



TRÁMITE: Segunda Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA) de la Gestión 2011.

SINTESIS RESOLUTIVA: Se aprueba la Segunda Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA), correspondiente a la Gestión 2011, elaborado por la Unidad de Gestión y Comunicación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

VISTOS:

La Ley N° 062 del Presupuesto General del Estado de 28 de noviembre de 2010; las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones aprobadas mediante Resolución Suprema N° 225557 de 1 de diciembre de 2010; las Normas Básicas del Sistema de Presupuesto aprobadas mediante Resolución Suprema N° 225558 de 1 de diciembre de 2005; el Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2010; el Informe AE UGC N° 206/2011 de 8 de agosto de 2011, emitido por la Unidad de Gestión y Comunicación mediante el cual solicitan la aprobar la Segunda Reformulación del Programa de Operaciones Anual de la Gestión 2011; y todo lo que convino ver, tener presente y:

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) elaboró su Programa de Operaciones Anual (POA) correspondiente a la Gestión 2011, mismo que se aprobó junto al anteproyecto de presupuesto mediante la Resolución AE Interna N° 083/2010 de 22 de septiembre de 2010. Posteriormente se remitieron ambos documentos al Ministerio de Hidrocarburos y Energía y al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para la aprobación del presupuesto de la Gestión 2011.

Que el presupuesto aprobado remitido por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas a la AE, presentó diferencias respecto al anteproyecto de presupuesto presentado por la AE, motivo por el que se ajustó el POA de la Gestión 2011 y se aprobó la Primera Reformulación al POA, correspondiente a la Gestión 2011, mediante Resolución AE-Interna N° 034/2011 de 1 de abril de 2011.

Que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) mediante Resolución AE-Interna N° 053/2011 de 23 de mayo de 2011, puso en consideración del Ministerio de Hidrocarburos y Energía la Estructura Organizacional de la AE, para su correspondiente aprobación, en el marco de lo establecido por el inciso g) del artículo 50 del Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2011, así mismo se aprobó el Manual de Organización de Funciones (MOF) de la AE.

Que el Ministerio de Hidrocarburos y Energía en el ámbito de sus atribuciones aprobó mediante Resolución Ministerial N° 252/2011 de 3 de junio de 2011, el rediseño de la Estructura Organizacional de la AE.

Que la UGC elaboró el POA reformulado para la Gestión 2011 y solicitó la aprobación de la Segunda Reformulación del POA Gestión 2011, en cumplimiento a lo establecido en las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.

CONSIDERANDO: (Marco Legal)

Que el Presupuesto General del Estado 2011 fue aprobado mediante la Ley N° 062 del Presupuesto General del Estado de 28 de noviembre de 2010, dentro del cual se encuentra el presupuesto de la AE.



RESOLUCIÓN AE-INTERNA N° 080/2011

La Paz, 10 de agosto de 2011

Que el Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009, crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social en el sector de Electricidad; determinando su estructura organizativa, sus competencias y atribuciones. De la misma manera establece el proceso de extinción de las superintendencias generales y sectoriales y reglamenta las transferencias de activos, pasivos, recursos humanos, recursos presupuestarios, procesos judiciales y administrativos, derechos y obligaciones.

Que la Norma Básica del Sistema de Programación de Operaciones (NB-SPO), aprobada mediante Resolución Suprema N° 225557 de 1 de diciembre de 2005, establece en el artículo 10 inciso d), la atribución de cada entidad de elaborar el POA y presentarlo al Órgano Rector.

Que el artículo 24 de las NB-SPO establece que durante el ejercicio fiscal, el POA podrá ser ajustado: Por la variación de las metas iniciales previstas, cuando se evidencie la imposibilidad de su realización por factores ajenos a la Gestión interna de la entidad.

Que el POA es un instrumento de planificación a corto plazo (una gestión fiscal), que define los objetivos de la institución y las actividades necesarias para su consecución.

Que el inciso f) del artículo 50 del Decreto Supremo N° 0071 indica que el Ministro o Ministra de Hidrocarburos, adicionalmente a las atribuciones señaladas por el Decreto Supremo N° 29894, tiene la de conocer el POA y el proyecto de presupuesto de la AE, para remitirlos al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. En caso de tener observaciones sobre el proyecto de presupuesto, podrá solicitar a la AE que realice las modificaciones correspondientes.

CONSIDERANDO: (Análisis)

Que el Director Ejecutivo de la AE, designado mediante Resolución Suprema N° 05449 de 3 de mayo de 2011, luego de haberse aprobado la Resolución Ministerial N° 252/2011 de 3 de junio de 2011, que aprueba la nueva Estructura Organizacional de la AE, determinó realizar algunas modificaciones a la Estructura de Puestos, con el único objetivo de optimizar el trabajo a desarrollarse y con la visión de que a futuro se pueda desconcentrar de mejor manera las actividades regulatorias de control asociadas a actividades "in situ".

Que la implementación de la nueva Estructura Organizacional y las modificaciones a la Estructura de Puestos, como la redistribución de responsabilidades de los procesos de investigación preliminar de infracciones y tramitación de infracciones y sanciones, originaron la revisión de los procesos, objetivos e indicadores programados anteriormente.

Que como resultado de la revisión realizada por la UGC, se ajustó la programación para la Gestión 2011, en lo referente a los procesos institucionales, los objetivos formulados, las actividades programadas y los recursos necesarios para el cumplimiento de lo programado.

Que el Informe AE-Legal-DAF N° 028/2010 de 10 de agosto de 2011, estableció que la solicitud efectuada por la UGC se encuentra de acuerdo a las normas jurídicas aplicables al efecto y no contraviene ninguna disposición legal vigente.

CONSIDERANDO: (Conclusión)

Que luego de los cambios a la Estructura Organizacional y las modificaciones a la Estructura de Puestos realizadas, es necesario efectuar una reprogramación al POA de la Gestión 2011.



RESOLUCIÓN AE-INTERNA N° 080/2011

La Paz, 10 de agosto de 2011

Que se hace imperioso realizar la Segunda Reformulación al POA correspondiente a la Gestión 2011, para ajustar los procesos, objetivos y las actividades anteriormente programadas, a la Estructura Organizacional y a la nueva Estructura de Puestos.

Que el informe técnico y el informe legal recomendaron la aprobación de la Segunda Reformulación del POA mediante Resolución Administrativa Interna para formalizar los cambios realizados y difundir su contenido al interior de la AE, una vez aprobado.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por la Ley N° 1604 de Electricidad de 21 de diciembre de 1994, su Reglamentación, el Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009, y demás disposiciones legales vigentes,

RESUELVE:

PRIMERA.- Aprobar la Segunda Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA), correspondiente a la Gestión 2011, elaborado por la Unidad de Gestión y Comunicación de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

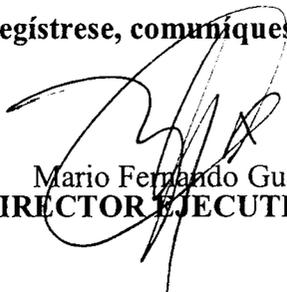
SEGUNDA.- Aprobar el Informe AE UGC N° 206/2011 de 8 de agosto de 2011 y su Anexo y el Informe AE Legal-DAF N° 028/2011 de 10 de agosto de 2011.

TERCERA.- Se deja sin efecto la Resolución AE-Interna N° 034/2011 de 1 de abril de 2011 y se derogan todas las resoluciones contrarias a la presente Resolución Interna.

CUARTA.- Enviar la Segunda Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA), correspondiente a la Gestión 2011, a las instancias correspondientes, según las disposiciones vigentes, para su conocimiento y su respectiva aprobación.

QUINTA.- Instruir a la Dirección Administrativa Financiera y a la Unidad de Gestión y Comunicación dar cumplimiento a la presente resolución y cumplir la Segunda Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA), correspondiente a la Gestión 2011.

Regístrese, comuníquese y archívese.


Mario Fernando Guerra Magnus
DIRECTOR EJECUTIVO INTERINO

Es conforme:


Erika V. Luna Viorel
DIRECTORA LEGAL

MT





**2^{da} REFORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE OPERACIONES ANUAL
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD
GESTIÓN 2011**

1 ANTECEDENTES

El Decreto Supremo N° 0071 de 9 abril de 2009 crea a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, con el objeto de fiscalizar, controlar, supervisar y regular el sector de electricidad, en el marco de la Constitución Política del Estado, el Plan Nacional de Desarrollo (PND) y la Ley de Electricidad (Ley N° 1604) asegurando:

- Garantizar los intereses y derechos de los consumidores y usuarios, promoviendo la economía plural prevista en la CPE y las leyes en forma efectiva.
- Contribuir con las actividades del sector de electricidad al desarrollo de la economía nacional a fin de que todos los habitantes pueden acceder a este servicio.
- Aprovechar los recursos naturales de manera sustentable y estrictamente de acuerdo a la CPE y las leyes.

En virtud a la normativa expuesta, se establece que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad es una institución pública técnica y operativa, con personalidad jurídica y patrimonio propio, independencia administrativa, financiera, legal y técnica, supeditada al Ministro de Hidrocarburos y Energía. Su funcionamiento es financiado por una tasa de regulación que pagan las empresas eléctricas, que no puede ser superior al 1% de sus ingresos.

2 BASE LEGAL DE CREACION Y OPERACIÓN DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO

Ley Fundamental de la República de Bolivia, promulgada el 7 de febrero de 2009, que rige la organización y el desarrollo de un Estado.

DECRETO SUPREMO N° 0071

El 9 de abril de 2009, se promulgó el Decreto Supremo N° 0071 que crea a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, determinando su estructura organizativa, sus competencias y atribuciones.

LEY DE ELECTRICIDAD Y SU REGLAMENTACIÓN

El marco jurídico principal para la regulación del sector eléctrico del país, está conformado por la Ley N° 1604 (Ley de Electricidad), de 21 de diciembre de 1994 y sus reglamentos, en todo lo que no contravenga a la Constitución Política del Estado.

Los principales reglamentos fueron aprobados mediante Decreto Supremo N° 24043 de 28 de junio de 1995 y son los siguientes:

- Reglamento de Operación del Mercado Eléctrico.
- Reglamento de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales.
- Reglamento de Uso de Bienes de Dominio Público y Constitución de Servidumbres.
- Reglamento de Precios y Tarifas.
- Reglamento de Calidad de Distribución.
- Reglamento de Infracciones y Sanciones.

Posteriormente fueron aprobados los siguientes decretos supremos que complementan, modifican y/o derogan la reglamentación:

- Decreto Supremo N° 24711 Reglamento de Calidad en Transmisión.
- Decreto Supremo N° 24772 Reglamento de Electrificación Rural.
- Decreto Supremo N° 24775 modifica el Reglamento de Operación del Mercado Eléctrico, el Reglamento de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales, el Reglamento de Uso de Bienes de Dominio Público y Constitución de Servidumbres, el Reglamento de Precios y Tarifas, el Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad y el Reglamento de Infracciones y Sanciones.
- Decreto Supremo N° 25283 modifica el artículo 56 del Reglamento de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales.
- Decreto Supremo N° 25379 modifica el Reglamento de Electrificación Rural.
- Decreto Supremo N° 25786 modifica el Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad.
- Decreto Supremo N° 25986 aprueba el Reglamento de Comercialización e Interconexiones Internacionales de Electricidad.
- Decreto Supremo N° 26093 aprueba el nuevo Reglamento de Operación del Mercado Eléctrico.
- Decreto Supremo N° 26094 aprueba el nuevo Reglamento de Precios y Tarifas.
- Decreto Supremo N° 26299 modifica el Reglamento de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales.

- Decreto Supremo N° 26302 aprueba el Reglamento de Suministro de Electricidad.
- Decreto Supremo N° 26394 modifica el Reglamento de Precios y Tarifas.
- Decreto Supremo N° 26454 complementa el Reglamento de Precios y Tarifas y modifica el Reglamento de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales.
- Decreto Supremo N° 26490 complementa el Reglamento de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales.
- Decreto Supremo N° 26607 aprueba el nuevo Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad
- Decreto Supremo N° 27003 modifica el Reglamento de Precios y Tarifas.
- Decreto Supremo N° 27129 complementa el Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad.
- Decreto Supremo N° 27302 complementa el Reglamento de Precios y Tarifas.
- Decreto Supremo N° 27492 complementa el Reglamento de Precios y Tarifas.
- Decreto Supremo N° 28190 complementa el Reglamento del Calidad en Transmisión.
- Decreto Supremo N° 28567 aprueba el nuevo Reglamento de Electrificación Rural.
- Decreto Supremo N° 29260 complementa el Reglamento de Precios y Tarifas.
- Decreto Supremo N° 29520 modifica el Reglamento de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales.
- Decreto Supremo N° 29549 modifica y complementa el Reglamento de Operación del Mercado Eléctrico.
- Decreto Supremo N° 29598 modifica el Reglamento de Precios y Tarifas.
- Decreto Supremo N° 29599 complementa el Reglamento de Operación del Mercado Eléctrico.
- Decreto Supremo N° 29624 aprueba el Reglamento de Funciones y Organización del CNDC.
- Decreto Supremo N° 29863 modifica el Reglamento de Precios y Tarifas.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

El Gobierno del Presidente Evo Morales Ayma, a través del Ministerio de Planificación del Desarrollo elaboró el Plan Nacional de Desarrollo 2006 - 2011 "Bolivia Digna, Soberana, Productiva

y Democrática para Vivir Bien”, aprobado mediante Decreto Supremo N° 29272 de 12 de septiembre de 2007, que implica la concepción de políticas, estrategias y programas de desarrollo del país en todos los ámbitos sectoriales y territoriales, a través de las áreas de desarrollo: Bolivia digna, Bolivia democrática, Bolivia productiva, Bolivia soberana.

El plan considera al sector electricidad como estratégico, tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- Es un servicio esencial para inducir al crecimiento económico y satisfacer las necesidades de la población,
- El Estado es propietario de las principales fuentes de generación de electricidad,
- En el mediano plazo se prevé construir nuevas plantas generadoras de electricidad orientadas a la exportación, actividad que generará excedentes económicos.

La alineación del programa de operaciones reformulado al PND se presenta en el siguiente cuadro:

Alineación al Plan Nacional de Desarrollo

| Área | Sector | Política | Estrategia | Programa |
|--------------------|--------------|---|--|--|
| Bolivia Productiva | Electricidad | Consolidar la participación del Estado en el desarrollo de la Industria Eléctrica con soberanía y equidad social. | Perfeccionar la normativa para incorporar al Estado en el desarrollo de la industria eléctrica | Protección de los derechos de los consumidores para garantizar la continuidad del servicio en el servicio eléctrico, que contempla la regulación de la industria eléctrica en su totalidad |

3 FUNCIONES DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD

Las funciones y atribuciones se encuentran descritas en la Constitución Política del Estado, Ley N° 1604 (Ley de Electricidad) y el Decreto Supremo N° 0071, siendo las funciones más relevantes las siguientes:

- Autorizar y fiscalizar el ejercicio de la industria eléctrica.
- Fijar y controlar precios, tarifas e inversiones.
- Controlar la operación y la calidad del suministro.
- Aplicar infracciones y sanciones a empresas.
- Tramitar recursos contra disposiciones de la AE.
- Proponer normas orientadas al cumplimiento de la CPE.
- Proteger los derechos de los consumidores.

- Informar sobre las actividades de la AE y de la industria eléctrica.

4 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2011 – 2015

El Plan Estratégico Institucional 2011-2015 es un instrumento de gestión de mediano plazo que guía el accionar de la institución a través de la definición de la misión, visión, valores institucionales y objetivos estratégicos. El Plan Estratégico Institucional 2011-2015 fue aprobado mediante Resolución AE-Interna N° 068/2010 del 12 de agosto 2010.

La razón de ser de la AE se encuentra expresada en la declaración de su propósito institucional:

Misión

“Regular, controlar y fiscalizar las actividades de la industria eléctrica con participación y control social, garantizando los intereses y derechos de los consumidores, creando las condiciones para el acceso universal y equitativo al servicio de electricidad y asegurando el desarrollo eficiente y sostenible de la industria eléctrica”

La visión determina lo que se quiere lograr en el mediano plazo para cumplir con el mandato establecido en la Constitución Política del Estado y el Plan Nacional de Desarrollo:

Visión

“Ser reconocidos como el principal promotor del desarrollo económico y social del país, por haber contribuido al logro de la universalización del servicio eléctrico con tarifas equitativas y a la exportación de electricidad, en un marco de eficiencia y sostenibilidad de la industria eléctrica”

Los principios esenciales y permanentes que se aplican en todo el accionar de la entidad están expresados en los siguientes valores institucionales:

| Valores Institucionales | |
|--|--|
| <i>Nuestras Familias</i> | Es el núcleo fundamental de nuestras vidas, que nos motiva a esforzarnos cada día en la búsqueda constante de su bienestar |
| <i>Mejora Continua</i> | La superación permanente y el mejoramiento continuo nos lleva a dar más de lo esperado |
| <i>Actitud Positiva</i> | El optimismo, el entusiasmo y la confianza, son los ojos con lo que miramos las cosas y resolvemos nuestros problemas |
| <i>Excelencia y Compromiso</i> | Logramos los mejores resultados mediante la práctica de los más altos valores éticos y profesionales, disfrutando siempre de nuestro trabajo |
| <i>Trabajo en Equipo</i> | Unidad, compañerismo y coordinación, son los instrumentos que nos permiten el logro de objetivos y metas. |
| <i>Responsabilidad Social y Medioambiental</i> | Hacemos nuestras las preocupaciones sociales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos. Nos responsabilizamos de las consecuencias e impactos que derivan de nuestras acciones |



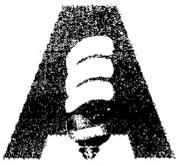
Los medios a través de los cuales se pretende efectivizar la visión y que constituyen el marco orientador para la definición de los objetivos y actividades del Programa de Operaciones Anual son los objetivos estratégicos, siendo aprobados los siguientes:

- Promover el acceso universal con tarifas equitativas dentro un marco de sostenibilidad y eficiencia.
- Expandir, consolidar y estandarizar la protección al consumidor.
- Desempeñar un rol protagónico en la elaboración del nuevo marco legal.
- Fortalecer institucionalmente la AE
- Gestionar la información institucional y sectorial

5 ANÁLISIS DE SITUACIÓN

De forma anterior a la elaboración del POA 2011 se realizó un análisis de situación y del entorno de la entidad, mismo que se resume en la siguiente matriz FODA:

| Oportunidades | Débilidades |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Compromiso del Gobierno Central para el desarrollo del sector eléctrico - Generación de energías alternativas - Reconocimiento externo sobre la capacidad técnica y profesional de la AE - Definir las competencias adecuadas para la institución en la nueva ley de electricidad - Cambio del enfoque de la regulación a un enfoque más social - Participación del Estado en la industria eléctrica - Mayor coordinación entre las entidades del sector - Mayor demanda de la población respecto a la orientación y protección de sus derechos - Poca capacidad técnica en los funcionarios de las instituciones que norman el sector - Marco legal vigente con competencias para la institución - Pocas instituciones asumen sus funciones de acuerdo a la nueva visión del sector | <ul style="list-style-type: none"> - Personal técnico insuficiente en cantidad, para la atención de procesos y tareas - Estaciones de trabajo con poca comodidad - Mayor necesidad de herramientas tecnológicas - Falta de capacitación en los recursos humanos en base a un programa establecido en función a las necesidades que tiene este respecto al cargo que ocupa. - Personal no institucionalizado e interino - Personal nuevo sin conocimientos de regulación - Falta de definición y estandarización en los procesos - Insuficiente difusión de las actividades e información al exterior de la AE - Falta de planificación en la realización de actividades de comunicación - Necesidad de mayor cohesión como grupo humano - Desmotivación del personal - Falta de pro actividad - Pérdida de imagen institucional. - Necesidad de contar con presencia regulatoria en CBBA, lugar donde se encuentran las principales empresas y entidades del sector eléctrico. - Reducción del presupuesto de la AE |



| Oportunidades | Debilidades |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none">- Falta de equipamiento e indumentaria de trabajo- Necesidad de tener más presencia a nivel nacional en el área rural- Desconocimiento del personal sobre los alcances de la nueva Ley Marcelo Quiroga Santa Cruz |
| Fortalezas | Amenazas |
| <ul style="list-style-type: none">- Personal proveniente de la SSDE con conocimientos sólidos en regulación y gestión.- Nueva entidad con una nueva imagen institucional- Nueva estructura organizacional con una visión país integral e incluyente- Profesional idóneo en la Dirección Ejecutiva- Buen clima laboral y de trabajo en equipo- Funcionarios de alta calidad humana y comprometidos con la institución- Cultura de capacitación del personal- Comunicación horizontal y trasversal adecuadas- Experiencia en el desarrollo de actividades regulatorias y de gestión- Infraestructura adecuada- Tecnología informática y de telecomunicaciones de vanguardia en el sector público- Política de acercamiento y protección del consumidor- Oficinas regionales ubicadas en 17 regiones del país- Medios de comunicación accesibles a la población (línea telefónica gratuita, fax gratuito, web)- Transparencia en el accionar institucional- Sistema de gestión adecuado- Imagen positiva ante la población | <ul style="list-style-type: none">- Marco legal normativo incompleto y desactualizado en función la actual estructura del sector.- Escasa participación en el diseño y elaboración del proyecto de la ley de electricidad- Desconocimiento de las condiciones que rijan la aplicación de la regulación en las autonomías- Poca inversión privada en la industria eléctrica- Posible pérdida de protagonismo de la regulación en el Sector Eléctrico Boliviano- Dependencia del MHE- Falta de definiciones sobre el modelo de mercado que se aplicará en el sector y sobre cómo se regularán las empresas eléctricas públicas.- Falta de personal capacitado en el mercado laboral- Incapacidad técnica y administrativa de las pequeñas empresas y sistemas aislados.- Captura del regulador por bajos salarios y por el fraccionamiento de la AE en direcciones regionales |



6 PROCESOS PARA LA GESTIÓN 2011

Los procesos definidos para la gestión 2011 provienen de las principales funciones y atribuciones que establece el mandato legal, y son los siguientes:

| N° | Proceso |
|----|--|
| 1 | Aprobación de planes de expansión y proyectos de inversión |
| 2 | Control y fiscalización de planes de inversiones |
| 3 | Aprobación de la expansión en transmisión y determinación del STEA |
| 4 | Supervisión del funcionamiento del CNDC respecto a la administración económica del MEM |
| 5 | Aprobación de precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI |
| 6 | Verificación de las transacciones económicas del mercado eléctrico mayorista |
| 7 | Cierre del régimen tarifario de COBEE |
| 8 | Aprobación de precios máximos de distribución para empresas que operan en el mercado eléctrico mayorista |
| 9 | Control de la aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en las distribuidoras que operan en el Mercado Eléctrico Mayorista |
| 10 | Administración y control de los fondos de estabilización |
| 11 | Administración y control de la tarifa dignidad |
| 12 | Aprobación de precios máximos de distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores |
| 13 | Control de la aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores |
| 14 | Control y seguimiento de diferencias de ventas de energía en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores |
| 15 | Otorgamiento y/o modificación de Títulos habilitantes |
| 16 | Otorgamiento y/o modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público |
| 17 | Control del cumplimiento de obligaciones emergentes de derechos otorgados |
| 18 | Actualización de zonas y áreas para el ejercicio de la distribución |
| 19 | Investigación de empresas en riesgo |
| 20 | Eliminación del riesgo del suministro eléctrico |



| N° | Proceso |
|----|--|
| 21 | Caducidad o revocatoria de derechos |
| 22 | Coordinación y supervisión de las actividades regulatorias |
| 23 | Relevamiento y procesamiento de información estadística |
| 24 | Proposición de normas en los aspectos de competencia de la AE |
| 25 | Seguimiento a los recursos jerárquicos contra resoluciones de la AE |
| 26 | Patrocinio de procesos judiciales |
| 27 | Tramitación de recursos de revocatoria contra disposiciones de la AE |
| 28 | Supervisión y coordinación del cumplimiento de la normativa legal en el accionar de la AE |
| 29 | Inscripción de empresas consultoras en el registro de consultores de la AE |
| 30 | Administración del registro único de empresas eléctricas |
| 31 | Administración de los registros suscritos entre regulados y terceros |
| 32 | Administración del registro de sanciones |
| 33 | Control de la calidad de distribución para empresas del SIN |
| 34 | Control de la calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación |
| 35 | Control de la calidad de distribución para empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión |
| 36 | Control de la calidad de distribución para empresas con registro |
| 37 | Control de operaciones del SIN |
| 38 | Control de operaciones de sistemas aislados |
| 39 | Supervisión del funcionamiento del CNDC con relación a la operación del SIN |
| 40 | Seguimiento del plan de expansión del SIN |
| 41 | Evaluación y control de la calidad de transmisión |
| 42 | Atención de consultas |
| 43 | Atención de reclamaciones administrativas |
| 44 | Protección de los derechos de los consumidores |
| 45 | Verificación del cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de las |



| N° | Proceso |
|----|---|
| | empresas distribuidoras |
| 46 | Tramitación de recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores |
| 47 | Investigación preliminar de infracciones |
| 48 | Tramitación de Infracciones y sanciones |
| 49 | Gestión del sistema de administración de bienes y servicios |
| 50 | Gestión del sistema de administración de recursos financieros |
| 51 | Cobro de la tasa de regulación y sanciones |
| 52 | Administración del sistema de gestión |
| 53 | Publicación y difusión de la información |
| 54 | Gestión del Sistema de Administración de Personal |
| 55 | Gestión y control documentario |
| 56 | Administración de la biblioteca institucional |
| 57 | Gestión de Sistemas Información |
| 58 | Gestión de seguridad de TI |
| 59 | Gestión Redes y Telecomunicación de TI |
| 60 | Soporte Colaborativo, Help Desk y Gestión de Activos TI |
| 61 | Control interno posterior del Sistema de Administración y Control Gubernamental |

7 OBJETIVOS DE GESTIÓN INSTITUCIONALES 2011

Los objetivos de gestión institucionales definen de manera general la línea de acción a seguir por la institución. Para la gestión 2011 se establecen los siguientes objetivos:

| N° | Objetivos de Gestión Institucionales |
|----|---|
| 1 | Fijar y controlar tarifas sostenibles con criterios de eficiencia, equidad y cobertura |
| 2 | Controlar el normal suministro de electricidad con criterios de seguridad, confiabilidad, continuidad y mínimo costo. |
| 3 | Otorgar derechos y verificar el cumplimiento de obligaciones |
| 4 | Proteger a los consumidores con criterios de excelencia y equidad |



| Nº | Objetivos de Gestión Institucionales |
|----|---|
| 5 | Proponer cambios en la normativa para el cumplimiento de los postulados de la CPE |
| 6 | Establecer relaciones estratégicas con instituciones |
| 7 | Lograr altos estándares de desempeño y transparencia en la gestión institucional |
| 8 | Informar de manera efectiva sobre las actividades de la AE y del sector eléctrico |

La relación de los objetivos estratégicos del PEI y los objetivos de gestión institucionales del POA se presentan en el siguiente cuadro:

| Objetivos Estratégicos (PEI) | Objetivos de Gestión Institucionales 2011 (POA) |
|--|---|
| Promover el acceso universal con tarifas equitativas dentro un marco de sostenibilidad y eficiencia. | Fijar y controlar tarifas sostenibles con criterios de eficiencia, equidad y cobertura |
| | Controlar el normal suministro de electricidad con criterios de seguridad, confiabilidad, continuidad y mínimo costo. |
| | Otorgar derechos y verificar el cumplimiento de obligaciones |
| Expandir, consolidar y estandarizar la protección al consumidor. | Proteger a los consumidores con criterios de excelencia y equidad |
| Desempeñar un rol protagónico en la elaboración del nuevo marco legal. | Proponer cambios en la normativa para el cumplimiento de los postulados de la CPE |
| | Establecer relaciones estratégicas con instituciones |
| Fortalecer institucionalmente la AE | Lograr altos estándares de desempeño y transparencia en la gestión institucional |
| Gestionar la información institucional y sectorial | Informar de manera efectiva sobre las actividades de la AE y del sector eléctrico |

8 OBJETIVOS ESPECIFICOS PARA LA GESTIÓN 2011

En procura de lograr la realización de los objetivos de gestión institucionales se determinan los siguientes objetivos de gestión por procesos:

| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo Gestión Institucional | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | |
|---|--|-----------------------------------|--|------|---|-------------------|---------------------------|
| | | | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | Trimestre de cumplimiento |
| Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones | Aprobación de planes de expansión y proyectos de inversión | 1 | Aprobar los planes de expansión y proyectos de inversión presentados para la revisión ordinaria de tarifas para empresas de distribución | 100% | (Planes de expansión y proyectos de inversión aprobados/planes de expansión y proyectos de inversión programados)*100 Planes de expansión y proyectos de inversión programados=6 | IV | Acumulativo |
| | Control y fiscalización de planes de inversiones | 1 | Controlar y fiscalizar las inversiones comprometidas por las empresas eléctricas de Generación, Transmisión y distribución del SIN y Sistemas Aislados | 100% | (Informes de verificación y evaluación de inversiones finales emitidos / informes de verificación y evaluación de inversiones programados)*100 Informes programados=50 CRE SIN 5 (06, 07, 08, 09, 10); CRE SA 8 (03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10); CESSA 5 (06, 07, 08, 09, 10); ELECTROPAZ 4 (07, 08, 09, 10); ELFEC 4 (07, 08, 09, 10); ELFEO 4 (07, 08, 09, 10); SEPSA 8 (03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10); COPELEC 9 (02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10); CER 3 (08, 09, 10) | IV | Acumulativo |
| | Aprobación de la expansión en transmisión y determinación del STEA | 1 | Aprobar la expansión y el valor económico del STEA | 100% | {[Σ(Actividades realizadas/actividades programadas)] / solicitudes de expansión recibidas} *100 Actividades programadas=2 (elaboración de informe técnico y emisión de la resolución administrativa) | I, II, III, IV | Continuo |
| | Supervisión del funcionamiento del CNDC respecto a la administración económica del MEM | 5 | Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a precios e inversiones | 100% | {[Resoluciones de aprobación de normas operativas*Fp] / resoluciones de normas operativas emitidas}*100 Fp=1 dentro los 40 días hábiles administrativos y 0.5 fuera de los 40 días hábiles administrativos | I,II,III, IV | Continuo |
| | | 1 | Resolver oportunamente las impugnaciones contra CNDC, respecto a precios e inversiones | 100% | {[Resoluciones de impugnaciones contra el CNDC *Fp]/resoluciones de impugnación contra el CNDC emitidas}*100 Fp=1 dentro los 40 días hábiles administrativos y 0.5 fuera de los 40 días hábiles administrativos | I,II,III, IV | Continuo |





| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo Gestión Institucional | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | |
|-----------------------|--|-----------------------------------|--|------|--|-------------------|---------------------------|
| | | | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | Trimestre de cumplimiento |
| | Aprobación de precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI | 1 | Aprobar los precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI | 100% | (Resoluciones de aprobación de precios de nodo y peajes emitidas) /aprobaciones de precios de nodo y peajes programadas)*100 Aprobaciones de precios de nodo y peajes programadas = 4 (2 abril - 2 octubre) | IV | Acumulativo |
| | Verificación de las transacciones económicas del MEM | 1 | Verificar las transacciones del mercado eléctrico mayorista | 100% | (Informes de verificación emitidos/informes programados)*100 Informes programados=6 (bimestrales) | IV | Acumulativo |
| | Cierre del régimen tarifario de COBEE | 1 | Resolución del recurso de revocatoria presentado por COBEE respecto a la revisión ordinaria de tarifas 2006-2008 | 100% | [(Resolución de recurso emitida*Fp)/resolución de recurso programada]*100 Fp=1 dentro los 60 días hábiles administrativos y 0.5 fuera de los 60 días hábiles administrativos | I | Binario |
| | Aprobación de precios máximos de distribución para empresas que operan en el MEM | 1 | Realizar la revisión ordinaria de tarifas de las empresas distribuidoras que operan en el MEM, periodo 2012-2015 | 100% | (Tarifas base aprobadas / empresas programadas)*100 Empresas programadas=6 | IV | Acumulativo |
| | | 5 | Elaborar una propuesta de normativa para uniformizar las tarifas domiciliarias a nivel departamental en todo el territorio nacional | 100% | Propuesta elevada a la MAE | IV | Binario |
| | Control de la aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en las distribuidoras que operan en el MEM | 1 | Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y de los factores de indexación en empresas distribuidoras que operan en el MEM | 100% | (Informes de evaluación/empresas programadas)*100 Empresas programadas = 6 | IV | Acumulativo |
| | Administración y control de los fondos de estabilización | 1 | Determinar los montos a favor o en contra del consumidor por efecto de la aplicación de los fondos de estabilización al 31/12/2009 | 100% | (Resoluciones que aprueban el saldo de los fondos de estabilización /empresas que presentan sus balances)*100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 1 | Determinar los valores de los factores de estabilización para su aplicación en el semestre correspondiente | 100% | (Resoluciones que aprueban los factores de estabilización/ aprobaciones de precios de nodo emitidas en la gestión)*100 Aprobaciones de Precios de Nodo=2 | IV | Acumulativo |
| | Administración y control de la tarifa dignidad | 1 | Evaluar la correcta aplicación del descuento de tarifa dignidad en las empresas distribuidoras del MEM, SETAR y EMPRELPAZ | 100% | (Informes de evaluación de la aplicación del descuento de la tarifa dignidad / informes programados)*100 Informes programados=96 (8 empresas *12 meses) | IV | Acumulativo |

| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo Gestión Institucional | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | |
|-----------------------|--|-----------------------------------|--|------|---|-------------------|---------------------------|
| | | | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | Trimestre de cumplimiento |
| | | 1 | Aprobar los descuentos a ser aplicados a los agentes del mercado eléctrico, por la tarifa dignidad | 100% | (Informes consolidados de descuento a ser aplicados por los agentes del mercado eléctrico por la tarifa dignidad/informes programados)*100 Informes programados=12 (mensuales) | IV | Acumulativo |
| | | 1 | Realizar seguimiento a los aportes comprometidos por los agentes del mercado eléctrico, por la aplicación de la tarifa dignidad | 100% | (Informes realizados / informes programados)*100 Informes programados=4(trimestral) | IV | Acumulativo |
| | | 1 | Evaluar la correcta aplicación del descuento de la tarifa dignidad de las empresas distribuidoras en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores | 100% | (Informes de evaluación de la aplicación del descuento de la tarifa dignidad/informes programados)*100 Informes programados= 480 (40 empresas *12 meses) | IV | Acumulativo |
| | | 1 | Incorporar al control de tarifa dignidad 10 empresas distribuidoras de Sistemas Aislados Verticalmente Integrados o Sistemas Menores | 100% | Empresas con registro incorporadas al control de la tarifa dignidad/ empresas programadas Empresas programadas=10 | IV | Acumulativo |
| | Aprobación de precios máximos de distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores | 1 | Aprobar los precios máximos de distribución para los Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores | 100% | (Estructuras tarifarias aprobadas/estructuras tarifarias programadas)*100 Estructuras programadas = 6 | IV | Acumulativo |
| | Control de la aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores | 1 | Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores | 100% | (Informes de evaluación /empresas programadas)*100 Empresas programadas = 6 | IV | Acumulativo |
| | Control y seguimiento de diferencias de ventas de energía en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores | 1 | Controlar y realizar el seguimiento de diferencias de ventas de energía por aplicación del factor de ajuste | 100% | (Resoluciones que aprueban saldos por aplicación de factor de ajuste/empresas que presentan información)*100 | I,II,III,IV | Continuo |
| | Investigación preliminar de infracciones | 3 | Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados | 100% | [Σ(Denuncias o investigaciones de oficio resueltas*FP)/denuncias o solicitud de investigaciones concluidas]*100 Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses) | I,II, III, IV | Continuo |

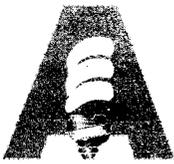
| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo Gestión Institucional | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | |
|--------------------------------------|--|-----------------------------------|---|------|--|-------------------|---------------------------|
| | | | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | Trimestre de cumplimiento |
| | Tramitación de infracciones y sanciones | 3 | Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción | 100% | $\frac{\sum(\text{Infracciones y sanciones resueltas} * \text{FP})}{\text{resoluciones infracciones y sanciones emitidas}} * 100$ <p>Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses)</p> | I, II, III, IV | Continuo |
| Dirección de Derechos y Obligaciones | Otorgamiento y/o modificación de Títulos habilitantes | 3 | Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de licencias, licencias provisionales y títulos habilitantes para distribución y sistemas verticalmente integrados | 100% | (Actividades realizadas en plazo / actividades realizadas) * 100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 3 | Atender oportunamente las solicitudes de registros | 100% | (Actividades realizadas en plazo / actividades realizadas) * 100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 3 | Atender oportunamente los trámites de habilitación de consumidores no regulados | 100% | (Actividades realizadas en plazo / actividades realizadas) * 100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 3 | Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento de licencias de autoprodutores | 100% | (Actividades realizadas en plazo/actividades realizadas) * 100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 3 | Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de títulos habilitantes | 100% | $\frac{\sum(\text{Títulos habilitantes otorgados} - \sum(\text{aclaración, complementación y/o modificaciones a las resoluciones emitidas}) / \text{títulos habilitantes otorgados})}{\text{títulos habilitantes otorgados}} * 100$ | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 3 | Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres voluntarias | 100% | (Actividades realizadas en plazo / actividades realizadas) * 100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | Otorgamiento y/o modificación de servidumbres y/o uso de bienes de dominio público | 3 | Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres obligatorias | 100% | (Actividades realizadas en plazo / actividades realizadas) * 100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 3 | Tramitar oportunamente las solicitudes de uso de bienes de dominio público | 100% | (Actividades realizadas en plazo/actividades realizadas) * 100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 3 | Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de derechos | 100% | $\frac{\sum(\text{Derechos otorgados} - \sum(\text{aclaración, complementación y/o modificaciones de las resoluciones emitidas}) / \text{derechos otorgados})}{\text{derechos otorgados}} * 100$ | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 3 | Controlar el cumplimiento de las obligaciones de los agentes del MEM y empresas eléctricas en capitales de departamento y poblaciones no menores | 100% | $\frac{\sum(\text{Actividades realizadas del cronograma de trabajo} * \text{Fp})}{\text{actividades programadas}} * 100$ <p>Actividades programadas=15 Fp= 1 realizado en el tiempo programado Fp= 0.5 realizado fuera del tiempo programado</p> | IV | Acumulativo |



| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | | |
|-----------------------|---|-------------|--|---|------|---|-------------------|---------------------------|
| | | | Gestión (Institucional) | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de indicador | Trimestre de cumplimiento |
| | | 3 | | Controlar el cumplimiento de las obligaciones de empresas no programadas | 100% | (Informe de cumplimiento de obligaciones realizados/informes de cumplimiento de obligaciones solicitados)*100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | Actualización de zonas y áreas para el ejercicio de la distribución | 5 | | Generar un instructivo para la presentación de información de actualización de zonas y áreas para el ejercicio de la distribución | 100% | Instructivo aprobado mediante resolución | I | Binario |
| | | 3 | | Actualizar oportunamente las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución | 100% | (Actividades realizadas en plazo/actividades realizadas) *100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 3 | | Atender de forma adecuada la actualización de zonas para el ejercicio de la distribución | 100% | [Actualizaciones de zonas y áreas de distribución emitidas-Σ(aclaración, complementación y/o modificaciones de las resoluciones emitidas) / actualizaciones de zonas y áreas de distribución]*100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 2 | | Evaluar el riesgo del suministro público mediante auditorías preventivas | 100% | (Informes de evaluación de empresas en riesgo/empresas programadas)*100 Empresas programadas= 7 | IV | Acumulativo |
| | Eliminación del riesgo del suministro eléctrico | 2 | | Determinar e implementar acciones necesarias para eliminar el riesgo del suministro | 100% | {[Σ(Actividades realizadas de acuerdo a cronograma*Fp)/actividades programadas]/empresas programadas}*100 Empresas programadas= 7 Fp= 1 (realizadas en el tiempo planificado) y 0.5 (realizadas fuera del tiempo planificado) | IV | Acumulativo |
| | | 2 | | Intervenir de manera adecuada empresas en riesgo de suministro | 100% | [Resoluciones del proceso de intervención emitidas-(Aclaración, complementación y/o modificación de las resoluciones emitidas) /resoluciones del proceso de intervención]*100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | Caducidad o revocatoria de derechos | 3 | | Caducar o revocar de forma oportuna los derechos otorgados | 100% | (Actividades realizadas en plazo / actividades realizadas) *100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 3 | | Caducar o revocar de forma adecuada los derechos otorgados | 100% | [Caducidades o revocatorias de derechos emitidas-Σ(aclaración, complementación y/o modificaciones de las resoluciones emitidas) /caducidades o revocatorias de derechos]*100 | I, II, III, IV | Continuo |



| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo Gestión Institucional | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | |
|-----------------------|--|-----------------------------------|---|------|--|-------------------|---------------------------|
| | | | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | Trimestre de cumplimiento |
| | Coordinación y supervisión de las actividades regulatorias | 8 | Implementar un nuevo sistema de recopilación de datos de la Industria Eléctrica | 100% | Informe técnico solicitando la aprobación del nuevo sistema | III | Binario |
| | | 8 | Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico) | 100% | (Formularios ISE Procesados/Formularios ISE Programados)*100 Formularios programados= 54 (Procesamiento de formulario ISE 210 de las 9 capitales de departamento, de junio a noviembre) | IV | Acumulativo |
| | | 7 | Participar y apoyar en temas regulatorios | 100% | (Temas atendidos concluidos/temas delegados)*100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | Investigación preliminar de infracciones | 3 | Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados | 100% | [Σ(Denuncias o investigaciones de oficio resueltas*FP)/denuncias o solicitud de investigaciones concluidas]*100 Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses) | I, II, III, IV | Continuo |
| | Tramitación de Infracciones y sanciones | 3 | Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción | 100% | [Σ(Infracciones y sanciones resueltas *FP)/resoluciones infracciones y sanciones emitidas]*100 Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses) | I, II, III, IV | Continuo |
| Dirección Legal | Proposición de normas en los aspectos de competencia de la AE | 5 | Proponer decretos reglamentarios dentro la competencia de la AE | 100% | (Proyectos de decretos reglamentarios remitidos al MHE/proyectos de decretos reglamentarios programados)*100 Proyectos de decretos reglamentarios programados=2 | IV | Acumulativo |
| | Seguimiento a los recursos jerárquicos contra resoluciones de la AE | 7 | Tramitar oportunamente los recursos jerárquicos presentados contra las disposiciones de la AE | 100% | (Expedientes remitidos al MHE*FP/recursos jerárquicos recibidos)*100 FP= 1 en caso de haber remitido en plazo o 0,5 en caso de haber remitido fuera de plazo) | I, II, III, IV | Continuo |
| | Patrocinio de procesos judiciales | 7 | Tramitar todos los procesos judiciales presentados contra la AE | 100% | [Σ(Actuados realizados*FP)/actuados de los procesos judiciales pendientes de ejecución]*100 FP= 1 en caso de haber remitido en plazo o 0,5 en caso de haber remitido fuera de plazo) | I, II, III, IV | Continuo |
| | Tramitación de recursos de revocatoria contra las disposiciones de la AE | 7 | Tramitar oportunamente todos los recursos de revocatoria presentados | 100% | [(Notificaciones de los recursos de revocatoria resueltos *FP)/recursos de revocatoria resueltos]*100 FP= 1 en caso de haber notificado la resolución en plazo, 0,5 en caso de no haber notificado la resolución en plazo | I, II, III, IV | Continuo |



Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS



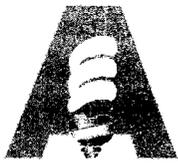
Anexo a la Resolución AE-Interna N° 80/2011
La Paz, 10 de agosto de 2011

| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo Gestión Institucional | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | |
|--|---|-----------------------------------|--|------|--|-------------------|---------------------------|
| | | | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | Trimestre de cumplimiento |
| | Investigación preliminar de infracciones | 3 | Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados | 100% | <p>[Σ(Denuncias o investigaciones de oficio resueltas*FP)/denuncias o solicitud de investigaciones concluidas]*100</p> <p>Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses)</p> | I,II, III, IV | Continuo |
| | Tramitación de Infracciones y sanciones | 3 | Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción | 100% | <p>[Σ(Infracciones y sanciones resueltas *FP)/resoluciones infracciones y sanciones emitidas]*100</p> <p>Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses)</p> | I,II, III, IV | Continuo |
| | Supervisión y coordinación del cumplimiento de la normativa legal en el accionar de la AE | 7 | Asesorar oportunamente los procesos administrativos y de control para el adecuado cumplimiento de la Ley 1178 | 100% | <p>[{(Resoluciones emitidas en plazo/ resoluciones solicitadas) + (contrato emitidos en plazo/contratos sujetos a cronograma)]/2)*100</p> <p>Resoluciones emitidas en plazo = 12 días hábiles desde la recepción de la solicitud de resolución con toda la documentación de respaldo hasta la recepción de la resolución firmada</p> | I, II, III, IV | Continuo |
| | Inscripción de empresas consultoras en el registro de consultores de la AE | 7 | Precalificar oportunamente a empresas consultoras para la realización de estudios tarifarios, auditorías externas, determinación y actualización de costos de transmisión y estudios de límites de comportamiento para componentes de transmisión. | 100% | <p>(Emisión del certificado o declaración de desistimiento de la solicitud*Fp/solicitudes de registro recibidas)*100</p> <p>Fp=1 dentro los 25 días hábiles o 0,5 fuera de 25 días hábiles de recibida la solicitud)</p> | I,II,III, IV | Continuo |
| | Administración del registro único de empresas eléctricas | 7 | Llevar un registro de empresas para agilizar la tramitación de los procesos regulatorios | 100% | <p>(Empresas registradas/empresas que ejercen la actividad eléctrica programadas)*100</p> <p>Empresas que ejercen la actividad eléctrica programadas= 45</p> | IV | Acumulativo |
| Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1 | Control de la calidad de distribución para empresas del SIN | 2 | Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN, para los semestres mayo - octubre 2008, noviembre 2008 - abril 2009, mayo - octubre 2009 y noviembre 2009 - abril 2010. | 100% | <p>(Informes emitidos/informes programados)*100</p> <p>Informes programados: 43 (24 informes de evaluación de calidad y 19 informes de evaluación de descargos) Los informes de recursos de se consideran también como descargos</p> | IV | Acumulativo |
| | | 2 | Realizar auditorías de inspección al proceso de restitución a los consumidores, por el control de la calidad de distribución, de montos registrados en la cuenta de acumulación | 100% | <p>(Informes de auditorías de inspección / auditorías de Inspección programadas)*100</p> <p>Auditorías de programadas= 3 (1 auditoría a los montos registrados en la cuenta de acumulación y 2 auditorías a las empresas distribuidoras del SIN)</p> | IV | Acumulativo |

| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo Gestión Institucional | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | |
|-----------------------|--|-----------------------------------|--|------|--|-------------------|---------------------------|
| | | | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | Trimestre de cumplimiento |
| | | 2 | Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas del SIN | 100% | (Informes de inspección/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 3 | IV | Acumulativo |
| | | 2 | Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución | 100% | (Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados=23 | IV | Acumulativo |
| | | 2 | Fijar niveles de calidad para empresas del SIN | 100% | (Disposiciones emitidas / solicitudes recibidas)*100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 5 | Adecuar la metodología de medición y control de la calidad de distribución de las empresas del SIN | 100% | Resolución de aprobación de la metodología | IV | Binario |
| | Control de la calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación | 2 | Evaluar la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación para los semestres noviembre 2008 - abril 2009, mayo - octubre 2009, noviembre 2009 - abril 2010 | 100% | (Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados: 56 (31 informes de evaluación de calidad y 25 informes de evaluación de descargos) Los informes de recursos de se consideran también como descargos | IV | Acumulativo |
| | | 2 | Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación | 100% | (Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados=31 | IV | Acumulativo |
| | | 5 | Adecuar la metodología de medición y control de la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación | 100% | Resolución de aprobación de la metodología | IV | Binario |
| | Control de la calidad de distribución para empresas con registro | 5 | Generar una metodología para empresas con registro | 100% | Resolución de aprobación de la metodología | IV | Binario |
| | Control de operaciones de sistemas aislados | 5 | Elaboración del Manual de Seguridad Industrial para la industria eléctrica | 100% | Manual Aprobado | IV | Binario |
| | | 2 | Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de sistemas aislados | 100% | (Informes emitidos/fallas relevantes identificadas en el seguimiento a las operaciones)*100 Falla relevante= 1 hora o más de interrupción y/o todo un componente es afectado (línea de transmisión, transformador, subestación, unidad de generación) | I,II,III,IV | Continuo |
| | | 2 | Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos programados y ejecutados en los sistemas aislados | 100% | (Informes de inspección de mantenimientos / inspecciones realizadas)*100 | I,II,III,IV | Continuo |



| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo Gestión Institucional | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | |
|-----------------------|---|-----------------------------------|--|------|--|-------------------|---------------------------|
| | | | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | Trimestre de cumplimiento |
| | | 2 | Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio de nuevas instalaciones en sistemas aislados | 100% | (Informe de puestas en servicio/participaciones en puestas en servicio)*100 | I,II,III,IV | Continuo |
| | Atención de consultas | 4 | Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios | 75% | Σ% de atributos/N° de atributos evaluados en encuesta de satisfacción del cliente | IV | Continuo |
| | | 4 | Evaluar el conocimiento y habilidades en la atención de consultas de los agentes regionales en las CPC's y operadores del centro de llamadas. | 75% | ΣPromedio de evaluación de los conocimientos y habilidades de los agentes regionales/evaluaciones programadas Evaluaciones programadas=1 | IV | Acumulativo |
| | Atención de reclamaciones administrativas | 4 | Atender oportunamente las reclamaciones administrativas | 100% | [Σ(Reclamaciones atendidas*FP) / reclamaciones resueltas]*100 FP= 1 en caso de haber notificado la resolución en plazo, o,5 en caso de no haber notificado la resolución en plazo | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 4 | Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las CPC's mediante una inducción directa a los agentes regionales | 100% | Σ(Regionales trabajando una semana en la oficina central / cantidad de agentes regionales)*100 Cantidad de agentes regionales=2 | IV | Acumulativo |
| | Protección de los derechos de los consumidores | 4 | Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores | 100% | (Informes de evaluación/evaluaciones programadas) *100 Evaluaciones programadas = 2 (control de lecturas y verificación de medidores) | IV | Acumulativo |
| | Verificación del cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de las empresas distribuidoras | 4 | Verificar el cumplimiento del Reglamento del Servicio Público del Suministro de Electricidad y el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo en las empresas distribuidoras | 100% | (Empresas verificadas/verificaciones programadas)*100 Verificaciones programadas=5 (verificación del RSPSE y del RLPA) | IV | Acumulativo |
| | | 4 | Aprobar los modelos de contratos de distribución de empresas distribuidoras | 100% | (Modelos evaluados/modelos de contratos presentados por las empresas)*100 | I,II,III,IV | Continuo |
| | Tramitación de recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores | 4 | Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores | 100% | [(Recursos atendidos*FP)/recursos resueltos]*100 FP= 1 (en caso de haber notificado la resolución en plazo) o 0,5 (en caso de no haber notificado la resolución en plazo) | I,II,III,IV | Continuo |



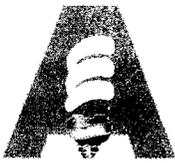
Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 80/2011
La Paz, 10 de agosto de 2011

| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo Gestión Institucional | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | |
|--|--|-----------------------------------|--|------|---|-------------------|---------------------------|
| | | | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | Trimestre de cumplimiento |
| | Investigación preliminar de infracciones | 3 | Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados | 100% | \sum (Denuncias o investigaciones de oficio resueltas*FP)/denuncias o solicitud de investigaciones concluidas]*100 Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses) | I,II, III, IV | Continuo |
| | Tramitación de Infracciones y sanciones | 3 | Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción | 100% | \sum (Infracciones y sanciones resueltas *FP)/resoluciones infracciones y sanciones emitidas]*100 Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses) | I,II, III, IV | Continuo |
| Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 2 | Control de la calidad de distribución para empresas del SIN | 2 | Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN para los semestres mayo - octubre 2008, noviembre 2008 - abril 2009, mayo - octubre 2009 y noviembre 2009 - abril 2010. | 100% | (Informes emitidos/informes programados)*100) Informes programados: 27 (8 informes de evaluación de calidad y 19 informes de evaluación de descargos) Los informes de recursos de se consideran también como descargos | IV | Acumulativo |
| | | 2 | Realizar auditorías de inspección al proceso de restitución a los consumidores, por el control de la calidad de distribución, de montos registrados en la cuenta de acumulación | 100% | (Informes de auditorías de inspección / auditorías de inspección programadas)*100 Auditorías de programadas= 4 (1 auditoría a los montos registrados en la cuenta de acumulación y 3 auditorías a las empresas distribuidoras del SIN) | IV | Acumulativo |
| | | 2 | Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas del SIN | 100% | (Informes de inspección/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 3 | IV | Acumulativo |
| | | 2 | Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución | 100% | (Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados=30 | IV | Acumulativo |
| | | 2 | Fijar niveles de calidad para empresas del SIN | 100% | (Disposiciones emitidas / solicitudes recibidas)*100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 2 | Evaluar la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación para los semestres noviembre 2008 - abril 2009, mayo - octubre 2009, noviembre 2009 - abril 2010 | 100% | (Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados=56 (31 informes de evaluación de calidad y 25 informes de evaluación de descargos) Los informes de recursos de se consideran también como descargos | IV | Acumulativo |
| | Control de la calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación | 2 | Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación | 100% | (Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados=40 | IV | Acumulativo |

| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | | |
|-----------------------|--|--|---|------|--|-------------------|---------------------------|
| | | N° Objetivo Institucional | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | Trimestre de cumplimiento |
| | Control de la calidad de distribución para empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión | 2 | Evaluar la calidad de distribución de las empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión para los semestres mayo - octubre 2009, noviembre 2009 - abril 2010 | 100% | (Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados: 41 (18 informes de evaluación de calidad y 23 informes de evaluación de descargos) Los informes de recursos de se consideran también como descargos | IV | Acumulativo |
| | | 2 | Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión | 100% | (Informes de inspección / inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas= 6 | IV | Acumulativo |
| | | 2 | Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión | 100% | (Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados=14 | IV | Acumulativo |
| | | 5 | Adequar la metodología de medición y control de la calidad de distribución para empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión | 100% | Resolución de aprobación de la metodología | IV | Binario |
| | Control de operaciones del SIN | 2 | Evaluar el comportamiento de las operaciones del SIN | 100% | Informes de evaluación de operaciones del SIN (noviembre 2010 - octubre 2011) | IV | Binario |
| | | 2 | Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución del SIN | 100% | (Informes emitidos/fallas relevantes identificadas en el seguimiento a las operaciones)*100 Falla relevante= 1 hora o más de interrupción y/o afecta a todo un departamento o más y/o todo un componente es afectado (línea de transmisión, transformador, subestación, unidad de generación) | I,II,III,IV | Continuo |
| | | 2 | Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos programados y ejecutados del SIN | 100% | (Informes de inspecciones de mantenimientos/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas=6 | IV | Acumulativo |
| | | 2 | Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio de nuevas instalaciones en el SIN | 100% | (Informe de puestas en servicio/participaciones en puestas en servicio)*100 | I,II,III,IV | Continuo |
| | | 5 | Elaborar un proyecto de metodología de control de operaciones para sistemas aislados | 100% | Informe del proyecto de metodología elevado a la MAE | III | Binario |

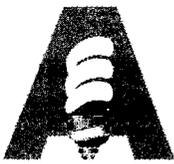


Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 80/2011
La Paz, 10 de agosto de 2011

| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo Gestión Institucional | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | |
|-----------------------|---|-----------------------------------|---|------|--|-------------------|---------------------------|
| | | | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | Trimestre de cumplimiento |
| | | 2 | Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de sistemas aislados | 100% | (Informes emitidos/fallas relevantes identificadas en el seguimiento a las operaciones)*100 Falla relevante= 1 hora o más de interrupción y/o todo un componente es afectado (línea de transmisión, transformador, subestación, unidad de generación) | I,II,III,IV | Continuo |
| | | 2 | Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos programados y ejecutados en los sistemas aislados | 100% | (Informes de inspección de mantenimientos / inspecciones realizadas)*100 | I,II,III,IV | Continuo |
| | | 2 | Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio de nuevas instalaciones en sistemas aislados | 100% | (Informe de puestas en servicio/participaciones en puestas en servicio)*100 | I,II,III,IV | Continuo |
| | Supervisión del funcionamiento del CNDC con relación a la operación del SIN | 5 | Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a operaciones | 100% | [(Resoluciones de aprobación de normas operativas *Fp)/resoluciones de aprobación de normas operativas emitidas]*100 Fp=1 resolución emitida dentro los 40 días hábiles administrativos y 0.5 si pasará de los 40 días hábiles administrativos | I,II,III,IV | Continuo |
| | | 2 | Resolver oportunamente las impugnaciones contra CNDC, respecto a operaciones | 100% | [(Resoluciones de impugnaciones contra el CNDC *Fp) / resoluciones de impugnación contra el CNDC emitidas]*100 Fp=1 resolución emitida dentro los 40 días hábiles administrativos y 0.5 si pasará de los 40 días hábiles administrativos | I,II,III,IV | Continuo |
| | Seguimiento del plan de expansión del SIN | 2 | Participar en las sesiones de la Comisión de Planificación del SIN e informar internamente el avance y resultados de la misma | 100% | (Informes emitidos/sesiones de la Comisión de Planificación de Expansión del SIN asistidas por la DOC)*100 | I,II,III,IV | Continuo |
| | Evaluación y control de la calidad de transmisión | 2 | Evaluar la calidad de transmisión para el periodo noviembre 2009 - octubre 2010. | 100% | (Informes de evaluación emitidos / empresas programadas) *100 Empresas programadas=3 (TDE, ISA Bolivia, San Cristóbal TESA) | IV | Acumulativo |
| | | 2 | Aprobar los límites de comportamiento de los componentes de transmisión | 100% | (Informes emitidos/aprobaciones programadas)*100 Aprobaciones programadas=2 | IV | Binario |
| | Atención de consultas | 4 | Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios | 75% | Σ% de atributos/Nº de atributos evaluados en encuesta de satisfacción del cliente | IV | Continuo |



Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS

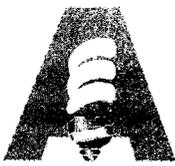


Anexo a la Resolución AE-Interna N° 80/2011
La Paz, 10 de agosto de 2011

| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo Gestión Institucional | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | |
|-----------------------|---|-----------------------------------|--|------|---|-------------------|---------------------------|
| | | | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | Trimestre de cumplimiento |
| | | 4 | Evaluar el conocimiento y habilidades en la atención de consultas de los agentes regionales en las CPC's y operadores del centro de llamadas. | 75% | Σ Promedio de evaluación de los conocimientos y habilidades de los agentes regionales/evaluaciones programadas Evaluaciones programadas=1 | IV | Acumulativo |
| | Atención de reclamaciones administrativas | 4 | Atender oportunamente las reclamaciones administrativas | 100% | $[\Sigma(\text{Reclamaciones atendidas} * \text{FP}) / \text{reclamaciones resueltas}] * 100$ FP= 1 en caso de haber notificado la resolución en plazo, o,5 en caso de no haber notificado la resolución en plazo | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 4 | Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las CPC's mediante una inducción directa a los agentes regionales | 100% | $(\Sigma \text{Regionales trabajando una semana en la oficina central} / \text{cantidad de agentes regionales}) * 100$ Cantidad de agentes regionales=2 | IV | Acumulativo |
| | Protección de los derechos de los consumidores | 4 | Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores | 100% | $(\text{Informes de evaluación/evaluaciones programadas}) * 100$ Evaluaciones programadas = 3 (control de lecturas y verificación de medidores) | IV | Acumulativo |
| | Verificación del cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de las empresas distribuidoras | 4 | Verificar el cumplimiento del Reglamento del Servicio Público del Suministro de Electricidad y el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo en las empresas distribuidoras | 100% | $(\text{Empresas verificadas/verificaciones programadas}) * 100$ Verificaciones programadas=8 (verificación del RSPSE y del RLPA) | IV | Acumulativo |
| | | 4 | Aprobar los modelos de contratos de distribución de empresas distribuidoras | 100% | $(\text{Modelos evaluados/modelos de contratos presentados por las empresas}) * 100$ | I,II,III,IV | Continuo |
| | Tramitación de recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores | 4 | Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores | 100% | $[\Sigma(\text{Recursos atendidos} * \text{FP}) / \text{recursos resueltos}] * 100$ FP= 1 (en caso de haber notificado la resolución en plazo) o 0,5 (en caso de no haber notificado la resolución en plazo) | I,II,III,IV | Continuo |
| | Investigación preliminar de infracciones | 3 | Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados | 100% | $[\Sigma(\text{Denuncias o investigaciones de oficio resueltas} * \text{FP}) / \text{denuncias o solicitud de investigaciones concluidas}] * 100$ Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses) | I,II, III, IV | Continuo |
| | Tramitación de infracciones y sanciones | 3 | Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción | 100% | $[\Sigma(\text{Infracciones y sanciones resueltas} * \text{FP}) / \text{resoluciones infracciones y sanciones emitidas}] * 100$ Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses) | I,II, III, IV | Continuo |

| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo Gestión Institucional | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | Trimestre de cumplimiento |
|-------------------------------------|---|-----------------------------------|--|------|--|-------------------|---------------------------|
| | | | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | |
| Dirección Administrativa Financiera | Gestión del sistema de administración de bienes y servicios | 7 | Atender oportunamente las solicitudes de adquisición de bienes y servicios | 100% | (Solicitudes de adquisición de bienes y servicios atendidas en plazo / solicitudes recibidas)*100 (Caja Chica, 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del bien o servicio. Almacenes, 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del bien o servicio. Contrataciones menores, 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la emisión de la orden de proceder. Contrataciones ANPE, 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la emisión del contrato. Consultorías menores, 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la emisión del contrato. Consultorías ANPE, 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la emisión del contrato.) | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 7 | Realizar el revalúo de los activos fijos | 100% | Informe de revalúo | III | Binario |
| | | 7 | Administrar el uso y disponibilidad de activos fijos de la entidad | 100% | (Informes de administración del uso y disponibilidad de activos fijos emitidos/informes programados)*100 informes programados =2 (semestrales) | IV | Acumulativo |
| | | 7 | Administrar los materiales y suministros de la entidad en cuanto a stock, distribución y registro | 100% | (Informes de administración de materiales y suministros en cuanto a stock, distribución y registros emitidos/informes programados)*100 Informes programados=12 (mensual) | IV | Acumulativo |
| | Gestión del sistema de administración de recursos financieros | 7 | Formular el proyecto del presupuesto 2012 de acuerdo al programa de operaciones anual y disposiciones legales vigentes | 100% | Proyecto de presupuesto 2012 aprobado | III | Binario |
| | | 7 | Ejecutar el presupuesto de recursos de la gestión 2011 según las disposiciones legales vigentes | 95% | (Presupuesto de recursos ejecutado/presupuesto aprobado)*100 | IV | Acumulativo |
| | | 7 | Ejecutar el presupuesto de gastos de la gestión 2011 según disposiciones legales vigentes | 90% | (Presupuesto de gastos ejecutado/presupuesto aprobado)*100 | IV | Acumulativo |
| | | 7 | Reportar oportunamente sobre la ejecución presupuestaria | 100% | [(Reportes emitidos *FP)/informes programados] informes programados=12 mensuales FP= 1 dentro los 15 días de concluido un mes y 0.5 más de 15 días de concluido el mes | IV | Acumulativo |

| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | |
|-------------------------------|--|-------------|--|----------|---|----------------|-------------------|
| | | | Gestión Institucional | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador |
| | | 7 | Evaluar la información económica financiera de la AE | 100% | (Informes de evaluación de la económica financiera emitidos/informes de evaluación programados) * 100 Informes programados =6 (bimestral) | IV | Acumulativo |
| Unidad de Gestión Estratégica | Administración del sistema de gestión | 7 | Realizar el seguimiento y evaluación trimestral del Programa de Operaciones Anual - gestión 2011 | 100% | [(\sum Informe trimestral emitido * Fp) / Informes programados] * 100 Informes programados=4 Fp=1 si es dentro los 30 días y 0.5 más de 30 días de terminado el trimestre | IV | Acumulativo |
| | | 7 | Realizar ajustes al Programa de Operaciones Anual - gestión 2011 | 100% | (Ajustes realizados/ajustes requeridos por la MAE) * 100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 7 | Revisar y ajustar el Plan Estratégico Institucional | 100% | Informe de revisión del PEI | III | Binario |
| | | 7 | Elaborar el programa de operaciones anual correspondiente a la gestión 2012 | 100% | Aprobación del POA 2012 | III | Binario |
| | | 7 | Mejorar el sistema de gestión de la AE | 100% | (Actividades realizadas/actividades programadas) * 100 Actividades programadas=3 (especificación de procesos, implementación de matrices de control y seguimiento a trámites) | IV | Acumulativo |
| | | 7 | Mantener actualizada la estructura organizacional y las funciones de la unidades de la entidad | 100% | (Ajustes realizados/ajustes solicitados por la MAE) * 100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 8 | Desarrollar una política de comunicación | 100% | (Actividades realizadas/actividades programadas) * 100 Actividades programadas=3 (elaboración TDR, desarrollo y aprobación de la política) | IV | Acumulativo |
| | Publicación y difusión de la información | 8 | Emitir publicaciones institucionales | 100% | (Publicaciones realizadas/publicaciones programadas) * 100 Publicaciones programadas=18 (12 boletines institucionales, 3 separatas, revista institucional, memoria y anuario) | IV | Acumulativo |
| | | 6 | Relacionar a la institución con otras entidades y medios de comunicación | 100% | (Eventos realizados/eventos programados) * 100 Eventos Programados=3 (Entrevistas en medios de comunicación, conferencias de prensa y realización de una capacitación a periodistas) | IV | Acumulativo |
| | | 8 | Desarrollar campañas de difusión e información | 100% | (Campañas realizadas/campañas programadas) * 100 Campañas programadas = 5 | IV | Acumulativo |



Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 80/2011
La Paz, 10 de agosto de 2011

| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo - Gestión Institucional | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | |
|---|---------|---|---|---|---|-------------------|---------------------------|
| | | | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | Trimestre de cumplimiento |
| Gestión del sistema de administración de personal | | 7 | Informar internamente las actividades que se desarrollan en la entidad | 100% | (Boletines internos emitidos/boletines internos programados)*100 Boletines programados = 80 | IV | Acumulativo |
| | | 6 | Acercamiento de la regulación al consumidor a través de las organizaciones sociales y otras instituciones | 1 | (Talleres, seminarios y charlas informativas o educativas ejecutadas/eventos programados) Eventos programados= 33 (9 eventos cerrados y 24 abiertos) | IV | Acumulativo |
| | | 8 | Mantener actualizada la información del portal institucional | 100% | (Informes de seguimiento elaborados/informes de seguimiento programados)*100 Informe de seguimiento programados = 4 (trimestral) | IV | Acumulativo |
| | | 7 | Institucionalizar los cargos de la entidad | 100% | (Convocatorias culminadas/cargos convocados programados)*100 Cargos convocados programados=20 | IV | Acumulativo |
| | | 7 | Atender las solicitudes de movilidad funcionaria | 100% | (Solicitudes de movilidad funcionaria atendidas/solicitudes de movilidad recibidas)*100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 7 | Gestionar el programa de capacitación | 100% | (Áreas de capacitación ejecutadas/áreas de capacitación programadas)*100 Áreas de capacitación programadas=16 | IV | Acumulativo |
| | | 5 | Actualizar la normativa interna del Sistema de Administración de Personal | 100% | (Normativa aprobada/actualizaciones programadas)*100 Actualizaciones programadas=3 (RIP, reglamento de capacitación, reglamento de pasantías) | III | Acumulativo |
| | | 7 | Implementar un plan de motivación del personal | 100% | (Actividades realizadas/actividades programadas)*100 | IV | Acumulativo |
| | | 7 | Realizar la administración de personal | 100% | (Actividades realizadas mensualmente/actividades programadas)*100 Actividades programadas=72 | IV | Acumulativo |
| | | 7 | Elaborar y realizar seguimiento al programa de vacaciones | 100% | (Actividades realizadas/actividades programadas)*100 Actividades programadas=13 (12 notas mensuales de seguimiento del programa 2011 y 1 aprobación del programa 2012) | IV | Acumulativo |
| Gestión y control documentario | 7 | Brindar acceso y disponibilidad a documentos que recibe la AE | 100% | (Documentos registrados y digitalizados/documentos recibidos)*100 | I, II, III, IV | Continuo | |

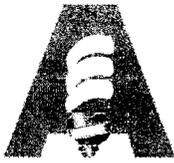
| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo Gestión Institucional | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | |
|---|---|-----------------------------------|--|------|---|-------------------|---------------------------|
| | | | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | Trimestre de cumplimiento |
| | | 7 | Brindar acceso y disponibilidad a documentos que emite la AE | 100% | (Documentos digitalizados y disponibles / documentos registrados en el sistema)* 100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 7 | Clasificar, ordenar, inventariar e instalar físicamente la documentación que ingresa al archivo central, según normas de descripción archivística nacionales e internacionales | 100% | {Documentación tratada según normas de descripción archivística/(documentación recibida + documentación rezagada de la anterior gestión)} * 100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 7 | Facilitar la documentación institucional de forma ágil y oportuna | 100% | {{solicitudes atendidas*Fp}/solicitudes atendidas}*100 Fp= 1 cuando se atiende en dos días o menos y 0.5 cuando se atiende en más de dos días | I, II, III, IV | Continuo |
| | Administración de la biblioteca institucional | 7 | Brindar oportunamente el acceso y disponibilidad a publicaciones y libros de consulta de la AE | 100% | {[Libros prestados para consulta*FP]/ libros solicitados}*100 Fp= 1 cuando se atiende en dos días o menos y 0.5 cuando se atiende en más de dos días | I, II, III, IV | Continuo |
| | | 7 | Codificar bibliográficamente todas las publicaciones y materiales de consulta de la AE | 100% | [Libros y publicaciones codificados mediante Dewey/(libros y publicaciones recibidos en la biblioteca institucional+ libros y publicaciones rezagados de la anterior gestión)*100 | I, II, III, IV | Continuo |
| Unidad de Tecnologías de la información | Gestión de sistemas información | 7 | Proveer herramientas de manejo de información para mejorar el desempeño de los procesos | 100% | (Proyectos desarrollados/proyectos programados)*100 Proyectos programados =3 (Facturación, migración centinela, migración indicada) | IV | Acumulativo |
| | | 7 | Realizar apoyo a las direcciones regulatorias mediante auditorías a sistemas de información de empresas reguladas | 100% | (Informes de evaluación emitidos/solicitudes recibidas)*100 | I, II, III, IV | Continuo |
| | Gestión de seguridad de TI | 7 | Preservar la información íntegra, confiable y disponible | 95% | {[(Tiempo de disponibilidad del recurso crítico - tiempo de indisponibilidad) / tiempo requerido de disponibilidad del recurso crítico] / recursos críticos} * 100 Recursos críticos=5 (correo electrónico, base de datos, sistemas, portal institucional e intranet) El tiempo se mide en días | I, II, III, IV | Continuo |
| | Gestión redes y telecomunicación de TI | 7 | Lograr disponibilidad en los servicios de red y telecomunicaciones mediante una gestión eficiente de los recursos tecnológicos. | 95% | {[(Tiempo total requerido - tiempo total de falla) / tiempo total requerido] * 100 El tiempo se mide en horas | I, II, III, IV | Continuo |

| Unidad Organizacional | Proceso | N° Objetivo Gestión Institucional | Objetivo de Gestión por Proceso (específico) | | | | |
|-----------------------------|---|-----------------------------------|---|------|--|-------------------|---------------------------|
| | | | Objetivo | Meta | Indicador | Tipo de Indicador | Trimestre de cumplimiento |
| | | 4 | Implantación CALL CENTER + CRM | 100% | Instalación de hed set | IV | binario |
| | | 7 | Implementación de sistema eléctrico protegido | 100% | Implementación de sistema eléctrico protegido | IV | binario |
| | | 7 | Instalar, mantener en funcionamiento y actualizar el hardware y el software del parque tecnológico de la AE | 100% | $(\sum(\text{servicios atendidos} * \text{FP}) / \text{total de servicios solicitados}) * 100$ FP= 1 cuando es atendido en tiempo y 0.5 cuando es atendido fuera de tiempo, considerando la priorización realizada por el jefe de unidad (Alta= 12 horas laborales, media= 24 horas laborales y baja= 72 horas laborales) | I, II, III, IV | Continuo |
| Unidad de Auditoría Interna | Control interno posterior del sistema de administración y control gubernamental | 7 | Realizar el control interno posterior de las operaciones de la AE | 100% | (Informes de auditoría emitidos/informes programados)*100 Informes programados=9 (2 confiabilidad de registros y estados financieros, 1 evaluación del SABS, 1 especial activos fijos, 1 especial de contratación de consultorías, 1 evaluación del SAP, 1 operativa DDO, 1 seguimiento a recomendaciones, 1 evaluación del sistema de presupuestos (pendiente de la gestión 2010)) | IV | Acumulativo |

9 ACTIVIDADES PROGRAMADAS

Para el cumplimiento de los objetivos se establecen las actividades necesarias, los tiempos de ejecución, responsables y recursos necesarios, los mismos que se presentan en el siguiente cuadro:

| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|---|--|--|-----------------------------|---|------------------|-----------|------------------------------|
| | | | N° | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones | Aprobación de planes de expansión y proyectos de inversión | Aprobar los planes de expansión y proyectos de inversión presentados para la revisión ordinaria de tarifas para empresas de distribución | 1 | Revisión preliminar de los planes de expansión declarados | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Análisis de la relación de inversión respecto a la proyección de demanda a costos de eficiencia, crecimiento de sistema | Enero | Diciembre | Consultoría por producto (3) |
| | | | 3 | Verificación de la identificación de proyectos para cumplimiento de metas de calidad | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Elaboración del informe | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Elaboración del proyecto de resolución | Enero | Diciembre | |



Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

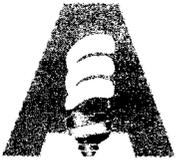


Anexo a la Resolución AE-Interna N° 80/2011
La Paz, 10 de agosto de 2011

| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|-----------------------|--|--|-----------------------------|---|------------------|------------------|--|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| | Control y fiscalización de planes de inversiones | Controlar y fiscalizar las inversiones comprometidas por las empresas eléctricas de Generación, Transmisión y distribución del SIN y Sistemas Aislados | 1 | Revisión preliminar de los planes de inversión comprometidos | Enero | Diciembre | Consultoría por producto (3); consultor en línea (5) |
| | | | 2 | Análisis de la relación de inversión respecto a costos de eficiencia, montos y extensiones físicas comprometidas en concordancia con el crecimiento de sistema | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Inspección in situ | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos, equipo de protección personal (botas, chaleco, casco, visera, lentes) |
| | | | 4 | Elaboración del informe * El seguimiento del cumplimiento de inversiones para la ejecución de boletas de garantía se realiza cada 4 años, correspondiente al periodo tarifario. (ajuste de boleta anual previa verificación con informe) En la presente gestión podrán presentarse casos excepcionales en Sistemas Aislados (contratos de adecuación) | Enero | Diciembre | |
| | Aprobación de la expansión en transmisión y determinación del STEA | Aprobar la expansión y el valor económico del STEA | 1 | Revisión de la solicitud de expansión y del informe técnico del CNDC | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos |
| | | | 2 | Elaboración de informe técnico | Enero | Diciembre | - |
| | | | 3 | Revisión del informe técnico del CNDC que contenga las observaciones remitidas por la AE. | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Elaboración del proyecto de resolución de aprobación para la expansión en transmisión. | Enero | Diciembre | |
| | Supervisión del funcionamiento del CNDC respecto a la administración económica del MEM | Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a precios e inversiones | 1 | Revisión de normas operativas propuestas por el CNDC | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Elaboración del informe de Evaluación | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Elaboración del proyecto de resolución de aprobación de norma operativa | Enero | Diciembre | |
| | | Resolver oportunamente las impugnaciones contra CNDC, respecto a precios e inversiones | 1 | Revisión de la impugnación | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Elaboración del informe de evaluación | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Elaboración del proyecto de resolución | Enero | Diciembre | |
| | Aprobación de precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI | Aprobar os precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI | 1 | Revisión de las declaraciones e información de los agentes | Febrero Agosto | Marzo Septiembre | |
| | | | 2 | Revisión del informe de programación de mediano plazo | Marzo Septiembre | Marzo Septiembre | |
| | | | 3 | Revisión del informe preliminar de precios de nodo | Marzo Septiembre | Abril Octubre | |
| | | | 4 | Revisión del informe final de precios de nodo | Abril Octubre | Abril Octubre | Pasajes; viáticos |
| | | | 5 | Aprobación del precio de nodo y peaje dentro y fuera del STI | Abril Octubre | Abril Octubre | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|---|--|--|---|---|------------------|------------------------------|--------------------------|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| | Verificación de las transacciones económicas del MEM | Verificar las transacciones del MEM | 1 | Análisis mensual del informe del CNDC | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Análisis de informe mensual de programación estacional | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Análisis de informe mensual de operación del MEM | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Elaboración del informe | Enero | Diciembre | |
| | Cierre del régimen tarifario de COBEE | Resolución del recurso de revocatoria presentado por COBEE respecto a la revisión ordinaria de tarifas 2006-2008 | 1 | Elaboración de informe sobre Recurso de Revocatoria de COBEE | Enero | Febrero | |
| | | | 2 | Elaboración del proyecto de resolución | Enero | Febrero | |
| | Aprobación de precios máximos de distribución para empresas que operan en el MEM | Realizar la revisión ordinaria de tarifas de las empresas distribuidoras que operan en el MEM, periodo 2012-2015 | 1 | Revisión y aprobación de la proyección de demanda y programa de inversiones presentados por la empresa (resolución) | Mayo | Julio | |
| | | | 2 | Revisión de los estudios de caracterización de la carga | Junio | Junio | |
| | | | 3 | Calculo de la tasa de retorno | Junio | Julio | |
| | | | 4 | Aprobación de costos de suministro (resolución) | Mayo | Julio | |
| | | | 5 | Aprobación de los Costos Financieros (resolución) | Mayo | Junio | Consultoría por producto |
| | | | 6 | Revisión del estudio tarifario | Agosto | Octubre | |
| 7 | | | Determinación de los índices de eficiencia | Agosto | Octubre | Consultor en línea | |
| 8 | | | Aprobación de tarifas base y sus formulas de indexación (resolución) | Octubre | Octubre | Consultoría por producto (2) | |
| Elaborar una propuesta de normativa para uniformizar las tarifas domiciliarias a nivel departamental en todo el territorio nacional | | 1 | Recopilación de experiencias a nivel latino americano de tarifas con enfoque de equidad | Octubre | Diciembre | | |
| | | 2 | Elaboración de una propuesta | Diciembre | Diciembre | | |
| Control de la aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en las distribuidoras que operan en el MEM | Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y de los factores de indexación en empresas distribuidoras que operan en el MEM | 1 | Análisis de información mensual | Enero | Diciembre | | |
| | | 2 | Análisis de bases de datos. | Enero | Diciembre | | |
| | | 3 | Inspección técnica | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos | |



Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 80/2011
La Paz, 10 de agosto de 2011

| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | | |
|--|--|--|-----------------------------|---|--|------------------|------------------|--|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos | |
| Administración y control de los fondos de estabilización | Determinar los montos a favor o en contra del consumidor por efecto de la aplicación de los fondos de estabilización al 31/12/2009 | | 1 | Revisión, análisis y verificación de los conceptos en el balance del FED su adecuación a la normativa vigente | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Elaboración del balance del FED y envío a las empresas para su revisión | Enero | Diciembre | | |
| | | | 3 | Revisión y análisis de las observaciones de las empresas al balance preparado por la AE | Enero | Diciembre | | |
| | | | 4 | Elaboración del informe de aprobación del FED | Enero | Diciembre | | |
| | | | 5 | Elaboración del borrador de resolución de aprobación del FED para cada empresa. | Enero | Diciembre | | |
| | Determinar los valores de los factores de estabilización para su aplicación en el semestre correspondiente | | | 1 | Estimación de los valores de los fondos de estabilización a abril y octubre de cada año, para verificar su comportamiento y definir el valor del FE en forma semestral | Abril Octubre | Abril Octubre | |
| | | | | 2 | Proyección de los fondos de estabilización | Abril Octubre | Abril Octubre | |
| | | | | 3 | Determinación de diferentes escenarios de impactos en la tarifa al consumidor final por la aplicación de los FE | Abril Octubre | Abril Octubre | |
| | | | | 4 | Elaboración del informe con los valores del fondo de estabilización. | Abril Octubre | Abril Octubre | |
| | | | | 5 | Elaboración del proyecto de resolución de aprobación del saldo de los Fondos de Estabilización. | Abril Octubre | Abril Octubre | |
| Administración y control de la tarifa dignidad | Evaluar la correcta aplicación del descuento de tarifa dignidad en las empresas distribuidoras del MEM, SETAR y EMPRELPAZ | | 1 | Refacturación de las bases de datos y determinación de los importes por la tarifa dignidad. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Elaboración del informe de asignación de aportes. | Enero | Diciembre | | |
| | Aprobar los descuentos a ser aplicados a los agentes del mercado eléctrico, por la tarifa dignidad | | | 1 | Procesamiento consolidado de la información | Enero | Diciembre | |
| | | | | 2 | Elaboración del proyecto de resolución. | Enero | Diciembre | |
| | Realizar seguimiento a los aportes comprometidos por los agentes del mercado eléctrico, por la aplicación de la tarifa dignidad | | | 1 | Analizar los aportes efectuados por las empresas | Enero | Diciembre | |
| | | | | 2 | Revisar la acreditación realizada en base a la Resolución de la AE | Enero | Diciembre | |
| | | | | 3 | Elaboración de un informe semestral respecto a los aportes | Agosto | Agosto | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | | | |
|--|--|--|--|--|------------------|--|-------------------|-----------|--|
| | | | N° | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos | | |
| | | Evaluar la correcta aplicación del descuento de la tarifa dignidad de las empresas distribuidoras en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores | 1 | Análisis de información mensual recibida por las empresas | Enero | Diciembre | | | |
| | | | 2 | Refacturación de las bases de datos y determinación de los importes por la tarifa dignidad. | Enero | Diciembre | | | |
| | | | 3 | Elaboración del informe de asignación de aportes. | Enero | Diciembre | | | |
| | | | | Incorporar al control de tarifa dignidad 10 empresas distribuidoras de Sistemas Aislados Verticalmente Integrados o Sistemas Menores | 1 | Realización de seminarios sobre la aplicación de la tarifa dignidad con la participación de las empresas involucradas y organizaciones civiles | Mayo | Junio | Pasajes; viáticos; alquiler de salones; refrigerios y alimentación |
| | | | | | 2 | Revisión de las solicitudes | Julio | Diciembre | |
| | | Aprobación de precios máximos de distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores | Aprobar los precios máximos de distribución para los Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores | | 1 | Remisión de la metodología | Enero | Diciembre | |
| | | | | | 2 | Recepción y verificación de la pertinencia del estudio tarifario | Enero | Diciembre | Consultoría por producto (2) |
| | | | | | 3 | Determinación de los planes de inversiones | Enero | Diciembre | |
| | | | | | 4 | Análisis del estudio tarifario | Enero | Diciembre | |
| | | | | | 5 | Envío de observaciones | Enero | Diciembre | |
| 6 | Recepción del estudio tarifario corregido | | | | Enero | Diciembre | | | |
| 7 | Elaboración del proyecto de resolución de estructuras tarifarias | | | | Enero | Diciembre | | | |
| 8 | Elaboración del proyecto de resolución de planes de inversión y proyección de demanda | | | | Enero | Diciembre | | | |
| 9 | Elaboración del proyecto de resolución de costos de suministro | | | | Enero | Diciembre | | | |
| 10 | Elaboración del proyecto de resolución de cargos de conexión, reconexión y depósitos de garantía | | | | Enero | Diciembre | | | |
| Control de la aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores | Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores | | 1 | Análisis de información mensual | Enero | Diciembre | | | |
| | | | 2 | Recepción de bases de datos. | Enero | Diciembre | | | |
| | | | 3 | Inspección técnica | Junio | Diciembre | Pasajes; viáticos | | |



Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 80/2011
La Paz, 10 de agosto de 2011

| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|--------------------------------------|--|---|---|---|--|-----------|-------------------|
| | | | N° | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| Dirección de Derechos y Obligaciones | Control y seguimiento de diferencias de ventas de energía en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores | Controlar y realizar el seguimiento de diferencias de ventas de energía por aplicación del factor de ajuste | 1 | Análisis de información remitida por las empresas | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos |
| | | | 2 | Elaboración de informes | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Remisión de los informes a las empresas | Enero | Diciembre | |
| | Investigación preliminar de infracciones | Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados | 1 | Elaboración de auto de inicio de investigación | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Elaboración de informe técnico/legal | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Archivo de obrados o traslado de cargos | Enero | Diciembre | |
| | Tramitación de Infracciones y sanciones | Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción | 1 | Traslado de cargos | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Apertura de término de prueba | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Clausura de término de prueba | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Elaboración de informe técnico/legal | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Elaboración de la resolución | Enero | Diciembre | |
| | | | 6 | Registro en la matriz de cómputo de infracciones | Enero | Diciembre | |
| | | | 7 | Centralizar la matriz de infracciones y sanciones | Enero | Diciembre | |
| | | | 8 | Tramitar las certificaciones y cómputo de infracciones | Enero | Diciembre | |
| | | Otorgamiento y/o modificación de Títulos habilitantes | Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de licencias, licencias provisionales y títulos habilitantes para distribución y sistemas verticalmente integrados | 1 | Verificación técnico y legal de las solicitud, previa admisión de la misma | Enero | Diciembre |
| 2 | | | | Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud. | Enero | Diciembre | |
| 3 | | | | Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud. | Enero | Diciembre | |
| 4 | | | | Elaboración de informe técnico y legal. | Enero | Diciembre | |
| 5 | | | | Elaboración y notificación de decreto de complementación y/o aclaración de información. | Enero | Diciembre | |
| 6 | | | | Recepción de complementación o subsanación de observaciones | Enero | Diciembre | |
| 7 | | | | Elaboración de informe técnico/legal complementario | Enero | Diciembre | |
| 8 | | | | Elaboración y notificación de resolución de rechazo. | Enero | Diciembre | |
| 9 | | | | Elaboración de acta de devolución de documentación. | Enero | Diciembre | |
| 10 | | | | Elaboración de decreto de archivo de obrados. | Enero | Diciembre | |
| 11 | | | | Elaboración de extracto. | Enero | Diciembre | |
| 12 | | | | Elaboración y notificación de decreto disponiendo de publicación del extracto. | Enero | Diciembre | |
| 13 | | | | Verificación de publicación de extracto y plazos consecuentes. | Enero | Diciembre | |
| 14 | | | | Elaboración y notificación de decreto de traslado de objeciones al solicitante. | Enero | Diciembre | |
| 15 | | | | Apertura del término de prueba. | Enero | Diciembre | |
| 16 | | | | Elaboración y notificación de resolución disponiendo la modificación de solicitud. | Enero | Diciembre | |



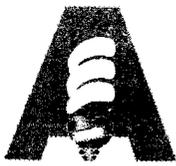
| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | | |
|-----------------------|---------|---|--|--|---|-----------|-----------|---|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | Recursos | | |
| | | | 17 | Revisión del acuerdo de conciliación entre partes. | | Diciembre | | |
| | | | 18 | Aceptación de acuerdo de conciliación | Enero | Diciembre | | |
| | | | 19 | Elaboración de resolución de otorgamiento de derecho. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 20 | Elaboración y notificación de decreto disponiendo la publicación de la resolución. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 21 | Elaboración y notificación del proyecto de contrato. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 22 | Suscripción del contrato. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 23 | Remisión del contrato protocolizado a la contraloría. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 24 | Realización del registro del contrato | Enero | Diciembre | | |
| | | | Atender oportunamente las solicitudes de registros | 1 | Verificación técnico y legal de la solicitud, previa la admisión de la misma | Enero | Diciembre | |
| | | | | 2 | Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud. | Enero | Diciembre | |
| | | | | 3 | Elaboración de informe técnico y legal. | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, botas de seguridad) |
| | | | | 4 | Elaboración y notificación de decreto de complementación y aclaración de información. | Enero | Diciembre | |
| | | | | 5 | Recepción de complementación o subsanación de observaciones | Enero | Diciembre | |
| | | | | 6 | Elaboración de informe técnico/legal complementario | Enero | Diciembre | |
| | | 7 | | Elaboración y notificación de resolución de rechazo. | Enero | Diciembre | | |
| | | 8 | | Elaboración de Acta de devolución de documentación. | Enero | Diciembre | | |
| | | 9 | | Elaboración de decreto de archivo de obrados. | Enero | Diciembre | | |
| | | 10 | | Elaboración y notificación de resolución de otorgamiento de Registro. | Enero | Diciembre | | |
| | | Atender oportunamente los trámites de habilitación de consumidores no regulados | 11 | Elaboración y notificación del proyecto de contrato. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 12 | Suscripción del contrato. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 13 | Remisión del contrato protocolizado a la contraloría. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 14 | Realización del registro del contrato | Enero | Diciembre | | |
| | | | 1 | Verificación técnico y legal de la solicitud, previa la admisión de la misma. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud. | Enero | Diciembre | | |
| | 3 | Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud. | Enero | Diciembre | | | | |
| | 4 | Elaboración de informe técnico y legal. | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos | | | |
| | 5 | Elaboración y notificación de decreto de complementación y aclaración de información. | Enero | Diciembre | | | | |
| | 6 | Recepción de complementación o subsanación de observaciones | Enero | Diciembre | | | | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | | |
|-----------------------|--|--|--|---|--|-----------|--|--|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | Recurso | | |
| | | Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento de licencias de autoprodutores | 7 | Elaboración de informe técnico/legal complementario | Enero | Diciembre | | |
| | | | 8 | Elaboración y notificación de resolución de rechazo. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 9 | Elaboración de Acta de devolución de documentación. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 10 | Elaboración de decreto de archivo de obrados. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 11 | Elaboración y notificación de resolución de Habilitación como Consumidor No Regulado. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 1 | Verificación técnica y legal de la solicitud, previa la admisión de la misma. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 3 | Elaboración de informe técnico y legal. | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos | |
| | | | 4 | Elaboración y notificación de decreto de complementación y aclaración de información. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 5 | Recepción de complementación o subsanación de observaciones | Enero | Diciembre | | |
| | | | 6 | Elaboración de informe técnico/legal complementario | Enero | Diciembre | | |
| | | 7 | Elaboración y notificación de resolución de rechazo. | Enero | Diciembre | | | |
| | | 8 | Elaboración de Acta de devolución de documentación. | Enero | Diciembre | | | |
| | | 9 | Elaboración de decreto de archivo de obrados. | Enero | Diciembre | | | |
| | | 10 | Elaboración y notificación de resolución de otorgamiento de licencia de auto productor | Enero | Diciembre | | | |
| | | Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de títulos habilitantes | 1 | Verificación de la presentación una solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un título habilitante | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Tramitación de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un título habilitante | Enero | Diciembre | | |
| | | | 3 | Verificación del resultado de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un título habilitante | Enero | Diciembre | | |
| | | Otorgamiento y/o modificación de servidumbres y/o uso de bienes de dominio público | Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres voluntarias | 1 | Verificación legal de la solicitud de homologación de contrato de servidumbre voluntaria, previa admisión de la misma. | Enero | Diciembre | |
| | | | | 2 | Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud. | Enero | Diciembre | |
| 3 | Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud. | | | Enero | Diciembre | | | |
| 4 | Revisión del contrato, Informe Técnico Legal | | | Enero | Diciembre | | | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | | | |
|-----------------------|---------|--|--|---|------------------|--|----------|-----------|--|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos | | |
| | | | 5 | Recepción de complementación o subsanación de observaciones | Enero | Diciembre | | | |
| | | | 6 | Elaboración de informe técnico/legal complementario | Enero | Diciembre | | | |
| | | | 7 | Elaboración y notificación de Auto con observaciones y devolución de contrato | Enero | Diciembre | | | |
| | | | 8 | Elaboración y notificación de Resolución homologando el contrato de servidumbre voluntaria. | Enero | Diciembre | | | |
| | | | 9 | Elaboración y notificación de Resolución homologando el contrato de servidumbre voluntaria. | Enero | Diciembre | | | |
| | | | 10 | Realización del registro del contrato | Enero | Diciembre | | | |
| | | | 1 | Verificación legal de la solicitud de Imposición de servidumbres obligatoria, previo a la admisión de la misma. | Enero | Diciembre | | | |
| | | | 2 | Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud. | Enero | Diciembre | | | |
| | | | 3 | Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud. | Enero | Diciembre | | | |
| | | | 4 | Elaboración y notificación de citación de propietarios afectados o publicación de Edicto y otros. | Enero | Diciembre | | | |
| | | 5 | Elaboración y notificación de decreto de disposición de levantamiento topográfico | Enero | Diciembre | Servicios de un topógrafo | | | |
| | | 6 | Verificación técnica y legal de la oposición. | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; contratación de los servicios de un dirimidor en procesos de servidumbre obligatoria | | | |
| | | 7 | Elaboración y notificación de decreto de admisión o rechazo de oposición | Enero | Diciembre | | | | |
| | | 8 | Apertura del termino de prueba | Enero | Diciembre | | | | |
| | | 9 | Elaboración de informe técnico y legal | Enero | Diciembre | | | | |
| | | 10 | Elaboración y notificación de resolución de constitución de servidumbre, de rechazo de la servidumbre obligatoria o modificación de la solicitud | Enero | Diciembre | | | | |
| | | | | Tramitar oportunamente las solicitudes de uso de bienes de dominio público | 1 | Verificación técnica y legal de la solicitud de uso de bienes de dominio público, previa admisión de la misma. | Enero | Diciembre | |
| | | | | | 2 | Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud. | Enero | Diciembre | |
| | | | | | 3 | Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud. | Enero | Diciembre | |
| | | | | | 4 | Elaboración de informe técnico y legal. | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos |
| | | | | | 5 | Elaboración y notificación de decreto de complementación y aclaración de información | Enero | Diciembre | |
| | | | | | 6 | Recepción de complementación o subsanación de observaciones | Enero | Diciembre | |
| | | | | | 7 | Elaboración de informe técnico/legal complementario | Enero | Diciembre | |
| | | | | | 8 | Elaboración de extracto. | Enero | Diciembre | |
| | | | | | 9 | Elaboración y notificación de decreto disponiendo de publicación del extracto. | Enero | Diciembre | |
| | | | | | 10 | Verificación de publicación de extracto y plazos consecuentes. | Enero | Diciembre | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|-----------------------|--|--|---|---|------------------|-----------|---|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| | Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de derechos | | 11 | Elaboración de resolución de otorgamiento o rechazo de uso de bienes de dominio público. | Enero | Diciembre | |
| | | | 12 | Elaboración y notificación de decreto de traslado de objeciones al solicitante. | Enero | Diciembre | |
| | | | 1 | Verificación de la presentación de una solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un derecho | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Tramitación de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un derecho | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Verificación del resultado de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un derecho | Enero | Diciembre | |
| | | | 1 | Planificación de actividades y elaboración de cronograma de trabajo | Febrero | Febrero | |
| | Control del cumplimiento de obligaciones emergentes de derechos otorgados | Controlar el cumplimiento de las obligaciones de los agentes del MEM y empresas eléctricas en capitales de departamento y poblaciones no menores | 2 | Seguimiento al cumplimiento de obligaciones | Febrero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; encuesta de satisfacción del servicio de distribución; consultoría en línea |
| | | | 1 | Seguimiento al cumplimiento de obligaciones | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos |
| | | | 1 | Seguimiento al cumplimiento de obligaciones | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos |
| | Actualización de zonas y áreas para el ejercicio de la distribución | Generar un instructivo para la presentación de información de actualización de zonas y áreas para el ejercicio de la distribución | 1 | Elaboración del proyecto del instructivo | Febrero | Febrero | |
| | | | 2 | Revisión del proyecto del instructivo | Febrero | Febrero | |
| | | | 3 | Aprobación del instructivo | Marzo | Marzo | |
| | | Actualizar oportunamente las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución | 1 | Verificación de la documentación técnica y legal de la solicitud de actualización de zonas y áreas para el ejercicio de la distribución, previa admisión de la misma. | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Decreto de observaciones, si corresponde. | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Recepción de la documentación complementaria. | Enero | Diciembre | |
| 4 | | | Decreto de Admisión de trámite. | Enero | Diciembre | | |
| 5 | | | Elaboración del informe técnico y legal de observaciones. | Enero | Diciembre | | |
| 6 | | | Traslado Informe Técnico y Legal. | Enero | Diciembre | | |
| 7 | | | Recepción de la documentación complementaria. | Enero | Diciembre | | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | | |
|---|---|--|--|---|--|--|--|---|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos | |
| | | | 8 | Inspección en sitio, si corresponde. | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos | |
| | | | 9 | Informe técnico de inspección, si corresponde. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 10 | Elaboración de la Resolución de actualización de zona de Concesión o Área de operación. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 11 | Notificación de la Resolución para su publicación. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 12 | Recepción de descargos de publicación. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 13 | Verificación de Publicación | Enero | Diciembre | | |
| | | | 14 | Archivo de Obrados. | Enero | Diciembre | | |
| | | Atender de forma adecuada la actualización de zonas para el ejercicio de la distribución | 1 | Verificación de la presentación de solicitudes y/o necesidades de aclaración, complementación o modificación de una resolución que actualice las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Tramitación de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que actualice las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución | Enero | Diciembre | | |
| | | | 3 | Verificación del resultado de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que actualice las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución | Enero | Diciembre | | |
| | | Investigación de empresas en riesgo | Evaluar el riesgo del suministro público mediante auditorías preventivas | 1 | Solicitud de información de la empresa en riesgo | Enero | Diciembre | |
| | | | | 2 | Evaluación Técnica, Administrativa, Financiera o Legal | Enero | Diciembre | |
| | | | | 3 | Inspecciones in situ | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; consultorías por producto (4) |
| | | | | 4 | Establecer resultados de la Auditoria Preventiva (Informe) | Enero | Diciembre | |
| Eliminación del riesgo del suministro eléctrico | Determinar e implementar acciones necesarias para eliminar el riesgo del suministro | 1 | Elaboración del plan de trabajo | Enero | Diciembre | | | |
| | | 2 | Ejecución del plan de trabajo | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos | | |
| | Intervenir de manera adecuada empresas en riesgo de suministro | 1 | Nombramiento del interventor | Enero | Diciembre | | | |
| | | 2 | Seguimiento a las actividades del interventor | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; consultoría por producto; consultores en línea (2) | | |
| | | 3 | Ampliación de la intervención | Enero | Diciembre | | | |
| | | 4 | Levantamiento de la intervención | Enero | Diciembre | | | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|-----------------------|--|---|-----------------------------|---|-------------------|------------|--|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| | Caducidad o revocatoria de derechos | Caducar o revocar de forma oportuna los derechos otorgados | 1 | Emisión de resoluciones de revocatoria o caducidad de derechos | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos |
| | | Caducar o revocar de forma adecuada los derechos otorgados | 1 | Verificación de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que caduque o revoque los derechos otorgados | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Tramitación de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que caduque o revoque los derechos otorgados | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Verificación del resultado de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que caduque o revoque los derechos otorgados | Enero | Diciembre | |
| | Coordinación y supervisión de las actividades regulatorias | Implementar un nuevo sistema de recopilación de datos de la Industria Eléctrica | 1 | Socialización del borrador del proyecto con las direcciones de la AE | Agosto | Agosto | |
| | | | 2 | Socialización del proyecto con la empresas eléctricas | Agosto | Agosto | Pasajes; viáticos |
| | | | 3 | Adecuación del sistema de recopilación de información | Septiembre | Septiembre | |
| | | | 4 | Elaboración de informe solicitando la aprobación e implementación del nuevo sistema | Septiembre | Septiembre | |
| | | | 5 | Aprobación del sistema de recopilación de información mediante Resolución Administrativa | Octubre | Octubre | |
| | | Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico) | 1 | Creación de una base de datos institucional | Agosto | Diciembre | |
| | | | 2 | Revisión de la información recibida | Agosto | Diciembre | |
| | | | 3 | Procesamiento de la información | Agosto | Diciembre | |
| | | | 4 | Emisión de reportes | Agosto | Diciembre | |
| | | Participar y apoyar en temas regulatorios | 5 | Envío de la información procesada para su validación por parte de las direcciones competentes | Agosto | Diciembre | |
| | | | 6 | Incorporación de la información validada a la base de datos institucional | Agosto | Diciembre | |
| 7 | Recopilación de información estadística de la gestión 2011 para el Anuario Eléctrico | | Agosto | Diciembre | | | |
| 8 | Revisión de la estructura del Anuario Eléctrico | | Octubre | Noviembre | | | |
| 1 | Análisis de solicitudes recibidas | | Agosto | Diciembre | | | |
| 2 | Coordinación de la recopilación de información | | Agosto | Diciembre | Pasajes; viáticos | | |
| | 3 | Consolidación de la información en informe y/o nota | Agosto | Diciembre | | | |
| | 4 | Presentación del informe y/o nota para la aprobación del Director Ejecutivo | Agosto | Diciembre | | | |
| | 5 | Remisión del informe y/o nota a las instancias correspondientes | Agosto | Diciembre | | | |



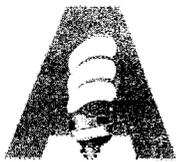
| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|-----------------------|--|---|-----------------------------|--|------------------|-----------|--------------------------|
| | | | N° | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| | Investigación preliminar de infracciones | Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados | 1 | Elaboración de auto de inicio de investigación | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Elaboración de informe técnico/legal | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Archivo de obrados o traslado de cargos | Enero | Diciembre | |
| | Tramitación de infracciones y sanciones | Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción | 1 | Traslado de cargos | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Apertura de término de prueba | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Clausura de término de prueba | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Elaboración de informe técnico/legal | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Elaboración de la resolución | Enero | Diciembre | |
| | | | 6 | Registro en la matriz de cómputo de infracciones | Enero | Diciembre | |
| | | | 7 | Centralizar la matriz de infracciones y sanciones | Enero | Diciembre | |
| | | | 8 | Tramitar las certificaciones y cómputo de infracciones | Enero | Diciembre | |
| Dirección Legal | Proposición de normas en los aspectos de competencia de la AE | Proponer decretos reglamentarios dentro la competencia de la AE | 1 | Determinación de la necesidad de un decreto reglamentario por parte de las direcciones | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Realización de reuniones de coordinación | Enero | Diciembre | Consultoría por producto |
| | | | 3 | Elaboración de proyecto de decreto reglamentario | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Elaboración de informes técnico y legal | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Remisión al MHE | Enero | Diciembre | |
| | | | 6 | Seguimiento a la aprobación del proyecto de decreto reglamentario | Enero | Diciembre | |
| | Seguimiento a los recursos jerárquicos contra resoluciones de la AE | Tramitar oportunamente los recursos jerárquicos presentados contra las disposiciones de la AE | 1 | Elaboración del auto y nota de remisión del recurso jerárquico | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Preparación del expediente a ser remitido | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Remisión al MHE | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Recepción de la notificación de la resolución que resuelve el recurso jerárquico | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Elaboración de informe de cumplimiento | Enero | Diciembre | |
| | | | 6 | Archivo de obrados | Enero | Diciembre | |
| | Patrocinio de procesos judiciales | Tramitar todos los procesos judiciales presentados contra la AE | 1 | Preparación y presentación de excepciones y respuesta a la demanda notificada a la entidad | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos |
| | | | 2 | Recepción de sentencia | Enero | Diciembre | |
| | Tramitación de recursos de revocatoria contra las disposiciones de la AE | Tramitar oportunamente todos los recursos de revocatoria presentados | 1 | Análisis de recursos de revocatoria | Enero | Diciembre | Consultores en línea (5) |
| | | | 2 | Emisión del decreto de procesamiento de recurso | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Apertura de término de prueba | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Recepción de pruebas | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Clausura de término de prueba | Enero | Diciembre | |
| | | | 6 | Elaboración de informe técnico/legal de la dirección involucrada | Enero | Diciembre | |
| | | | 7 | Elaboración de la resolución | Enero | Diciembre | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|--|---|--|--|--|------------------|-----------|--------------------|
| | | | N° | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| | Investigación preliminar de infracciones | Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados | 1 | Elaboración de auto de inicio de investigación | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Elaboración de informe técnico/legal | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Archivo de obrados o traslado de cargos | Enero | Diciembre | |
| | Tramitación de infracciones y sanciones | Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción | 1 | Traslado de cargos | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Apertura de término de prueba | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Clausura de término de prueba | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Elaboración de informe técnico/legal | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Elaboración de la resolución | Enero | Diciembre | |
| | | | 6 | Registro en la matriz de cómputo de infracciones | Enero | Diciembre | |
| | | | 7 | Centralizar la matriz de infracciones y sanciones | Enero | Diciembre | |
| | | | 8 | Tramitar las certificaciones y cómputo de infracciones | Enero | Diciembre | |
| | Supervisión y coordinación del cumplimiento de la normativa legal en el accionar de la AE | Asesorar oportunamente los procesos administrativos y de control para el adecuado cumplimiento de la Ley 1178 | 1 | Elaboración de informes legales base para la emisión de resoluciones internas | Enero | Diciembre | Consultor en línea |
| | | | 2 | Emisión de resoluciones internas | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Participación en la apertura de sobres de los procesos de contratación de bienes y servicios | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Elaboración de contratos que suscribe la AE | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Remisión de contratos suscritos por la AE a la Contraloría General del Estado | Enero | Diciembre | |
| | Inscripción de empresas consultoras en el registro de consultores de la AE | Precalificar oportunamente a empresas consultoras para la realización de estudios tarifarios, auditorías externas, determinación y actualización de costos de transmisión y estudios de límites de comportamiento para componentes de transmisión. | 1 | Evaluación técnica de la solicitud | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Evaluación legal de la solicitud de la solicitud de renovación u obtención de registro | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Elaboración del certificado de Precalificación | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Emisión del certificado | Enero | Diciembre | |
| 5 | | | Actualización del listado | Enero | Diciembre | | |
| 6 | | | Archivo de la documentación | Enero | Diciembre | | |
| Administración del registro único de empresas eléctricas | Llevar un registro de empresas para agilizar la tramitación de los procesos regulatorios | 1 | Elaboración del procedimiento de registro de empresas | Enero | Febrero | | |
| | | 2 | Emisión de resolución aprobando el procedimiento de registro de empresas | Marzo | Marzo | | |
| | | 3 | Revisión de los documentos remitidos por las empresas eléctricas | Abril | Diciembre | | |
| | | 4 | Emisión del certificado de registro | Abril | Diciembre | | |
| | | 5 | Coordinación con la UGC para la publicidad de las certificaciones | Abril | Diciembre | | |
| | | 6 | Seguimiento al envío de la información requerida | Abril | Diciembre | | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|--|---|---|-----------------------------|---|------------------|-----------|--|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1 | Control de la calidad de distribución para empresas del SIN | Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN, para los semestres mayo - octubre 2008, noviembre 2008 - abril 2009, mayo - octubre 2009 y noviembre 2009 - abril 2010. | 1 | Verificación de envío de información | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Revisión de la información | Enero | Diciembre | Consultoría por producto |
| | | | 3 | Selección de los puntos de control | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Análisis y evaluación de la información | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Presentación informe de evaluación | Enero | Diciembre | |
| | | | 6 | Revisión y procesamiento de información de descargos | Enero | Diciembre | |
| | | | 7 | Evaluación de la información solicitada | Enero | Diciembre | |
| | | | 8 | Emisión del informe de evaluación | Enero | Diciembre | |
| | | | 9 | Emisión del informe de evaluación de descargos | Enero | Diciembre | |
| | | | 10 | Emisión de la Resolución Administrativa | Enero | Diciembre | |
| | | Realizar auditorías de inspección al proceso de restitución a los consumidores, por el control de la calidad de distribución, de montos registrados en la cuenta de acumulación | 1 | Determinación del alcance de la inspección | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Inspección in situ | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos |
| | | | 3 | Emisión de informe | Enero | Diciembre | |
| | | Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas del SIN | 1 | Preparación de formularios de inspección | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Inspección in situ | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos |
| | | | 3 | Emisión de informe | Enero | Diciembre | |
| | | Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución | 1 | Análisis de la información | Enero | Diciembre | Consultor en línea |
| | | | 2 | Emisión de informe | Enero | Diciembre | |
| | | Fijar niveles de calidad para empresas del SIN | 1 | Análisis de la solicitud emitida por la empresa | Abril | Octubre | |
| | | | 2 | Elaboración del informe de evaluación técnico | Abril | Octubre | |
| | | | 3 | Notificación del informe | Abril | Octubre | |
| | | | 4 | Evaluación de descargos y emisión de informe de evaluación técnico (si corresponde) | Abril | Octubre | |
| | | | 5 | Elaboración de auto rechazando la aprobación o resolución de aprobación | Abril | Octubre | |



Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 80/2011
La Paz, 10 de agosto de 2011

| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|---|--|--|---|---|------------------|--------------------------|--|
| | | | N° | Actividades Programadas | Fecha Programada | Recursos | |
| | | Adecuar la metodología de medición y control de la calidad de distribución de las empresas del SIN | 1 | Análisis de la metodología | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Revisión de la información | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Identificación de cambios, ajustes y mejoras | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Preparación del documento | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Aprobación mediante resolución administrativa | Enero | Diciembre | |
| | Control de la calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación | Evaluar la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación para los semestres noviembre 2008 - abril 2009, mayo - octubre 2009, noviembre 2009 - abril 2010 | 1 | Verificación de envío de información | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Revisión de la información | Enero | Diciembre | Consultor en línea |
| | | | 3 | Análisis y evaluación de la información | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Presentación informe de evaluación | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Revisión y procesamiento de información descargos | Enero | Diciembre | |
| | | | 6 | Evaluación de la información solicitada | Enero | Diciembre | |
| | | | 7 | Emisión del informe de evaluación | Enero | Diciembre | |
| | | | 8 | Emisión del informe de evaluación de descargos | Enero | Diciembre | |
| | | | 9 | Emisión de la Resolución Administrativa | Enero | Diciembre | |
| | | Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación | 1 | Análisis de la información | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Emisión de informe | Enero | Diciembre | |
| | | Adecuar la metodología de medición y control de la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación | 1 | Análisis de la metodología | Enero | Diciembre | Alquiler de equipos de computación; alquiler de salón; gastos de refrigerio y alimentación |
| | | | 2 | Revisión de la información | Enero | Diciembre | |
| | 3 | | Identificación de cambios, ajustes y mejoras | Enero | Diciembre | | |
| | 4 | | Preparación del documento | Enero | Diciembre | | |
| | 5 | | Aprobación mediante resolución administrativa | Enero | Diciembre | | |
| | Control de la calidad de distribución para empresas con registro | Generar una metodología para empresas con registro | 1 | Elaboración de un proyecto metodología | Abril | Julio | |
| | | | 2 | Revisión del proyecto de la metodología | Agosto | Agosto | |
| | | | 3 | Ajuste del proyecto de la metodología | Septiembre | Septiembre | |
| | | | 4 | Aprobación de la metodología | Octubre | Octubre | |
| Control de operaciones de sistemas aislados | Elaboración del Manual de Seguridad Industrial para la industria eléctrica | 1 | Contratar una consultoría | Abril | Junio | Consultoría por producto | |
| | | 2 | Revisión del manual | Agosto | Agosto | | |
| | | 3 | Aprobación del manual | Septiembre | Septiembre | | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | | |
|-----------------------|--|---|---|---|--|-----------|---|------------------------|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos | |
| | | Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de sistemas aislados | 1 | Recabar información diaria de fallas en la operación | Enero | Diciembre | Consultor en línea | |
| | | | 2 | Solicitar información a los agentes involucrados en la falla relevante. | Enero | Diciembre | | |
| | | | 3 | Recepción y análisis de la información adicional e informe | Enero | Diciembre | | |
| | | Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos programados y ejecutados en los sistemas aislados | 1 | Identificación de mantenimientos relevantes en el mes | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Recabar información y programar inspección | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, botas de seguridad) | |
| | | | 3 | Elaboración de Informes | Enero | Diciembre | | |
| | | Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio de nuevas instalaciones en sistemas aislados | 1 | Identificación de energizaciones relevantes | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Informe de la participación de puesta en marcha | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos | |
| | | | 3 | Elaboración de un informe resumen de la participación de la AE de puestas en servicio | Diciembre | Diciembre | | |
| | Atención de consultas | Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios | 1 | Recepción y registro de consultas | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Elaboración de respuesta | Enero | Diciembre | | |
| | | | 3 | Entrega de respuesta | Enero | Diciembre | | |
| | | | 4 | Determinación de la satisfacción de los consultantes respecto al año anterior | Marzo | Abril | | |
| | | Evaluar el conocimiento y habilidades en la atención de consultas de los agentes regionales en las CPC's y operadores del centro de llamadas. | 1 | Elaborar cronograma de capacitación | Enero | Enero | | |
| | | | 2 | Traslado de los analistas para realizar la capacitación | Febrero | Diciembre | Pasajes; viáticos | |
| | | | 3 | Realización y evaluación de la capacitación | Febrero | Diciembre | | |
| | | Atención de reclamaciones administrativas | Atender oportunamente las reclamaciones administrativas | 1 | Registro de la reclamación | Enero | Diciembre | Consultor en línea (4) |
| | | | | 2 | Desarrollo del procedimiento abreviado | Enero | Diciembre | |
| 3 | Admisión y traslado de formulación de cargos | | | Enero | Diciembre | | | |
| 4 | Apertura y clausura de términos de pruebas | | | Enero | Diciembre | | | |
| 5 | Apertura y clausura de alegatos | | | Enero | Diciembre | | | |
| 6 | Elaboración del informe técnico | | | Enero | Diciembre | | | |
| 7 | Emisión de la resolución | | | Enero | Diciembre | | | |
| 8 | Verificación del cumplimiento de la resolución | | | Enero | Diciembre | | | |
| 9 | Verificación de la conformidad post resolución | | | Enero | Diciembre | | | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|-----------------------|--|--|---|---|------------------|-----------|--|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| | | Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las CPC's mediante una inducción directa a los agentes regionales | 1 | Elaboración de un plan de rotación de agentes regionales a la oficina central | Abril | Abril | |
| | | | 2 | Ejecución de plan de rotación de agentes regionales a la oficina central | Mayo | Diciembre | |
| | | | 3 | Evaluación de la inducción realizada | Mayo | Diciembre | |
| | Protección de los derechos de los consumidores | Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores | 1 | Preparación de materiales, equipos e implementos necesarios para el programa | Enero | Diciembre | Confecciones textiles (gorras, poleras, chalecos, chamarras, maletines y franelas) |
| | | | 2 | Coordinación con las Organizaciones Sociales y Empresas para la verificación del funcionamiento de medidores y el control de lecturas. | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Contratación de Peritos para la verificación de medidores y para el control de lecturas | Enero | Diciembre | Contratación de peritos |
| | | | 4 | Dotación de equipos a los peritos y capacitación en procedimientos y uso de equipos, toma de lecturas y presentación de resultados | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Verificación del funcionamiento de los medidores o control de lecturas por parte del perito | Febrero | Diciembre | - |
| | | | 6 | Recepción y verificación de los informes de los peritos | Febrero | Diciembre | |
| | | | 7 | Elaboración de los informes preliminares por departamento | Febrero | Diciembre | |
| | | | 8 | Elaboración del informe final | Febrero | Diciembre | |
| | Verificación del cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de las empresas distribuidoras | Verificar el cumplimiento del Reglamento del Servicio Público del Suministro de Electricidad y el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo en las empresas distribuidoras | 1 | Viajar a distribuidoras del país, para la verificación del cumplimiento del RSPSE de acuerdo a la metodología y RLPA de acuerdo al reglamento | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos |
| | | | 2 | Establecer el cumplimiento del RSPSE y RLPA | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Elaboración de Informes | Enero | Diciembre | |
| | | Aprobar los modelos de contratos de distribución de empresas distribuidoras | 1 | Recepción y análisis de modelo de contrato presentado | Enero | Diciembre | |
| 2 | | | Elaboración de informe | Enero | Diciembre | | |
| 3 | | | Envío de observaciones a la empresa distribuidora | Enero | Diciembre | | |
| 4 | | | Recepción y análisis de modelo de contrato con las observaciones realizadas | Enero | Diciembre | | |
| 5 | Elaboración de informe | Enero | Diciembre | | | | |
| 6 | Elaboración de Informe de cumplimiento | Enero | Diciembre | | | | |
| 7 | Aprobación del modelo de contrato | Enero | Diciembre | | | | |



Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 80/2011
La Paz, 10 de agosto de 2011

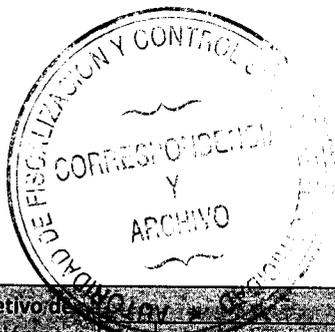
| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|--|---|--|--|--|------------------|-------------------|-------------------------|
| | | | N° | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 2 | Tramitación de recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores | Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores | 1 | Análisis de recursos de revocatoria | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Emisión del Decreto de procesamiento de recurso | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Revisión del recurso y análisis de antecedentes | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Recepción de pruebas | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Elaboración de informe Técnico | Enero | Diciembre | Contratación de peritos |
| | | | 6 | Elaboración del proyecto de resolución | Enero | Diciembre | |
| | Investigación preliminar de infracciones | Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados | 1 | Elaboración de auto de inicio de investigación | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Elaboración de informe técnico/legal | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Archivo de obrados o traslado de cargos | Enero | Diciembre | |
| | Tramitación de Infracciones y sanciones | Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción | 1 | Traslado de cargos | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Apertura de término de prueba | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Clausura de termino de prueba | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Elaboración de informe técnico/legal | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Elaboración de la resolución | Enero | Diciembre | |
| | | | 6 | Registro en la matriz de cómputo de infracciones | Enero | Diciembre | |
| | | | 7 | Centralizar la matriz de infracciones y sanciones | Enero | Diciembre | |
| | | | 8 | Tramitar las certificaciones y cómputo de infracciones | Enero | Diciembre | |
| | | Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN para los semestres mayo - octubre 2008, noviembre 2008 - abril 2009, mayo - octubre 2009 y noviembre 2009 - abril 2010. | 1 | Verificación de envío de información | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Revisión de la información | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Selección de los puntos de control | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Análisis y evaluación de la información | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Presentación informe de evaluación | Enero | Diciembre | |
| | | | 6 | Revisión y procesamiento de información de descargos | Enero | Diciembre | |
| | | | 7 | Evaluación de la información solicitada | Enero | Diciembre | |
| 8 | | | Emisión del informe de evaluación | Enero | Diciembre | | |
| 9 | | | Emisión del informe de evaluación de descargos | Enero | Diciembre | | |
| 10 | | | Emisión de la Resolución Administrativa | Enero | Diciembre | | |
| | Realizar auditorias de inspección al proceso de restitución a los consumidores, por el control de la calidad de distribución, de montos registrados en la cuenta de acumulación | 1 | Determinación del alcance de la inspección | Enero | Diciembre | | |
| | | 2 | Inspección in situ | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos | |
| | | 3 | Emisión de informe | Enero | Diciembre | | |



| Unidad Organizadora | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | | |
|--|---|---|--|---|---|-----------|--|--|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos | |
| | | Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas del SIN | 1 | Preparación de formularios de inspección | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Inspección en situ | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos | |
| | | | 3 | Emisión de Informe | Enero | Diciembre | | |
| | | Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución | 1 | Análisis de la información | Enero | Diciembre | Pasante | |
| | | | 2 | Emisión de informe | Enero | Diciembre | | |
| | | Fijar niveles de calidad para empresas del SIN | 1 | Análisis de la solicitud emitida por la empresa | Abril | Octubre | | |
| | | | 2 | Elaboración del informe de evaluación técnico | Abril | Octubre | | |
| | | | 3 | Notificación del informe | Abril | Octubre | | |
| | | | 4 | Evaluación de descargos y emisión de informe de evaluación técnico | Abril | Octubre | | |
| | | | 5 | Elaboración de auto rechazando la aprobación o resolución de aprobación | Abril | Octubre | | |
| | | Control de la calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación | Evaluar la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación para los semestres noviembre 2008 - abril 2009, mayo - octubre 2009, noviembre 2009 - abril 2010 | 1 | Verificación de envío de información | Enero | Diciembre | |
| | | | | 2 | Revisión de la información | Enero | Diciembre | |
| | | | | 3 | Análisis y evaluación de la información | Enero | Diciembre | |
| | | | | 4 | Presentación informe de evaluación | Enero | Diciembre | |
| | | | | 5 | Revisión y procesamiento de información descargos | Enero | Diciembre | |
| 6 | Evaluación de la información solicitada | | | Enero | Diciembre | | | |
| 7 | Emisión del informe de evaluación | | | Enero | Diciembre | | | |
| 8 | Emisión del informe de evaluación de descargos | | | Enero | Diciembre | | | |
| 9 | Emisión de la Resolución Administrativa | | | Enero | Diciembre | | | |
| 1 | Análisis de la información | | Enero | Diciembre | | | | |
| Control de la calidad de distribución para empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión | Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación | 2 | Emisión de informe | Enero | Diciembre | | | |
| | | Evaluar la calidad de distribución de las empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión para los semestres mayo - octubre 2009, noviembre 2009 - abril 2010 | 1 | Verificación de envío de información | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Revisión de la información | Enero | Diciembre | | |
| | | | 3 | Selección de los puntos de control | Enero | Diciembre | | |
| | | | 4 | Análisis y evaluación de la información | Enero | Diciembre | | |
| | | | 5 | Presentación informe de evaluación | Enero | Diciembre | | |
| | | | 6 | Revisión y procesamiento de descargos | Enero | Diciembre | | |
| | | | 7 | Evaluación de la información solicitada | Enero | Diciembre | | |
| | | | 8 | Emisión del informe de evaluación | Enero | Diciembre | | |
| | 9 | | Emisión del informe de evaluación | Enero | Diciembre | | | |
| 10 | Emisión de la Resolución Administrativa | Enero | Diciembre | | | | | |



Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 80/2011
La Paz, 10 de agosto de 2011

| UNIDAD Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | | |
|-----------------------|---|---|---|---|---|-----------|---|--|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos | |
| | | Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión | 1 | Preparación de formularios de inspección | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Inspección en situ | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos | |
| | | | 3 | Emisión de Informe | Enero | Diciembre | | |
| | | Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión | 1 | Análisis de la información | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Emisión de informe | Enero | Diciembre | | |
| | | Adecuar la metodología de medición y control de la calidad de distribución para empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión | 1 | Análisis de la metodología | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Revisión de la información | Enero | Diciembre | | |
| | | | 3 | Identificación de cambios, ajustes y mejoras | Enero | Diciembre | | |
| | | | 4 | Preparación del documento | Enero | Diciembre | | |
| | | | 5 | Aprobación mediante resolución administrativa | Enero | Diciembre | | |
| | | Control de operaciones del SIN | Evaluar el comportamiento de las operaciones del SIN | 1 | Recabar información de la operación | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos |
| | | | | 2 | Análisis de la información y elaboración de informe | Enero | Diciembre | Consultor en línea |
| | | | Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución del SIN | 1 | Recabar información diaria de fallas en la operación | Enero | Diciembre | |
| | | | | 2 | Solicitar información a los agentes involucrados en la falla relevante. | Enero | Diciembre | Consultor en línea |
| | | | | 3 | Recepción y análisis de la información adicional e informe | Enero | Diciembre | |
| | Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos programados y ejecutados del SIN | | 1 | Identificación de mantenimientos relevantes en el mes | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Recabar información y programar inspección | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, botas de seguridad) | |
| | | | 3 | Elaboración de Informes | Enero | Diciembre | | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|--|--|--|--|---|--|-----------|--|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| | | Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio de nuevas instalaciones en el SIN | 1 | Identificación de energizaciones relevantes | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Informe de la participación de puesta en marcha | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos |
| | | | 3 | Elaboración de un informe resumen de la participación de la AE de puestas en servicio | Diciembre | Diciembre | |
| | Control de operaciones de sistemas aislados | Elaborar un proyecto de metodología de control de operaciones para sistemas aislados | 1 | Elaborar el proyecto de metodología | Julio | Julio | |
| | | | 2 | Elaborar informe del proyecto de metodología | Agosto | Agosto | |
| | | Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de sistemas aislados | 1 | Recabar información diaria de fallas en la operación | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Solicitar información a los agentes involucrados en la falla relevante. | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Recepción y análisis de la información adicional e informe | Enero | Diciembre | |
| | | Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos programados y ejecutados en los sistemas aislados | 1 | Identificación de mantenimientos relevantes en el mes | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Recabar información y programar inspección | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos |
| | | | 3 | Elaboración de Informes | Enero | Diciembre | |
| | | Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio de nuevas instalaciones en sistemas aislados | 1 | Identificación de energizaciones relevantes | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Informe de la participación de puesta en marcha | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos |
| | | | 3 | Elaboración de un informe resumen de la participación de la AE de puestas en servicio | Diciembre | Diciembre | |
| | | Supervisión del funcionamiento del CNDC con relación a la operación del SIN | Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a operaciones | 1 | Análisis del proyecto de norma operativa | Enero | Diciembre |
| 2 | Emisión de resolución de aprobación o informes | | | Enero | Diciembre | | |
| Resolver oportunamente las impugnaciones contra CNDC, respecto a operaciones | 1 | | Revisión de la impugnación | Enero | Diciembre | | |
| | 2 | | Elaboración del informe de evaluación | Enero | Diciembre | | |
| | 3 | | Elaboración del proyecto de resolución | Enero | Diciembre | | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | |
|-----------------------|---|---|--|--|------------------|-----------|
| | | | N° | Actividades Programadas | Fecha Programada | Recursos |
| | Seguimiento del plan de expansión del SIN | Participar en las sesiones de la Comisión de Planificación del SIN e informar internamente el avance y resultados de la misma | 1 | Asistir a las reuniones de la Comisión de Planificación de Expansión del SIN | Enero | Diciembre |
| | | | 2 | Elaborar un informe de la sesión de la Comisión de Planificación de Expansión del SIN (acuerdos y tareas) | Enero | Diciembre |
| | | | 3 | Ejecutar las tareas definidas en la sesión de la Comisión de Planificación de Expansión del SIN | Enero | Diciembre |
| | Evaluación y control de la calidad de transmisión | Evaluar la calidad de transmisión para el periodo noviembre 2009 - octubre 2010. | 1 | Revisión de los informes de fallas y desconexiones | Enero | Diciembre |
| | | | 2 | Investigación de fallas y desconexiones | Enero | Diciembre |
| | | | 3 | Procesamiento de la información | Enero | Diciembre |
| | | | 4 | Elaboración del informe de reducción en las remuneraciones | Enero | Diciembre |
| | | | 5 | Notificación del informe | Enero | Diciembre |
| | | | 6 | Recepción de representaciones | Enero | Diciembre |
| | | | 7 | Elaboración de informe final de reducción en las remuneraciones | Enero | Diciembre |
| | | | 8 | Elaboración de resolución de reducción en las remuneraciones | Enero | Diciembre |
| | | | 9 | Seguimiento al cumplimiento de la resolución | Enero | Diciembre |
| | | | 10 | Elaboración del informe anual de comportamiento de los sistemas de transmisión | Enero | Diciembre |
| | Evaluación y control de la calidad de transmisión | Aprobar los límites de comportamiento de los componentes de transmisión | 1 | Emitir los términos de referencia para la contratación del estudio de límites de comportamiento | Enero | Diciembre |
| | | | 2 | Remisión de la lista de consultoras habilitadas por la AE para la realización del estudio | Enero | Diciembre |
| | | | 3 | Recepción y revisión del estudio de las empresas transmisoras | Enero | Diciembre |
| | | | 4 | Remitir el estudio al CNDC para sus comentarios | Enero | Diciembre |
| | | | 5 | Recepción y revisión del informe del CNDC | Enero | Diciembre |
| | | | 6 | Emisión del informe de evaluación técnico del estudio realizado por las empresas y las observaciones del CNDC (si hubiera) | Enero | Diciembre |
| | | | 7 | Notificación del informe | Enero | Diciembre |
| | | | 8 | Evaluación información subsanando las observaciones realizadas (si corresponde) | Enero | Diciembre |
| 9 | | | Elaboración de informe técnico | Enero | Diciembre | |
| 10 | | | Emisión de la resolución de aprobación | Enero | Diciembre | |
| 11 | | | Notificación de la resolución | Enero | Diciembre | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|--|--|---|--|---|------------------|--|--------------------------|
| | | | N° | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| | Atención de consultas | Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios | 1 | Recepción y registro de consultas | Enero | Diciembre | Consultores en línea (6) |
| | | | 2 | Elaboración de respuesta | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Entrega de respuesta | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Determinación de la satisfacción de los consultantes respecto al año anterior | Marzo | Abril | |
| | | Evaluar el conocimiento y habilidades en la atención de consultas de los agentes regionales en las CPC's y operadores del centro de llamadas. | 1 | Elaborar cronograma de capacitación | Enero | Enero | |
| | | | 2 | Traslado de los analistas para realizar la capacitación | Febrero | Diciembre | Pasajes; viáticos |
| | 3 | | Realización y evaluación de la capacitación | Febrero | Diciembre | | |
| | Atención de reclamaciones administrativas | Atender oportunamente las reclamaciones administrativas | 1 | Registro de la reclamación | Enero | Diciembre | Consultor en línea (6) |
| | | | 2 | Desarrollo del procedimiento abreviado | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Admisión y traslado de cargos | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Apertura y clausura de términos de pruebaS | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Apertura y clausura de alegatos | Enero | Diciembre | |
| | | | 6 | Elaboración del informe técnico | Enero | Diciembre | |
| | | | 7 | Emisión de la resolución | Enero | Diciembre | |
| | | | 8 | Verificación del cumplimiento de la resolución | Enero | Diciembre | |
| | | | 9 | Verificación de la conformidad post resolución | Enero | Diciembre | |
| | | Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las CPC's mediante una inducción directa a los agentes regionales | 1 | Elaboración de un plan de rotación de agentes regionales a la oficina central | Abril | Abril | |
| | 2 | | Ejecución de plan de rotación de agentes regionales a la oficina central | Mayo | Diciembre | | |
| 3 | Evaluación de la inducción realizada | | Mayo | Diciembre | | | |
| Protección de los derechos de los consumidores | Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores | 1 | Preparación de materiales, equipos e implementos necesarios para el programa | Enero | Diciembre | Confecciones textiles | |
| | | 2 | Coordinación con las Organizaciones Sociales y Empresas para la verificación del funcionamiento de medidores y el control de lecturas. | Enero | Diciembre | | |
| | | 3 | Contratación de Peritos para la verificación de medidores y para el control de lecturas | Enero | Diciembre | Contratación de peritos | |
| | | 4 | Dotación de equipos a los peritos y capacitación en procedimientos y uso de equipos, toma de lecturas y presentación de resultados | Enero | Diciembre | Equipos de contrastación de medidores trifásicos | |
| | | 5 | Verificación del funcionamiento de los medidores o control de lecturas por parte del perito | Febrero | Diciembre | | |
| | | 6 | Recepción y verificación de los informes de los peritos | Febrero | Diciembre | | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|-----------------------|---|--|--|---|------------------|-----------|-------------------------|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| | | | 7 | Elaboración de los informes preliminares por departamento | Febrero | Diciembre | |
| | | | 8 | Elaboración del informe final | Febrero | Diciembre | |
| | Verificación del cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de las empresas distribuidoras | Verificar el cumplimiento del Reglamento del Servicio Público del Suministro de Electricidad y el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo en las empresas distribuidoras | 1 | Viajar a distribuidoras del país, para la verificación del cumplimiento del RSPSE de acuerdo a la metodología y RLPA de acuerdo al reglamento | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos |
| | | | 2 | Establecer el cumplimiento del RSPSE y RLPA | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Elaboración de Informes | Enero | Diciembre | |
| | | Aprobar los modelos de contratos de distribución de empresas distribuidoras | 1 | Recepción y análisis de modelo de contrato presentado | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Elaboración de informe | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Envío de observaciones a la empresa distribuidora | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Recepción y análisis de modelo de contrato con las observaciones realizadas | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Elaboración de informe | Enero | Diciembre | |
| | | | 6 | Elaboración de Informe de cumplimiento | Enero | Diciembre | |
| | | | 7 | Aprobación del modelo de contrato | Enero | Diciembre | |
| | Tramitación de recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores | Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores | 1 | Análisis de recursos de revocatoria | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Emisión del Decreto de procesamiento de recurso | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Revisión del recurso y análisis de antecedentes | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Recepción de pruebas | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Elaboración de informe Técnico | Enero | Diciembre | Contratación de peritos |
| | | | 6 | Elaboración del proyecto de resolución | Enero | Diciembre | |
| | Investigación preliminar de infracciones | Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados | 1 | Elaboración de auto de inicio de investigación | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Elaboración de informe técnico/legal | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Archivo de obrados o traslado de cargos | Enero | Diciembre | |
| | Tramitación de Infracciones y sanciones | Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción | 1 | Traslado de cargos | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Apertura de término de prueba | Enero | Diciembre | |
| 3 | | | Clausura de termino de prueba | Enero | Diciembre | | |
| 4 | | | Elaboración de informe técnico/legal | Enero | Diciembre | | |
| 5 | | | Elaboración de la resolución | Enero | Diciembre | | |
| 6 | | | Registro en la matriz de cómputo de infracciones | Enero | Diciembre | | |
| 7 | | | Centralizar la matriz de infracciones y sanciones | Enero | Diciembre | | |
| 8 | | | Tramitar las certificaciones y cómputo de infracciones | Enero | Diciembre | | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|--|------------------|-----------|---|
| | | | N° | Actividades Programadas | Fecha Programada | Recursos | |
| Dirección Administrativa Financiera | Gestión del sistema de administración de bienes y servicios | Atender oportunamente las solicitudes de adquisición de bienes y servicios | 1 | Procesamiento de la contratación de bien o servicio (ANPE, compra menor, licitación pública, contratación directa, contratación por excepción) | Enero | Diciembre | Alquiles de oficina central (La Paz), oficinas regionales, centro de llamadas, archivo central, depósito de activos fijos y depósito activos en desuso. Equipos de oficina y muebles. Herramientas menores. Servicio de lavandería y limpieza. Mantenimiento y reparación de inmuebles y equipos (oficinas, depósitos, archivo central, ascensor, aire acondicionado). Mantenimiento y reparación de muebles y enseres. Servicio de mudanza de mobiliario de oficinas de la AE LPZ a la AE CBA. Otros materiales y suministros. Otros repuestos y accesorios. Otros servicios no personales. Papel de escritorio y oficina. Agencia de viajes. Pasajes y viáticos. Gastos de representación del Director Ejecutivo. Productos minerales no metálicos y plásticos (equipos de protección personal, persianas, cables, etc.). Seguro para activos físicos, edificios, muebles y enceres, equipamiento y vehículo. Servicios de seguridad. Servicio de Courier. Servicios básicos de energía eléctrica, agua, servicios telefónicos (móvil y celular) internet vía modem, gas domiciliario para las oficinas en La Paz, oficinas regionales, centro de llamadas y archivo central. Servicio de fotocopios y anillados. Servicios manuales. Transporte de personal. Útiles de escritorio y oficina. Útiles y materiales eléctricos. Consultoría en línea (4). |
| | | Realizar el revalúo de los activos fijos | 1 | Revalúo de los activos de la entidad | Marzo | Mayo | Consultoría por producto |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objeto de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|-------------------------------|---------------------------------------|--|---------------------------------------|--|---|---|------------------------------|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| Unidad de Gestión Estratégica | Administración del sistema de gestión | Administrar el uso y disponibilidad de activos fijos de la entidad | 1 | Inventario físico semestral | Junio | Diciembre | |
| | | Administrar los materiales y suministros de la entidad en cuanto a stock, distribución y registro | 1 | Inventario Físico Mensual | Enero | Diciembre | |
| | | Formular el proyecto del presupuesto 2012 de acuerdo al programa de operaciones anual y disposiciones legales vigentes | 1 | Estimación de ingresos | Agosto | Agosto | |
| | | | 2 | Determinación de objetivos | Agosto | Agosto | |
| | | | 3 | POAs por Direcciones | Agosto | Agosto | |
| | | | 4 | Elaboración del anteproyecto de presupuesto | Septiembre | Septiembre | |
| | | | 5 | Seguimiento del anteproyecto de presupuesto | Octubre | Diciembre | |
| | | Ejecutar el presupuesto de recursos de la gestión 2011 según las disposiciones legales vigentes | 1 | Recaudación de recursos | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Control y seguimiento a empresas reguladas | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Emisión de notas de acuse de recibo | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Emisión de notas de reclamo de pagos | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Conciliación de tasa -empresas reguladas | Enero | Diciembre | |
| | | Ejecutar el presupuesto de gastos de la gestión 2011 según disposiciones legales vigentes | 1 | Evaluación de ejecución de gastos | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Modificaciones presupuestarias | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Transferencias a otras entidades | Enero | Diciembre | |
| | | Reportar oportunamente sobre la ejecución presupuestaria | 1 | Revisión de la ejecución presupuestaria, elaboración de informe y remisión a la MAE | Enero | Diciembre | |
| | | Evaluar la información económica financiera de la AE | 1 | Emisión de EEFF 2010 | febrero | Marzo | Auditoría externa a los EEFF |
| | | | 2 | Remisión de EEFF con dictamen de auditoría interna y Externa | Abril | Abril | |
| | | | 3 | Elevar informes a la MAE | Febrero, abril, junio, agosto, octubre, diciembre | Febrero, abril, junio, agosto, octubre, diciembre | |
| | | Unidad de Gestión Estratégica | Administración del sistema de gestión | Realizar el seguimiento y evaluación trimestral del Programa de Operaciones Anual - gestión 2011 | 1 | Análisis de resoluciones | Abril, julio, octubre, enero |
| 2 | Elaboración del informe | | | Abril, julio, octubre, enero | Abril, julio, octubre, enero | | |
| 3 | Remisión al Director Ejecutivo | | | Abril, julio, octubre, enero | Abril, julio, octubre, enero | | |



Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 80/2011
La Paz, 10 de agosto de 2011

| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | | | |
|-----------------------|--|---|-----------------------------|---|------------------------------|---|---|------------|---|
| | | | N° | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos | | |
| | | | 4 | Presentación del informe | Abril, julio, octubre, enero | Abril, julio, octubre, enero | | | |
| | | | 5 | Remisión del informe al MHE | Abril, julio, octubre, enero | Abril, julio, octubre, enero | | | |
| | | | 6 | Emisión de certificaciones POA | Enero | Diciembre | | | |
| | | | 7 | Remitir información de gestión en función a requerimientos externos | Enero | Diciembre | | | |
| | | | 8 | Coordinar la reuniones de evaluación del POA | Mayo Diciembre | Mayo Diciembre | Alquiler de salones; refrigerios y alimentación | | |
| | | | 9 | Coordinar la rendición pública de cuentas | Enero | Diciembre | Alquiler de salones; refrigerios y alimentación | | |
| | | | 1 | Análisis y coordinación con las direcciones | Febrero | Diciembre | | | |
| | | | 2 | Emisión del informe de reformulación | Febrero | Diciembre | | | |
| | | | 3 | Emisión de la resolución de aprobación de la reformulación | Febrero | Diciembre | | | |
| | | Realizar ajustes al Programa de Operaciones Anual - gestión 2011 | | Revisar y ajustar el Plan Estratégico Institucional | 1 | Diagnóstico Interno y Externo | Marzo | Marzo | |
| | | | | | 2 | Consolidación de la información | Mayo | Mayo | |
| | | | | | 3 | Cruce de variables y elaboración de estrategias propuestas | Junio | Junio | |
| | | | | | 4 | Determinación de Lineamientos Estratégicos, Áreas Estratégicas y los objetivos estratégicos por Áreas | Junio | Junio | |
| | | | | | 5 | Revisión de valores institucionales | Junio | Junio | |
| | | | | | 6 | Evaluación de la Misión y Visión institucional | Junio | Junio | |
| | | | | | 7 | Aprobación del PEI | Julio | Julio | |
| | | | | | 8 | Elaboración de informes y Resolución Administrativa Interna | Julio | Julio | |
| | | | | | 9 | Aprobación del PEI mediante resolución | Julio | Julio | |
| | | | | | 10 | Difusión del nuevo Plan Estratégico Institucional | Julio | Julio | |
| | | Elaborar el programa de operaciones anual correspondiente a la gestión 2012 | | | 1 | Realizar un análisis de situación | Agosto | Agosto | Alquiler de salones; refrigerios y alimentación |
| | | | | | 2 | Determinación de los objetivos institucionales de gestión 2012 | Agosto | Agosto | |
| | | | | | 3 | Elaboración de fichas técnicas | Agosto | Agosto | |
| | | | | | 4 | Formulación del POA 2012 | Septiembre | Septiembre | |
| | | Mejorar el sistema de gestión de la AE | | | 1 | Especificación de procesos | Febrero | Junio | |
| | | | | | 2 | Implementación de procesos | Febrero | Diciembre | Pasajes; viáticos |
| | | | | | 3 | Implementación de matrices de control | Febrero | Diciembre | |
| | | | | | 4 | Seguimiento a los trámites | Febrero | Diciembre | |
| | | Mantener actualizada la estructura organizacional y las funciones de las unidades de la entidad | | | 1 | Ajuste de la estructura organizacional | Enero | Diciembre | |
| | | | | | 2 | Justificación de los cambios a ser realizados a la estructura organizacional | Enero | Diciembre | |
| | | | | | 3 | Actualización del Manual de Organización y Funciones | Enero | Diciembre | |
| 4 | Aprobación de la nueva estructura | | | | Enero | Diciembre | | | |
| 5 | Remisión de la nueva estructura al Ministerio de Hidrocarburos y Energía | | | | Enero | Diciembre | | | |

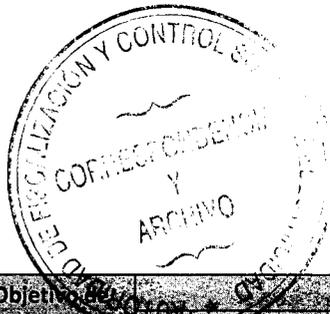


Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS

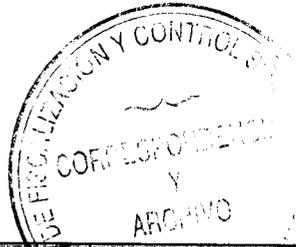


Anexo a la Resolución AE-Interna N° 80/2011
La Paz, 10 de agosto de 2011

| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|--|---|---|-----------------------------|---|------------------|------------|---|
| | | | N° | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| Publicación y difusión de la información | | Desarrollar una política de comunicación | 1 | Elaborar los términos de referencia | Mayo | Mayo | |
| | | | 2 | Desarrollo de la política de comunicación | Junio | Julio | Consultoría por producto |
| | | | 3 | Aprobación de la política de comunicación | Agosto | Septiembre | |
| | | | 4 | Difusión de la política de comunicación | Septiembre | Septiembre | |
| | | | 5 | Seguimiento al cumplimiento de la política de comunicación | Septiembre | Diciembre | |
| | | Emitir publicaciones institucionales | 1 | Emitir 12 boletines institucionales | Enero | Diciembre | Diseño; impresión; consultar en línea |
| | | | 2 | Emitir 1 revista institucional | Octubre | Octubre | Diseño; impresión |
| | | | 3 | Emitir el Anuario estadístico | Marzo | Abril | Diseño; impresión; armado y quemado de DVDs |
| | | | 4 | Emitir la memoria institucional | Marzo | Abril | Diseño; impresión |
| | | | 5 | Emitir 3 separatas | Enero | Diciembre | Impresión; difusión |
| | | Relacionar a la institución con otras entidades y medios de comunicación | 1 | Gestionar entrevistas en medios de comunicación | Enero | Diciembre | Consultor en línea |
| | | | 2 | Gestionar conferencias de prensa | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos |
| | | | 3 | Realizar una capacitación a periodistas | Septiembre | Octubre | Alquiler de salones; refrigerios y alimentación; confección de maletines |
| | | Desarrollar campañas de difusión e información | 1 | Planificación e implementación de campañas de difusión e información | Enero | Diciembre | Diseño de spot publicitario, cuña radial, arte de prensa escrita; pauteos de campaña en medios masivos de difusión; diseño e impresión de afiches, banners, volantes; diseño y construcción de letreros; inflables; pasajes; viáticos |
| | | | 2 | Realizar la inauguración de la oficina regional CBBA | Mayo | Junio | Empresa de organización y realización de eventos |
| | | Informar internamente las actividades que se desarrollan en la entidad | 1 | Recopilación de información | Febrero | Diciembre | |
| | | | 2 | Elaboración del boletín interno | Febrero | Diciembre | |
| | | | 3 | Publicación del boletín interno | Febrero | Diciembre | |
| | | Acercamiento de la regulación al consumidor a través de las organizaciones sociales y otras instituciones | 1 | Planificación de los eventos cerrados | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos; alquiler de espacios en ferias departamentales |
| | | | 2 | Reunión con organizaciones relacionadas | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Establecimiento de acuerdos | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Suscripción de compromisos | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Realización de talleres, seminarios y charlas educativas | Enero | Diciembre | Alquiler de salón; diseño e impresión de volantes y afiches |
| | | | 6 | Documentación de los eventos realizados | Enero | Diciembre | |
| | | | 7 | Envío de la documentación para su difusión | Enero | Diciembre | |
| | | Mantener actualizada la información del portal institucional | 1 | Solicitar la esquematización de la información publicada en el portal | Enero | Enero | |
| | | | 2 | Asignación de responsabilidades | Enero | Enero | |
| | | | 3 | Seguimiento mensual | Enero | Diciembre | |
| 4 | Elaboración de informes de seguimiento trimestral | | Junio | Junio | Diciembre | | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|-----------------------|--|---|-----------------------------|--|------------------|-----------|---|
| | | | N° | Actividades Programadas | Fecha Programada | Recursos | |
| | -Gestión del sistema de administración de personal | Institucionalizar los cargos de la entidad | 1 | Solicitar autorización de inicio de proceso de contratación y certificación presupuestaria | Enero | Diciembre | Consultor en línea |
| | | | 2 | Publicación de la convocatoria externa | Enero | Diciembre | Publicación de convocatorias externas |
| | | | 3 | Convocar al personal habilitado para rendir pruebas | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Elaboración del informe del proceso de contratación | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Elaboración y aprobación del memorándum de designación del cargo | Enero | Diciembre | |
| | | | 6 | Realizar la inducción al personal de la regionales | Enero | Diciembre | |
| | | | 7 | Elaborar el formulario de evaluación de confirmación | Enero | Diciembre | |
| | | | 8 | Realizar la evaluación de confirmación del personal contratado | Enero | Diciembre | |
| | | | 9 | Elaboración del informe y del memorándum (ratificación, destitución). | Enero | Diciembre | |
| | | Atender las solicitudes de movilidad funcionaria | 1 | Informe de bajas de personal | Enero | Diciembre | Consultor en línea |
| | | | 2 | Informe de transferencias | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Elaborar memorándums correspondientes | Enero | Diciembre | |
| | | Gestionar el programa de capacitación | 1 | Elaborar el programa de capacitación 2011 | Enero | Febrero | |
| | | | 2 | Ejecución del programa de capacitación 2011 | Enero | Diciembre | Capacitación del personal; pasajes; viáticos |
| | | | 3 | Realizar la detección de necesidades de capacitación 2012 | Agosto | Agosto | |
| | | | 4 | Elaborar el programa de capacitación 2012 | Agosto | Agosto | |
| | | Actualizar la normativa interna del Sistema de Administración de Personal | 1 | Análisis de la normativa | Enero | Enero | |
| | | | 2 | Emisión de informes y elaboración de los proyectos de los reglamentos | Febrero | Febrero | |
| | | | 3 | Aprobación de la reglamentación | Marzo | Mayo | |
| | | | 4 | Difusión de la reglamentación | Mayo | Diciembre | |
| | | Implementar un plan de motivación del personal | 1 | Elaboración de encuestas | Abril | Abril | Consultor en línea |
| | | | 2 | Elaboración de un plan de motivación | Mayo | Mayo | Alquiler de salón; refrigerios y alimentación; pasajes; prendas de vestir |
| | | | 3 | Ejecución del plan de motivación | Mayo | Diciembre | |
| | | | 4 | Evaluación de la motivación | Diciembre | Diciembre | |
| | | Realizar la administración de personal | 1 | Llevar el registro de control de asistencia | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Seguimiento a las declaraciones juradas | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Organización de eventos institucionales | Enero | Diciembre | |
| | | | 4 | Control de formularios de RC-IVA | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Elaboración las altas y bajas en las AFP's y CSBP | Enero | Diciembre | |
| | | | 6 | Elaboración del cuadro de asignación de refrigerios mensuales | Enero | Diciembre | |
| | | Elaborar y realizar seguimiento al programa de vacaciones | 1 | Emisión de notas mensuales | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Elaboración del programa de vacaciones de la gestión 2012 | Noviembre | Diciembre | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | | |
|--------------------------------|---|---|--|---|--|---|--------------------|--|
| | | | N° | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos | |
| Gestión y control documentario | Brindar acceso y disponibilidad a documentos que recibe la AE | | 1 | Registro y digitalización del documento | Enero | Diciembre | Consultor en línea | |
| | | | 2 | Derivación | Enero | Diciembre | | |
| | | | 3 | Trazabilidad de documentos | Enero | Diciembre | | |
| | | | 1 | Asignación de número AE para correspondencia despachada | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Fotocopiado de notas | Enero | Diciembre | | |
| | | | 3 | Entrega de notas despachadas o envío por courier | Enero | Diciembre | | |
| | | | 4 | Verificación mensual de la digitalización de las notas despachadas | Enero | Diciembre | | |
| | | | 5 | Solicitud a las direcciones de digitalización que no se encuentren escaneados en el sistema | Enero | Diciembre | | |
| | | | Clasificar, ordenar, inventariar e instalar físicamente la documentación que ingresa al archivo central, según normas de descripción archivística nacionales e internacionales | 1 | Verificación de los inventarios de la documentación de los archivos de gestión | Enero | Diciembre | |
| | | | | 2 | Valoración de la documentación | Enero | Diciembre | |
| | 3 | Asignación de número de registro y codificación topográfica en la documentación que ingresa a archivo central | | Enero | Diciembre | Consultor en línea; góndolas y estantes | | |
| | 4 | Digitalización de los expedientes del Archivo Central | | Enero | Junio | | | |
| | 5 | Actualización de la base de datos | | Enero | Diciembre | | | |
| | 6 | Conservación adecuada de la disposición física de la documentación | | Enero | Diciembre | | | |
| | Facilitar la documentación institucional de forma ágil y oportuna | 1 | Realización de una trazabilidad (rastreo) de la documentación | Enero | Diciembre | | | |
| | Administración de la biblioteca institucional | Brindar oportunamente el acceso y disponibilidad a publicaciones y libros de consulta de la AE | 1 | Búsqueda en la base de datos de las publicaciones y libros de consulta de la AE solicitados | Enero | Diciembre | | |
| | | | 2 | Préstamo y registro en la base de datos | Enero | Diciembre | | |
| | | | 3 | Seguimiento al préstamo | Enero | Diciembre | | |
| | | | 4 | Registro de la devolución | Enero | Diciembre | | |
| | | Codificar bibliográficamente todas las publicaciones y materiales de consulta de la AE | 1 | Clasificación de la documentación bibliográfica por materias | Marzo | Junio | Consultor en línea | |
| | | | 2 | Asignación del código de descripción decimal Dewey | Julio | Agosto | | |
| 3 | | | Marbeteado de los libros y asignación topográfica | Agosto | Septiembre | | | |
| 4 | | | Registro de la información en la base de datos Win - isis | Octubre | Noviembre | | | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|---|---------------------------------|---|-----------------------------|--|------------------|-----------|---|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| Unidad de Tecnologías de la información | Gestión de sistemas información | Proveer herramientas de manejo de información para mejorar el desempeño de los procesos | 1 | Evaluación de la solicitud de proyecto para ver la factibilidad del desarrollo | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Análisis de los procesos y la documentación relacionada al sistema solicitado. | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Diseño de la estructura de los datos de los sistema para su automatización | Enero | Diciembre | Consultor en línea; IDE desarrollo de aplicaciones de escritorio Web; licencia de software para administración de base de datos; servicio de soporte Oracle; mantenimiento de licencia de herramienta para Diseño de Sistemas Georeferenciados (GIS); licencia de Bussines Intelligence - Pentaho Enterprice Edition; servidores para gestión de bases de datos sistemas GIS; renovación licencia SDDP; soporte y mantenimiento de la licencia NCP-XPRES; renovación licencia Electrosoft |
| | Gestión de sistemas información | Realizar apoyo a las direcciones regulatorias mediante auditorias a sistemas de información de empresas reguladas | 1 | Elaboración del cronograma de auditorias | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Realización de auditorias | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos |
| | | | 3 | Seguimiento y monitoreo de la implementación de observaciones. | Enero | Diciembre | |
| | Gestión de seguridad de TI | Preservar la información integra, confiable y disponible | 1 | Análisis y detección de amenazas y vulnerabilidades | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Análisis de riesgo | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Implementación de las soluciones y controles de seguridad | Enero | Diciembre | Renovación de herramienta de respaldo de información; renovación Licencias Antivirus, prevención de código malicioso, sistema de detección y prevención de intrusos; licencia para prevenir fuga de información; firewall para fortalecimiento de las CPC; catridge pata Tape BackUp LTO3; UPS online de 6Kva; aire acondicionado de precisión |
| | | | 4 | Seguimiento y monitoreo. | Enero | Diciembre | |
| | | | 5 | Análisis de impacto | Enero | Diciembre | |



| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) | Programación de Operaciones | | | | |
|-----------------------------|---|---|--|---|------------------|--|---|
| | | | Nº | Actividades Programadas | Fecha Programada | | Recursos |
| | Gestión redes y telecomunicación de TI | Lograr disponibilidad en los servicios de red y telecomunicaciones mediante una gestión eficiente de los recursos tecnológicos. | 1 | Análisis y detección de amenazas y vulnerabilidades | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Análisis de riesgo | Enero | Diciembre | |
| | | | 3 | Implementación | Enero | Diciembre | Cableado y estructurado; swiches core y fibra; conversores de fibra; cuchillas para servidor blade; storage de almacenamiento (Discos duros hot spare); KVM IP especializado; construcción data center; CTX; teléfonos digitales y cordless; equipos PC; portátiles; impresoras; plotters a color; data Show; multicopiador de DVD; internet VPN y MPLS para las oficinas en LP y oficinas regionales y centro de llamadas; código operador para llamadas nacionales e internacionales; telefonía para línea gratuita 800 y servicio de llamadas a celulares mediante telulares; equipo de audioconferencia; consultor en línea |
| | | | 1 | Implementación de hed set | Enero | Julio | Head sets |
| | | Implementación de sistema eléctrico protegido | 1 | Implementación de sistema eléctrico protegido | Enero | Diciembre | Red eléctrica data center |
| | Soporte colaborativo, help desk y gestión de activos TI | Instalar, mantener en funcionamiento y actualizar el hardware y el software del parque tecnológico de la AE | 1 | Análisis de la necesidad, requerimiento o incidente | Enero | Diciembre | |
| | | | 2 | Traslado | Enero | Diciembre | Pasajes; viáticos |
| 3 | | | Tratamiento de la necesidad, requerimiento o incidente | Enero | Diciembre | Dispositivos para lectura de discos IDE-SATA- interface USB; discos duros externos de 2TB portátiles | |
| Unidad de Auditoría Interna | Control interno posterior del sistema de administración y control gubernamental | Realizar el control interno posterior de las operaciones de la AE | 1 | Emitir la declaración de independencia | Enero | Enero | |
| | | | 2 | Realización de auditorías financieras, SAYCO, especiales y operativas, de acuerdo al programa de operaciones aprobado para la UAI | Febrero | Noviembre | Pasajes; viáticos |
| | | | 3 | Elaboración del programa de operaciones de la Unidad de Auditoría Interna para la gestión 2012 | Septiembre | Septiembre | |



**Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad**

L U Z P A R A T O D O S

Anexo a la Resolución AE-Interna N° 80/2011
La Paz, 10 de agosto de 2011

10 ÁREAS DE CAPACITACIÓN PROGRAMADAS

En base a una detección de necesidades de capacitación se establecieron las áreas de capacitación imperiosas para el desarrollo de los servidores públicos de la entidad y mejora de su grado de contribución al logro de las funciones institucionales y objetivos programados, las áreas de capacitación programadas son las siguientes:

- Regulación.
- Electricidad.
- Defensa del consumidor.
- Economía.
- Administración y finanzas.
- Derecho nacional e internacional.
- Leyes y normas SAFCO.
- Gestión y recursos humanos.
- Herramientas de comunicación.
- Normas de auditoría.
- Tecnologías de la información.
- Software regulatorio especializado.
- Herramientas ofimáticas.
- Archivo y biblioteca.
- Idiomas.
- Técnicas de oficina y secretariales.





11 CONSULTORÍAS PROGRAMADAS

Las consultorías son recursos importantes para el logro de los objetivos programados. Las consultorías programadas para la gestión 2011 son las siguientes:

| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión Específico (por proceso) | Tipo de Consultoría | Descripción |
|--|--|---|---|---|
| Dirección Administrativa Financiera | Gestión del sistema de administración de bienes y servicios | Atender oportunamente las solicitudes de adquisición de bienes y servicios | Consultor en línea | Apoyo de actividades de Activos Fijos y Almacenes |
| | | | Consultor en línea | Auxiliar administrativo |
| | | | Consultor en línea | Apoyo a la Dirección Administrativa Financiera en el seguimiento a sanciones, multas, control de la tasa de regulación y otras tareas instruidas por la Dirección Administrativa Financiera de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad |
| | | | Consultor en línea | Apoyo administrativo a las tareas de la DAF |
| | | Realizar el revalúo de los activos fijos | Consultoría por producto | Revalúo de activos fijos |
| Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1 | Atención de reclamaciones administrativas | Atender oportunamente las reclamaciones administrativas | Consultor en línea | Atención de reclamaciones, consultas, denuncias, recursos de revocatorias. |
| | Control de la calidad de distribución para empresas del SIN | Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN, para los semestres mayo - octubre 2008, noviembre 2008 - abril 2009, mayo - octubre 2009 y noviembre 2009 - abril 2010. | Consultor en línea (3) | Apoyo operativo CPC's (Oruro, Potosí, El Alto) |
| | | | Consultoría por producto | Control de la Calidad de Distribución de las Empresas: CRE, ELECTROPAZ, ELFEC, ELFEO, CESSA y SEPSA del Período Noviembre 2009-Abril 2010 |
| | Control de la calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación | Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución | Consultor en línea | Control y seguimiento de control de calidad en distribución |
| | | | Consultor en línea | Apoyo a la revisión de información de calidad |
| | Control de operaciones de sistemas aislados | Elaboración del Manual de Seguridad Industrial para la industria eléctrica | Consultoría por producto | Elaboración del Manual de Seguridad Industrial para la Industria Eléctrica |
| | | Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de sistemas aislados | Consultor en línea | Apoyo a la operaciones |
| Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 2 | Atención de consultas | Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios | Consultor en línea | Supervisor de agentes de la línea naranja. |
| | | | Consultor en línea (5) | Atención del centro de llamadas (línea naranja) |
| | Atención de reclamaciones administrativas | Atender oportunamente las reclamaciones administrativas | Consultor en línea (2) | Agente regional CPC's (Chimoré, Yacuiba) |
| | | | Consultor en línea (4) | Apoyo operativo CPC's (Cobija, Sucre, Tarija, Trinidad) |
| | Control de operaciones del SIN | Evaluar el comportamiento de las operaciones del SIN | Consultor en línea | Apoyo a operaciones |
| | | | Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución del SIN | Consultor en línea |

| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión Específico (por proceso) | Tipo de Consultoría | Descripción |
|---|--|--|--|---|
| Dirección de Derechos y Obligaciones | Control del cumplimiento de obligaciones emergentes de derechos otorgados | Controlar el cumplimiento de las obligaciones de los agentes del MEM y empresas eléctricas en capitales de departamento y poblaciones no menores | Consultor en línea | Apoyo técnico para la Unidad de Generación y Transmisión |
| | Eliminación del riesgo del suministro eléctrico | Intervenir de manera adecuada empresas en riesgo de suministro | Consultor en línea (2) | Apoyo técnico a auditorías preventivas, control de intervenciones preventivas e intervenciones administrativas |
| | | | Consultoría por producto | Auditoría especial a la intervención administrativa de la Empresa de luz y Fuerza Eléctrica S.A. (ELFEC) |
| | Investigación de empresas en riesgo | Evaluar el riesgo del suministro público mediante auditorías preventivas | Consultoría por producto | Auditoría especial a la empresa ENDE COBIJA por riesgo de suministro |
| | | | Consultoría por producto | Auditoría especial a la empresa COSEGUA por riesgo de suministro |
| | | | Consultoría por producto | Auditoría especial a la empresa COSERCA por riesgo de suministro |
| | | | Consultoría por producto | Auditoría especial a la empresa CER por riesgo de suministro |
| Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones | Aprobación de planes de expansión y proyectos de inversión | Aprobar los planes de expansión y proyectos de inversión presentados para la revisión ordinaria de tarifas para empresas de distribución | Consultoría por producto | Evaluación de los planes de expansión y programas de inversiones de las empresas de distribución: CRE y SEPSA |
| | | | Consultoría por producto | Evaluación de los planes de expansión y programas de inversiones de las empresas de distribución: ELFEC y CESSA |
| | | | Consultoría por producto | Evaluación de los planes de expansión y programas de inversiones de las empresas de distribución: ELECTROPAZ y ELFEO |
| | Aprobación de precios máximos de distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores | Aprobar los precios máximos de distribución para los Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores | Consultoría por producto | Elaboración y aprobación de 4 estudios tarifarios (EMDECA, ELFEDCH, CERVI y COPSEL) |
| | | | Consultoría por producto | Elaboración y aprobación de los estudios tarifarios de Trinidad, San Borja, San Ignacio de Moxos y Yucumo |
| | Aprobación de precios máximos de distribución para empresas que operan en el MEM | Realizar la revisión ordinaria de tarifas de las empresas distribuidoras que operan en el MEM, periodo 2012-2015 | Consultor en línea | Cálculo de los factores X |
| | | | Consultoría por producto | Determinación de los costos financieros para el periodo 2007-2011 |
| | | | Consultoría por producto | Revisión y opinión definitiva de los estudios tarifarios elaborados para la Revisión Ordinaria de Tarifarias periodo 2012-2015, de las empresas distribuidoras: ELECTROPAZ, ELFEC y ELFEO |
| | Control y fiscalización de planes de inversiones | Controlar y fiscalizar las inversiones comprometidas por las empresas eléctricas de Generación, Transmisión y distribución del SIN y Sistemas Aislados | Consultor en línea (5) | Control y seguimiento de las inversiones |
| | | | Consultoría por producto | Verificación técnica y financiera de la ejecución de las inversiones 2007-2010 de ELECTROPAZ y ELFEC |
| | | | Consultoría por producto | Verificación técnica y financiera de la ejecución de las inversiones 2006 - 2009 de la CRE |
| Consultoría por producto | | | Verificación técnica y financiera de la ejecución de las inversiones 2003-2010 a SEPSA Potosí y SEPSA Villazón | |



Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

Anexo a la Resolución AE-Interna N° 80/2011
La Paz, 10 de agosto de 2011

| Unidad Organizacional | Proceso | Objetivo de Gestión Específico (por proceso) | Tipo de Consultoría | Descripción |
|--|---|---|--|--|
| Dirección Legal | Proposición de normas en aspectos de competencia de la AE | Proponer decretos reglamentarios dentro la competencia de la AE | Consultoría por producto | Actualización del marco legal del sector eléctrico |
| | Supervisión y coordinación del cumplimiento de la normativa legal en el accionar de la AE | Asesorar los procesos administrativos y de control para el cumplimiento de la Ley 1178 | Consultor en línea | Apoyo en los procesos de cobranzas |
| | Tramitación de recursos de revocatoria contra las disposiciones de la AE | Tramitar oportunamente todos los recursos de revocatoria presentados | Consultoría por producto | Atención, de procesos legales de la Dirección de Protección al Consumidor |
| | | | Consultoría por producto | Atención, tramitación y resolución de recursos de revocatoria interpuestos en contra de las resoluciones a trámites sancionatorios realizados por empresas distribuidoras y resoluciones de reclamaciones administrativas, así como el apoyo en tareas que le sean instruidas por la DLG |
| | | | Consultoría por producto | Atención y tramitación de reclamaciones administrativas: realizar el análisis y asesoramiento legal en la tramitación de reclamaciones administrativas presentadas ante la AE, y otras tareas que le sean instruidas por la Dirección legal de la AE |
| | | | Consultoría por producto | Atención, tramitación de reclamaciones administrativas y resolución de recursos de revocatoria interpuestos en contra de: resoluciones correspondientes a trámites sancionatorios realizados por empresas distribuidoras y resoluciones de reclamaciones administrativas; así como en apoyo en tareas que les sean instruidas por la dirección legal |
| Consultoría por producto | Abogado para el apoyo a los procesos de intervención | | | |
| Unidad de Gestión Estratégica | Administración de la biblioteca institucional | Codificar bibliográficamente todas las publicaciones y materiales de consulta de la AE | Consultor en línea | Apoyo al archivo central y biblioteca |
| | Gestión del sistema de administración de personal | Atender las solicitudes de movilidad funcionaria | Consultor en línea | Apoyo secretarial |
| | | Implementar un plan de motivación del personal | Consultor en línea | Apoyo al desarrollo organizacional |
| | | Institucionalizar de cargos de la entidad | Consultor en línea | Apoyo en las actividades inherentes al proceso de recursos humanos |
| | Gestión y control documentario | Brindar acceso y disponibilidad a documentos que recibe la AE | Consultor en línea | Registro de correspondencia y atención de la recepción regional Cochabamba |
| | | Clasificar, ordenar, inventariar e instalar físicamente la documentación que ingresa al archivo central | Consultor en línea | Apoyo técnico al archivo central y biblioteca |
| | Publicación y difusión de la información | Desarrollar una política de comunicación | Consultoría por producto | Desarrollo de una política de comunicación institucional |
| | | Emitir publicaciones institucionales | Consultor en línea | Apoyo en comunicación social |
| Relacionar a la institución con otras entidades y medios | | Consultor en línea | Apoyo en relaciones públicas y protocolo | |
| Unidad de Tecnologías de la información | Gestión de sistemas información | Proveer herramientas de manejo de información para mejorar el desempeño de los procesos | Consultor en línea | Desarrollo del sistema de facturación parametrizable y migración, adecuación de los sistemas CENTINELA e INDICAD |
| | Gestión redes y telecomunicación de TI | Lograr disponibilidad en los servicios de red y telecomunicaciones mediante una gestión de recursos tecnológicos. | Consultor en línea | Apoyo en la administración de redes y telecomunicaciones |