

## Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI LP 119/2023

La Paz, 30 de octubre de 2023

### VISTOS:

Mediante Informe Técnico ATT-DS-INF TEC LP 115/2023 de 03 de octubre de 2023, emitido por la Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional (**INFORME TÉCNICO**); el Informe Jurídico ATT-DJ-INF-JUR LP 1764/2023 de 30 de octubre de 2023 emitido por la Dirección Jurídica (**INFORME JURÍDICO**); y todo lo que ver convino y se tuvo presente;

### CONSIDERANDO 1.-

Que las competencias y atribuciones de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), se encuentran definidas por el Decreto Supremo N° 0071 de 09 de abril de 2009 (DS 0071), concordante con lo dispuesto en la Disposición Transitoria Novena de la Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación (Ley N° 164), quedando sometidas a esta Autoridad las personas naturales y jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y cooperativas, garantizando los intereses y derechos de los usuarios o consumidores, promoviendo la economía plural prevista en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia y las leyes en forma efectiva.

Que el Artículo 7 de la Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamental (**Ley N° 1178**), considera que el Sistema de Organización Administrativa se definirá y ajustará en función de la Programación de Operaciones, evitando la duplicidad de objetivos y atribuciones mediante la adecuada fusión o supresión de las entidades.

Que el Artículo 27 de la Ley N° 1178 señala que cada entidad del sector público elaborará en el marco de las normativas básicas dictadas por los órganos rectores, los reglamentos específicos para el funcionamiento de los Sistemas de Administración y Control Interno regulados por la Ley N° 1178 y los sistemas de planificación e inversión pública.

Que los incisos a), b) y c) del Artículo 5 de la Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997 que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, señala que el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas es el órgano rector del Sistema de Organización Administrativa, sus atribuciones básicas están descritas en el artículo 20 de la Ley 1178; que cada entidad del Sector Público elaborará en el marco de las presentes normas básicas su Reglamento Específico para la implantación del Sistema de Organización Administrativa; que el Reglamento Específico aprobado mediante disposición legal interna, deberá ser compatibilizado por el órgano rector.

Que el Artículo 19 del DS 0071 especifican las atribuciones del Director Ejecutivo de la ATT, entre ellas: a) Ejercer la administración y representación legal de la ATT, y asumir la responsabilidad de sus actos legales y administrativos en el marco de la Ley N° 1178, Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales y demás disposiciones legales vigentes; f) Ordenar y realizar los actos necesarios para garantizar el cumplimiento de los fines relativos a la ATT; g) Cumplir con las disposiciones internas de la ATT y, k) Desarrollar las funciones de su competencia atribuidas por normativa vigente.

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-LP-8275/2023



## CONSIDERANDO 2.-

Que mediante Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI 128/2012 de 27 de septiembre de 2012 se aprobó el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) de la ATT.

Que por nota ATT-DS-N LP 182/2023 de 29 de agosto de 2023, el Director Ejecutivo de la ATT, solicitó la compatibilización de modificaciones al Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA), a la Dirección General de Normas de Gestión Pública del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas (DGNGP).

Que en respuesta a la nota señalada, a través de carta MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE/N° 858/2023 recibida el 12 de septiembre de 2023, la DGNGP señala: *"(...) de la revisión efectuada al documento remitido, se consideran compatibles en su integridad las modificaciones realizadas al RE-SOA de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, siendo compatibles con las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055 de 20 de mayo de 1997; por tanto, corresponde su aprobación mediante Resolución expresa (...)".*

Que el INFORME TÉCNICO concluyó y recomendó lo siguiente: *"(...) existe la justificación técnica para la aprobación del proyecto del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa RE-SOA (Versión 002) de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, la cual, ha sido compatibilizado por el Órgano Rector del Sistema de Organización Administrativa, y corresponde su aprobación mediante Resolución Administrativa Interna".*

Que el INFORME JURÍDICO concluye: *"En atención a lo manifestado en el Informe Técnico ATT-DS-INF TEC LP 115/2023 de 03 de octubre de 2023 y considerando la normativa vigente aplicable al caso de análisis, la aprobación del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa (RE-SOA) (Versión 002) de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, en sus veintiséis (27) Artículos, cuatro (IV) Capítulos, no contraviene el ordenamiento jurídico vigente, por lo que corresponde su aprobación a través de Resolución Administrativa Interna, toda vez que el mismo se encuentra compatibilizado por el Órgano Rector".*

## POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, Abg. NÉSTOR RÍOS RIVERO, designado mediante Resolución Suprema N° 27479 de 29 de marzo de 2021 emitida por el Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, en ejercicio de sus atribuciones conferidas por ley y demás normas vigentes previamente señalada;

## RESUELVE:

**PRIMERO.- APROBAR el REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA RE-SOA (Versión 002) de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, en sus veintisiete (27) Artículos,**

Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-LP-8275/2023



cuatro (IV) Capítulos; documento que forma parte integrante, indivisible e inseparable de la presente Resolución.

**SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO** la Resolución Administrativa Interna ATT-DJ-RAI 128/2012 de 27 de septiembre de 2012 a través de la cual se aprobó el Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa RE-SOA.

**TERCERO.- INSTRUIR** a la Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional tomar los recaudos necesarios para dar cumplimiento a la presente Resolución Administrativa Interna, sea mediante el cumplimiento de trámites y actos que demande su plena ejecución, implementación y difusión.

Regístrese, comuníquese y archívese



Firmado Digitalmente  
Verificar en:



E-LP-8275/2023

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

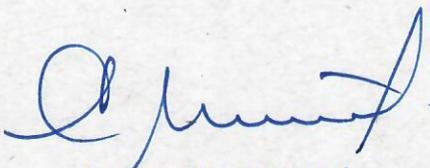


AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN  
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

## RE002. REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

RE - SOA

Versión: 002

Elaborado:	Revisado - Aprobado:
 Lic. Gabriela Lucia Maceda Charruarrin ANALISTA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL AUTORIDAD DE REGULACION Y FISCALIZACION DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES	 Ing. Gonzalo Céspedes Tedesqui JEFE DE PLANIFICACION Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL AUTORIDAD DE REGULACION Y FISCALIZACION DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

La última versión de este documento se encuentra en la red informática. Si usted está leyendo una copia impresa, asegúrese que se trata de la versión vigente.

**CONTENIDO**

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES .....	4
Artículo 1.    OBJETIVO DEL REGLAMENTO .....	4
Artículo 2.    ALCANCES DEL REGLAMENTO .....	4
Artículo 3.    BASE LEGAL .....	4
Artículo 4.    ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL REGLAMENTO .....	5
Artículo 5.    REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO .....	5
Artículo 6.    RESPONSABLES DE LA IMPLANTACIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA .....	5
Artículo 7.    DIFUSIÓN .....	6
Artículo 8.    INCUMPLIMIENTO .....	6
Artículo 9.    PREVISIÓN .....	6
CAPITULO II ANÁLISIS ORGANIZACIONAL .....	6
Artículo 10.   OBJETIVO DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL .....	6
Artículo 11.   MARCO DE REFERENCIA PARA EL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL .....	6
Artículo 12.   PROCESO DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL .....	7
Artículo 13.   ANÁLISIS COYUNTURAL .....	9
Artículo 14.   UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL .....	9
Artículo 15.   PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL .....	10
CAPÍTULO III PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL .....	10
Artículo 16.   OBJETIVO DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL .....	10
Artículo 17.   PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL .....	10
Artículo 18.   COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL .....	14
Artículo 19.   SERVICIO AL USUARIO .....	17
Artículo 20.   FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE MANUALES .....	17
Artículo 21.   UNIDAD RESPONSABLE DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL .....	17
Artículo 22.   PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL .....	18

Elaborado:



Revisado y Aprobado:





**REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA  
RE - SOA**

Código: RE002

Versión: 002

Página 3 de 19

CAPÍTULO IV IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL ..... 18

Artículo 23. OBJETIVO DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL ..... 18

Artículo 24. PLAN DE IMPLANTACIÓN ..... 18

Artículo 25. REQUISITOS PARA LA IMPLANTACIÓN ..... 19

Artículo 26. UNIDAD ORGANIZACIONAL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL ..... 19

Artículo 27. PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL ..... 19

Elaborado:



Revisado y Aprobado:



	<b>REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>RE - SOA</b>	Código: RE002
		Versión: 002
		Página 4 de 19

**REGLAMENTO ESPECÍFICO**  
**DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA (RE – SOA)**  
**AUTORIDAD DE REGULACION Y FISCALIZACION DE TELECOMUNICACIONES Y**  
**TRANSPORTES - ATT**

**CAPITULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. OBJETIVO DEL REGLAMENTO**

El objetivo del Reglamento Específico del Sistema de Organización Administrativa es regular la implantación del Sistema de Organización Administrativa en la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, disponiendo lo siguiente:

- a) La realización de los procesos para el análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional;
- b) La asignación de funciones para cada uno de los procesos mencionados;
- c) La determinación de periodos de ejecución de cada proceso.

**Artículo 2. ALCANCES DEL REGLAMENTO**

El presente RE-SOA es de aplicación obligatoria en la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, abarcando la totalidad de áreas y unidades organizacionales de la entidad, así como para todos y cada uno de sus servidores públicos sin distinción alguna de jerarquía.

**Artículo 3. BASE LEGAL**

Constituyen la base legal del Reglamento, las siguientes disposiciones:

- a) Constitución Política del Estado;
- b) Ley N° 1178 de 20 de julio de 1990 de Administración y Control Gubernamentales;
- c) Decreto Supremo N° 071 de 09 de abril de 2009, de Creación de Autoridades de Fiscalización y Control Social;
- d) Resolución Suprema N° 217055, de 20 de mayo de 1997, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa;

Elaborado: 	Revisado y Aprobado: 
--	--

	<b>REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>RE - SOA</b>	Código: RE002
		Versión: 002
		Página 5 de 19

- e) Decreto Supremo N° 23318-A, de 3 de noviembre de 1992, Reglamento de la Responsabilidad por la Función Pública
- f) Decreto Supremo N° 26237, de 29 de junio de 2001, que modifica los artículos 12, 14 al 16, 18, 21 al 31 y 67 del Reglamento de Responsabilidad por la Función Pública.

**Artículo 4. ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DEL REGLAMENTO**

- I. El Analista de Desarrollo Organizacional es el responsable de la elaboración del RE-SOA.
- II. El Director Ejecutivo deberá remitir el RE-SOA al Órgano Rector para su compatibilización.

Una vez declarado compatible por el Órgano Rector, el Director Ejecutivo deberá aprobar el documento mediante Resolución Administrativa Interna.

**Artículo 5. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO**

El presente Reglamento será revisado por la Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional, en función de la experiencia de su aplicación; de la dinámica administrativa; de las modificaciones de la Estructura Organizacional de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT y/o modificaciones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa (NB-SOA). La compatibilización de las modificaciones al RE-SOA seguirá el procedimiento establecido en el artículo precedente.

**Artículo 6. RESPONSABLES DE LA IMPLANTACIÓN EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA**

En el marco de lo dispuesto por el Artículo 27 de la Ley N° 1178, es responsabilidad del Director Ejecutivo la implantación de este sistema.

El Analista de Desarrollo Organizacional es responsable de su ejecución y del seguimiento de la implantación del sistema.

El análisis, diseño e implantación de la estructura organizacional de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT es también responsabilidad de todas las áreas y unidades organizacionales, así como de todos los servidores públicos de la ATT en su ámbito de competencia.

Elaborado: 	Revisado y Aprobado: 
--	--

	<b>REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>RE - SOA</b>	Código: RE002
		Versión: 002
		Página 6 de 19

**Artículo 7. DIFUSIÓN**

Una vez aprobado el presente documento deberá ser difundido entre los servidores públicos de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, por el Analista de Desarrollo Organizacional.

**Artículo 8. INCUMPLIMIENTO**

El incumplimiento a las disposiciones previstas en el presente Reglamento y las acciones contrarias a estas disposiciones, están sujetas a la determinación de responsabilidades y sanciones, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 1178 de Administración y Control Gubernamentales, los Decretos Supremos Reglamentarios N° 23318-A y N° 26237 y otras disposiciones reglamentarias y complementarias.

**Artículo 9. PREVISIÓN**

En caso de advertirse omisiones, contradicciones y/o diferencias en la interpretación del presente Reglamento Específico, éstas serán solucionadas en los alcances y previsiones de las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa, aprobadas mediante Resolución Suprema N° 217055, de 20 de mayo de 1997.

**CAPITULO II**  
**ANÁLISIS ORGANIZACIONAL**

**Artículo 10. OBJETIVO DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL**

Tiene como objetivo evaluar si la estructura organizacional de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, respecto al desarrollo de sus competencias ha constituido un medio eficiente y eficaz para el logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI).

**Artículo 11. MARCO DE REFERENCIA PARA EL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL**

Constituye como marco referencial para el realizar el Análisis Organizacional de la entidad:

- a) Decreto Supremo 071 de 09 de abril de 2009, de Creación de Autoridades de Fiscalización y Control Social;

Elaborado:	Revisado y Aprobado:
------------	----------------------

	<b>REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>RE - SOA</b>	Código: RE002
		Versión: 002
		Página 7 de 19

- b) Resolución Suprema N° 217055, que aprueba las Normas Básicas del Sistema de Organización Administrativa;
- c) Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011, Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación;
- d) Ley N° 165 de 16 de agosto de 2011, Ley General de Transporte;
- e) Decreto Supremo N° 24132 de 27 de septiembre de 1995;
- f) Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES);
- g) Plan Estratégico Institucional (PEI);
- h) El Plan Operativo Anual de la gestión pasada y actual;
- i) Seguimiento y Evaluación del Plan Operativo Anual actual;
- j) El Manual de Organización y Funciones (MOF);
- k) El Manual de Procesos y Procedimientos;
- l) Informes de Auditoría.

**Artículo 12. PROCESO DEL ANÁLISIS ORGANIZACIONAL**

El proceso del Análisis Organizacional deberá contener la etapa de análisis retrospectivo, la etapa de análisis prospectivo y la formalización del Análisis Organizacional:

**I. Etapa de Análisis Retrospectivo**

Deberá efectuarse la evaluación cuantitativa y cualitativa de los resultados alcanzados en la gestión pasada, respecto a lo programado, estableciendo si la estructura organizacional ha coadyuvado al logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

El análisis retrospectivo deberá realizarse con base en los siguientes puntos:

- a) Los servicios proporcionados a los usuarios, de forma directa o por terceros considerando:
  - i. Su calidad, cantidad y cobertura.
  - ii. Su oportunidad y frecuencia.
  - iii. Si han satisfecho las necesidades de los usuarios tanto internos como externos.
- b) Los procesos y procedimientos, considerando:

Elaborado:	Revisado y Aprobado:
------------	----------------------

	<b>REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>RE - SOA</b>	Código: RE002
		Versión: 002
		Página 8 de 19

- i. Si han permitido proporcionar los servicios de manera efectiva y eficiente.
- ii. Si las operaciones, componentes de los procesos, han sido asignadas a cada área y unidad organizacional.
- iii. Si los resultados obtenidos de cada proceso están de acuerdo con los objetivos y estrategias institucionales establecidos en el PEI.

c) Las unidades y áreas organizacionales, considerando:

- i. Si las funciones de las unidades y áreas organizacionales guardan relación con los procesos, operaciones y procedimientos que realizan.
- ii. Si existe duplicidad de funciones entre dos o más unidades.
- iii. Si realizan funciones que no les corresponden.
- iv. Si tienen delimitado claramente el límite de su autoridad.
- v. Si están ubicadas en el nivel jerárquico que les corresponde.

d) Los canales de comunicación, considerando:

- i. Si están formalmente establecidos.
- ii. Si la información que se maneja guarda las características de oportunidad, claridad y confiabilidad.

## II. Etapa de Análisis Prospectivo

Deberá evaluarse la situación futura que afrontará la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATTT para cumplir con los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI, con el fin de detectar si existe la necesidad de realizar ajustes o cambios a la estructura organizacional.

El análisis prospectivo se realizará una vez que se tenga definido y aprobado el POA para la siguiente gestión.

El análisis prospectivo deberá realizarse con base a los siguientes criterios:

- a) Ser estratégico, en la medida que refleje los alcances del Plan Desarrollo Económico y Social y el PEI;

Elaborado: 	Revisado y Aprobado: 
--	--

	<b>REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>RE - SOA</b>	Código: RE002
		Versión: 002
		Página 9 de 19

- b) Estar enmarcado en el Presupuesto de Recursos y Gastos programados;
- c) Multidimensional, en cuanto considera y analiza tendencias globales, regionales y locales;
- d) Multisectorial, en cuanto analiza los impactos del desarrollo social, económico, cultural y tecnológico del país en la entidad.

### III. Resultado y Formalización del Análisis Organizacional

Los resultados y conclusiones del Análisis Organizacional deberán ser formalizados en el documento del Análisis Organizacional, que contenga las recomendaciones precisas que sirvan de insumo para la toma de decisiones por las instancias correspondientes, sobre, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Adecuar, fusionar, suprimir y/o crear áreas y unidades organizacionales en función de lograr los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI;
- b) Reubicar unidades dentro de la misma estructura;
- c) Redefinir canales y medios de comunicación interna;
- d) Redefinir instancias de coordinación interna y de relación interinstitucional;
- e) Rediseñar procesos.

#### Artículo 13. ANÁLISIS COYUNTURAL.

La estructura organizacional también podrá ser ajustada cuando sea necesario en base a un análisis coyuntural a fin de responder a cambios del entorno que afecten el ejercicio de la gestión y/o al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI. El Director Ejecutivo deberá aprobar tanto el informe de análisis como la propuesta de ajuste en el menor tiempo posible.

#### Artículo 14. UNIDAD RESPONSABLE DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL

La Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional es responsable del proceso de Análisis Organizacional, debiendo coordinar esta labor con todas las unidades organizacionales de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

El documento final del Análisis Organizacional deberá ser consolidado por la Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional y presentado al Director Ejecutivo para su conocimiento y aprobación.

Elaborado: 	Revisado y Aprobado: 
--	--

	<b>REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>RE - SOA</b>	Código: RE002
		Versión: 002
		Página 10 de 19

**Artículo 15. PERÍODO DE EJECUCIÓN DEL PROCESO DE ANÁLISIS ORGANIZACIONAL**

El Análisis Organizacional, debe efectuarse hasta el mes de junio de cada gestión fiscal, periodo que podrá ser modificado de acuerdo a los plazos establecidos para la elaboración y presentación del POA o de acuerdo a requerimiento.

**CAPÍTULO III**  
**PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

**Artículo 16. OBJETIVO DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

Tiene por objeto diseñar y/o ajustar la estructura organizacional de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT con base en las recomendaciones del Análisis Organizacional y/o a las funciones y atribuciones planteados en el Decreto Supremo N° 071 del 09 de abril de 2009, la Ley N°164 de 08 de agosto de 2011, la Ley N° 165 de 16 de agosto de 2011, el Plan de Desarrollo Económico y Social y el PEI.

Los resultados que se obtengan del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, deberán permitir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes -ATT, adoptar una estructura organizacional apropiada y bien dimensionada para cumplir los objetivos y estrategias Institucionales establecidas en el PEI y satisfacer las necesidades de sus usuarios.

**Artículo 17. PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional, comprende las siguientes etapas:

**I. Identificación de los usuarios y las necesidades de servicio:**

Todas las dependencias de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes- ATT: áreas y unidades organizacionales, deberán identificar el segmento de los usuarios internos y externos de los productos y servicios emergentes de las competencias establecidas para la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes-ATT, identificando sus requerimientos, a fin de crear nuevos servicios o rediseñar los existentes, todo en función al marco legal que establece las competencias y alcances de los mismos.

Elaborado:	Revisado y Aprobado:
------------	----------------------

	<b>REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA RE - SOA</b>	Código: RE002
		Versión: 002
		Página 11 de 19

Los usuarios internos están constituidos por los servidores de las unidades organizacionales de la entidad.

Los usuarios externos de la entidad son: operadores, proveedores de servicios, usuarios de los servicios de telecomunicaciones, transportes, postal, actores sociales relacionados con el sector, cooperación internacional, Gobiernos Autónomos Municipales y Gobiernos Autónomos Departamentales.

## II. Identificación y evaluación de los productos y servicios prestados

Los productos y servicios ofertados y efectivamente prestados a usuarios externos y/o internos, deberán ser catalogados y evaluados en función de la demanda de los usuarios y de su contribución a los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

## III. Diseño y/o rediseño de los procesos, resultados e indicadores:

Deberá procederse al diseño de los procesos necesarios para la generación de servicios y bienes, que coadyuven al logro de objetivos y satisfagan las demandas de los usuarios, según las actividades inherentes a estos procesos, su carácter secuencial, las unidades encargadas de su realización y los requerimientos de recursos, de manera que cumplan con las características de calidad, cantidad, oportunidad y frecuencia.

El diseño o rediseño deberá considerar las siguientes modalidades:

- a) A nivel de grandes operaciones, cuando su ejecución no requiera un procedimiento específico y su frecuencia no sea rutinaria.
- b) A nivel de operaciones menores, cuando su ejecución requiera un procedimiento específico, su frecuencia hace que sea de carácter rutinario, haciendo viable su estandarización.

Los resultados del proceso de diseño o rediseño deberán permitir la eliminación de las operaciones y las tareas ineficientes, superpuestas o duplicadas.

## IV. Identificación de unidades y conformación de áreas organizacionales que llevarán a cabo las operaciones especificando su ámbito de competencia:

Elaborado: 	Revisado y Aprobado: 
--	--



**REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA  
RE - SOA**

Código: RE002

Versión: 002

Página 12 de 19

En base a las operaciones que componen los diferentes procesos para el logro de los productos y servicios que ofrece la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT y a la identificación de los usuarios y de sus necesidades, deberán establecerse y/o ajustarse las distintas unidades organizacionales de la entidad. Para este efecto las mismas podrán ser agregadas, desagregadas, de acuerdo a su especialidad, con ámbitos de competencia claramente definidos.

Deberá limitarse la creación de áreas organizacionales, velando que no exista duplicidad de funciones y atribuciones, tanto horizontal como verticalmente, y en sujeción a lo establecido en la Decreto Supremo N° 071 de 09 de abril de 2009.

La agrupación de unidades que guarden relación entre sí dará lugar a la conformación de un área organizacional, cuyo ámbito de competencia deberá estar claramente delimitado.

**V. Establecimiento de niveles de la institución**

La definición de niveles jerárquicos de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, deberá sujetarse a lo establecido en la Ley N° 164 de 08 de agosto de 2011, Ley N° 165 de 16 de agosto de 2011 y el Decreto Supremo N° 071 del 09 de abril de 2009, reconociendo los siguientes niveles dentro de su estructura organizacional:

Niveles	Área y/o Unidad Organizacional
Directivo	Director Ejecutivo
Ejecutivo	Direcciones
Operativo	Jefaturas

**VI. Clasificación de Unidades Organizacionales y Asignación de Autoridad**

Las Unidades Organizacionales en la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, por su contribución al logro de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI, se clasificarán de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) **Sustantivas:** Cuyas funciones contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

Elaborado:



Revisado y Aprobado:



	<b>REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>RE - SOA</b>	Código: RE002
		Versión: 002
		Página 13 de 19

Incluye a unidades sustantivas temporales: Que cumplen funciones que contribuyen al logro de objetivos en un periodo de tiempo determinado, en el marco de los convenios y contratos especiales que definen sus características de operación

- b) **Administrativas:** Cuyas funciones contribuyen indirectamente al cumplimiento de los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI y prestan servicios en las unidades sustantivas para su funcionamiento.
- c) **De asesoramiento:** Cumplen funciones de carácter consultivo y no ejercen autoridad lineal sobre las demás unidades.

A cada unidad organizacional deberá asignarse la autoridad lineal y/o funcional necesaria para la gestión de las operaciones asignadas según su jerarquía. Asimismo, deberá definirse la dependencia jerárquica de la unidad en función a las características de sus operaciones.

#### VII. Alcance de Control

Para determinar el número de unidades bajo la dependencia directa de una unidad jerárquica superior, deberá tomarse en cuenta Decreto Supremo N° 071 de 09 de abril de 2009.

El nivel que corresponde a Dirección de la estructura central, podrá contar con un máximo de cuatro jefaturas de unidad, cuya creación deberá ser debidamente justificada y por debajo de las jefaturas de unidad no podrá crearse ningún otro nivel jerárquico inferior.

#### VIII. Unidades desconcentradas

La creación y funcionamiento de unidades desconcentradas serán factibles en la medida que conlleve la mejor prestación de servicios, en términos de costo, oportunidad y calidad.

La desconcentración de unidades de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATTT, deberá tener en cuenta las disposiciones legales en vigencia, evitando duplicidad de funciones o establecimiento de unidades paralelas a las de otras instituciones especializadas o de Gobiernos Autónomos Departamentales y Gobiernos Autónomos Municipales.

Elaborado: 	Revisado y Aprobado: 
--	--

	<b>REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>RE - SOA</b>	Código: RE002
		Versión: 002
		Página 14 de 19

Corresponde al Director Ejecutivo de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, la aprobación, mediante Resolución Administrativa Interna, de las unidades organizacionales creadas, en base una justificación técnica y económica, objetivos definidos, ámbito de competencia, funciones específicas y grado de autoridad.

#### **IX. Unidades organizacionales para programas y proyectos**

Para la ejecución de programas y proyectos, se podrá crear unidades organizacionales, siempre que las funciones de estos programas y proyectos no puedan ser ejecutadas por otras unidades de la entidad. La vigencia de dichas unidades estará limitada al cumplimiento de sus objetivos.

La creación de programas y proyectos especiales será factible en la medida en que garanticen una mejor prestación de servicios en términos de oportunidad, costo, calidad y sobre todo contribución al logro de objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT. Asimismo, será procedente cuando respondan a iniciativas de orden coyuntural, con resultados concretos y presupuestos definidos o condicionados por la disponibilidad de recursos.

La creación de estos programas y proyectos deberá ser autorizada con Administrativa Interna del Director Ejecutivo, en base a un informe técnico que establezca los objetivos, ámbito de competencia, organización interna, funciones específicas y los niveles de coordinación y financiamiento de estos programas y proyectos.

#### **Artículo 18. COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ORGANIZACIONAL**

La comunicación y coordinación organizacional comprende:

##### **I. Definición de canales y medios de comunicación**

Una vez definidas las áreas y unidades organizacionales, se establecerán los canales y medios de comunicación, según el tipo de información que se maneja, de acuerdo a los siguientes criterios:

- a) Por el establecimiento de relaciones de autoridad línea y funcional, con carácter recíproco y que deberán ser utilizados permanentemente.

Elaborado: 	Revisado y Aprobado: 
--	--

	<b>REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>RE - SOA</b>	Código: RE002
		Versión: 002
		Página 15 de 19

- b) Por la especificación de las características de la información que se genera, la cual debe ser útil y adecuada para todos los usuarios y para el proceso de toma de decisiones.
- c) Por el establecimiento de la periodicidad y el medio oral o escrito; en caso de ser escrito, deberá determinarse claramente el contenido y la forma (narrativa, estadística o gráfica) de la información a transmitir.
- d) Por el tipo de información a transmitir:

- i. **Descendente.** Cuando la información fluye de los niveles superiores de la estructura organizacional siguiendo el orden de jerarquía y el conducto regular.

Este tipo de comunicación deberá necesariamente efectuarse en forma de Resoluciones Administrativas Internas, Comunicaciones Internas, Circulares u otros instrumentos que deben establecerse previamente.

- ii. **Ascendente.** Cuando la comunicación fluye de los niveles inferiores de la estructura organizacional para los superiores, respetando el orden jerárquico y siguiendo el conducto regular.

Esta información debe ser transmitida a través de Comunicaciones Internas e Informes.

- iii. **Cruzada.** Se da entre una unidad organizacional y otra de nivel jerárquica menor, igual o superior, es decir, el mensaje no sigue el canal descendente y/o ascendente, si no que emplea una comunicación directa a fin de lograr rapidez y comprensión en la información que se desea transmitir, por lo que es importante determinar qué tipo de información será en forma cruzada.

- e) La regularidad del tipo de información que se transmite, clasificando la misma considerando su importancia, destino y tipo en:

- i. **Información confidencial.** Cuando se establezca que todo documento o asunto es confidencial y que será supervisado directamente por la autoridad ejecutiva de mayor jerarquía, manteniendo un control directo del mismo.
  - ii. **Información rutinaria.** Es la información que fluye por toda la institución y se refiere a la generada por procedimientos que se desarrollan en el cumplimiento de tareas inherentes a cada área o unidad organizacional.

Elaborado: 	Revisado y Aprobado: 
--	--

	<b>REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>RE - SOA</b>	Código: RE002
		Versión: 002
		Página 16 de 19

## II. Determinación de instancias de coordinación interna:

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT de acuerdo a sus requerimientos, podrá crear las instancias de coordinación interna, para el tratamiento de asuntos de competencia compartida entre áreas y unidades, que no pudieran resolverse a través de gestiones directas: pueden ser consejos, comités, comisiones o se designarán responsables que realicen labores de coordinación interna.

Toda relación directa y necesaria de coordinación que surja de estas instancias deberá estar estipulada como función específica de las unidades organizacionales que corresponda al Manual de Organización y Funciones de la institución.

Las instancias de coordinación que se conformen se clasificarán en:

- a) Para la conformación de consejos de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, debe limitarse a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 071 de 09 de abril de 2009, Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011 y Ley N° 165 de 16 de agosto de 2011.
- b) Comités, cuya función será la de establecer acciones y procesos y procedimientos de trabajo enmarcados en los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI; podrán ser informativos, de asesoramiento o de resolución de problemas. Tendrán la potestad de recomendar soluciones y estarán conformados por personal de nivel ejecutivo y operativo. Estos comités podrán ser permanentes o temporales.
- c) Comisiones, que se conformarán con el propósito de cumplir una misión específica a cuyo término se disolverán. Estos podrán estar conformados por personal de diferentes niveles de la estructura de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT y pueden ser de carácter técnico o administrativo.

La creación de una instancia de coordinación interna en la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, cualquiera fuera ésta, deberá contar con un instrumento que establezca:

- a) Las funciones específicas que debe desempeñar.
- b) La unidad organizacional encargada de la instancia.
- c) El carácter temporal o permanente.

Elaborado: 	Revisado y Aprobado: 
--	--

	<b>REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>RE - SOA</b>	Código: RE002
		Versión: 002
		Página 17 de 19

- d) La periodicidad de las sesiones.
- e) Documentación de la evidencia de sus decisiones.

**Artículo 19. SERVICIO AL USUARIO**

La Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional en coordinación con las demás unidades organizacionales de la entidad, deberá generar mecanismos de orientación que faciliten las gestiones de los usuarios, como ser letreros que contengan en forma literal o gráfica del flujo de un trámite.

También se pueden definir canales y medios que permitan la resolución de asuntos individuales de los usuarios y de interés público para la recepción, registro, canalización y seguimiento de sugerencias, reclamos, denuncias o cualquier otro asunto similar.

**Artículo 20. FORMALIZACIÓN Y APROBACIÓN DE MANUALES**

El Diseño Organizacional deberá formalizarse en el Manual de Organización y Funciones y en el Manual de Procesos y Procedimientos, los cuales deberán ser aprobados mediante Resolución Administrativa Interna.

- a) El Manual de Organización y Funciones debe contener información sobre las disposiciones legales que regulan la estructura, los objetivos y estrategias institucionales establecidos en el PEI, el organigrama, el nivel jerárquico y relación de dependencia de las unidades y áreas organizacionales, funciones inherentes a cada una de ellas, las relaciones intra e interinstitucional.
- b) El Manual de Procesos y Procedimientos debe describir la denominación y objetivos del proceso, las normas de operación, la descripción del proceso y sus procedimientos, los diagramas de flujo y los formularios

**Artículo 21. UNIDAD RESPONSABLE DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

La unidad responsable de coordinar, consolidar y formalizar en un documento, todo el proceso de Diseño o Rediseño Organizacional es la Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional en coordinación con Dirección Administrativa Financiera de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

Elaborado: 	Revisado y Aprobado: 
--	--

	<b>REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA</b> <b>RE - SOA</b>	Código: RE002
		Versión: 002
		Página 18 de 19

**Artículo 22. PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

El proceso de Diseño o Rediseño Organizacional se realiza hasta el mes de junio de la gestión fiscal, coincidiendo con la preparación del Plan Operativo Anual de la entidad, que requerirá de una estructura organizacional ajustada a sus necesidades y procesos para que tal estructura funcione.

**CAPÍTULO IV**  
**IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO ORGANIZACIONAL**

**Artículo 23. OBJETIVO DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

La implantación del Diseño o Rediseño Organizacional tiene por objeto la aplicación de la nueva estructura organizacional en la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT con la finalidad de cumplir con los objetivos y estrategias institucionales establecidas en el PEI.

**Artículo 24. PLAN DE IMPLANTACIÓN**

Para la implantación de la estructura organizacional obtenida como resultado del análisis y Diseño Organizacional descrito en los artículos anteriores, deberá elaborarse un plan de implantación que deberá ser aprobado por el Director Ejecutivo, conteniendo:

- a) **Objetivos y estrategias de implantación.** Se deberá establecer los resultados que se espera alcanzar en la implantación de la estructura organizacional adoptada, incluyendo la descripción de las actividades que se desarrollarán para alcanzar dichos objetivos.
- b) **Cronograma.** Se deberá determinar las fechas y los plazos en que se llevarán a cabo las actividades de implantación.
- c) **Recursos.** Se deberá definir los recursos humanos, materiales y financieros que se estimen necesarios para implantar el plan.
- d) **Responsables de la implantación.** Se establecerán los responsables involucrados de cada unidad de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT.

Elaborado:	Revisado y Aprobado:
------------	----------------------

	<b>REGLAMENTO ESPECÍFICO DEL SISTEMA DE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA RE - SOA</b>	Código: RE002
		Versión: 002
		Página 19 de 19

- e) **Programa de difusión.** Se tiene que diseñar programas de difusión y orientación mediante manuales, guías o instructivos, a fin de internalizar y/o capacitar a servidores involucrados, sobre los cambios que se van a introducir en la estructura organizacional de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT
- f) **Seguimiento.** Se deberá realizar acciones de seguimiento para realizar los ajustes necesarios en la estructura que está implantada y funcionando.

**Artículo 25. REQUISITOS PARA LA IMPLANTACIÓN**

Es un requisito para la implantación del Sistema de Organización Administrativa la puesta en marcha del Plan Operativo Anual, sus bases estratégicas, asimismo es fundamental contar con recursos humanos, físicos y financieros previstos.

**Artículo 26. UNIDAD ORGANIZACIONAL RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

El proceso de implantación estará dirigido, coordinado y supervisado por la Unidad de Planificación y Desarrollo Organizacional, procederá a la implementación del Diseño Organizacional en coordinación con las demás unidades organizacionales de la entidad.

**Artículo 27. PERÍODO DE TIEMPO PARA LA EJECUCIÓN DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DEL DISEÑO O REDISEÑO ORGANIZACIONAL**

La implantación de la estructura diseñada o rediseñada, deberá realizarse hasta enero de cada gestión fiscal, luego del proceso de Diseño o Rediseño Organizacional. La implantación podrá proporcionar los elementos para realizar cambios en el Plan Operativo Anual, si corresponde, conforme lo establecen las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.

Elaborado: 	Revisado y Aprobado: 
--	--