descuento más beneficioso para el pasajero.



## Descuento de Tarifas a Favor de Personas con Discapacidad Visual

La ATT, mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR-0553/2010 ha instruido a todos los operadores de los Servicios de Transporte Público de Pasajeros, aplicar el descuento del cincuenta por ciento (50%) en las tarifas del servicio de transporte de pasajeros, a favor de personas con discapacidad visual, debiendo las mismas, para ser beneficiarias del descuento, presentar su carnet de afiliación al Registro Nacional de Ciegos – Formulario IBC -04 emitido por el Instituto Boliviano de la Ceguera - IBC.

## Descuento de Tarifas a Favor de Personas de la Tercera Edad

La ATT mediante Resolución Administrativa Regulatoria TR-0566/2010, instruye a todos los operadores de los Servicios de Transporte Público de Pasajeros, dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 6 de la Ley 1886 ; el Art. 5 del D.S. 0264 y el Art. 56 de la Resolución Administrativa RA SC-STR-DS-RA-0300/2007, debiendo otorgar los descuentos establecidos en las normas citadas, a las y los bolivianos mayores de 60 años de edad, a sola presentación de su Cédula de Identidad, Pasaporte, R.U.N. o libreta de servicio militar.

## Fiscalización al servicio de transporte

Se realizaron inspecciones mecánicas a las unidades de los operadores que realizan viajes al norte de la paz, y los departamentos del Beni y Pando, en coordinación con el Viceministerio de Seguridad Ciudadana, Viceministerio de Transportes y la Policía Boliviana.

Se ha distribuido 8 alcoholímetros para su utilización en Terminales Terrestres en coordinación con Policía Boliviana.

En coordinación con Viceministerio de Seguridad Ciudadana, Viceministerio de Transportes, la Policía Boliviana y SEAMOS se ha distribuido a todos los operadores DVD's conteniendo material educativo para que sea difundido durante la prestación del servicio.

## Generación de estadísticas referida a pasajeros transportados

Como parte de las acciones realizadas por la ATT, fue la generación de estadísticas de pasajeros transportados de origen a destino, el siguiente cuadro refleja lo mencionado.

**Cuadro Pasajeros Transportados, según ciudad durante las gestiones 2000 - 2010**

Ciudad	2.000	2.001	2.002	2.003	2.004	2.005	2.006	2.007	2.008	2.009	2.010
Beni	217.435	237.096	244.577	377.216	499.821	979.708	1.882.290	712.981	1.185.447	1.327.701	1.420.640
Cochabamba	2.019.518	1.679.955	1.788.135	4.109.280	3.723.486	3.753.724	2.575.587	2.159.082	4.542.006	5.087.046	5.443.140
La Paz	3.415.221	2.563.678	2.652.769	3.187.615	3.495.869	5.776.223	7.147.078	9.105.511	6.989.230	7.827.937	8.375.893
Oruro	1.104.560	1.629.473	3.143.473	3.048.815	4.620.941	6.847.587	7.730.226	9.041.107	8.285.580	9.279.850	9.929.439
Potosí	487.390	473.706	534.784	1.185.509	2.350.453	1.798.674	1.303.048	1.692.112	2.176.396	2.437.563	2.608.192
Sucre	595.661	716.396	826.360	756.385	335.739	865.589	1.081.315	1.944.009	1.047.363	1.173.046	1.255.159
Santa Cruz	1.070.058	1.146.657	1.545.362	1.553.792	1.473.246	1.518.560	3.924.919	992.257	1.837.458	2.057.953	2.202.010
Tarja	785.295	877.870	856.036	958.572	1.073.660	1.397.919	776.662	1.206.469	1.691.482	1.894.460	2.027.072
<b>Total general</b>	<b>9.695.138</b>	<b>9.324.811</b>	<b>11.591.496</b>	<b>15.177.185</b>	<b>17.573.215</b>	<b>22.937.984</b>	<b>26.421.125</b>	<b>26.853.526</b>	<b>27.754.961</b>	<b>31.085.556</b>	<b>33.261.545</b>



## Transporte Automotor Escolar

Durante la gestión 2010 se ha otorgado 291 autorizaciones, para 35 establecimientos educativos.

### c) Subsector Ferroviario:

Comprende el transporte de pasajeros y carga además de los servicios prestados en Estaciones Ferroviarias. En este subsector la ATT interviene realizando la fiscalización y regulación en los siguientes ámbitos.

### Regulación Tarifaria

En el marco de lo establecido en el Contrato de Concesión suscrito entre el Estado Plurinacional de Bolivia y la Empresa Ferroviaria Andina, se ha procedido a realizar el cómputo de compensaciones para las operaciones en los ramales sujetos a este régimen: El Tejar – Potosí y Cochabamba – Aiquile para la gestión 2009.

### Otorgación de Autorizaciones y derechos

Se han elaborado 21 informes técnicos aprobando servidumbres y reutilización de bienes de acuerdo al siguiente detalle.

- Dotación de gas natural al surtidor REFRIGAS en Santa Cruz de la Sierra Red Oriental
- Asfaltado de la Av. Germán Busch en Challapata – Red Andina
- Alcantarillado Sanitario en el PK 11+850 N – Red Oriental
- Interconexión sexto anillo Pk 10+175 N – Red Oriental
- Tendido Oleoducto Tacobo-Abapó
- Alcantarillado Sanitario PK 11+546 N – Red Oriental
- Paso a Nivel en desvío principal CIMAL parque industrial – Red Oriental
- Canal de drenaje entre 6to y 7mo anillos – Red Oriental
- Reutilización de Bienes en la Red Oriental de Ferrocarriles
- Pavimento Rígido Av. Ingavi, Viacha – Red Andina
- Paso a Nivel provisional El Tinto – Red Oriental
- Red Primaria de Gas Natural PK 7+818 E y PK 7+840 N – Red Oriental
- Embovedado Av. Arica, El Alto – Red Andina de Ferrocarriles
- Camino San Joaquín- Oro Ingenio – Chilcobija – Red Andina
- Camino Ruta Nueve – Cañón Oculto – La cercada, Yacuiba – Red Oriental
- Alcantarillado Sanitario Consejo de la Judicatura, Potosí – Red Andina
- Solicitud de servidumbre varios cruces ABC – Red oriental
- Puente Vehicular Av. Litoral, Estación de Potosí-Red Andina
- Servidumbre de Paso para Paso a Nivel desvío ADM-SAO.
- Viaducto Guapilo – Red Oriental
- Alcantarillado Sanitario UV 141, Santa Cruz – Red Oriental

## Seguimiento de obligaciones contractuales

- Se realizaron inspecciones ordinarias y extraordinarias de operaciones, inversiones, Áreas Operativas y Seguridad para Ferrovial Oriental S.A. y Ferrovial Andina S.A.
- Se realizó el análisis de situación actual de la Zona Roja y todo el Ramal Cochabamba con relación a la normativa vigente.

## Control de Estándares Técnicos, instrucciones y Resoluciones Administrativas

- Se realizaron informes técnicos correspondientes a la evaluación de los factores de puntualidad y descarrilamiento (FDP y FDC) para Ferrovial Oriental S.A. y Ferrovial Andina S.A.
- Se realizaron informes técnicos correspondientes a la evaluación de accidentes e incidentes para Ferrovial Oriental S.A. y Ferrovial Andina S.A.
- Se realizaron informes técnicos correspondientes a la evaluación de confiabilidad de vía para Ferrovial Oriental S.A.

## Participación en eventos internacionales

- Seminario sobre soluciones de transporte en ciudades emergentes
- Seminario sobre integración Sur – Sur
- Curso de Explotación Técnica de la Empresa Ferrovial

## Colaboración con el Viceministerio de Transportes

Se trabajó en el anteproyecto del Corredor Bioceánico Ferrovial Central.

### d) Subsector Acuático

Comprende el transporte acuático de pasajeros y carga en las diferentes cuencas hidrográficas del país. En este modo de transporte, recientemente ha empezado el accionar de la ATT., realizando un diagnóstico preliminar mediante inspecciones conjuntas a los principales puertos fluviales y lacustres del país con los organismos técnicos de los Intereses Marítimos, Fluviales y lacustres, dependientes del sector defensa y de la Armada Boliviana, con la finalidad de establecer a futuro la forma de su intervención en aspectos de calidad y eficiencia del servicio y protección a los usuarios del transporte fluvial y lacustre.

Además, con el objetivo de promover una efectiva integración y complementariedad entre las entidades estatales involucradas en la gestión del transporte acuático y establecer previamente las bases para un trabajo coordinado con roles y desafíos identificados y en virtud de que a futuro se requiere encarar procesos y acuerdos entre estos organismos públicos destinados a mejorar la calidad, sostenibilidad y cobertura de los servicios del transporte acuático; la ATT organizó en



diciembre de 2010 el Seminario/Taller “**El Sector Público en el Transporte Acuático: Roles y Desafíos**”, habiendo participado representantes de las instituciones:

- Ministerio de Relaciones Exteriores
- Dirección General de Intereses Marítimos, Fluviales, Lacustres y Marina Mercante (dependiente del ministerio de defensa)
- Armada Boliviana
- Aduana Nacional
- Registro Internacional Boliviano de Buques (RIBB)
- Servicio Nacional de Hidrografía Naval
- Empresa Naviera Boliviana (ENABOL)
- Viceministerio de Transportes
- Administración de Servicios Portuarios Bolivia (ASPB)
- Viceministerio de Política Tributaria
- Viceministerio de Producción Industrial a Mediana y Gran Escala - Dependiente del Ministerio de Desarrollo Productivo y Economía Plural

#### **e) Oficina ODECO Transportes**

La Autoridad de Fiscalización y Control Social de telecomunicaciones y Transportes ATT, a través de sus Oficinas de ODECO ubicadas en 13 Terminales Terrestres del país (La Paz, El Alto, Santa Cruz, Cochabamba, Tarija, Sucre Potosí, Oruro, Trinidad, Tupiza, Villazón, Uyuni y Yacuiba) y 3 Aeropuertos del eje troncal (Cochabamba J. Wilsterman, Santa Cruz Viru Viru y La Paz El Alto, tiene por objetivo defender los derechos de los usuarios de los servicios de transporte regulados y los servicios de terminales terrestres y aeroportuarios, a través de la solución ágil y oportuna de los reclamos presentados por los usuarios por infracciones o irregularidades cometidas en la prestación de dichos servicios, así como fiscalizar que el servicio de transporte sea prestado en condiciones de calidad, seguridad, eficacia y eficiencia, en el marco de la normativa del sector.

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes ATT, a través de sus Oficinas de ODECO en el sector de transportes, tiene por objetivo defender los derechos de los usuarios de los servicios de transporte regulados y los servicios de terminales terrestres y aeroportuarios, a través de la solución ágil y oportuna de los reclamos presentados por los usuarios por infracciones o irregularidades cometidas en la prestación de dichos servicios, así como fiscalizar que el servicio de transporte sea prestado en condiciones de calidad, seguridad, eficacia y eficiencia, en el marco de la normativa del sector.



## Resumen estadístico de reclamaciones directas de operadores regulados y solicitudes atendidas por oficinas Odeco ATT 2011

Evaluación de Tiempo de Resolución de Casos									
Fase	Cantidad por sector					Cantidad Total	Promedio Resolución		
	Ferrovionario	Aeroportuario	Aeronáutico	Automotor Terrestre	Terminal Terrestre		Días	Acumulado	Total Dias
Total de Casos Presentados en el Sector Transportes (FACILITACIONES/ RECLAMOS RECIBIDOS POR OPERADORES)	4	160	4536	10046	64	14,810			
Casos Atendidos por la ATT (FACILITACION Y CANALIZACION)	0	77	2186	10046	64	12,373			
<b>Facilitación (Solución Inmediata)</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>1194</b>	<b>8848</b>	<b>37</b>	<b>10,114</b>	1	1	10,114
Canalización a Operadores	0	42	992	1198	27	2,259	1	2	4,518
<b>Reclamos Directos Presentados a Operadores</b>	<b>4</b>	<b>125</b>	<b>3342</b>	<b>1198</b>	<b>27</b>	<b>4,696</b>			
Reclamos Directos Resueltos por Operador				1069		4,428	10	12	53,136
<b>Casos Presentados a Segunda Instancia</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>138</b>	<b>129</b>	<b>0</b>	<b>268</b>			
Avenimiento (Mediación para un acuerdo entre partes)	0	0	48	38	0	86	10	22	1,892
En proceso	0	0	44	0	0	44			
Desistidos antes de avenimiento				1	0	1			
Casos de segunda instancia resueltos con resolución	0	0	47	91	0	138			
Reclamos Administrativos	0	1	47	91	0	(1)	40	62	(62)
									69,598
Promedio Ponderado de Tiempo de Resolución							5.62		

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

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

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

### RECLAMACIONES DIRECTAS OPERADORES REGULADOS POR SECTOR:

SECTOR	GESTIÓN 2011	%
Aeronáutico	3342	70%
Aeroportuario	125	3%
Ferrovionario	4	0%
Transporte Automotor Publico Terrestre	1198	26%
Servicios de Terminal Terrestre	27	1%
<b>TOTAL</b>	<b>4696</b>	<b>100%</b>

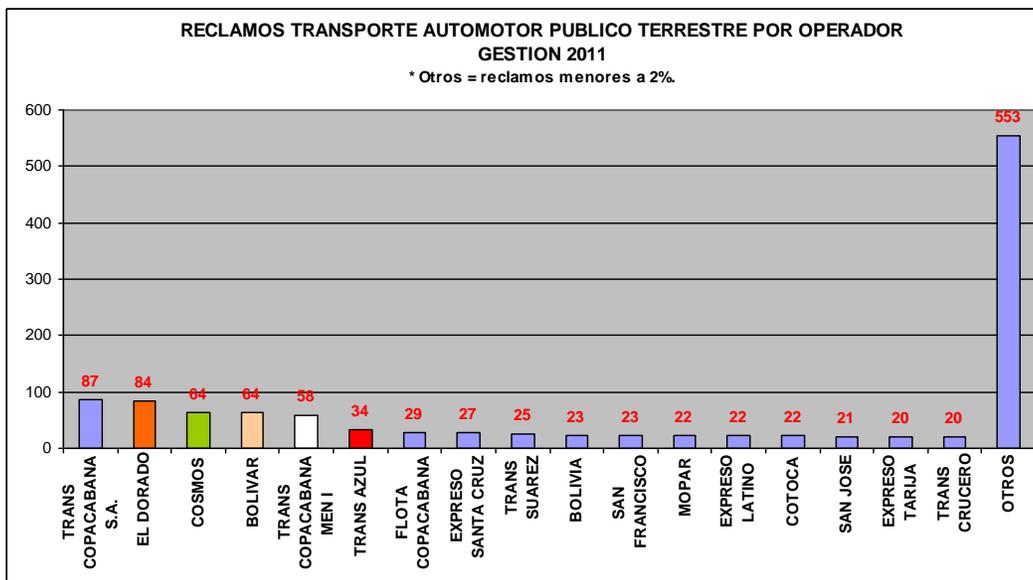
Fuente: Reportes operadores/ Registros Reclamaciones Oficinas ODECO ATT en terminales de buses/ RIPAT.

## Reclamaciones directas de operadores del servicio de transporte automotor público terrestre y terminal terrestre.

Reclamaciones Servicio de Transporte Automotor Público Terrestre por lugar de recepción

RECLAMOS POR LUGAR DE RECEPCIÓN	GESTIÓN 2011	%
TERMINAL DE BUSES DE COCHABAMBA	245	20%
TERMINAL DE BUSES DE LA PAZ	231	19%
TERMINAL BIMODAL DE SANTA CRUZ	222	19%
TERMINAL DE BUSES DE POTOSÍ	132	11%
TERMINAL DE BUSES DE ORURO	81	7%
TERMINAL DE BUSES DE SUCRE	68	6%
TERMINAL DE BUSES DE TARIJA	63	5%
TERMINAL DE BUSES DE YACUIBA	51	4%
TERMINAL DE BUSES DE TRINIDAD	46	4%
TERMINAL DE BUSES EL ALTO	31	3%
TERMINAL DE BUSES DE TUPIZA	16	1%
TERMINAL DE BUSES DE VILLAZÓN	7	1%
TERMINAL DE BUSES DE UYUNI	5	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1198</b>	<b>100%</b>

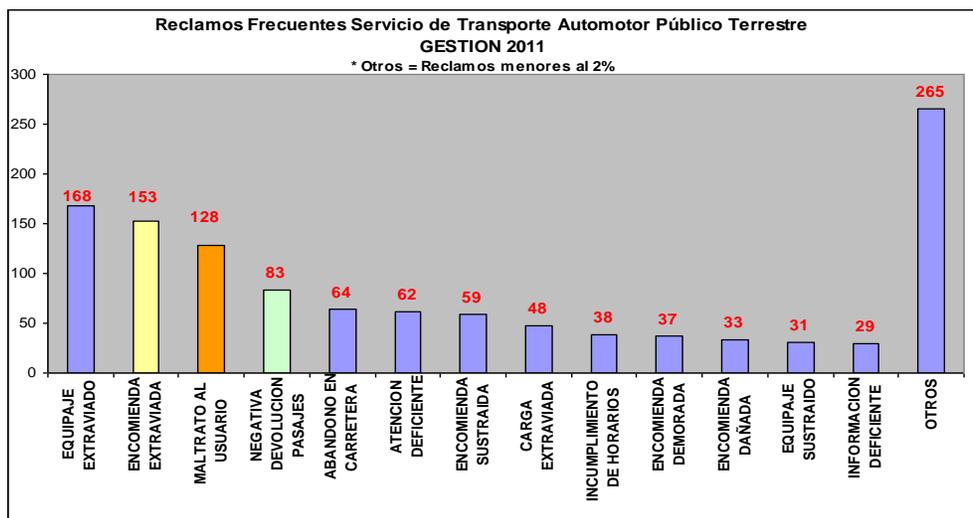
## Operadores con mayor número de reclamaciones Gestión 2011:



## Reclamaciones Servicio de Transporte Automotor Público Terrestre por tipología:

RECLAMOS POR CATEGORÍA	GESTIÓN 2011	PORCENTAJE
ATENCIÓN AL USUARIO	266	22%
BOLETOS	158	13%
VIAJE	131	11%
CONDICIONES DEL VEHÍCULO (CALIDAD)	57	5%
EQUIPAJE	232	19%
CARGA	64	5%
ENCOMIENDA	287	25%
GIRO	3	0%
<b>TOTAL</b>	<b>1198</b>	<b>100%</b>

### Reclamos frecuentes Servicio de Transporte Automotor Público Terrestre Gestión 2011:



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

## Reclamos Servicios de Terminal Terrestre.

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

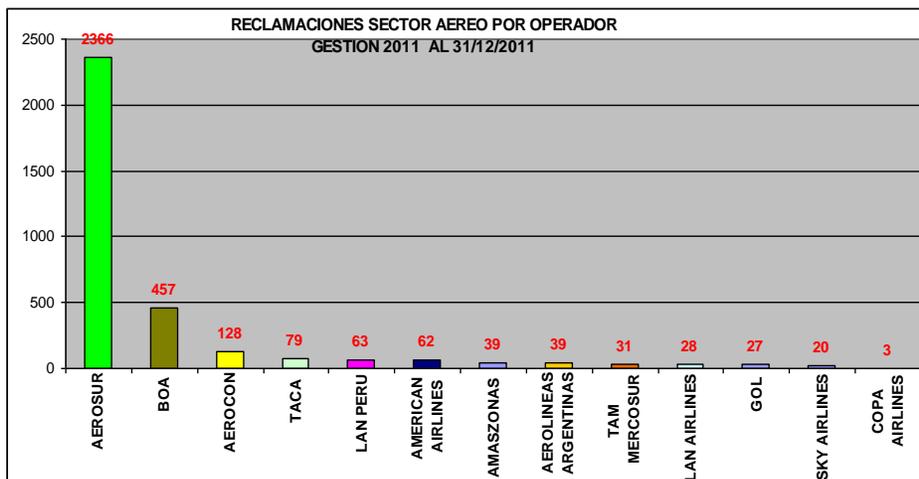
Entre Enero y diciembre de 2011, se recibieron en total 27 reclamaciones para Terminales Terrestres; ocho (8) en Oruro, seis (6) en Cochabamba, cinco (5) en La Paz, cuatro (4) en Sucre, dos (2) en Potosí, una (1) en Tarija y una (1) en Villazón; se motivaron principalmente por servicio deficiente de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

## RECLAMACIONES DIRECTAS SECTORES AERONÁUTICO Y AEROPORTUARIO.

### Reclamaciones sector aeronáutico por operador:

RECLAMOS POR OPERADOR	GESTIÓN 2011	%
AEROSUR	2366	70%
BOA	457	14%
AEROCON	128	4%
TACA	79	2%
LAN PERÚ	63	2%
AMERICAN AIRLINES	62	2%
AMAZONAS	39	1%
AEROLÍNEAS ARGENTINAS	39	1%
TAM MERCOSUR	31	1%
LAN AIRLINES	28	1%
GOL	27	1%
SKY AIRLINES	20	1%
COPA AIRLINES	3	0%
TAM MILITAR *	...	...
<b>TOTAL</b>	<b>3342</b>	<b>100%</b>

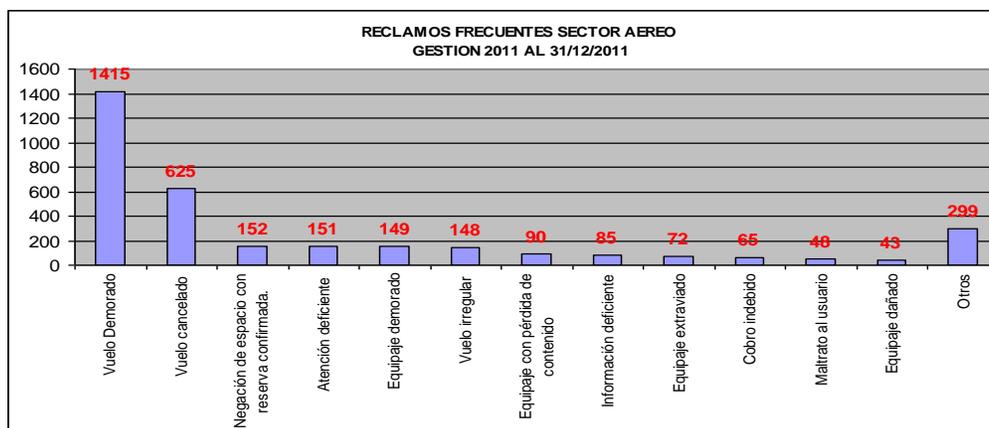
\* Información preliminar, no cuenta con información de TAM Militar, debido a que el operador no remitió la información de reclamaciones directas desde el mes de julio de 2010; pese a habersele solicitado de forma reiterativa.



**Reclamaciones sector aeronáutico por tipología del reclamo:**

RECLAMOS POR CATEGORÍA	GESTIÓN 2011	%
ATENCIÓN AL USUARIO	324	10%
VUELO	2253	67%
BOLETOS	303	9%
EQUIPAJES	396	12%
CARGA	58	2%
ENCOMIENDAS	8	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3342</b>	<b>100%</b>

**Reclamos frecuentes Gestión 2011:**



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

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

Por negación de espacio con reserva confirmada: Aerosur (110), BOA (13) y AEROCON (10).

Por atención deficiente: Aerosur (102) y BOA (35).

Por Equipaje demorado: Aerosur (67) y BOA (34); por equipaje sustraído: Aerosur (48), BOA (19), AEROCON (7) y American Airlines (6); por equipaje extraviado: Aerosur (40).

### Reclamaciones sector aeronáutico por lugar de recepción:

LUGAR DE RECEPCIÓN	GESTIÓN 2011	%
AEROPUERTO VIRU VIRU	1589	49%
AEROPUERTO EL ALTO	699	21%
OFICINAS CENTRALES Y/O REGIONALES DE OPERADORES	450	13%
AEROPUERTO JORGE WILSTERMAN	340	10%
AEROPUERTO SUCRE	66	2%
AEROPUERTO TRINIDAD	64	2%
AEROPUERTO TARIJA	50	1%
OFICINAS DE CARGA	41	1%
AEROPUERTO EL TROMPILLO	27	1%
YACUIBA	6	0%
COBIJA	6	0%
GUAYAMERIN	2	0%
RIBERALTA	2	0%
<b>TOTAL</b>	<b>3342</b>	<b>100%</b>

### Sector aeroportuario:

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

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



## RECLAMACIONES SECTOR DE TRANSPORTE FERROVIARIO

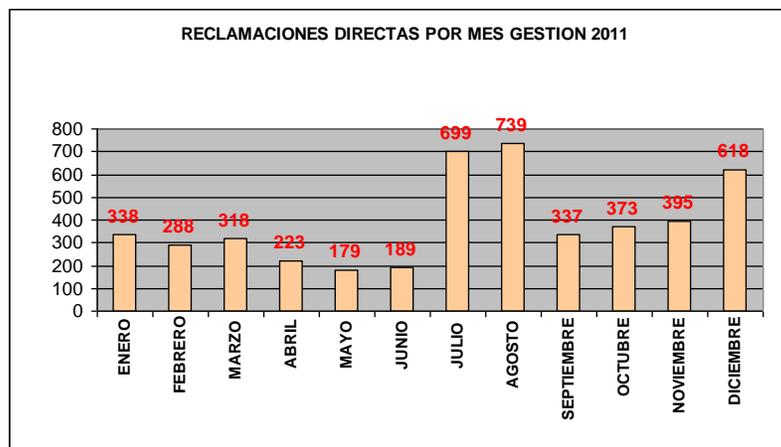
En diciembre de 2011, los operadores ferroviarios reportaron no haber recibido reclamaciones directas.

Desde enero a la fecha, se ha reportado cuatro (4) reclamaciones contra empresas ferroviarias; tres (3) para la FCA S.A. y una (1) para Ferroviaria Oriental S.A.; motivadas principalmente por problemas con encomiendas y boletos.

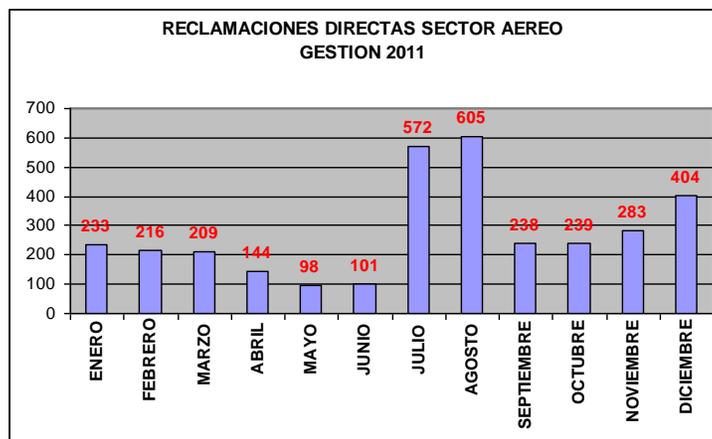
## EVOLUCIÓN DE RECLAMACIONES DIRECTAS GESTIÓN 2011

SECTOR	ENERO	%	FEBRERO	%	MARZO	%	ABRIL	%	MAYO	%	JUNIO	%	JULIO	%	AGOSTO	%	SEPTIEMBRE	%	OCTUBRE	%	NOVIEMBRE	%	DICIEMBRE	%	TOTAL SECTOR	%
AERONÁUTICO	233	7%	216	6%	209	6%	144	4%	98	3%	101	3%	572	16%	605	16%	238	7%	239	7%	283	8%	404	12%	3.342	70%
AEROPORTUARIO	13	10%	16	12%	16	14%	8	6%	11	9%	6	5%	8	6%	9	7%	9	7%	13	10%	6	5%	11	9%	125	3%
FERROVIARIO	0	0%	0	0%	0	0%	1	26%	0	0%	0	0%	1	26%	1	25%	0	0%	1	25%	0	0%	0	0%	4	0%
TRANSPORTE AUTOMOTOR PÚBLICO TERRESTRE	91	8%	57	5%	90	8%	70	6%	68	6%	78	7%	114	9%	122	10%	89	7%	120	10%	102	9%	197	15%	1.188	26%
TERMINAL TERRESTRE	1	4%	0	0%	3	1%	0	0%	2	7%	4	15%	4	16%	2	7%	1	4%	0	0%	4	15%	6	22%	27	1%
<b>TOTAL MES</b>	<b>338</b>	<b>7%</b>	<b>288</b>	<b>6%</b>	<b>318</b>	<b>7%</b>	<b>223</b>	<b>5%</b>	<b>179</b>	<b>4%</b>	<b>189</b>	<b>4%</b>	<b>699</b>	<b>16%</b>	<b>739</b>	<b>16%</b>	<b>337</b>	<b>7%</b>	<b>373</b>	<b>8%</b>	<b>395</b>	<b>8%</b>	<b>618</b>	<b>13%</b>	<b>4.696</b>	<b>100%</b>

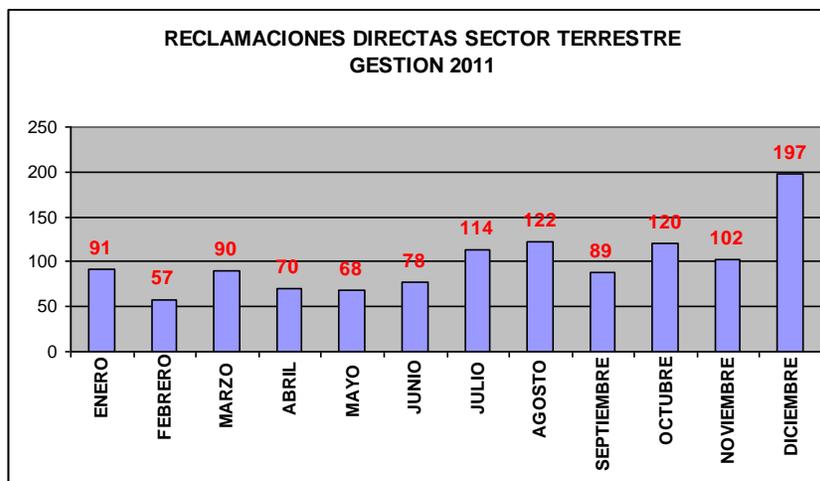
## RECLAMACIONES DIRECTAS



## RECLAMACIONES DIRECTAS DEL SECTOR AEREO



## RECLAMACIONES DIRECTAS DEL SECTOR TERRESTRE



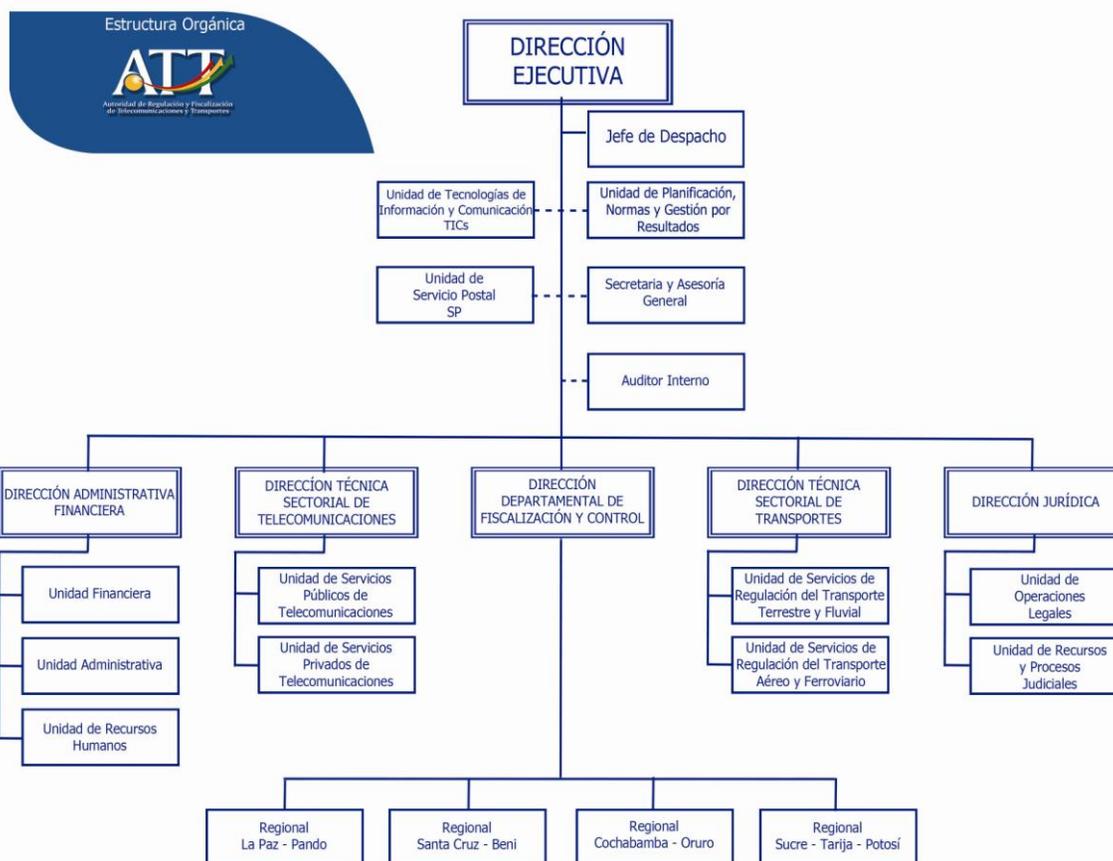
### 4. Estructura Organizacional de la ATT.

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

La aprobación de la nueva estructura organizacional y escala salarial de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, se consolidó mediante Resolución B Ministerial N° 002 del 3 de abril de 2012 del Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda – MOPSV y Ministerio de Economía y Finanzas Públicas – MEFP, e inmediatamente se implementó mediante Resolución Administrativa Interna RAI N° 0053/2012.

La nueva estructura salarial es representada de la siguiente manera:

### Estructura Organizacional



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

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

#### 4.1. Descripción de las áreas organizacionales

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

#### ESTRUCTURA DE ÁREAS ORGANIZACIONALES

Dirección	Unidad / Área
Dirección Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicación TIC.</li> <li>▪ Unidad de Planificación, Normas y Gestión por Resultados.</li> <li>▪ Unidad de Servicio Postal – SP.</li> <li>▪ Despacho.</li> <li>▪ Secretaría y Asesoría General.</li> <li>▪ Auditor Interno.</li> </ul>
Dirección Administrativa Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad Financiera.</li> <li>▪ Unidad Administrativa.</li> <li>▪ Unidad de Recursos Humanos.</li> </ul>
Dirección Técnica Sectorial de Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Servicios Públicos de Telecomunicaciones.</li> <li>▪ Unidad de Servicios Privados de Telecomunicaciones.</li> </ul>
Dirección Departamental de Fiscalización y Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Regional La Paz – Pando.</li> <li>▪ Regional Cochabamba – Oruro.</li> <li>▪ Regional Santa Cruz – Beni.</li> <li>▪ Regional Tarija – Sucre - Potosí.</li> </ul>
Dirección Técnica Sectorial de Transportes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Servicios de Regulación del Transporte Terrestre y Fluvial.</li> <li>▪ Unidad de Servicios de Regulación del Transporte Aéreo y Ferroviario.</li> </ul>
Dirección Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Unidad de Operaciones Legales.</li> <li>▪ Unidad de Recursos y Procesos Judiciales.</li> </ul>

El cuadro siguiente refleja la escala salarial vigente:

CATEGORIA	CLASE	NIVEL	DENOMINACION DEL PUESTO	N° ITEMS	SUELDO	COSTO
		SALARIAL			MENSUAL	MENSUAL
Superior	2	1	Ejecutivo	1	13.600	13.600
Ejecutivo	3	2	Director	5	13.300	66.500
	4	3	Jefe de Unidad 1	9	12.230	110.070



	4	4	Jefe de Unidad 2	3	11.280	33.840
	5	5	Profesional I	17	10.330	175.610
	5	6	Profesional II	7	9.400	65.800
	5	7	Profesional III	41	8.520	349.320
	5	8	Profesional IV	27	7.720	208.440
<b>Operativo</b>	6	9	Técnico I	20	6.740	134.800
	6	10	Técnico II	7	5.750	40.250
	6	11	Técnico III	1	4.850	4.850
	6	12	Técnico IV/Secretaria	7	4.740	33.180
	7	13	Auxiliar I	10	4.250	42.500
	7	14	Auxiliar II	1	3.810	3.810
	7	15	Auxiliar III	4	3.460	13.840
<b>TOTAL COSTO MENSUAL</b>				<b>160</b>		<b>1.296.410</b>
<b>TOTAL COSTO ANUAL</b>						<b>15.556.920</b>

## 5. Marco Estratégico

### 5.1 Misión

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

### 5.2. Visión

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



### 5.3. Valores

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

### 5.4. Principios

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

### 5.5. Objetivos Estratégicos del Plan Estratégico Institucional - PEI

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

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

1. Hasta el 2015 la ATT ha incrementado la cobertura de atención y defensa efectiva de usuarios de los servicios de telecomunicaciones y transportes a través de ODECOS fortalecidas y modernizadas.
2. La ATT a partir del 2011, implanta medidas regulatorias y propone normas adecuadas a la realidad nacional y compatibilizadas con normas nacionales e internacionales para el desarrollo del mercado y la promoción de la competencia que contribuyen al acceso y a la calidad de los servicios de telecomunicaciones y transportes.
3. A partir del 2011 la ATT promueve instancias de representación social con agrupaciones de usuarios de los servicios y organizaciones sociales y acuerda los mecanismos de operación para el control social de los servicios de Telecomunicaciones y Transportes.

4. A partir del 2011 la ATT desarrolla una gestión eficiente del Espectro Electromagnético y cuenta con equipamiento técnico y tecnológico para su adecuada administración.
5. A partir del año 2011, la ATT implementa un proceso de reforma y fortalecimiento institucional continuo a nivel nacional, cuenta con recursos financieros suficientes y oportunos para la ejecución de programas y proyectos sectoriales e institucionales que le permite mejorar su eficiencia y eficacia.

## 6. Enfoque para la Formulación del POA

### 6.1 Marco normativo



**ESTADO.** Sociedad políticamente organizada que para constituirse requiere:

- Territorio
- Población
- Gobierno

**NACIÓN.** Sociedad ubicada en un territorio:

- Cultura (Valores y costumbres similares)
- Idioma

**GOBIERNO.** Autoridad legalmente constituida que administra el Estado.

**Fundamentos de la ley 1178:**

**Desarrollar y consolidar el “Estado de Derecho” y el Régimen Democrático**

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

## 6.2 Principios



## 6.3 Gestión por resultados



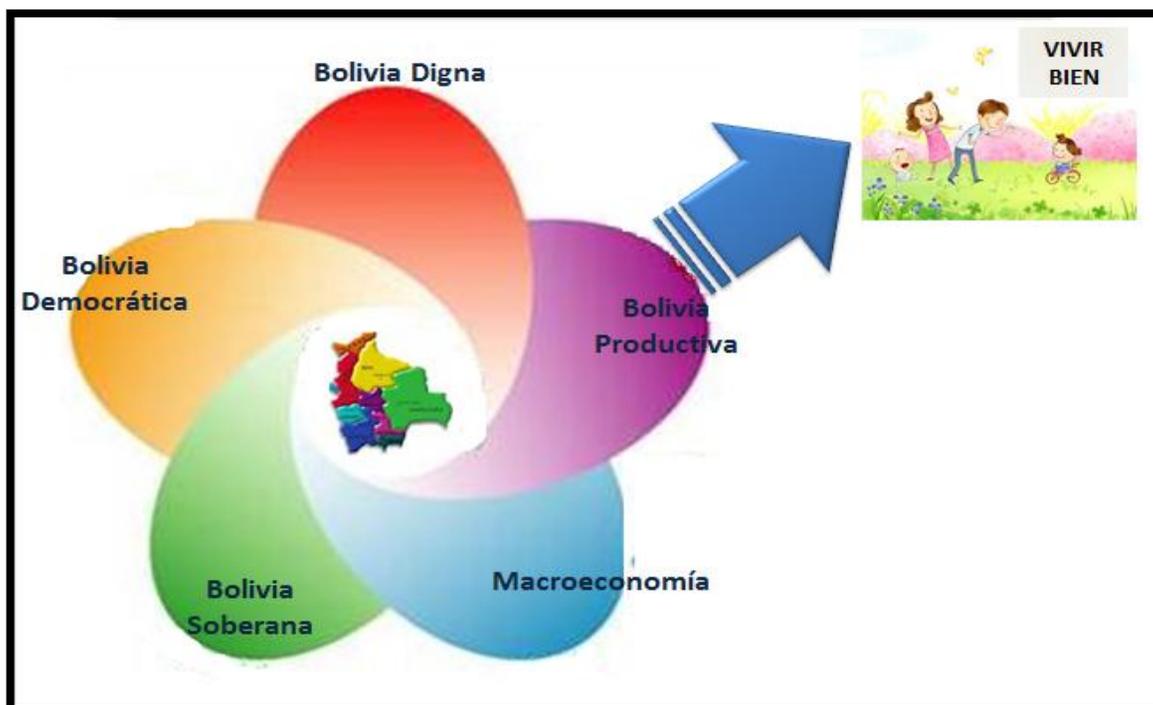
El Enfoque para formulación del Plan Operativo Anual gestión 2013, viene determinado con base a un análisis y elaboración de la Programación Operativa Sectorial e Institucional al cual se alinea en relación al objetivo estratégico sectorial y a la Estrategia de la Estructura Programática del Plan Nacional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

estructura sectorial se alinea a los Planes Anuales de Desarrollo de los sectores de Telecomunicaciones y Transportes, concluyendo en la construcción del Plan Operativo Anual con su respectivo Presupuesto Institucional Plurianual.

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

## 7 Marco Estratégico

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



Los lineamientos a los que respondemos son:

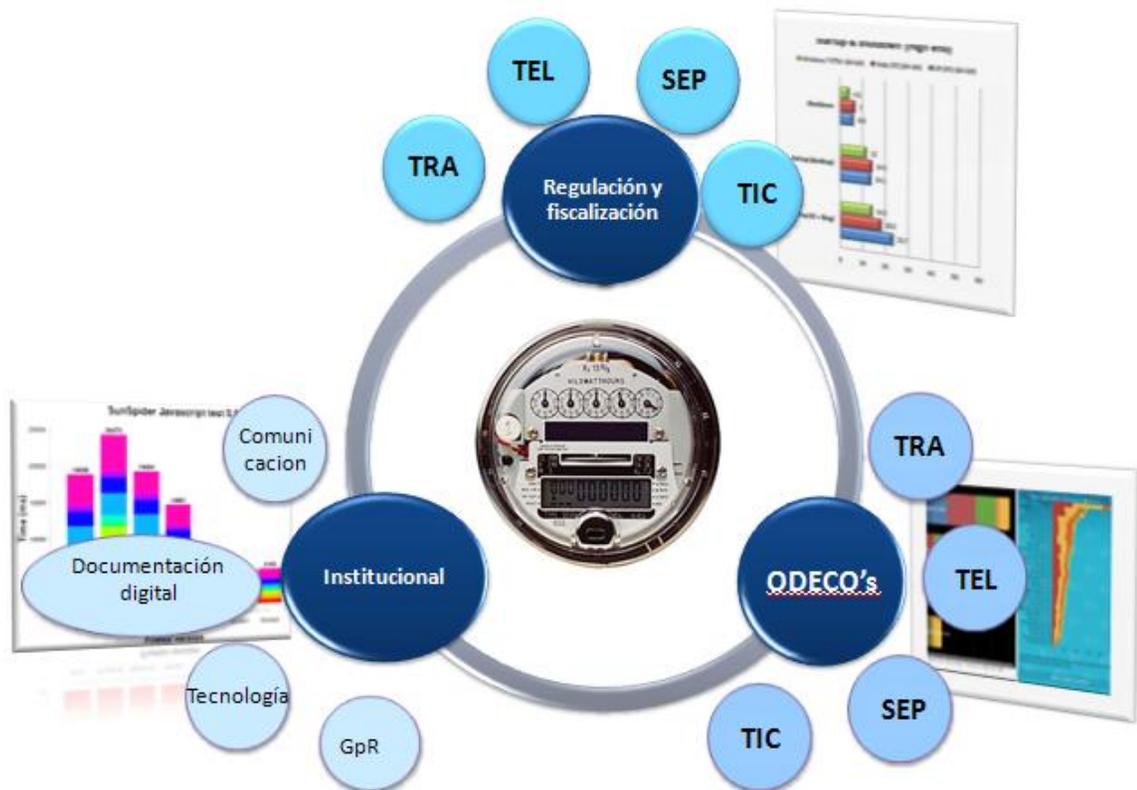
- Contribuir al proceso de transformación del país.
- Formular y ejecutar en el marco del paradigma del “Vivir Bien”.
- Contribuir a la construcción del nuevo estado plurinacional promotor y protagonista del desarrollo, social y comunitario.
- Desarrollar la convivencia equilibrada y la complementariedad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



- Bolivia Digna.- Que busca erradicar la pobreza y la equidad de manera que logre un patrón equitativo de distribución y/o redistribución de ingresos y riqueza y oportunidades, conformadas por los sectores generadores de activos y condiciones sociales, y por la política, estrategias y programas intersectoriales.
- Bolivia Democrática.- Que propugna la construcción de una sociedad y Estado Plurinacional y socio comunitario, donde el pueblo ejerce el poder social y comunitario y es corresponsable de las decisiones sobre su propio desarrollo y del país.
- Bolivia Productiva.- Que genera una nueva Matriz productiva a partir del 1) sector estratégico generador de excedentes y ahorro para la transformación de recursos naturales, 2) generación de ingresos y empleo, 3) Infraestructura. Siendo éste pilar, al que nos articulamos de manera operativa.
- Bolivia Soberana.- Que propone un nuevo enfoque global a las relaciones internacionales para consolidar y fortalecer el mercado interno estimulando a las empresas productivas y buscando nuevos mercados.

## 8 Indicadores

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

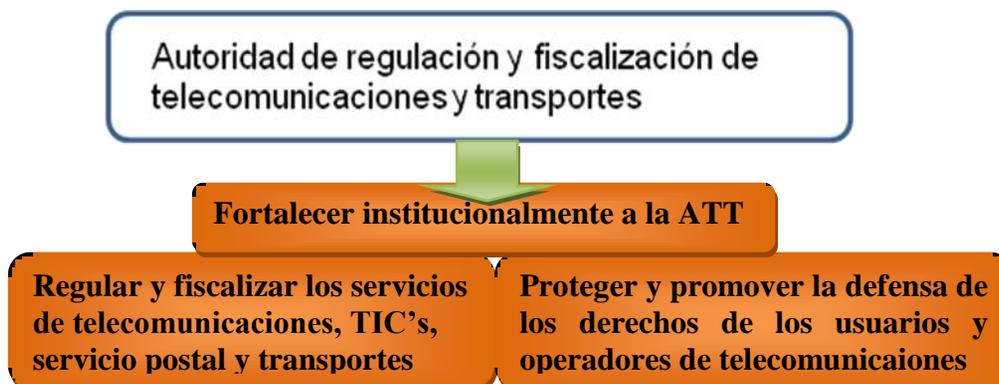


## 9. Estructura de Objetivos

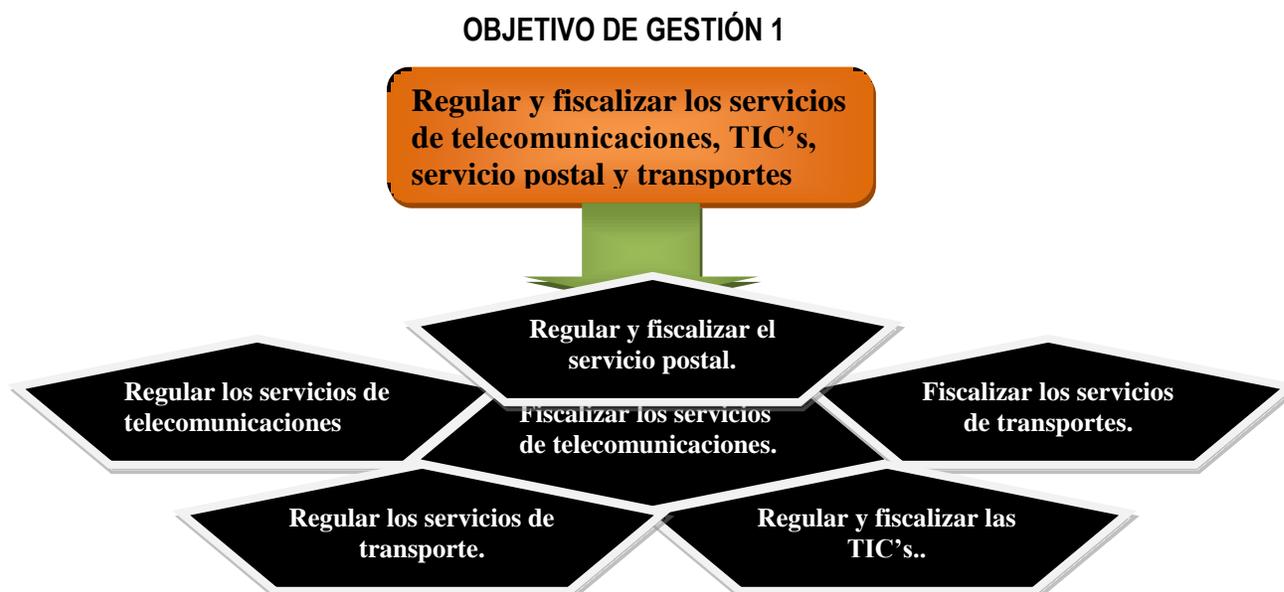
### 9.1 Objetivos de Gestión Institucional

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

## OBJETIVOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



### 9.2 Objetivos Específicos



## OBJETIVO DE GESTIÓN 2



## OBJETIVO DE GESTIÓN 3





## **10. EL PRESUPUESTO**

### **10.1 ESTRUCTURA DE INGRESOS**

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

### **10.2 ESTRUCTURA DE GASTOS**

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

#### **10.2.1 GASTOS POR OBJETIVOS DE GESTIÓN**

La estructura del gasto del POA 2013, responde objetivos de gestión, con el propósito de medir el logro de sus resultados. Este comportamiento se puede identificar claramente en la sección de presupuestos.

#### **10.2.2 GASTOS POR OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

La estructura del gasto del POA 2013, responde a los objetivos específicos que vienen articulados a los objetivos de gestión, con el propósito de medir el logro de sus resultados. Este comportamiento se puede identificar claramente en el compendio del presupuesto.

### **10.3 ESTACIONALIDAD DEL GASTO**

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

### **10.4 MATRICES DE CONSULTORÍAS**

Acorde a las directrices de planificación y presupuestarias 2013, emitidas por el Ministerio de Planificación del Desarrollo; Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda; y Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, que tienen por objeto establecer los lineamientos generales y específicos para la formulación del Programa de Operación Anual - POA 2013, en el marco de la Constitución Política del Estado (CPE), Plan Nacional de Desarrollo (PND), Ley Marco de Autonomías y Descentralización, Ley N° 164 "Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación", Ley N° 165 "Ley General de Transporte" y D.S. 0071 del 9 de abril del 2009.



Consecuentemente los formularios operativos 3A, 3B, 3C, 3D y 3E aplicados en la gestión del 2012:

### Formulario 3A. Operaciones, actividades y presupuesto

Cod Prog PND	Cod OGI	Cod OES	Cod POA	Operación				GCO / INV	Actividad	R/ NR	Cronograma		Resp	Presupuesto						
				Meta 1er sem	Meta 2do sem	%	Denom				Inicio	Fin		Partida	Denom	U	Can	Pre	Total (Bs.)	

### Formulario 3B. Operaciones, actividades y presupuesto

Cod POA	Programación Física %												Programación Presupuestaria %														
	Pond	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Partida	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	

### Formulario 3C. Consultorías de línea

Prog PND	Cod POA	Nombre	Objetivo	Actividades	Productos	Perfil	Supervisión	Costo				FTE	ORG	GC o IN	Fecha inicio
								Mes es	Cant	Costo mensual	Total				

### Formulario 3D. Consultorías por producto

Prog. PND	Cod POA	Nombre	Objetivo	Productos	Perfil	Supervisión	Costo		FTE	ORG	GC o IN	Fecha inicio
							Meses estimados	Total				

### Formulario 3E. Trabajos Dirigidos

Dirección	Unidad Operativa	Área	Eje Temático	Objetivo de la Investigación	Resultados Esperados	Fecha aprox.	
						Ini	Fin

### Formulario 3F. Pasantías

Cod POA	Prog	Dirección	Unidad Operativa	Áreas de apoyo.	Cantidad	Fecha aprox.	
						Ini	Fin