



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

2014

Memoria Institucional



Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes

Memoria Institucional

Gestión 2014

2-772266

Calle 13 de Calacoto No. 8260, entre Av. Los Sauces y Av. Costanera

att.gob.bo - mireclamo.bo

Septiembre 2015

LA PAZ - BOLIVIA



Estado Plurinacional de Bolivia



AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Memoria Institucional
Gestión 2014

CONTENIDO

| | |
|--|-----------|
| PRESENTACIÓN | 9 |
| Capítulo 1 - COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES | 13 |
| 1.1. Misión | 18 |
| 1.2. Visión | 18 |
| 1.3. Política de Calidad | 18 |
| 1.4. Objetivos estratégicos y de gestión | 19 |
| 1.5. Organigrama | 20 |
| Capítulo 2 - SECTOR DE TELECOMUNICACIONES | 21 |
| 2.1. Descripción del sector | 23 |
| 2.2. Evolución del sector de telecomunicaciones | 24 |
| 2.3. Telefonía móvil | 26 |
| 2.4. Mercado de larga distancia nacional e internacional | 32 |
| 2.5. El mercado del servicio de internet | 37 |
| 2.6. Mercado de telefonía local | 47 |
| 2.7. Distribución de señales | 51 |
| 2.8. Inversión en el sector de telecomunicaciones | 55 |
| 2.9. Consumo promedio mensual por usuario (MOU) | 57 |
| 2.10. Proyectos implementados | 60 |
| 2.11. Licencias para estaciones de radio y televisión | 69 |
| Capítulo 3 - SECTOR TRANSPORTES | 73 |
| 3.1. Modalidad de transporte aéreo | 75 |
| 3.2. Modalidad de transporte ferroviario | 79 |

| | |
|--|------------|
| Capítulo 4 - SECTOR POSTAL | 89 |
| 4.1. Otorgación de derechos | 92 |
| 4.2. Analisis del area de regulacion servicio postal | 92 |
| 4.3. Servicios fiscalizados..... | 95 |
| 4.4. Defensa de los derechos de los usuarios | 96 |
| 4.5. Proyectos implementados..... | 97 |
| 4.6. Las cifras del sector postal..... | 98 |
| | |
| Capítulo 5 - FISCALIZACIÓN Y CONTROL..... | 103 |
| 5.1. Marco legal..... | 105 |
| 5.2. Adquisición de equipos de control del espectro..... | 105 |
| 5.3. Adquisición de vehículos para el control del espectro | 107 |
| 5.4. Adquisición de transmisores y sistema remoto de monitoreo FM..... | 108 |
| 5.6. Actividades destacadas..... | 109 |
| 5.7. Servicios fiscalizados..... | 114 |
| 5.8. Servicios públicos y servicios privados..... | 116 |
| | |
| Capítulo 6 - Regionales | 123 |
| 6.1. Fiscalización de servicios públicos y privados..... | 125 |
| 6.2. Defensa de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones | 125 |
| 6.3. Monitoreo y control del espectro..... | 126 |
| | |
| Capítulo 7 - Administración y Finanzas | 129 |
| 7.1. Dirección de administración y finanzas | 131 |
| | |
| Capítulo 8 - Planificación | 137 |
| 8.1. Recaudaciones ATT..... | 139 |
| 8.2. Ejecución presupuestaria ATT..... | 140 |
| 8.3. Ejecución físico - presupuestaria de la ATT..... | 140 |
| 8.4. Avances institucionales ATT..... | 141 |

| | |
|---|------------|
| Capítulo 9 - DIRECCIÓN JURÍDICA | 147 |
| 9.1. Principales logros..... | 149 |
| 9.2. Jefatura de recursos y procesos judiciales..... | 152 |
| 9.3. Producción..... | 154 |
| 9.4. Coordinación con las regionales | 154 |
| ANEXOS..... | 155 |
| | |
| Capítulo 10 - COMUNICACIÓN | 161 |
| 10.1 Telecomunicaciones | 163 |
| 10.2. Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)..... | 164 |
| 10.3. Transportes..... | 165 |
| 10.4. Posicionamiento de la imagen institucional | 165 |
| | |
| Capítulo 11 - RELACIONES INTERNACIONALES - RELACIONES PÚBLICAS | 167 |
| 11.1. Taller sobre ciberseguridad | 169 |
| 11.2. Gestión comité ejecutivo – Regulatel | 170 |
| 11.3. Apoyo a iniciativas de organismos internacionales | 170 |
| | |
| Capítulo 12 - SISTEMAS..... | 173 |
| 12.1. Redes de Telecomunicaciones y Seguridad de la Información | 175 |
| 12.2. Ingeniería de Software y Bases de datos | 175 |
| 12.3. Gestión de Recursos Tecnológicos..... | 177 |
| 12.4. Gestión de soporte técnico..... | 177 |
| | |
| Capítulo 13 - ESTADOS FINANCIEROS..... | 179 |



Presentación

PRESENTACIÓN

Durante la gestión 2014, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) orientó su trabajo hacia la defensa de los derechos de las usuarias y los usuarios en los sectores de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, Transportes, así como del servicio Postal.

Telecomunicaciones y Transportes se constituyen en los principales impulsores del desarrollo económico y, por tanto, del vivir bien en Bolivia, es por ello que garantizar e impulsar una adecuada calidad del servicio en ambos sectores, son tareas prioritarias para esta Autoridad.

El aporte de las Telecomunicaciones al Producto Interno Bruto (PIB) de Bolivia llegó al 6 por ciento en la gestión 2014, porcentaje que muestra el vertiginoso avance del sector, a la par de los agigantados pasos de la Tecnologías de Información y Comunicación a nivel global.

Así, las cifras dan cuenta de que en nuestro país existen más de 10 millones de teléfonos celulares activos, de los cuales más de dos millones de usuarios cuentan con un celular inteligente. Lo que evidencia que un alto porcentaje de los usuarios acceden al servicio de Internet vía teléfonos móviles. Esta situación generó una reorientación en el tráfico de llamadas que tiende a caer ante el ascenso de la navegación en Internet vía teléfonos móviles.

En la gestión 2014, la ATT registró por primera vez la mayor ejecución presupuestaria desde su creación, logrando alcanzar el 95% del gasto, en comparación con la gestión 2013 que la ejecución alcanzó al 83% de su presupuesto programado.

Recaudaciones

Además, esta entidad logró recaudar en favor del erario nacional aproximadamente 1.118 millones de bolivianos, por derechos, tasas de regulación y multas en las áreas que fiscaliza la entidad, de los cuales 951 millones fueron transferidos al Programa Nacional de Telecomunicaciones de Inclusión Social (PRONTIS) a fin de posibilitar el acceso universal de las poblaciones rurales y de interés social a los servicios de telecomunicaciones.

En la captación de ingresos por concepto de telecomunicaciones, la ATT superó los cálculos programados en un 108% de eficiencia en la ejecución, toda vez que la meta establecida era 1.016 millones de bolivianos, logrando recaudar 1.102 millones de bolivianos.



En transportes, la meta programada por la ATT era alcanzar a 10 millones de bolivianos; sin embargo la entidad reguladora recaudó más de 15 millones de bolivianos, lo que implica un 150% de eficiencia en la recaudación.

En el área Postal, la entidad recaudó 603.027 bolivianos por concepto de derechos y multas aplicadas en algunos casos por incumplimiento de la normativa establecida.

Fiscalización

En cuanto al espectro radioeléctrico, la ATT realiza también un permanente control. En esta gestión, se otorgaron 156 nuevas licencias para la operación de estaciones de radio y televisión.

En cuanto a transportes, esta reguladora realizó una serie de inspecciones para garantizar la seguridad y la calidad del servicio en los sectores terrestre, férreo y aéreo. No quedaron al margen la fiscalización de las terminales aéreas, férreas y terrestres.

El sector Postal registró importantes avances, principalmente, para lograr el cumplimiento del uso del sello postal así como otorgación de Certificado Anual de Operaciones, en estricto cumplimiento a la Ley 164.

En eventos de relevancia como el Rally Dakar 2014 y la reunión del G77, la ATT jugó un papel preponderante al garantizar la calidad del servicio

en telecomunicaciones con la realización de fiscalizaciones permanentes, antes, durante y después de los eventos.

Se realizaron seguimientos a las frecuencias en las bandas de HF, VHF y UHF para detectar posibles interferencias a los servicios de radiocomunicación. También se fiscalizó la banda aeronáutica para evitar interferencias en las operaciones de las líneas aéreas.

Atención a los usuarios

A la par del avance de las tecnologías, la ATT implementó la campaña “No caigas en la red” con medidas de prevención hacia la violencia digital de la cual son víctimas principalmente las niñas, niños y adolescentes.

Para facilitar y agilizar los procesos de reclamos, esta Autoridad activó el portal “www.mireclamo.bo” para impulsar la cultura del reclamo por parte de las y los usuarios en la búsqueda de una mejor calidad de los servicios.

La gestión 2014 concluyó con el relanzamiento de la aplicación “Observatorio ATT” y su ampliación a equipos BlackBerry para promover la participación activa de los usuarios de telefonía móvil e Internet en el control.

César Carlos Bohrt Urquiza
Director Ejecutivo de la ATT



ATT

Capítulo 1

Introducción

1

1. COMPETENCIAS Y ATRIBUCIONES

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT nace en abril de 2009, en el marco de nuevas disposiciones legales establecidas por el Gobierno Nacional a través del Decreto Supremo 0071. Es una institución pública, técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, dependiente del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

Las atribuciones de la ATT, según la *Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164*.

- Cumplir y hacer cumplir la presente Ley y sus reglamentos, asegurando la correcta aplicación de sus principios, políticas y objetivos.
- 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.
- 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.
- Publicar, controlar y fiscalizar, los precios y tarifas de acuerdo con la normativa y el régimen general.
- 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.
- Otorgar, modificar y renovar autorizaciones y disponer la caducidad o revocatoria de las mismas, dentro del marco de la Ley y reglamentos correspondientes.
- 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.
- 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.
- Homologar equipos de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación en todo el país.

- 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.
- Conocer y resolver, de manera fundamentada, en primera instancia los recursos de revocatoria que le sean presentados por la vía administrativa.
- 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.
- 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.
- 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.
- Elaborar, actualizar y modificar manuales, instructivos, circulares y procedimientos a ser aplicados en el sector.
- 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.
- 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.
- Realizar auditorías técnicas del espectro radioeléctrico y de las entidades de certificación a nivel nacional.
- 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.
- 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.
- 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.
- Otras que se deriven de la presente Ley o por norma expresa.

Y, según el Art. 8, parágrafo II:

- La administración, asignación, autorización, control, fiscalización y supervisión del uso de las frecuencias electromagnéticas en redes de telecomunicaciones, radiodifusión y otras en el territorio nacional corresponde al nivel central del Estado a través de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, de acuerdo al Plan Nacional de Frecuencias.

La Ley General de Transportes N°165 establece atribuciones a la ATT como:

- Otorgar Permisos y Autorizaciones.
- Promover y defender la competencia.
- Realizar el seguimiento de obligaciones y fiscalización.
- Resolución de conflictos.
- Proteger los derechos de las usuarias y los usuarios, y operadores.
- Colectar y difundir información.
- Intervención preventiva.
- Aplicar sanciones por infracciones a la prestación del servicio de transporte.
- Aprobar y verificar el régimen tarifario.

El Decreto Supremo 071, que crea a las autoridades de regulación en lugar de las superintendencias, establece las siguientes competencias para la ATT:

- Promover la competencia y la eficiencia en las actividades de los sectores de telecomunicaciones y de transportes, investigar posibles conductas monopólicas, oligopólicas, anticompetitivas y

discriminatorias en las empresas y entidades que operan en dichos sectores, y sancionar a estas cuando se consideren contrarias al interés público.

- Otorgar, modificar y renovar títulos habilitantes y disponer la caducidad o revocatoria de éstos. Para el efecto y en lo sucesivo, se entenderá por título habilitante a la autorización o derecho otorgado para la prestación o realización de actividades en los sectores de transportes o telecomunicaciones.
- Imponer las servidumbres administrativas necesarias para la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de transportes.
- Regular, controlar, supervisar, fiscalizar y vigilar la prestación de los servicios y actividades por parte de las entidades y operadores bajo su jurisdicción reguladora, y el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales.
- Aprobar y publicar precios, tarifas, derechos u otros de acuerdo con la normativa vigente, garantizando su correcta aplicación y asegurando que la información de sustento esté disponible y sea pública.
- Intervenir las empresas y entidades bajo su jurisdicción reguladora, y designar a los interventores con facultades administrativas cuando concurran causales que pongan en riesgo la provisión del servicio.
- Requerir la intervención de la fuerza pública en situaciones de riesgo en la provisión de los servicios de telecomunicaciones y de transportes.

- Aplicar sanciones y/o medidas correctivas en los casos que corresponda.
- Conocer y procesar las consultas, denuncias y reclamaciones presentadas por toda persona natural y/o jurídica, en relación con las actividades bajo su jurisdicción.
- Atender, resolver, intervenir y/o mediar en controversias y conflictos entre operadores, y entre éstos y la sociedad, relacionados con la prestación del servicio.
- Proponer al Ministerio normas de carácter técnico y dictaminar sobre la normativa relativa a su sector, en el ámbito de su competencia.
- Implementar los aspectos relativos a la regulación, control, fiscalización y supervisión de los sectores de telecomunicaciones y transportes, en el marco de la CPE.
- Requerir a las personas naturales o jurídicas, y otros entes relacionados con los sectores de telecomunicaciones y transportes, información, datos y otros que considere necesarios para el cumplimiento de sus funciones y publicar estadísticas sobre las actividades de los sectores.
- Otras atribuciones que se le otorguen por norma de igual o mayor jerarquía.

1.1. MISIÓN

Autoridad que busca la mejora continua de la calidad de los servicios, tarifas justas y protección de los derechos de las usuarias y los usuarios de Telecomunicaciones, Transportes, Tecnologías de Información y Comunicación, y Servicio Postal.

1.2. VISIÓN

Autoridad reconocida a nivel nacional e internacional con procesos certificados y transparentes, plataformas tecnológicas avanzadas, personal altamente capacitado y comprometido para lograr mejoras sustanciales técnicas, económicas y legales en la prestación de los servicios de Telecomunicaciones, Transportes, TIC, y Postal.

1.3. POLÍTICA DE CALIDAD

La ATT brinda servicios de excelencia con transparencia, oportunidad, imparcialidad y comunicación permanente a sus clientes, con personal capacitado y comprometido en la mejora continua del sistema de gestión de calidad.

1.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE GESTIÓN

1.4.1. Objetivos Estratégicos 2015-2019

1.4.1.1. Política de Calidad

Objetivo Estratégico 1. Contribuir a mejorar la calidad en la prestación de los servicios y alcanzar tarifas justas.

Objetivo Estratégico 2. Optimizar la atención de los reclamos, protegiendo los derechos de las usuarias y usuarios.

Objetivo Estratégico 3. Administrar eficientemente el espectro radioeléctrico.

1.4.1.2. Política de Mejora Continua de Procesos

Objetivo Estratégico 4. Optimizar y Certificar procesos institucionales.

1.4.1.3. Política de Desarrollo y Aprendizaje

Objetivo Estratégico 5. Fortalecer el clima organizacional, a través de la mejora en los ambientes físicos, equipamiento, características estructurales, ambiente social, comportamiento organizacional y capacidades de personal.

Objetivo Estratégico 6. Fortalecer las capacidades en la gestión de la información y comunicación mediante la aplicación de tecnología avanzada.

1.4.1.4. Política de Gestión Financiera Eficiente y Transparente

Objetivo Estratégico 7. Optimizar la gestión y uso eficiente de recursos financieros, de forma transparente.

1.4.2. Objetivos de gestión 2014

Objetivo de Gestión 1. Optimizar la gestión interna Institucional, mejorando la información, tecnología, infraestructura, los procesos jurídicos, administrativos y estratégicos.

Objetivo de Gestión 2. Aportar al desarrollo del sector de telecomunicaciones mediante la aplicación del nuevo régimen normativo.

Objetivo de Gestión 3. Contribuir al desarrollo del Sistema de Transporte Integral, ampliando la cobertura de operadores de transporte regulados por la ATT y adecuando la regulación a la nueva norma.

Objetivo de Gestión 4. Fortalecer la fiscalización masiva a operadores, en los servicios regulados por la ATT, verificando el cumplimiento de la normativa, velando y promoviendo los derechos de los usuarios.

Objetivo de Gestión 5. Contribuir a la mejora de los servicios postales mediante la legalización de operadores y la implementación del nuevo régimen normativo del sector.

Objetivo de Gestión 6. Implementar el marco regulatorio de la certificación digital y contribuir a la calidad del servicio de internet mediante la regulación de las TIC.

Capítulo 2



**Sector de
Telecomunicaciones**

2

2. SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

2.1. DESCRIPCIÓN DEL SECTOR

El buen desempeño de la economía en Bolivia, que generó estabilidad y crecimiento, posibilitó que se efectivicen importantes inversiones realizadas por las empresas telefónicas, las mismas que permitieron enfrentar el enorme crecimiento de la demanda de los servicios móviles, el incremento en el tráfico de datos, así como el crecimiento de la demanda en los distintos mercados que componen el sector de telecomunicaciones.

En la gestión de 2014, el conjunto de las operadoras invirtió USD455.43 millones, cifra que representa un 30% más que en 2013 gestión en la que se registró una inversión de USD349,35 millones. Del total de la inversión ejecutada en 2014, USD 435.60 corresponden a inversiones de los operadores que brindan servicios móviles; la estatal ENTEL S.A. invirtió el 57% con un equivalente de USD257,10 millones, las mayores inversiones fueron destinadas al despliegue y fortalecimiento de redes, tecnologías móviles de última generación para viabilizar un mayor acceso al Internet.

Al 31 de diciembre de 2014, los tres operadores del mercado boliviano ENTEL, TELECEL y NUEVATEL, tienen registrados 2.020.436 teléfonos inteligentes

(smartphones), la competencia en este segmento fue especialmente intensa por el crecimiento de la demanda del internet móvil.

Las medidas regulatorias introducidas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes- ATT, como la licitación de la banda 700 para tecnología LTE, junto a la reducción de precios de servicios mayoristas (carga de interconexión móvil y fijo), han contribuido al dinamismo del sector.

Asimismo, la titularidad de la tarifa fijo-móvil permitió a los operadores de telefonía fija incrementar sus ingresos a partir del segundo semestre de 2013.

Desde el punto de vista de las actuaciones regulatorias en pro de la competencia, en atención a lo establecido en el D.S.2498 del 26 de agosto de 2015 la ATT viene elaborando el Reglamento de Portabilidad Numérica del Servicio Móvil que permitirá que los usuarios móviles puedan conservar los números asignados por el operador inicial, contribuyendo de este modo a la promoción de la competencia en beneficio de los usuarios.

2.2. EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Durante la gestión 2014, el conjunto del sector generó ingresos netos por Bs12.387 millones equivalentes a USD1.779 millones provenientes de la prestación de los servicios de voz, datos, distribución de señales brindados a los usuarios y los servicios mayoristas brindados entre operadores.

El total de los ingresos generados por el sector en la gestión pasada representa el 5,21% del Producto Interno Bruto (PIB) de Bolivia, lo que hace evidente

la importancia de las telecomunicaciones en el conjunto de la economía. En 2013, los ingresos del área sumaron Bs11.841 millones con un aporte del 5,50% del PIB.

El total de los ingresos del sector, en 2014, supera en 5% los ingresos de la gestión anterior, no obstante, entre los años 2005 y 2014 se registró una tasa de crecimiento promedio anual de 13.08% frente a una tasa de crecimiento del 6,49% registrada entre 1999 y 2005.

EVOLUCION INGRESOS NETOS SECTOR DE TELECOMUNICACIONES
Expresado en Millones de Bolivianos



Gráfico N°1

Fuente: SIFCU-ATT

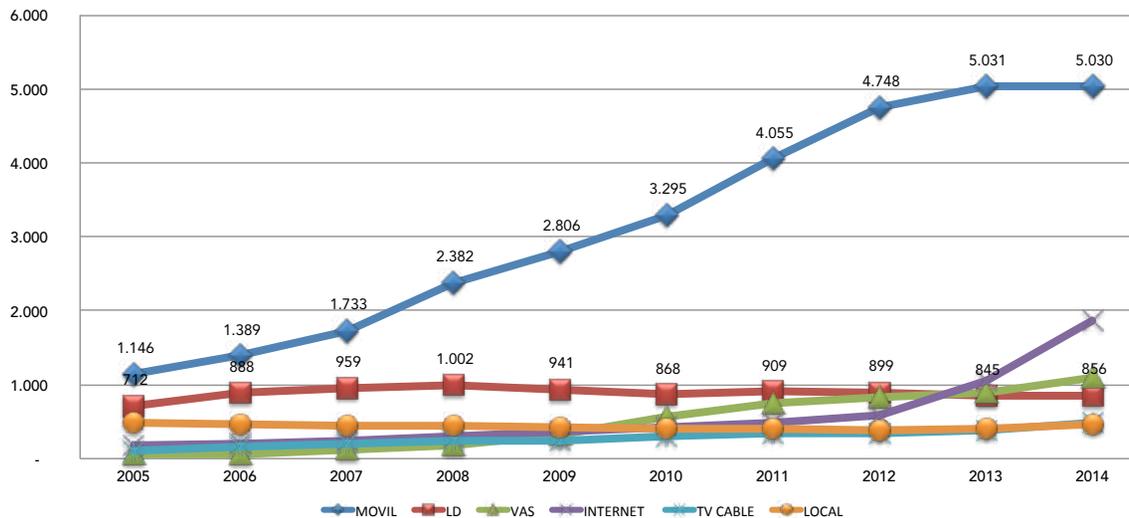
Los ingresos netos generados por servicios minoristas o servicios brindados a los usuarios, en 2014, fueron de Bs9.547 millones, equivalentes a USD1.372 millones, que representa un 6% más que la gestión 2013, al margen de los servicios que se encuentran en el gráfico forman parte de los servicios minoristas otros como telefonía pública y otros con menor participación. En el periodo 2005-2014 se registró una tasa de crecimiento promedio anual 13%.

En cuanto al mercado mayorista, en 2014 los ingresos netos generados suman Bs2.380 millones, es decir un equivalente a USD408 millones, 1% más que en 2013. Para el periodo 2005-2014, se registró una tasa de crecimiento promedio anual de 14,91%.

El gráfico No.2 pone en evidencia el importante crecimiento que ha registrado el mercado móvil, frente al estancamiento de los mercados de larga distancia y telefonía local, el crecimiento del mercado de servicios de valor agregado a partir de la gestión 2008 y el crecimiento acelerado del servicio de internet en los últimos tres años.

En la gestión 2014, se destaca el crecimiento de los ingresos del servicio de distribución de señales que supera los ingresos del servicio local.

EVOLUCION DE LOS SERVICIOS MINORISTAS
Expresado en Millones de Bolivianos



Fuente: SIFCU-ATT

Gráfico N°2

2.3. TELEFONÍA MÓVIL

2.3.1. Evolución de los Ingresos del Mercado Móvil

Los ingresos netos por el servicio móvil de voz, (Gráfico No 3) reportados en la gestión 2014, son menores a los de la gestión 2013 una reducción del 1%; las llamadas de voz sobre la red de internet con aplicaciones como Skype, Viber, Line, han llevado a un crecimiento masivo del uso de datos móviles (internet móvil) desplazando a las comunicaciones de voz.

La telefonía móvil registró, entre 2005 y 2013, una tasa de crecimiento promedio anual del 20,32%, entre las gestiones 2005-2014 la tasa de crecimiento es del 17,71%.

EVOLUCION INGRESOS NETOS MERCADO MOVIL
Expresado en Millones de Bolivianos

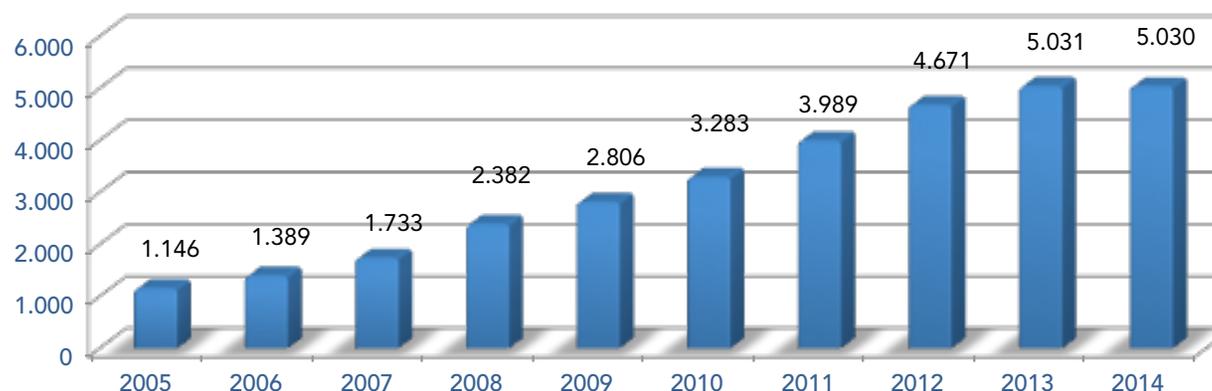


Gráfico N°3

Fuente: SIFCU-ATT

2.3.2. Composición del Mercado Móvil

En el mercado móvil participan tres operadores proveedores y un operador de reventa. Entre los operadores proveedores, ENTEL S.A. tiene una participación del 47%, seguido por TELECEL S.A. con el 34%, de acuerdo con datos registrados el 31 de diciembre de 2014.

La participación de ENTEL S.A. en el mercado móvil se incrementó en tres puntos porcentuales con relación a 2013, frente a la reducción de la participación de TELECEL y NUEVATEL.

CUOTAS DEL MERCADO MOVIL

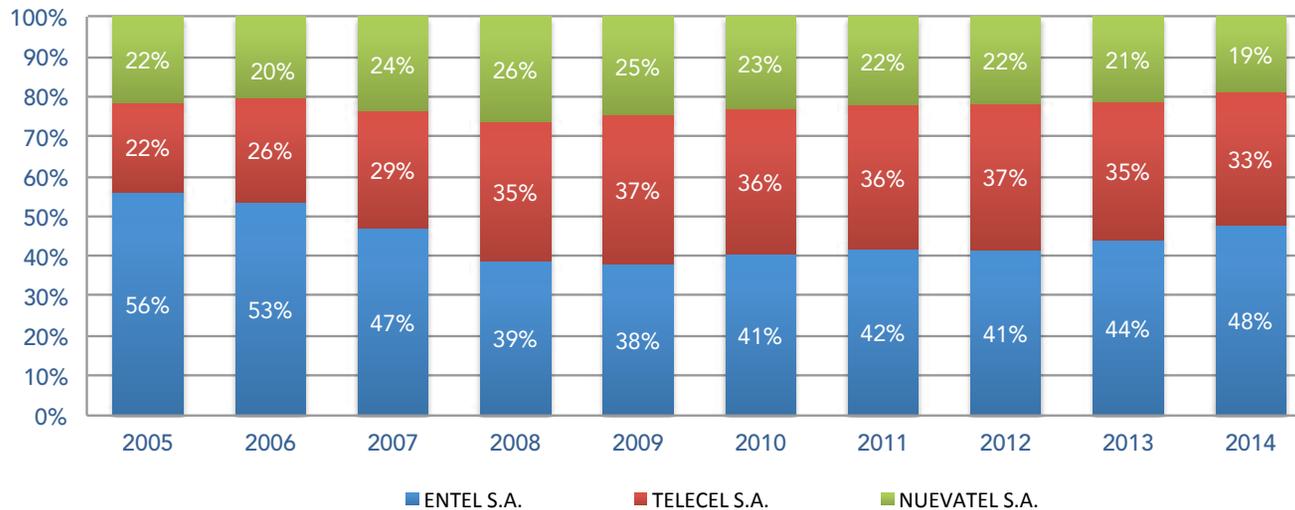


Gráfico N°4

Fuente: SIFCU-ATT

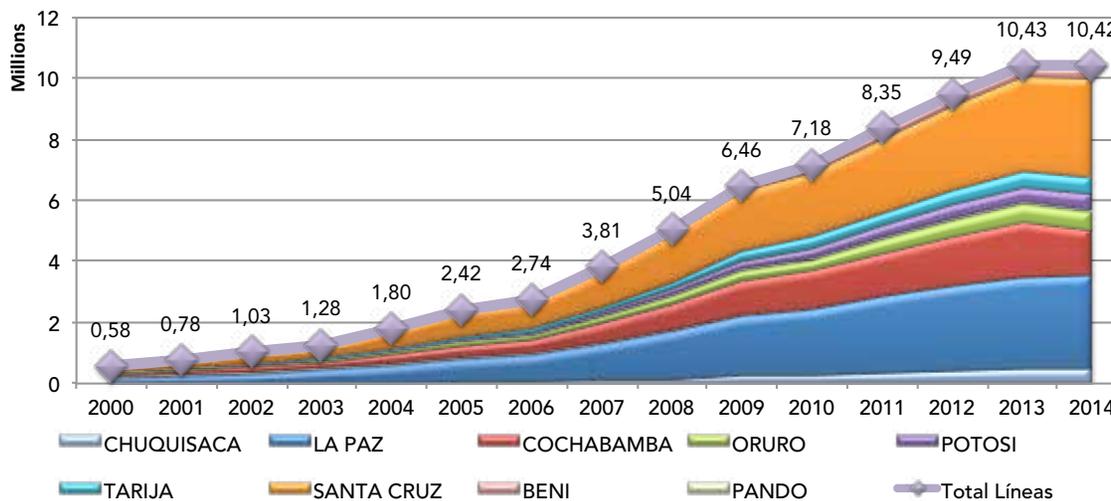
2.3.3. Tráfico y Usuarios del Servicio Móvil

Hasta la gestión 2013, ha sido evidente el crecimiento de los usuarios de telefonía móvil, con un alza de cerca de un millón de conexiones nuevas entre 2012 y 2013, con un incremento de cerca de un millón de conexiones.

En cuanto al crecimiento de usuarios de telefonía móvil promedio en el periodo 2005-2014, se registra un 18% por ciento de incremento. En 2014, se presenta por primera vez una desaceleración del crecimiento de usuarios en telefonía móvil con 0,1%.

Si bien el número de unidades móviles declaradas permite tomar conocimiento de la evolución en los últimos años, no es posible asociar directamente con la penetración móvil por la existencia de usuarios que tienen más de un móvil o la probabilidad de que líneas declaradas como activas no se encuentran en uso. Por tanto, la reducción que se produce en 2014, puede obedecer a la depuración que realizan los operadores sobre las líneas que no se encuentran en uso.

LINEAS TELEFONICAS MOVILES
Expresado en millones de líneas



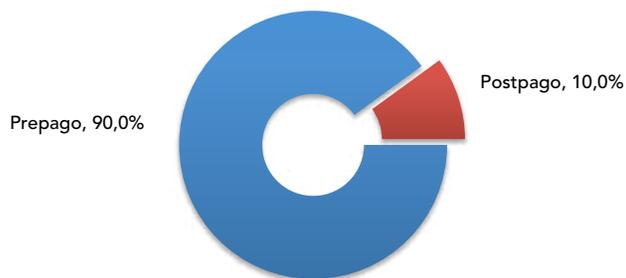
Fuente: SIET-ATT

Gráfico N°5

El mercado de telefonía móvil en Bolivia está compuesto, en su mayoría, por clientes prepago. Al cierre de 2014, este sector representaba el 90% del total de los usuarios.

Si bien la proporción de clientes post pago es reducida, en los últimos años hubo crecimiento de la proporción, en la gestión 2006 los clientes post pago representaban el 4,9%, en tanto que en la gestión 2014 representan el 10%.

DISTRIBUCION DE LINEAS TELEFONICAS MOVILES SEGUN MODALIDAD DE PAGO GESTION 2014

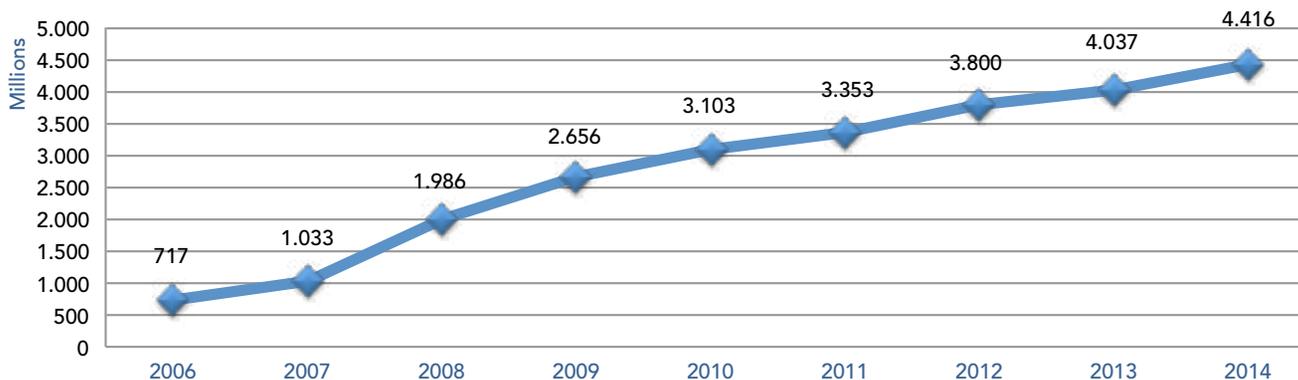


Fuente: SIET-ATT

Gráfico N°6

El tráfico de voz originado en la red móvil también registra un crecimiento. No obstante, las tasas son menores, entre 2005 y 2015 creció en 22,38%, debido a la aparición de formas de comunicación basadas en tráfico de datos en sustitución de la comunicación por voz.

TRAFICO DE VOZ ORIGINADO EN LA RED MOVIL
Expresado en millones de minutos



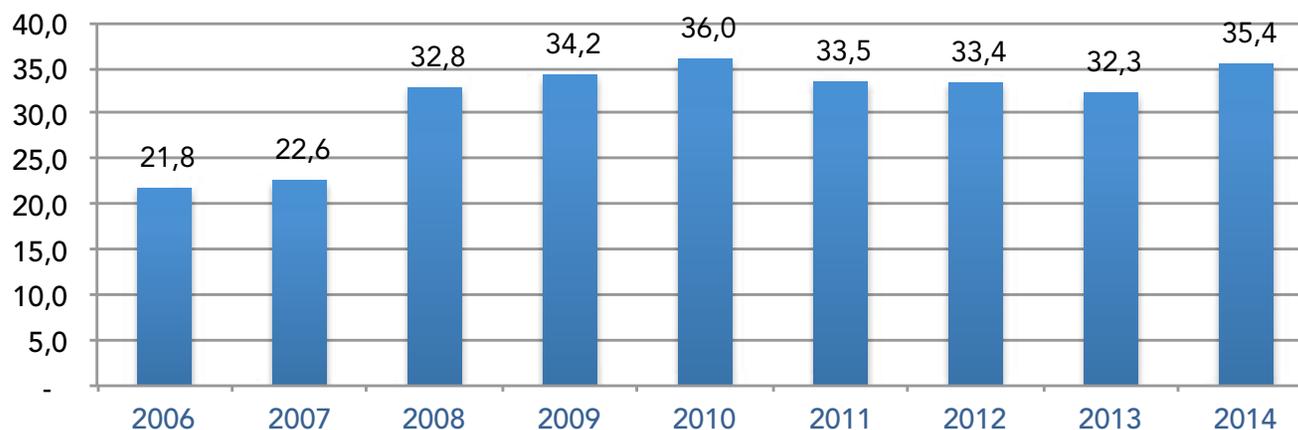
Fuente: SIET-ATT

Gráfico N°7

El tiempo promedio que habla un usuario durante un mes, medido por el indicador MOU, alcanza a 35 minutos. Este ratio muestra un paulatino descenso desde la gestión 2010, los clientes son cada vez más pero hablan menos ya que la voz ha sido sustituida por texto, la mensajería instantánea a través del internet móvil para los usuarios que cuentan con sistemas operativos Android, Iphone, Blackberry y otros. La adopción de nuevas tecnologías. así

habla un usuario durante un mes, medido por el indicador MOU, alcanza a 35 minutos. Este ratio muestra un paulatino descenso desde la gestión 2010, los clientes son cada vez más pero hablan menos ya que la voz ha sido sustituida por texto, la mensajería instantánea a través del internet móvil para los usuarios que cuentan con sistemas operativos Android, Iphone, Blackberry y otros. La adopción de nuevas tecnologías. así como la mayor

MOU TELEFONIA DE VOZ MOVIL Expresado en minutos mensuales por usuario



Fuente: SIFCU y SIET-ATT

Gráfico N°8

¹Minutes of use

2.3.4. Tarifas del servicio móvil

Los usuarios del servicio móvil se vieron beneficiados por importantes reducciones del precio que pagan por los minutos de voz que consumen. A partir del mes de abril de 2014, la estatal ENTEL S.A. fue el primer operador que disminuyó su tarifa en horario normal de Bs1,50 a Bs1,20 (20% de rebaja); TIGO

bajó la misma tarifa de Bs1,73 a Bs1,59 para el primer minuto (8% de rebaja) reduciéndola a Bs1 a partir del segundo minuto; el tercer operador VIVA redujo también su tarifa de telefonía móvil prepago en horario normal de Bs1,55 a Bs1,35 (13% menos) fijando para el segundo minuto la tarifa en Bs0,99.

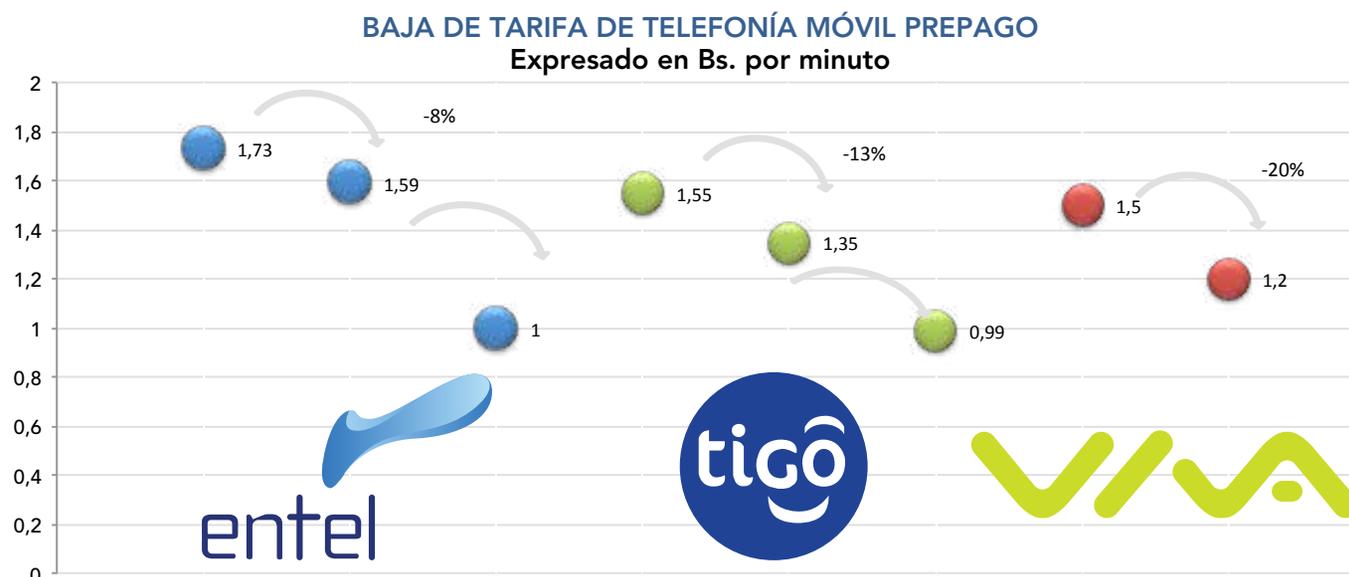


Gráfico N°9

Fuente: Pizarra Tarifaria -ATT

Tarifas horario normal

*Para VIVA se aplica una tarifa de Bs 0,99 a partir del segundo minuto de comunicación, en el caso de TIGO se aplica una tarifa de Bs1 también a partir del segundo minuto de comunicación.

2.4. MERCADO DE LARGA DISTANCIA NACIONAL E INTERNACIONAL

2.4.1. Evolución de los Ingresos del Mercado de Larga Distancia

La telefonía de larga distancia nacional e internacional, durante la gestión 2014, registró ingresos netos por Bs861 millones, equivalentes a USD124 millones, el mercado de larga distancia registró en 2014 un crecimiento del 1,02% con relación a la gestión anterior, habiéndose presentado entre los años 2005 y 2014 una tasa de crecimiento promedio

anual del 2,13%, el crecimiento del mercado de larga distancia se vio impactado por la disposición del Decreto Supremo 28994, del 1 de enero de 2007, que estableció todo el territorio nacional como área de servicio móvil, dando lugar a una reducción del tráfico de larga distancia nacional cursada entre terminales móviles.

INGRESOS LARGA DISTANCIA
En millones de Bolivianos

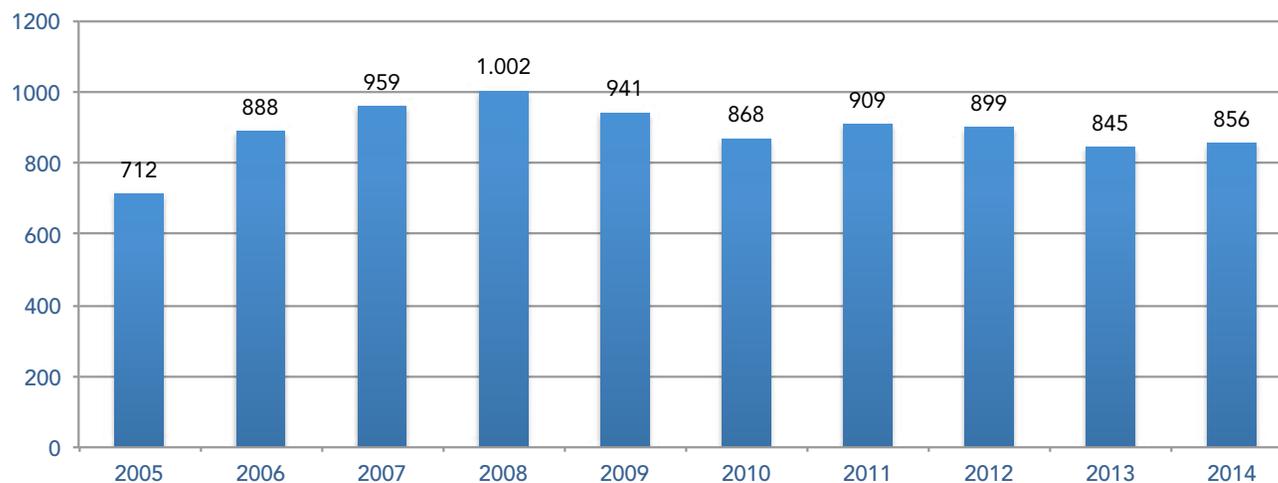


Gráfico N°10

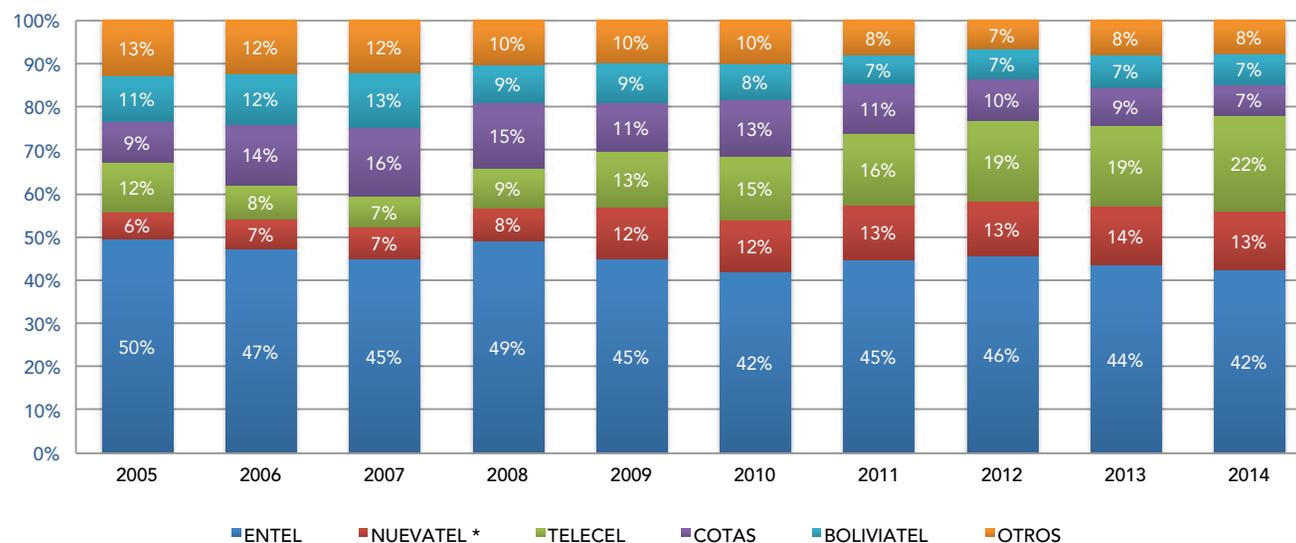
Fuente: SIFCU-ATT

2.4.2. Composición del Mercado de Larga Distancia Nacional e Internacional

Al 2014 en el mercado de telefonía de larga distancia existen 12 operadores, ENTEL S.A. muestra su posición de dominio con una participación del 42%, participación que se reduce en dos puntos con relación a la gestión anterior. TELECEL S.A. en la gestión 2014 bajo su participación en 2 puntos cedidos que fueron aprovechados por TELECEL S.A., que es el que mayor incremento registra en la gestión 2014.

En el grupo de otros operadores que se expone en el siguiente gráfico, en la gestión 2014, AXS S.A. presenta una participación del 4%, COTEL Ltda. 3% y del restante 1% participan COTEOR Ltda., COTAP Ltda., COTECAR Ltda., y BOLITEL.

CUOTAS DEL MERCADO DE LARGA DISTANCIA



Fuente: SIFCU-ATT

Gráfico N°11

2.4.3. Tráfico de Larga Distancia Nacional e Internacional

El tráfico de Larga Distancia Nacional muestra una reducción permanente con una tasa promedio anual negativa, entre el 2005 y el 2014, de -6,55%, esta tendencia se presenta a nivel mundial y se hará más evidente en los siguientes años, cuando los servicios de internet y datos reemplacen el tráfico de voz.

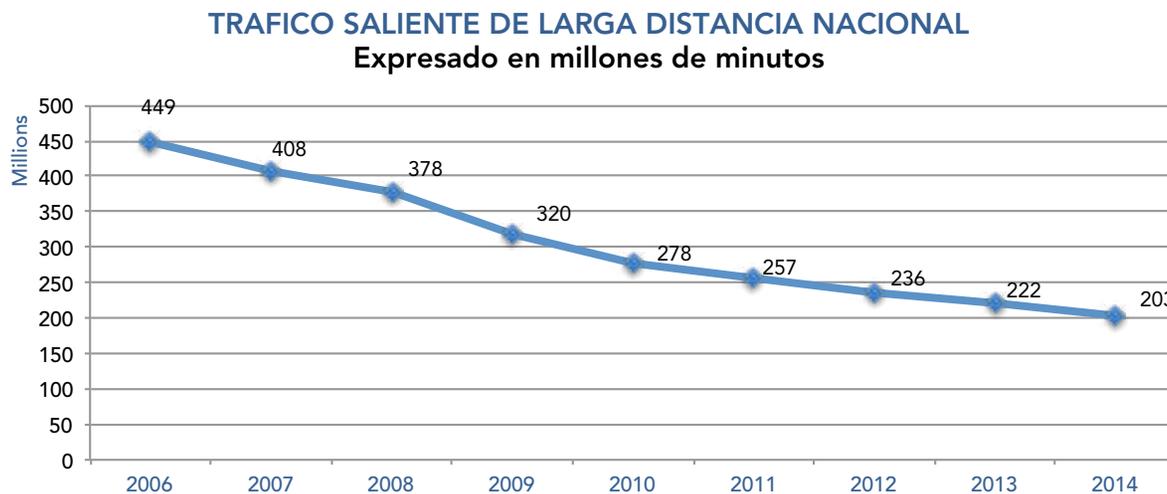
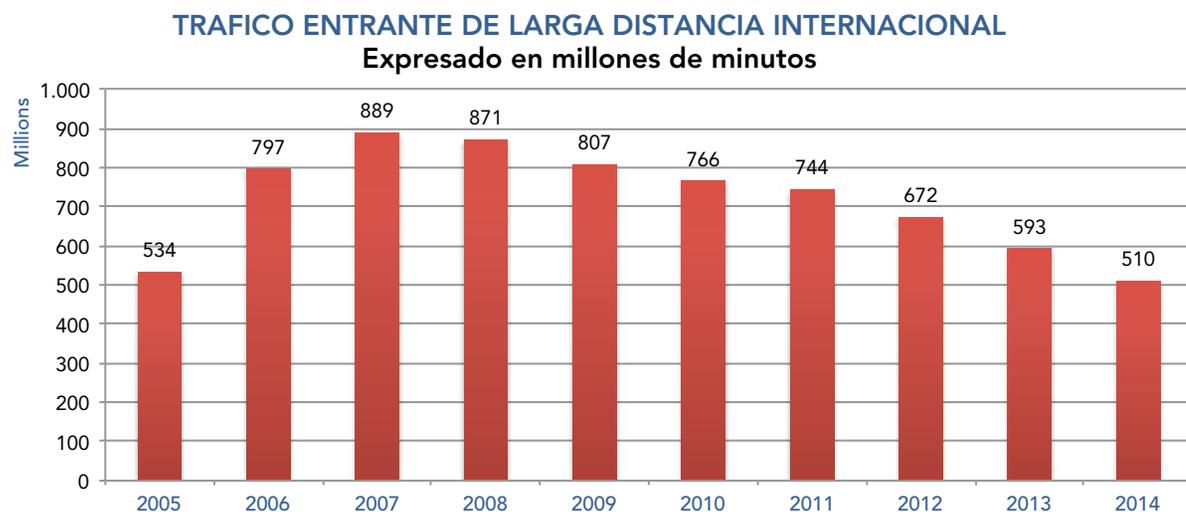


Gráfico N°12

Fuente: SIET-ATT

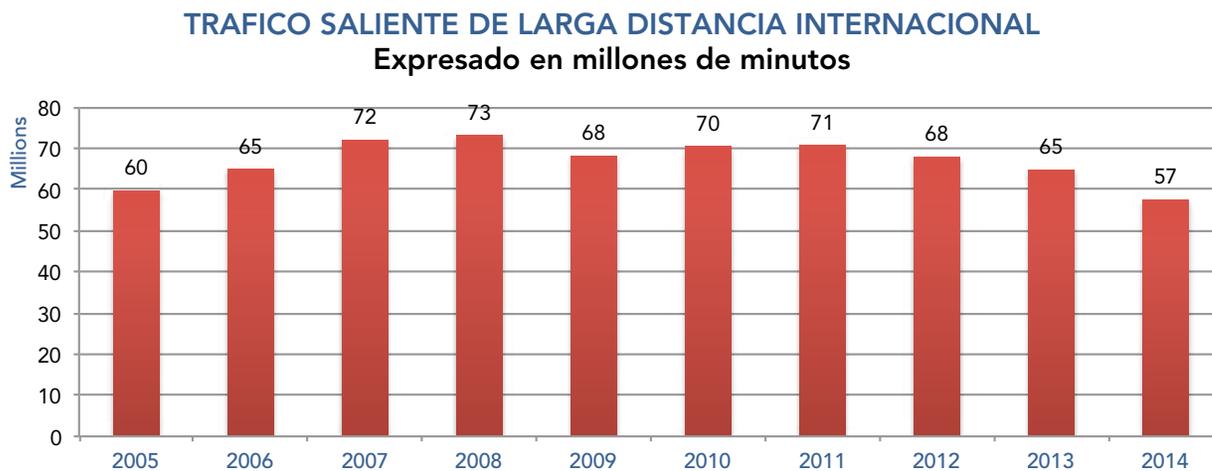
En el caso del tráfico de Larga Distancia Internacional, que termina en redes de Bolivia, en la gestión 2007 se alcanzó el tráfico pico de 889 millones de minutos y a partir de esa gestión al 2014, la tasa promedio anual negativa registrada es de -7,6%.



Fuente: SIET-ATT

Gráfico N°13

En cuanto al tráfico que sale al exterior del país, se evidencia también una reducción aunque en menor medida, la tasa promedio anual negativa entre el 2005 y el 2014 es de -0,4%.



Fuente: SIET-ATT

Gráfico N°14

2.4.4. Tarifas del Servicio de Larga Distancia Nacional (LDN)

La tarifa en horario normal más baja desde la gestión 2008 la tiene AXS S.A., la tarifas de ENTEL S.A. y NUEVATEL S.A., COTEL Ltda. y TELECEL S.A. permanecen invariables en las últimas siete gestiones. COTAS Ltda., incrementó su tarifa en la gestión 2010.

Las tarifas promocionales del servicio de larga distancia en algún momento fueron competencia para el servicio móvil que presentaba tarifas más altas.

**TARIFAS LDN CIUDAD CAPITAL A CIUDAD CAPITAL
Al 31 de diciembre 2014**

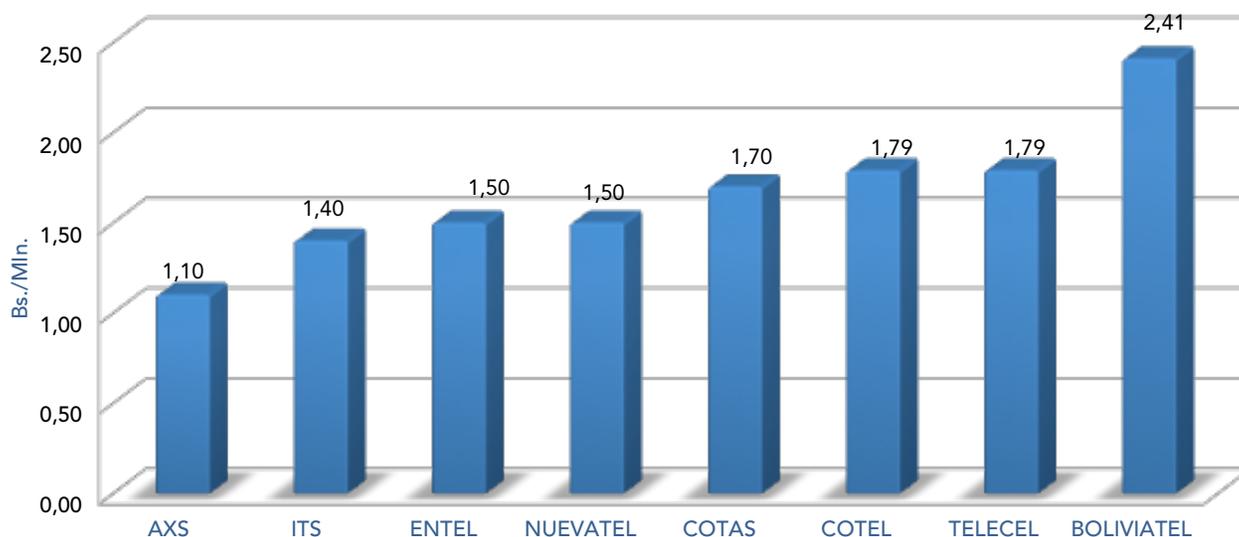


Gráfico N°15

Fuente: SIFCU-ATT

2.5. EL MERCADO DEL SERVICIO DE INTERNET

2.5.1. Evolución de los ingresos del mercado de internet

El mercado de internet registró, en 2014, un crecimiento del 77% con relación a la gestión 2013 el mayor porcentaje registrado en los últimos años, lo que se traduce en Bs1.668 millones equivalentes a USD240 millones por ingresos netos registrados por los operadores.

En el periodo 2005-2014, la tasa de crecimiento promedio anual llegó al 28%, uno de los mercados con mayor ascenso.

Al 31 de diciembre de 2014, se tienen registradas 4.981.685 conexiones de Internet; en el marco de esta cifra las inversiones en tecnología LTE realizadas por los operadores ENTEL S.A. y TELECEL S.A., viabilizaron el crecimiento de la banda ancha móvil.

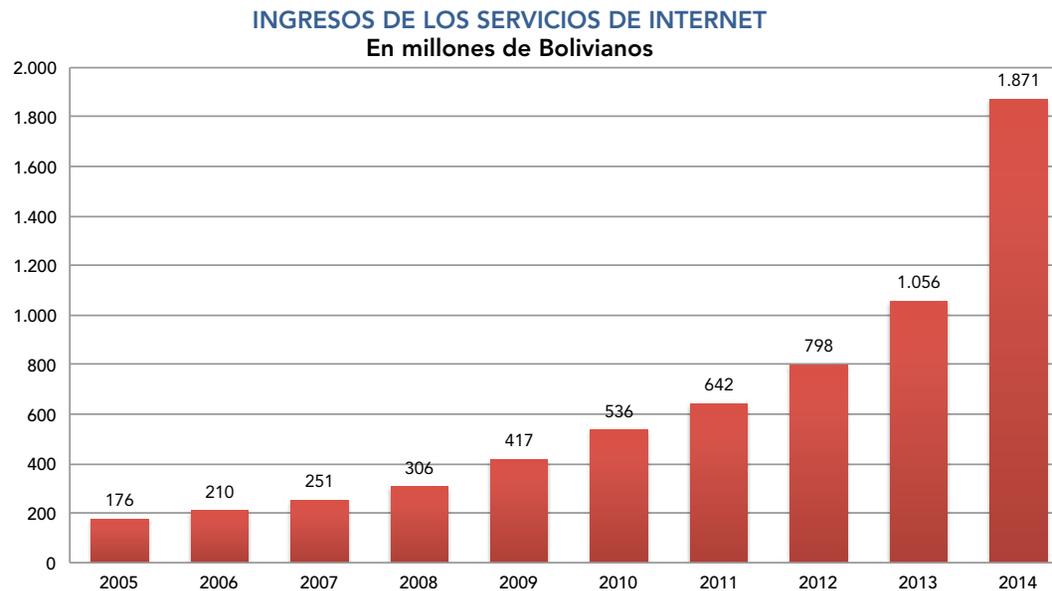


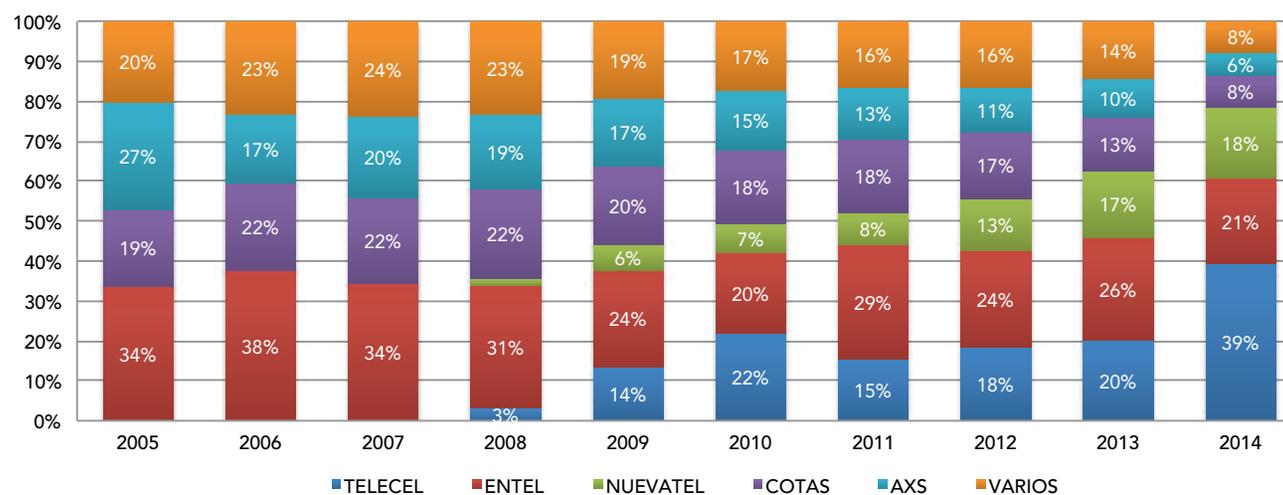
Gráfico N°16

Fuente: SIFCU-ATT

2.5.2. Composición del Mercado de Internet

Forman parte del mercado del internet el fijo y el móvil, TELECEL S.A. --alcanzó en 2014-- gran participación con el internet móvil, superando el liderazgo de ENTEL S.A. que, en la gestión 2013, registraba un 26%. El 52% de los usuarios de TELECEL S.A. tienen acceso a la tecnología 3G en adelante y además cuentan con equipos terminales compatibles con esta tecnología.

CUOTAS DEL MERCADO DE INTERNET



Fuente: SIFCU-ATT

Gráfico N°17

2.5.3. Tarifas del servicio de Internet

Las conexiones a Internet móvil a través de las redes móviles, mediante módems USB o utilizando las terminales smartphones han dinamizado el mercado. La reducción de tarifas juega un papel importante en el crecimiento de este mercado.

En marzo 2014, ENTEL S.A. redujo las tarifas de sus servicios de ADSL a través de la baja los cargos mensuales en un rango que va desde el 15% al 80% menos, esta disminución tuvo por objetivo incrementar la cantidad de acceso a la banda ancha, además de ofrecer mayores velocidades de navegación a precios más accesibles para los usuarios.

Estas medidas, permiten que un mayor número de personas acceda a las redes del conocimiento y que puedan hacerlo a un menor costo.

Otros proveedores de servicio reaccionaron también positivamente con la baja de tarifas o el aumento de la velocidad de acceso para sus clientes.

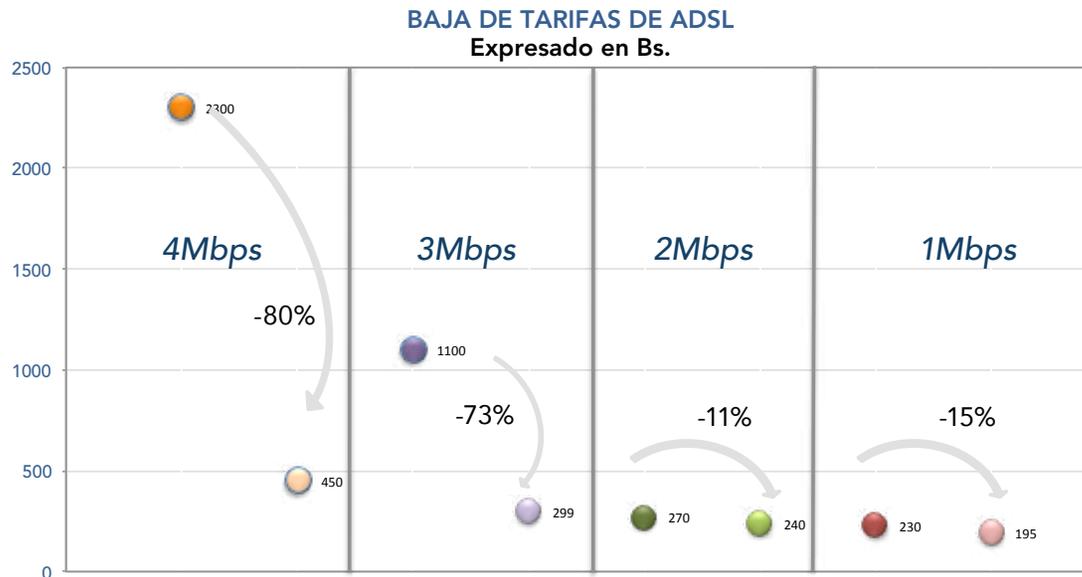
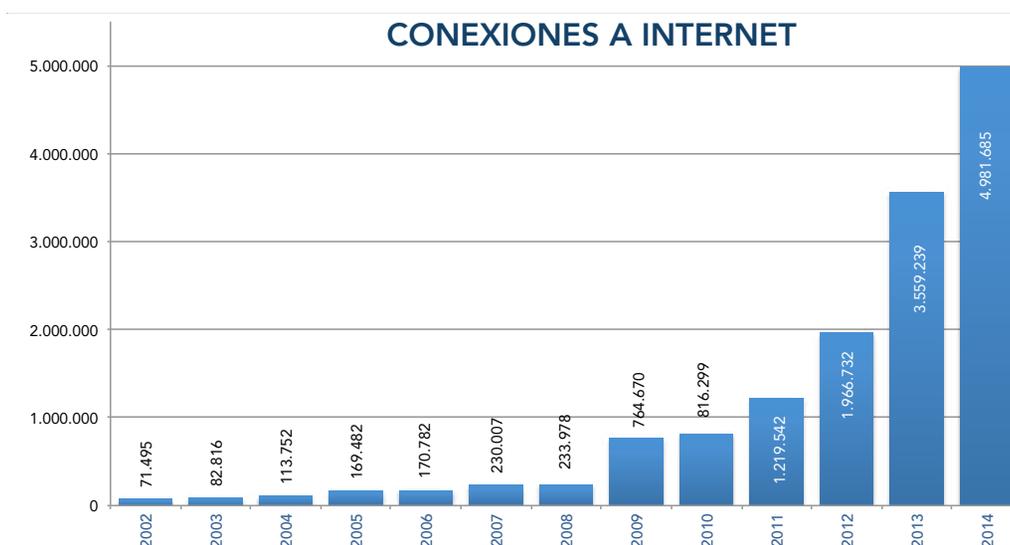


Gráfico N°18

Fuente: SIFCU - ATT

2.5.4. Evolución del acceso al servicio de Internet



Fuente: SIET-ATT

Gráfico N°19

A diciembre de 2014, se registraron 4.981.684 conexiones de Internet en Bolivia, es decir, la cobertura llegó al 46,3% de la población que asciende a 10,7 millones de habitantes.

La cifra de 4,9 millones de conexiones de Internet corresponde a las tecnologías alámbricas, con 169.126 usuarios; inalámbricas con 11.061 y las móviles (2G, 3G y 4G, dongles y terminales) con 4.801.498.

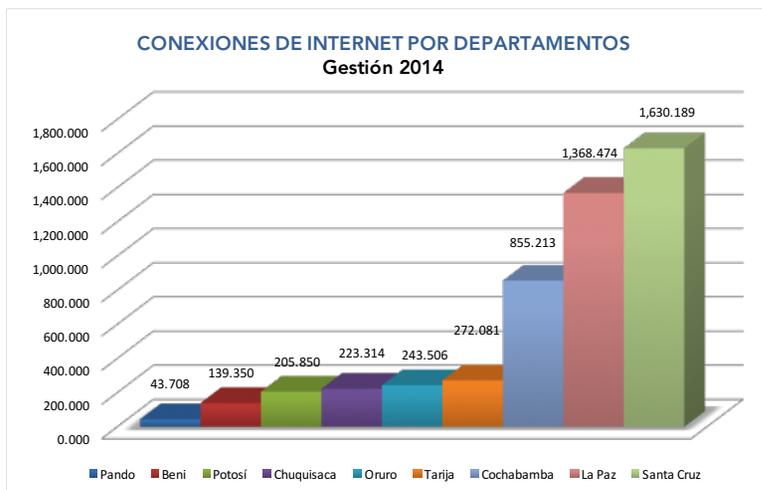
Los indicadores de acceso al servicio de Internet en Bolivia fueron procesados por la ATT en base a datos clasificados según las tecnologías de acceso y cobertura regional, sustentada en la información

reportada por los proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones al Sistema de Información Especializada en Telecomunicaciones – SIET.

El servicio de Internet, en el anterior modelo regulatorio, era considerado como un servicio de valor agregado a los de voz. Desde su vigencia en Bolivia en 1996 hasta 2008 no se registró un crecimiento significativo, sin embargo, con la introducción de tecnologías 2G y 3G la cantidad de conexiones al servicio creció de manera sustantiva.

El departamento de Santa Cruz es la región con más conexiones de Internet con 1.630.189, no obstante que para 2014 registró el menor porcentaje de crecimiento con 36,1%.

Mientras que la región con menor cantidad de conexiones y mayor crecimiento en el servicio de Internet es Pando con 43.708 conexiones, aunque registró un crecimiento del 69,2%.



Fuente: SIET-ATT

Gráfico N°20

2.5.5. Conexiones por tecnología de acceso

Entre diciembre de 2013 a diciembre de 2014, la tecnología con más rápido crecimiento fue el acceso a internet a través de terminales móviles con un incremento de 1.188.445 a 2.769.817, es decir 133%.

La tecnología con mayor cantidad de conexiones es el Internet móvil de Banda Ancha en terminales que representa el 55,60% del total. A diciembre de 2014, suman 1.581.372 celulares inteligentes (smartphones).

En cuanto a las tecnologías de Internet fijo con más rápido crecimiento están las conexiones basadas en redes HFC que alcanzaron una expansión del 51,5%; mientras que las redes basadas en tecnologías de cobre (xDSL) registraron un incremento de 5,3%.

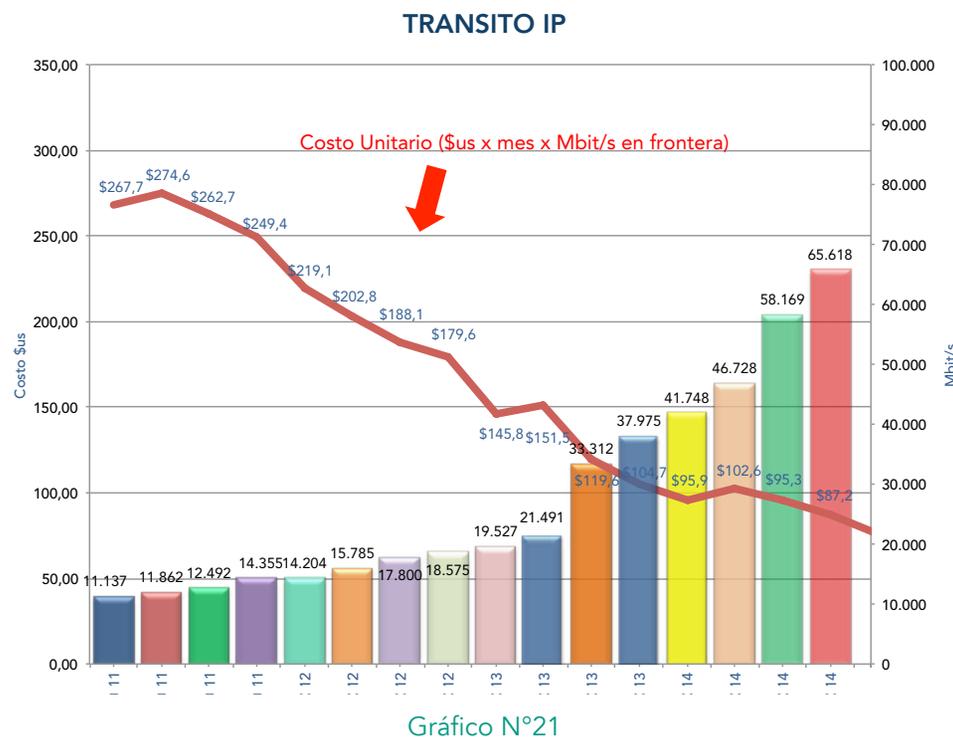
| CLASIFICACIÓN | TECNOLOGÍA | 2014 | % | %T | 2013 | % | %T |
|---------------|----------------------|-----------|--------|--------|-----------|--------|--------|
| FIJAS | Dial-Up | 1.766 | 0,04% | 3,39% | 2.579 | 0,7% | 3,39% |
| | ADSL | 131.165 | 2,63% | | 124.522 | 3,50% | |
| | VDSL | 0 | 0,00% | | 0 | 0,00% | |
| | xDSL | 0 | 0,00% | | 2 | 0,00% | |
| | Cable Modem | 34.126 | 0,69% | | 22.531 | 0,63% | |
| | On-line | 564 | 0,01% | | 541 | 0,02% | |
| | FTTx | 1.505 | 0,03% | | 519 | 0,01% | |
| INALAMBRICA | Wi-Fi | 0 | 0,00% | 0,22% | 173 | 0,00% | 0,22% |
| | Wipll (pre WiMax) | 160 | 0,00% | | 257 | 0,01% | |
| | Wireless | 0 | 0,00% | | 28 | 0,00% | |
| | Satelital | 346 | 0,01% | | 445 | 0,01% | |
| | SID | 25 | 0,00% | | 107 | 0,00% | |
| | WiMax | 10.530 | 0,21% | | 13.170 | 0,37% | |
| MOVILES | GPRS/EDGE | 1.733.222 | 34,79% | 96,05% | 1.913.063 | 53,75% | 96,05% |
| | MODEM USB (2.5 - 4G) | 282.068 | 5,66% | | 292.764 | 8,23% | |
| | TERMINAL (2.5 - 4G) | 2.769.817 | 55,60% | | 1.188.445 | 33,39% | |
| OTRAS | Otras | 16.391 | 0,33% | 0,33% | 93 | 0,00% | 0,00% |

Fuente: SIET-ATT

Tabla N°1

2.5.6. Bajan los costos y sube el volumen de tránsito IP

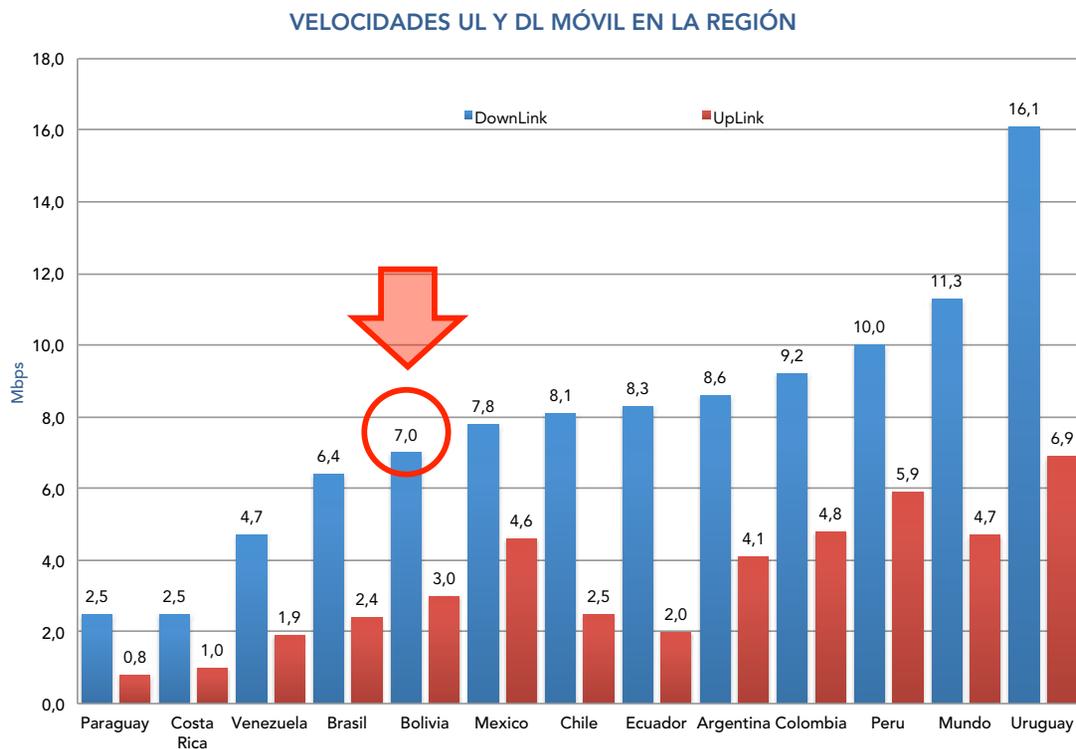
La capacidad contratada por tráfico de Internet en Bolivia (tránsito IP) aumentó de 37.975 Mbit/s a 65.618 Mbit/s, es decir un 72,8%, entre diciembre de 2013 y diciembre de 2014. Mientras que el costo unitario por Mbit/s bajó de \$us104,7 a \$us87,2, que significa un 9%.



Fuente: SIET-ATT

El tránsito IP adquirido en el país está a precios más competitivos, pese a ello, los precios referenciales de un Mbps en costa son todavía más económicos que en Bolivia.

En promedio, la velocidad de descarga se incrementó a una tasa del 35%, el único departamento con decrecimiento es Chuquisaca, en tanto que los departamentos del eje troncal crecieron a más del 25%. En cuanto a la velocidad de subida esta creció en 41%.



Fuente: Netindex.com

Gráfico N°22

De acuerdo con el portal: <http://www.netindex.com/mdownload/>, en cuanto a la velocidad de bajada, Bolivia se ubica por encima de países como Costa Rica, Paraguay, Venezuela y Brasil.

Dos operadores de Internet en Bolivia comenzaron a operar en la banda de 700MHz con tecnología LTE (*Long Term Evolution*).

La situación de Bolivia en comparación a países latinoamericanos obedece a las licitaciones públicas que realizó la ATT para la asignación de Ancho de Banda que permitió una mejora en el servicio.

2.5.7. Las redes sociales lideran el tráfico móvil

Las redes sociales son el mayor conductor del tráfico móvil, en el gráfico 5 se observa un crecimiento del 17,5% en el primer semestre de 2014 y un incremento del 25% para el cierre del mismo año. Se observa un importante crecimiento de la app WhatsApp que en la primera parte del año representaba 2,33% del total de descarga, mientras que en la segunda mitad del año, el tráfico subió a 4,23%.

A través del WhatsApp se realiza mensajería de texto, transferencia de fotografías, audio y voz en tiempo no real.

En las conexiones fijas se observa un crecimiento en el You Tube con un 31,6% del tráfico total de Internet.



| Downstream, Primer y Segundo semestre de 2014 Tráfico Móvil | | | | |
|--|---------------|--------|---------------|--------|
| Rank | Application | Share | Application | Share |
| 1 | Facebook | 17.45% | Facebook | 25.20% |
| 2 | Youtube | 14.73% | Youtube | 18.55% |
| 3 | HTTP | 13.73% | HTTP | 10.77% |
| 4 | BlackBerry | 9.12% | BlackBerry | 6.55% |
| 5 | SSL | 8.31% | Google Market | 4.53% |
| 6 | Google Market | 5.25% | WhatsApp | 4.23% |
| 7 | Instagram | 3.57% | Google Cloud | 3.83% |
| 8 | MPEG | 3.26% | Instagram | 3.66% |
| 9 | Whats App | 2.33% | MPEG-OTHER | 3.56% |
| 10 | Twitter | 2.02% | iTunes | 1.68% |
| | | 77.75% | | 82.56% |

Tabla N°2

Fuente: Sandvine

| Downstream de bajada Internet | | | | |
|----------------------------------|---------------|--------|---------------|--------|
| Rank | Application | Share | Application | Share |
| 1 | YouTube | 28.94% | YouTube | 31.66% |
| 2 | HTTP | 14.27% | HTTP | 13.68% |
| 3 | SSL | 10.97% | SSL | 8.65% |
| 4 | BitTorrent | 6.89% | BitTorrent | 7.42% |
| 5 | Facebook | 5.60% | Facebook | 5.50% |
| 6 | Netflix | 5.09% | Netflix | 5.50% |
| 7 | MPEG | 2.91% | MPEG-OTHER | 2.66% |
| 8 | Flash Video | 2.16% | Flash Video | 2.04% |
| 9 | RTMP | 1.87% | RTMP | 1.91% |
| 10 | Google Market | 1.73% | Google Market | 1.79% |
| | | 78.69% | | 80.82% |

Tabla N°3

2.5.8. Velocidades de transferencias de datos

En cuanto a la evolución de las velocidades de bajada (DL) y de subida (UL), en la gestión 2014 se observa que, en promedio, la velocidad de descarga se incrementó a una tasa porcentual de 35%. El único departamento con decrecimiento es Chuquisaca, los departamentos del eje troncal crecieron a más de 25%. Respecto a velocidades de subida, se creció a una razón de 41%.

| VELOCIDAD DE TRANSFERENCIA DE DATOS | | | | |
|-------------------------------------|------------|------|------------|------|
| Departamento | 31/12/2013 | | 31/12/2014 | |
| | DL | UL | DL | UL |
| Potosí | 0,00 | 0,00 | 0,70 | 0,30 |
| Santa Cruz | 2,23 | 1,08 | 2,74 | 1,52 |
| La Paz | 1,82 | 1,00 | 2,44 | 1,28 |
| Cochabamba | 1,59 | 0,76 | 1,92 | 0,73 |
| Chuquisaca | 1,42 | 0,51 | 0,79 | 0,42 |
| Tarija | 1,09 | 0,46 | 1,98 | 1,34 |
| Oruro | 0,79 | 0,48 | 0,90 | 0,51 |

Tabla N°4

Fuente: Netimdex.com

2.5.9. Punto de Intercambio de Tráfico (PIT)

Internet Society anunció que recibió financiamiento de la empresa Comcast para extender sus puntos de intercambio de Internet (IXP) en América Latina. Estos fondos permitirán aumentar los continuos esfuerzos que realiza Internet Society en el mundo, y potenciar su capacidad para construir una infraestructura robusta en la región.

Los fondos de Comcast se utilizarán para lanzar un IXP en Paraguay, dar soporte al IXP recientemente lanzado en Bolivia y para capacitar técnicamente a los profesionales locales a cargo de la operación de los IXPs.

2.5.10. Tráfico del PIT Bolivia

En las gráficas a continuación se observa el tráfico cursado a través del Punto de Intercambio de Tráfico boliviano de los siete (7) proveedores conectados con información que incluye el tráfico desde el mes de enero a diciembre de 2014:

TRÁFICO DEL PIT



Gráfico N°23

Fuente: ATT-CACTI

De la figura anterior observamos que el tráfico boliviano de bajada (Download) ha crecido hasta alcanzar aproximadamente 233,53 Mbps; de manera similar el tráfico de subida ha ido creciendo hasta llegar a 241,48 Mbps.

Se observa que se tienen ISPs con mayores redes de distribución de contenidos nacionales, mientras que otros son más de consumo que generación. Este tráfico es originado en Bolivia y es terminado en el país sin hacer uso de enlaces internacionales, con lo cual se produce un ahorro importante.

2.6. MERCADO DE TELEFONÍA LOCAL

2.6.1. Evolución de los ingresos del mercado local

Durante la gestión 2014, los operadores que brindan el servicio local generaron ingresos netos de Bs465 millones equivalentes a USD67 millones, un 16% más que la gestión anterior.

La evolución de los ingresos, entre 2005-2014, muestra una tasa promedio anual decreciente del -3% mientras que entre 2013 y 2014 se registra una tasa promedio anual creciente del 11%.

El crecimiento de los ingresos netos por el servicio de Internet de los últimos dos años tiene su origen en los ingresos provenientes del servicio fijo móvil. En cumplimiento de la disposición transitoria octava del Decreto Supremo 1391, Reglamento a la Ley

de Telecomunicaciones, a partir de julio 2013, la titularidad de la tarifa por servicio fijo móvil pasó a ser del operador de telefonía fija. Esta medida incrementó los ingresos por el servicio local.

Durante el segundo semestre 2014, del total ingresos por tráfico fijo móvil, COTEL Ltda. recibió el 37% ; COTAS Ltda. recibió el 26% y en el caso de COMTECO Ltda., el 9%.

Estos ingresos paliaron la reducción de ingresos que soportó la telefonía móvil durante varias gestiones, pese a ello, tal como se verá en la evolución del tráfico, el mercado de telefonía fija muestra tendencia decreciente.

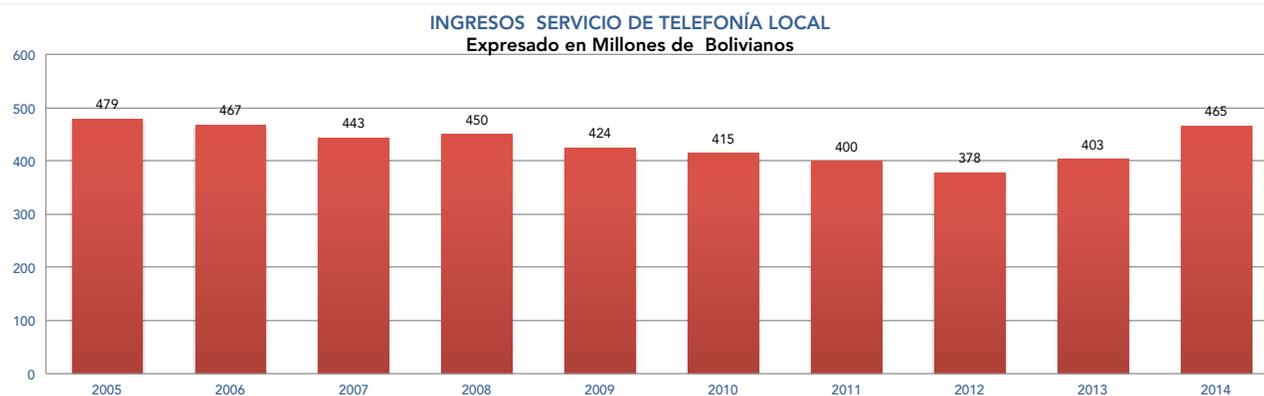


Gráfico N°24

Fuente: SIECU-ATT

2.6.2. Participación en el mercado del servicio local

El mercado local se encuentra segmentado por regiones o áreas de servicio, en las que las cooperativas tienen posición dominante. En el mercado local participan 20 operadores: 15 cooperativas telefónicas y cinco empresas, entre ellas ENTEL S.A.

Dada la segmentación del mercado en el que se tienen operadores declarados con posición dominante, el siguiente gráfico muestra la participación de los operadores sobre el total de los ingresos generados

en los distintos mercados relevantes; por la concentración demográfica las cooperativas que se encuentran en el eje troncal en la gestión 2014 se llevaron el 70% del total de los ingresos generados, la participación de ENTEL S.A. se incrementó en los dos últimos años por la generación de ingresos del tráfico fijo móvil.

COTEOR Ltda., tuvo una participación del 4%; COTES Ltda., 3% y COSETT Ltda., 2%, el resto de los operadores tienen una menor participación.

PARTICIPACIÓN INGRESOS OPERADORES SERVICIO LOCAL

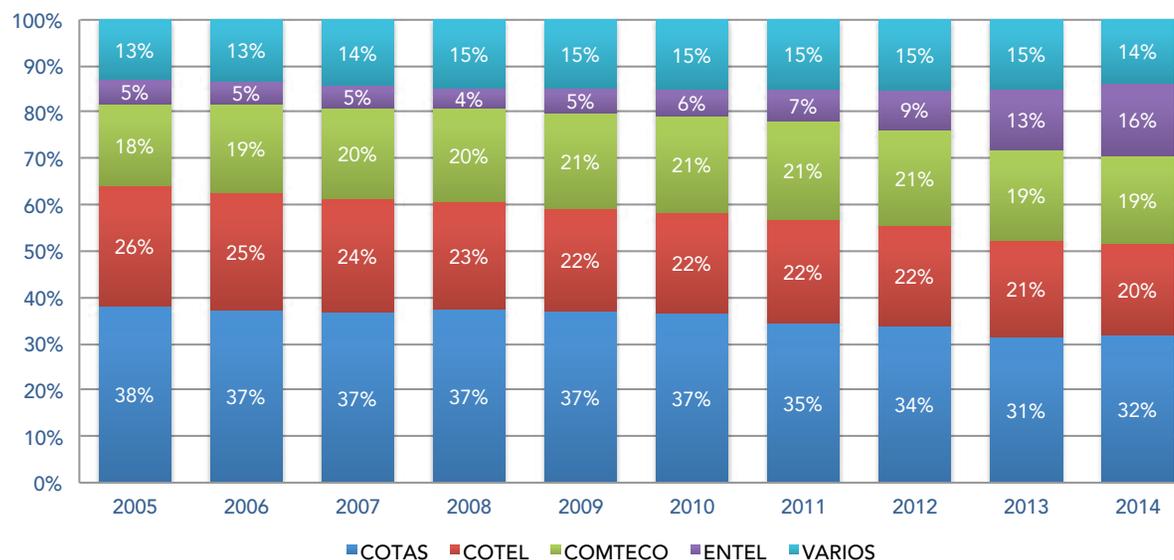


Gráfico N°25

Fuente: SIECU-ATT

2.6.3. Tráfico y Usuarios del servicio local

La evolución del tráfico local muestra una tendencia decreciente de 16%, entre 2005 y 2014, la cual es mucho mayor que se registra en el total de ingresos por la prestación del servicio local. Esta diferencia se atribuye a que muchos usuarios no consumen el total del tráfico de la tarifa básica y a que como parte

de los ingresos del servicio local, se encuentran los ingresos por servicios suplementarios que no están ligados al tráfico, la drástica reducción del tráfico trae consigo el incremento del costo de la telefonía fija por minuto ya que gran parte de los costos que enfrenta el operador de telefonía fija son fijos.

TRAFICO ORIGINADO EN LA RED FIJA LOCAL
Expresado en millones de minutos

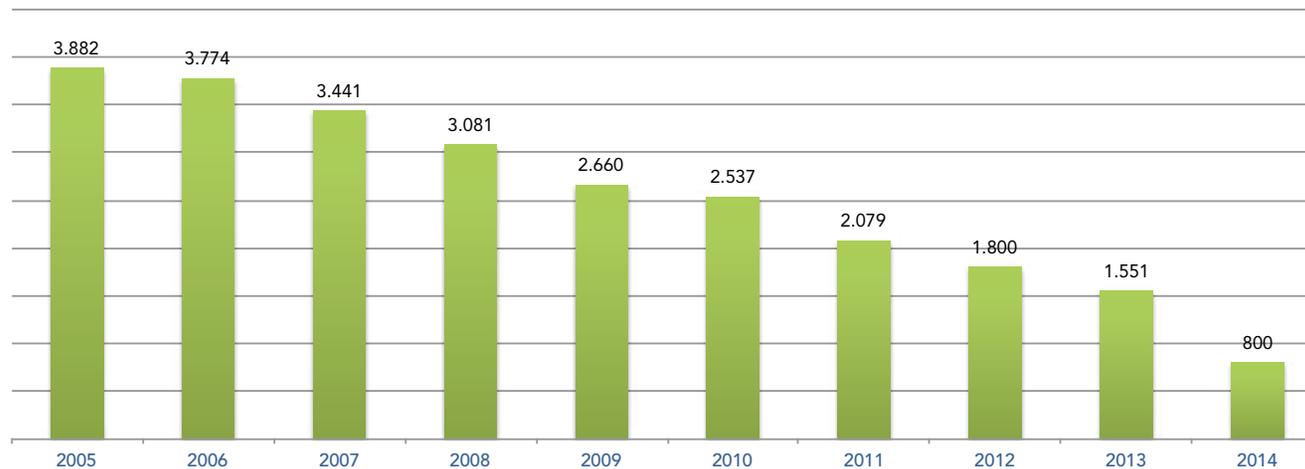
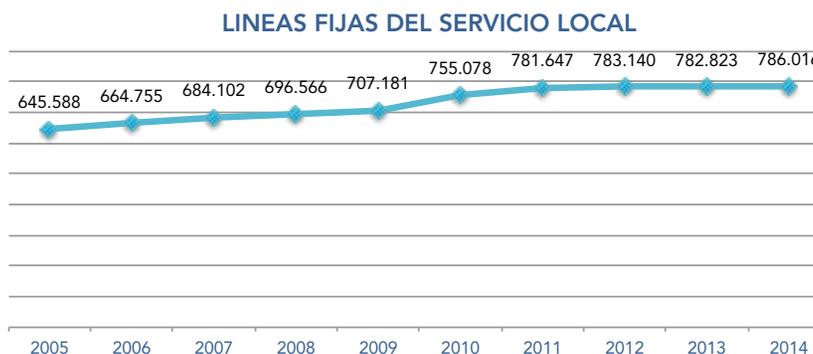


Gráfico N°26

Fuente: SIECU-ATT

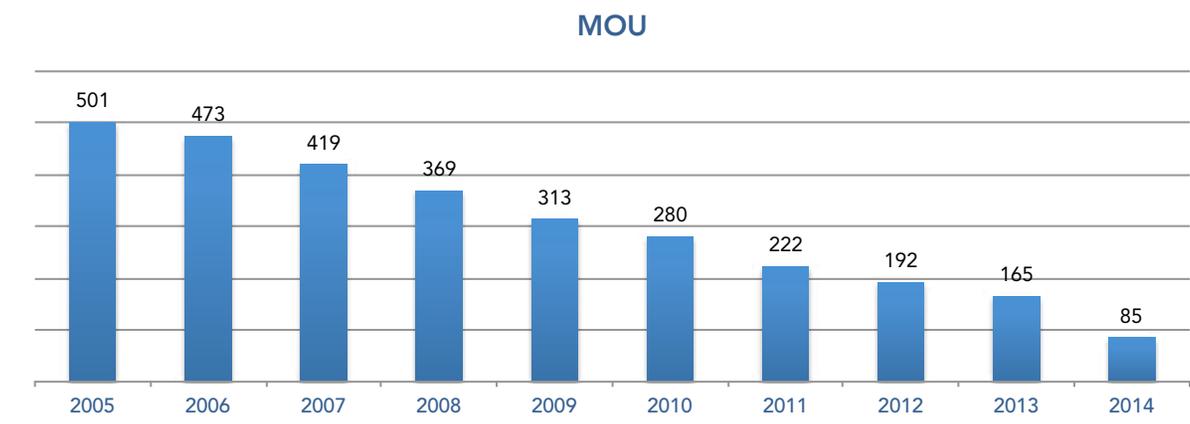
Por el lado de los usuarios o líneas fijas activas, se observa un crecimiento leve pero sostenido, entre las gestiones 2005 y 2014 se registra una tasa promedio de crecimiento positiva del 2,21%.



Fuente: SIECU-ATT

Gráfico N°27

Como consecuencia de la reducción del tráfico y el crecimiento del número de líneas fijas activas, el MOU² se redujo entre las gestiones 2005 y 2014 con una tasa promedio anual negativa de -17,91%, tal como se muestra en el gráfico No. 28.



Fuente: SIET y SIECU-ATT

Gráfico N°28

²Minutes of use

2.7. DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES

2.7.1. Evolución de los ingresos del mercado de Distribución de Señales

Los operadores que brindan servicios de telefonía y a la vez distribución de señales, en 2014, generaron ingresos netos por Bs481,70 millones, cifra que representa 24% más que en la gestión anterior.

De acuerdo con el análisis evolutivo, entre 2005 y 2014, se registró una tasa promedio anual de crecimiento del 18,29%. El mercado de distribución

de señales es uno de los que tiene mayor dinamismo.

En el gráfico No. 29 se muestran los ingresos generados por operadores de distribución de señales que no brindan servicios de telefonía no forman parte del total de ingresos netos expresados.

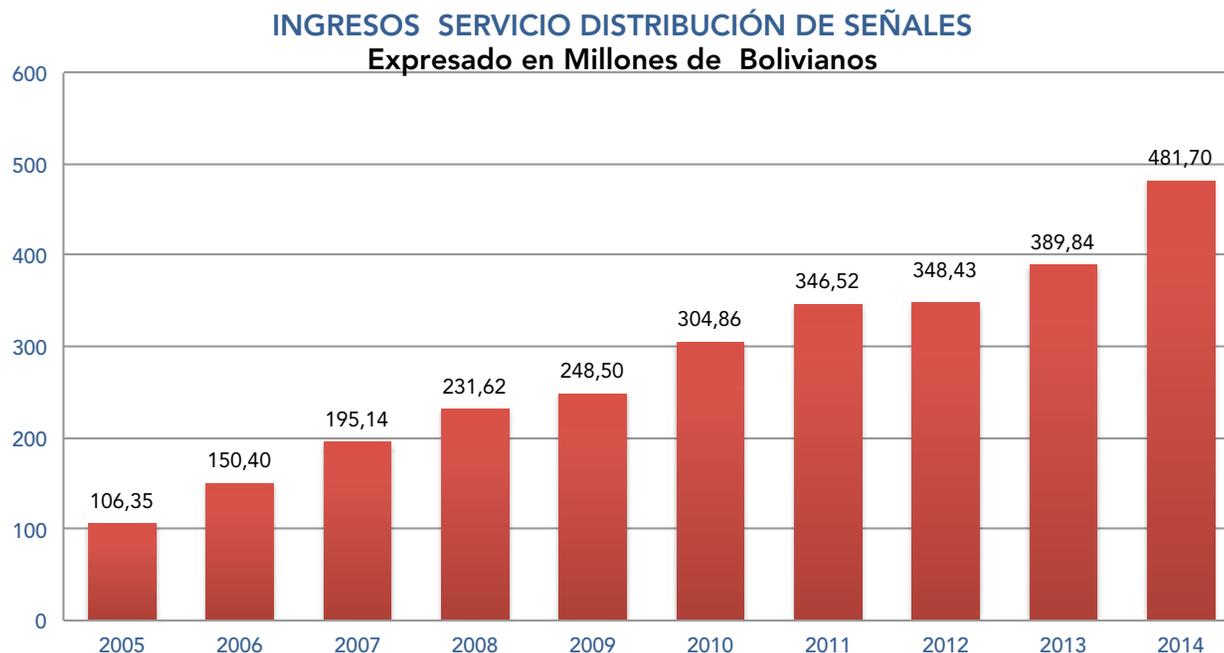


Gráfico N°29

Fuente: SIECU-ATT

2.7.2. Participación en el mercado de Distribución de Señales

El mercado de Distribución de Señales se encuentra segmentado por áreas de servicio y las cooperativas son las que mayor participación tienen dentro de sus mercados relevantes pese a la incursión de ENTEL S.A. – ingresa en con televisión satelital--, también está TELECEL S.A que inicia operaciones partir del segundo semestre 2014.

PARTICIPACIÓN INGRESOS OPERADORES DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES

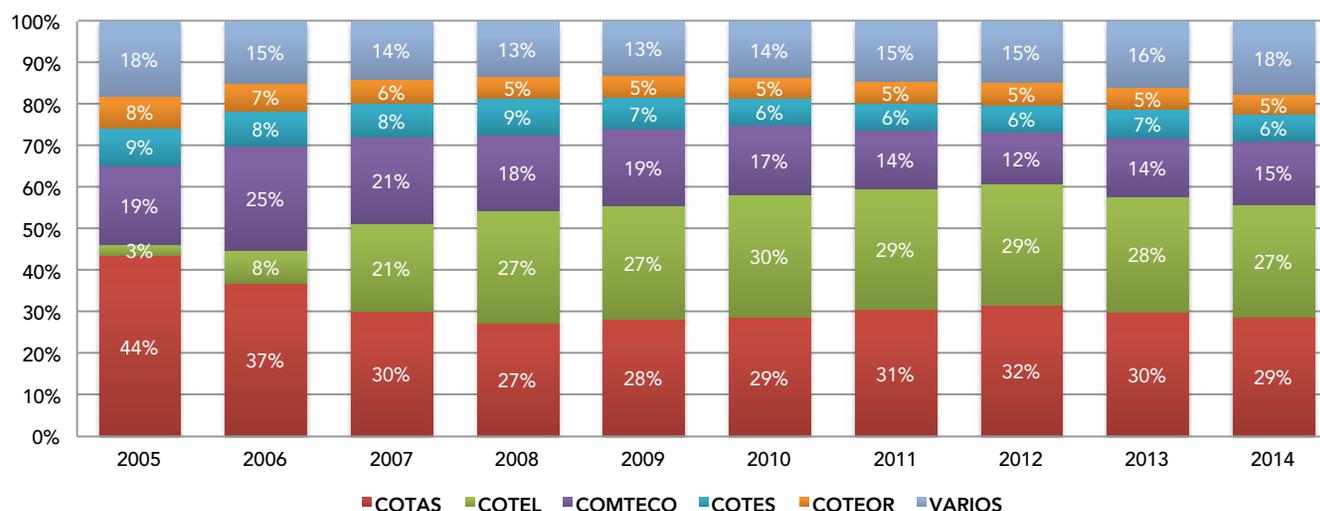


Gráfico N°30

Fuente: SIECU-ATT

En la gestión 2013, la empresa Multivisión con presencia en el eje troncal y la ciudad de Tarija pasa a ser de propiedad de la empresa Giros Electrónicos que, como parte de un consorcio internacional, inyectó dinamismo en la competencia del mercado.

2.7.3. Usuarios del Mercado de Distribución de Señales

El mercado de Distribución de Señales en Bolivia, se reparte entre cuatro operadores: COTEL Ltda., Giros Electrónicos, COTAS Ltda. y TIGO STAR. La mayor cantidad de usuarios se encuentran principalmente en el eje troncal del país.

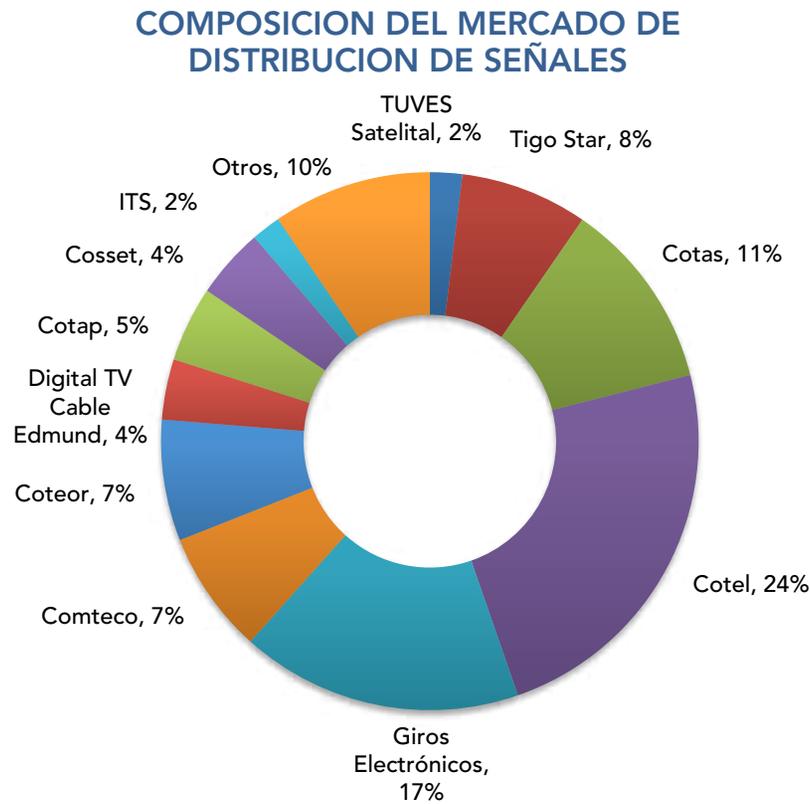


Gráfico N°31

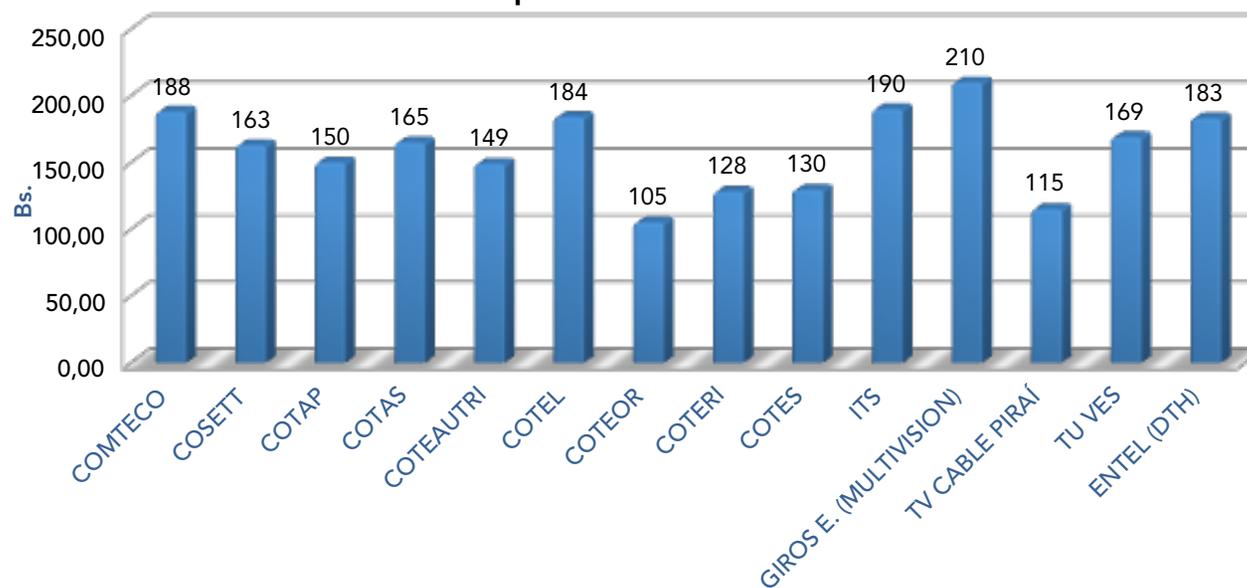
2.7.4. Tarifas del Servicio de Distribución de Señales

En relación al Servicio de Distribución de Señales, COTAS Ltda., es la cooperativa que ofrece la tarifa más baja del mercado, pese al incremento que realizó en 2011 de Bs154 a Bs165.

La cantidad de canales que ofrecen los operadores varía de 108 a 166 canales.

En la gestión 2014, se observa la transferencia del operador MULTIVISIÓN S.A. al nuevo operador Giros Electrónicos que, al ser miembro de un consorcio internacional, posee el know how correspondiente para dinamizar la competencia en los mercados donde tiene presencia como es el eje troncal y la ciudad de Tarija.

TARIFA MENSUAL SERVICIO DE DISTRIBUCIÓN DE SEÑALES
Expresado en Bs 2014



Fuente: Pizarra Tarifaria-ATT

Gráfico N°32

2.8. INVERSIÓN EN EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES

Las inversiones realizadas por los operadores de servicios de voz muestran un comportamiento creciente. Desde el año 2009 en adelante, la inversión promedio anual es superior a USD268 millones.

Para el período 2006-2013, la inversión acumulada alcanza a USD1.778 millones, superior en 64% a la realizada en similar período anterior.

La inversión acumulada en los últimos diez años (2005-2014), alcanza a USD2.300 millones con una tasa promedio anual de crecimiento del 17,18%.

Los operadores preveían invertir para la gestión 2014 más de USD553 millones para el fortalecimiento de redes y ampliación de cobertura para proveer nuevos servicios o mejorar los existentes, estas cifras reflejan además de la dinámica del sector, su importancia dentro de la economía del país.



Gráfico N°33

Fuente: ATT

Las inversiones de los operadores benefician a los usuarios a través de ampliaciones en la cobertura, además de la provisión de nuevos y mejores servicios, los operadores acompañaron la evolución tecnológica mediante inversiones destinadas al despliegue o mejora de sus redes para ofrecer mayores anchos de banda y satisfacer requerimientos de clientes cada vez más exigentes.

La inversión per cápita muestra igual crecimiento, alcanzando para el año 2014 a USD38 por habitante, el crecimiento de este indicador para la gestión 2015 sería aún mayor acercándose a los niveles del resto de América Latina³.

INVERSION POR HABITANTE
Expresado en Dólares

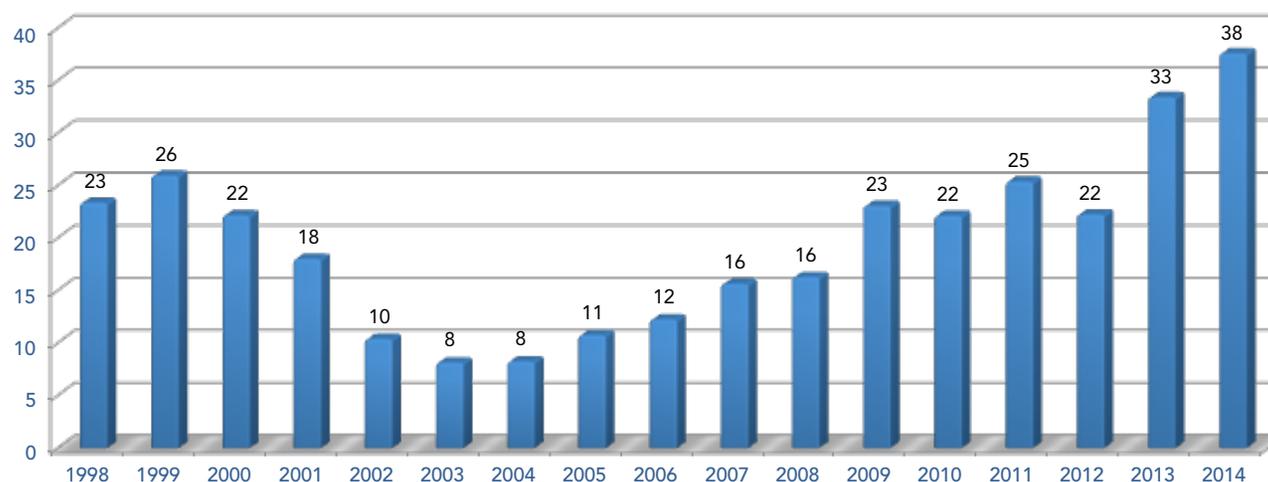


Gráfico N°34

Fuente: ATT

³Promedio 2007-2011 para América Latina alrededor de 40 dólares conforme información AHCIET

2.9. CONSUMO PROMEDIO MENSUAL POR USUARIO (MOU)

La medición básica de consumo en telefonía móvil se denomina ARPU (*average per user*, en inglés, o ingreso promedio por usuario) el cual es utilizado por la industria del sector para realizar el monitoreo sobre el gasto de los usuarios de servicios móviles.

En un contexto en el que los precios o tarifas móviles han ido a la baja y en el que las nuevas adiciones de líneas han sido en niveles socioeconómicos bajos, ha resultado en que ARPU ha permanecido prácticamente constante. La pregunta relevante es, ¿cómo se logra mantener así?

En teoría, este comportamiento responde a cierta elasticidad del precio de la demanda “alta”, es decir, al reducir el precio del servicio, el tráfico, la venta de equipos y las nuevas líneas aumentan en una proporción mayor a la que disminuyó el precio compensando esta baja por lo que el ingreso permanece estable. Además, este efecto combinado con la adopción de servicios de mensajes cortos (SMS) y datos, ya que no se ha caído en una estricta guerra de precios, se ha logrado contrarrestar el efecto negativo que pudiera tener la entrada de consumidores de bajos ingresos.

Si bien con el avance de la tecnología, los usuarios apuntan al uso del Internet en la telefonía móvil para comunicarse con el menor costo con aplicaciones como el WhatsApp, en lugar de las llamadas, las

telefónicas que operan en Bolivia han promovido agresivas campañas para mantener el consumo promedio mensual por usuario (MOU, por sus siglas en inglés).

El MOU es la medida más utilizada en el mundo y sirve para denotar la intensidad del uso de los usuarios.

De acuerdo con el análisis realizado por la ATT, se observa que en el caso del operador Entel —en 2006— el MOU superó los 100 minutos por usuario en el departamento de Beni, cuando llegó a su pico máximo, mientras que el valor más bajo fue de 43 en el departamento de Pando.

No obstante, en los siguientes años, pese a la evolución del uso del Internet en los smartphones, el MOU para Entel registró una fluctuación de entre 25 y 55 minutos por usuario, debido a la reducción de las tarifas de interconexión, además de las agresivas estrategias promocionales de los operadores.

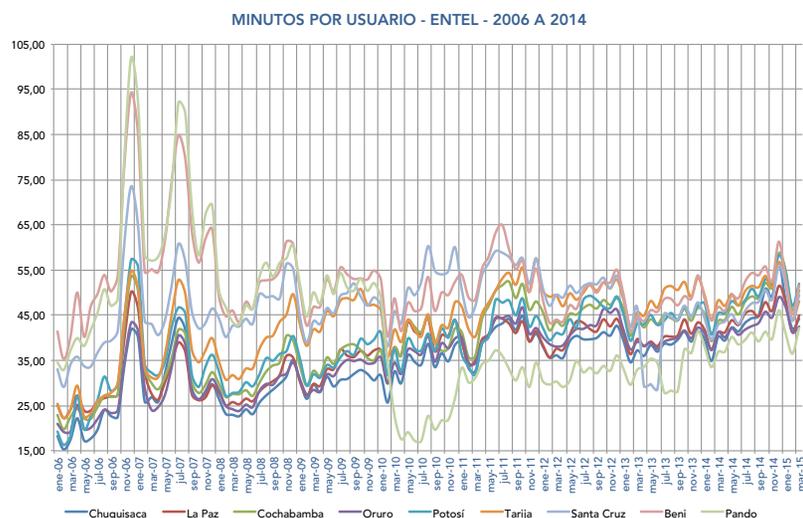


Gráfico N°35

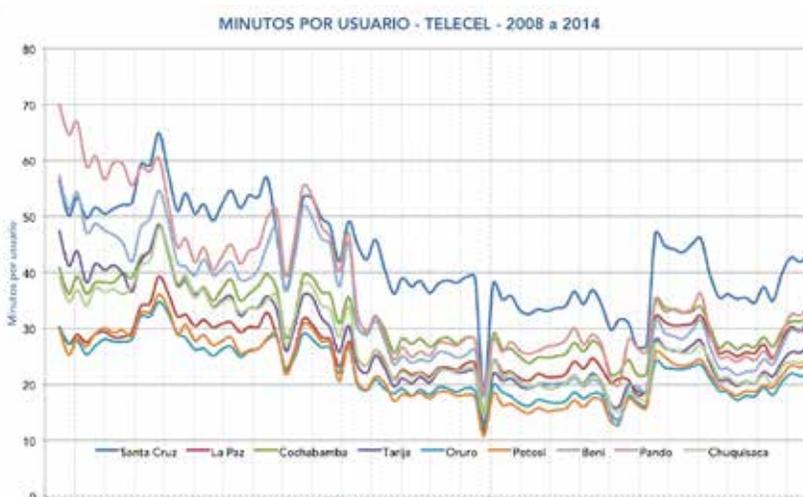


Gráfico N°36

Para 2014, ENTEL registra un MOU mínimo de 46 minutos para el caso de Pando y un valor máximo de 61 minutos en Beni. Los demás departamentos se encuentran dentro de estos rangos.

Se observa un crecimiento del 41%, en promedio, en la gestión 2014, en el MOU, debido a que ENTEL introdujo rebajas tarifarias.

En el caso del operador TELECEL S.A., la información del número de líneas activas data de la gestión 2007, pero el tráfico en minutos fue comenzado a reportar a partir de la gestión 2008.

Del gráfico se puede evidenciar una tendencia a la baja hasta fines del año 2012; a partir de la gestión 2013 se observa un MOU estacionario con cierta tendencia al alza los últimos meses de 2014, debido al anuncio de esta compañía de cobrar un boliviano después del segundo minuto.

Para diciembre de 2014, se observa un valor máximo de MOU de 43 minutos para el departamento de Santa Cruz y un valor mínimo de MOU de 22 minutos para el departamento de Oruro. La mayor cantidad de líneas activas móviles se encuentran en Santa Cruz.

En cuanto al operador NUEVATEL PCS de Bolivia S.A., la información disponible data de la gestión 2006. De manera general se puede observar un decrecimiento continuo de este indicador a lo largo del tiempo de observación.

Para diciembre de 2014, se observa un valor máximo de 26 minutos en el Departamento de Potosí y el valor mínimo inferior de menos de 15 minutos por usuario correspondiente al departamento de Tarija.

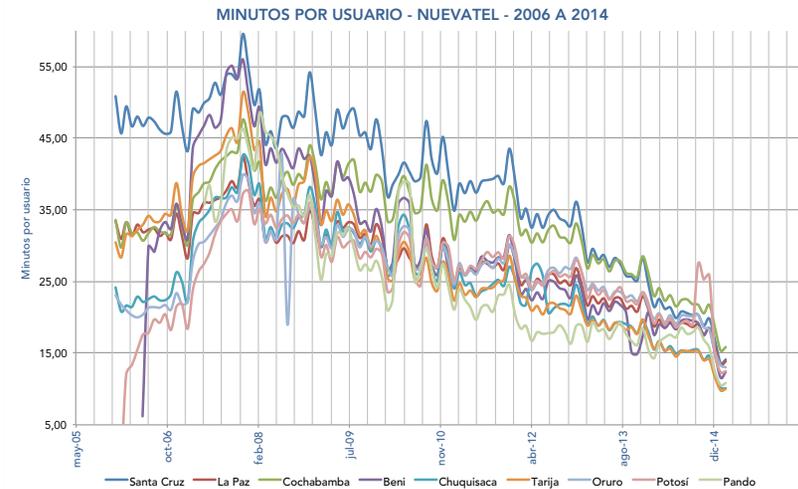


Gráfico N°37

El siguiente gráfico muestra el comportamiento en promedio de los operadores de telefonía móvil, respecto a este indicador, así como la media nacional, que resumen el comportamiento de esta cantidad a lo largo del periodo de observación.

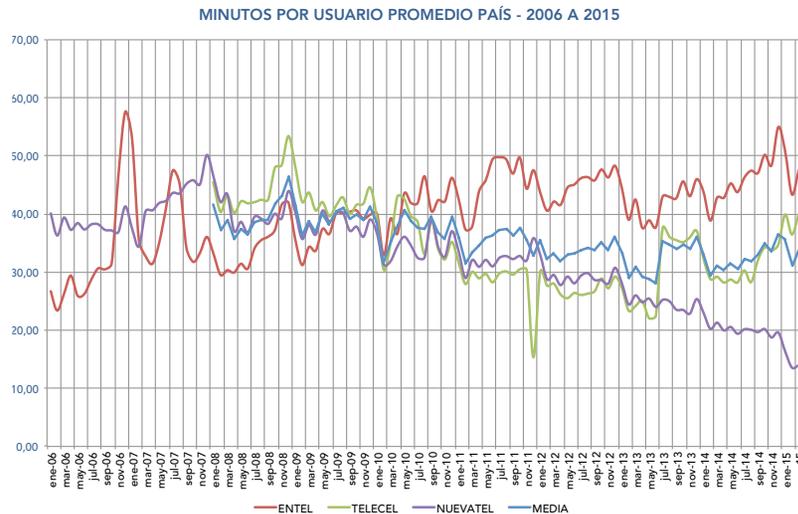


Gráfico N°38

2.10. PROYECTOS IMPLEMENTADOS

2.10.1. No caigas en la red

Ante la presencia masiva de la internet y las redes sociales en el país, la ATT lanzó la campaña “No Caigas en la Red” (www.nocaigasenlared.bo), que tiene como objetivos principales hacer un buen uso de estas herramientas tecnológicas y prevenir la violencia digital, todo en el marco de la política estatal del Vivir Bien.

Si bien la campaña está dirigida a toda la población boliviana, se enfoca principalmente en los jóvenes, esto tomando en cuenta datos de la consultora comScore que evidenció que el mayor número de usuarios (32,5%) de internet en Latinoamérica se encuentra entre personas entre 13 y 18 años.

Los riesgos en el Internet se deben principalmente a que no existe una orientación adecuada, lo que puede desembocar en: abusos sexuales para producir o difundir a través de las TIC, difusión de fotografías con fines sexuales o de hostigamiento, exposición a contenidos violentos, incitación al odio y racismo, e incluso intimidación entre niños con juegos que pueden afectar su desarrollo psicológico.

Se ha trabajado en el diseño y el contenido junto con las áreas de Comunicación y de Sistemas de la ATT, derivando la responsabilidad de la administración a la Unidad TIC.

El portal WEB tiene el siguiente aspecto:



Imagen N°1

Se efectuaron un total de tres (3) talleres en las ciudades del eje troncal, estos talleres estuvieron dirigidos a jóvenes de secundaria, en estos eventos se tuvo la asistencia de la siguiente cantidad de estudiantes:

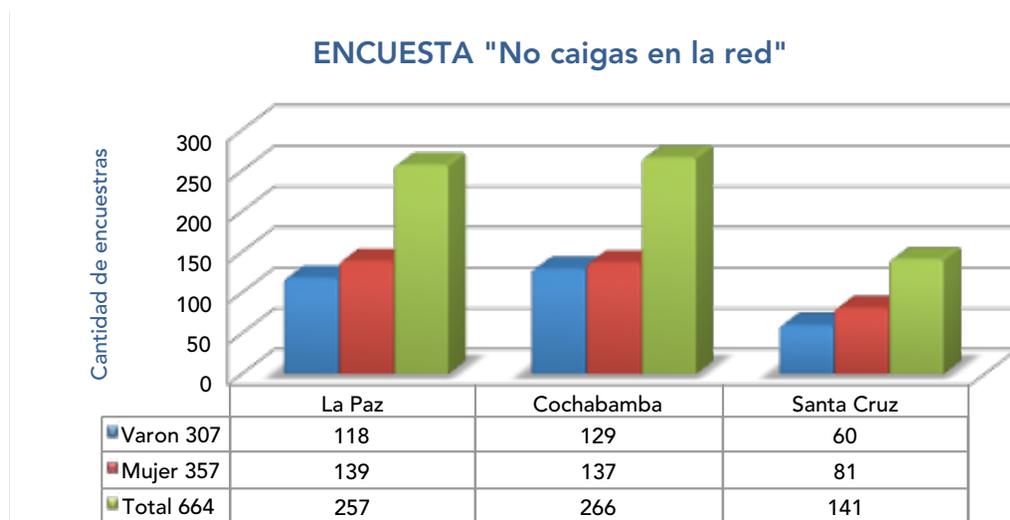


Gráfico N°39

Fuente: ATT

La temática abordada en estos talleres fue la siguiente:

- a. Herramientas tecnológicas para la prevención y reducción de riesgos en línea
- b. Prevención Integral de la Violencia Digital en Bolivia
- c. Uso Social de las nuevas tecnologías
- d. Internet y violencia digital: riesgos desde la perspectiva de los adolescentes y jóvenes
- e. Uso estratégico del Internet para el desarrollo

Esta actividad fue posible llevarla a cabo gracias a la participación de muchos aliados entre ellos: Unicef – Visión Mundial – ATB – ENTEL- Nuevatel – Telecel – Fundación REDES – *Save the Children* y la ATT.

2.10.2. Observatorio ATT

El Observatorio ATT es una poderosa herramienta que permite a los usuarios de telefonía celular e internet móvil comparar la calidad de los servicios que los operadores les proporcionan.

Los celulares se convertirán en “sondas” que alimentan a los servidores de la ATT con sus estadísticas para crear mapas de cobertura de calidad de la telefonía.

Disponible de manera gratuita para los usuarios de Android y Black Berry y las gestiones ya están realizadas para IOS.

La aplicación cuenta con un portal web www.observatorio.att.gob.bo, dividido en 5 secciones:

Sección 1: Inicio

Sección 2: Comparador de calidad, ingresando el nombre de la ciudad a evaluar y a continuación los nombres de dos (2) operadores uno puede visualizar y comparar a nivel de cobertura, indicadores de llamadas y velocidades de Internet la percepción de calidad de ciudades de nuestro país:

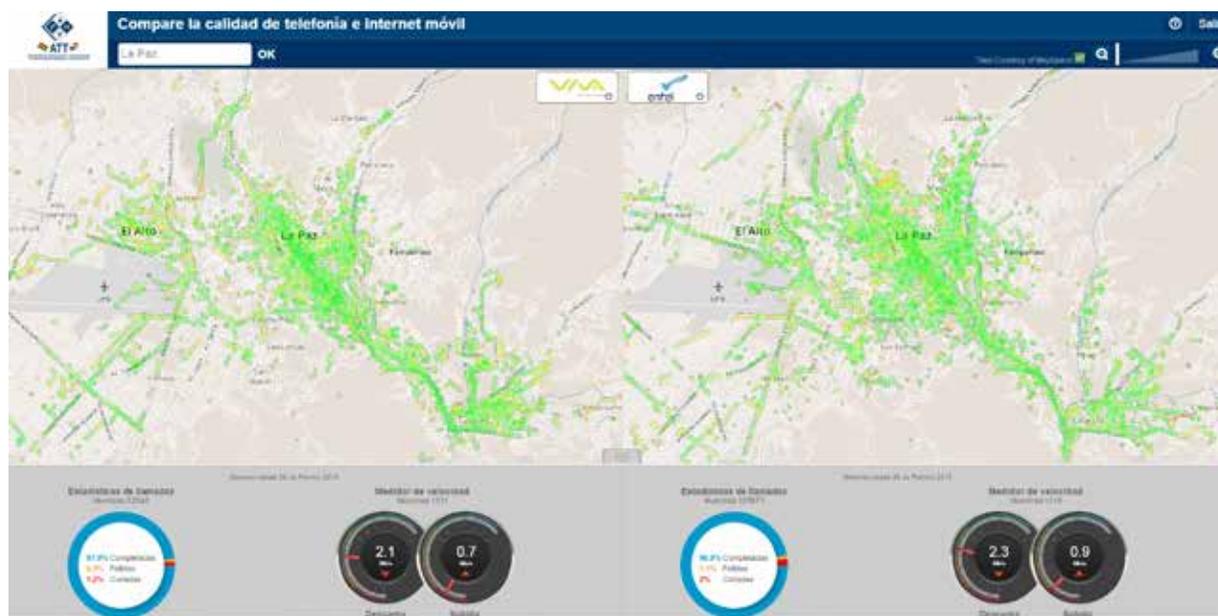


Imagen N°2

Fuente: ATT

Como se puede observar esta sección cuenta con un entorno visual donde se puede elegir una ciudad del país y comparar en el mismo punto la cobertura móvil en llamadas, internet y la potencia de la señal de los operadores, esto permite dos acciones:

- Las oficinas regionales de la ATT, también realizan el seguimiento de la información que se va generando de los operadores en su región y tomar acciones de fiscalización y control.
- Se pone a disposición una herramienta de autoregulación de los operadores, ya que los usuarios o posibles usuarios pueden comparar la

cobertura de los mismos en su lugar de uso y de acuerdo a la información podrán inclinarse por uno u otro operador.

- La ATT además realiza un relevamiento de información mensual que se publica en prensa y brinda las mismas posibilidades de evaluación para aquellos usuarios que no entran a la página web, hasta el momento se han realizado 3 publicaciones, notando la preocupación de los operadores por mejorar sus rangos y datos que se presentan en el observatorio, la última publicación realizada es la siguiente:



Mediciones: Observatorio ATT
(al 10 de febrero de 2015)



| Operador | entel | | | | tigo | | | | VIA | | | |
|--------------|--------|------------------------|---------------------|---------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|---------------------|----------------------------|------------------------|---------------------|---------------------|
| | Ciudad | Llamadas completadas % | Llamadas fallidas % | Llamadas cortadas % | Velocidad de bajada [Mbps] | Llamadas completadas % | Llamadas fallidas % | Llamadas cortadas % | Velocidad de bajada [Mbps] | Llamadas completadas % | Llamadas fallidas % | Llamadas cortadas % |
| La Paz | 97,0 | 1,2 | 1,8 | 1,9 | 96,8 | 1,0 | 2,2 | 1,1 | 97,6 | 1,1 | 1,3 | 1,9 |
| Cochabamba | 98,9 | 0,3 | 0,8 | 1,9 | 95,5 | 1,5 | 3,0 | 1,7 | 98,3 | 0,6 | 1,1 | 1,7 |
| Santa Cruz | 98,7 | 0,5 | 0,8 | 2,2 | 98,1 | 0,7 | 1,2 | 1,5 | 98,0 | 0,9 | 1,1 | 1,8 |
| El Alto | 96,4 | 1,5 | 2,1 | 1,3 | 94,3 | 1,1 | 4,6 | 1,0 | 98,3 | 0,7 | 1,0 | 1,5 |
| Trinidad | 97,4 | 1,2 | 1,4 | 1,2 | 99,8 | 0,2 | 0,0 | 0,7 | 94,7 | 2,3 | 3,0 | 1,6 |
| Cobija | 98,6 | 0,7 | 0,7 | 0,7 | 98,5 | 1,5 | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Oruro | 99,2 | 0,4 | 0,4 | 1,1 | 98,4 | 0,4 | 1,2 | 0,9 | 98,5 | 0,7 | 0,8 | 1,7 |
| Potosí | 98,7 | 0,5 | 0,8 | 1,6 | 97,2 | 1,0 | 1,7 | 1,2 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 1,8 |
| Tarija | 99,1 | 0,3 | 0,7 | 1,5 | 97,1 | 1,4 | 1,4 | 0,7 | 94,5 | 2,8 | 2,6 | 1,5 |
| Sucre | 98,6 | 0,6 | 0,8 | 1,5 | 95,5 | 2,8 | 1,7 | 0,9 | 98,7 | 0,5 | 0,8 | 1,7 |
| Riberalta | 98,6 | 1,4 | 0,0 | 0,2 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 96,0 | 4,0 | 0,0 | 0,0 |
| Guayaramerín | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,1 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Sacaba | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 1,6 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 1,7 | 97,7 | 0,6 | 1,7 | 0,8 |
| Montero | 99,9 | 0,1 | 0,0 | 1,7 | 98,9 | 0,7 | 0,4 | 1,2 | 98,4 | 0,5 | 1,1 | 1,5 |
| Yacuiba | 99,6 | 0,4 | 0,0 | 1,1 | 91,3 | 1,7 | 7,1 | 2,2 | 95,2 | 0,0 | 4,8 | 0,4 |
| Quillacollo | 98,4 | 0,3 | 1,4 | 1,3 | 98,4 | 0,9 | 0,7 | 0,9 | 96,4 | 1,3 | 2,3 | 1,5 |
| Viacha | 98,0 | 1,0 | 0,9 | 1,2 | 94,1 | 5,9 | 0,0 | 0,6 | 86,7 | 6,7 | 6,7 | 1,9 |
| Villazon | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 1,8 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,1 |
| Camiri | 99,2 | 0,0 | 0,2 | 1,2 | 85,6 | 7,4 | 7,0 | 1,4 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,7 |
| Warnes | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 2,7 | 98,9 | 0,4 | 0,7 | 1,6 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 1,8 |
| Tupiza | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 2,1 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,3 | 100,0 | 0,0 | 0,0 | 0,5 |
| Villamontes | 98,5 | 1,5 | 0,0 | 2,6 | 98,8 | 0,3 | 0,9 | 0,4 | 98,7 | 0,0 | 1,3 | 1,2 |

| | |
|-----------------|------------------------------------|
| VERDE | Indicador con el mejor rendimiento |
| AMARILLO | Indicador se segundo lugar |
| ROJO | Indicador en tercer lugar |

Llamadas completadas: Es toda llamada realizada o recibida exitosamente que se inicia y culmina sin ningún interrupción.

Llamadas fallidas: Son aquellas llamadas que no pudieron ser concretadas.

Llamadas cortadas: Son las que sufrieron una desconexión durante la llamada.

Velocidad de bajada: Se refiere a la velocidad a la que llegan los datos de Internet al celular.

Tabla N°5

Fuente: Observatorio ATT

Sección 3: Tutorial, Cuenta con los tutoriales desarrollados para la instalación y manejo de la aplicación de acuerdo al tipo de sistema operativo propio del móvil.

Por otra parte, esta Autoridad ha adquirido una herramienta de administración denominada “WEB Tool”, donde tiene una serie de funcionalidades, la misma tiene la siguiente forma:

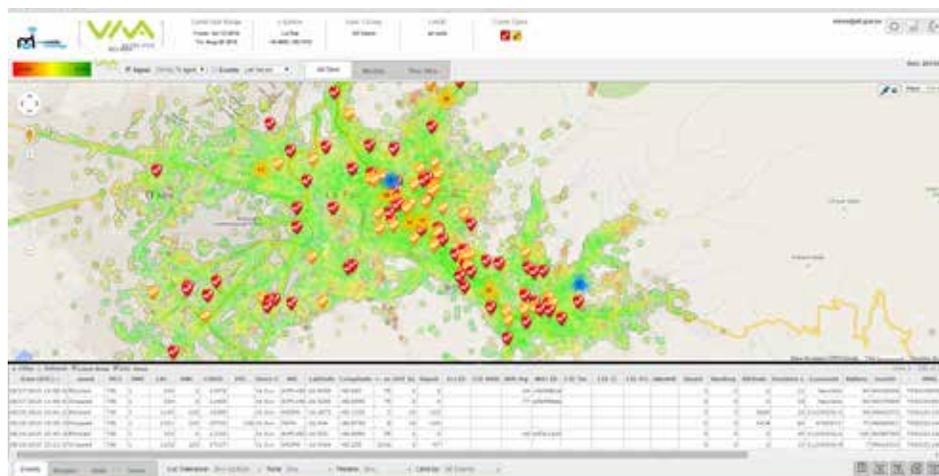


Imagen N°3

Fuente: Observatorio ATT

Esta herramienta permite analizar los eventos, identificar problemas de cobertura, etc.

2.10.3. Infraestructura Nacional de Certificación Digital

Respecto a los servicios de Certificación Digital, el Decreto Reglamentario N° 1793 de 13 de noviembre de 2013, asignó a la ATT las siguientes obligaciones:

- a) Ocho (8) meses a partir de la publicación del presente Decreto Supremo, elaborará y aprobará los estándares técnicos y otros lineamientos establecidos para el funcionamiento de las entidades certificadoras.
- b) Seis (6) meses a partir de la aprobación de los estándares técnicos, deberá implementar la infraestructura y procedimientos internos necesarios para la aplicación de la firma y certificación digital como Certificadora Raíz.

El punto a) referido a los estándares técnicos y otros lineamientos establecidos para el funcionamiento de las entidades certificadoras fue aprobada a través de Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 1211/2014, de 11 de julio de 2014, en el que se establecen los Estándares Técnicos y Otros Lineamientos Establecidos para el Funcionamiento de las Entidades Certificadoras y los diez Anexos.

El estándar aprobado posteriormente fue puesto a consideración y socializado de esta manera a instituciones públicas así como del sector privado; luego fue perfeccionado con la contribución de la Agencia de Gobierno electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento de Uruguay, institución que posibilitó la implementación de la firma electrónica avanzada en la República del Uruguay.

A través de la suscripción de contrato con una empresa consultora de la República Argentina este documento fue perfeccionado y aprobado mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0032/2015, de 09 de enero de 2015, en el que se definen los “Estándares Técnicos y otros Lineamientos Establecidos para el Funcionamiento

de las Entidades Certificadoras”, en actual vigencia. Para dar cumplimiento a la segunda parte de la Disposición Primera del Decreto Supremo Reglamentario de Tecnologías de Información y Comunicación se aprobó mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL 0031/2015, de 09 de enero de 2015, los procedimientos internos consistentes en: Política de Certificación, Declaración de prácticas, Lineamientos para terceros aceptantes y los procedimientos para las entidades certificadoras subordinadas. Con Resolución Administrativa Interna se aprobaron otros documentos de uso interno de la Entidad Certificadora Raíz.

Finalmente, se adquirió de dos proveedores locales el equipamiento consistente de servidores, consolas, rack bunker, y dispositivos de seguridad. El equipamiento necesario para alojar la firma digital de la Entidad Certificadora Raíz del Estado Plurinacional de Bolivia se encuentra alojado en predios del Banco Central, sitio donde se cuenta con todos los requisitos de seguridad de esta infraestructura. Se cuenta asimismo con un equipamiento para las pruebas necesarias, para el preparado de la Ceremonia de Generación de Llaves, posterior autofirmado y la clonación del HSM correspondientes.

2.10.4. Punto de Intercambio de Tráfico

El Punto de Intercambio de Tráfico Boliviano – PIT, es una realidad desde noviembre de 2013.

Mediante Resoluciones Administrativas Regulatorias ATT-DJ-RA TL 0482/2013, ATT-DJ-RA TL 2200/2014 y ATT-DJ-RA TL 0166/2015, se aprobó el instructivo de implementación del PIT Bolivia, en el cual se define su estructura, también se establece su ubicación y finalmente el plazo para que los Proveedores de Servicio de Acceso a Internet – ISP, se conecten a los equipos que conforman el PIT Bolivia.

El PIT Bolivia, es un Punto de Intercambio de Tráfico “físico”, no virtual, multilateral entre los Proveedores de Servicio de Acceso a Internet que cuentan con salida internacional, mismos que deben conectarse de manera obligatoria al PIT, en este punto es necesario aclarar que el resto los Proveedores de Servicio de Acceso a Internet sin salida internacional y los Proveedores de Contenidos pueden conectarse de manera voluntaria.

El objetivo del PIT es que los Proveedores del Servicio de Acceso a Internet (PSI) intercambien el tráfico de Internet entre sus redes, a través de acuerdos entre los mismos. Este sistema produce que el tráfico se intercambie sin costo, optimizando las capacidades de red, ahorrando los costos de tráfico internacional, reduciendo la latencia y mejorando la percepción de la calidad del servicio de Internet.

Los miembros del PIT Bolivia son ATT, Agencia para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (ADSIB), Empresa Nacional de Telecomunicaciones (ENTEL), el conjunto de PSI, proveedores de contenidos que cursan y reciben tráfico en el PIT BOLIVIA.

El PIT BOLIVIA tendrá un Consejo Técnico conformado por:

- Un representante de ATT
- Un representante de la Federación de Cooperativas Telefónicas (FECOTEL)
- Un representante de la Cámara de Telecomunicaciones de Bolivia (CATELBO)
- Un representante de ADSIB
- Un representante de ENTEL S.A

Los nodos del PIT Bolivia estarán ubicados en los Predios de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT, entidad que deberá poner a disposición los ambientes necesarios y adecuados para este propósito, a tal efecto los proveedores de Servicio de Acceso a Internet (PSI) deberán desplegar Infraestructura óptica y efectivizar la interconexión BGP (Border Gateway Protocol), inicialmente en el departamento de La Paz y en el mediano plazo en los departamentos de Cochabamba y Santa Cruz.

El PIT Bolivia se encuentra en funcionamiento desde el 13 de noviembre de 2013, en los predios de ENTEL S.A., en esta primera etapa solo el tráfico local (del país es el que está cursando el PIT).

En una segunda etapa, programada para los primeros días de abril de 2015, los proveedores ISP internacional se conectarán al PIT ubicado en los predios de ATT.

los ambientes necesarios para desplegar todos los nodos del PIT, posteriormente y una vez que se obtenga la personería jurídica del PIT los IPS parte del mismo financiarán sus operaciones.

A la fecha, el PIT Bolivia ha sido financiado a través de la donación de equipos de la Sociedad de Internet – ISOC y, en marzo de 2015, la ATT empezará a realizar inversiones para el acondicionamiento de

A continuación se muestra un diagrama de red con la configuración actual del PIT Bolivia.

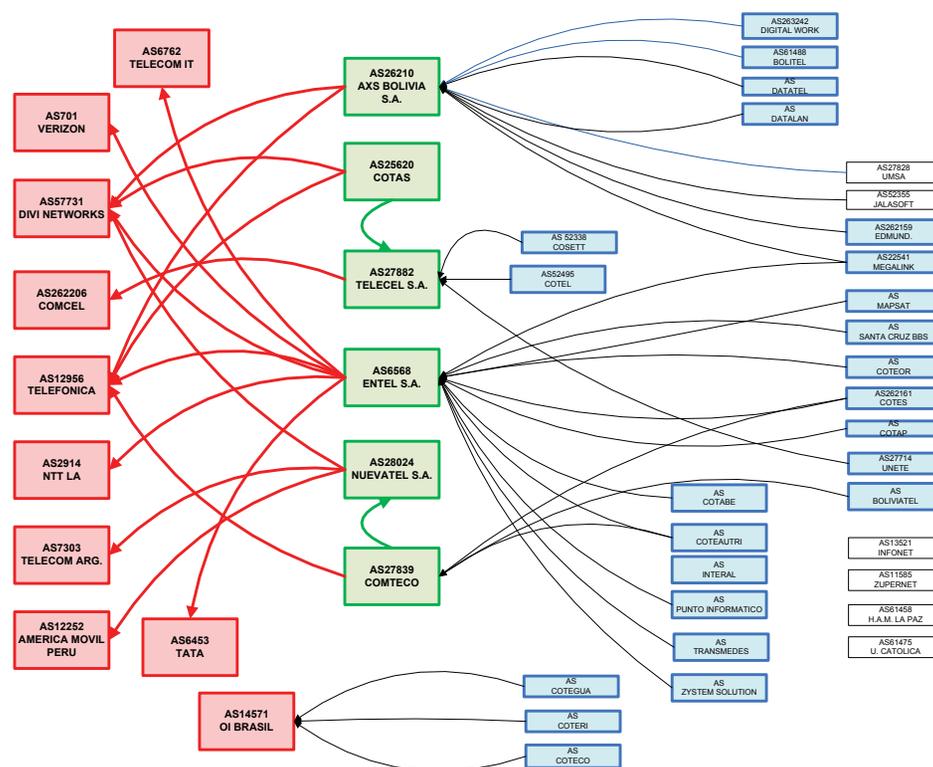


Diagrama N°1

Fuente: Humicame Electric /diseño propio

El tráfico de bajada del IXP boliviano en Mbps alcanza a 146, expresado en dólares americanos, gracias a la implementación del PIT Bolivia, representa un ahorro mensual de 13.706,00 dólares americanos, producto de la interconexión existente entre ellos a través del PIT.

La ATT realiza un estudio que permita identificar el tipo de tráfico que se cursa desde Bolivia hacia el exterior, con el propósito de detectar a las principales

Redes de Entrega de Contenidos – CDN y luego encarar acuerdos para implementar varias redes superpuestas de computadoras que contengan copias de datos (originales de las principales páginas web visitadas por las bolivianas y bolivianos). Estos datos serán colocados en varios nodos del país con el fin de maximizar el ancho de banda para el acceso a los datos de internet en Bolivia.

2.11. LICENCIAS PARA ESTACIONES DE RADIO Y TELEVISIÓN

Durante la gestión 2014, la ATT otorgó 156 nuevas licencias para autorizar el funcionamiento de estaciones de radio y televisión en todo el territorio nacional.

A diferencia de la normativa anterior, con el objeto de permitir el acceso democrático a los Servicios de Radiodifusión, el artículo 10 de la Ley N° 164 establece una nueva forma de distribución de las frecuencias en el Estado Plurinacional de Bolivia:

- Sector Estatal, hasta el treinta y tres por ciento (33%).
- Sector Comercial, hasta el treinta y tres por ciento (33%).
- Sector Social Comunitario, hasta el diecisiete por ciento (17%).
- Sector de los Pueblos Indígena Originario Campesino, y las comunidades interculturales y afrobolivianas hasta el diecisiete por ciento (17%).

Producto de los concursos de proyectos convocados por la ATT, en ciudades capitales se otorgaron 21 licencias de funcionamiento a los sectores sociales comunitarios, pueblos indígenas originarios campesinos y comunidades interculturales y afrobolivianas, de igual forma, en el área rural se otorgaron 19 licencias para estos sectores.

A entidades del Estado, la ATT concedió 10 licencias de funcionamiento en ciudades capitales, mientras que en el área rural se otorgaron 13 licencias. Asimismo se otorgaron 93 licencias de funcionamiento para el sector privado en ciudades intermedias y localidades del área rural.

De esta manera, la ATT cumplió con su rol de democratizar el acceso a medios de comunicación a todos los actores de la sociedad boliviana, los cuales, antes de la Ley N° 164, no tenían la posibilidad de hacerlo.

LICENCIAS DE RADIODIFUSION OTORGADAS EN CIUDADES CAPITALES Gestión 2014

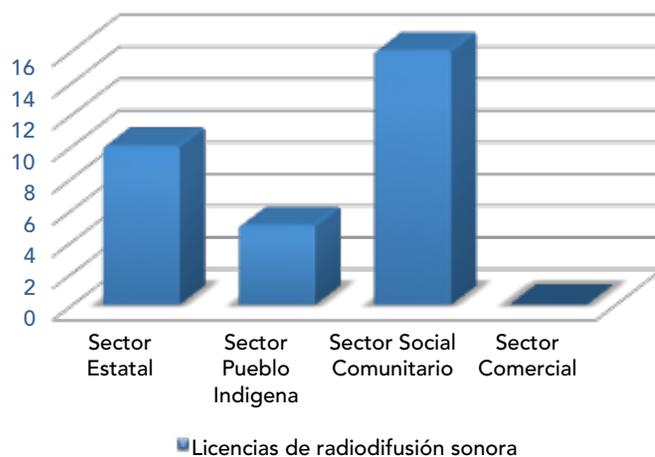


Gráfico N°40

Fuente: ATT

LICENCIAS DE RADIODIFUSIÓN OTORGADAS EN OTRAS LOCALIDADES Gestión 2014

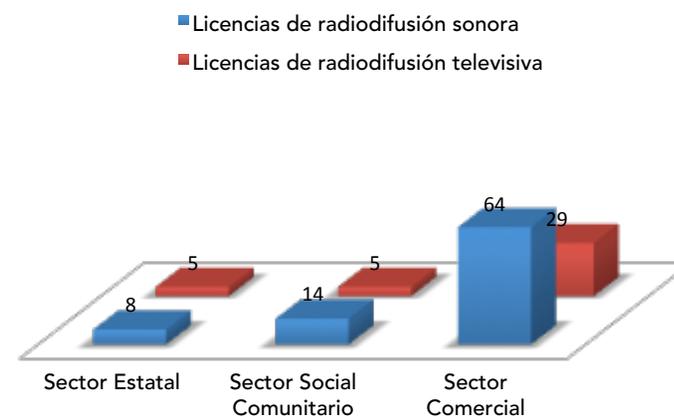
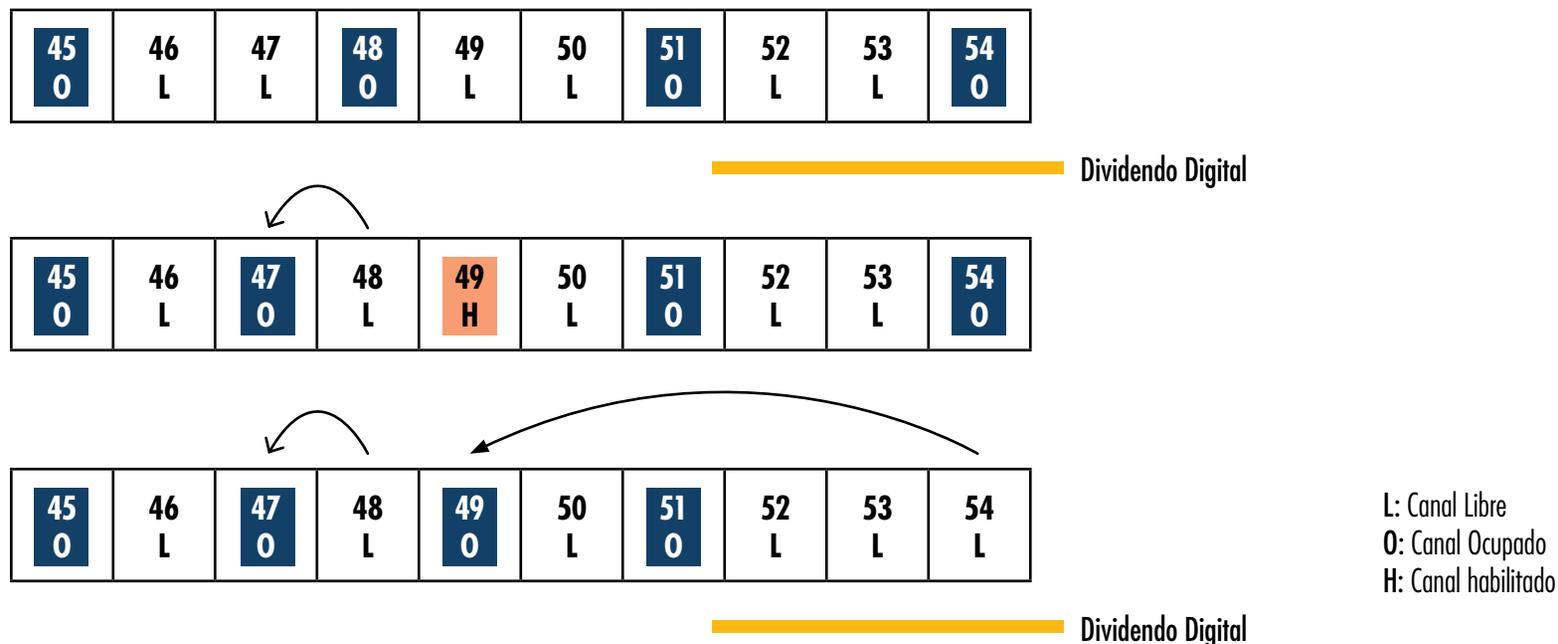


Gráfico N°41

Fuente: ATT

2.11.1. Licencias de uso de frecuencias para Servicios Móviles de nueva Generación

En la gestión 2014, la ATT concentró esfuerzos en liberar la banda de 700 MHz para la prestación de servicios móviles de nueva generación sin interferencias. Internacionalmente, esta acción se denomina la *“liberación del dividendo digital”*. Hasta hace muy poco, esta banda era ocupada por canales de televisión, sin embargo, esta entidad reguladora, al amparo del artículo 32 de la Ley N° 164, modificó dichas licencias y liberó la citada banda. En el siguiente gráfico, se muestra un ejemplo de dicha acción regulatoria aprovechando la separación de tres canales existente en la banda de UHF:



Fuente: ATT

Gráfico N°42

Asimismo, en 2014 se otorgaron dos (2) licencias para la prestación de servicios móviles de nueva generación a los operadores NUEVATEL S.A. y ENTEL S.A., llegándose a recaudar por ambas más de 319 millones de bolivianos:

| LICENCIAS DE NUEVA GENERACIÓN | | | | | |
|-------------------------------|-------------------|-----------|------------------------------------|----------------------|---------------|
| No | Banda | Sub banda | Frecuencias (Mhz) | Ancho de Banda (MHz) | Operador |
| 1 | 1,7/2,1 GHz - AWS | C-C' | 1.740-1.755 MHz 2.140-2.155 MHz | 30 | Nuevatel S.A. |
| 2 | 1,7/2,1 GHz - AWS | A-A' | 1.710-1.725 MHz 2.110-2.125 MHz | 30 | ENTEL S.A. |

Tabla N°6

Fuente: ATT

Capítulo 3



**Sector de
Transportes**

3

3. SECTOR DE TRANSPORTES

3.1. MODALIDAD DE TRANSPORTE AÉREO

3.1.1. Autorizaciones

Durante la gestión 2014, se autorizaron a cuatro (4) nuevas líneas aéreas para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros y carga en Bolivia. También se autorizaron dos (2) acuerdos comerciales.

a) Con relación a las autorizaciones para la prestación del servicio de transporte aéreo de pasajeros, carga y correo, cabe señalar que existen las autorizaciones *On Line* y *Off Line*.

Las autorizaciones *On Line* son otorgadas a las líneas aéreas cuyas aeronaves llegan y salen de Bolivia y las Autorizaciones *Off Line* son otorgadas a las líneas aéreas cuyas aeronaves no llegan ni salen de Bolivia, por tanto, son únicamente para comercializar sus servicios en Bolivia.

Las autorizaciones otorgadas en la gestión 2014 fueron:

- 1) Aerogal (on line)
- 2) Peruvian Airlines (on line)
- 3) Austral Líneas Aéreas (on line)
- 4) Lufthansa Cargo (off line)



Imágen 1. Peruvian Airlines
Fuente: Alessandro Sanz

b) Con relación a la autorización de acuerdos comerciales, la ATT durante la gestión 2014 aprobó un Acuerdo de Código Compartido (ACC) entre Aerolíneas Argentinas y Austral, y aprobó un Código Designador Único (CDU) entre TACA Perú, Avianca y Aerogal.

ACC



Imágen 2. Aerolineas argentinas
Fuente: M-Sato AeroEntusiasta

Imágen 3. Austral
Fuente: Victor Pody

CDU



Imágen 4. Taca Peru
Fuente: Wade DeNero

Imágen 5. AeroGal
Fuente: xfwspot

Imágen 6. Avianca
Fuente: Wade DeNero

3.1.2. Fiscalización de operadores aéreos y administradores aeroportuarios

a) Verificación de aplicación de tarifas

Entre los logros de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, durante la gestión 2014, fue concluir la verificación de la aplicación de las tarifas máximas de referencia aprobadas para el servicio de transporte aéreo nacional de pasajeros de las gestiones 2011 a 2014 y de los administradores aeroportuarios de las gestiones 2013 y 2014.

En estas investigaciones de oficio, realizadas por la ATT, se identificaron presuntos cobros en exceso, por lo que los correspondientes procesos administrativos serán concluidos en el primer trimestre de la gestión 2015, en caso de confirmarse estos cobros indebidos.

b) Evaluación de factores de puntualidad y cancelación.

En 2014, la ATT concluyó con las evaluaciones de estándares de calidad establecidos para las líneas aéreas, los cuales establecen límites para la cantidad de vuelos demorados (FDP)⁴ y para vuelos cancelados (FDC)⁵.

El promedio de vuelos puntuales (FDP) de las líneas aéreas nacionales es de 84% y de las extranjeras de 93%. El promedio de vuelos cancelados (FDC) de las líneas aéreas nacionales es 5% y de las líneas aéreas internacionales es 1%.

Estas marcadas diferencias en los FDP y FDC radican en que las líneas aéreas internacionales tienen una cantidad de vuelos muy inferior a las nacionales y no prestan servicios en aeropuertos con limitantes operacionales (clima, altura, otros) como Sucre, Trinidad, Rurrenabaque y Cobija.

⁴Se considera un vuelo demorado aquel que se retrasa 31 minutos o más a partir de la hora de vuelo programada en el itinerario debidamente aprobado por la DGAC.

⁵Se considera un vuelo cancelado aquel que no es efectuado conforme a las programaciones realizadas en el itinerario debidamente aprobado por la DGAC.

c) Inspecciones a aeropuertos

En el marco de las atribuciones y funciones de la Dirección Técnica Sectorial de Transportes, se realizó inspecciones en sitio para verificar estándares de calidad y el estado de la infraestructura de los aeropuertos a cargo de la Administración de Aeropuertos y Servicios auxiliares a la navegación aérea y Servicios de Aeropuertos de Bolivia S.A. nacionalizada (SABSA).

Durante la gestión 2014 se realizaron inspecciones a los aeropuertos de:

- Rurrenabaque
- Guayaramerín
- Riberalta
- El Trompillo
- Puerto Suárez
- Viru Viru



Imágen 7. Aeropuerto 1



Imágen 8. Aeropuerto 2

Producto de estas inspecciones se iniciaron procesos administrativos por incumplimiento a los estándares de calidad. Por otro lado, las observaciones de carácter técnico del lado aire del aeródromo fueron puestas en conocimiento de la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC) y del Administrador Aeroportuario para que tomen las acciones que correspondan, en consideración de que es atribución de la DGAC analizar y velar por el cumplimiento a la Reglamentación Aeronáutica Boliviana y las normas de seguridad.

3.2. MODALIDAD DE TRANSPORTE FERROVIARIO

3.2.1. Autorizaciones de Servidumbres de Paso

Se atendieron en la gestión 2014, veintisiete solicitudes de aprobación de constitución de servidumbres de paso en diferentes puntos del país tanto para Ferrovial Andina S.A. como para la Ferrovial Oriental S.A. de los cuales se aprobaron 22 solicitudes y 5 fueron observadas.

| SERVIDUMBRES APROBADAS EN LA GESTIÓN 2014 | | | |
|---|---|----------------|----------|
| N° | Proyecto de Referencia | Ubicación | Operador |
| 1 | *Solicitud de constitución de servidumbre para el proyecto "Construcción de Red Primaria Municipio Yotala" | Sucre | FCA |
| 2 | Solicitud de uso de servidumbre para el proyecto construcción de embovedado en la avenida Arica de la ciudad de El Alto | La Paz | FCA |
| 3 | *Solicitud de servidumbre para el proyecto "Interconexión de Estación de Bombeo de Aguas Residuales Distrito 8 (El Alto)" | La Paz | FCA |
| 4 | Construcción red secundaria municipio de Viacha Distritos 1 y 2 | La Paz | FCA |
| 5 | Construcción red secundaria en el municipio de Capinota población de Irpa Irpa Pk 141 | Cochabamba | FCA |
| 6 | Servidumbre de paso de una tubería de acero de 50 mm de diámetro, que transportará gas natural para suministro a la planta industrial Lucana | Cochabamba | FCA |
| 7 | Solicitud de servidumbre OTB Pirai | Cochabamba | FCA |
| 8 | *Solicitud de constitución de servidumbre para el proyecto obras civiles y mecánicas para la construcción de la red primaria de 6 pulgadas tramo avenida España - Planta San Pedro | Oruro | FCA |
| 9 | Solicitud de servidumbre para cruce a desnivel de un ducto de 800 mm de diámetro para el sistema de alcantarillado sanitario barrios periurbanos de la ciudad de Oruro desvío Metabol | Oruro | FCA |
| 10 | Servidumbre de paso de un ducto de diámetro de 125 mm, que transportará gas natural al Municipio de Vinto (Zona III) del departamento de Oruro | Oruro | FCA |
| 11 | Servidumbre de paso de un ducto de 90 mm de diámetro que transportará gas natural a la población de Eucaliptus del departamento de Oruro | Oruro | FCA |
| 12 | Construcción de la carretera Uyuni - Huancarani - Cruce Condo K | Oruro - Potosí | FCA |
| 13 | Servidumbre interconexión de tubería de 90 mm zona difunta Correa - Ex Garita San Roque | Potosí | FCA |

| SERVIDUMBRES APROBADAS EN LA GESTIÓN 2014 | | | |
|---|---|------------|----------|
| N° | Proyecto de Referencia | Ubicación | Operador |
| 14 | Servidumbre de paso para dos cruces de vía férrea en la ciudad de Villazón – Provincia Modesto Omiste | Potosí | FCA |
| 15 | *Solicitud de constitución de servidumbre para el proyecto "Cruce tubería de gas construcción de la red secundaria Abapó sistema gas virtual" | Santa Cruz | FOSA |
| 16 | Solicitud para el uso del derecho de vía y cruce de tubería de gas 4 pulgadas con encamisado de 6 pulgadas. | Santa Cruz | FOSA |
| 17 | *Constitución de servidumbre de paso a nivel provisional para el Parque Industrial Latinoamericano | Santa Cruz | FOSA |
| 18 | Construcción de red primaria de gas: Puerto Pailas Cuatro Cañadas | Santa Cruz | FOSA |
| 19 | Construcción de Loop 35 y 40 km - Proyecto Líquidos Sur Fase II | Santa Cruz | FOSA |
| 20 | Conexión sistema de drenaje YPFB Logística S.A. a canal de drenaje alcaldía de Santa Cruz de la Sierra | Santa Cruz | FOSA |
| 21 | Servidumbre para la construcción de interceptores Zona Sur | Santa Cruz | FOSA |
| 22 | Construcción de Loop 61,5 km - Proyecto Líquidos Sur Fase II | Santa Cruz | FOSA |
| 23 | Construcción de un gaseoducto de alimentación a la planta de Cemento Camba | Santa Cruz | FOSA |
| 24 | Construcción, instalación y operación de gaseoducto cruzando derecho de vía del ferrocarril - Sector Este. | Santa Cruz | FOSA |
| 25 | Construcción alcantarillado sanitario - Interceptores A3, A7, R1, J1, J24 - Ramal Sur | Santa Cruz | FOSA |
| 26 | Alcantarilla metálica de diámetro 1.000 mm, para la propiedad agrícola "La Floresta" | Santa Cruz | FOSA |
| 27 | Construcción de variante en el poliducto Villamontes, Sector Barrio Ferroviario | Tarija | FOSA |

(*) Proyectos observados

Tabla N°1

3.2.2. Fiscalización

a) Inspecciones

Con el objetivo de verificar el estado de la infraestructura y los planes de inversiones a cargo de las empresas ferroviarias, se llevaron a cabo inspecciones a vías, estaciones e inversiones programadas. En el caso de la Ferroviaria Andina S.A. se fiscalizaron los tramos Viacha (La Paz) – Guaqui (La Paz) y San Pedro (Oruro) – Arque (Cochabamba); en el caso de la Ferroviaria Oriental S.A. se inspeccionaron los tramos Warnes – Santa Cruz, Santa Cruz – Puerto Suárez y Santa Cruz - Yacuiba.



Imágen 9. Ferroviaria 1



Imágen 10. Ferroviaria 2



Imágen 11. Ferroviaria 3

b) Verificación de aplicación de tarifas

En gestiones pasadas, la ATT aprobó las tarifas máximas de referencia de transporte de pasajeros y carga para las empresas Ferroviarias Andina y Oriental, y durante la gestión 2014 correspondía la verificación de la correcta aplicación de las mismas, labor que fue desempeñada conforme a lo programado.

Concluida la evaluación se determinó que la empresa Ferroviaria Oriental S.A. aplicó de manera correcta las tarifas aprobadas, mientras que la empresa Ferroviaria Andina S.A. realizó presuntos cobros por encima de las tarifas máximas de referencia, esta investigación de oficio concluirá en el primer trimestre de la gestión 2015 y en caso de comprobarse los presuntos cobros en exceso se procederá al proceso administrativo que corresponda.

c) Inspección de calidad en ruta

Después de dos años en los cuales no se realizó inspecciones de estándares de calidad y servicio en ruta, la Dirección Técnica Sectorial de Transportes durante la gestión 2014 retomó esta actividad para ambas ferroviarias.

En el caso de Ferrovial Andina S.A. se realizó esta fiscalización en la ruta Oruro – Atocha – Uyuni – Tupiza – Villazón en la cual se inspeccionaron estaciones del Tren del Sur y Wara Wara.



Imágen 12. Ferrovial 4



Imágen 13. Ferrovial 5



Imágen 14. Ferrovial 6

En el caso de la Ferrovial Oriental S.A. se realizaron las inspecciones en las rutas Sur (Santa Cruz – Charagua – Boyuibe – Villamontes – Yacuiba) y Este (Santa Cruz – San José – Roboré – El Carmen Rivero Torres – Puerto Suarez – Puerto Quijarro).

Además de lograr mejoras en el servicio, estas inspecciones sirvieron para capacitar al personal de las ferroviarias sobre normativa de atención al usuario, procesamiento de reclamaciones, www.mireclamo.bo y el sistema Ripat.

3.2.3. Modalidad de Transporte Terrestre

3.2.3.1. Fiscalización

a. Operativos de apoyo y control de estándares técnicos de calidad.

Durante la gestión 2014, la Dirección Técnica Sectorial de Transportes, realizó un total de siete operativos en diferentes aeropuertos y terminales terrestres a nivel nacional.

Dentro de los siete operativos, dos de ellos tuvieron el objetivo principal de apoyar y fortalecer el trabajo realizado por parte del personal ODECO en aeropuertos y terminales.

El primer operativo fue realizado por el G77 llevado a cabo en la ciudad de Santa Cruz y el segundo por las vacaciones de invierno durante el mes de junio y a nivel nacional.

Los otros cinco operativos que tenían como principal objetivo el control de estándares de calidad fueron realizados de acuerdo al detalle presentado en el siguiente cuadro:

| RELACIÓN DE OPERATIVOS DE CONTROL DE ESTÁNDARES DE CALIDAD | | | | |
|--|-------------------|--|----------------------|------------------|
| Fecha | Operativo | Lugar | Buses inspeccionados | Buses observados |
| 01/08/2014 | Primero de agosto | Nivel nacional | 285 | 242 |
| Del 13/08/14 al 18/08/14 | Urkupiña | La Paz, Santa Cruz, Oruro y Cochabamba | 328 | 242 |
| Del 28/08/14 al 31/08/14 | Chutillos | Potosí, Sucre y Tarija | 175 | 148 |
| Del 12/09/14 al 15/09/14 | Guadalupe | Potosí, Sucre, La Paz y Cochabamba | 226 | 178 |
| Del 31/10/14 al 03/11/14 | Todos Santos | Nivel nacional | 615 | 423 |
| Total | | | 1.629 | 1.233 |

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Dirección Técnica Sectorial de Transportes

Tabla N°2

Durante la realización de los cinco operativos descritos, se inspeccionó un total de 1.629 buses de los cuales 1.233 tuvieron algún tipo de observación, es decir un 76% de los buses incumplían de alguna forma la normativa. Estos resultados demuestran la importancia de realizar esta actividad de forma regular.

b. Capacitación a conductores de transporte terrestre interdepartamental e internacional.

Con el afán de contribuir a prevenir y disminuir el índice de accidentes de tránsito en las carreteras, la ATT planificó la realización de talleres de capacitación a nivel nacional, conjuntamente con el Viceministerio de Transportes y la Policía Boliviana a través de la Dirección Nacional de Tránsito.

En estos cursos se impartieron temáticas relacionadas con la Ley General de Transportes y

su Decreto Reglamentario, legislación de tránsito en carretera, primeros auxilios, mecánica de vehículos y conducción defensiva.

Los talleres se desarrollaron entre el 27 de noviembre y el 4 de diciembre en las ciudades de Sucre, La Paz, El Alto, Cochabamba, Oruro y Santa Cruz, Tarija, Potosí y Trinidad; y se llegó a capacitar a un total de 2.000 conductores del transporte interdepartamental e internacional.



Imágen 15. Capacitación 1



Imágen 16. Capacitación 2

c. Otorgación de “Certificados de habilitación para minivans”

Durante la gestión 2014, en relación a la otorgación de certificados de habilitación para minivans (surubíes), la Dirección Técnica Sectorial de Transportes realizó inspecciones a un total de 322 vehículos a nivel nacional.

Sin embargo, debido a que existen vehículos que no cumplan con los requisitos exigidos en la inspección o no presentaron la documentación requerida para la otorgación del certificado, se realizó la certificación solamente a un total de 170 vehículos, de acuerdo al siguiente detalle:

| OTORGACIÓN DE CERTIFICADOS DE HABILITACIÓN POR OPERADOR | |
|--|----------|
| Operador | Cantidad |
| Asociación de Transporte “ Express Pagador” | 18 |
| Asociación de Transporte Libre “Mixto Oruro” | 13 |
| Asociación de Transporte Mixto “1° de Mayo - Del Valle” | 20 |
| Cooperativa de Transporte “SIERRA NEVADA” Ltda. | 41 |
| Cooperativa de Transporte de Turismo “3 de Mayo” Ltda. | 15 |
| Cooperativa de transportes y servicios “Luz Urkupiña” Ltda. | 15 |
| Empresa de Transporte de Pasajeros “Integrando al País” IAP S.R.L. | 9 |
| Sindicato de Choferes Asalariados de Servicio Interdepartamental de Cochabamba “SINCHOASICO” | 20 |
| Sindicato Mixto de Transporte “Cruz Andina” | 19 |
| Total | 170 |

Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Dirección Técnica Sectorial de Transportes

Tabla N°3

d. Inspección de calidad de buses en ruta

La Dirección Técnica Sectorial de Transportes retomó las inspecciones de calidad en ruta en la modalidad de transporte terrestre, con el objetivo de evaluar las condiciones de seguridad y calidad de los servicios.

Con este propósito, se desplegó personal en diferentes flotas en las rutas:

- La Paz – Oruro
- La Paz – Cochabamba
- Oruro – Cochabamba
- Cochabamba – Santa Cruz
- Santa Cruz – La Paz

Como resultado de esta fiscalización, se evidenció infracciones como ser pasajeros en pasillos, equipajes en asientos y pasillos, baños no habilitados y personal no autorizado en la cabina del conductor, al respecto se hizo cumplir la normativa vigente tanto a los operadores como a los usuarios. Esta labor debe efectuarse de manera regular para mejorar los estándares de calidad y seguridad del transporte terrestre a nivel nacional.

e. Reclamaciones Directas, Administrativas y Facilitaciones

Con relación a la defensa de los derechos de los usuarios, éstos al momento de sentirse afectados en la prestación del servicio pueden efectuar su reclamación, la cual puede ser tratada como una facilitación, como canalización de su reclamo o como reclamación administrativa.

Conforme a la normativa vigente la facilitación surge cuando la ATT logra una solución al instante al problema suscitado entre usuario y operador, la canalización surge cuando el usuario por cualquier motivo no es o no puede ser atendido por el operador y hace su reclamo en oficinas ODECO de la ATT y la reclamación administrativa surge cuando la ATT atiende el reclamo del usuario en una segunda instancia arribando a la solución más justa posible tanto para operador como para el usuario.

La Dirección Técnica Sectorial de Transportes, a través del personal designado a las oficinas ODECO en las terminales terrestre y los aeropuertos a nivel nacional, ha logrado resultados significativos en la atención de Reclamaciones Directas y Facilitaciones en el periodo de 2014, de acuerdo al detalle presentado en el siguiente cuadro:

| CANALIZACIONES Y FACILITACIONES | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| Canalizaciones y Facilitaciones | Gestión 2014 | | | | | | | | | | | | |
| | Ene | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Total |
| Reclamos canalizados en aeropuertos | 146 | 89 | 141 | 75 | 78 | 122 | 173 | 92 | 119 | 147 | 133 | 256 | 1.571 |
| Acciones de facilitación en Aeropuertos | 233 | 309 | 317 | 493 | 704 | 1.136 | 1.030 | 868 | 1.181 | 521 | 291 | 562 | 7.645 |
| Reclamos canalizados en terminales de buses | 794 | 210 | 308 | 192 | 292 | 213 | 296 | 212 | 229 | 301 | 192 | 284 | 3.523 |
| Acciones de facilitación de usuarios de Transporte terrestre | 757 | 900 | 992 | 1.034 | 904 | 987 | 1.418 | 1.002 | 755 | 695 | 656 | 1.058 | 11.158 |
| Total Nacional | 1.930 | 1.508 | 1.758 | 1.794 | 1.978 | 2.458 | 2.917 | 2.174 | 2.284 | 1.543 | 1.272 | 2.160 | 23.776 |

Fuente: Dirección Técnica Sectorial Transportes (ODECO)

Tabla N°4

Las facilitaciones efectuadas en los aeropuertos representan el 45% de las efectuadas en las terminales de buses y las reclamaciones canalizadas en aeropuertos representan el 69% de las reclamaciones canalizadas en las terminales de buses. Esto se debe principalmente a que la cantidad de operadores terrestres nacionales e internacionales

es muy superior en comparación a los operadores aéreos, el tráfico de pasajeros en las terminales de buses también es muy superior al de los aeropuertos y finalmente el descuido del pasajero y/o operadores con relación a sus derechos y obligaciones es más común en el transporte terrestre.

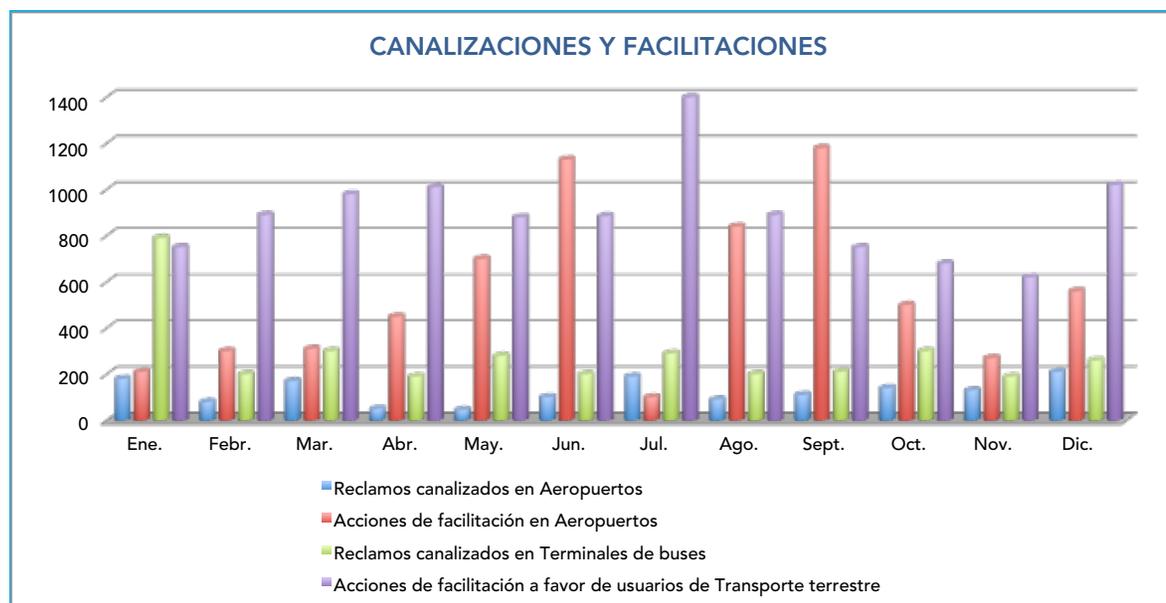


Gráfico N°1

Con relación a las Reclamaciones Administrativa atendidas durante la gestión 2014, la ATT procesó 113, 72 corresponden a transporte terrestre y 41 a transporte aéreo.

Capítulo 4

**Servicio
Postal**

4

4. SERVICIO POSTAL

El Sector Postal, durante la gestión 2014, registró grandes avances pese a que no cuenta con el Reglamento del Servicio Postal, situación que afecta la implementación de procedimientos nuevos, especialmente en la ilegal prestación de servicios.

Sin embargo, la Unidad de Servicio Postal de la ATT realizó acciones dentro de la normativa vigente con positivos resultados tanto en cumplimiento de la obligación de uso de sello postal como la identificación de empresas ilegales.

Se coordinó con más de 130 entidades públicas para que coadyuven en el control de la normativa postal, primero en la contratación de servicios de courier solo de empresas legalmente registradas en la ATT. También se realizó el control en ventanillas de recepción de documentación del uso de estampillas en los envíos postales que ingresan y salen de cada institución pública.

Entre los principales logros están:

- Posicionamiento de la ATT, en todo el sector público, como ente regulador del servicio postal.
- Atracción e incremento en cantidad de empresas que solicitaron Certificado Anual de Operación para la prestación del servicio postal con referencia a la gestión pasada.

- Un mayor control en las Ventanillas Únicas de recepción de documentación para todos los operadores del servicio que no cumplían con el uso del sello obligatorio.
- Se iniciaron 240 procesos legales a empresas que usan sello postal, o que prestan servicios sin contar con la licencia de operaciones, así como por la reutilización de sellos postales.
- Mejoras en el control y fiscalización del servicio, así como mayores ingresos monetarios producto de procesos sancionatorios para la ATT.

Dentro de las posibilidades limitadas, la Unidad de Servicio Postal realizó las fiscalizaciones correspondientes para hacer cumplir al operador la normativa vigente, considerando haber logrado buenos resultados y una buena presencia de la ATT respecto al sector.

4.1. OTORGACIÓN DE DERECHOS

El área de Otorgación de Derechos del Servicio Postal de la ATT ha tenido una mejora significativa, en relación a la gestión 2013, pese a que aún no se cuenta con el Reglamento del Servicio Postal aprobado.

No obstante, el área de Otorgación de Derechos del Servicio Postal, con la normativa vigente, consiguió resultados óptimos porque de un número de 45 operadores con Resoluciones Administrativas Provisionales entre 2012 y 2013, por diversos motivos como solicitudes de baja definitiva, quedaron registrados 39 operadores que prestaban el Servicio Expreso, Mensajería y Transporte de Envíos de Correspondencia.

Para la gestión 2014-2015, se tienen registrados 54 operadores que cuentan con 230 sucursales a nivel nacional, hecho que demuestra que la ATT emitió las correspondientes Resoluciones Administrativas con carácter de Certificado Anual de Operaciones – CAO. Para poder prestar el servicio postal legalmente a nivel local, nacional e internacional, los operadores debieron cumplir con los requisitos exigidos y registrarse ante la ATT; hecho que los habilita para presentarse ante la Aduana Nacional de Bolivia para los envíos internacionales, en el nivel Nacional y Local las empresa que cuenten con el CAO, están facultadas para presentarse a licitaciones públicas.

4.2. ANALISIS DEL AREA DE REGULACION SERVICIO POSTAL

La Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, establece en su disposición Transitoria Séptima que su aplicación será progresiva conforme a la aprobación de sus reglamentos específicos entre los cuales se encuentra el Reglamento del Servicio Postal.

El Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda, el Viceministerio de Telecomunicaciones y la ATT, empezaron a elaborar la propuesta del reglamento del Servicio Postal desde el año 2011.

La creación de la Unidad del Servicio Postal en la nueva estructura de la ATT, en abril de 2012, contribuyó a realizar un trabajo más específico a la Propuesta del Proyecto Reglamento del Servicio Postal.

Actualmente, se aplica la Disposición Transitoria Quinta de la Ley N° 164, la cual establece que las empresas que prestan el servicio expreso, mensajería y transporte de envíos de correspondencia deberán cumplir sus obligaciones conforme al régimen legal anterior, hasta su adecuación conforme a reglamento.

En este entendido, las empresas legalmente establecidas son reguladas y fiscalizadas por las siguientes normas:

- Constitución Política del Estado Plurinacional, Título II sobre Derechos Fundamentales, artículo 20, artículo 298, inciso II.

- Ley N° 164 Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación de fecha 8 de agosto de 2011. Título VI Servicio Postal, Capítulo Primero:
- Decreto Supremo N° 29799 de 19 de noviembre de 2008.
- Resolución Ministerial N° 496 de 31 de diciembre de 2008.
- Resolución Administrativa ATT-DJ-RA SP-0025/2013 de 3 de abril de 2013.
- Resolución Administrativa ATT-DJ-RA SP-0129/2013 de 30 de agosto de 2013.
- Resolución Administrativa ATT-DJ-RA SP-0187/2013 de 7 de noviembre de 2013.

Es importante saber que no existe antecedente alguno sobre las tarifas o precios que rigen el sector postal en Bolivia, delimitándonos a la documentación presentada semestralmente por los operadores, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Artículo 18 de la Resolución Ministerial de 31 de diciembre de 2008.

Según la Unión Postal Universal (UPU), que establece los parámetros e indicadores de calidad de los servicios postales, se toma en cuenta la eficiencia y eficacia en la prestación de dichos servicios para lo cual se considerarán los criterios

de velocidad y confiabilidad.

La velocidad se refiere al tiempo medio de entrega del envío postal, midiendo la eficiencia de la red de cada operador, de manera que los objetos deben ser entregados en el menor tiempo posible.

Por lo expuesto, los operadores que prestan el Servicio Expreso de Mensajería y Transporte de Envíos de Correspondencia legalmente establecidos remiten esta información dos veces al año en febrero y julio, respectivamente, a la ATT en cumplimiento a la normativa citada.

La Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación en su Disposición Transitoria Quinta, párrafo II, establece la aplicación de la normativa anterior del sector postal hasta la aprobación del Reglamento del Servicio Postal.

En este entendido, el Decreto Supremo N° 29799 de 18 de noviembre de 2008 y la Resolución Ministerial N° 496 de 31 de diciembre de 2008, que aprueba el reglamento de procedimientos administrativos para la prestación de servicio expreso, mensajería y transporte de envíos correspondencia establece en su artículo 18 lo siguiente:

- a) Estadísticas semestrales sobre el peso real facturado, tanto de los ingresos y salidas del país, como del movimiento nacional de la correspondencia, con peso menor o igual a dos kilogramos como de aquella mayor a dos kilogramos; con la siguiente información:
- País origen o destino y ciudad de origen y destino nacional (por tráfico nacional), según sea el caso.
 - Cantidad y clasificación de la correspondencia.
 - Peso (expresado en kilogramos) real.
 - Peso (expresado en kilogramos).
 - Importe en Bolivianos del costo de los envíos de correspondencia reportados por la Empresa prestadora de servicios, para cada uno de los puntos anteriores.
- b) Estadísticas semestrales sobre el peso real y peso facturado, tanto de los ingresos y salidas del país y del movimiento nacional de las mercaderías con peso menor o igual a veinte (20) kilogramos, como de aquellas mayores a veinte (20) kilogramos.
- c) Estados financieros básicos, obtenidos en forma semestral con efecto al 30 de junio y 31 de diciembre de cada año, demostrando liquidez financiera, que deberán ser presentados ante la autoridad competente hasta el 31 de julio y 31 de enero respectivamente, como máximo.
- d) Estados financieros básicos auditados, obtenidos en forma anual con efecto al 31 de diciembre de cada año, que deberán ser presentados ante la autoridad competente hasta dos meses, como máximo, de finalizado el periodo fiscal.
- e) Relación cronológica semestral de ingresos por la admisión, transporte y entrega de envíos de correspondencia, en el servicio interprovincial.
- f) Listado semestral actualizado de ubicación de oficinas a nivel nacional.
- g) Relación correlativa y mensual de todos los reclamos recibidos de los usuarios de los servicios que prestan los operadores de servicio autorizados.
- Por lo expuesto, los operadores que prestan el Servicio Expreso de Mensajería y Transporte de Envíos de Correspondencia legalmente establecidos remiten a la ATT esta información dos veces al año en febrero y julio, respectivamente.
- De acuerdo con los informes técnicos remitidos a la Dirección Jurídica en anteriores gestiones, los mismos redujeron toda vez que los operadores cumplen de mejor manera la información y documentación requerida por la norma citada dentro el plazo establecido.

4.3. SERVICIOS FISCALIZADOS

Conforme a la disposición transitoria séptima de la Ley N° 164, se dispone que en tanto se apruebe el Reglamento de Servicio Postal, se aplicarán los reglamentos vigentes en todo lo que no contravenga a la norma. En ese entendido, para efectuar la fiscalización del servicio postal debe aplicarse lo dispuesto en el artículo 17 de la Resolución Ministerial N° 496 que determina que las actividades de los operadores de servicio expreso autorizados sujetas a supervisión, control y fiscalización, se refieren a:

- a) Cumplimiento de la cobertura geográfica de las empresas prestadoras de servicios.
- b) Uso de sellos postales en cada envío, en cumplimiento de la franja de reserva destinada al Operador Público Designado.
- c) Vigencia del contrato administrativo y del Certificado Anual de Operaciones.
- d) Cumplimiento de plazos en la prestación de la información técnica y económica.

Entre tanto no se cuente con el Reglamento Postal aprobado, la Unidad del Servicio Postal ha intensificado la fiscalización durante la gestión 2014, en la ciudad de La Paz y en todos los departamentos y ciudades principales del país, conforme a cronograma, obteniéndose la siguiente información:



Gráfico N°1

Como resultado de las inspecciones realizadas a nivel nacional, se emitieron 240 Informes Técnicos para inicio de procesos legales contra Operadores del Servicio Postal, de acuerdo con el siguiente detalle:

- 215 casos por no uso de sellos postales en los envíos.
- 20 casos por prestación de servicios sin contar con el Certificado Anual de Operaciones emitido por la ATT.
- Cuatro casos por reutilización de sellos postales.
- Un caso por falsificación de Certificado Anual de Operaciones.

4.4. DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

La Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación establece, en su artículo 109, los derechos de las usuarias y usuarios del servicio postal:

- Al secreto e inviolabilidad de la correspondencia postal
- Al respeto de la intimidad de las usuarias y usuarios
- A la confidencialidad de los datos
- A la prestación de un servicio postal con calidad
- A la igualdad de trato a las usuarias y usuarios del servicio postal que estén en condiciones análogas
- A la información fidedigna sobre las características del servicio postal
- A la reclamación
- A la propiedad de los envíos postales

4.4.1. Facilitaciones

Llegaron a 31 los Reclamos Administrativos FACILITADOS previo proceso administrativo, obteniendo la conciliación y consiguiente desistimiento del usuario.

- Nueve por retraso de entrega de envío
- 12 por pérdida o extravío
- Diez por cobro excesivo

4.4.2. Informes técnicos de inicio de proceso sancionatorio

Se emitieron 12 Informes Técnicos de Reclamos Administrativos que fueron remitidos a la Dirección Jurídica a efectos de dar inicio al proceso sancionador correspondiente:

- Tres por retraso de entrega de envío
- Cinco por pérdida o extravío
- Cuatro por cobro excesivo

Suman 43 Reclamaciones Administrativas atendidas.

4.5. PROYECTOS IMPLEMENTADOS

Entre los diferentes proyectos implementados en la Unidad de Servicio Postal durante la gestión 2014, se intensificó el control en el uso del sello postal y la obtención del Certificado Anual de Operaciones, de conformidad al artículo 16 del Procedimiento Administrativo para la Supervisión, Control y Fiscalización; y el artículo 14 de la Resolución Ministerial 496.

Para este cometido, se emitieron 180 notas dirigidas a entidades públicas, y se realizaron visitas personalizadas con los responsables de Ventanilla Única y área de Contrataciones, con el fin de poner en conocimiento la normativa reguladora del Servicio Postal e informar sobre la nómina de operadores legalmente registrada por ésta Autoridad.

Las entidades públicas aplicaron controles internos y colaboraron en la entrega de pruebas de envíos de operadores que hubieran incumplido con la normativa.

Dentro de los requisitos de contratación de servicios se incluye que cada empresa postulante cuente con el Certificado Anual de Operaciones vigente, otorgado por la ATT, para validar su legalidad en el servicio, lo que permitió identificar varias empresas ilegales.

Como consecuencia de esta fiscalización, muchas empresas que se encontraban de forma ilegal regularizaron su situación por lo que se incrementó la nómina de legales y por consiguiente el registro de 54 empresas de servicio postal de la gestión 2014.

Entre los resultados más importantes, está la identificación, en un trabajo conjunto entre la entidad pública y la unidad postal de la ATT, de una empresa ilegal que habría presentado un Certificado Anual de Operaciones falsificado dentro de un proceso de licitación de servicios de courier de una institución pública, se identificó a tiempo y se iniciaron las acciones legales en su contra.

4.6. LAS CIFRAS DEL SECTOR POSTAL

4.6.1. Evolucion de los Operadores del sector Postal

La actividad principal del área de Otorgación de Derechos del Servicio Postal de la ATT se basa principalmente en la recepción, verificación y control de documentos de las empresas que soliciten el Certificado Anual de Operaciones para realizar la prestación del Servicio Expreso, Mensajería y Transporte de Envíos de Correspondencia.

A partir de esta verificación y control, se emite el Informe Técnico que establece si se cumple o no los requisitos, de ser positivo, se remite para la correspondiente emisión de Certificado Anual de Operaciones, obteniéndose asimismo una base de datos de operadores legalmente establecidos.

La ATT otorga la Resolución Administrativa Regulatoria con carácter de Licencia de Funcionamiento a las empresas privadas que cumplan con los requisitos para realizar la prestación del Servicio Expreso, Mensajería y Transporte de Envíos de Correspondencia.

Entre las gestiones 2012 y 2013, la ATT otorgó por primera vez a las siguientes empresas el Certificado Provisional de Operaciones para realizar la prestación del Servicio Expreso, Mensajería y Transporte de Envíos de Correspondencia:

| EMPRESAS QUE CUENTAN CON CERTIFICADO PROVISIONAL DE OPERACIONES | | | |
|---|---------------------------------|-----|---|
| 1. | AGUILA DORADA TRANS BLEY | 10. | COMPASS |
| 2. | ARGENPER BOLIVIA S.R.L. | 11. | CONEX S.R.L. |
| 3. | BC & PLUS S.R.L. | 12. | CONTINENTAL EXPRESS COURIER |
| 4. | BLEC S.R.L. | 13. | COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACION S.A. (COPA AIRLINES) - SUCURSAL BOLIVIA |
| 5. | BOLI- EURO | 14. | COURIER BOLIVIAN EXPRESS |
| 6. | BR & RP COURRIER S.R.L. | 15. | COURIER CRUZ |
| 7. | CARTERO COURRIER EMPRESARIAL | 16. | COURRIER CORONEL |
| 8. | CENTAURO INTERNATIONAL BUSINESS | 17. | DEGESE S.R.L. |
| 9. | COMISION DE SOLDADOS ASUNTA | 18. | DHL (BOLIVIA) S.R.L. |

| EMPRESAS QUE CUENTAN CON CERTIFICADO PROVISIONAL DE OPERACIONES | | | |
|--|--|------------|--|
| 19. | EURO ENVIOS S.R.L. | 33. | OCS LA PAZ S.R.L. |
| 20. | EXPRESO MENSAJERIA S.R.L. | 34. | PAKEX S.R.L. |
| 21. | FEDERAL JUST IN TIME COURIER | 35. | RED LOGISTIC COURIER |
| 22. | IBC BOLIVIA COURIER | 36. | SAG & CI |
| 23. | IBEX EXPRESS LTDA. | 37. | SCHARFF BOLIVIA S.R.L. |
| 24. | IDE COURIER INTERNATIONAL DELIVERY EXPRESS COURIER | 38. | SERVICIO EXPRESO DE COURIER JOSE MARIA |
| 25. | INTERNET SHOP & SHIP S.R.L. | 39. | SERVICIO MENSAJERIA SUAREZ |
| 26. | ISRAEL SEM | 40. | TNT INTERTRADE EXPRESS S.R.L. |
| 27. | JET EXPRESS COURIER UPS | 41. | TRANS EXPRESS P.O.BOX COURIER CARGA |
| 28. | LICITO | 42. | TRANSFER LATINA |
| 29. | MAIL SERVICE | 43. | UNIBOL COURIER |
| 30. | MEGA PARCEL | 44. | UNION EXPRESS COURIER S.R.L. UNEX |
| 31. | MESSENGER SERVICRUZ | 45. | VANKER S.R.L. |
| 32. | OCS BOLIVIA S.R.L. | | |

Tabla N°1

Asimismo, desde la promulgación de las Resolución Administrativa ATT-DJ-RA SP-0025/2013 de 03 de abril de 2013, Resolución Administrativa ATT-DJ-RA SP-00129/2013, de 30 de agosto de 2013 y Resolución Administrativa ATT-DJ-RA SP-00187/2013 de 07 de noviembre de 2013, hasta fines del 2014, se otorgó el Certificado Anual de Operaciones a los siguientes operadores:

| EMPRESAS QUE CUENTAN CON CERTIFICADO ANUAL DE OPERACIONES | | | |
|---|---|-----|---|
| 1. | AMEX S.R.L. | 18. | DHL (BOLIVIA) S.R.L. |
| 2. | ANITA EXPRESS | 19. | DISTRIBUCION EXPRESA BOLIVIA S.R.L. |
| 3. | AUTOBUSES "QUIRQUINCHO" S.R.L. | 20. | DISTRIBUIDORA ROYEN |
| 4. | BC & PLUS S.R.L. | 21. | E & B COURRIER |
| 5. | BR & RP COURRIER S.R.L. | 22. | E.F.E.C. |
| 6. | CARTERO COURIER EMPRESARIAL | 23. | EMPRESA DE CORREO PRIVADO "GLOBAL" S.R.L. |
| 7. | CENTAURO INTERNATIONAL BUSSINESS | 24. | EXPRESO MENSAJERIA S.R.L. |
| 8. | COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACION S.A. (COPA AIRLINES) - SUCURSAL BOLIVIA | 25. | FEDERAL - JUST IN TIME COURIER |
| 9. | CONEX S.R.L. | 26. | FLASH SERVICES |
| 10. | CONTINENTAL EXPRESS COURIER | 27. | I.D.E. COURIER INTERNATIONAL DELIVERY EXPRESS COURIER |
| 11. | COURIER BOLIVIAN EXPRESS S.R.L. | 28. | IBC BOLIVIA COURIER |
| 12. | COURIER CORONEL | 29. | IBEX EXPRESS LTDA. |
| 13. | COURIER MOXOS | 30. | INTERNET SHOP & SHIP S.R.L. |
| 14. | COURIERCRUZ | 31. | JET EXPRESS COURIER |
| 15. | COURRIERS BOLI - EURO | 32. | L.T. COURIER |
| 16. | COURRIERS INTER - ESPAÑA | 33. | LICITO |
| 17. | DEGESE S.R.L. | 34. | LUIS JAVIER ARIAS LOPEZ |

| EMPRESAS QUE CUENTAN CON CERTIFICADO ANUAL DE OPERACIONES | | | |
|---|--|-----|--------------------------------------|
| 35. | MENSAJERIA SHALOM | 46. | SERVICIOS A y E S.R.L. |
| 36. | MESSENGER SERVICRUZ | 47. | SUQ Y GUS S.R.L. |
| 37. | N.E.S. (NEW EXPRESS SERVICE) | 48. | THE FASTEST COURIER |
| 38. | OCS BOLIVIA S.R.L.(OVERSEAS COURIER SERVICE) | 49. | TNT INTERTRADE EXPRESS S.R.L. |
| 39. | OCS LA PAZ S.R.L. (OVERSEAS COURIER SERVICE) | 50. | TRANS EXPRESS P.O. BOX COURIER CARGA |
| 40. | PAKEX S.R.L. | 51. | TRANSFER LATINA |
| 41. | POSTAL COURRIER | 52. | ULTRA NEX COURIER |
| 42. | RED LOGISTICS COURIER S.R.L. | 53. | UNIBOL COURIER |
| 43. | SCHARFF BOLIVIA S.R.L. | 54. | URGENTE EXPRESS COURIER'S S.R.L. |
| 44. | SERVICIO DE MENSAJERIA SUAREZ S.M.S. | 55. | PRIME EXPRESS COURIER |
| 45. | SERVICIO EXPRESO DE COURRIER JOSE MARIA | | |

Tabla N°2

Entre los años 2012 y 2013, se otorgaron a 45 operadores el Certificado Provisional de Operaciones de los cuales siete solicitaron la baja definitiva por solicitud de la empresa con un total de 38 operadores que prestaban el Servicio Expreso, Mensajería y Transporte de Envíos de Correspondencia esos años.

Asimismo, hasta fines de 2014 se otorgaron a 55 operadores el Certificado Anual de Operaciones, los cuales cuentan con 260 sucursales a nivel nacional, con el Servicio Expreso, Mensajería y Transporte de Envíos de Correspondencia.

4.6.2. Evolución de tráfico

La evolución del tráfico del servicio postal se determina por la categoría del operador de acuerdo a tres categorías:

A) PRIMERA CATEGORÍA

- EMPRESA DHL BOLIVIA SRL. GESTIÓN 2013, Exportación de documentos menores a 2 kilogramos 3.001.138,67 envíos postales.
- EMPRESA DHL BOLIVIA SRL. GESTIÓN 2014, Exportación de documentos menores a 2 kilogramos 4.285.559,79 envíos postales.

B) SEGUNDA CATEGORIA

- EMPRESA FEDERAL JUST AND TIME. GESTIÓN 2013, Exportación de documentos menores a 2 kilogramos 71.555,50 envíos postales.
- EMPRESA FEDERAL JUST AND TIME. GESTIÓN 2014, Exportación de documentos menores a 2 kilogramos 91.050,55 envíos postales.

C) TERCERA CATEGORIA

- EMPRESA LÍCITO GESTIÓN 2013, Exportación de documentos menores a 2 kilogramos 346 envíos postales.
- EMPRESA LÍCITO GESTIÓN 2014, Exportación de documentos menores a 2 kilogramos 385 envíos postales.

4.6.3. Evolucion de ingresos

Según información obtenida por la dirección Administrativa Financiera de la ATT, se obtuvieron los siguientes datos correspondientes a la gestión 2014:

1. Ingresos por cobro de multas por procesos sancionatorios por un total de Bs 150.501,10.
2. Ingresos por cobros para la Obtención del Certificado Anual de Operaciones por un total de Bs 480.526,77.

Capítulo 5



**Fiscalización
y Control**

5

5. FISCALIZACIÓN Y CONTROL

5.1. MARCO LEGAL

La Dirección de Fiscalización y Control en el marco la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación N° 164 y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 1391, tiene como actividades fundamentales el controlar, fiscalizar y supervisar las metas de calidad establecidas en los Contratos de Concesión (Autorizaciones Transitorias Especiales), y el cumplimiento de obligaciones de los operadores así como el uso de las frecuencias electromagnéticas en redes de telecomunicaciones, radiodifusión y otras en el territorio nacional.

Para precautelar los derechos de los usuarios, la Dirección de Fiscalización cuenta con áreas de Defensa de los Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones y Transportes.

Para velar por la Calidad del Servicio en Telecomunicaciones, el Área de Obligaciones y Metas se encarga de verificar, controlar y fiscalizar las metas de calidad establecidas en los Contratos de Concesión de los operadores.

5.2. ADQUISICIÓN DE EQUIPOS DE CONTROL DEL ESPECTRO

La adquisición de equipos de Control de Espectro permitió renovar el equipamiento esencial de Monitoreo y Control del Espectro Radioeléctrico, el cual fue asignado a las oficinas regionales para realizar comprobaciones técnicas en la banda de 9 KHz A 20 GHz.

El equipamiento adquirido permite analizar interferencias a través de un “cazador de interferencias” y modular las señales en tiempo real de los servicios de AM, FM BANDA ANGOSTA, FM BANDA ANCHA, SSB (USB Y LSB), GSM, GPRS, EDGE, WCDMA, HSPA+, LTE-FDD Y TDD. Los analizadores de espectros pueden ser controlados de manera remota desde una PC, Tablet o Smartphone, incorporando un sistema de mapeo de cobertura en exteriores e interiores.

La adquisición de equipamiento incluye la provisión de kits de antenas y capacitación al personal técnico, el cual fue impartido por expertos representantes de la empresa ANRITSU.



Imagen1. Analizador de espectros MS2720T, marca ANRITSU



Imagen 2. Cazador de interferencias y juego de antenas para monitoreo de diferentes bandas del espectro



Imagen 3.

5.3. ADQUISICIÓN DE VEHÍCULOS PARA EL CONTROL DEL ESPECTRO

Durante la gestión 2014, se adquirieron tres vehículos para tareas de Control y Monitoreo del Espectro Radioeléctrico, destinados a las regionales de Santa Cruz, Cochabamba y Tarija, cuya compra fue autorizada a través del Decreto Supremo N° 2188, de 19 de noviembre de 2014.

Los vehículos fueron adecuados para conexión de equipos de monitoreo y cuentan con un sistema de comunicación privada de voz para coordinar acciones y tareas, lo cual permitirá desplegar al personal técnico de manera rápida y oportuna a las localidades y ciudades en las que se necesite entre otros, resolver interferencias, realizar mediciones de radiación no ionizante y verificar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones.



Imagen 4.

5.4. ADQUISICIÓN DE TRANSMISORES Y SISTEMA REMOTO DE MONITOREO FM

La denuncias de operaciones ilegales, principalmente en ciudades capitales como La Paz, El Alto, Santa Cruz y Cochabamba, aumentaron durante los dos últimos años y la reducida cantidad de estaciones de monitoreo dio lugar a la búsqueda de soluciones a corto plazo, en ese sentido fueron adquiridos tres transmisores de origen italiano, torres con sus respectivos sistemas de aterramiento, radioenlaces, antenas y equipos de monitoreo remoto fijos y móviles, los cuales fueron instalados en las nueve capitales de departamento y la ciudad de El Alto.

Estos equipos permiten identificar emisiones en la banda de FM que no cuentan con la respectiva licencia

para el uso de la frecuencia y/o que se encuentren generando interferencia a las comunicaciones aeronáuticas (torre/aeronave).

El sistema se encuentra gestionado por el personal técnico de Control de Espectro y puede ser accedido a través de un computador, tablet o smartphone con conexión a internet, lo que permite de manera instantánea y remota, obtener muestras de ocupación del espectro, verificar interferencias co-canal, niveles de cobertura en FM, modulación, desviación de frecuencia, alcances de áreas de servicios e incluso demodular el audio de un determinado operador.

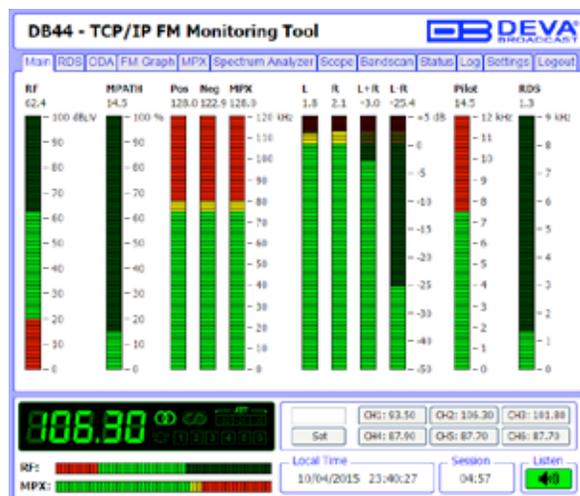


Imagen 5. Monitor para verificar parámetros autorizados a emisoras FM en la ciudad de La Paz.

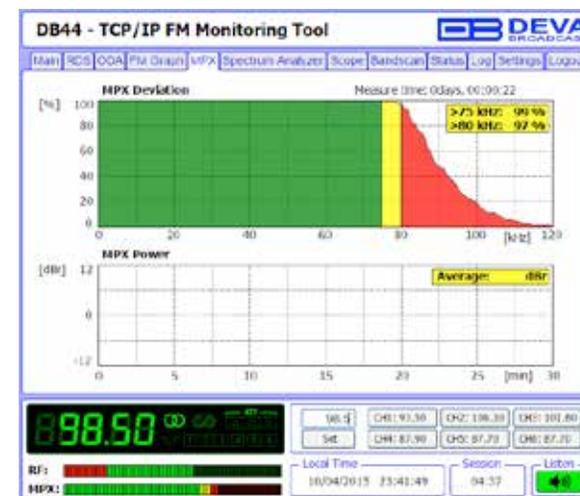


Imagen 6. Monitor para verificar potencia y desviación MPX de emisoras FM en la ciudad de Cochabamba.

5.6. ACTIVIDADES DESTACADAS

5.6.1. Monitoreo y Drive test en el G77 + China

Una de las actividades del Área de Monitoreo y Control del Espectro, es realizar pruebas y mediciones de Drive Test, en este sentido, se realizaron mediciones en distintos lugares de la ciudad de Santa Cruz, en el mes de junio, cuando se realizó la cumbre G77 + China.

El control y la verificación se realizaron en dos momentos distintos, una etapa previa al evento y una segunda de control y verificación.

5.6.1.1. Primera etapa

La primera etapa tiene el objetivo advertir los problemas que pudieran presentar los operadores y notificar para que realicen las mejoras y ampliaciones pertinentes.

Entre el 5 y 6 de mayo de 2014, de acuerdo con lo enmarcado en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL N° 0202/2013, que establece los indicadores de calidad para la prestación del servicio móvil, se realizaron las mediciones en los siguientes lugares:

- Feria Exposición Santa Cruz de la Sierra
- Terminal Bimodal
- Aeropuerto Trompillo
- Aeropuerto Internacional Viru Viru
- Punto Hotelero Zona Equipetrol

Las pruebas tienen el objetivo de revisar el estado de la red, verificación del tráfico de voz y datos, posible congestión y registro de eventos erróneos de cada operador. También se realizó una inspección mediante la recolección de datos de Drive Test, un análisis post – procesamiento de los datos recolectados.

Las pruebas de Drive Test en la Feria Exposición (ExpoCruz) se realizaron el 6 de mayo de 2014.

La ruta del Drive Test para la recolección de los datos contempló calles y avenidas principales dentro de la zona de la Feria Exposición, tomando calles aledañas y alrededores de la feria, pero también se hicieron pruebas estáticas en las puertas de la misma feria.

5.6.1.2. Resultados

Como resultado de las mediciones de voz realizadas, se experimentaron eventos de llamadas interrumpidas y llamadas fallidas por cada operador medido. Tales resultados son analizados inmediatamente y notificados al operador para que pueda optimizar y subsanar los eventos erróneos registrados por esta. Así mismo, los operadores tuvieron problemas de acceso al servicio de Telefonía de Voz y los cuales fueron avisados con un tiempo prudente para la optimización de sus redes telefónicas.

5.6.1.3. Resultados de mediciones de parámetros de Calidad de Voz

También se mide la calidad de voz, esto se realiza con parámetros subjetivos y de acuerdo a normas internacionales. Este tipo de medición se conoce como MOS (Mean Opcion Score) donde el estándar técnico regulatorio refleja que debe tener un resultado mayor a tres unidades. En este caso, en toda la medición previa al evento G77+ China los operadores obtuvieron un resultado óptimo.

5.6.1.4. Segunda etapa

Los días 11, 12 y 13 de junio de 2014, se realizaron las mediciones en los siguientes lugares:

- Feria Exposición Santa Cruz de la Sierra
- Aeropuerto Internacional Viru Viru
- Nueva Avenida G77+China

Se efectuaron pruebas conjuntas sobre el estado de la red de los operadores NUEVATEL S.A. y TELECEL S.A. en el servicio de telefonía móvil y tráfico de datos.

Los resultados develaron posible congestión y registro de eventos erróneos de los operadores NUEVATEL S.A. y TELECEL S.A.

Las pruebas de Drive Test en la nueva avenida G77+China, fueron realizadas el 12 y 13 de junio.

La ruta del Drive Test para la recolección de los datos contempló la avenida principal desde el quinto anillo hasta llegar al aeropuerto Viru Viru.

5.6.1.5. Resumen de eventualidades

Como resultado de las mediciones, dos operadores experimentaron eventos de sesiones perdidas y fallidas en la nueva Avenida G77+China, los cuales fueron notificados y se realizaron pruebas conjuntas.

Como resultado de las mediciones de datos a todo nivel, revisando protocolos de uso común como la navegación en Internet Móvil, rendimiento en las velocidades ofrecidas de cada operador y retenibilidad en el servicio como tal. En la nueva Avenida G77+China, se experimentaron eventos de caída de sesiones y sesiones fallidas por cada operador medido, de igual forma fueron notificados y se pudo dar una solución inmediata a los problemas de accesibilidad que tiene cada operador.

Después de realizar un estudio y según el post procesamiento, se concluye que en la Feria Exposición de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, los niveles de cobertura, tráfico y posibles eventos erróneos registrados, mejoraron sustancialmente, con lo cual se garantizó el servicio de Voz y Datos para la cumbre G77+China.

5.6.2. Monitoreo de frecuencias solicitadas para el Dakar 2014

Con el objetivo de preservar los derechos de los pobladores y visitantes que asistieron a observar la competencia del Rally Dakar 2014, la ATT realizó el despliegue de personal técnico y equipamiento operativo para supervisar y realizar acciones para hacer cumplir la normativa vigente en cuanto a seguridad y calidad de los servicios provistos por los operadores de los sectores de telecomunicaciones.

Para esta tarea, se realizó el monitoreo y control del espectro radioeléctrico por toda la ruta del Rally Dakar 2014, que tuvo su paso por el Salar de Uyuni y se aseguraron comunicaciones libres de interferencia perjudicial en las frecuencias solicitadas por la A.S.O (ente organizador del rally); asimismo, se fiscalizó la banda aeronáutica para evitar interferencias en las operaciones de las líneas aéreas comerciales y también de los helicópteros que sobrevolarán las zonas de competencia del Dakar 2014.



Imagen 7. Salar de Uyuni camino a Vituyo.



Imagen 8. Monitoreo y Control del Espectro Radioeléctrico en localidad de Llica



Imagen 9. Monitoreo y Control del Espectro Radioeléctrico en la localidad de Llica



Imagen 10. Monitoreo y Control del Espectro Radioeléctrico en la localidad de Belén de Andamarca



Imagen 11. Monitoreo y Control del Espectro Radioeléctrico en la localidad de Salinas de Garci Mendoza



Imagen 12. Monitoreo y Control del Espectro Radioeléctrico en el Salar de Uyuni – Banderas – Hotel de Sal



Imagen 13. Monitoreo y Control del Espectro Radioeléctrico en el Salar de Uyuni – Banderas – Hotel de Sal



Imagen 14. Monitoreo y Control del Espectro Radioeléctrico en la localidad de Candelaria de Viluyo

Sitios del Monitoreo y Control del Espectro Radioeléctrico en la Ruta del Rally Dakar 2014

Se verificó el estado de las frecuencias solicitadas por la ASO y la banda aeronáutica para la competencia deportiva "Rally Dakar 2014" en 11 localidades de los departamentos de Oruro y Potosí que se encuentran en la ruta del Rally Dakar 2014, que son:

- Villazón
- Tupiza
- San Pablo de Lípez
- Laguna Colorada
- Salar Chiguana
- Uyuni
- Huari
- Challapata



Imagen 15. Ruta del Dakar 2014

5.7. SERVICIOS FISCALIZADOS

5.7.1. Verificación de Metas de Calidad de Servicio de Operadores de Telecomunicaciones

El marco legal vigente establece la obligatoriedad que tiene la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes para regular el Servicio Público de Telecomunicaciones y verificar el cumplimiento de las Metas de Calidad que todos los operadores de Redes y Servicios de Telecomunicaciones según los términos establecidos en sus Contratos de Concesión (Autorización Transitoria Especial) y sus Anexos.

Se llevó a cabo la Verificación del Cumplimiento de Metas de Calidad y Expansión a un total de 36 operadores:

| OPERADORES EVALUADOS METAS 2012 | | | | | |
|---------------------------------|------------|-----|-----------------------|-----|----------------------------|
| 1. | AXS | 13. | COTES | 25. | ITACA BOLIVIA S.R.L. |
| 2. | BOLITEL | 14. | DATALAN | 26. | MAPSAT S.A. |
| 3. | BOLIVIATEL | 15. | DATATEL S.R.L. | 27. | MEGALINK S.R.L. |
| 4. | COMTECO | 16. | DATAWAY S.A. | 28. | NUEVATEL |
| 5. | COSETT | 17. | DIGITAL WORK S.R.L. | 29. | SIRIO |
| 6. | COTAP | 18. | ECOM SRL. | 30. | TELCORP S.A. |
| 7. | COTAS | 19. | ENTEL S.A. | 31. | TELECEL |
| 8. | COTEAUTRI | 20. | GIROS ELECTRONICOS | 32. | TOTAL RADIO SYSTEMS S.R.L. |
| 9. | COTECAR | 21. | HABLANDO TODOS S.R.L. | 33. | TRANSMEDES S.A. |
| 10. | COTECO | 22. | INNOVATEL | 34. | UNETE S.A. |
| 11. | COTEL | 23. | INTELINET S.R.L. | 35. | VSR DE BOLIVIA |
| 12. | COTEOR | 24. | INTERAL | 36. | ZYSTEM SOLUTION |

Tabla N°1

TOTAL DICTÁMENES

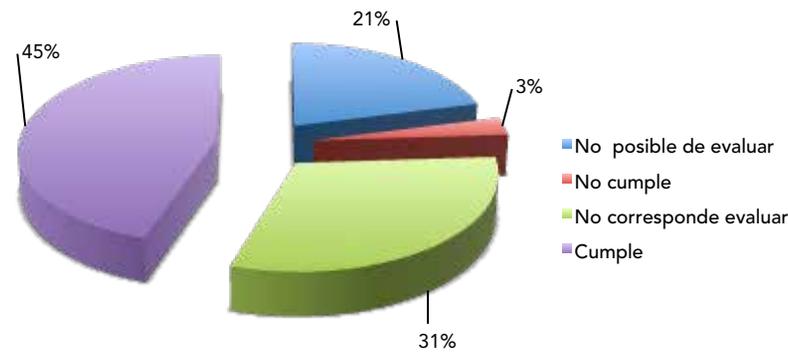


Gráfico N°1

PORCENTAJE DE METAS VERIFICADAS POR TIPO DE SERVICIO

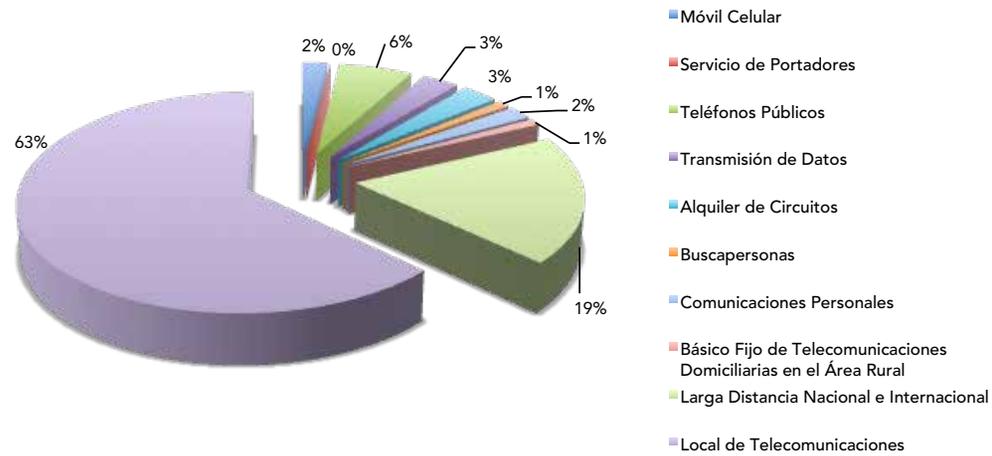


Gráfico N°2

5.8. SERVICIOS PÚBLICOS Y SERVICIOS PRIVADOS

En el marco del Plan de Fiscalización de Servicios Privados se tienen los siguientes resultados a nivel nacional:

| INFORMES TÉCNICOS DE FISCALIZACIÓN DE SERVICIOS PRIVADOS | | |
|--|---|----------------------|
| N° | Tipo | Cantidad de procesos |
| 1 | Procesos iniciados de incumplimiento de parámetros técnicos asignados en los Anexos Técnicos de las Resoluciones Administrativas de Otorgación del Derecho (Inspecciones de Oficio y/o solicitudes remitidas por otras Direcciones) | 123 |
| 2 | Cumplimiento de parámetros técnicos asignados en los Anexos Técnicos de las Resoluciones Administrativas de Otorgación del Derecho | 6 |
| 3 | Inicio de procesos administrativos por el Uso Ilegal de Frecuencias y Prestación Ilegal de Servicio | 110 |
| 4 | Inicio de procesos de Revocatoria de Licencia por incumplimiento a la Ley General de Telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y Comunicación N° 164 | 26 |
| 5 | Elaboración de Informes Sancionatorios por incumplimiento a los parámetros técnicos establecidos en las respectivas Resoluciones de Otorgación de Derechos | 44 |
| 6 | Verificación de Autos de Intimación Procesos iniciados de incumplimiento de parámetros técnicos asignados en los Anexos Técnicos de las Resoluciones Administrativas de Otorgación del Derecho. | 165 |
| 7 | Verificación de Operación y Uso de Frecuencias | 10 |
| 8 | Verificación de parámetros técnicos autorizados, inicio y abandono de operaciones, atención de denuncias de interferencia entre operadores para archivo de obrados | 39 |
| TOTAL | | 523 |

Tabla N°2

RESULTADOS EMITIDOS POR PROCESO

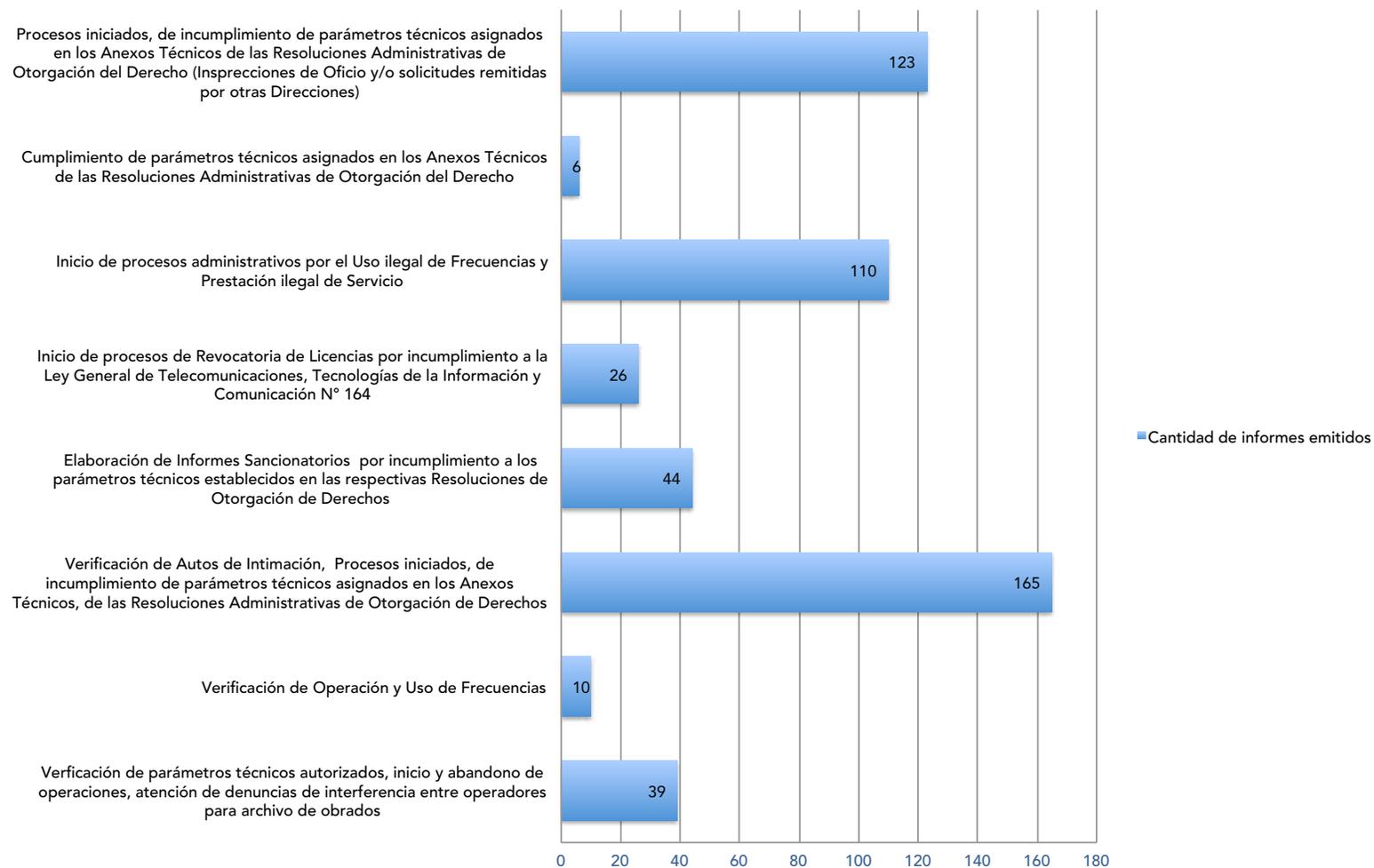


Gráfico N°3

5.8.1. Control y gestión del espectro radioeléctrico

Dentro de las actividades de la Unidad de Control del Espectro a nivel nacional se tiene el siguiente resumen:

| RESUMEN DE RESULTADOS OBTENIDOS EN MONITOREO Y CONTROL DE ESPECTRO | | |
|--|--|-------------------|
| N° | Detalle | Informes emitidos |
| 1 | Verificación de cumplimiento/incumplimiento de parámetros técnicos autorizados | 291 |
| 2 | Uso ilegal de frecuencias | 186 |
| 3 | Revocatoria / caducidad del derecho | 71 |
| 4 | Monitoreo del espectro radioeléctrico | 155 |
| 5 | Interferencia | 176 |
| 6 | Mediciones de radiación | 107 |
| 7 | Informe técnico de verificación de intimación | 349 |
| 8 | Verificación de descargos presentados | 20 |
| 9 | Actualización de informe técnico | 17 |
| 10 | OTROS | 19 |
| TOTAL | | 1.391,00 |

Tabla N°3

RESUMEN DE RESULTADOS OBTENIDOS EN MONITOREO Y CONTROL DE ESPECTRO

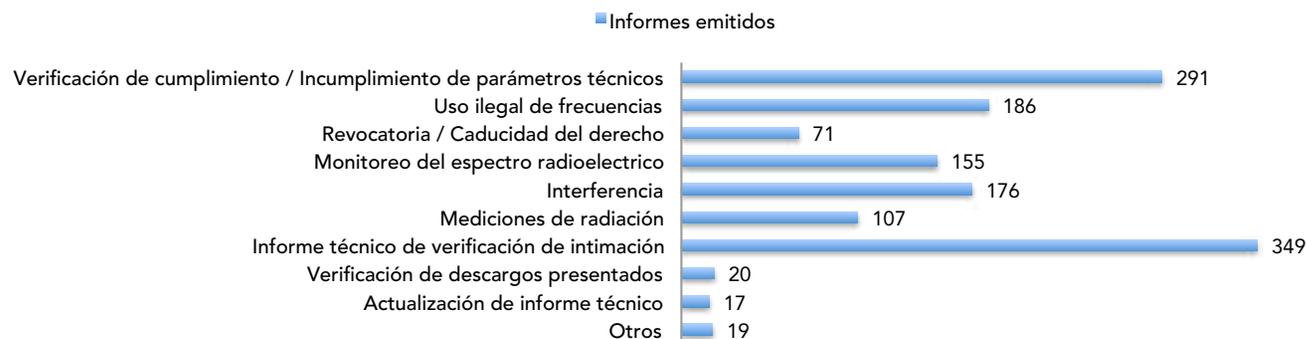


Gráfico N°4

5.8.2. Análisis, registro y autorización de interrupciones programadas y súbitas de los servicios de telecomunicaciones

Dentro las atribuciones del Ente Regulador, y en cumplimiento a lo establecido al Artículo N° 170, Parágrafo II del Decreto Supremo N° 1391 *“En casos de emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación del operador o proveedor, éste deberá reportar a la ATT en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho”*, en la tabla siguiente se detalla la cantidad de interrupciones analizadas y registradas por la Dirección de Fiscalización y Control:

| INTERRUPCIONES SÚBITAS POR MES – NIVEL NACIONAL | | | | | | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| 2.650 | 2.212 | 2.318 | 1.519 | 2.174 | 1.467 | 2.115 | 2.200 | 2.703 | 2.689 | 2.538 | 1.475 |

Tabla N°4

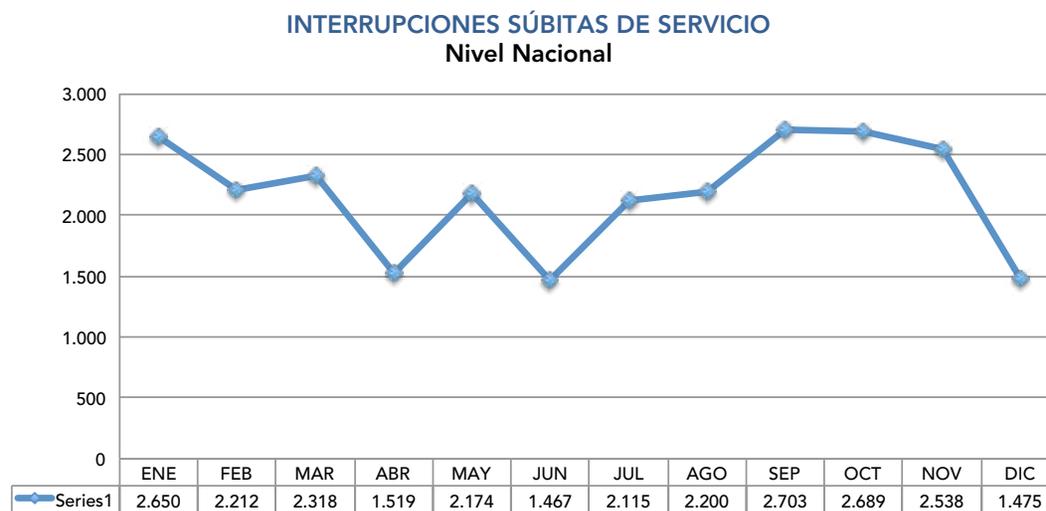


Gráfico N°5

Se tiene un total de **26.060 registros** efectuados, en la gestión 2014, por la Dirección de Fiscalización y Control.

Asimismo, en cumplimiento a lo suscrito en el Parágrafo I, del Artículo N° 170, del Decreto Supremo N° 1391 Reglamento General a Ley N° 164: *“Un proveedor de servicios al público no podrá interrumpir la operación de su red pública, o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación*

de dichos servicios, sin la autorización previa y por escrito de la ATT y después de haber informado a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos”, muestra a continuación la cantidad de autorizaciones otorgadas por el ente regulador a los operadores de telecomunicaciones que así lo solicitaron.

| INTERRUPCIONES PROGRAMADAS DE SERVICIO POR MES – NIVEL NACIONAL | | | | | | | | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| 0 | 15 | 30 | 29 | 31 | 20 | 49 | 67 | 49 | 55 | 20 | 25 |

Tabla N°5

Bolivia: AUTORIZACIONES DE INTERRUPCIÓN PROGRAMADA DE SERVICIOS 2014



Gráfico N°6

Se remitió un total de **390 autorizaciones** de interrupciones programadas a los operadores de telecomunicaciones que solicitaron efectuar trabajos de mantenimiento y mejoramiento de servicios.

5.8.3. Defensa de los derechos de los usuarios

La ATT protege los derechos de los usuarios en el sector de telecomunicaciones la que está dirigida a tutelar los intereses económicos y sociales en sus relaciones con los proveedores de servicios de telecomunicaciones.

El derecho a la información, es un derecho fundamental establecido constitucionalmente, por lo que los usuarios de los servicios de

telecomunicaciones tienen derecho a recibir información clara, precisa, cierta, completa, oportuna y gratuita por parte de los operadores. Asimismo, los usuarios tienen derecho a recibir servicios de telecomunicaciones puntuales, eficientes y de óptima calidad.

En la gestión 2014, el área de Defensa de los Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones atendió y procesó 3.845 actos administrativos referentes a reclamaciones administrativas hasta el avenimiento, análisis técnico para la emisión de Resoluciones Administrativas Regulatorias y encaminamiento de

reclamaciones. Asimismo, mediante inspecciones administrativas se verificó el funcionamiento de las Oficinas de Atención al Consumidor (ODECO) de los operadores de telecomunicaciones y la atención de reclamaciones de usuarios conforme a lo establecido en la normativa vigente.

5.8.4. Atención de Procesos a Nivel Nacional

| ATENCIÓN DE PROCESOS A NIVEL NACIONAL | | |
|---------------------------------------|--|----------|
| N° | Procesos | Cantidad |
| 1 | Encaminamiento de Reclamaciones | 3.345 |
| 2 | Reclamaciones Administrativas y Análisis Técnico | 500 |
| TOTAL | | 3.845 |

Tabla N°6

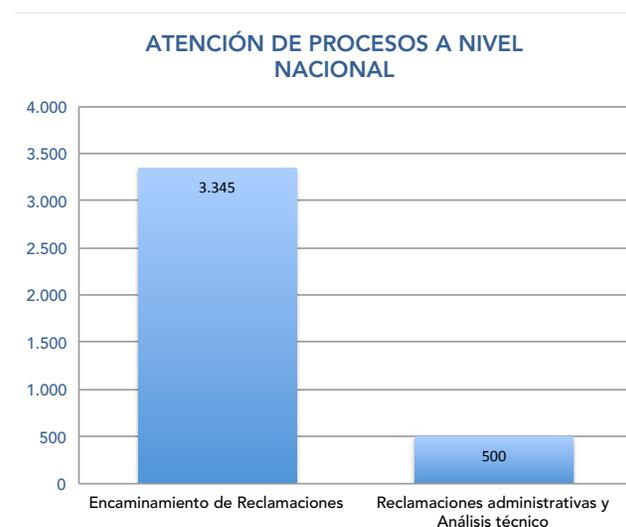


Gráfico N°7

5.8.5. Inspecciones Administrativas a Oficinas de Atención al Consumidor (ODECO) de los operadores

Se realizaron inspecciones administrativas a las oficinas de Atención al Consumidor (ODECO) de los operadores de telecomunicaciones con el propósito de verificar el cumplimiento del proceso de atención de reclamaciones directas de acuerdo al Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo 27172.



Regionales

Capítulo 6

6

6. PRESENCIA DE LA ATT A NIVEL NACIONAL A TRAVÉS DE LAS OFICINAS REGIONALES

Con el propósito fundamental de coadyuvar con las distintas actividades realizadas por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, en la fiscalización y control de la prestación de todos los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional, se cuenta con tres oficinas regionales las cuales son: Regional Santa Cruz, Regional Cochabamba y Regional Tarija; cada una de las cuales desarrolla las siguientes actividades:

6.1. FISCALIZACION DE SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS

Para una fiscalización y control de los Servicios de Telecomunicaciones cada una de las oficinas regionales ejecuta las siguientes tareas:

- Verificar la correcta prestación de los servicios de telecomunicaciones.
- Verificar el inicio y/o abandono de operaciones de operadores.
- Verificar el cumplimiento de metas de expansión y calidad de servicio.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones de los operadores.
- Realizar el análisis, registro y autorización de interrupciones de los servicios de Telecomunicaciones.

6.2. DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES

Con el objetivo de velar por los Derechos de los Usuarios de Telecomunicaciones, cada una de las oficinas regionales efectúa las siguientes tareas:

- Atención y orientación a usuarios(as) de manera presencial y vía telefónica sobre los procedimientos establecidos en el D.S. 27172, cómo generar una reclamación directa y/o una reclamación administrativa ya sea por servicio deficiente, mala facturación, cortes indebidos, entre otros.
- Encaminamiento de reclamaciones directas recibidas mediante el Call Center y en oficinas de esta Autoridad, para su registro, individualización y solución de acuerdo al procedimiento establecido en el D.S. 27172.

6.3. MONITOREO Y CONTROL DEL ESPECTRO

Dentro de esta área, entre lo más relevante se tiene:

- Intervención oportuna de la Unidad de Control del Espectro a través del monitoreo permanente, control y prevención de emisiones radioeléctricas, para garantizar operaciones libres de interferencias perjudiciales.
- Velar por la seguridad de la banda aeronáutica, eliminando las Interferencias perjudiciales en las frecuencias de operación del Servicio de Radionavegación Aeronáutica, utilizadas por AASANA a nivel nacional.
- Identificar, controlar y reportar el uso indebido del espectro electromagnético.
- Verificar la correcta utilización de frecuencias utilizadas por los servicios de telecomunicaciones, basadas en la distribución de frecuencias aprobada según norma vigente.
- Mediciones de Niveles de Radiación No Ionizante en aquellos sectores sensibles a la instalación de nuevas Radio Bases por parte de los operadores de telecomunicaciones, a solicitud de Vecinos.



Imagen N°1
Oficina Regional Cochabamba (El Prado, Av. Ballivián
esq. España y La Paz, Primer Piso)

Se dotó de vehículos propios a las regionales de Santa Cruz, Cochabamba y Tarija los cuales cuentan con transceptores y *handys* que componen el Sistema de Comunicación Privado de Voz y fueron adecuados en el sistema eléctrico para conexión de equipos de monitoreo, para realizar un control efectivo del espectro radioeléctrico.



Imagen N°2
Oficina Regional Santa Cruz (Edificio Gardenia
Condominio Club Torre Sur Of. 2)



Imagen N°3
Oficina Regional Tarija (Calle Alejandro de Carpio
Esquina O'Connor Primer Piso)



Administración y Finanzas

Capítulo 7

7

7. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

7.1. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

7.1.1. Ejecución Presupuestaria Gestión 2014

De acuerdo con la Estructura de Financiamiento de Egresos, aprobada mediante el Presupuesto para la ATT, en la gestión 2014 se alcanzó un 86,8% de Ejecución Presupuestaria.

| PRESUPUESTO POR GRUPO DE GASTO - 2014 | | | | |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|----------------|
| Gastos por Grupo | Presupuesto Aprobado | EJECUCIÓN 2014 | | |
| | | Presupuesto | Saldo Presupuestario | % de ejecución |
| Servicios personales | 22.367.754,00 | 22.147.660,96 | 220.093,04 | 99,02 |
| Servicios no personales | 19.240.579,00 | 17.185.764,00 | 2.054.815,00 | 89,32 |
| Materiales y suministros | 2.071.577,00 | 1.966.911,92 | 104.665,08 | 94,95 |
| Activos reales | 6.872.268,00 | 6.575.877,87 | 296.390,13 | 95,69 |
| Impuestos, regalías y tasas | 28.000,00 | 25.110,02 | 2.889,98 | 89,68 |
| Otros gastos | 11.776,00 | 11.776,00 | 0 | 100,00 |
| Transferencias | 1.256.593.615,00 | 1.087.839.595,80 | 168.754.019,20 | 86,57 |
| TOTAL | 1.307.185.569,00 | 1.135.752.696,57 | 171.432.872,43 | 86,89 |

Tabla N°1

TRANSFERENCIAS
TOTAL PRESUPUESTADO VS TOTAL EJECUTADO
Gestión 2014 (Expresado en Bolivianos)

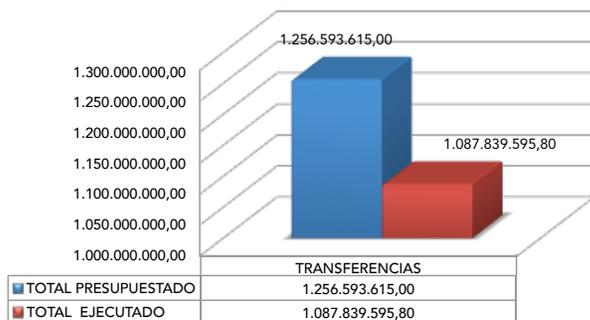


Gráfico N°1

TOTAL PRESUPUESTADO VS TOTAL EJECUTADO (SIN TRANSFERENCIAS)
Gestión 2014 (Expresado en Bolivianos)

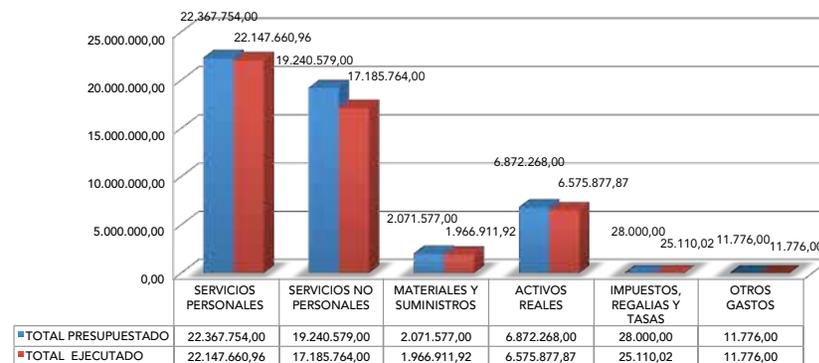


Gráfico N°2

DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS
Gestión 2014 (Sin Transferencias)

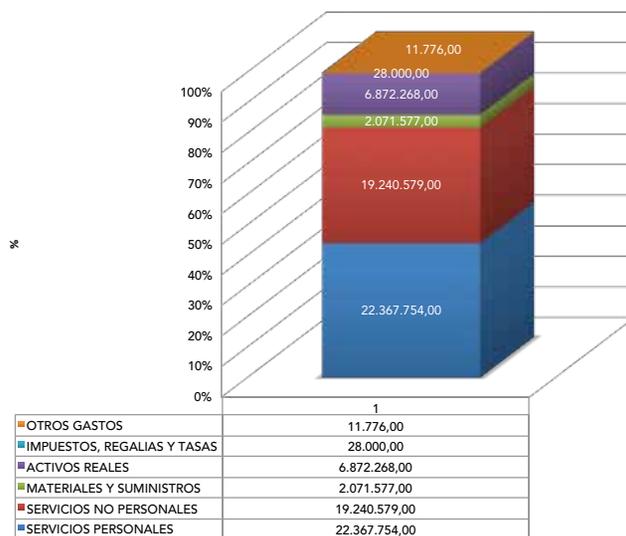


Gráfico N°3

DISTRIBUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS
Gestión 2014



Gráfico N°4

7.1.2. Ejecución Presupuestaria de Recursos Gestión 2014

Del total de Presupuesto de Recursos aprobado para la gestión 2014, la ejecución (ingresos recaudados) alcanzó al 88,81%.

| ESTRUCTURA DE FINANCIAMIENTO DE INGRESOS 2014 | | |
|---|-------------------------|-------------------------|
| Recursos por Rubro | Presupuesto Aprobado | Presupuesto Ejecutado |
| Tasas | 126.100.000,00 | 137.761.941,39 |
| Derechos | 893.851.000,00 | 956.584.412,61 |
| Multas | 5.033.000,00 | 1.377.547,76 |
| Intereses penales | 20.000,00 | 168.193,11 |
| Otros ingresos no especificados | 50.000,00 | 18.064.620,60 |
| Donaciones corrientes | 480.616,00 | 480.616,00 |
| Transferencias corrientes | 53.341.438,00 | 41.193.660,82 |
| Disminución y cobro de activos financieros | 228.309.515,00 | 5.269.897,43 |
| TOTAL | 1.307.185.569,00 | 1.160.900.889,72 |

Tabla N°2

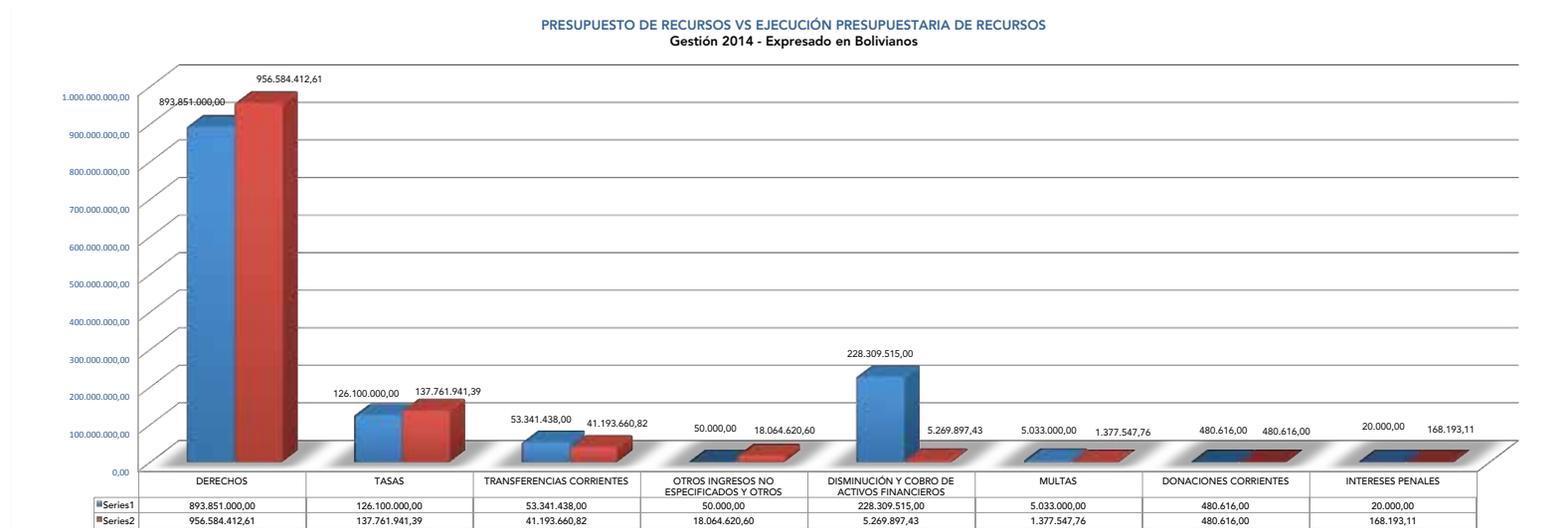


Gráfico N°5

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA DE RECURSOS

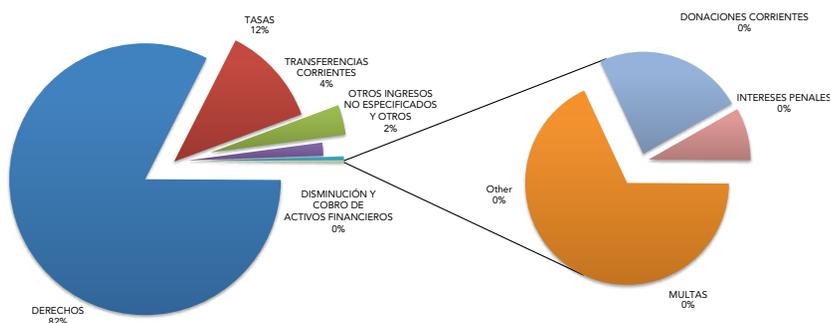


Gráfico N°6

7.1.3. Capacitación del Personal

Durante la gestión 2014, se realizaron 12 cursos y talleres de capacitación al personal de la ATT en el departamento de La Paz, también se organizaron talleres para las Oficinas Regionales de Cochabamba, Santa Cruz.

CAPACITACIÓN ATT



Gráfico N°7

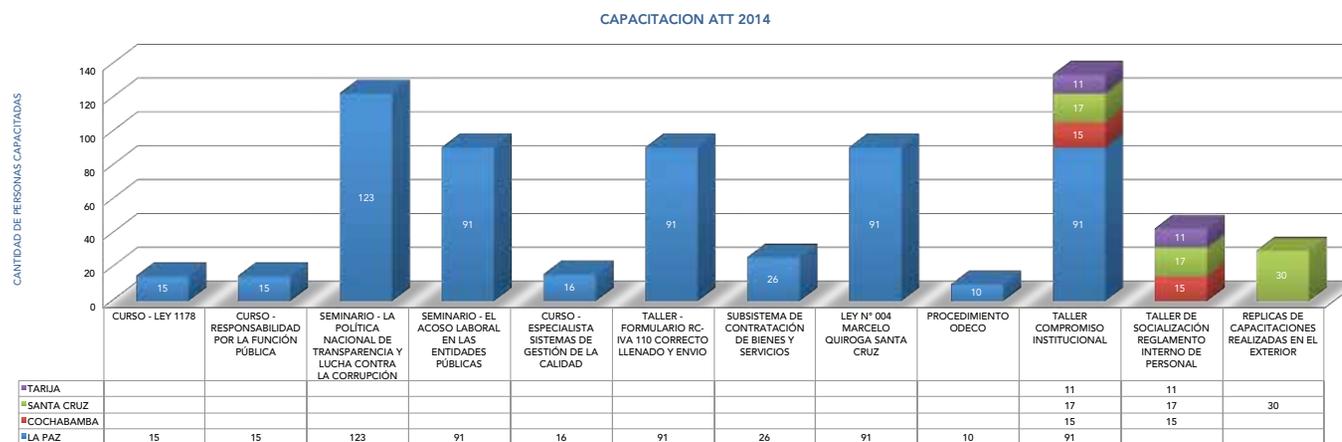


Gráfico N°8

7.1.4. Contrataciones

| RESUMEN DE PROCESOS DE CONTRATACION GESTION 2014 | | |
|--|----------------------------|-----------------------|
| Concepto | 663 | 22.075.933,12 |
| | Cantidad de contrataciones | Importe en Bolivianos |
| Contrataciones menores - Consultorias de linea | 123 | 3.031.777,50 |
| Contrataciones menores - Consultorias por producto | 12 | 372.096,00 |
| Contrataciones menores - Bienes y servicios | 192 | 2.551.451,91 |
| Contrataciones directas | 285 | 1.965.847,31 |
| Contrataciones ANPE - Consultorias de linea | 29 | 4.600.022,00 |
| Contrataciones ANPE - Consultorias por producto | 6 | 2.072.470,00 |
| Contrataciones ANPE - Bienes | 7 | 3.308.121,54 |
| Contrataciones ANPE - Servicios | 6 | 1.080.802,50 |
| Licitacion publica | 3 | 3.093.344,36 |

Tabla N°3

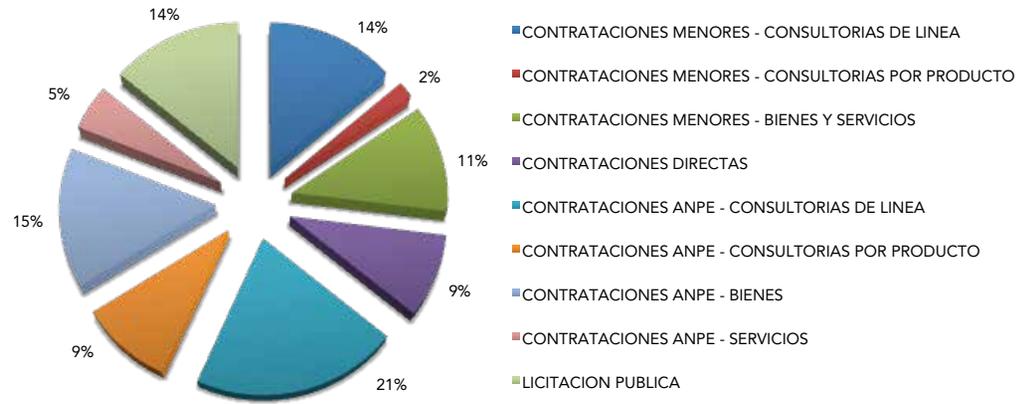


Gráfico N°9

Capítulo 8

A photograph of a person's hand pointing at a tablet displaying various charts and graphs. The tablet is on a desk, and other hands are visible in the background, suggesting a collaborative work environment. A blue pencil is also visible on the tablet. The image is overlaid with a large white arrow pointing left, which contains the text 'Planificación'.

Planificación

8

8. PLANIFICACIÓN

8.1. RECAUDACIONES ATT

La ATT en el 2014 recaudó un total de Bs1.117.931.663 por concepto de derechos de asignación y uso de frecuencias, PRONTIS (Programa Nacional de Telecomunicaciones de Inclusión Social), T.A.T.I (Tarifa Adicional de Terminación Internacional), tasas de regulación de telecomunicaciones y transportes, multas y otros ingresos, lo que representa el 109% de la meta prevista. Esto significa el doble del promedio anual generado en los últimos 5 años desde la creación de la ATT (2009 – 2013).

El incremento significativo de las recaudaciones se debe fundamentalmente a la asignación de frecuencias de última generación que representan un costo importante para los operadores por concepto de derechos de asignación de frecuencias, y las recaudaciones del PRONTIS.

8.2. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ATT

La ejecución presupuestaria de la ATT en gasto corriente (no incluye transferencias al TGN ni al PRONTIS) alcanzó a 95%, incluyendo el presupuesto adicional de Bs8.107.846 además del techo presupuestario asignado para la gestión 2014. Asimismo en la tabla se puede apreciar que el techo presupuestario asignado a la ATT ha incrementado a una tasa promedio anual de 11% a partir del 2010.

RECAUDACIONES ATT EN BOLIVIANOS

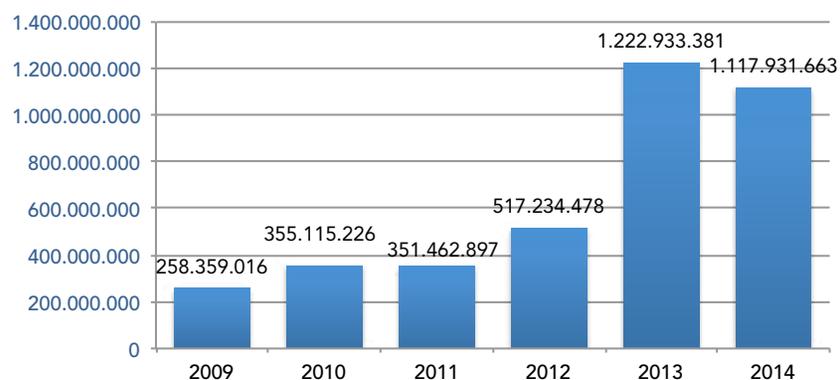


Gráfico N°1

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ATT

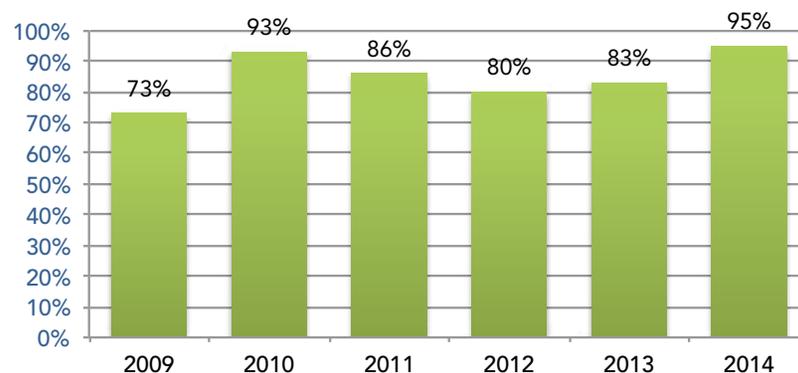


Gráfico N°2

| EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA ATT 2009 - 2014 | | | | | | |
|--|------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Concepto | Desde abril 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| Programación presupuestaria | 19.908.455 | 34.398.663 | 36.764.539 | 40.864.896 | 50.080.401 | 53.822.054 |
| Ejecución presupuestaria | 14.557.434 | 32.120.944 | 31.636.543 | 32.625.475 | 41.652.867 | 51.152.162 |
| % Ejecución presupuestaria | 73% | 93% | 86% | 80% | 83% | 95% |

Tabla N°1

8.3. EJECUCIÓN FÍSICO - PRESUPUESTARIA DE LA ATT

| EJECUCIÓN FÍSICO – FINANCIERA 2014 ATT | | | | |
|---|------------------------|--------------------------------|-----------------------|-------------|
| OBJETIVOS DE GESTION 2014 | EFICACIA | | | EFICIENCIA |
| | Ejecución Física % (a) | Ejecución Presupuestaria % (b) | Monto Ejecutivo en Bs | (b/a) |
| 0. Optimizar la gestión interna Institucional, mejorando la información, tecnología, infraestructura, los procesos jurídicos, administrativos y estratégicos. | 76,75% | 95,23% | 38.982.383,94 | 1,24 |
| 1. Aportar al desarrollo del sector de telecomunicaciones mediante la aplicación del nuevo régimen normativo. | 87,00% | 80,32% | 1.316.816,54 | 0,92 |
| 2. Contribuir al desarrollo del Sistema de Transporte Integral, ampliando la cobertura de operadores de transporte regulados por la ATT y adecuando la regulación a la nueva norma. | 92,73% | 74,16% | 298.321,26 | 0,79 |
| 3. Fortalecer la fiscalización masiva a operadores, en los servicios regulados por la ATT, verificando el cumplimiento de la normativa, velando y promoviendo los derechos de los usuarios. | 97,90% | 97,66% | 8.837.820,09 | 0,99 |
| 4. Contribuir a la mejora de los servicios postales mediante la legalización de operadores y la implementación del nuevo régimen normativo del sector. | 100,00% | 81,86% | 92.527,31 | 0,81 |
| 5. Implementar el marco regulatorio de la certificación digital y contribuir a la calidad del servicio de internet mediante la regulación de las TIC. Ponderador: 15% | 87,53% | 96,00% | 1.624.293,55 | 1,09 |
| TOTAL | 92,52% | 95,04% | 51.152.162,69 | 1,02 |

Tabla N°2

Eficacia: El indicador oscila entre 0% y 100%.

Eficiencia: Si el indicador es mayor a 1 la gestión fue menos eficiente de lo planificado, si es menor a 1 fue más eficiente de lo planificado, es decir, debe existir una correlación entre la ejecución física y presupuestaria. Se estima un margen de error de +/-0,05.

8.4. AVANCES INSTITUCIONALES ATT

8.4.1. Infraestructura de la ATT

La ATT ha identificado entre una de sus debilidades la infraestructura insuficiente con la que cuenta para realizar sus funciones; es así que actualmente alquila una oficina adicional a la que dispone en La Paz por motivos de espacio. En este sentido, la institución ha tomado acciones para dar una solución inicialmente en La Paz. Para ello el 2014 inició un estudio de identificación (pre - factibilidad).



Imagen N°1

8.4.2. Planificación Estratégica 2015 - 2019

La ATT formuló el Plan Estratégico Institucional 2015 – 2019 el cual fue compatibilizado y aprobado por las instancias correspondientes. El mismo está orientado fundamentalmente a mejorar la calidad de los servicios regulados, tarifas, defensa de los derechos de los usuarios, administración eficiente del espectro radioeléctrico, optimización de procesos, mejora del clima orgnaizacional, gestión tecnológica, gestión financiera eficiente y transparente.



Imagen N°2

8.4.3. Cuadro de mando integral

Durante la elaboración del Plan Estratégico Institucional, la ATT ha promovido la metodología de Cuadro de Mando Integral (Balance Scorecard) que es una herramienta moderna y efectiva en la gestión institucional. El cuadro de mando integral diseñado se lo muestra a continuación:

MISIÓN Y VISIÓN

| POLITICA DE CALIDAD | | | |
|---|---|---|--|
| Objetivos | Indicadores | Meta | Estrategias |
| 1. Contribuir a mejorar la calidad en la prestación de los servicios y alcanzar tarifas justas. | Indicadores de calidad. | Mejorar | 1.1 Promoción de la libre y leal competencia, y corrección de fallas del sector mediante la regulación. 1.2 Implementación de mecanismos de fiscalización continua y con mayor cobertura. 1.3 Otorgamiento de licencias y/o autorizaciones mediante mecanismos más ágiles y oportunos. 1.4 Promoción de la calidad de banda ancha a estándares latinoamericanos. 1.5 Fortalecimiento de relaciones interinstitucionales. 1.6 Ampliar la presencia de la ATT en el interior del país. 1.7 Fortalecer la comunicación y difusión institucional al público. |
| | % de Mercados con tarifas justas | Incremento | |
| | % de Servicios en los que existe poder de mercado | Disminución | |
| | Indice de confiabilidad de la firma digital. | Mantener el índice menor a un parámetro establecido | |
| 2. Optimizar la atención de los reclamos, protegiendo los derechos de las usuarias y usuarios | Reclamos de segunda instancia atendidos en plazo. | Menor | 2.1 Implementación de mecanismos ágiles de atención a reclamos de segunda instancia. 2.2 Promoción de la mejora en la atención a reclamos de primera instancia. |
| | Tiempo promedio de duración de un reclamo de segunda instancia. | Disminución del tiempo | |
| | % de Reclamos directos atendidos por el operador en tiempo. | Incremento del porcentaje | |
| 3. Administrar eficientemente el espectro radioeléctrico | Cobertura en el control del Espectro Radioeléctrico. | Incrementar la cobertura de control del espectro | 3.1 Implementación de un Sistema de Monitoreo, Control del Espectro Radioeléctrico y ajuste de las frecuencias. |

| POLITICA DE MEJORA CONTINUA DE PROCESOS | | | |
|--|---|------------------------|---|
| Objetivos | Indicadores | Meta | Estrategias |
| 4. Optimizar y Certificar procesos institucionales | % de Procesos Certificados. | 100% | 4.1 Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en la ATT y mejora continua. 4.2 Automatización de procesos (gobierno electrónico). |
| | % de Procesos concluidos en el tiempo previsto de los procesos clave. | 100% | |
| | Tiempo promedio de duración de un proceso clave. | Disminución progresiva | |

| POLITICA DE DESARROLLO Y APRENDIZAJE | | | |
|--|---|------------------------------|---|
| Objetivos | Indicadores | Meta | Estrategias |
| 5. Fortalecer el clima organizacional, a través de la mejora en los ambientes físicos, equipamiento, características estructurales, ambiente social, comportamiento organizacional y capacidades de personal | Índice de Satisfacción de Personal (LB: 7,14) | Mejorar en el tiempo | 5.1 Adecuación, compra o construcción de Inmuebles de la ATT a nivel nacional.w 5.2 Actualización del equipamiento institucional para funciones continuas. 5.3 Mejora en la organización y planificación interna. 5.4 Institucionalización del personal. 5.5 Mejora en el comportamiento organizacional y ambiente social. 5.6 Mejora de las capacidades del personal. |
| | Índice de Clima Organizacional (LB: 6,74) | Mejorar en el tiempo | |
| | % de personal especializado. | En función a las necesidades | |
| | Horas de Capacitación por servidor público promedio por año | Al menos 40 horas | |
| 6. Fortalecer las capacidades en la gestión de la información y comunicación mediante la aplicación de tecnología avanzada | Índice de disponibilidad de tecnología. | Incremento en el tiempo | 6.1 Mejora de la capacidad en la gestión de la información y comunicación |
| | Información centralizada y respaldada. | Incremento en el tiempo | |

| POLITICA DE GESTION FINANCIERA EFICIENTE Y TRANSPARENTE | | | |
|--|---|-------------|--|
| Objetivos | Indicadores | Meta | Estrategias |
| 7. Optimizar la gestión y uso eficiente de recursos financieros, de forma transparente | Recaudaciones | 100% anual | 7.1 Implementación de mecanismos de gestión de financiamiento, administración y control de recursos eficiente. 7.2 Implementación de mecanismos para garantizar la transparencia y ética pública en la gestión. |
| | Ejecución Presupuestaria | 100% anual | |
| | Costo promedio de un proceso clave | Disminución | |
| | Índice de gestión de recursos (presupuesto programado/tasa de regulación) | Incremento | |
| | Índice de Transparencia (% de información transparentada al público) | Incremento | |
| | Cantidad de denuncias a servidores públicos de la ATT | | |

Tabla N°3

8.4.4. Implementación Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001

Se realizó la capacitación a 13 servidores públicos de la ATT en la Norma ISO 9001 quienes iniciaron el diseño del Sistema de Gestión de Calidad para la ATT. El Sistema de Gestión de Calidad se implementó el 7 de noviembre de 2014 en el proceso de “Atención de Reclamaciones” en los cuatro sectores regulados. Se llevó a cabo la primera auditoría de IBNORCA en diciembre de 2014 y se prevee la segunda auditoría en el primer trimestre de 2015.



Imagen N°3

8.4.5. Reestructuración Organizacional ATT

Se solicitó presupuesto adicional para financiar la Reestructuración Organizacional de la ATT con las siguientes características fundamentales:

- Creación de Oficinas Regionales en Potosí, Oruro, Chuquisaca, Beni y Pando.
- Incremento de personal ODECO para terminales, aeropuertos y fiscalizadores para terminales y trancas.
- Fortalecimiento de la regulación económica, fiscalización de telecomunicaciones, otorgamientos de licencias y homologaciones para cumplir con las atribuciones.
- Fortalecimiento de áreas transversales: sistemas, comunicación, administración.

| INDICADORES DE GESTIÓN 2009-2014 | | | | | | | |
|---|---|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|---------------|
| INDICADORES DE GESTION | | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| GASTO CORRIENTE | % Ejecución física | 80,2% | 91% | 85% | 85% | 83% | 93% |
| | Programación presupuestaria | 19.908.455 | 34.398.663 | 36.764.539 | 40.864.896 | 50.080.401 | 53.822.054 |
| | Ejecución presupuestaria | 14.557.434 | 32.120.944 | 31.636.543 | 32.625.475 | 41.652.867 | 51.152.162 |
| | % Ejecución presupuestaria | 73% | 93% | 86% | 80% | 83% | 95% |
| INVERSION | % Ejecución física | 35% | 0% | 100% | 5% | 100% | - |
| | Programación presupuestaria | 3.000.000 | 9.586.051 | 5.687.133 | 51.255.393 | 26.595.978,1 | - |
| | Ejecución presupuestaria | 984.140 | - | 5.278.393 | 381.012 | 25.687.471,4 | - |
| | % Ejecución presupuestaria | 33% | 0% | 93% | 1% | 97% | - |
| TRANSFERENCIAS | Programación presupuestaria | 166.567.253 | 334.757.923 | 477.696.480 | 355.150.000 | 1.136.980.190 | 1.253.363.515 |
| | Ejecución presupuestaria | 77.210.762 | 282.482.149 | 364.677.904 | 355.150.000 | 1.024.710.729 | 1.084.609.580 |
| | % Ejecución presupuestaria | 46% | 84% | 76% | 100% | 90% | 87% |
| RECAUDACIONES | Recaudación por Tasas de Regulación | 86.799.786 | 96.429.338 | 106.541.812 | 121.255.103 | 143.025.679 | 136.919.667 |
| | 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 |
| | TOTAL recaudación | 258.359.016 | 355.115.226 | 351.462.897 | 517.234.478 | 1.222.933.381 | 1.117.931.663 |
| Ratio: Gasto corriente ejecutado/Tasa de Regulación recaudada | | 16,8% | 33,3% | 29,7% | 26,9% | 29,1% | 37,4% |

Fuente: SIGMA/Evaluación 2014

Tabla N°4



Capítulo 9

**Dirección
Jurídica**

9

9. DIRECCIÓN JURÍDICA

En la gestión 2014, se impulsó la nueva gestión de la Dirección Jurídica, periodo dentro del cual se ejecutó una reingeniería organizacional, donde se modificó la metodología de trabajo de: *elaboración de documentos en base a plantillas por valoraciones legales*, consolidando equipos de trabajo que lograron dar solución progresivamente a conflictos generados en las gestiones pasadas.

Se trazaron metas para subsanar cada una de las deficiencias y se proyectaron nuevos objetivos, conforme a las necesidades que se fueron presentando diariamente.

Durante la gestión 2014, se tuvieron los siguientes resultados:

9.1. PRINCIPALES LOGROS:

Consolidación de equipos de trabajo, conformados por Analistas Legales especializados en Regulación de Telecomunicaciones y Transportes para dar atención a casos específicos;
Atención en su totalidad de trámites rezagados desde la gestión 2010.

Por gestión de la Dirección Jurídica, se concretó el Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la ATT y FUNDEMPRESA con el objeto de otorgar acceso a la ATT a la información de las Sociedades y empresas inscritas en el Registro de Comercio a través del portal de FUNDEMPRESA.

a) Área de Telecomunicaciones

- Se regularizó la atención a solicitudes de Otorgaciones de Licencia de Redes Privadas de gestiones pasadas (desde la gestión 2010), por lo que actualmente las solicitudes que cumplen con los requisitos técnicos, legales y económicos son atendidas dentro de los 10 días hábiles siguientes de su asignación al Analista que corresponda;
- Se dio atención en su totalidad a las solicitudes remitidas a la Dirección Jurídica referentes a la Migración de Licencias de Redes Privadas;
- Las solicitudes de Licencias de Redes Públicas se atienden actualmente dentro de los 35 días hábiles siguientes de su asignación al Analista correspondiente;
- Se dio atención en su totalidad a todas las solicitudes de Otorgación de Licencia de Red Privada que incluía un “reintegro” por parte del Operador;

- Durante la gestión se emitieron Resoluciones Administrativas Regulatorias que aprobaron Cronogramas y Convocatorias a:
 - Concurso de Proyectos de los Sectores Social Comunitario PIOC's;
 - Licitaciones para la asignación de frecuencias en el Sector Comercial;
 - Licitaciones para la asignación de frecuencias en el Sector Público;
 - Asignación de Frecuencias para el Sector Estatal;
 - Asignación de Frecuencias para Servicios de Telecomunicaciones al Público correspondiente a la gestión 2014

- De conformidad al Segundo Cronograma de Licitaciones, Analistas Legales de la Dirección Jurídica se constituyeron en la Oficina Regional Santa Cruz con la finalidad de fungir como Secretarios de las Comisiones de Calificación.

En las Regionales de Cochabamba y Tarija los Coordinadores coadyuvaron como Secretarios.

A la fecha, las 77 Licitaciones Públicas que fueron llevadas a cabo a nivel nacional fueron atendidas en su totalidad, ya que se emitieron las Resoluciones Administrativas Regulatorias de: Declaratoria Desierta o Adjudicación, siendo el monto aproximado de las Licitaciones adjudicadas de Bs1.002.805, 00 (Un millón dos mil ochocientos cinco 00/100 Bolivianos);

- Se llevaron a cabo cuatro Licitaciones para la Asignación de Frecuencias para Servicios Públicos de Telecomunicaciones al Público para la gestión 2014, de las cuales dos fueron declaradas desiertas, siendo el monto aproximado de las Licitaciones adjudicadas de Bs252.200, 00 (Doscientos cincuenta y dos mil doscientos 00/100 Bolivianos);
- Se proyectó el Reglamento para el Otorgamiento de Autorización del Servicio de Estación Espacial;

b) Área de TIC's

- Las solicitudes rezagadas desde la gestión 2010 fueron atendidas en su totalidad;
- Las solicitudes actuales son atendidas en el día.

c) Área de Transportes

- Diariamente se Formulan Cargos a distintos operadores terrestres por el presunto incumplimiento a instrucciones emitidas mediante Resolución Administrativa por el Ente Regulador, incumplimiento a Estándares de Calidad e Incumplimiento a Horarios;
- Se realizó el análisis correspondiente de las Resoluciones Administrativas Regulatorias TR 0051/2009 (Reglamento Metodológico para la Regulación Tarifaria del Servicio Público de

Transporte Aéreo Doméstico) y TR 0060/2009 (Reglamento Metodológico para la Regulación Tarifaria del Servicio Público de Transporte Aéreo Doméstico para el Periodo Nov-2009 a Oct-2013) a efectos de establecer el mecanismo de verificación tarifaria que deberá ser utilizado para los procesos sancionatorios.

- Se realizó la revisión a Reglamentos Regulatorios a ser utilizados por esta área como ser:
 - Reglamento Técnico de Transporte Acuático;
 - Reglamento de Transporte Terrestre;
 - Reglamento de Transporte Fluvial;
 - Reglamento de Transporte Lacustre;
 - Reglamento de Transporte Aéreo.
- Se emitió la Resolución Administrativa Regulatoria que establece la ampliación de la Intervención a la Terminal Bimodal de Santa Cruz de la Sierra.

d) Área de Postal

- Las solicitudes rezagadas en esta área fueron atendidas en su totalidad;
- Las solicitudes actuales son atendidas en el día.

e) Área de Fiscalización

- Se elaboró el Informe Jurídico reportando a la Dirección Administrativa Financiera de los procesos de bienes secuestrados de las gestiones 2010, 2011 y 2012, de acuerdo a lo instruido por Auditoría Interna;
- Se inició procedimiento sancionatorio a varios operadores que incumplieron con parámetros técnicos no autorizados;
- Se emitieron Intimaciones a los operadores que incumplieron la presentación de los reportes SIFCU (Presentación de los Estados Financieros - gestiones 2013 y 2014).

f) Área de Administrativa

- Se dio atención a todas las solicitudes y consultas en el área Administrativa.

9.2. JEFATURA DE RECURSOS Y PROCESOS JUDICIALES

9.2.1. Reclamaciones Administrativas

- a. Considerando que previo al 14 de julio de 2014, existía una sustancial demora en la tramitación de las reclamaciones administrativas, lo que derivó en la retardación y acumulación de causas; actualmente todas las reclamaciones son tramitadas (dentro la Dirección Jurídica) en los plazos establecidos por norma, llevando cada analista una carga laboral que le permite desarrollar sus actividades de manera adecuada y fundamentada.
- b. Por otro lado, corresponde puntualizar que alrededor del 85% de las causas que inician las reclamaciones administrativas, son declaradas Fundadas, elemento sustancial ya que la interpretación jurídica otorgada a los reclamos siempre tiene la búsqueda de protección al usuario.
- c. En el marco del Compromiso Institucional, la Unidad de Reclamaciones Administrativas fue parte de la evaluación para la Certificación ISO 9001:2008, la misma que se realizó con éxito en el marco de las competencias y funciones del Coordinador de Reclamaciones y los Analistas Legales, aclarando todas las dudas y demostrando con conocimiento de causa la metodología jurídica de atención de los reclamos.
- d. A raíz de una serie de reclamaciones, se llevaron a cabo inspecciones administrativas a distintos operadores móviles en los que se observó el cumplimiento de la normativa de reclamaciones y otros.
- e. Corresponde también puntualizar, que la Unidad de Reclamaciones Administrativas participó de la elaboración del Reglamento a la Ley N° 453, Derechos del Usuario y Consumidor, logrando poner en antecedentes las distintas variables que operan en la atención de reclamaciones en los sectores regulados por la ATT, de tal forma que se precautelen tales procedimientos y normativa específica.

9.2.2. Recursos de Revocatoria

- a. Todos los Recursos Revocatorios fueron emitidos en los plazos legales establecidos. Elemento que se vio combinado con la llegada permanente de Recursos Jerárquicos que fueron debidamente procesados y en su caso respondidos.
- b. Durante la gestión posterior al 14 de julio de 2014, se realizó una serie de reuniones con las distintas Direcciones y Jefaturas de la ATT, donde se coordinaron todas las acciones técnico-legales a llevar adelante, logrando emitir actos administrativos que no fueron recurridos o en su defecto lograron el efecto previsto dentro de los administrados.

- c. A la conclusión de la gestión, se atendieron un total de 203 Recursos de Revocatoria, cifra que significa el 6% del total de Resoluciones emitidas, demostrando que actualmente no solo se emite un número mayor de actos administrativos, sino que a su vez estos son en menores medidas recurridas.
- b. A diciembre de 2014, se iniciaron 36 Demandas Nuevas: de cobro coactivo de los sectores de telecomunicaciones, transportes y servicio postal que ascienden a Bs1.703.108,01 (Un millón setecientos tres mil ciento ocho 01/100 Bolivianos).

9.2.3. Procesos Judiciales

- a. En trámite: A la conclusión de la gestión se tramitan 277 procesos de cobro coactivo que equivalen a Bs230.394.755,04 (Doscientos treinta millones trescientos noventa y cuatro mil setecientos cincuenta y cinco Bolivianos), radicadas en los cuatro juzgados de Partido Administrativo Coactivo Fiscal y Tributario, procesos que derivan de multas e intimaciones impuestas tanto a operadores de telecomunicaciones, transportes y postales adjuntando al presente informe de la lista de Estado de Procesos de Cobro Coactivo, que refleja la naturaleza del proceso (multa o intimación), juzgado, monto, fecha de inicio de la acción, estado actual del proceso y acciones procesales asumidas por la ATT, habiendo actualmente recuperado Bs21.242,96 (Veintiún Mil Doscientos Cuarenta y Dos 96/100 Bolivianos). Para el recojo de la boleta de restitución se tiene un monto aproximado Bs619.814,34 (Seiscientos diecinueve mil ochocientos catorce 34/100 Bolivianos).
- c. Se cuenta en la actualidad con 36 Procesos de orden Penal, de los cuales por su importancia se destacan los siguientes:
1. **AASANA – ATT C/Ex ejecutivos SABSA** (Uso indebido de Influencias, Contratos Lesivos al Estado y Resoluciones Contrarias a la Ley)
 2. **MOPSV – ATT C/Ex ejecutivos SABSA** (Uso indebido de Influencias, incumplimiento de contrato)
 3. **ATT- Sindicato Trabajadores C/ C/Ex ejecutivos SABSA** (Contratos Lesivos al Estado, incumplimiento de contrato, favorecimiento al enriquecimiento ilícito)
 4. **ATT C/ Carlos Meyer y Otros** (ex directivo AEROSUR S.A) (legitimación de ganancias ilícitas, enriquecimiento ilícito con afectación al estado, favorecimiento al enriquecimiento ilícito)
 5. **SIN – ATT C/ Humberto Roca y otros** (ex directivo AEROSUR S.A) (legitimación de ganancias ilícitas, enriquecimiento ilícito con afectación al estado, favorecimiento al enriquecimiento ilícito, asociación delictuosa y estafa)

d. En el marco de los procesos Penales seguidos contra ex ejecutivos de SABSA, se asistieron a cinco (5) reuniones en la Procuraduría General del Estado, a fin de coordinar las acciones interinstitucionales relativas a los citados procesos.

9.2.4. Otras Actividades

Posterior a una serie de reuniones técnico – legales con los Operadores Móviles, se emitió la Mediante Resolución Administrativa Regulatoria ATT DJ RA TL LP 2310/2014 de 11 de diciembre de 2014, que aprueba el Instructivo para la Implementación de la Tarifa Solidaria para las personas con discapacidad, beneficiando a más de 30.000 personas con discapacidad.

9.3. PRODUCCIÓN

La Dirección Jurídica a la fecha, dio atención a **16.850** trámites, del 14 de julio del 2014 al 31 de diciembre de 2014 (115 días hábiles) de acuerdo a lo siguiente:

- La Jefatura de Recursos y Procesos Judiciales, dio atención a 9.566 trámites.
- La Jefatura de Operaciones Legales, dio atención a 7.284 trámites.

9.4. COORDINACIÓN CON LAS REGIONALES

Actualmente la Dirección Jurídica tiene una mayor coordinación con las Oficinas Regionales dependientes de la ATT, especialmente en lo referente a las notificaciones por Cédula o Exhortos Suplicatorios.

ANEXO

DIRECCIÓN JURÍDICA - PRODUCCIÓN 2014 A PARTIR DEL 14 DE JULIO
16.850 TRÁMITES ATENDIDOS
JEFATURA DE RECURSOS Y PROCESOS JUDICIALES (JRPJ)

| COORDINACIÓN DE RECLAMACIONES ADMINISTRATIVAS | |
|---|--------------|
| ACTO EMITIDO | Total |
| COMUNICACIONES INTERNAS (Informes a las distintas Unidades Técnicas) | 1451 |
| NOTAS EXTERNAS | 51 |
| INFORMES EN GENERAL (Por temas ODECO, Términos y Condiciones u otras actividades) | 39 |
| RAR DE RECLAMACIONES | |
| TELECOMUNICACIONES | 451 |
| TRANSPORTES | 180 |
| POSTAL | 10 |
| OTRAS RAR | 29 |
| AUTOS | |
| AUTOS TELECOMUNICACIONES | 678 |
| AUTO TRANSPORTE | 257 |
| AUTOS POSTAL | 35 |
| RAR - OTROS CASOS | 31 |
| RAR RECURSOS DE REVOCATORIA | 11 |
| NUEVAS RECLAMACIONES INGRESADAS Y REASIGNADAS | 415 |
| NOTIFICACIONES REMITIDAS REGIONAL SCZ | 204 |
| NOTIFICACIONES REMITIDAS REGIONAL CBBA | 145 |
| NOTIFICACIONES REMITIDAS REGIONAL TARIJA | 113 |
| OBSERVACIONES TÉRMINOS Y CONDICIONES | 117 |
| APROBACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES | 11 |
| TOTAL RAR | 670 |
| TOTAL AUTOS | 970 |
| PRODUCCIÓN TOTAL DEL ÁREA | 4228 |

Fuente: Reportes mensuales

| RECURSOS DE REVOCATORIA | |
|--|--------------|
| ACTO EMITIDO | Total |
| RAR RECURSO DE REVOCATORIA | 104 |
| AUTO ADMISIÓN DE RECURSOS DE REVOCATORIA | 30 |
| AUTO APERTURA DE TÉRMINO DE PRUEBA | 65 |
| AUTO CLAUSURA DE TÉRMINO DE PRUEBA | 54 |
| COMUNICACIONES INTERNAS (Informes a las distintas Unidades Técnicas y Otros) | 438 |
| INFORMES EN GENERAL (Criterio Legales u otros) | 33 |
| AUTO PROVIDENCIAS | 24 |
| AUTO OTROS CASOS | 55 |
| NOTAS EXTERNAS (Recursos Jerárquicos y otros) | 74 |
| NOTIFICACIONES REMITIDAS REGIONAL SCZ | 127 |
| NOTIFICACIONES REMITIDAS REGIONAL CBBA | 79 |
| NOTIFICACIONES REMITIDAS REGIONAL TARIJA | 31 |
| NOTIFICACIONES SINOP | 263 |
| PRODUCCIÓN TOTAL DEL ÁREA | 1377 |

| PROCESOS JUDICIALES EN GRAL. | |
|---|--------------|
| ACTO EMITIDO | Total |
| RESPUESTA A REQUERIMIENTOS FISCALES | 32 |
| MEMORIALES | 220 |
| DEMANDAS NUEVAS | 65 |
| ASISTENCIA A AUDIENCIA | 10 |
| PUBLICACIÓN DE EDICTOS | 9 |
| PRESENTACIÓN DE MEMORIALES EN JUZGADOS | 223 |
| CEDULONES DE NOTIFICACIONES EN PROCESOS DE COBRO COACTIVO | 217 |
| INSTRUCTIVAS DE PODER | 3 |
| DESCONOCIMIENTO DE DOMICILIO | 10 |
| SEGUIMIENTO DE PROCESOS PENALES | 109 |
| RESTITUCIÓN JUDICIAL Y DESGLOSE | 22 |

| | |
|--|-------------|
| COORDINACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS | 67 |
| COMPAGINACIÓN DE FOTOCOPIAS DE EXHORTOS Y OFICIOS | 219 |
| RESUMEN EJECUTIVO RED RUBÍ-FERROVIARIA ANDINA S.A. | 2 |
| REVISIÓN DE EXPEDIENTES EN LOS PROCESOS DE COBRO COACTIVO | 316 |
| SORTEO DE PROCESOS PARA LA ELABORACIÓN DE OFICIOS | 118 |
| RECOJO, INGRESO Y SEGUIMIENTO DE OFICIOS, EXHORTOS SUPPLICATORIOS Y OTROS | 521 |
| REVISIÓN PREVIA DE TRABAJOS PARA FIRMA EN JUZGADO | 36 |
| ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS (Dentro de los Reportes de Contraloría) | 666 |
| ARCHIVO DE MEMORIALES, CEDULAS Y CERTIFICACIONES EN CUADERNOS DE PROCESOS JUDICIALES EN CUSTODIA DE LA ATT | 231 |
| RAR RECURSO DE REVOCATORIA | 10 |
| AUTO APERTURA DE TÉRMINO DE PRUEBA | 2 |
| AUTO APERTURA DE CLAUSURA DE TÉRMINO DE PRUEBA | 9 |
| COMUNICACIONES INTERNAS (Informes a las distintas Unidades Técnicas y Otros) | 228 |
| INFORMES EN GENERAL (Criterio Legales u otros) | 51 |
| AUTO PROVIDENCIAS | 12 |
| AUTO OTROS CASOS | 1 |
| ELABORACIÓN DE CEDULAS DE NOTIFICACIÓN Y NOTIFICACIÓN POR SISTEMA SINOP | 13 |
| NOTAS EXTERNAS (Recursos Jerárquicos y otros) | 82 |
| RESUMEN TEMA HACKERS | 10 |
| AYUDA MEMORIA | 10 |
| REPORTE A LA CONTRALORÍA | 331 |
| RESPUESTA A OBSERVACIONES DE AUDITORIA INTERNA | 10 |
| TEMA SABSA | 4 |
| GESTIÓN EN LA NOTARIA DE FE PUBLICA DE MINUTA DE ACLARACIÓN DE DENOMINACIÓN EN DD.RR. | 8 |
| EXHORTOS SUPPLICATORIOS REMITIDOS REGIONAL SCZ | 24 |
| EXHORTOS SUPPLICATORIOS REMITIDOS REGIONAL CBBA | 31 |
| EXHORTOS SUPPLICATORIOS REMITIDOS REGIONAL TARIJA | 17 |
| DILIGENCIA DE EXHORTOS EN EL INTERIOR DEL PAÍS | 10 |
| CERTIFICADO DE CARGOS PENDIENTES | 2 |
| PRODUCCIÓN TOTAL DEL ÁREA | 3961 |
| TOTAL PRODUCCIÓN JEFATURA DE RECURSOS Y PROCESOS JUDICIALES | 9566 |

JEFATURA DE OPERACIONES LEGALES - J.O.L.
REPORTE DE TRAMITES ATENDIDOS
GESTIÓN 2014 (A PARTIR DEL 14/07/2014)

| ÁREA TELECOMUNICACIONES | |
|--|-----------------------|
| ACTO EMITIDO | Total generado |
| COMUNICACIONES INTERNAS | 76 |
| NOTAS EXTERNAS | 399 |
| INFORMES EN GENERAL (Los que se emitieron con RAR y otros) | 1036 |
| RAR DE OTORGACIÓN - RED PUBLICA Y RED PRIVADA | 326 |
| RAR DE OTORGACION - REINTEGRO | 51 |
| RAR DE HOMOLOGACIÓN (Incluye correcciones de Homologación) | 252 |
| RAR DE MODIFICACIÓN DE LICENCIA | 73 |
| RAR DE IMPORTACIÓN | 40 |
| RAR DE LICITACIONES | 86 |
| RAR - OTROS CASOS (Confidencialidad, Regulación, etc.) | 59 |
| AUTO (Aclaración; complementación; Rectificación) (Desglose; Solicitud de Legalizadas, etc.) | 81 |
| CONTRATOS DE CONCESIÓN | 35 |
| RAR DE MIGRACIÓN - RED PRIVADA | 51 |
| INFORMES - MIGRACIÓN | 290 |
| PRODUCCIÓN TOTAL DEL ÁREA | 2855 |

| ÁREA TRANSPORTES | |
|--|-----------------------|
| ACTO EMITIDO | Total generado |
| COMUNICACIONES INTERNAS | 67 |
| NOTAS EXTERNAS | 33 |
| INFORMES EN GENERAL (Los que se emitieron con RAR y otros) | 70 |
| RESOLUCIONES | 88 |
| AUTOS (Intimaciones; Formulaciones de Cargo) (Otros) | 783 |
| PRODUCCIÓN TOTAL DEL ÁREA | 1041 |

| ÁREA TICS | |
|--|----------------|
| ACTO EMITIDO | Total generado |
| COMUNICACIONES INTERNAS | 3 |
| NOTAS EXTERNAS | 18 |
| INFORMES EN GENERAL (Los que se emitieron con RAR y otros) | 26 |
| RESOLUCIONES | 18 |
| AUTOS (Intimaciones; Formulaciones de Cargo) (Otros) | 4 |
| CONTRATOS (Licencia Únicas) | 2 |
| DISCRIMINACIÓN (Memoriales) | 1 |
| PRODUCCIÓN TOTAL DEL ÁREA | 72 |

| ÁREA POSTAL | |
|--|----------------|
| ACTO EMITIDO | Total generado |
| COMUNICACIONES INTERNAS | 79 |
| NOTAS EXTERNAS | 11 |
| INFORMES EN GENERAL (Los que se emitieron con RAR y otros) | 28 |
| RESOLUCIONES | 125 |
| AUTOS (Intimaciones; Formulaciones de Cargo) (Otros) | 251 |
| PRODUCCIÓN TOTAL DEL ÁREA | 494 |

| ÁREA FISCALIZACIÓN | |
|--|----------------|
| ACTO EMITIDO | Total generado |
| COMUNICACIONES INTERNAS | 486 |
| NOTAS EXTERNAS | 5 |
| INFORMES EN GENERAL (Los que se emitieron con RAR y otros) | 85 |
| RESOLUCIONES | 161 |
| AUTOS (Intimaciones; Formulaciones de Cargo) (Otros) | 708 |
| PRODUCCIÓN TOTAL DEL ÁREA | 1445 |

| ÁREA ADMINISTRATIVA | |
|--|-----------------------|
| ACTO EMITIDO | Total generado |
| COMUNICACIONES INTERNAS | 34 |
| NOTAS EXTERNAS | 19 |
| INFORMES EN GENERAL (Los que se emitieron con RAR y otros) | 278 |
| CONTRATOS | 124 |
| ADENDAS | 68 |
| RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS INTERNAS | 84 |
| PRODUCCIÓN TOTAL DEL ÁREA | 607 |
| TOTAL EMISIÓN DE DOCUMENTOS J.O.L. | 6.230 |

| MIGRACIÓN | |
|---|-----------------------|
| REVISIÓN DE CARPETAS DE MIGRACIÓN | Total revisado |
| REMITIDAS A LA DAF PARA ACTUALIZACIÓN DE FORMULARIO DE OBLIGACIONES | 114 |
| PENDIENTES DE EMISIÓN DE NOTA POR OBSERVACIÓN DE DOCUMENTACIÓN | 12 |
| TOTAL CARPETAS DE MIGRACIÓN REVISADAS Y OBSERVADAS | 126 |

| NOTIFICACIÓN | |
|--|-----------------------------|
| REVISIÓN DE CARPETAS DE MIGRACIÓN | Total revisado |
| ENVIADAS A LAS REGIONALES | 35 |
| REALIZADAS EN LA PAZ | 43 |
| TOTAL NOTIFICACIONES | 78 |
| REVISIÓN DE DOCUMENTOS PARA ORDENES DE SERVICIO Y OTORGACIÓN DE LICENCIAS (REDES PUBLICAS Y REDES PRIVADAS) | Total notificaciones |
| CORRECTAS | 142 |
| OBSERVADAS | 23 |
| TOTAL CARPETAS REVISADAS Y OBSERVADAS | 165 |
| TOTAL TRAMITES ATENDIDOS JEFATURA DE OPERACIONES LEGALES | 7.284 |



Comunicación

Capítulo 10

10

10. COMUNICACIÓN

En cumplimiento de las atribuciones de la ATT, como es la protección de los derechos de los usuarios, se diseñó una estrategia comunicacional para posicionar la imagen de la reguladora como un defensor de los derechos de los usuarios, así como un eficiente regulador de los operadores en los rubros de Telecomunicaciones, Transportes, Tecnologías de Información y Comunicación, y Postal.

El plan incluyó una serie de productos comunicacionales de difusión como spots televisivos, cuñas radiales, material impreso, material de difusión de imagen, y otros.

Se posicionó la imagen de la ATT como un defensor de los derechos de los usuarios, así como un eficiente regulador de los operadores en los rubros de Telecomunicaciones, Transportes, Tecnologías de la Información y Comunicación, y Postal.

Se difundió información referida a las cuatro áreas de regulación de la ATT: Telecomunicaciones, Transportes, Tecnologías de la Información, y Postal. También se incluyeron las tareas de la Dirección de Fiscalización.

10.1. TELECOMUNICACIONES

10.1.1. Personas con discapacidad

La ATT emitió la Resolución Administrativa Regulatoria 2310/2014 por la cual se creó la Tarifaria Solidaria en Telecomunicaciones para Personas con Discapacidad, en la modalidad prepago.

Para la implementación de la tarifa solidaria en telefonía móvil prepago, la ATT consensuó con los operadores del Servicio Móvil, en el marco de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

La norma instruye a todos los operadores la adecuación de su infraestructura en los centros o puntos de atención al público para el acceso de las

personas con discapacidad. Para este proceso tienen el plazo de un mes para establecer la plataforma para el control e intercambio de registros de los usuarios con discapacidad.

Son beneficiadas 37.257 personas con discapacidad que cuentan con el carnet de discapacidad. En Bolivia, de acuerdo con la Unidad de Discapacidad, dependiente del Ministerio de Salud, se cuenta con el Sistema Único Nacional de Registro de Personas con Discapacidad (SIPRUNPCD) que hace el seguimiento de personas con discapacidad (calificadas y carnetizadas).

10.1.2. Plan de Difusión

La presentación de la Resolución Administrativa se realizó en un acto público en el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, junto a representantes de las personas con discapacidad y medios de comunicación.

Se imprimieron trípticos sobre la Tarifa Solidaria para Personas con Discapacidad, rollers y un telón, además de notas de prensa.

Adicionalmente, se elaboró un spot televisivo y cuña radial que se difundirá a partir de enero, pues la medida entra en vigencia a partir del 15 de enero de 2015.

10.2. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

10.2.1. No caigas en la red

En el mes de agosto de 2014, se lanzó la campaña “No caigas en la red” con la finalidad de promover el buen uso de la Internet y las redes sociales, contribuyendo al diseño de estrategias de prevención integral contra la violencia digital en el marco de la política del Estado del vivir bien.

Se realizaron ferias educativas en La Paz, Tarija, Santa Cruz y Cochabamba. También se dio amplia difusión en medios de comunicación vía entrevistas realizadas por la Máxima Autoridad Ejecutiva de la ATT.

La campaña inicial se desarrolló con éxito, razón por la que se decidió dar continuidad a la difusión de la información con la elaboración de dos spots y cuñas de “No caigas en la red”: Captación para trata y tráfico y Pornografía Infantil.

También se difundieron avisos en los medios de comunicación escrita para mantener vigente la campaña informativa.

10.2.2. Observatorio ATT

Para esta área se elaboró una estrategia de reposicionamiento del Observatorio ATT, que se encontraba en fase de prueba desde diciembre de 2013. A partir de diciembre de 2014, el Observatorio ATT ingresa en plena vigencia, además de incluir la aplicación a los smartphome Blackberry.

En 2013 ya se realizó el anuncio del inicio de fase de prueba de la aplicación del Observatorio ATT, sin embargo la difusión fue escasa, razón por la que ahora se realizó un relanzamiento para posicionar esta herramienta en los usuarios.

Primera etapa

“Súmate para que entre todos mejoremos la calidad del servicio”

10.2.3. Plan de Difusión

Se realizó una difusión en los medios de comunicación escritos y audiovisuales de mayor llegada.

10.3. TRANSPORTES

10.3.1. Derechos de los usuarios de transporte

Como la ATT tiene la misión de lograr una mejora continua de la calidad de los servicios, tarifas justas y protección de los derechos de las usuarias y los usuarios, también se realizó una campaña de difusión de los Derechos de los Usuarios en el Servicio de Transporte Terrestre y los Derechos de los Usuarios en el Servicio de Transporte Aéreo. Para ello, se realizó la difusión de información en material impreso como trípticos sobre los derechos específicos y también con trípticos para formular quejas en el “portal mireclamo.bo”.

Se imprimieron trípticos Derechos del Pasajero Terrestre, Derechos del Pasajero Aéreo y Mireclamo.bo.

10.4. POSICIONAMIENTO DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL

La ATT promueve y participa en ferias, talleres y seminarios donde además de brindar información a los usuarios y operadores sobre sus derechos y deberes, busca posicionar su imagen para lo cual se diseñó una serie de productos como Rollers, Banners, Stickers, Poleras, Bolígrafos, Cuadernos y otros.

Estos productos fueron utilizados y distribuidos en los diferentes eventos mencionados. La principal característica es que llevan el logo de la institución. En esta misma línea, se imprimieron agendas anuales, así como la reimpresión de la Ley 164 de Telecomunicaciones y Ley 165 de Transportes con la finalidad de dar a conocer a la población la nueva normativa que rige a la ATT.

A partir del mes de abril, la ATT imprime el Boletín Informativo para difundir información sobre todas las actividades que realiza la entidad. A la fecha ya se imprimieron seis números que fueron distribuidos en los Ministerios y diferentes entidades del Estado Plurinacional, además de operadores, proveedores y medios de comunicación.

Capítulo 11



**Relaciones
internacionales
Relaciones
públicas**



11

11. RELACIONES INTERNACIONALES – RELACIONES PÚBLICAS

En el afán de fortalecer las capacidades técnicas de sus recursos humanos, durante la gestión 2014 la ATT invirtió en espacios de capacitación y a su vez gestionó apoyo técnico financiero de algunos importantes espacios de cooperación como ser organismos no lucrativos que enviaron expertos, al mismo tiempo se asistió a eventos que fueron aprovechados por técnicos de la institución.

Los objetivos principales de llevar a cabo capacitaciones la gestión 2014 fueron:

- Proporcionar a la institución recursos humanos altamente calificados en términos de conocimiento, habilidades y actitudes para un mejor desempeño de su trabajo.
- Desarrollar el sentido de responsabilidad hacia la institución a través de una mayor competitividad y conocimientos apropiados.
- Lograr que se perfeccionen los ejecutivos y técnicos en el desempeño de sus puestos tanto actuales como futuros.
- Mantener a los ejecutivos y técnicos permanentemente actualizados frente a los cambios tecnológicos que se generan proporcionándoles información sobre la aplicación de nueva tecnología.

11.1. TALLER SOBRE CIBERSEGURIDAD

En el marco de la Agenda sobre Ciberseguridad Global y el apoyo del Sector de Desarrollo de la UIT, en sus esfuerzos hacia el logro de la seguridad cibernética, la ATT de Bolivia llevó a cabo el Taller de Preparación y evaluación de un Equipo Nacional de Ciberseguridad “CIRT Readiness Assessment Program”, entre el 1 al 5 de septiembre en la ciudad de La Paz, evento que brindó la oportunidad de beneficiar a profesionales bolivianos y obtener un diagnóstico, recomendaciones y un plan de implementación por fases para la creación de los CIRT en territorio nacional.

Para el desarrollo efectivo de la Agenda establecida se gestionó la llegada de expertos de la UIT.

Se benefició un total de 29 entidades, tanto del Estado, como del sistema financiero, operadores de servicios de telecomunicaciones y universidades, capacitadas en Seguridad Cibernética.

11.2. GESTIÓN COMITÉ EJECUTIVO – REGULATEL

Foro Latinoamericano de Entes Reguladores de Telecomunicaciones – REGULATEL se crea, el 25 de septiembre de 1998, con el propósito de fomentar la cooperación y coordinación de esfuerzos para promover el desarrollo de las telecomunicaciones en América Latina.

Este foro conformado por 19 entes reguladores representantes de Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, Chile, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, República Oriental de Uruguay y Venezuela.

REGULATEL fortalece la iniciativa de los países latinoamericanos para contar con una mayor presencia internacional proyectando los intereses comunes, al tiempo que constituye el mecanismo para promover los avances en materia de telecomunicaciones de cada país y de la región en su conjunto.

El diálogo entre reguladores, permite atender oportunamente los temas relacionados con los avances tecnológicos que incidan en la regulación de los servicios en los países miembros.

Al ser parte del Comité Ejecutivo de Regulatel, la ATT comparte de forma más cercana las experiencias sobre Regulación de Telecomunicación en la región y el mundo, además de analizar experiencias de éxitos y riesgos que fueron considerados durante su implementación.

11.3. APOYO A INICIATIVAS DE ORGANISMOS INTERNACIONALES

11.3.1. LAC-i-Roadshow Región Andina

4 de diciembre de 2014

ICANN, aliado estratégico de la ATT, es una organización que opera a nivel multinacional/ internacional y es la responsable de asignar las direcciones del protocolo IP, de los identificadores de protocolo, de las funciones de gestión del sistema de dominio y de la administración del sistema de servidores raíz.

A iniciativa de la Corporación de Internet para la asignación de nombres y números – ICANN, se propuso llevar a cabo el evento internacional: LAC-i-Roadshow Región Andina, solicitando a la ATT el respaldo institucional para efectuar las gestiones correspondientes y este Ente Regulador consideró pertinente el apoyo.

La propuesta presentada detallaba que LAC-i-Roadshow es uno de los proyectos de estrategia de ICANN para América Latina y el Caribe que fue desarrollada por los diferentes grupos de interés representados en la ICANN de la región LAC, para crear conciencia en la región sobre temas claves relacionados con el DNS infraestructuras críticas como la transición a IPv6, SSR (Seguridad, Estabilidad y Flexibilidad) y el impacto del programa de nuevos gTLD.

Los Ejes Temáticos fueron:

1. Seguridad de redes, ciberdelitos, privacidad y confianza del usuario.
2. El modelo de múltiples partes interesadas en la Gobernanza de Internet.
3. Neutralidad, libertad de expresión e información, interoperabilidad y coexistencia de alternativas tecnológicas.
4. Acceso, inclusión digital, diversidad cultural y competencia.
5. Propiedad intelectual en el entorno digital.

Participantes:

Participaron expertos internacionales y como invitados Instituciones Públicas, Bancarias, Operadores, Universidades, Policía, entre otros.

| AGENDA LAC-I-ROADSHOWREGIÓN ANDINA | | |
|------------------------------------|---|---|
| Operador | Período | Boletos verificados |
| 8:30 – 8:40 | Bienvenida – Apertura | Luis Felipe Guzmán Director Ejecutivo ATT Rodrigo de la Parra - ICANN |
| 8:40 – 10:10 | Fundamentos del DNS | Carlos Álvarez – ICANN |
| 10:10 – 10:30 | Despliegue del IPv6 en Bolivia | Marcos Peredo – COMTECO |
| 10:30 – 10:45 | Coffee Break | |
| 10:45 – 11:15 | Experiencia de DNSSEC en Bolivia | José Machicado – ADSIB |
| 11:15 – 11:45 | IXP Boliviano | Carlos Sanabria – ATT |
| 11:45 – 12:15 | Delitos Informáticos en Bolivia | Cap. Mauricio Méndez FELCC |
| 12:15 – 13:45 | Almuerzo | |
| 13:45 – 15:15 | Abuso en el DNS: ISPs y otros actores | Carlos Álvarez – ICANN |
| 15:15 – 15:45 | Programa para nuevos gTLDs | Rodrigo Saucedo – ICANN |
| 15:45 – 16:15 | Gobierno Electrónico en Bolivia | Ricardo Zarate – Dirección de Gobierno Electrónico |
| 16:15 – 16:30 | Coffee Break | |
| 16:30 – 17:00 | Gobernanza de Internet y el modelo multistakeholder | Eduardo Rojas – Fundación Redes |
| 17:00 – 17:30 | Panel de Gobernanza de Internet | |
| 17:30 – 18:00 | Discusión abierta | |

Tabla N°1

Capítulo 12

Sistemas

12

12. UNIDAD DE SISTEMAS

La unidad de Sistemas gestiona los activos tangibles e intangibles de Tecnología de la Información; los sistemas de información, la seguridad de la información, las redes de telecomunicaciones y el soporte técnico referente a lo colaborativo, operativo y de gestión de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

Esta unidad fundamenta su trabajo, alineando sus actividades a los objetivos de gestión institucionales y gestionando estratégicamente las siguientes áreas al interior de la misma:

12.1. REDES DE TELECOMUNICACIONES Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La ATT cuenta con una Plataforma Nacional de Telecomunicaciones misma que reside en el Centro de Datos, y comprende todo el equipamiento activo de redes de telecomunicaciones, los servidores, dispositivos de almacenamiento, software de gestión y bases de datos para gestionar distintas plataformas para la gestión de la regulación y fiscalización.

La Seguridad de la Información implementada al interior de la ATT, cuenta con una serie de procedimientos y actividades que garantizan la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de la información sensible de la ATT.

12.2. INGENIERÍA DE SOFTWARE Y BASES DE DATOS

La Unidad de Sistemas, entre sus funciones y actividades realiza el desarrollo de Sistemas de Información y aplicaciones informáticas para ATT, mismos, que se enmarcan en lo establecido en la Ley No.164 - Ley General de Telecomunicaciones y TICs Art.75 (Gobierno Electrónico)¹ y Art. 77 (Software Libre)², implementando conceptos y metodologías de estándares abiertos, así como, la aplicación de técnicas de la Ingeniería de Software que permiten un desarrollo de aplicaciones ágil cumpliendo con los requerimientos de la institución. Asimismo, en el marco del desarrollo de aplicaciones con herramientas de software libre se ha incorporado otras herramientas como la norma ISO 9000 que tienen un enfoque orientado a los procesos y procedimientos a automatizar.

¹.. /El nivel central del Estado promueve la incorporación del Gobierno Electrónico a los procedimientos gubernamentales, a la prestación de sus servicios y a la difusión de información, mediante una estrategia enfocada al servicio de la población/..

²../Los Organos Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Electoral en todos sus niveles, promoverán y priorizaran la utilización del software libre y estándares abiertos, en el marco de la soberanía y seguridad nacional/..

Los Sistemas de Información, con los que cuenta la institución, coadyuvan al fortalecimiento de la gestión institucional y a la labor de regulación y fiscalización ejercida por la ATT, estos, se clasifican en dos:

- Sistemas de Información Administrativos - Regulatorios
- Sistemas de Información Regulatorios - Fiscalizadores

Sistemas de Información Administrativos – Regulatorios, que están orientados a los procesos Administrativos - Regulatorios que gestiona la ATT, durante la gestión 2014 se destacaron las siguientes actividades:

- La implementación del Sistema de Correspondencia (SISCOR), en reemplazo del Sistema de Correspondencia (CORMAN desarrollado por terceros); el Sistema de Correspondencia - SISCOR fue desarrollado al interior de la Unidad de Sistemas incorporando mejoras y el cambio de plataforma hacia el software libre acompañando la implementación con una auditoría operativa en coordinación con el área de Auditoría Interna. Por último se incorporó un módulo adicional para la vinculación de gestiones anteriores con las gestiones actuales y el manejo del archivo de gestión relacionado con el archivo intermedio de la correspondencia y hojas de ruta.
- Implementación de la ficha de personal, administrado por la Unidad de Recursos Humanos, sistema que permite realizar la gestión del personal de la ATT.

- El desarrollo de módulos adicionales al Sistema de Control y Seguimiento a Ingresos (SICOSI), para la obtención de Estados de Cuenta de todos los operadores regulados, eliminación de depósitos no identificados y generar el archivo para cobro en línea a través de los servicios bancarios.

- Centro de Monitoreo en línea del Sector Transporte, el cual cuenta con una serie de aplicaciones informáticas que integran información de otras entidades gubernamentales y privadas con el fin de contar con modernas y eficientes herramientas que permitan hacer el monitoreo en línea de los sectores del transporte Terrestre, Aéreo y Ferroviario.

Este proyecto cuenta con la Interconexión hacia la Agencia Nacional de Hidrocarburos (ANH) con la plataforma B-SISA, conexión con el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda - Viceministerio de Transportes - Unidad de Servicios de Operadores (USO) y la Empresa DETEGIS; se tiene previsto continuar con la implementación e interconexión con otras entidades como ser SABSA y la Dirección General de Aeronáutica Civil (DGAC).

- **Sistemas de Información Regulatorios - Fiscalizadores;** orientados a los procesos propios de la regulación y fiscalización de operadores y usuarios.

En este tipo de sistemas y en el marco de la política institucional de Protección al Usuario y los principios de Gobierno Electrónico; se desarrolló una serie de aplicaciones y herramientas informáticas que interoperan con la información de otras entidades públicas y privadas.

- mireclamo.bo, cuyo objetivo es el encaminamiento de reclamaciones directas para

los usuarios de los cuatro sectores regulados; Telecomunicaciones, Tic, Transportes, y Postal. Cuenta con enlace al SEGIP, para verificación de la identidad del reclamante.

- nocaigasenlared.bo, portal de prevención para la violencia digital.

- pasageroseguro.bo, Aplicación web que en cumplimiento del Art.7 del D.S. 420 del 3 de febrero de 2010, se ofrece llenar el formulario Pasajero Seguros para reportar el servicio de transporte automotor publico terrestre.

12.3. GESTIÓN DE RECURSOS TECNOLÓGICOS

La Gestión de Recursos Tecnológicos, han permitido dar continuidad a las actividades operativas de la ATT, permitiendo contar con herramientas tecnológicas adecuadas, renovación del parque computacional, aplicación de políticas para la adquisición de equipos de computación, impresoras y scanners e implementar una nueva plataforma tecnológica.

12.4. GESTIÓN DE SOPORTE TÉCNICO

Asimismo, la Unidad de Sistemas, realiza el soporte técnico, mesa de trabajo y ayuda en línea a las oficinas regionales : Cochabamba, Santa Cruz ,Tarija, Oficinas ODECOS de Aeropuertos y Terminales y la central en La Paz; ofreciendo servicios de soporte técnico al usuario interno y cuando amerita al usuario externo de la entidad.

Capítulo 13

**Estados
Financieros**

13

13. ESTADOS FINANCIEROS

13.1. Informe de Confiabilidad de los Estados Financieros – Gestión 2014

| Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes | | | |
|---|---|----------------|-----------------------|
| 19/02/2015 03:09 | | | |
| BALANCE GENERAL DETALLADO | | | |
| r_con_bal_gen_detalle | | | |
| DEL: 01/01/2014 AL: 31/12/2014 | | | |
| (Expresado en Bolivianos) | | | |
| Page 1 of 3 | | | |
| 1 | ACTIVO | | |
| 11 | Activo Corriente | | |
| 111 | Disponible | | 537.012.180,48 |
| 1112 | Bancos | 537.012.180,48 | |
| 11124 | Cuentas Fiscales y Otras en la Banca Privada M/N | 466.672,69 | |
| 11128 | Fondos en la CUT | 536.545.507,79 | |
| 113 | Exigible a Corto Plazo | | 59.656.152,86 |
| 1131 | Cuentas a Cobrar a Corto Plazo | 29.254.036,79 | |
| 1132 | Otras Cuentas a Cobrar a Corto Plazo | 30.402.116,07 | |
| 11321 | Cuentas a Cobrar de Gestiones Anteriores | 30.200.936,76 | |
| 11322 | Otras Cuentas a Cobrar a Corto Plazo | 201.179,31 | |
| 115 | Bienes de Consumo | | 434.508,86 |
| 1151 | Inventario de Materias Primas, Materiales y Suministros | 434.508,86 | |
| 116 | Otros Activos Corrientes | | 15.264.951,41 |
| 1161 | Activos Diferidos a Corto Plazo | 43.727,41 | |
| 1162 | Bienes en Tránsito | 15.221.224,00 | |
| | TOTAL DEL ACTIVO CORRIENTE | | 612.367.793,61 |
| 12 | Activo No Corriente | | |
| 122 | Inversiones Financieras a Largo Plazo | | 105.712,59 |
| 1221 | Acciones y Participaciones de Capital En Empresas Privadas Nacionales | 105.712,59 | |
| 123 | Activo Fijo (Bienes de Uso) | | 76.664.431,53 |
| 1231 | Activo Fijo en Operación | 53.573.518,38 | |
| 12311 | Edificios | 14.044.435,87 | |
| 12312 | Equipo de Oficina y Muebles | 17.126.684,47 | |
| 12313 | Maquinaria y Equipo de Producción | 433.067,05 | |
| 12314 | Equipo de Transporte, Tracción y Elevación | 1.754.701,37 | |
| 12315 | Equipo Médico y de Laboratorio | 22.775,80 | |
| 12316 | Equipo de Comunicaciones | 19.735.338,03 | |
| 12317 | Equipo Educativo y Recreativo | 26.433,67 | |
| 12318 | Otra Maquinaria y Equipo | 430.102,12 | |
| 1232 | Tierras y Terrenos | 23.026.734,83 | |
| 1234 | Otros Activos Fijos | 64.178,32 | |
| 124 | (Depreciación Acumulada del Activo Fijo) | | (22.454.834,36) |
| 1241 | (Edificios) | (2.537.791,70) | |

000 01

| Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes | | | |
|---|---|-----------------|-----------------------|
| 19/02/2015 03:09 | | | |
| BALANCE GENERAL DETALLADO | | | |
| r_con_bal_gen_detalle | | | |
| DEL: 01/01/2014 AL: 31/12/2014 | | | |
| (Expresado en Bolivianos) | | | |
| Page 2 of 3 | | | |
| 1242 | (Equipo de Oficina y Muebles) | (6.979.136,07) | |
| 1243 | (Maquinaria y Equipo de Producción) | (42.170,82) | |
| 1244 | (Equipo de Transporte Tracción y Elevación) | (389.614,81) | |
| 1245 | (Equipo Médico y de Laboratorio) | (13.744,28) | |
| 1246 | (Equipo de Comunicaciones) | (12.450.080,33) | |
| 1247 | (Equipo Educativo y Recreativo) | (16.887,33) | |
| 1248 | (Otra Maquinaria y Equipo) | (25.429,02) | |
| 125 | Activo Intangible | | 1.932.166,83 |
| 126 | (Amortización Acumulada del Activo Intangible) | | (1.495.347,53) |
| | TOTAL DEL ACTIVO NO CORRIENTE | | 54.752.129,06 |
| | TOTAL DEL ACTIVO | | 667.119.922,67 |
| 2 | PASIVO | | |
| 21 | Pasivo Corriente | | |
| 211 | Obligaciones a Corto Plazo | | 19.478.331,38 |
| 2111 | Cuentas a Pagar a Corto Plazo | 17.652.404,90 | |
| 2113 | Sueldos y Salarios a Pagar a Corto Plazo | 1.510.511,00 | |
| 2114 | Aportes y Retenciones a Pagar a Corto Plazo | 249.203,17 | |
| 21141 | Aportes Patronales a Pagar a Corto Plazo | 249.203,17 | |
| 2116 | Impuestos y Otros Derechos Obligatorios a Pagar a Corto Plazo | 167,00 | |
| 21161 | Impuestos a Pagar a Corto Plazo | 167,00 | |
| 2119 | Otras Cuentas a Pagar a Corto Plazo | 66.045,31 | |
| 213 | Pasivos Diferidos a Corto Plazo | | 10.114.457,96 |
| 215 | Fondos Recibidos en Custodia y en Garantía | | 232.472,07 |
| 2151 | Fondos Recibidos en Custodia | 232.472,07 | |
| | TOTAL DEL PASIVO CORRIENTE | | 29.825.261,41 |
| 22 | Pasivo No Corriente | | |
| 221 | Obligaciones a Largo Plazo | | 1.960.559,87 |
| 2211 | Cuentas a Pagar a Largo Plazo | 1.960.559,87 | |
| 222 | Deuda Documentada a Pagar Largo Plazo | | 2.827.083,25 |
| 2221 | Documentos a Pagar a Largo Plazo | 2.827.083,25 | |
| | TOTAL DEL PASIVO NO CORRIENTE | | 4.787.643,22 |
| 3 | PATRIMONIO | | |

000

Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes

19/02/2015 09:09

BALANCE GENERAL DETALLADO

DEL: 01/01/2014 AL: 31/12/2014

(Expresado en Bolivianos)

Page 3 of 3

| | | |
|---|------------------|-------------------------|
| 31 Patrimonio Institucional | | |
| 311 Capital | | 51.210.880,41 |
| 3111 Capital Institucional | 51.210.880,41 | |
| 315 Resultados | | 571.129.683,79 |
| 3151 Resultados Acumulados de Ejercicios Anteriores | 582.138.685,37 | |
| 3153 Resultado del Ejercicio | 8.990.998,42 | |
| 316 Ajuste de Capital | | 10.166.453,84 |
| TOTAL DEL PATRIMONIO | | 632.507.018,04 |
| TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO | | 667.119.922,67 |
| 81 CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS | | |
| 81300 Títulos y Valores Recibidos | 1.108.216.943,39 | |
| 81990 Otras Cuentas Deudoras | 426.495.226,37 | |
| TOTAL CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS | | 1.534.712.169,76 |
| 82 CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS | | |
| 82390 Responsabilidad por Títulos y Valores Recibidos | 1.108.216.943,39 | |
| 82990 Otras Cuentas Acreedoras | 426.495.226,37 | |
| TOTAL CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS | | 1.534.712.169,76 |

Lic. Marcela Calvo Ormice
ANALISTA EN CONTABILIDAD
REG. CALP. Nº 1478 - REG. CAJES Nº 288
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Lic. Luis Felipe Guzmán Sandoval
DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

006 06

Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes

26/02/2015 09:50

ESTADO DE RECURSOS Y GASTOS CORRIENTES

DEL: 01/01/2014 AL: 31/12/2014

(Expresado en Bolivianos)

Page 1 de 1

| | | |
|--|-------------------------|---------------------------|
| 5 RECURSOS CORRIENTES | | 1,170,928,367.84 |
| 54 Otros Ingresos | 1,120,267,603.14 | |
| 541 Tasas | 144,070,441.53 | |
| 542 Derechos | 956,584,412.61 | |
| 545 Multas | 1,378,934.09 | |
| 546 Intereses Penales | 168,193.11 | |
| 547 Ganancias en Operaciones Cambiarias | 87.82 | |
| 549 Otros | 18,085,433.88 | |
| 57 Transferencias Corrientes Recibidas | 50,660,864.70 | |
| 572 Del Sector Público No Financiero | 50,660,864.70 | |
| 6 GASTOS CORRIENTES | | (1,133,967,213.41) |
| 61 Gastos de Consumo | (45,403,098.04) | |
| 611 Sueldos y Salarios | (19,156,022.41) | |
| 612 Aportes Patronales | (2,888,778.26) | |
| 6121 Aportes Patronales al Seguro Social | (2,551,339.16) | |
| 6122 Aportes Patronales para Vivienda | (347,439.10) | |
| 614 Costo de Bienes y Servicios | (19,389,046.05) | |
| 6141 Costo de Servicios No Personales | (16,471,537.12) | |
| 6142 Costo de Materiales y Suministros | (1,917,508.93) | |
| 616 Regalías, Patentes, Tasas, Multas y Otros | (25,110.02) | |
| 6163 Tasas, Multas y Otros | (25,110.02) | |
| 617 Depreciación y Amortización | (4,934,090.30) | |
| 6171 Depreciación Activo Fijo | (4,549,795.28) | |
| 6172 Amortización Activo Intangible | (384,304.02) | |
| 62 Intereses y Otras Rentas de la Propiedad | (696,351.57) | |
| 622 Alquileres | (696,351.57) | |
| 6222 Otros Alquileres | (696,351.57) | |
| 65 Transferencias Otorgadas | (1,987,839,595.00) | |
| 652 Al Sector Público No Financiero | (1,084,805,590.00) | |
| 654 Al Sector Externo | (3,230,015.00) | |
| 67 Otros Gastos | (28,170.00) | |
| RESULTADO ANTES DE AJUSTE | | 36,961,154.43 |
| 4 RESULTADO POR EXPOSICION A LA INFLACION | | (27,970,156.01) |
| 3153 RESULTADO DEL EJERCICIO | | 8,990,998.42 |

Lic. Marcela Calvo Ormice
ANALISTA EN CONTABILIDAD
REG. CALP. Nº 1478 - REG. CAJES Nº 288
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Lic. Luis Felipe Guzmán Sandoval
DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecor

Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (310)

Ejecución Presupuestaria de Gastos

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014

(Expresado en Bolivianos)

Gestión: 2014
R_EST_DGC_EJEC_GAS
Página 1 de 3

Fecha de Emisión: 19 de Febrero de 2015

| Partida | Descripción | Aprobado | Modificaciones | Vigente | Compromiso | Ppto. por Comprometer | Devengado | Ppto. por Devengar | Pagado | Saldo por Pagar |
|---------|--|----------------------|---------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| | | 1 | 2 | 3 = 1 + 2 | 4 | 5 = 3 - 4 | 6 | 7 = 3 - 6 | 8 | 9 = 6 - 8 |
| 10000 | SERVICIOS PERSONALES | 21.372.299,00 | 995.455,00 | 22.367.754,00 | 22.147.660,96 | 220.093,04 | 22.147.660,96 | 220.093,04 | 20.387.946,79 | 1.758.714,17 |
| 11000 | Empleados Permanentes | 18.535.486,00 | 910.420,00 | 19.445.906,00 | 19.248.882,70 | 197.023,30 | 19.248.882,70 | 197.023,30 | 17.738.371,70 | 1.510.511,00 |
| 11200 | Bono de Antigüedad | 192.576,00 | 0,00 | 192.576,00 | 192.537,12 | 38,88 | 192.537,12 | 38,88 | 174.969,12 | 17.568,00 |
| 11220 | Bono de Antigüedad | 192.576,00 | 0,00 | 192.576,00 | 192.537,12 | 38,88 | 192.537,12 | 38,88 | 174.969,12 | 17.568,00 |
| 11400 | Aguinaldos | 1.414.728,00 | 68.131,00 | 1.482.859,00 | 1.424.834,12 | 58.024,88 | 1.424.834,12 | 58.024,88 | 1.424.834,12 | 0,00 |
| 11600 | Asignaciones Familiares | 144.022,00 | 0,00 | 144.022,00 | 171.600,00 | 25.322,00 | 171.600,00 | 25.322,00 | 154.560,00 | 17.040,00 |
| 11700 | Sueldos | 16.784.160,00 | 508.883,50 | 17.293.043,50 | 17.179.408,43 | 113.635,07 | 17.179.408,43 | 113.635,07 | 15.703.505,43 | 1.475.903,00 |
| 11900 | Otros Servicios Personales | 0,00 | 280.505,50 | 280.505,50 | 280.503,03 | 2,47 | 280.503,03 | 2,47 | 280.503,03 | 0,00 |
| 11920 | Vacaciones no Utilizadas | 0,00 | 280.505,50 | 280.505,50 | 280.503,03 | 2,47 | 280.503,03 | 2,47 | 280.503,03 | 0,00 |
| 13000 | Previsión Social | 2.836.813,00 | 85.033,00 | 2.921.846,00 | 2.898.778,26 | 23.067,74 | 2.898.778,26 | 23.067,74 | 2.649.575,09 | 249.203,17 |
| 13100 | Aporte Patronal al Seguro Social | 2.487.278,00 | 74.887,00 | 2.572.165,00 | 2.551.339,16 | 20.795,84 | 2.551.339,16 | 20.795,84 | 2.332.005,40 | 219.333,76 |
| 13110 | Régimen de Corto Plazo (Salud) | 1.697.674,00 | 50.889,00 | 1.748.563,00 | 1.737.194,55 | 11.368,45 | 1.737.194,55 | 11.368,45 | 1.587.847,45 | 149.347,10 |
| 13120 | Prima de Riesgo Profesional - Régimen de Largo Plazo | 290.302,00 | 8.703,00 | 299.005,00 | 292.985,78 | 6.019,22 | 292.985,78 | 6.019,22 | 267.803,26 | 25.182,52 |
| 13131 | Aporte Patronal Solidario 3% | 509.302,00 | 15.265,00 | 524.567,00 | 521.158,83 | 3.408,17 | 521.158,83 | 3.408,17 | 476.534,69 | 44.604,14 |
| 13200 | Aporte Patronal para Vivienda | 339.636,00 | 10.178,00 | 349.713,00 | 347.439,10 | 2.273,90 | 347.439,10 | 2.273,90 | 317.569,69 | 29.869,41 |
| 20000 | SERVICIOS NO PERSONALES | 16.443.270,00 | 2.797.309,00 | 19.240.579,00 | 17.185.764,00 | 2.054.815,00 | 17.185.764,00 | 2.054.815,00 | 13.982.535,72 | 3.203.228,28 |
| 21000 | Servicios Básicos | 1.324.000,00 | -146.922,00 | 1.177.078,00 | 1.104.932,37 | 72.145,63 | 1.104.932,37 | 72.145,63 | 1.003.417,07 | 101.515,30 |
| 21100 | Comunicaciones | 132.000,00 | 37.004,00 | 169.004,00 | 163.514,78 | 5.489,22 | 163.514,78 | 5.489,22 | 140.532,41 | 22.962,37 |
| 21200 | Energía Eléctrica | 276.000,00 | 41.774,00 | 317.774,00 | 301.918,20 | 15.855,80 | 301.918,20 | 15.855,80 | 278.718,20 | 23.200,00 |
| 21300 | Agua | 78.000,00 | 0,00 | 78.000,00 | 68.398,32 | 9.601,68 | 68.398,32 | 9.601,68 | 68.398,32 | 0,00 |
| 21400 | Telefonía | 538.000,00 | -185.090,00 | 352.910,00 | 327.342,01 | 25.567,99 | 327.342,01 | 25.567,99 | 300.955,23 | 26.366,78 |
| 21600 | Internet y Otros | 300.000,00 | -40.610,00 | 259.390,00 | 243.759,06 | 15.630,94 | 243.759,06 | 15.630,94 | 214.812,91 | 28.946,15 |
| 22000 | Servicios de Transporte y Seguros | 1.971.600,00 | 103.511,00 | 2.075.111,00 | 1.720.388,41 | 354.722,59 | 1.720.388,41 | 354.722,59 | 1.720.188,41 | 200,00 |
| 22100 | Pasajes | 727.600,00 | -51.741,00 | 675.859,00 | 532.319,24 | 143.539,76 | 532.319,24 | 143.539,76 | 532.319,24 | 0,00 |
| 22110 | Pasajes al Interior del País | 587.600,00 | -34.265,00 | 553.335,00 | 439.224,70 | 114.090,30 | 439.224,70 | 114.090,30 | 439.224,70 | 0,00 |
| 22120 | Pasajes al Exterior del País | 140.000,00 | -17.456,00 | 122.544,00 | 93.094,54 | 29.449,46 | 93.094,54 | 29.449,46 | 93.094,54 | 0,00 |
| 22200 | Viáticos | 575.400,00 | 192.105,00 | 767.505,00 | 626.451,13 | 141.053,87 | 626.451,13 | 141.053,87 | 626.451,13 | 0,00 |
| 22210 | Viáticos por Viajes al Interior del País | 417.900,00 | 204.205,00 | 622.105,00 | 482.951,73 | 139.153,27 | 482.951,73 | 139.153,27 | 482.951,73 | 0,00 |
| 22220 | Viáticos por Viajes al Exterior del País | 157.500,00 | -12.100,00 | 145.400,00 | 143.499,40 | 1.900,60 | 143.499,40 | 1.900,60 | 143.499,40 | 0,00 |
| 22300 | Fletes y Almacenamiento | 60.000,00 | -4.500,00 | 55.500,00 | 42.047,68 | 13.452,32 | 42.047,68 | 13.452,32 | 42.047,68 | 0,00 |
| 22500 | Seguros | 435.000,00 | -49.913,00 | 385.087,00 | 372.150,46 | 12.936,54 | 372.150,46 | 12.936,54 | 371.950,46 | 200,00 |
| 22600 | Transporte de Personal | 173.600,00 | 17.560,00 | 191.160,00 | 147.419,90 | 43.740,10 | 147.419,90 | 43.740,10 | 147.419,90 | 0,00 |
| 23000 | Alquileres | 727.000,00 | 13.038,00 | 740.038,00 | 696.351,57 | 43.686,43 | 696.351,57 | 43.686,43 | 675.631,57 | 20.720,00 |
| 23100 | Alquiler de Edificios | 600.000,00 | -10.380,00 | 589.618,00 | 586.397,60 | 3.220,40 | 586.397,60 | 3.220,40 | 568.177,60 | 18.220,00 |
| 23200 | Alquiler de Equipos y Maquinarias | 92.000,00 | 28.920,00 | 120.920,00 | 87.132,97 | 33.787,03 | 87.132,97 | 33.787,03 | 84.632,97 | 2.500,00 |
| 23400 | Otros Alquileres | 35.000,00 | -5.500,00 | 29.500,00 | 22.821,00 | 6.679,00 | 22.821,00 | 6.679,00 | 22.821,00 | 0,00 |
| 24000 | Instalación, Mantenimiento y Reparaciones | 410.000,00 | 32.682,00 | 442.682,00 | 395.242,28 | 47.439,72 | 395.242,28 | 47.439,72 | 382.259,08 | 12.963,20 |
| 24100 | Mantenimiento y Reparación de Inmuebles y Equipos | 370.000,00 | 19.382,00 | 389.382,00 | 346.244,68 | 43.137,32 | 346.244,68 | 43.137,32 | 333.261,48 | 12.983,20 |
| 24110 | Mantenimiento y Reparación de Inmuebles | 240.000,00 | 28.950,00 | 268.950,00 | 244.418,20 | 24.531,80 | 244.418,20 | 24.531,80 | 243.035,00 | 1.383,20 |
| 24120 | Mantenimiento y Reparación de Vehículos Maquinaria y Equipos | 110.000,00 | -1.685,00 | 108.315,00 | 92.129,48 | 16.185,52 | 92.129,48 | 16.185,52 | 80.529,48 | 11.600,00 |
| 24130 | Mantenimiento y Reparación de Muebles y Enseres | 20.000,00 | -7.889,00 | 12.111,00 | 9.697,00 | 2.420,00 | 9.697,00 | 2.420,00 | 9.697,00 | 0,00 |
| 24300 | Otros Gastos por Concepto de Instalación, Mantenimiento y Reparación | 40.000,00 | 13.300,00 | 53.300,00 | 48.997,60 | 4.302,40 | 48.997,60 | 4.302,40 | 48.997,60 | 0,00 |
| 25000 | Servicios Profesionales y Comerciales | 10.777.670,00 | 765.163,00 | 11.542.833,00 | 10.205.547,21 | 1.337.285,79 | 10.205.547,21 | 1.337.285,79 | 7.289.395,78 | 2.936.151,43 |
| 25100 | Médicos, Sanitarios y Sociales | 10.000,00 | -1.200,00 | 8.725,00 | 6.565,00 | 2.160,00 | 6.565,00 | 2.160,00 | 6.565,00 | 0,00 |
| 25120 | Gastos Especializados por Atención Médica y otros | 10.000,00 | -1.200,00 | 8.725,00 | 6.565,00 | 2.160,00 | 6.565,00 | 2.160,00 | 6.565,00 | 0,00 |
| 25200 | Estudios, Investigaciones, Auditorías Externas y Revalorizaciones | 9.081.770,00 | -423.876,00 | 8.637.894,00 | 8.127.578,46 | 510.315,54 | 8.127.578,46 | 510.315,54 | 5.766.062,64 | 2.361.515,82 |
| 25210 | Consultorías por Producto | 1.065.020,00 | 1.344.326,00 | 2.409.346,00 | 2.071.910,25 | 337.435,75 | 2.071.910,25 | 337.435,75 | 502.533,42 | 1.569.376,83 |
| 25220 | Consultores Individuales de Línea | 7.996.750,00 | -1.835.985,00 | 6.160.765,00 | 6.005.718,21 | 155.046,79 | 6.005.718,21 | 155.046,79 | 5.241.209,22 | 764.508,99 |

| Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (310) Ejecución Presupuestaria de Gastos Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014 (Expresado en Bolivianos) | | | | | | | | | | |
|---|---|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|
| Gestión: 2014 R_EST_DGC_EJEC_GAS Página 2 de 3 | | | | | | | | | | |
| Fecha de Emisión: 19 de Febrero de 2015 | | | | | | | | | | |
| Partida | Descripción | Aprobada | Modificac. en | Vigente | Compromiso | Ppto. per Comprometer | Devengado | Ppto. per Devengar | Pagado | Salde per Pagar |
| | | 1 | 2 | 3 = 1 + 2 | 4 | 5 = 3 - 4 | 6 | 7 = 3 - 6 | 8 | 9 = 6 - 8 |
| 25230 | Auditorías Externas | 0,00 | 67.783,00 | 67.783,00 | 49.950,00 | 17.833,00 | 49.950,00 | 17.833,00 | 22.320,00 | 27.630,00 |
| 25300 | Comisiones y Gastos Bancarios | 20.000,00 | -2.924,00 | 17.076,00 | 9.808,05 | 7.267,95 | 9.808,05 | 7.267,95 | 9.808,05 | 0,00 |
| 25400 | Lavandería, Limpieza e Higiene | 312.000,00 | 36.260,00 | 348.260,00 | 322.931,82 | 25.328,18 | 322.931,82 | 25.328,18 | 319.165,82 | 3.766,00 |
| 25500 | Publicidad | 700.000,00 | 903.732,00 | 1.603.732,00 | 1.035.237,07 | 568.494,93 | 1.035.237,07 | 568.494,93 | 541.767,46 | 493.469,61 |
| 25600 | Servicios de Imprenta, Fotocopiado y Fotográficos | 423.900,00 | 264.855,00 | 688.755,00 | 498.206,66 | 190.548,34 | 498.206,66 | 190.548,34 | 420.806,66 | 77.400,00 |
| 25700 | Capacitación del Personal | 160.000,00 | -34.000,00 | 126.000,00 | 109.412,15 | 16.587,85 | 109.412,15 | 16.587,85 | 109.412,15 | 0,00 |
| 25900 | Servicios Manuales | 90.000,00 | 22.391,00 | 112.391,00 | 95.808,00 | 16.583,00 | 95.808,00 | 16.583,00 | 95.808,00 | 0,00 |
| 26000 | Otros Servicios No Personales | 1.233.000,00 | 2.029.837,00 | 3.262.837,00 | 3.063.302,16 | 199.534,84 | 3.063.302,16 | 199.534,84 | 2.931.643,81 | 131.659,35 |
| 26200 | Gastos Judiciales | 180.000,00 | -25.900,00 | 134.100,00 | 87.658,60 | 46.441,40 | 87.658,60 | 46.441,40 | 87.658,60 | 0,00 |
| 26600 | Serv. de Seguridad de los Batallones de Seguridad Física de la Pol. Nal. y Vigilancia Privada | 648.000,00 | -149.500,00 | 498.500,00 | 482.536,00 | 15.964,00 | 482.536,00 | 15.964,00 | 479.736,00 | 2.800,00 |
| 26810 | Servicios Públicos | 648.000,00 | -149.500,00 | 498.500,00 | 482.536,00 | 15.964,00 | 482.536,00 | 15.964,00 | 479.736,00 | 2.800,00 |
| 26900 | Otros Servicios No Personales | 425.000,00 | 2.205.237,00 | 2.630.237,00 | 2.493.107,56 | 137.129,44 | 2.493.107,56 | 137.129,44 | 2.364.249,21 | 128.858,35 |
| 26910 | Gastos de Representación | 0,00 | 8.000,00 | 8.000,00 | 1.806,28 | 6.193,72 | 1.806,28 | 6.193,72 | 1.806,28 | 0,00 |
| 26930 | Pago por Trabajos Originales y Pasantías | 230.000,00 | 24.627,00 | 254.627,00 | 186.764,63 | 67.862,37 | 186.764,63 | 67.862,37 | 168.843,63 | 17.921,00 |
| 26950 | Aguinaldo Esfuerzo por Bolivia | 0,00 | 1.925.000,00 | 1.925.000,00 | 1.884.328,78 | 40.671,22 | 1.884.328,78 | 40.671,22 | 1.884.328,78 | 0,00 |
| 26990 | Otros | 195.000,00 | 247.610,00 | 442.610,00 | 420.207,87 | 22.402,13 | 420.207,87 | 22.402,13 | 309.270,52 | 110.937,35 |
| 30000 | MATERIALES Y SUMINISTROS | 2.141.882,00 | -70.305,00 | 2.071.577,00 | 1.966.911,92 | 104.665,08 | 1.966.911,92 | 104.665,08 | 1.930.674,49 | 36.237,43 |
| 31000 | Alimentos y Productos Agroforestales | 1.260.904,00 | -75.240,00 | 1.185.664,00 | 1.141.968,65 | 43.695,35 | 1.141.968,65 | 43.695,35 | 1.140.768,65 | 1.200,00 |
| 31100 | Alimentos y Bebidas para Personas, Desayuno Escolar y Otras | 1.251.904,00 | -73.240,00 | 1.178.664,00 | 1.136.653,90 | 42.010,10 | 1.136.653,90 | 42.010,10 | 1.135.453,90 | 1.200,00 |
| 31110 | Gtos. por Refrigerios al Personal permanente, eventual y consultores indiv. de línea de las Inst.Púb. | 1.157.904,00 | -75.720,00 | 1.082.184,00 | 1.070.363,00 | 11.821,00 | 1.070.363,00 | 11.821,00 | 1.070.363,00 | 0,00 |
| 31120 | Gastos por Alimentación y Otros Similares | 94.000,00 | 2.480,00 | 96.480,00 | 66.290,90 | 30.189,10 | 66.290,90 | 30.189,10 | 65.090,90 | 1.200,00 |
| 31200 | Alimentos para Animales | 9.000,00 | -2.000,00 | 7.000,00 | 5.314,75 | 1.685,25 | 5.314,75 | 1.685,25 | 5.314,75 | 0,00 |
| 32000 | Productos de Papel, Cartón e Impresos | 138.000,00 | -27.600,00 | 110.400,00 | 105.256,96 | 5.143,04 | 105.256,96 | 5.143,04 | 105.256,96 | 0,00 |
| 32100 | Papel | 80.000,00 | 2.400,00 | 82.400,00 | 77.915,28 | 4.484,72 | 77.915,28 | 4.484,72 | 77.915,28 | 0,00 |
| 32200 | Productos de Artes Gráficas | 26.000,00 | -8.000,00 | 18.000,00 | 17.996,50 | 3,50 | 17.996,50 | 3,50 | 17.996,50 | 0,00 |
| 32300 | Libros, Manuales y Revistas | 10.000,00 | -10.000,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| 32500 | Periódicos y Boletines | 22.000,00 | -12.000,00 | 10.000,00 | 9.345,18 | 654,82 | 9.345,18 | 654,82 | 9.345,18 | 0,00 |
| 33000 | Textiles y Vestuario | 108.000,00 | -38.725,00 | 69.275,00 | 66.054,10 | 3.220,90 | 66.054,10 | 3.220,90 | 66.054,10 | 0,00 |
| 33200 | Confecciones Textiles | 20.000,00 | 615,00 | 20.615,00 | 17.944,10 | 2.670,90 | 17.944,10 | 2.670,90 | 17.944,10 | 0,00 |
| 33300 | Prendas de Vestir | 88.000,00 | -40.240,00 | 47.760,00 | 47.210,00 | 550,00 | 47.210,00 | 550,00 | 47.210,00 | 0,00 |
| 33400 | Calzados | 0,00 | 900,00 | 900,00 | 900,00 | 0,00 | 900,00 | 0,00 | 900,00 | 0,00 |
| 34000 | Combustibles, Prod.Quím., Farmacéuticos y Otras Fies.Energía | 139.000,00 | 52.350,00 | 191.380,00 | 156.160,32 | 35.219,68 | 156.160,32 | 35.219,68 | 149.100,89 | 7.059,43 |
| 34100 | Combustibles, Lubricantes, Derivados y otras Fuentes de Energía | 96.000,00 | -13.060,00 | 82.940,00 | 60.731,43 | 22.208,57 | 60.731,43 | 22.208,57 | 53.672,00 | 7.059,43 |
| 34110 | Combustibles, Lubricantes y Derivados para Consumo | 96.000,00 | -13.060,00 | 82.940,00 | 60.731,43 | 22.208,57 | 60.731,43 | 22.208,57 | 53.672,00 | 7.059,43 |
| 34200 | Productos Químicos y Farmacéuticos | 10.000,00 | -2.950,00 | 7.050,00 | 5.493,60 | 1.556,40 | 5.493,60 | 1.556,40 | 5.493,60 | 0,00 |
| 34300 | Llantas y Neumáticos | 15.000,00 | 22.420,00 | 37.420,00 | 36.468,00 | 952,00 | 36.468,00 | 952,00 | 36.468,00 | 0,00 |
| 34500 | Productos de Metales no Metálicos y Plásticos | 5.000,00 | 24.560,00 | 29.560,00 | 26.644,80 | 2.915,40 | 26.644,80 | 2.915,40 | 26.644,80 | 0,00 |
| 34600 | Productos Metálicos | 5.000,00 | 21.410,00 | 26.410,00 | 25.507,69 | 902,31 | 25.507,69 | 902,31 | 25.507,69 | 0,00 |
| 34800 | Herramientas Menores | 8.000,00 | 0,00 | 8.000,00 | 1.315,00 | 6.685,00 | 1.315,00 | 6.685,00 | 1.315,00 | 0,00 |
| 39000 | Productos Varios | 495.978,00 | 18.880,00 | 514.858,00 | 497.471,89 | 17.386,11 | 497.471,89 | 17.386,11 | 489.493,89 | 27.978,00 |
| 39100 | Material de Limpieza | 8.000,00 | -2.000,00 | 6.000,00 | 4.962,10 | 1.037,90 | 4.962,10 | 1.037,90 | 4.962,10 | 0,00 |
| 39300 | Utensilios de Cocina y Comedor | 2.978,00 | -2.000,00 | 978,00 | 0,00 | 978,00 | 0,00 | 978,00 | 0,00 | 0,00 |
| 39500 | Útiles de Escritorio y Oficina | 415.000,00 | 1.630,00 | 416.630,00 | 407.861,04 | 8.768,96 | 407.861,04 | 8.768,96 | 379.883,04 | 27.978,00 |
| 39600 | Útiles Educativos, Culturales y de Capacitación | 0,00 | 370,00 | 370,00 | 0,00 | 370,00 | 0,00 | 370,00 | 0,00 | 0,00 |
| 39700 | Útiles y Materiales Eléctricos | 30.000,00 | 19.480,00 | 49.480,00 | 48.174,55 | 1.305,45 | 48.174,55 | 1.305,45 | 48.174,55 | 0,00 |
| 39800 | Otros Repuestos y Accesorios | 40.000,00 | 1.400,00 | 41.400,00 | 36.474,20 | 4.925,80 | 36.474,20 | 4.925,80 | 36.474,20 | 0,00 |
| 40000 | ACTIVOS REALES | 1.015.665,00 | 5.855.592,00 | 6.872.257,00 | 6.575.877,87 | 296.380,13 | 6.575.877,87 | 296.380,13 | 2.107.853,87 | 4.468.024,00 |

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
Al 31 de diciembre de 2014
(Expresado en Bolivianos)

Fecha de emisión: 19 de febrero de 2015

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | IMPORTE |
|--|---|-------------------------|
| 1100000 | INGRESOS CORRIENTES (A) | 1.156.630.992,29 |
| 1150000 | Otros Ingresos no Tributarios Propios | 1.113.958.715,47 |
| 1151000 | Tasas | 157.791.941,29 |
| 1152000 | Derechos | 956.584.412,61 |
| 1158000 | Otros | 19.610.361,47 |
| 1160000 | Donaciones Corrientes | 480.616,00 |
| 1162000 | Donaciones Corrientes Externas | 480.616,00 |
| 1190000 | Transferencias Corrientes | 41.193.660,82 |
| 1192000 | Del Sector Público | 41.193.660,82 |
| 2100000 | GASTOS CORRIENTES (B) | 172.468.123,82 |
| 2100000 | Gastos de Consumo | 38.326.267,82 |
| 2121000 | Remuneraciones | 20.387.946,79 |
| 2121100 | Personal Civil | 20.387.946,79 |
| 2121110 | Sueldos y Jornales Personal Civil | 17.738.371,70 |
| 2121120 | Aportes Patronales Personal Civil | 2.649.575,09 |
| 2121121 | Seguro Social | 2.332.965,40 |
| 2121122 | Vivienda | 317.599,69 |
| 2122000 | Bienes y Servicios | 15.913.210,21 |
| 2122100 | Bienes Corrientes | 1.930.674,49 |
| 2122200 | Servicios No Personales | 13.982.535,72 |
| 2123000 | Impuestos, Regalías, Tasas y Otros | 25.110,02 |
| 2123200 | Tasas y Otros | 25.110,02 |
| 2160000 | Otros Pérdidas | 11.770,00 |
| 2164000 | Otros Pérdidas no de Operación | 11.770,00 |
| 2170000 | Transferencias Corrientes | 136.130.060,80 |
| 2172000 | Transferencias Corrientes Al Sector Público | 132.800.045,00 |
| 2173000 | Transferencias Corrientes Al Sector Externo | 3.330.015,80 |
| FLUJO DE EFECTIVO POR OPERACIONES CORRIENTES (C = A - B) | | 983.162.868,47 |
| 1200000 | RECURSOS DE CAPITAL (D) | 0,00 |
| 2200000 | GASTOS DE CAPITAL (E) | 953.817.368,87 |
| 2210000 | Inversión Real Directa | 2.107.853,87 |
| 2211000 | Formación Bruta de Capital Fijo | 2.047.525,87 |
| 2211200 | Maquinarias y Equipos | 2.047.525,87 |
| 2214000 | Activos Intangibles | 59.928,00 |
| 2220000 | Transferencias de Capital (Privado, Público y Externo) | 951.709.515,00 |
| FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE INVERSIÓN (F = D - E) | | -953.817.368,87 |
| 1209000 | FUENTES FINANCIERAS (G) | 7.081.035,04 |
| 1210000 | Distribución de la Inversión Financiera | 6.898.699,05 |
| 1314000 | Disminución de Otros Activos Financieros | 6.898.699,05 |
| 1314200 | Disminución de Cuentas a Cobrar a Corto Plazo | 6.899.699,05 |
| 1314210 | Disminución de Cuentas a Cobrar Comerciales a Corto Plazo | 6.896.380,25 |
| 1314220 | Disminución de Otras Cuentas a Cobrar a Corto Plazo | 718,80 |
| 1320000 | Endeudamiento | 181.955,99 |
| 1323000 | Incremento de Otros Pasivos | 181.955,99 |
| 1323100 | Incremento de Cuentas a Pagar a Corto Plazo | 181.955,99 |
| 1323190 | Incremento de Otras Cuentas a Pagar a Corto Plazo | 181.955,99 |
| 2300000 | APLICACIONES FINANCIERAS (H) | 1.784.416,81 |
| 2320000 | Amortización de la Deuda | 1.784.416,81 |
| 2323000 | Disminución de Otros Pasivos | 1.784.416,81 |
| 2323100 | Disminución de Cuentas a Pagar a Corto Plazo | 1.784.416,81 |
| 2323110 | Por Deudas Comerciales | 141.964,79 |
| 2323130 | Por Sueldos y Jornales | 1.402.260,00 |
| 2323140 | Por Aportes Patronales | 222.822,82 |
| 2323160 | Por Impuestos, Regalías, Tasas y Derechos | 13.339,00 |
| FLUJO DE EFECTIVO POR ACTIVIDADES DE FINANCIAMIENTO (I = G - H) | | 5.297.258,43 |
| VARIACIÓN DEL EFECTIVO DURANTE EL PERIODO (J = C + F + I) | | 34.642.758,05 |
| SALDO INICIAL DEL PERIODO (K) | | 502.370.073,22 |
| SALDO PARCIAL DEL PERIODO - PARCIAL (L = J + K) | | 537.012.811,25 |
| VARIACIONES POR AJUSTES (M) | | -630,77 |
| SALDO FINAL DEL PERIODO - TOTAL (N = L + M) | | 537.012.180,48 |

Las notas que se acompañan forman parte integral de este estado.

VARIACIONES POR AJUSTES

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO
Al 31 de diciembre de 2014
(Expresado en Bolivianos)

Fecha de emisión: 19 de febrero de 2015

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | IMPORTE |
|--------------|---|----------------|
| 31510 | Resultados Acumulados de Ejercicios Anteriores | -630,77 |
| TOTAL | | -630,77 |

RESPONSABLE DE LA FINANCIERA
LIC. JOSÉ GUILLERMO CARRASCO
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
FINANCIERO INTERNO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA
LIC. JUAN FELIPE GUARDIÁN SANCHEZ
DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO
AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes R_CON_DGC_PATRIM_NET
Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (310) Página 1 de 1
Estado de Cambios en el Patrimonio Neto Comparativo
Al 31 de diciembre de 2014 y 2013
 (Expresado en Bolivianos) Fecha de Emisión: 19 de Febrero de 2015

| Cta. | Descripción | Notas | Saldo al Inicio del Periodo | Incrementos | Disminuciones | Saldo al Final del Periodo | 2013 * |
|------|--|-------|-----------------------------|------------------|----------------|----------------------------|----------------|
| 3 | PATRIMONIO | | 504,217,985.99 | 1,081,100,596.67 | 952,811,564.22 | 632,507,018.04 | 534,289,061.87 |
| 31 | Patrimonio Institucional | | 504,217,985.99 | 1,081,100,596.67 | 952,811,564.22 | 632,507,018.04 | 534,289,061.87 |
| 311 | Capital | | 90,730,264.41 | 992,670,747.00 | 952,190,131.00 | 51,210,880.41 | 53,755,768.64 |
| 3111 | Capital Institucional | | 50,730,264.41 | 480,616.00 | 0.00 | 51,210,880.41 | 53,755,768.64 |
| 315 | Resultados | | 440,954,545.78 | 124,796,671.23 | 621,433.22 | 571,129,689.79 | 473,610,485.52 |
| 3151 | Resultados Acumulados de Ejercicios Anteriores | | 440,954,545.78 | 115,805,572.81 | 621,433.22 | 562,136,685.37 | 131,458,516.69 |
| 3153 | Resultado del Ejercicio | | 0.00 | 8,990,998.42 | 0.00 | 8,990,998.42 | 342,151,968.82 |
| 316 | Ajuste de Capital | | 6,533,175.40 | 3,633,278.44 | 0.00 | 10,166,453.84 | 6,922,807.70 |

Las notas que se acompañan forman parte integrante de este estado.
 * Datos reexpresados en UFV, de acuerdo a información de cierre del BCB.

RESPONSABLE DEL AREA FINANCIERA
 Lic. Elvin Guzmán Guzmán
 DIRECTOR ADMINISTRATIVO
 FINANCIERO INTERINO
 AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
 DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA
 Lic. Luis Felipe Guzmán Samués
 DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO
 AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
 DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

CONTADOR GENERAL
 Lic. Marcela Calvo Omiste
 ANALISTA EN CONTABILIDAD
 REG. CAULP. N° 1476 - REG. CAULP. N° 2895
 AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN
 DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES

008 17

www.att.gob.bo

Dirección: Calle 13 Calacoto entre Sauces y Costanera #8260 y #8280

Teléfono: 2-772266

E-mail: informaciones@att.gob.bo