# INFORME

ATT

AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

# GESTIÓN 2015

# ÍNDICE


I. Ejecución Física - ATT ..... 3
II. Detalle de la Ejecución Física por Objetivo ..... 5
1. Sector Telecomunicaciones y TIC – Regulación ..... 5
2. Sector Telecomunicaciones y TIC – Fiscalización ..... 8
3. Proyecto "Adquisición de un Sistema de Monitoreo y Gestión del Espectro Electromagnético" ..... 10
4. Sector Telecomunicaciones - Derechos de los Usuarios ..... 10
5. Sector Transportes y Servicio Postal - Regulación y Fiscalización ..... 10
6. Sector Transportes - ODECO ..... 12
7. Institucional - Sistema de Gestión de Calidad ..... 13
8. Institucional - Capacidades Institucionales ..... 13
9. Institucional - Tecnologías de Información ..... 14
10. Institucional - Administración y Control ..... 14
III. Ejecución Financiera ..... 18
1. Ejecución de Gasto Corriente ..... 18
2. Recaudaciones ..... 20
IV. Conclusiones y Recomendaciones ..... 24

# I. Ejecución Física - ATT

| N° (1) | OBJETIVOS DE GESTIÓN (2) | INDICADOR DE OBJETIVO (3) | EJECUCION FISICA | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Prog (4) | P (5) | Ejec (7) | P (8) |
| 1 | Fortalecer la regulación a nivel técnico y económico de los servicios de Telecomunicaciones y TIC. | Procesos de otorgamiento, homologaciones regulación o TIC concluidos / solicitados o programados | 100% | 10% | 85% | 8.5 % |
| 2 | Fortalecer la fiscalización de las telecomunicaciones y TIC mediante la ampliación de la cobertura regional. | Procesos de control de espectro, metas y obligaciones concluidos / solicitados o programados | 100% | 10 % | 96% | 9.6 % |
| 3 | Inscripción del Presupuesto y Programación del Sistema de Monitoreo y Gestión del Espectro Electromagnético (2016 - 2018). | Programación en el POA 2016 | 100% | 10% | 100% | 10 % |
| 4 | Proteger los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y TIC. | Reclamos concluidos / solicitados | 100% | 10% | 90% | 9 % |
| 5 | Intensificar la fiscalización de los servicios de Transportes y Postal, mediante ampliación de la cobertura regional. | Procesos de autorizaciones, regulación o fiscalización de transportes concluidos / Total solicitados o programados | 100% | 10% | 84% | 8.4 % |
| 6 | Ampliar la cobertura geográfica y horaria de atención en terminales, aeropuertos brindando continuidad en el servicio. | % de oficinas ODECO con personal de planta / Total oficinas programadas<br><br>Actividades ejecutadas / actividades programadas o solicitudes atendidas | 100% | 10% | 97% | 9.7 % |
| 7 | Implementar un sistema de Gestión de Calidad en la ATT. | Sistemas implementados / sistemas programados | 100% | 10% | 100% | 10 % |
| 8 | Incrementar las capacidades institucionales, estructurales, de equipamiento, infraestructura y recursos humanos. | Actividades ejecutadas / actividades programadas o solicitudes atendidas | 100% | 10% | 100% | 10 % |
| 9 | Fortalecer las TIC de la ATT en los sistemas de monitoreo, control y regulación de operadores. 100% | Actividades ejecutadas / actividades programadas o solicitudes atendidas | 100% | 10% | 90% | 9 % |
| 10 | Mejorar los sistemas de administración y control, garantizando la transparencia en los procesos. | Actividades ejecutadas / actividades programadas o solicitudes atendidas | 100% | 10% | 94% | 9.4 |
| | | **TOTALES** | **100% (6)** | | **93.4%** | |

Ejecución física: El indicador oscila entre 0% y 100%.

P: Ponderador.

**Tabla1**. Ejecución Física 2015
(Fuente: ATT).

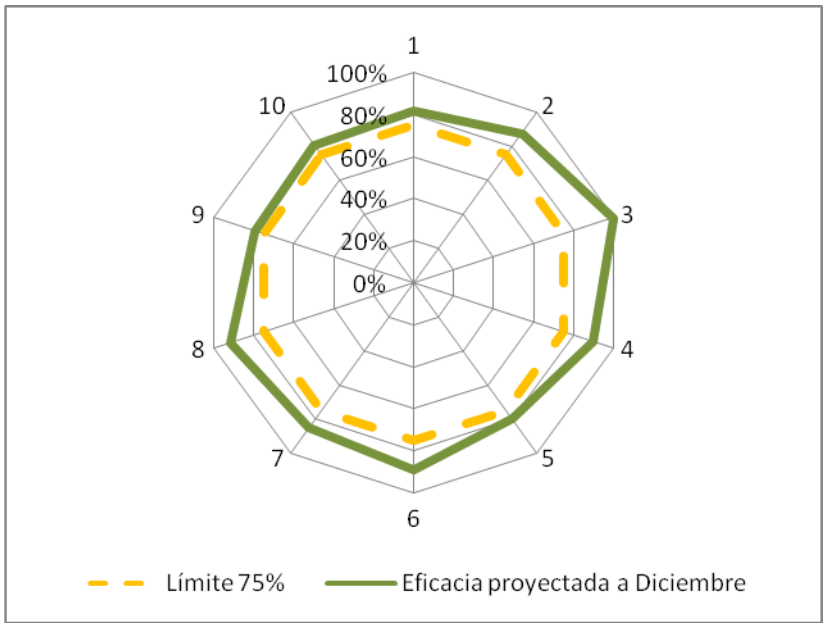



**Figura 1.** Ejecución Física 2015
(Fuente: ATT).

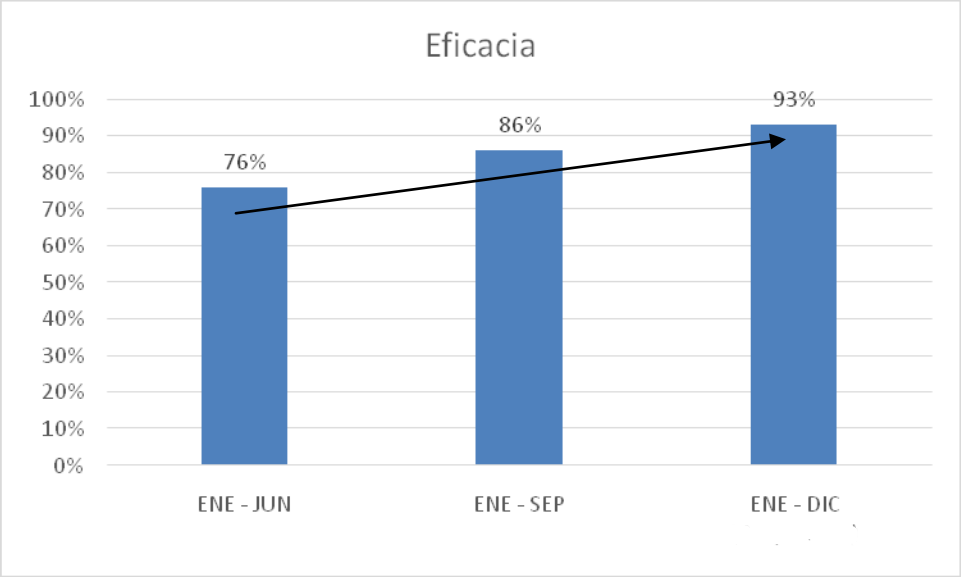



**Figura 2.** Eficacia de la Ejecución Física 2015 (Fuente: ATT).

- El índice de ejecución física de la ATT durante el año 2015 se ubica por encima del 75% en todos los objetivos, es decir, un buen rendimiento.
- El primer semestre de 2015 el rendimiento llegó al 76%, incrementándose al 93% hasta el segundo semestre de 2015, denotando un incremento progresivo en su ejecución.

# II. Detalle de la Ejecución Física por Objetivo

## 1. SECTOR TELECOMUNICACIONES y TIC- REGULACIÓN

**1.1.** Atender las solicitudes de OTORGAMIENTO y modificación de licencias de servicios privados y públicos.

- En la gestión 2015 se han atendido 271 otorgamientos de provisión de servicios de telecomunicaciones y/o de uso de frecuencias, 2 renovaciones de servicio móvil, así como 15 licitaciones de radiodifusión y 1 concurso de proyectos. Asimismo, las Licitaciones y Licencias de Uso de Frecuencia tanto del sector Público como del sector Comercial han sido atendidas al 100%.
- En general, se ha efectuado 353 otorgamientos de 676 solicitudes, con el 62% de cumplimiento. En la gestión 2016 la ATT trabajará en la reducción de trámites pendientes, mejoras en la elaboración de contratos y seguimiento de indicadores para optimizar este proceso.
- La implementación de un nuevo modelo de gestión donde el trabajo técnico y jurídico coordinado y simultáneo, está permitiendo mejoras en el proceso, las cuales se visibilizarán con mayor énfasis en el 2016.

**1.2.** Atender las solicitudes de HOMOLOGACIONES de equipos.

- 480 modelos de equipos de telecomunicaciones fueron homologados a fin de garantizar su adecuado funcionamiento en territorio nacional (Celulares, módulos inalámbricos, entre otros).
- En total, se han concluido 560 trámites de 629 solicitudes, logrando un 89% de cumplimiento. Actualmente la ATT trabaja en la mejora de procedimientos de homologación para reducir tiempos y optimizar la atención de usuarios, así como en el diseño para la implementación de un laboratorio de homologación para efectuar un seguimiento más rápido y efectivo.
- La implementación de un nuevo modelo de gestión donde el trabajo técnico y jurídico coordinado y simultáneo, está permitiendo mejoras en el proceso, las cuales se visibilizarán con mayor énfasis en el 2016.

**1.3.** Atender solicitudes de MIGRACION de títulos habilitantes pendientes a la nueva normativa.

- Durante las gestiones 2014 - 2015 se atendieron 577 solicitudes de migración. Sin embargo, existen operadores que no han presentado sus solicitudes de migración, a pesar de las intimaciones efectuadas por parte de la ATT. Asimismo, se deberá integrar las bases de datos existentes en las Direcciones de la ATT, para el seguimiento en línea de los trámites y ajuste de los procedimientos internos, a fin de optimizar el proceso.

- La implementación de un nuevo modelo de gestión donde el trabajo técnico y jurídico coordinado y simultáneo, está permitiendo mejoras en el proceso, las cuales se visibilizarán con mayor énfasis en el 2016.

**1.4.** Determinar restricciones TARIFARIAS en mercados mayoristas y minoristas.

- Se ha efectuado el 100 % de la aprobación de la estructura tarifaria en base a solicitudes.
- Los cargos de interconexión y precios de elementos esenciales han sido revisados al 100%.
- Se encuentra en proceso de evaluación y corrección el estudio de Oferta Básica de Interconexión con las observaciones presentadas por los operadores para brindar una mejor atención a los usuarios.

**1.5.** Regular las TARIFAS del sector de telecomunicaciones y TIC.

- Se ha actualizado el 100% de la base de datos sobre Tarifas y promociones.
- Dentro del proceso de mejora contínua existente dentro de la institución, se ha efectuado la aprobación de estructuras Tarifarias de los servicios regulados.
- Se ha implementado la Tarifa Solidaria para el servicio móvil, que beneficia a personas con discapacidad.
- Se aprobó la metodología de cálculo de tope de precios que permitirá una adecuada regulación tarifaria.
- Como parte del estudio de propuestas de incremento de precios, se realizó el análisis con las siguientes solicitudes de operadores: COTAS, Lochtel, COTEGUA, Corporación VIsta Cobija.

**1.6.** Promover la COMPETENCIA entre operadores de telecomunicaciones y TIC.

- La ATT ha efectuado el 100% de atención a las denuncias de prácticas anticompetitivas efectuadas.
- El 100% de los estudios o proyectos para la promoción de la competencia han sido aprobados.
- Se ha elaborado y se ha gestionado la aprobacióndel D.S. N°2498 del 26 de agosto de 2015 que tiene por objeto establecer los mecanismos para la implementación de la Portabilidad Numérica para los servicios de telecomunicaciones en Bolivia. Asimismo, la ATT deberá trabajar en el Reglamento Técnico de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil.

**1.7.** Contar con INFORMACION FINANCIERA y ESTADISTICA útil y oportuna sobre los mercados de telecomunicaciones y TIC.

- Se ha completado al 88% la revisión de Estados Financieros de los operadores de telecomunicaciones. Sin embargo, está en proceso la actualización y modificación del SIFCU para la implementación de una nueva versión mejorada.
- El 100% de cantidad de formularios han sido actualizados en el Sistema de Información Estadísticas de Telecomunicaciones - SIET.
- Se ha emitido el 100% de boletines económicos para información y seguimiento.

**1.8.** Implementar la regulación de la FIRMA DIGITAL otorgando el primer certificado digital.

- La emisión de Autofirmado del Certificado de la Entidad Certificado Raiz ha sido realizada al 100%.
- El firmado de la clave pública de la ADSIB, así como el número de usuarios de firma digital (por tipo de certificado) ha sido realizada al 100%.
- La socialización de firma y certificación digital, así como la preparación de currícula para la capacitación de funcionarios públicos junto a la EGPP ha sido realizada al 100%.
- Se cumplió con la elaboración, actualización y aprobación del estándar de la Firma Digital y requisitos para las entidades financieras RAR 32 - 15.
- Se cumplió con la elaboración y aprobación de los documentos públicos de la Certificadora Raiz RAR 31 - 15 y documentos internos de la Certificadora Raiz RAI 07 - 15.
- Se realizó la generación del par de Llaves Pública y Privada, así como eñ auto firmado del Certificador Raiz de ATT 28 y 29 07 - 15 y firma de convenio con BCB para Host de equipamineto PKI 28 - 01 15.
- Se designó custodios mediante Convenios firmados con MOPVS y ASFI 07 - 15 y Gestión de firma del Certificado de la Certificadora píblica ADSIB 25 - 09 - 15.

**1.9.** Regular el Punto de Intercambio de Tráfico (PIT) y contenidos.

- Las 3 fases de la implementación HW PIT yel Reglamento Interno del Punto de Intercambio de Tráfico y Contenidoshan sido concluidos al 100%.
- Se realizó el diseño y construcción del CPD donde se encuentra el PIT Punto de Intercambio de Tráfico Bolivia y coordinación para interconexión de los ISP´s con el PIT.
- Se realizó el diseño del portal web del PIT , configuración del HW y SW para monitoreo de tráfico www.pit.bo.

**1.10.** Establecimiento de instructivos técnicos para la regulación de los servicios de telecomunicaciones y TIC.

- Se realizaron los siguientes estudios y/o estándares técnicos:
  a) Complementación al Instructivo para la Implementación de la Tarifa Solidaria para las Personas con Discapacidad, la cual extiende como beneficiarios a las personas registradas en el IBC,
  b) Instructivo que Aprueba el estándar de Calidad para los Servicios de Telecomunicaciones al Público: Local, de Acceso al Público, Público de Voz sobre Internet, Larga Distancia nacional e Internacional, Distribución de Señales y Acceso a Internet,
  c) Implementación de la Portabilidad Numérica, proyecto remitido al MOPSV, los incisos a), b) y c), se encuentran con el 100% de elaboración.
  d) Reglamento de Portabilidad Numérica: en desarrollo.
  e) Oferta Básica de Interconexión: en desarrollo.
  f) Modificación del Instructivo de By Pass: en desarrollo.

## 2. SECTOR TELECOMUNICACIONES y TIC- FISCALIZACIÓN

**2.1.** Verificar las METAS DE CALIDAD de los operadores de telecomunicaciones.

- Se ha concluido a nivel técnico, con la verificación de las metas de calidad al 100% de 44 operadores evaluados.
- Se han realizado 9 operativos de control de calidad del servicio móvil (drive test).

**2.2.** Verificar el cumplimiento de las OBLIGACIONES de servicios públicos y privados conforme a normativa.

Se ha efectuado:

- El 100% de control y monitoreo, de las obligaciones establecidas en el D.S. 1828 respecto al Servicio de Valor Agregado de Distribución de Señales.
- La verificación del inicio o abandono de operaciones de servicios públicos o privados a nivel departamental se ha efectuado al 100% excepto en Santa Cruz y Beni con 94% de cumplimiento.
- Al 100% la verificación de la correcta prestación del servicio a operadores de servicios públicos y privados.
- Al 90% la verificación de la normativa vigente y de la continuidad de los servicios de Telecomunicaciones. Al 100% en La Paz / Pando, al 95% en la regional Santa Cruz / Beni, al 71% en la regional Cochabamba / Oruro y al 96% en la regional Tarija / Chuquisaca / Potosí.

- 524 investigaciones a denuncia o de oficio de Provisión ilegal al 100% en La Paz / Pando, al 90% en laregional Santa Cruz / Beni, al 53% en laregional Cochabamba / Oruro y al 96% en laregional Tarija / Chuquisaca / Potosí.
- 27 controversias y denuncias al 100% en La Paz / Pando, al 84% en la regional Santa Cruz / Beni, al 68% en la regional Cochabamba / Oruro y al 50% en laregional Tarija / Chuquisaca / Potosí.
- 644 autorizaciones de interrupciones de servicios de telecomunicaciones atendiendo al 100% de las solicitudes.
- 8 análisis de interrupciones no súbitas procesadas para compensacionescon un cumplimiento del 100%.
- Por otra parte, la ATT llevó a cabo el desarrollo del Sistema de Gestion de Interrupciones (SIGEINT) para que los operadores reporten las interrupciones súbitas de servicio, así como, las interrupciones programadas de manera automática y se elaboró el reglamento de compensacion de interrupción de servicio. El cual permitirá a los operadores dar cumplimiento al parágrafo IV del articulo N° 170 del D.S. 1391, que establece: *"En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas el proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito".*

**2.3.** Atender el 100% de denuncias sobre uso del ESPECTRO y realizar el monitoreo continuo.

- El monitoreo AM-FM-TV se ha efectuado al 91,18% en La Paz / Pando, al 100% en la regional Santa Cruz / Beni, al 100% en la regional Cochabamba / Oruro y al 100% en la regional Tarija / Chuquisaca / Potosí.
- La verificación del cumplimiento a intimaciones, se ha efectuado al 77% en en la regional La Paz / Pando, al 100% en en la regional Santa Cruz / Beni, al 96% en la regional Cochabamba / Oruro y al 100% en los en la regional Tarija/ Chuquisaca / Potosí.
- La verificación del cumplimiento a parámetros técnicos autorizados se ha efectuado al 89% en en la regional La Paz / Pando, al 100% en en la regional Santa Cruz / Beni, al 100% en en la regional Cochabamba / Oruro y al 87% en la regional Tarija/ Chuquisaca / Potosí.
- La identificación de ilegales se ha efectuado al 82% en la regional La Paz / Pando, al 100% en en la regional Santa Cruz / Beni, al 100% en la regional Cochabamba / Oruro y al 100% en la regional Tarija/ Chuquisaca / Potosí.
- Las mediciones de Radiación se han efectuado al 79% en la regional La Paz / Pando, al 100% en la regional Santa Cruz / Beni, al 100% en la regional Cochabamba / Oruro y al 100% en la regional Tarija / Chuquisaca / Potosí.
- La verificación de Uso Ilegal del espectro se ha efectuado al 94% en la regional La Paz / Pando, al 100% en la regional Santa Cruz / Beni, al 66% en la regional Cochabamba / Oruro y al 100% en la regional Tarija / Chuquisaca / Potosí.

- La atención a Denuncias e Interferencias se ha efectuado al 88% en la regional La Paz / Pando, al 100% en la regional Santa Cruz / Beni, al 89% en la regional Cochabamba / Oruro y al 100% en la regional Tarija / Chuquisaca / Potosí.

## 3. PROYECTO "Adquisición de un Sistema de Monitoreo y Gestión del Espectro Electromagnético"

**3.1.** Implementar la infraestructura y equipamiento adecuado para el control y gestión del espectro radioeléctrico a nivel nacional.

- El alcance del objetivo 3.1 del POA 2015 fue ajustado en base a la Resolución Administrativa Interna 118/2015 del 31 de agosto de 2015, en la cual se establece la reformulación del proyecto "Adquisición de un Sistema de Monitoreo y Gestión del Espectro Electromagnético" cuyo inicio es el 2016.
- En ese sentido, el proyecto se reformuló y se inscribió su presupuesto para iniciar su ejecución a partir del 2016.

## 4. SECTOR TELECOMUNICACIONES - DERECHOS DE LOS USUARIOS

**4.1.** Atender de manera oportuna los reclamos de segunda instancia de los usuarios de telecomunicacines y TIC.

- Se han atendido al rededor de 600 reclamos administrativos del sector de telecomunicaciones y TIC.

## 5. SECTOR TRANSPORTES Y SERVICIO POSTAL - REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN

**5.1.** Fortalecer la regulación y fiscalización del transporte TERRESTRE mediante análisis técnico, económico, control en terminales, trancas y las autorizaciones correspondientes.

Se realizó:

- La revisión del reglamento de transporte terrestre.
- La actualización de la estadística del sector de transporte terrestre.
- El control y análisis de tarifas de manera mensual mediante la emisión de los informes correspondientes.
- El control de calidad y seguridad del transporte en terminales a través de 7 operativos de control en vacaciones, festividades departamentales y feriados nacionales.
- Inspecciones a 586 vehículos "Mini Vans" a nivel nacional de 17 organizaciones sindicales que realizan transporte interdepartamental, de los cuales se emitió 118 certificados de habilitación.

- La revisión y análisis en detalle de documentación financiera de la Terminal Bimodal de Santa Cruz de la Sierra.

**5.2.** Autorizar, regular y fiscalizar el secor AEREO.

- A fin de autorizar la provisión de servicios para el transporte aéreo y/o revocatorias, la ATT:
  - Emitió RAR de suspensión y/o Revocatoria de autorizaciones a TACA Perú y AEROCON.
  - Emitió RAR de autorización a operadores on line: AEROGAL.
  - Emitió RAR de ampliación de autorización a operadores Off Line: Hahn Air, Emirates Airline, Cathay Pacific Airways, All Nippon Airways y Etihad Airways.
- Se aprobó la tarifa en la ruta La Paz- Rurrenabaque.
- Se cuenta con la Normativa elaborada para el Trato Preferencial de Tarifas para Personas Adultas Mayores en el sector aéreo.
- Se encuentra en proceso de evaluación la solicitud de modificación / ratificación de tarifas de AASANA.
- Se encuentra en proceso de evaluación la solicitud de ajuste de tarifas solicitado por operadores aéreos.

Asimismo se realizaron:

- 25 evaluaciones (trimestrales) a operadores aéreos sobre Factores de Cancelación FDC y Factores de Puntualidad FDP lo que permitirá controlar la calidad del servicio en cuanto a puntualidad y cancelación de vuelos.
- La revisión de Estados Financieros (gestión 2013 - 2014) de los operadores aéreos para evaluar la salud financiera del sector y proveer de información de alerta temprana del mismo.
- Inspecciones a SABSA Y AASANA sobre estándares calidad de aeropuertos, para controlar una adecuada provisión del servicio.
- La revisión y análisis de 17 Estados Financieros - EEFF de operadores (líneas aéreas).
- La verificación tarifaria de las gestiones 2013 y 2014 de SABSA y 2014 de AASANA.
- Inspeccciones en el aeropuerto de El Alto de forma conjunta con la DGAC, Aeropuertos Jorge Wilsterman, Viru Viru, Uyuni, Tarija, El Trompillo, Cobija y Trinidad. Los resultados se encuentran en proceso de elaboración.
- Actualización de la estadística del sector de transporte aéreo.

**5.3.** Contar con un diagnóstico del sector ACUATICO para establecer medidas regulatorias apropiadas.

- El informe diagnóstico está en proceso de elaboración y requiere de actualización de información estadística que será recopilada en coordinación de la fuerza naval y empresas privadas.

- El Reglamento General de Transporte Acuático se encuentra en revisión en las instancias superior UDAPE y Viceministerio de Transportes.

**5.4.** Realizar el control y fiscalización del sector FERROVIARIO.

- Se atendió al 100% las soliitudes de servidumbres que ascienden a un total de 17 de la Ferroviaria ANDINA y 14 de la Ferroviaria Oriental.
- Se realizó 2 Inspecciones a Ferroviaria Andina - FCA S.A. y 2 Inspecciones a Ferroviaria Oriental – F.O S.A y la verificación física de inversiones ferroviarias 2014, a fin de controlar el cumplimiento de sus obligaciones y la prestación adecuada del servicio.

**5.5.** Regular y fiscalizar el **SERVICIO POSTAL**.

- Se atendieron 46 solicitudes de Certificados de Operación Anual, con un cumplimiento el 100%.
- Se iniciaron 74 procesos por la no presentación de obligaciones de información y documentación de operadores.
- Se realizó el estándar de calidad del servicio postal.
- Se contribuyó en la elaboración del Decreto Supremo N° 2617 en fecha 2 de diciembre de 2015 "Reglamento del Servicio Postal".
- Se realizaron inspecciones (239) a operadores postales en aeropuertos, entidades públicas y empresas durante la gestión 2015 para la Verificación del cumplimiento del uso de sello postal mediante.

**5.6.** Realizar el control efectivo de la INFRAESTRUCTURA.

- Como acciones preventivas se realizaron 5 inspecciones (3 FCA y 2 FOSA).

## 6. SECTOR TRANSPORTES - ODECO

**6.1.** Facilitar, canalizar y resolver los reclamos de los usuarios en primera y segunda instancia, con una mayor cobertura.

- Para la información directa a usuarios y operadores, se han realizado campañas de difusión, participación en ferias informativas, Página web, redes sociales, entre las que se puede mencionar la Feria Informativa del Día del Consumidor, Talle "No Caigas en la Red".
- Se realizaron 72 inspecciones para la fiscalización de las oficinas ODECO de los operadores conforme a normativa.
- Con la finalidad de atender los reclamos de los usuarios la ATT:
    - Atendió 14.272 Acciones de Facilitación.
    - Atendió 3.513 canalizaciones.
    - Atendió 60 Avenimientos.

- Se amplió la presencia en 6 aeropuertos y 13 terminales terrestres: 19 oficinas ODECO producto de una asignación adicional de ítems (reestructuración).
- Se realizaron 7 Operativos de Control en Terminal de Buses para controlar la provisión adecuada del servicio.

## 7. INSTITUCIONAL - SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

**7.1.** Implementar un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la ISO 9001 en todos los procesos sustantivos de la ATT.

- Se ha obtenido el Certificado ISO 9001 de Ibnorca, en los procesos de reclamaciones de los sectores de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, Transportes y Servicio Postal en el Departamento de La Paz.

## 8. INSTITUCIONAL - CAPACIDADES INSTITUCIONALES

**8.1.** Dar cumplimiento al sistema de administración de personal.

- El Sistema de Administración de Personal, que comprendió las siguientes actividades más relevantes:
  a) Dotación de personal: que significó la elaboración, revisión y aprobación de 213 POAI's en base a la nueva planilla aprobada el 2015. b) Capacitación: Se llevaron a cabo talleres, cursos y otros eventos de capacitación para fortalecimiento de las capacidades del personal.

**8.2.** Implementar una nueva Estructura Organizacional modificada acorde a los requerimientos.

- Se ha aprobado una nueva estructura organizacional incrementando 53 items a la planilla de personal, con Resolución Biminiserial 03 del 10 de abril de 2015, del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda y Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

**8.3.** Dotar al personal del equipamiento adecuado en cuanto a PC's, Impresoras, mobiliario, iPad's para su funcionamiento.

- Se realizó la dotación de equipamiento en función a prioridades y requerimiento, en cuanto a computadoras, impresoras, mobiliario y tabletas.

**8.4.** Gestionar la infraestructura

- Se ha concluido con el estudio previo para la evaluación de factibilidad de la construcción de infraestructura apropiada para la oficina central de la ATT en La Paz.

Corresponde la gestión de aprobación de financiamiento para la posterior ejecución e implementación del proyecto.

## 9. INSTITUCIONAL - TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN - TI

**9.1.** Implementar sistemas informáticos adecuados en base a prioridades institucionales.

- Las actividades desarrolladas son las siguientes: Sistema de Interrupciones -SIGEINT (Beta), Desarrollo del Módulo SISMEN (Mensajería ODECO Transportes), Cálculo del DUF Telecomunicaciones, mejoras al sistema de correspondencia SISCOR, obra civil para el data center, base de datos de operadores, mantenimiento de sistemas actuales.

**9.2.** Brindar el soporte técnico adecuado a la institución, en cuanto a redes, página web, plataforma TIC y seguridad.

- En relación a las actividades de soporte técnico, administración de recursos tecnológicos y asistencia técnica a servidores públicos, se realizaron: a) Mantenimiento correctivo y preventivo de los recursos tecnológicos de la ATT, b) Asistencia técnica a servidores públicos de la ATT sobre su equipamiento TIC y Software de Escritorio, c) Administración de la página web, d) Gestión de los recursos tecnológicos de la ATT, e) Administración de redes y comunicaciones, f) Adecuación y Normalización del servicio de mantenimiento, y normalización del panel principal de distribución eléctrica, h) Adquisición e instalación del sistema de alimentación ininterrumpida (UPS). Asimismo, como acción correctiva para el caso de la asistencia técnica a servidores públicos de la ATT, se realiza el desarrollo de un nuevo sistema de control.
- En relación a las actividades de seguridad de la Información y planificación informática, se realizó elformulario de registro de incidentes.
- En relación a las actividades de la gestión de la Plataforma Tecnológica de la ATT, se realizó: a) La implementación de la nueva Plataforma TIC de la ATT, y b) Operación y mantenimiento de la nueva Plataforma TIC de la ATT.

## 10. INSTITUCIONAL - ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

**10.1.** Llevar a cabo una gestión eficiente a nivel administrativo jurídico y comunicacional.

- En relación al Sistema de Contabilidad, se realizan de manera permanente: a) **Registros Presupuestarios** a través de C-31 y C-32, b) **Registros Patrimoniales:** asientos contables, Estados Financieros del 2014, Revisión de inventarios de Activos Fijos, c) **Registros de Tesorería:** Arqueos de Caja y Valores.
- En relación a las actividades del Sistema de Presupuestos, se realizan de manera permanente: a) La formulación del anteproyecto de Presupuesto de Recursos y

Gastos para el 2016, b) las modificaciones presupuestarias de acuerdo a requerimiento, c) las certificaciones presupuestarias, d) los reportes de seguimiento y evaluación presupuestaria.

- En relación al Sistema de Tesorería y Control de Ingresos, se realizan de manera permanente: a) La **Administración de Recursos:** que comprende la formulación de Cuotas de Compromiso trimestrales en base a requerimiento, b) la reposición al fondo rotativo, c) cálculo, entrega, registro y revisión de descargos de fondo rotativo (viáticos, transporte y otro), conciliaciones bancarias, d) la administración de **Caja Chica:** que comprende la asignación de recursos de caja chica, la revisión de rembolsos de caja chica, recepción, registro, custodia y control a solicitud de renovación de boletas de garantía, depósitos en banco y seguimiento a entidades financieras, e) **recaudaciones:** que comprende la identificación, registro y control de pagos por tasa de regulación, DAF, DUF, MULTAS y otros; la recepción de estados financieros, cálculo y registro de tasas de regulación, validación y conciliación de tasas de regulación, la remisión de notas de solicitud de pago, la atención a operadores sobre sus obligaciones, la fiscalización, seguimiento y procesos de intimación, la conciliación bancaria de las cuentas corrientes fiscales.
- En relación a las contrataciones, se realizaron: a) La capacitación al personal sobre el proceso de contratación de bienes y servicios, b) La ejecución de los procesos de contratación de bienes y servicios.
- En relación a la administración de activos fijos, se realizan de manera permanente: a) El relevamiento de necesidades de muebles y enseres a nivel nacional, b) la adquisición de equipos y mobiliario en base a las necesidades establecidas en el POA, c) la incorporación de activos fijos, d) la asignación y recepción de activos fijos, e) la verificación de activos fijos, f) la emisión de información para registro y exposición de activos fijos de estados financieros.
- En relación a la administración de materiales y suministros, se realizan de manera permanente: a) La adquisición y provisión de bienes de consumo e impresos, y b) el inventario de materiales y suministros en stock de almacenes.
- En relación a la asistencia por parte de servicios generales, se realizan de manera permanente: a) contratación y pago de servicios básicos, b) contratación y pago de servicios de limpieza, fotocopias, servicios manuales, refrigerio, cellos, alimentos para canes de Amachuma, seguridad física, c) contratación y pago por el servicio del alquiler calle 14 de Calacoto, d) mantenimiento, reparación de activos en base a los requerimientos y prioridades institucionales, e) contratación, reserva, solicitud de emisión,conciliación y pago de pasajes aéreos.
- En relación a la gestión del archivo, se realizan de manera permanente: a) recepción y préstamos de expedientes del archivo de operadores y archivo central (Telecom-Transportes - Postal y TIC), b) recepción y préstamos de expedientes de los depósitos de Miraflores y Amachuma; recepción, verificación, registro y almacenamiento de expedientes por proceso de transferencia documental.

- En relación a los procesos jurídicos que se llevan a cabo de manera permanente se clasifican en: a) elaboración de contratos y adendas, b) aprobaciones de documentos internos mediante Resoluciones Administrativas Internas, c)migración de títulos habilitantes, d)homologaciones, e) otorgamiento de Licencias, f) regulación técnica y económica, g) regulación de las TIC, h) autorizaciones para terminales terrestres,transporte aéreo, servidumbres y servicio postal, i) fiscalización de telecomunicaciones, TIC, transporte y servicio postal a través del proceso sancionatorio, j)procesos sancionatorios por discriminación en el ámbito de comunicación, k) atención a reclamaciones administrativas de los sectores regulados, l) atención de revocatorias, m) remisión de jerárquicos al MOPSV, n) atención de procesos judiciales (cobro coactivo penales, laborales, civiles), entre otros.
- En relación a la difusión, comunicación e imagen institucional de la ATT, se realizan de manera permanente: a) Producción boletines, trípticos, b) publicaciones en prensa, c) producción de material en campañas publicitarias para medios masivos, d) difusión de campañas institucionales y eventos, e) actualización de la página web,f) producción y difusión de notas de prensa, g) monitoreo de información de prensa, h) difusión de logros y resultados de gestión en ferias interministeriales, i) atención a medios de comunicación.

**10.2.** Promover la transparencia y control social de la institución, mediante audiencias, capacitación y atención de denuncias.

- En relación a la Gestión del Control Social y Transparencia, comprende las siguientes actividades: a) preparación, ejecución y evaluación de 2 audiencias de rendición de cuentas, b) se aprobó el reglamento interno de transparencia, c) atención a requerimientos del control social y transparencia y d) gestión para transparentar mejor y/o mayor información, mediante reuniones y participaciones en cumbres.

**10.3.** Fortalecer los sistemas de administración y control de la ATT mediante la realización de 10 auditorías programadas, atención a no programadas y evaluaciones.

Los productos realizados en el 2015 para control interno posterior son:

- Análisis y Evaluación de los registros y estados financieros gestión 2014.
- Evaluación del Sistema del Sistema de Programación de Operaciones.
- Auditoria Especial de Multas (en proceso de elaboración).
- Auditoria Especial de pasajes y viáticos.
- Auditoria Especial de Activos Fijos,.
- Auditoria Especial de Contrataciones bajo la modalidad de licitación.
- Auditoria Especial de Declaraciones Juradas de Bienes y Rentas.
- Auditoria Operativa.
- Auditorias Especiales a solicitud de la CGE, MEA y MOPSV. Auditorias sobre TIC - Transferencia de documentación de la DTR a archivo y el Pago de vacaciones a ex funcionarios de la Ex Súper de Transportes.
- Evaluación del grado de implantación de recomendaciones de informes de auditoría interna.

# III. EJECUCION FINANCIERA

## 1. Ejecución de Gasto Corriente

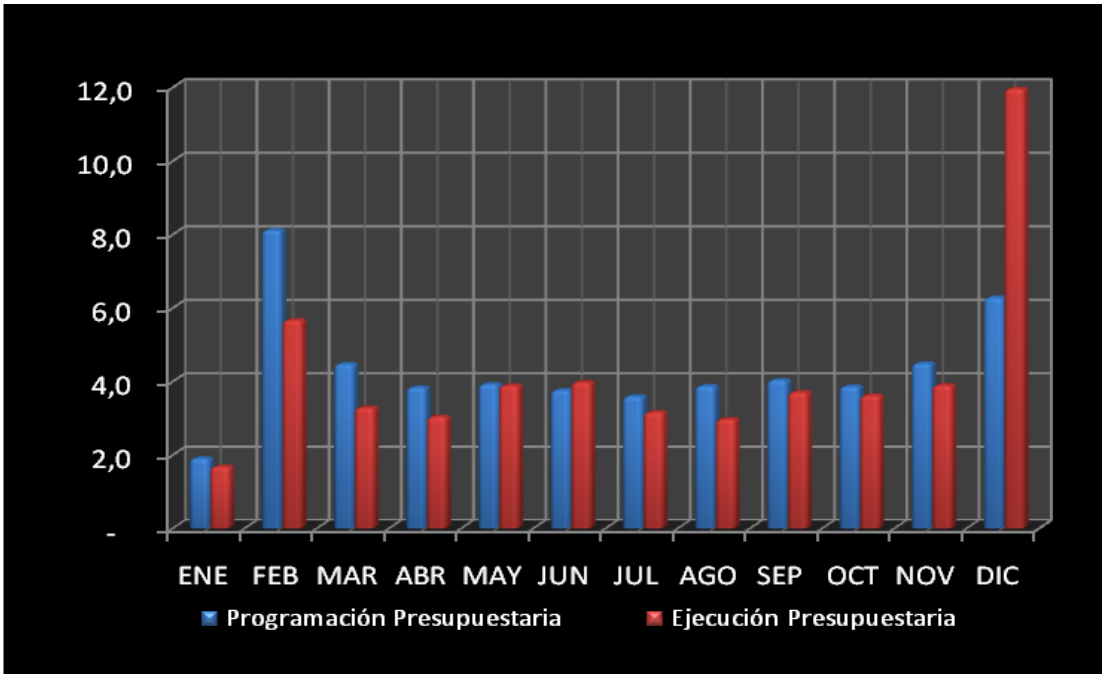
Ejecución presupuestaria en *Bolivianos*

**Tabla 2**. Programación vs Ejecución presupuestaria

| MES | Programación Presupuestaria | Ejecución Presupuestaria | % Ejecución Mensual | % Ejecución Acumulada |
|---|---|---|---|---|
| ENERO | 1.907.150 | 1.682.099 | 88% | 88,2% |
| FEBRERO | 8.120.267 | 5.666.166 | 70% | 73,3% |
| MARZO | 4.474.773 | 3.286.762 | 73% | 73,3% |
| ABRIL | 3.836.304 | 3.038.787 | 79% | 74,6% |
| MAYO | 3.927.260 | 3.887.730 | 99% | 78,9% |
| JUNIO | 3.764.798 | 3.976.290 | 106% | 82,7% |
| JULIO | 3.594.838 | 3.160.522 | 88% | 83,4% |
| AGOSTO | 3.874.420 | 2.969.091 | 77% | 82,6% |
| SEPTIEMBRE | 4.036.280 | 3.706.426 | 92% | 83,6% |
| OCTUBRE | 3.863.466 | 3.617.190 | 94% | 84,5% |
| NOVIEMBRE | 4.491.662 | 3.896.694 | 87% | 84,7% |
| DICIEMBRE | 6.287.053 | 11.963.225 | 190% | 97,5% |
| **TOTAL** | **52.178.271** | **50.850.982** | **Ejecución Total Anual** | |
| | | | **97,46%** | |

(Fuente: SIGMA).

**Figura 3.** Programación vs Ejecución
Presupuestaria en millones de bolivianos




(Fuente: ATT).

- La ejecución presupuestaria llegó al 97%, que es el valor más alto desde la creación del a ATT.
- A partir del segundo semestre la ejecución recuperó los niveles rezagados del primer semestre, incrementando el rendimiento de 83% a 97% hasta diciembre.

## 2. Recaudaciones

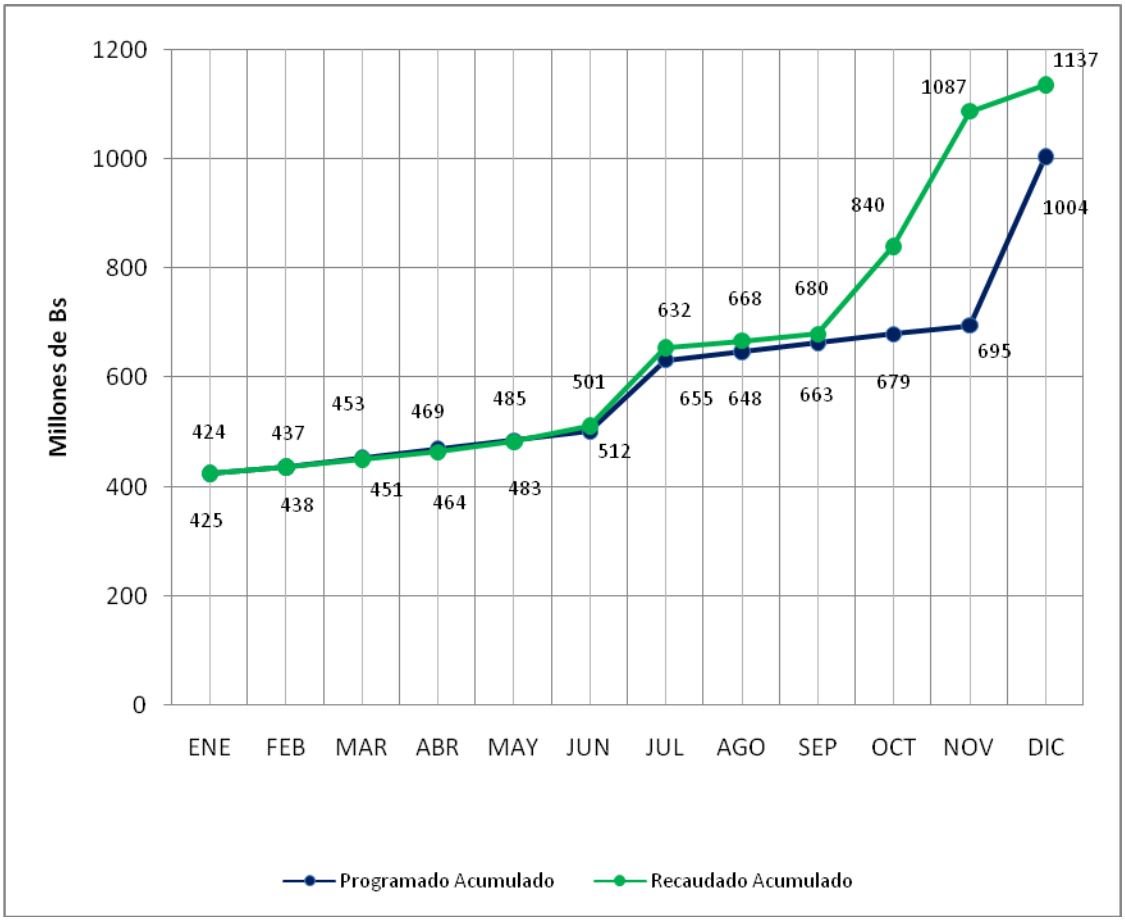
### 2.1. Recaudaciones Telecomunicaciones

**Tabla 3**. Recaudación Acumulada en Bs. - Telecomunicaciones

| MES | Recaudación Programada | Recaudación Efectiva | % Recaudación mensual | % Recaudación acumulada |
|---|---|---|---|---|
| ENE | 424.125.142 | 425.007.089 | 100,2% | 100,2% |
| FEB | 12.583.984 | 12.553.169 | 99,8% | 100,2% |
| MAR | 16.015.684 | 13.705.702 | 85,6% | 99,7% |
| ABR | 16.003.684 | 12.980.075 | 81,1% | 99,0% |
| MAY | 16.003.684 | 18.862.909 | 117,9% | 99,7% |
| JUN | 16.003.684 | 28.856.864 | 180,3% | 102,2% |
| JUL | 131.074.574 | 142.700.191 | 108,9% | 103,6% |
| AGO | 15.781.684 | 13.070.961 | 82,8% | 103,1% |
| SEP | 15.793.684 | 12.466.834 | 78,9% | 102,5% |
| OCT | 15.781.684 | 160.098.538 | 1014,5% | 123,7% |
| NOV | 15.851.684 | 246.615.111 | 1555,8% | 156,4% |
| DIC | 309.172.828 | 50.532.756 | 16,3% | 113,3% |
| **TOTAL** | **1.004.192.000** | **1.137.450.199** | **113.3%** | |

(Fuente: ATT).

**Figura 4.**Programación vs. Recaudación Telecomunicaciones en millones de Bs




(Fuente: ATT).

- 1.137 Millones de Bs. han sido acumulados durante la gestión, producto de la recaudación en el sector de Telecomunicaciones siendo 1.004 Millones de Bs. la cifra programada, habiéndose logrado el 113% de cumplimiento.

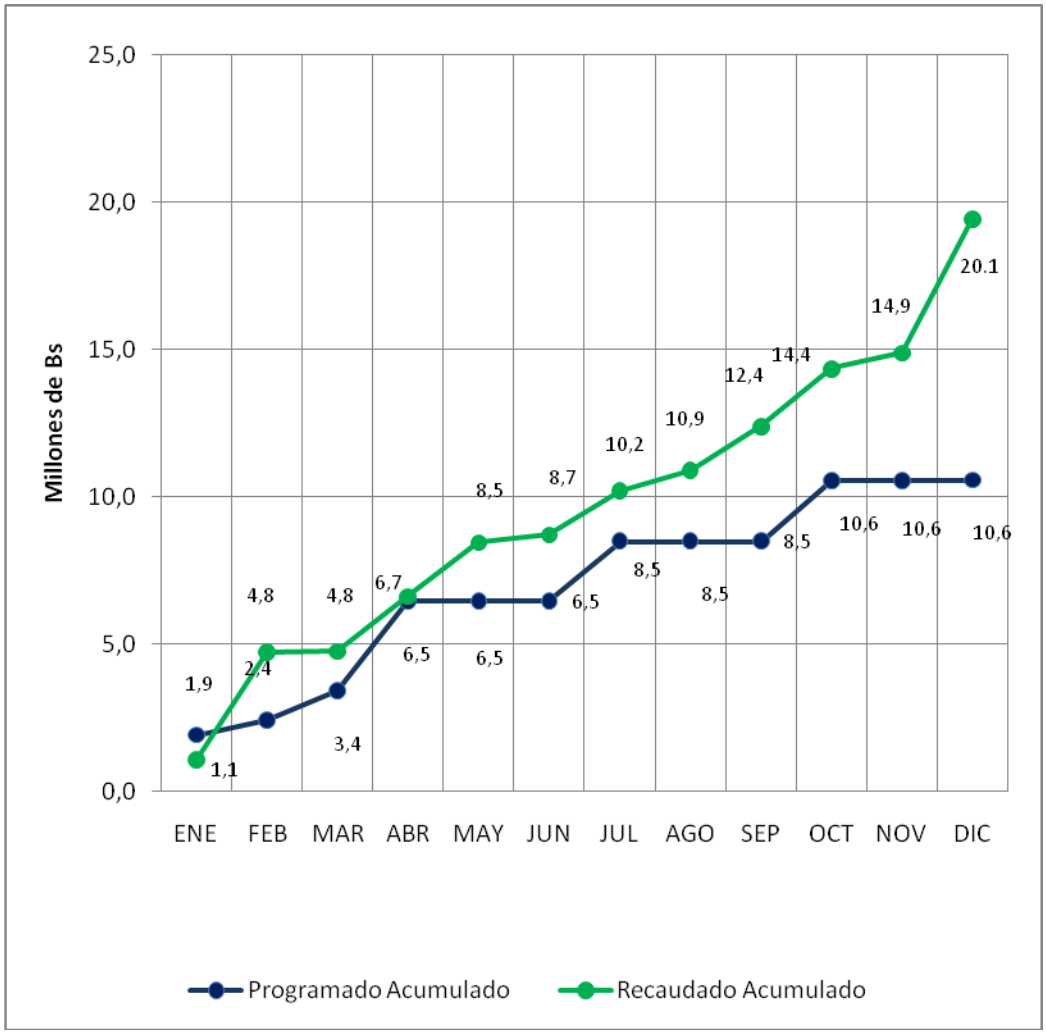
**2.2.** Recaudaciones Transportes

**Tabla 4**. Recaudación Acumulada en Bs. - Transportes

| MES | Recaudación Programada | Recaudación Efectiva | % Recaudación mensual | % Recaudación acumulada |
|---|---|---|---|---|
| ENE | 1.930.000 | 1.093.258 | 56,6% | 56,6% |
| FEB | 500.000 | 3.668.151 | 733,6% | 195,9% |
| MAR | 1.000.000 | 9.161 | 0,9% | 139,1% |
| ABR | 3.040.650 | 1.883.678 | 61,9% | 102,8% |
| MAY | 0 | 1.818.161 | 0,0% | 130,9% |
| JUN | 0 | 266.511 | 0,0% | 135,1% |
| JUL | 2.040.650 | 1.483.300 | 72,7% | 120,1% |
| AGO | 0 | 699.511 | 0,0% | 128,3% |
| SEP | 0 | 1.483.902 | 0,0% | 145,8% |
| OCT | 2.044.950 | 1.951.976 | 95,5% | 136,0% |
| NOV | 0 | 546.408 | 0,0% | 141,2% |
| DIC (P) | 18.750 | 5.206.124 | 27766,0% | 190,2% |
| **TOTAL** | **10.575.000** | **20.110.141** | **190.2%** | |

(Fuente: ATT).

**Figura 5.**Programación vs. Recaudación Transportes en millones de bs




(Fuente: ATT ).

- 20.110 Millones de Bs. han sido acumulados durante la gestión, producto de la recaudación en el sector de Transportes siendo 10.575 Millones de Bs. la cifra programada, habiéndose logrado el 190% de cumplimiento.

# IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El primer semestre de 2015 el rendimiento de la ejecución física llegó al 76%, incrementando al 93% hasta el segundo semestre de 2015, lo que denota el alto compromiso asumido por la Institución.

- La ejecución presupuestaria es superior a los años anteriores, registrándose 97% en la gestión 2015. Siendo recomendable efectuar las gestiones financieras correspondientes para incrementar el techo presupuestario de la ATT.

- El sector de Telecomunicaciones y TIC destaca por la verificación de las metas de calidad de los operadores, siendo también efectivos los operativos de control móvil realizados, con la finalidad de optimizar la calidad del servicio ofrecido a los usuarios. Asimismo, la aplicación de un nuevo modelo que fortalece la coordinación técnico – legal está incrementando el rendimiento institucional, esperando una mejora continua para el 2016.

- Asimismo, destacan los siguientes proyectos: i) El estudio para la portabilidad numérica, ii) tarifa solidaria para personas con discapacidad, iii) Implementación del Punto de Intercambio de Tráfico en la ATT, iv) Estándares técnicos de Firma y Certificado Digital, v) implementación del observatorio ATT para monitoreo de la calidad de servicios móviles y datos, vi) fiscalización de la calidad de los servicios y viii) rediseño del proyecto para monitoreo y control del espectro radioeléctrico.

- En el sector de Transportes destacan: i) Los operativos de fiscalización in situ de la calidad de servicio ofertado por los operadores, ii) las autorizaciones a organizaciones sindicales de transporte interdepartamental, iii) las autorizaciones a operadores aéreos, iv) se contribuyó de manera importante con la elaboración de la reglamentación del sector de transportes, v) la ampliación de cobertura a nivel nacional de las actividades de ODECO que permitieron un mayor control de los operadores en resguardo de los derechos de los usuarios.

- En el sector Postal se atendieron las solicitudes de certificados de operación anual, se trabajó en la realización del estándar de calidad del Servicio Postal, así como la contribución en la elaboración del Decreto Supremo N° 2617 aprobado en fecha 2 de diciembre de 2015 “Reglamento del Servicio Postal.

- Las actividades de ODECO se ha optimizado por medio del incremento de cobertura de resolución de reclamos de los usuarios en primera y segunda instancia, ampliación de información por medio de campañas de difusión, participación en ferias informativas, página web, redes sociales. También se amplió la presencia en 6 aeropuertos y 13 terminales terrestres con ítems nuevos, complementando las actividades con operativos de control.

- Los logros institucionales se enmarcan en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en los procesos sustantivos de la ATT, consecuentes al Certificado ISO 9001 obtenido de IBNORCA en los procesos de Reclamaciones de los sectores de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, Transportes y Servicio Postal en el Departamento de La Paz.

- En cuanto a otros temas relacionados a fortalecimiento institucional destacan: i) la implementación de la nueva Estructura Organizacional, ii) el equipamiento institucional, iii) la gestión de la evaluación de factibilidad de la construcción de infraestructura apropiada para la oficina central de la ATT en La Paz.

- Las Tecnologías de Información TI, han sido empoderadas como resultado de la implementación de: Sistema de Interrupciones -SIGEINT (Beta), Desarrollo del Módulo SISMEN (Mensajería ODECO Transportes), Cálculo del DUF Telecomunicaciones, mejoras al sistema de correspondencia SISCOR, obra civil para el data center, base de datos de operadores, el adecuado mantenimiento de sistemas actuales y el soporte técnico brindado a la Institución.

Se recomienda por tanto:

- Dar continuidad a las actividades institucionales en base a una planificación estratégica definida orientada a lograr mejoras en los sectores regulados.

- Fortalecer el marco de medición de indicadores operativos y estratégicos, mediante la promoción y aplicación de registros y bases de datos sistemáticas, ya que la información estadística es un insumo fundamental en la gestión institucional, en la evaluación y en la dirección de la ATT. Asimismo, el contar con objetivos con un nivel de precisión mayor que los actuales, permitirá focalizar los recursos institucionales hacia resultados concretos y de alto impacto para los sectores regulados. Por ello, se recomienda continuar y fortalecer la herramienta de cuadro de mando para este fin.

- La generación de información automática, acorde al postulado del Gobierno de la Información permitirá contar con información de manera organizada y sistémica.

- Focalizar las acciones hacia resultados concretos y previamente estudiados, que tengan el mayor impacto posible sobre los sectores regulados; el abarcar bastantes campos sin una orientación estratégica clara, podría ocasionar esfuerzos vanos en la gestión. Por ello, la planificación estratégica deberá ser el instrumento que oriente la gestión en adelante, en todos los ámbitos institucionales.

# Indicadores de Gestión 2009-2016

**Tabla 5**. Indicadores de Gestión 2009 - 2016

| INDICADORES DE GESTION | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016(p) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| GASTO CORRIENTE | % Ejecución física | 80,2% | 91% | 85% | 85% | 83% | 93% | 93% | 94% |
| | Programación presupuestaria | 19.908.455 | 34.398.663 | 36.764.539 | 40.864.896 | 50.080.401 | 53.822.054 | 52.178.271 | 59.091.678 |
| | Ejecución presupuestaria | 14.557.434 | 32.120.944 | 31.636.543 | 32.625.475 | 41.652.867 | 51.152.162 | 50.855.828 | 57.318.927 |
| | % Ejecución presupuestaria | 73% | 93% | 86% | 80% | 83% | 95% | 97% | 97% |
| INVERSIÓN | % Ejecución física | 35% | 0% | 100% | 5% | 100% | - | - | 100% |
| | Programación presupuestaria | 3.000.000 | 9.586.051 | 5.687.133 | 51.255.393 | 26.595.978,1 | - | - | 41.960.319 |
| | Ejecución presupuestaria | 984.140 | - | 5.278.393 | 381.012 | 25.687.471,4 | - | - | 41.960.319 |
| | % Ejecución presupuestaria | 33% | 0% | 93% | 1% | 97% | - | - | 100% |
| TRANSFERENCIAS | Programación presupuestaria | 166.567.253 | 334.757.923 | 477.696.480 | 355.150.000 | 1.136.980.190 | 1.253.363.515 | 1.091.954.658 | 832.848.700 |
| | Ejecución presupuestaria | 77.210.762 | 282.482.149 | 364.677.904 | 355.150.000 | 1.024.710.729 | 1.084.609.580 | 1.051.346.657 | 832.848.700 |
| | % Ejecución presupuestaria | 46% | 84% | 76% | 100% | 90% | 87% | 96% | 100% |
| RECAUDACIONES | Recaudación por Tasas de Regulación | 86.799.786 | 96.429.338 | 106.541.812 | 121.255.103 | 143.025.679 | 136.919.667 | 148.964.837 | 137.000.000 |
| | Recaudación por Derechos y Otros Ingresos | 171.559.230 | 258.685.888 | 244.921.085 | 395.979.375 | 1.079.907.702 | 981.011.996 | 1.008.595.504 | 695.848.700 |
| | TOTAL recaudación | 258.359.016 | 355.115.226 | 351.462.897 | 517.234.478 | 1.222.933.381 | 1.117.931.663 | 1.157.560.341 | 832.848.700 |
| Ratio: Gasto corriente ejecutado/Tasa de Regulación recaudada | | 16,8% | 33,3% | 29,7% | 26,9% | 29,1% | 37,4% | 34,1% | 41,8% |

(Fuente: ATT).