

**RESOLUCIÓN MINISTERIAL No. 494**  
**La Paz, 01 DIC.2016**

**VISTOS:**

El Informe INF/MOPSV/VMTEL/DGSTEL N° 42/2016 de 01 de diciembre de 2016, del Director General de Servicios en Telecomunicaciones del Viceministerio de Telecomunicaciones y el Informe Jurídico MOPSV — DGAJ N° 1086/2016 de 01 de diciembre de 2016 y todo lo que se tuvo presente;

**CONSIDERANDO:**

Que el párrafo I del artículo 20 de la Constitución Política del Estado, dispone que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

Que el párrafo II del artículo 20 del Texto Constitucional, establece que es responsabilidad del Estado, en todos sus niveles de gobierno la provisión de los servicios básicos a través de entidades públicas, mixtas, cooperativas o comunitarias.

Que el numeral 3 del párrafo II del artículo 298 de la Constitución Política del Estado, señala que es competencia exclusiva del nivel central del Estado el servicio postal.

Que la Ley N° 164 de 08 agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, en su artículo 1 menciona que su objeto es establecer el régimen general de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación, en procura del vivir bien garantizando el derecho humano individual y colectivo a la comunicación, con respeto a la pluralidad económica, social, jurídica, política y cultural de la totalidad de las bolivianas y los bolivianos, las naciones y pueblos indígena originario campesinos, y las comunidades interculturales y afrobolivianas del Estado Plurinacional de Bolivia.

Que el párrafo I del artículo 4 de dicha norma en su ámbito de aplicación refiere a las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras, cooperativas y comunitarias que realicen actividades y presten servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, originadas, en tránsito o terminadas en el territorio, así como del servicio postal en el Estado Plurinacional de Bolivia.

Que el párrafo II de la Disposición Transitoria Quinta de la referida normativa, menciona que las empresas de servicio expreso, mensajería y transporte de envíos de correspondencia que actualmente presten dichos servicios, deberán cumplir sus obligaciones conforme al régimen legal anterior, hasta su adecuación conforme a reglamento.

Que el artículo 5 de dicha normativa menciona que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes ATT se constituye como la única entidad con competencia para regular y fiscalizar las actividades del sector postal en todo el territorio nacional.

Que los párrafos I, II, III, y IV del artículo 11 del mismo cuerpo legal prescriben que el Ministerio de Obras

Públicas, Servicios y Vivienda, elaborará y aprobará mediante Resolución Ministerial el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, que el objetivo del Plan es establecer las condiciones y mecanismos para la implementación del SPU en todo el territorio nacional y su desarrollo, en áreas rurales o de interés social, que el Operador Público Designado, es el responsable de la implementación del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal y por último que la ATT, será la encargada de fiscalizar y controlar el cumplimiento del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

Que el Decreto Supremo No. 2617 de 02 de diciembre de 2015, aprueba el reglamento a la Ley N° 164 de 8 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación para el sector postal, estableciendo en su Disposición Transitoria Cuarta, inciso a) que el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda aprobará los montos de categorización del Certificado Anual de Operaciones y los requisitos para las licencias y renovaciones.

Que el parágrafo II del Artículo Único de dicho Decreto Supremo, señala que todos los aspectos complementarios que se requieran para la aplicación del Reglamento del Servicio Postal serán establecidos mediante Resolución Ministerial emitida por el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda.

Que la Disposición Transitoria Segunda de la referida norma dispone: A partir de la publicación del Presente Decreto Supremo, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda en un plazo máximo de un (1) año elaborará y aprobará el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

Que la Ley N° 777 de 21 de enero de 2016 del Sistema de Planificación Integral del Estado, en su artículo 1 menciona que su objeto es establecer el Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE), que conducirá el proceso de planificación del desarrollo integral del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco del Vivir Bien.

Que el artículo 2 de la referida norma establece que el Sistema de Planificación Integral del Estado y sus Subsistemas es el conjunto organizado y articulado de normas, subsistemas, procesos, metodologías, mecanismos y procedimientos para la planificación integral de largo, mediano y corto plazo del Estado Plurinacional, que permita alcanzar los objetivos del Vivir Bien a través del desarrollo integral en armonía y equilibrio con la Madre Tierra, para la construcción de una sociedad justa, equitativa y solidaria, con la participación de todos los niveles gubernativos del Estado, de acuerdo a lo establecido en la presente Ley.

Que el artículo 3 de la misma normativa, señala que son fines del Sistema de Planificación Integral del Estado, a efectos del cumplimiento de dicha Ley: Lograr que la planificación de largo, mediano y corto plazo tenga un enfoque integrado y armónico, y sea el resultado del trabajo articulado de los niveles de gobierno, con participación y en coordinación con los actores sociales. Orientar la asignación óptima y organizada de los recursos financieros y no financieros del Estado Plurinacional, para el logro de las metas, resultados y acciones identificadas en la planificación.

Que el parágrafo I del artículo 10 de la referida Ley dispone que el Sistema de Planificación Integral del Estado, tiene como horizonte la construcción del Vivir Bien a través del desarrollo integral en armonía con la Madre Tierra, integrando las dimensiones sociales, culturales, políticas, económicas, ecológicas y afectivas, en el encuentro armonioso y metabólico entre el conjunto de seres, componentes y recursos de la Madre Tierra para Vivir Bien con uno mismo, con los demás y con la naturaleza.

Que el Informe INF/MOPSV/VMTEL/DGSTEL N° 42/2016 de 01 de diciembre de 2016, emitido por el Director General de Servicios en Telecomunicaciones del Viceministerio de Telecomunicaciones, considera que se debe aprobar el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal a través de Resolución Ministerial, para garantizar su aplicabilidad.

Que el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 1086/2016 de 01 de diciembre de 2016 emitido por la Dirección

General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, se pronuncia por la procedencia de la emisión de la Resolución Ministerial que apruebe el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal en el marco establecido por la Ley 164.

Que el numeral 22) del Decreto Supremo No. 29894 de 07 de febrero de 2009, de la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, señala que el Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en el marco de sus competencias, tiene la atribución de emitir Resoluciones Ministeriales.

## **POR TANTO**

El Ministro de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, en ejercicio de sus atribuciones,

## **RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aprobar el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, cuyo texto en anexo forma parte integrante e indivisible de la presente Resolución Ministerial.

**SEGUNDO.-** Encargar el cumplimiento de la presente Resolución Ministerial y su anexo, así como su publicación al Viceministerio de Telecomunicaciones.

**TERCERO.-** Se abrogan todas las Resoluciones Ministeriales contrarias a la presente. Regístrese, comuníquese y Archívese.

Milton Claros Hinojosa  
**MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA**

## **PLAN DE PRESENTACIÓN DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL**

### **1. ENFOQUE POLÍTICO Y ANTECEDENTES**

#### **1.1. INTRODUCCIÓN**

La definición de Servicio Postal Universal, está contenida en el convenio de la Unión Postal Universal -UPU- (UPU, 1964), posteriormente en el Convenio Postal Universal del año 2008, se estipula que los países miembros de la UPU procurarán que todos los usuarios/clientes gocen del derecho a un Servicio Postal Universal, que corresponde a una oferta de servicios básicos de calidad, prestados en forma permanente en todos los puntos de su territorio a precios asequibles.

Se entiende por Servicio Postal Universal al conjunto de servicios postales de calidad determinada en la ley y sus reglamentos de desarrollo, prestados en forma permanente en todo el territorio nacional y a precio asequible para todas las usuarias y usuarios.

#### **1.2. CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO Y EL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES**

Los derechos se dividen en los fundamentalísimos, como una adquisición en la evolución de los derechos, además de los fundamentales y las garantías constitucionales.

Entre los derechos fundamentalísimos se encuentran el derecho a la vida, al agua y la alimentación, a la educación, a la salud, al hábitat y a la vivienda, y al acceso a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones. Estos derechos no pueden quedar en suspenso por ningún motivo, ni siquiera en un estado de sitio.

La Constitución Política del Estado de 7 de febrero de 2009, establece en su Artículo 20 que toda persona tiene derecho al acceso universal y equitativo a los servicios básicos de agua potable, alcantarillado, electricidad, gas domiciliario, postal y telecomunicaciones.

Es responsabilidad del Estado, en todos sus niveles de gobierno, la provisión de los servicios básicos a través de entidades públicas, mixtas, cooperativas o comunitarias. La provisión de servicios debe responder a los criterios de universalidad, responsabilidad, accesibilidad, continuidad, calidad, eficiencia, eficacia, tarifas equitativas y cobertura necesaria; con participación y control social.

La Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, establece dentro sus principios el Acceso universal donde es el Estado, en todos sus niveles de gobierno, promoverá el derecho al acceso universal a las telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como al servicio postal, para todas y todos los habitantes del Estado Plurinacional de Bolivia, en ejercicio de sus derechos, relacionados principalmente a la comunicación, la educación, el acceso al conocimiento, la ciencia, la tecnología y la cultura.

Respecto al Servicio Postal Universal señala que el Estado en su nivel central a través del Operador Público Designado, prestará el SPU, garantizando a todos los habitantes en forma permanente, con frecuencia predefinida, con calidad determinada, a precios asequibles, la prestación de servicios de oferta mínima, que se establecen en el reglamento.

### 1.3. LEY N° 777 DEL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN INTEGRAL DEL ESTADO

El objeto de la Ley N° 777 de 21 de enero de 2016, del Sistema de Planificación Integral del Estado, es establecer el Sistema de Planificación Integral del Estado (SPIE) que conducirá el proceso de planificación del desarrollo integral del Estado Plurinacional de Bolivia, en el marco del vivir bien.

El Sistema de Planificación Integral del Estado, tiene por finalidad lograr que la planificación de largo, mediano y corto plazo tenga un enfoque integrado y armónico y sea el resultado del trabajo articulado de los niveles de gobierno, con participación y en coordinación con los actores del sector.

Orientar la asignación óptima y organizada de los recursos financieros y no financieros del Estado Plurinacional, para el logro de metas, resultados y acciones identificadas en la planificación.

### 1.4. AGENDA PATRIÓTICA DEL BICENTENARIO

A través de la Ley N° 650 de 19 de enero de 2015, se eleva a rango de Ley, la “Agenda Patriótica del Bicentenario 2025”, que contiene los trece (13) pilares de la Bolivia Digna y Soberana.

El pilar número 2 refiere a la socialización y universalización de los servicios básicos con soberanía para Vivir Bien, al estar considerado el servicio postal como un servicio básico se encuentra dentro del alcance de este pilar, al haberse determinado que los servicios básicos constituyen derechos humanos, se entienden que estos servicios no son un negocio y no pueden ser privatizados para generar lucro a costa de la pobreza, en tal sentido es obligación del Estado Plurinacional de Bolivia garantizar el pleno acceso del pueblo boliviano al servicio postal en condiciones equitativas y en equilibrio y armonía con la Madre Tierra.

### 1.5. NORMATIVA POSTAL

La Ley N° 164, de 08 de agosto de 2011, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, tiene por objeto establecer el régimen general de las telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, del servicio postal y el sistema de regulación, en procura del vivir bien garantizando el derecho humano individual y colectivo a la comunicación, con respeto a la pluralidad económica, social, jurídica, política y cultural de la totalidad de las bolivianas y los bolivianos, las naciones y pueblos indígena originario campesinos, y las comunidades interculturales y afrobolivianas del Estado Plurinacional de Bolivia.

La citada Ley establece como principios el acceso universal señalando El Estado, en todos sus niveles de gobierno, promoverá el derecho al acceso universal a las telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como al servicio postal, para todas y todos los habitantes del Estado Plurinacional de Bolivia, en ejercicio de sus derechos, relacionados principalmente a la comunicación, la educación, el acceso al conocimiento, la ciencia, la tecnología y la cultura.

Asimismo, señala como principio la asequibilidad, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación así como el servicio postal, deberán ser prestados con precios asequibles a todos los habitantes del Estado Plurinacional de Bolivia.

El Decreto Supremo N° 2617 de 02 de diciembre de 2016, aprueba el Reglamento a la Ley N° 164, para el sector postal, el cual establece que la prestación del SPU se realizará de conformidad con las definiciones de las Actas de la Unión Postal Universal UPU y sus Reglamentos, la normativa vigente aplicable y lo dispuesto en el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

El Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, elaborará y aprobará mediante Resolución Ministerial el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

El objetivo del Plan es establecer las condiciones y mecanismos para la implementación del SPU en todo el territorio nacional y su desarrollo, en áreas rurales o de interés social.

El Operador Público Designado, es el responsable de la implementación del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

La ATT, será la encargada de fiscalizar y controlar el cumplimiento del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal

## 2. DIAGNÓSTICO SECTORIAL

### 2.1. SECTOR POSTAL INTERNACIONAL

#### 2.1.1. Unión Postal Universal

La Unión Postal Universal (Union postale universelle, UPU) es un organismo especializado de las Naciones Unidas. Tiene como objetivo afianzar la organización y mejorar los servicios postales, participar en la asistencia técnica postal que soliciten los países miembros y fomentar la colaboración internacional en materia postal. La UPU fija tarifas, límites máximos y mínimos de peso y tamaño, así como las condiciones de aceptación de la correspondencia, establece reglamentos aplicables a ésta, y a objetos cuyo transporte requiere preocupación especial, como sustancias infecciosas y radiactivas. Su lengua oficial es el francés y su sede se encuentra en la ciudad de Berna, Suiza. Actualmente cuenta con 191 países miembros.

Sus orígenes se remontan a la Comisión Internacional de Correos (París, 1863), y once años más tarde a la Conferencia de Berna, en la que veintidós países lograron un acuerdo casi unánime de creación de la Unión General de Correos, más tarde conocida como Unión Postal Universal (U.P.U.).

Bolivia es país miembro de la UPU desde el primero de abril de 1886 hasta la fecha.

#### 2.1.2 Unión Postal de las Américas España y Portugal

La Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP) es un Organismo Internacional de carácter Intergubernamental, fundado en el año 1911 en la ciudad de Montevideo, conformado por los gobiernos de 28 países miembros y cuya finalidad primordial es promover la Cooperación Técnica entre los Operadores Postales de los Países Miembros.

Tiene por objetivos:

? Promover la prestación del Servicio Postal Universal, así como mejorar e impulsar el mercado postal en la región, mediante la reforma de las estructuras del sector postal de los países o territorios miembros, transformando y modernizando sus organizaciones y capacitando sus recursos humanos.

? Fomentar una eficiente cooperación para el desarrollo postal de los países o territorios miembros y facilitar el intercambio de información y conocimiento en los ámbitos operativo, regulatorio y gubernamental.

? Mejorar la calidad de servicio, la interoperabilidad y la seguridad de las redes, a través de la promoción y aplicación de la tecnología de información que permita la medición del desempeño de los servicios postales y una mayor fiabilidad en el intercambio de datos entre los países o territorios miembros, correspondiendo de esta forma a las demandas de los usuarios y clientes.

? Garantizar la integración de sus acciones y estrategias en el marco de la Estrategia Postal Mundial de la UPU y favorecer la interacción, coordinación y comunicación con la UPU, las Uniones Restringidas, otros organismos internacionales y demás partes interesadas en el ámbito postal.

Los orígenes de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal se encuentran en el tratado postal concluido en Bogotá, Colombia, en 1838, y ratificado por Ecuador, Venezuela y Colombia, mediante el cual se funda la Unión Gran Colombiana, invocando la "íntima unión y cordial amistad de los Países contratantes". Diez años después, ese elevado ejemplo de cooperación internacional encuentra eco en la Convención de Lima, Perú de 1848, suscrita entre Bolivia, Chile, Ecuador, Colombia y Perú.

## 2.2. ESTRUCTURA ACTUAL DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES Y POSTAL

La descripción de la estructura actual del sector de telecomunicaciones se la presenta en función a sus actores en distintos niveles de gobierno, partiendo del nivel central, entidades bajo tuición, entidades territoriales autónomas así como otras instancias multiinstitucionales.

## 2.3. ACTORES PARTICIPANTES

### 2.3.1. MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y VIVIENDA (MOPSV)

De acuerdo al Decreto Supremo N° 29894 del 7 de febrero de 2009, referente a la estructura organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda forma parte del Órgano Ejecutivo en el marco de las competencias asignadas al nivel central en la Constitución Política del Estado, tiene a su cargo los Viceministerios de Transporte, Vivienda y Telecomunicaciones, siendo sus características más relevantes:

? Misión Institucional: Promover y gestionar el acceso universal y equitativo de la población boliviana a obras y servicios de calidad, en telecomunicaciones, transportes y vivienda, en armonía con la naturaleza.

? Visión Institucional: Somos una entidad que con calidad y transparencia, satisface las necesidades de transportes, telecomunicaciones y vivienda de la población boliviana.

? Objetivo Estratégico Institucional: Contar con una Institución Moderna, Sólida y Transparente, que apoye eficazmente al logro de los objetivos y resultados.

? Objetivo Estratégico del sector Telecomunicaciones: Lograr el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información, comunicación y del servicio postal en condiciones de calidad, asequibilidad y oportunidad con la participación activa del Estado.

### 2.3.2. VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES - VMTEL

La misión del VMTEL es:

Formular, ejecutar y evaluar políticas, normativa y estrategias para el desarrollo, seguimiento, regulación, control de los sectores de telecomunicaciones así como las tecnologías de información y comunicación y postal, promoviendo el acceso universal y equitativo a los servicios públicos de telecomunicaciones y priorizando a los sectores más deprimidos.

La visión del VMTEL es:

Ser la institución pública eficiente y transparente, que lidera el desarrollo del sector de telecomunicaciones y postal como soporte para el acceso irrestricto a la información, el conocimiento y como medio de integración nacional y de desarrollo socio-económico del país.

### 2.3.2.1. ORGANIZACIÓN INTERNA VICEMINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES

El Viceministerio de Telecomunicaciones (VMTEL), forma parte del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, está encargado de proponer políticas en materia de telecomunicaciones, tecnologías de información y servicio postal, promoviendo el desarrollo integral y su acceso universal a los servicios básicos del sector, en el marco de la soberanía del Estado Plurinacional, y Coordinar con las diferentes instancias internas y externas para el logro de los objetivos del sector.

Del VMTEL dependen las siguientes Direcciones Generales:

? Dirección General de Telecomunicaciones - DGTEL, encargada de la parte normativa y regulatoria del Sector.

? Dirección General de Servicios en Telecomunicaciones - DGSTEL, encargada de proyectos y servicios.

? PROGRAMA NACIONAL DEL SERVICIO POSTAL UNIVERSAL – PNSPU

La Ley N°164 establece en su Artículo 104 “Se crea el Programa Nacional del Servicio Postal Universal – PNSPU, dependiente del Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, destinado al financiamiento de la red postal y la operabilidad del Servicio Postal Universal, en el área rural o de interés social”.

### 2.3.3. ENTIDADES BAJO TUICIÓN

A su vez, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, a través del Viceministerio de Telecomunicaciones, tiene instituciones bajo tuición, las mismas que en el sector Postal, son:

#### 2.3.3.1. EMPRESA DE CORREOS DE BOLIVIA - ECOBOL

La Empresa de Correos de Bolivia (ECOBOL) es el Operador Postal Designado del Estado, fue creada mediante Decreto Supremo N° 22616 de 8 de octubre de 1990; de acuerdo con la Ley N° 164, se constituye en el Operador Público Designado de Bolivia. Brinda atención en servicios de correos, giros, filatelia y otros en el ámbito nacional e internacional. Como miembros de la gran red de administraciones postales del mundo (U.P.U. - Unión Postal Universal) llega a más de 189 países en los cinco continentes con una amplia variedad de servicios postales. Su misión y visión son:

? Misión: Desarrollar y garantizar en Bolivia, los Servicios Postales Universales, Financieros y otros de valor agregado.

? Visión: Ser una Empresa de Servicios Postales Eficiente y Competitiva.

#### 2.3.3.2. AUTORIDAD DE REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN DE TELECOMUNICACIONES Y TRANSPORTES - ATT

La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT asume las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones en materia regulación y fiscalización de telecomunicaciones y tecnologías de la información y comunicación, transportes y del servicio postal, La misión y visión de la ATT se presenta a continuación:

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

? Visión: Autoridad reconocida por los ciudadanos bolivianos y la comunidad internacional, por aportar al Vivir Bien buscando la satisfacción de los usuarios y operadores de los servicios de telecomunicaciones, las TIC,

Servicio Postal y Transportes.

## 2.4. ANÁLISIS DE SITUACIÓN DEL SPU

Para describir la situación del SPU se ha realizado un análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, de acuerdo a lo siguiente:

### 2.4.1. ANÁLISIS INTERNO

#### 2.4.1.1.1. FORTALEZAS

? Cuenta con un marco constitucional y normativo regulatorio nacional que garantiza la provisión del Servicio Postal Universal

? El Estado Plurinacional de Bolivia al ser parte de la UPU y la UPAEP mantiene convenios internacionales de cooperación a través del órgano rector de los operadores postales internacionales tales como: la Unión Postal Universal (UPU) y la Unión Postal De Las Américas España y Portugal (UPAEP), lo que facilita acceder a otras regiones del mundo.

? El Operador Público Designado, cuenta con la red más amplia a nivel nacional al tener presencia en los 9 departamentos con 49 oficinas dentro del territorio a diferencia de las empresas de servicio expreso que no llegan a cubrir los 9 departamentos.

? El SPU cuenta con fondos del Programa Nacional del Servicio Postal Universal - PNSPU para el financiamiento de la red postal y la operabilidad del Servicio Postal Universal, en el área rural o áreas de interés social.

? La experiencia que tiene el OPD en la prestación de servicios básicos, del que es parte la oferta mínima que conforma el SPU.

#### 2.4.1.1.2. DEBILIDADES

? La cobertura del OPD se limita al área urbana con bajo desarrollo del servicio, en el área rural y periurbana, al tener presencia solo en el 11% de los municipios, lo que excluye del SPU a una importante población, que resulta ser la más vulnerable.

? Las deficiencias operativas del OPD obstaculizan la prestación del SPU en las condiciones establecidas normativamente.

? El incierto estado financiero del OPD pone en serio riesgo la prestación y sostenibilidad del SPU.

? Falta de calidad en los procesos operativos de los servicios postales, el OPD carece de procedimientos y procesos internos normalizados que descansen en documentos aprobados, estandarizados y debidamente socializados, que permita organizar, sistematizar y mejorar los procesos internos y externos.

### 2.4.2. ANÁLISIS EXTERNO

#### 2.4.2.1.1. AMENAZAS

? La crisis económica mundial global produce una contracción de la demanda mundial, el decaimiento de los envíos de remesas y correspondencia.

? El extenso territorio nacional disperso, con miles de pequeñas localidades poco pobladas incrementan los costos de prestación, obligan al OPD a ofertar el SPU a lugares o regiones que no presentan utilidad económica, que exige en estos casos, a trabajar a pérdida y subsidiar el servicio con el ingreso de otras regiones.

? La prestación ilegal de servicios postales por parte de las empresas de transporte, genera competencia desleal al OPD que tiene obligación de prestar el SPU asequiblemente.

? La ausencia de inversiones del Estado en el Operador Público Designado no ayuda a resolver sus limitaciones operativas y su desarrollo.

? El Servicio Postal Universal prestado en áreas de interés social, no es rentable por lo tanto debe contar con un subsidio sostenible.

? La dependencia del transporte aéreo para efectos de enlaces o envíos nacionales e internacionales provoca que los costos operativos sean elevados y que se alargue los plazos de entrega.

? La dependencia de la Aduana Nacional en el servicio de paquetería, que impone procedimientos y horarios

para la verificación y aforo de los paquetes que llegan del extranjero y que deben ser distribuidos, ocasiona el retraso en su entrega y su deterioro por tratamiento inadecuado.

#### 2.4.2.1.2. OPORTUNIDADES

? El nuevo modelo económico actual del Estado Plurinacional, con la redistribución de la riqueza, permite que para la población boliviana el SPU sea asequible.

? El Apoyo Internacional de los diferentes operadores postales oficiales que comparten avances tecnológicos, sistemas, procedimientos o equipos que son de mucha utilidad para la prestación del SPU.

? El financiamiento internacional que ofertan los diferentes tipos de fondos de los organismos postales internacionales, para capacitación, desarrollo o implementación de nuevas tecnologías.

? La migración de población del área rural a ciudades principales y al exterior del país, genera un tráfico postal entre los inmigrantes y sus familias.

? Existe un potencial de alianzas con grupos regionales, como la CAN, UPAEP, entre otros, para el financiamiento de proyectos y el intercambio de experiencias para prestar el SPU.

### 2.5. PROBLEMÁTICA Y DESAFÍOS DEL SECTOR

#### 2.5.1. PROBLEMA GENERAL

En base a la información recolectada para la formulación del presente Plan, se ha identificado que el problema central consiste en que el SPU es deficiente e insostenible, condición que se origina por múltiples factores, los cuales se describen en el siguiente apartado.

#### 2.5.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

? El Sector Postal en Bolivia es el de menor desarrollo en la región, requiere mayor impulso en la regulación, modernización y estar acorde a los acuerdos internacionales.

? El Operador Público Designado se encuentra en crisis financiera, administrativa y operativa. La deficiente capacidad operativa del OPD producto de la crisis institucional por la que atraviesa, genera incertidumbre en la viabilidad y sostenibilidad del SPU.

? La falta de sistematización y mecanización de procesos genera la carencia de información relativa a éste servicio reduciendo la capacidad de toma de decisiones sobre el SPU.

? La falta de cumplimiento de estándares de calidad, crea desconfianza por parte del usuario que accede al SPU.

? La falta de planeación para el despliegue de cobertura del SPU, resulta en un acceso limitado de este servicio en zonas rurales o áreas de interés social.

? La falta de inversión en la red postal que garantice el SPU, limita el desarrollo y expansión del servicio.

### 3. POLÍTICAS Y LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS

#### 3.1. POLÍTICAS DE TELECOMUNICACIONES Y POSTAL

Las políticas de telecomunicaciones son las siguientes:

? Acceso Universal a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC.

? Desarrollo, Uso y Aplicación de TIC.

? Participación Estatal estratégica que contribuya el Desarrollo Productivo, Económico y Social.

? Servicio Postal Universal y Desarrollo del Sector

#### 3.2. POLÍTICAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Las políticas del sector mencionadas, responden al mandato político, económico y social de acuerdo a la visión

y misión del Gobierno Nacional a través del Viceministerio de Telecomunicaciones. Las mencionadas políticas cuentan con las siguientes estrategias:

### POLÍTICA ESTRATEGIAS

Acceso Universal a los Servicios de Telecomunicaciones y TIC. ? Mantenimiento de la normativa sectorial actualizada.

? Presencia del ente regulador a nivel nacional.

Desarrollo, Uso y Aplicación de TIC. ? Articulación, promoción y regulación del sector telecomunicaciones, TIC y postal.

Participación Estatal Estratégica que contribuya al Desarrollo Económico y Social. ? Desarrollo y soberanía tecnológica

? Formación y especialización de profesionales en telecomunicaciones, Tic y postal.

? Fortalecimiento de la participación nacional en organismos sectoriales y de integración internacionales.

Servicio Postal Universal y Desarrollo del Sector. ? Reforma y Modernización del sector postal

Como se presentó, las políticas se enfocan en el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones, tecnologías de información y comunicación y lo relacionado al sector postal.

### 3.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (PDES Y AGENDA 2025)

De acuerdo a estas políticas, se identifican objetivos estratégicos de donde se desprenden las estrategias, programas, proyectos junto a la línea base y las metas al 2020 de acuerdo al El Plan de Desarrollo Económico y Social en el marco del Desarrollo Integral para Vivir Bien (PDES, 2016 - 2020) del. Estado Plurinacional de Bolivia y la Agenda 2025.

En este documento se desarrolla la política relacionada al Sector Postal.

### 3.4. SERVICIO POSTAL UNIVERSAL Y DESARROLLO DEL SECTOR POSTAL

Esta política se basa en implementar la Reforma sector postal y la modernización del sector postal, para esto, contribuirá el impulsar y promover en todos sus niveles de gobierno los servicios postales al ser también un servicio básico, contribuir a su reglamentación y regulación en base a lineamientos universalmente acordados y alineados con la normativa internacional.

La política del Servicio Postal Universal se basa en:

? El mandato constitucional del Estado- CPE

? Actas de la Unión Postal Universal – UPU

? Acuerdos de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal - UPAEP

Previa la implementación de los objetivos estratégicos del presente Plan, es necesario e imprescindible la reestructuración y modernización del OPD, lo que permitirá garantizar el desarrollo, cumplimiento y sostenibilidad del SPU.

### 3.5. MARCO ESTRATÉGICO

Para el Plan Estratégico Postal, se han establecido 3 objetivos estratégicos general mismos que están alineados a los objetivos estratégicos presentados:

O.E.1 Universalización de los Servicios Postales

O.E.2 Uso de las TIC para la innovación y modernización de los Servicios Postales.

O.E.3 Desarrollo de normas de calidad en los Servicios Postales.

La figura muestra los 3 objetivos estratégicos y su desagregación en 9 estrategias que permitirán la revitalización del sector postal en el corto plazo. Las Estrategias son los lineamientos que se deberán tener en cuenta a tiempo de formular los proyectos del sector postal.

### 3.6. ESTRATEGIAS QUE ACOMPAÑAN LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Sobre la base de Objetivos Estratégicos planteados se desarrollan estrategias como lineamientos para la consecución de los mismos, las estrategias están agrupadas por cada objetivo y se describen a continuación.

#### 3.6.1. O.E1. UNIVERSALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS POSTALES

Este objetivo estratégico, permitirá el desarrollo acelerado del Servicio Postal Universal para que atienda a la mayor cantidad de habitantes tanto urbanos como rurales del territorio nacional. El Objetivo estratégico será alcanzado a través de 2 estrategias fundamentales:

? E.1.1 Desarrollar el Servicio Postal Universal

? E.1.2 Ampliar la cobertura del Servicio Postal Universal

##### 3.6.1.1. E.1.1 Desarrollar del Servicio Postal Universal

Para desarrollar el Servicio Postal Universal es necesario Implementar el Programa Nacional del Servicio Postal Universal - PNSPU, que de acuerdo a norma le corresponde al Operador Público Designado, este contará con fases de implementación hasta llegar a la población objetivo.

Dicho programa será financiado con el aporte de los operadores postales, los cuales deberán aportar el 3% de sus ingresos brutos del año anterior, cada gestión, recursos que serán asignados al Operador Público Designado para la ejecución de proyectos orientados al desarrollo de SPU.

##### 3.6.1.2. E.1.2 Ampliar la cobertura del Servicio Postal Universal.

La red postal con la que cuenta actualmente el Operador Publico Designado es de 49 oficinas a nivel nacional, por lo cual a través del PNSPU se tiene proyectado cubrir el 100% de las capitales de municipio objetivo.

#### 3.6.2. O.E.2 Uso de las TIC para la innovación y modernización de los Servicios Postales.

La mayoría de los operadores postales, no han priorizado dentro de sus inversiones la modernización de sus sistemas ni han incorporado las TIC en la cadena de valor del servicio, lo cual a la fecha ha generado que los servicios que se prestan no sean eficientes ni eficaces, dicho aspecto debe ser mejorado en el menor tiempo posible.

Asimismo, se ha visto que a nivel mundial los operadores postales han aprovechado de la innovación tecnológica para generar nuevos nichos de mercado, como ser el comercio electrónico a través de la paquetería o el correo híbrido, y así no quedar relegados, dicha medida debe ser incorporada en Bolivia de acuerdo a nuestra realidad, para lo cual se desarrollará de tres estrategias:

? E.2.1 Implementar y/o desarrollar plataformas informáticas que potencien el servicio postal.

? E.2.2 Desarrollo de nuevos servicios utilizando las TIC.

? E.2.3 Modernizar, articular el uso y adopción de tecnología para el Servicio Postal.

##### 3.6.2.1. E.2.1 Implementar y/o desarrollar plataformas informáticas que potencien el servicio postal

El Operador Publico Designado no cuenta con sistemas informáticos para la realización de sus actividades

administrativas ni operativas, aspecto que ha generado que no sea competitivo, ya que a pesar de contar con una red más grande que la de su competencia maneja solo el 6% del mercado, por lo que es necesario la implementación de equipos tecnológicos y sistemas informáticos a fin de controlar y medir los flujos de llegada y salida de los envíos postales. Dicha estrategia se la llevará a cabo en coordinación con la Unión Postal Universal y la Unión Postal de las Américas España y Portugal e impulsar la asistencia técnica para el Operador Público Designado.

3.6.2.2. E.2.2 Utilizar las TIC en la prestación del servicio que ofertan los Operadores postales.

El OPD para poder responder a las nuevas necesidades de los usuarios debe aprovechar el avance e innovación tecnológica, ampliando la gama de servicios, para lo cual la normativa debe acompañar dichas iniciativas a través de una regulación que permita su desarrollo.

Promover nuevos servicios a ser prestados por el Operador Público Designado, como una medida que responde al Plan de Desarrollo Regional de Latinoamérica, generado por al UPU y UPAEP, de acuerdo a los objetivos trazados en dicho plan.

3.6.2.3. E.2.3 Modernizar, articular el uso y adopción de tecnología para el Servicio Postal.

El OPD requiere incorporar tecnología que permita la prestación de los servicios postales en condiciones de calidad y eficiencia, brindando confiabilidad y seguridad de l servicios.

3.6.3. O.E.3 Desarrollo de normas de calidad en los Servicios Postales

La falta de regulación en el sector postal, generó que los operadores postales presten servicios de acuerdo a lo que definía cada uno como calidad, situación que generó que los usuarios no puedan exigir condiciones de calidad dentro del servicio.

Este aspecto fue corregido por la Ley N° 164, la cual incorpora dentro de el título del régimen postal, sin embargo a la fecha la falta de reglamentación ha postergado la implementación de dichos lineamientos.

Este objetivo estratégico, permitirá la implementación de servicios con calidad a través del desarrollo de estándares de calidad, condiciones ciertas de los servicios, responsabilidad por parte de los operadores hacia los usuarios, entre otros.

Para dicho objetivo se plantearon las siguientes estrategias:

? E.3.1 Desarrollo de procesos operativos estandarizados y controlados técnicamente por el Operador Público Designado.

? E.3.2 Adopción de los estándares de calidad de la UPU y UPAEP

? E.3.3 Mantener actualizada la prestación mínima obligatoria del OPD y sus condiciones.

? E.3.4 Desarrollar una Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal.

3.6.3.1. E.3.1 Desarrollo de procesos operativos estandarizados y controlados técnicamente por el Operador Público Designado

La Unión Postal Universal y la Unión Postal de las Américas España y Portugal, han promovido el Plan Nacional de Calidad, mismo que ha sido implementado por varios países, es necesario que el Operador Público Designado cuente un plan de calidad para poder cumplir con los plazos y condiciones establecidas por la UPU, impulsando la asistencia técnica.

Asimismo, que el Operador Público Designado cuente con las condiciones para poder implementar el sistema de medición de la Unión Postal Universal.

### 3.6.3.2. E3.2 Adopción de los estándares de calidad de la UPU y UPAEP

La UPU y la UPAEP desarrollan condiciones de calidad que cada OPD tiene la obligación de cumplir para la prestación de los servicios postales en especial el SPU, con la finalidad de homogeneizar el servicio y así cumplir con el objetivo de cobertura universal postal.

### 3.6.3.3. E.3.3 Mantener actualizada la prestación mínima obligatoria del OPD y sus condiciones.

El Decreto Supremo 2617 que aprueba el reglamento a la Ley 164 para el sector postal, establece en su Art. 12 la oferta mínima para la prestación del SPU consistente en la admisión, clasificación, transporte y distribución considerando inicialmente un paquete mínimo de servicios que el OPD se encuentra obligado a cumplir.

Considerando los avances tecnológicos y las nuevas necesidades de los habitantes del país, es necesaria una actualización de esta prestación mínima con la finalidad de satisfacer las necesidades de comunicación postal en el país.

### 3.6.3.4. E.3.4 Desarrollar una Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal.

Se requiere el desarrollo de una norma técnica que establezca las condiciones, criterios y modalidad bajo las cuales se prestará el SPU para lograr una prestación del servicio acorde a las necesidades en función de las zonas postales.

Como se observa el Plan Estratégico Postal plantea una trilogía fundamental Universalización + Tecnología + Calidad como factores clave de éxito.

## 4. PLANIFICACIÓN

Se presenta en este punto, la operativización de las estrategias para alcanzar los objetivos estratégicos planteados, acciones estratégicas que se tomarán para lograrlos y responder a la problemática identificada del Sector Postal en Bolivia.

Previa a la implementación de estas acciones estratégicas, es necesario e imprescindible la reestructuración y modernización del OPD, lo que permitirá garantizar el desarrollo, cumplimiento y sostenibilidad del SPU.

Estas acciones estratégicas son:

- ? Impulsar el desarrollo y expansión de la red postal implementando infraestructura y cobertura así como la operabilidad del SPU en circunstancias que no demuestren niveles de rentabilidad adecuados.
- ? Definir una metodología para estimación de la prestación y cobertura del SPU en el territorio nacional basado en la definición de la zona postal como una unidad mínima de análisis.
- ? Modernizar, articular el uso y adopción de tecnología para el SPU, impulsar el desarrollo y uso de contenidos y aplicaciones digitales, promocionando su desarrollo.
- ? Mantener actualizada la prestación mínima obligatoria del OPD y sus condiciones, considerando las innovaciones tecnológicas y los nuevos servicios que satisfagan las necesidades básicas de comunicación de los habitantes del país.
- ? Desarrollar una Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal.
- ? Sentar presencia nacional para regulación y fiscalización sectorial del SPU. Esta tarea está a cargo del ente regulador, mismo que debe incorporar además en su plan estratégico institucional las actividades, planes técnicos, estadísticas y otras relacionadas al sector.
- ? Fortalecer la participación nacional en organismos sectoriales y de integración internacional.

De acuerdo a los objetivos estratégicos planteados, se presenta a continuación la programación de resultados y

acciones respectivas.

#### 4.1. DESARROLLO Y EXPANSIÓN DE LA RED POSTAL IMPLEMENTANDO INFRAESTRUCTURA Y COBERTURA

Referido a la universalización del servicio postal a través del impulso al desarrollo e implementación de infraestructura y cobertura de acceso al Servicio Postal Universal, se tienen desarrollados documentos con propuestas para la modernización del Operador Postal Designado para que a través de su desarrollo, fortalecimiento de su infraestructura, se logre la cobertura nacional respectiva.

##### 4.1.1. Determinación de la cobertura geográfica y poblacional del SPU

Si bien el Operador Público Designado cuenta con la red más amplia a nivel nacional, su cobertura se limita al área urbana con bajo desarrollo del servicio, principalmente en el área rural y periurbana.

La Tabla siguiente que muestra el objetivo estratégico O.E.1 y su desagregación en dos estrategias que permitirán la ampliación de cobertura del OPD en el mediano plazo. Las Estrategias son los lineamientos que se deberán tener en cuenta a tiempo de formular los proyectos del sector postal. Los valores meta están planteados para el año 2020, sus formas de cálculo se establecen en criterios cuantitativos más que cualitativos.

Objetivo estratégico Estrategia Criterio e Indicador meta al 2020

Universalización de los servicios postales E.1.1 Desarrollar el Servicio Postal Universal 50 % de las comunidades con más de 200 habitantes acceden al Servicio Postal Universal a 10 km de distancia como máximo.

E.1.2 Ampliar la cobertura del servicio 100 % de las capitales de municipio con acceso al Servicio Postal Universal.

Para el propósito del presente plan se plantea estos dos indicadores meta al 2020:

? 100 % de las capitales de municipio con acceso al Servicio Postal Universal.

? 50 % de las comunidades con más de 200 habitantes acceden al Servicio Postal Universal a 10 km de distancia como máximo.

Para la determinación de la cobertura considerando las metas arriba citadas y la organización geopolítica y administrativa del país (departamentos, provincias, municipios y localidades), en el mediano plazo el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal debe focalizarse en lograr la universalización del SPU sobre la mayor cantidad de población posible, la siguiente tabla muestra la estructura del Estado Plurinacional y su dimensión.

La población de Bolivia al 2014 según el INE es de 11,216,054 habitantes y está distribuida geográficamente de la siguiente manera:

Figura: Distribución política boliviana

Ítem Cantidad

Departamentos 9

Provincias 112

Municipios 339

Comunidades 18,802

Localidades 27,871

Fuente: VMTEL 2014

La población está distribuida en 339 municipios con un total de 27.871 localidades. La ilustración siguiente muestra la segmentación de localidades por cantidad de habitantes de acuerdo al último censo. Existen 11,395

localidades que tienen menos de 50 habitantes. Esto muestra la baja concentración de población a nivel rural.

Las localidades con igual o mayor población a 2.000 habitantes son consideradas urbanas y alcanzan la cifra de 204; entre 200 y 2,000 habitantes se encuentran 4,261 localidades; de 100 a 200 habitantes por localidad se tienen 5,863 y entre 50 a 100 habitantes existen 6,148 localidades.

A nivel rural los segmentos de más de 50 y menos de 2,000 habitantes representan una población de más de 3 millones de habitantes y esto representa el 30% del total Bolivia, hay que tomar en cuenta que estos segmentos suman más de 16 mil localidades (16.272).

De las 204 localidades urbanas solo 154 son capitales de municipio, lo que equivale decir que para alcanzar la meta de llegar a todas las capitales de 339 municipios 185 son capitales con menos de 2000 habitantes.

Por esta razón se deben establecer metas progresivas y realistas de mejora de la accesibilidad de la población al SPU.

Es importante que en el marco regulatorio se especifique, para disminuir su impacto económico, y si así se considera en la propuesta de SPU (Primer eje de la Reforma), que la red de oficinas y puntos de admisión y atención postal del Operador Designado pueda ser propia o concertada con terceros.

#### 4.1.2. Metas de accesibilidad y Tipos de cobertura del SPU

De las anteriores consideraciones se deduce que a mediano plazo deberán instalarse oficinas, sucursales y puntos de atención propias en 154 capitales de municipio y las restantes 185 deberán cubrirse con puntos de atención o recogida habilitados a través de alianzas o acuerdos con instituciones afines.

Dado que el OPD es el responsable de la implementación del Plan de Prestación del Servicio Postal Universal, la planificación de cobertura del SPU, se debe iniciar con un plan de modernización de sus capacidades operativas y su cobertura.

## 4.2. DEFINICIÓN DE METODOLOGÍA PARA ESTIMACIÓN DE PRESTACIÓN Y COBERTURA DEL SPU

Se debe definir una metodología para estimación de la prestación y cobertura del SPU en el territorio nacional basado en la definición de la zona postal como una unidad mínima de análisis.

Al momento, no se cuenta con un sistema de información que permita determinar una línea base y medir el impacto de la implementación del SPU. A partir de la implementación de la zonificación postal, se instaura una nueva metodología para la estimación de la prestación y cobertura del SPU en el territorio Nacional.

La escasa disponibilidad de información para la estimación del SPU como un servicio diferenciado de los demás servicios postales, ha constituido una de las limitantes en los procesos de formulación de diagnóstico cuantitativo, debido a la falta de un sistema con información estandarizada. De ese modo, se ha identificado la necesidad de estructurar y establecer un sistema de información estadístico y territorial estandarizado para el SPU que permita evaluar el comportamiento del servicio en función de calidad, accesibilidad y asequibilidad. Dicha herramienta permitirá la estructuración de una base de datos sólida con cuatro aristas de intervención: rector, regulador, operadores postales y usuarios, con el fin de:

? Disponer de información sólida que facilite los procesos de planificación y generación de lineamientos para el sector postal.

? Mejorar el monitoreo de la dinámica postal del SPU por parte del ente rector y el regulador del sector.

? Optimizar los procesos de registro y control de los objetos postales para el Operador Postal Designado.

? Facilitar el acceso a la información oportuna para el usuario.

### 4.2.1. Despliegue y Desarrollo del SPU, en áreas rurales o de interés social.

Una vez establecida la definición específica del alcance del Servicio Postal Universal para el Operador Postal Designado, establecidas las normas técnicas, administrativas y legales para los diferentes mecanismos de

atención del SPU, a ser implementados por el Operador Postal Designado, se deben hacer esfuerzos y acciones para el despliegue, desarrollo del SPU en áreas rurales o de interés social.

Con el objeto de potenciar el acceso y la calidad de la prestación del Servicio Postal Universal en todo el territorio nacional especialmente en áreas rurales o de interés social, es necesario que se realicen estudios técnicos de geolocalización para la ubicación óptima de los puntos de atención para prestación del SPU, así mismo, el OPD para incrementar su cobertura y calidad debe desarrollar proyectos que incorporen capacidad y tecnología al SPU en el marco del Programa Nacional del Servicio Postal Universal- PNSPU.

#### 4.3. MODERNIZACIÓN Y REESTRUCTURACIÓN DE LA CAPACIDAD OPERATIVA DEL OPD

La modernización y reestructuración de la capacidad operativa del OPD, es fundamental para el logro de las metas y objetivos planteados. El OPD tiene el reto de modernizar, automatizar y establecer sistemas tecnológicos desde ventanillas de admisión, herramientas informáticas, ambientes y mecanismos de control del procedimiento para cada servicio, mediante los cuales pueda atender (de manera eficaz) al mercado conservado hasta la fecha, logrando el mejor resultado posible para la sociedad lo que a menudo debería conducir a proveer servicios de calidad desde la percepción del usuario, de ahí la necesidad de utilizar, modernizar, fortalecer y equipar los puntos de atención con los que cuenta actualmente.

En consecuencia el objetivo es comenzar con la modernización de las oficinas existentes, priorizando las mismas en fases, la primera fase incluye al eje troncal, en la segunda fase el resto de departamentos y en la tercera fase área suburbana y rural. Las oficinas de cambio con las que cuenta el OPD, en principio serán empleadas por el NOPD, su ampliación y modernización serán consideradas en las siguientes fases.

##### 4.3.1. Aspectos Técnicos.

Se proponen dos modelos de oficinas en función de sus características:

- Modelo “A” con procesos de Admisión, Clasificación, Expedición y Distribución.
- Modelo B con procesos de Admisión y Distribución.

##### 4.3.2. Sistemas Informáticos

El OPD contará con un centro de cómputo, área e infraestructura que tendrá bajo su cargo sistemas informáticos que permitan realizar el seguimiento y rastreo estableciendo el control de las distintas operaciones o eventos del procedimiento, de esta manera detectar falencias para corregir y optimizar tiempos de procesamiento de correspondencia, paquetería, plazos de procesamiento de información, a su vez será parte del mecanismo de control para asegurar los ingresos y la gestión administrativa a nivel nacional también permitirá que los usuarios puedan realizar el seguimiento y rastreo de su correspondencia y la medición de calidad del OPD.

Se han identificado tres sistemas informáticos iniciales que estarán a cargo del área de sistemas:

- ? Sistema de gestión y rastreo de correspondencia
- ? Sistema de control financiero
- ? Sistema de Gestión administrativa

#### 4.4. MANTENER ACTUALIZADA LA NORMATIVA

El “corazón” o núcleo principal de cualquier Ley que regule el sector postal es el tratamiento del Servicio Postal Universal.

“El Servicio Postal Universal puede definirse como aquella parte de los servicios postales que, por su condición de servicios básicos de interés económico general para un país, el Estado garantiza a toda la población de forma permanente, a precios asequibles, y en condiciones de accesibilidad y calidad aceptables y financieramente sostenibles en el tiempo.”

La incorporación de este concepto en el sector postal permite concretar unos objetivos de calidad en su

prestación y obtener su acceso progresivo a todos los ciudadanos en cualquier parte del territorio.

Lo anterior se refleja en mantener actualizada la prestación mínima obligatoria del OPD y sus condiciones, para ello se deben considerar las innovaciones tecnológicas y el desarrollo de los nuevos servicios que contribuyan a la comunicación de los usuarios del servicio postal.

El Servicio Postal Universal, por lo tanto, trata de combinar el objetivo de rentabilidad económica que debe perseguir cualquier servicio que se ofrece al mercado, con el de rentabilidad social que debe estar presente en la prestación de cualquier servicio de interés general como es garantizar el derecho fundamental a la comunicación postal entre todos los ciudadanos.

En este sentido el concepto de servicio universal garantizaría solo aquellas “prestaciones de servicio esencial universal”, que, en principio deberían coincidir con aquellas “modalidades a las que el mercado, por sí solo, no daría respuesta y la autoridad entiende que deben ser cubiertas porque constituyen un estándar mínimo de servicio al que todos tienen derecho”.

La prestación del SPU se realizará de conformidad con las definiciones de las Actas de la Unión Postal Universal - UPU y sus Reglamentos, la normativa vigente aplicable y lo dispuesto en el Plan de Prestación del Servicio Postal Universal.

En el entendido que el marco regulatorio y normativa de este Plan deben precisar en qué condiciones el Estado garantiza a todos sus ciudadanos la prestación de los servicios básicos que conforman el Servicio Postal Universal, se identifican los siguientes elementos entre los más importantes:

- ? Accesibilidad a la admisión y entrega de envíos postales.
- ? Plazos y confiabilidad en la entrega de los envíos postales.
- ? Tratamiento de reclamaciones.
- ? Seguridad en el tratamiento de los envíos postales.
- ? Información sobre los servicios.

#### 4.5. DESARROLLAR UNA NORMA TÉCNICA PARA LA PRESTACIÓN DEL SPU

En función de las disposiciones contenidas en la Constitución Política del Estado, Convenios Internacionales y la normativa vigente, es imperioso contar con una Norma Técnica para la Prestación del Servicio Postal Universal en el Estado Plurinacional de Bolivia, a través de la cual la ATT, cumpliendo su función de la supervisión del sector postal, establezca los parámetros mínimos para que el Operador Público Designado de Bolivia cumpla con la prestación de un servicio de calidad, acorde a las necesidades reales de los usuarios; y, en ejercicio de sus atribuciones legales.

##### 4.5.1 Especificaciones Técnicas:

Para los fines del presente documento, se entenderá por Servicio Postal Universal al conjunto de servicios postales básicos de calidad determinada, prestados de forma permanente en todo el territorio nacional, accesible a todos los usuarios y a precio asequible. Los parámetros para la prestación del Servicio Postal Universal se enmarcan en aspectos de composición, accesibilidad, calidad y asequibilidad, y se definen a continuación:

? Composición

La composición del Servicio Postal Universal está delimitada bajo las siguientes características:

? Tipo de envío

? Ámbito

? Peso máximo

? Dimensiones máximas

? Accesibilidad

Las condiciones de accesibilidad a los servicios, seguirán los siguientes criterios:

? Cobertura geográfica y poblacional, sujeta a la metodología de cálculo por zonas postales

? Clasificación y jerarquización de los Puntos de atención. Siguiendo los siguientes criterios: División Política Administrativa del Territorio, Densidad Poblacional atendida, Circuito Comercial u otro.

? Áreas de superficie para el establecimiento de los puntos de atención.

? Frecuencia de acceso en envío y recepción.

? Calidad del Servicio

Que cumplirá con las siguientes especificaciones de calidad:

? Tiempos de entrega

? Seguridad y responsabilidad

? Otras condiciones de operación.

Entre las más relevantes:

? Contar con personal propio o contratar con terceros

? El transporte que puede utilizar que puede ser propio o intermediado.

La ATT supervisará, semestralmente, al OPD en el cumplimiento de la prestación, sostenibilidad y evolución del Servicio Postal Universal, en base a las especificaciones indicadas en la presente Norma Técnica.

Será la ATT la que resuelva los casos no previstos en la Norma Técnica y propondrá su actualización ante las instancias competentes.

El plazo para la revisión y actualización de la Norma Técnica no será superior a 4 años, contados a partir de la fecha de vigencia.

#### 4.6. PRESENCIA NACIONAL PARA REGULACIÓN Y FISCALIZACIÓN SECTORIAL

Sentar presencia nacional para regulación y fiscalización sectorial de los servicios de postal, es otro pilar fundamental que acompañe, ejecute y cumpla la normativa postal, al momento se tiene presencia en cuatro de los nueve departamentos y es por este motivo que para alcanzar los objetivos y metas planteadas, se necesita que la ATT tenga presencia nacional. Esta tarea está a cargo del ente regulador, mismo que debe incorporar además en su plan estratégico institucional las actividades, planes técnicos, estadísticas y otras relacionadas al sector.

#### 4.7. FORTALECER LA PARTICIPACIÓN NACIONAL EN ORGANISMOS SECTORIALES INTERNACIONALES

Bolivia como país tiene convenios internacionales que cumplir, a la vez sentar presencia y participar, hace que se sienta miembro activo dentro del sector postal internacional, el fortalecer la participación nacional en organismos sectoriales y de integración internacionales, a través de los convenios internacionales vigentes con instituciones internacionales del sector.

#### 5. FUENTES DE FINANCIAMIENTO

Como fuentes de financiamiento se proponen para el desarrollo del SPU las siguientes:

? Tesoro General de la Nación - TGN

El plan en un inicio requiere capital para la inversión inicial que esté destinado al fortalecimiento y desarrollo del OPD y el sector postal. Al mismo tiempo se requiere un capital de operaciones de arranque que debe ser provistos por el TGN.

? Programa Nacional del Servicio Postal Universal - PNSPU

De acuerdo a la Ley N° 164 “General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación” que crea el Programa Nacional del Servicio Postal Universal – PNSPU, dependiente del Ministerio de Obras Públicas, Servicio y Vivienda, destinado al financiamiento de la red postal y la operabilidad del Servicio Postal Universal, en el área rural o de interés social, donde el Operador Público Designado, tendrá acceso a los recursos provenientes de la contribución anual del tres por ciento de los ingresos brutos del año anterior de los

operadores postales (exceptuando al operador público designado). Recursos que se utilizarán para garantizar la prestación del Servicio Postal Universal y que financiarán el presente Plan entre otras fuentes de financiación.

? Financiamiento de los Organismos Internacionales del sector.

Existen diferentes tipos de fondos que los organismos postales internacionales ofrecen, para capacitación, desarrollo o implementación de nuevas tecnologías, a los cuales puede tener acceso el OPD.

## 6. CRONOGRAMA REFERENCIAL

Para lograr presencia nacional, al conformar el territorio postal universal, se propone como se mencionó, utilizar, modernizar, fortalecer y equipar los puntos de atención con los que cuenta el actual OPD como punto de partida.

Por lo anterior se presenta el siguiente cronograma referencial.

DENOMINACIÓN ACCIÓN ESTRATÉGICA Plazo AÑO

P1 Modernización del OPD en localidades >2k Hab. 3 semestres I y II

P2 Definición de la metodología para la determinación y evaluación del SPU 1 semestre II

P3 Desarrollo de la norma técnica para la prestación del SPU.

1 semestre III

P4 Ampliación de la cobertura del Servicio Postal Universal a todas las capitales de municipio

4 semestres III, IV Y V