Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

INFORME AE UGE N° 334/2012

A : Richard Alcocer Garnica
DIRECTOR EJECUTIVO

Richard Alcocer
DIRECTOR EJECUTIVO
VºBº

De : Claudia Dorado Espada
ANALISTA DE GESTIÓN

Vía : Eugenia Terceros Veliz
JEFE DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

Lic. Eugenia Terceros Véliz
JEFE DE GESTIÓN ESTRATÉGICA
VºBº

Ref. : INFORME DEL PLAN DE OPERACIONES ANUAL DE LA GESTIÓN 2013

Fecha : **5 de septiembre de 2012**

---

1. ANTECEDENTES

Mediante nota MEFP/VPCF/DGPGP/UOEPED/N°1149/12 de 1 de agosto de 2013, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas instruyó la elaboración del Plan Operativo Anual de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad para la gestión 2013.

2. MARCO LEGAL

Las funciones de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad se encuentran enmarcadas dentro la Ley N° 1178 (Ley de Administración y Control Gubernamental).

Las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones constituyen disposiciones legales y técnicas que tienen por objeto la implantación del Sistema de Programación de Operaciones en las entidades públicas, en cumplimiento de la Ley N° 1178.

La Norma Básica del Sistema de Programación de Operaciones, aprobada mediante Resolución Suprema N° 225557 de 1 de diciembre de 2005, establece en el Artículo 10° la atribución de cada entidad de elaborar el Programa de Operaciones y presentarlo al Órgano Rector.

3. ANÁLISIS

La elaboración del Plan de Operaciones Anual 2013 se inició con la validación del análisis de situación interna y externa (análisis FODA) y la estrategia institucional, a cargo del Director Ejecutivo, Directores de Área y Jefes de las Unidades Staff. Posteriormente se realizaron talleres de programación de operaciones con cada Dirección, donde se establecieron los objetivos específicos y las actividades a realizar en la gestión 2013, así como los recursos necesarios para el cumplimiento de los mismos.

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

4. CONCLUSIONES

La Unidad de Gestión Estratégica consolidó toda la información generada y elaboró el Plan de Operaciones Anual 2013, considerando las directrices establecidas en la Norma Básica del Sistema de Programación de Operaciones y los lineamientos determinados por el Ministerio de Planificación del Desarrollo y el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

5. RECOMENDACIONES

Se recomienda la aprobación del Plan Operativo Anual correspondiente a la gestión 2013 por parte de su autoridad, para el consiguiente trámite administrativo.

Claudia Dorado E.
ANALISTA DE GESTIÓN

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

PLAN DE OPERACIONES ANUAL
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD
GESTIÓN 2013

1 ANTECEDENTES

El Decreto Supremo Nº 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 Nº 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 Nº 0071

El 9 de abril de 2009, se promulgó el Decreto Supremo Nº 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 Nº 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.

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

3 ALINEACIÓN AL PLAN NACIONAL DE DESAROLLO

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 Nº 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

4 ALINEACIÓN AL PLAN DE DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL (PDES)

El mandato político, social y económico del Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES) es obligatorio y constituye el rector de los procesos de planificación, inversión y presupuesto para el corto, mediano y largo plazo en los ámbitos nacional, sectorial, regional, departamental, municipal e indígena originario campesino.

La nueva visión del Estado Plurinacional Autónomo y Comunitario expresada en el Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES), establece el desarrollo económico, productivo, social y comunitario, organizado en cinco áreas:

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

- Patria Unida con la Nueva Constitución,
- Patria Grande e Industrial en la Era Satelital,
- Patria Fuerte con Producción y Empleo,
- Patria Segura, Patria para Todos,
- Patria Libre, Símbolo Mundial.

El área, sector, política, estrategia y programa del PDES al que apoya la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad se presenta en el siguiente cuadro:

Alineación al Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES)

Área	Sector	Política de Estado	Objetivo	Política Sectorial	Programa
Patria Grande e Industrial en la Era Satelital	Económico Productivo Ambiental	Acceso a las diferentes formas de energía y desarrollo de la cadena productiva energética en las etapas de generación, transporte y distribución.	Desarrollar la cadena productiva energética en generación, transporte y distribución, mediante empresas bajo la lógica de la economía plural.	Produciendo y exportando energía al mundo, bajo el modelo energético estatal, con alto contenido social	Protección a los consumidores

5 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 Nº 1604 (Ley de Electricidad) y el Decreto Supremo Nº 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.

6 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 Nº 068/2010 del 12 de agosto 2010.

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

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	
Nuestras Familias	Es el núcleo fundamental de nuestras vidas, que nos motiva a esforzarnos cada día en la búsqueda constante de su bienestar
Mejora Continua	La superación permanente y el mejoramiento continuo nos lleva a dar más de lo esperado
Actitud Positiva	El optimismo, el entusiasmo y la confianza, son los ojos con lo que miramos las cosas y resolvemos nuestros problemas
Excelencia y Compromiso	Logramos los mejores resultados mediante la práctica de los más altos valores éticos y profesionales, disfrutando siempre de nuestro trabajo
Trabajo en Equipo	Unidad, compañerismo y coordinación, son los instrumentos que nos permiten el logro de objetivos y metas.
Responsabilidad Social y Medioambiental	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:

1. Promover el acceso universal con tarifas equitativas dentro un marco de sostenibilidad y eficiencia.

2. Expandir, consolidar y estandarizar la protección al consumidor.

3. Desempeñar un rol protagónico en la elaboración del nuevo marco legal.

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

4. Fortalecer institucionalmente la AE

5. Gestionar la información institucional y sectorial

7 ANÁLISIS DE SITUACIÓN

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

Fortalezas	Debilidades
– Ambiente laboral positivo – Cultura de capacitación del personal – Recursos humanos competentes y comprometidos – Tecnología informática de vanguardia – Políticas de acercamiento y protección al consumidor – Transparencia en el actuar institucional – Respeto al criterio profesional	– Personal interino – Personal insuficiente – Insuficiente difusión de actividades al exterior e interior de la AE. – Falta de autocrítica institucional – Falta de planificación para abrir y cerrar regionales – Falta de espacio físico de trabajo – Muebles y enseres de oficina inadecuados – Falta de coordinación entre las áreas.
Oportunidades	**Amenazas**
– Mayor demanda de la población respecto a la orientación y protección de sus derechos – Interés a nivel nacional e internacional de la energía eléctrica – Rol estratégico del sector eléctrico – Rol protagónico en el sector eléctrico	– Desconocimiento de la entidad por parte de la sociedad – Desconocimiento del rol de la entidad en instancias gubernamentales – Crisis energética – Recorte de recursos financieros por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas – Riesgo de fuga de personal capacitado de la institución por falta de competitividad salarial frente a otras instituciones – Marco legal actual incompleto – Marco legal futuro incierto

8 PROCESOS PARA LA GESTIÓN 2013

Los procesos definidos para la gestión 2013 provienen de las principales funciones y atribuciones que establece el mandato legal, y son los siguientes:

No.	Procesos institucionales
1	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes
2	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público
3	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados
4	Actualización de Zonas y Áreas para el Ejercicio de la Distribución

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

N°	Procesos Institucionales
5	Caducidad de Derechos Otorgados por la AE
6	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias
7	Eliminación del Riesgo en el Suministro Eléctrico
8	Aprobación de Planes de Expansión y Proyectos de Inversión
9	Control y Fiscalización de Planes de Inversión
10	Aprobación de la Expansión en Transmisión y Determinación del STEA
11	Supervisión del Funcionamiento del CNDC
12	Aprobación de Precios de Nodo y Peajes Dentro y Fuera del STI
13	Verificación de las Transacciones Económicas del MEM
14	Cierre del Régimen Tarifario de COBEE
15	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Empresas que Operan en el MEM
16	Control de la Aplicación de las Estructuras Tarifarias y Factores de Indexación en las Distribuidoras que Operan en el MEM
17	Administración y Control de los Fondos de Estabilización
18	Administración y Control de la Tarifa Dignidad
19	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores
20	Control de la aplicación de las Estructuras Tarifarias y Factores de Indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores
21	Seguimiento a las Variaciones en las Estructuras Tarifarias en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores
22	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN
23	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante
24	Control de la Calidad de Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión
25	Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro
26	Control de Operaciones del SIN
27	Control de Operaciones de Sistemas Aislados
28	Seguimiento del Plan de Expansión del SIN
29	Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión
30	Atención de Consultas
31	Atención de Reclamaciones Administrativas
32	Protección de los Derechos de los Consumidores
33	Verificación del Cumplimiento de la Normativa de Atención al Consumidor por parte de las Empresas Distribuidoras
34	Tramitación de Recursos de Revocatoria a Infracciones y Sanciones Impuestas por las Distribuidoras a los Consumidores
35	Proposición y Revisión de Normas en los Aspectos de Competencia de la AE
36	Procesamiento de la Remisión de Recursos Jerárquicos contra Resoluciones de la AE
37	Tramitación y Seguimiento de Procesos Judiciales

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

N°	Procesos Institucionales
38	Tramitación de Recursos de Revocatoria contra las Disposiciones de la AE
39	Supervisión y Coordinación del Cumplimiento de la Normativa legal en el Accionar Administrativo de la AE
40	Inscripción de Empresas Consultoras en el Registro de Consultores de la AE
41	Administración del Registro de Sanciones
42	Administración de los Registros de Contratos Suscritos entre la AE y Regulados, Contratos entre Regulados y Regulados con Terceros
43	Resolución de Controversias entre Empresas
44	Tramitación de Infracciones y Sanciones
45	Investigación Preliminar de Infracciones
46	Gestión del Sistema Financiero
47	Gestión del Sistema Administrativo
48	Administración del Sistema de Gestión
49	Publicación y Difusión de la Información
50	Relacionamiento Interinstitucional de la AE
51	Gestión y Control Documentario de la AE
52	Administración de la Biblioteca Institucional
53	Gestión de Sistemas Información
54	Gestión de Seguridad de TI
55	Gestión Redes y Telecomunicación de TI
56	Soporte Colaborativo, Help Desk y Gestión de Activos TI
57	Control Interno Posterior de las Operaciones de la AE

9 OBJETIVOS DE GESTIÓN INSTITUCIONALES 2013

Los Objetivos de Gestión Institucionales definen de manera general la línea de acción a seguir por la institución. Para la gestión 2013 se establecen los siguientes objetivos:

N°	Objetivos de Gestión Institucionales
1	Regular precios y tarifas de electricidad
2	Controlar calidad del suministro de electricidad
3	Otorgar derechos y verificar el cumplimiento de obligaciones
4	Proteger a los consumidores con criterios de excelencia y equidad
5	Proponer cambios en la normativa para el cumplimiento de los postulados de la CPE
6	Lograr altos estándares de desempeño y transparencia en la gestión regulatoria
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

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

La relación de los Objetivos Estratégicos del PEI y los Objetivos de Gestión Institucionales del POA se presentan en el siguiente cuadro:

Objetivo Estratégico de PEI		Objetivo de Gestión Institucionales POA	
Código	Denominación	Código	Denominación
1	Promover el acceso universal con tarifas equitativas dentro un marco de sostenibilidad y eficiencia.	1	Regular precios y tarifas de electricidad
		2	Controlar calidad del suministro de electricidad
		3	Otorgar derechos y verificar el cumplimiento de obligaciones
2	Expandir, consolidar y estandarizar la protección al consumidor.	4	Proteger a los consumidores con criterios de excelencia y equidad
3	Desempeñar un rol protagónico en la elaboración del nuevo marco legal.	5	Proponer cambios en la normativa para el cumplimiento de los postulados de la CPE
4	Fortalecer institucionalmente la AE	6	Lograr altos estándares de desempeño y transparencia en la gestión regulatoria
		7	Lograr altos estándares de desempeño y transparencia en la gestión Institucional
5	Gestionar la información institucional y sectorial	8	Informar de manera efectiva sobre las actividades de la AE y del sector eléctrico

10 OBJETIVOS DE GESTIÓN ESPECIFICOS PARA LA GESTION 2013

En procura de lograr la realización de los Objetivos de Gestión Institucionales se determinan los siguientes Objetivos de Gestión Específicos:

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo Institucional	Objetivo de Gestión Específico						
			Código	Objetivo	Peso	Indicador (Fórmula)	Trimestre de cumplimiento (Periodicidad)	Tipo de indicador
Dirección de Derechos y Obligaciones	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	3	3.1	Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de licencias, licencias provisionales y títulos habilitantes para distribución y sistemas verticalmente integrados	100%	[(Σ Actividades desarrolladas *FP)/ actividades realizadas] *100 *FP= 1 en plazo, 0.5 fuera de plazo*	I, II, III, IV	Continuo
		3	3.2	Atender oportunamente las solicitudes de registros	100%	[(Σ Actividades desarrolladas *FP)/ actividades realizadas] *100 *FP= 1 en plazo, 0.5 fuera de plazo*	I, II, III, IV	Continuo
		3	3.3	Atender oportunamente los trámites de habilitación de consumidores no regulados	100%	[(Σ Actividades desarrolladas *FP)/ actividades realizadas] *100 *FP= 1 en plazo, 0.5 fuera de plazo*	I, II, III, IV	Continuo
		3	3.4	Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento de licencias de auto productores	100%	[(Σ Actividades desarrolladas *FP)/ actividades realizadas] *100 *FP= 1 en plazo, 0.5 fuera de plazo*	I, II, III, IV	Continuo

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

		3	3.5	Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de títulos habilitantes	100%	[Derechos otorgados-∑(Resoluciones que aclaran, complementan y/o modifican las resoluciones de Derechos otorgados emitidos)/Derechos otorgados]*100	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	3	3.6	Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres voluntarias	100%	[(Σ Actividades desarrolladas *FP)/ actividades realizadas]. *100 *FP= 1 en plazo, 0.5 fuera de plazo*	I, II, III, IV	Continuo
		3	3.7	Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres obligatorias	100%	[(Σ Actividades desarrolladas *FP)/ actividades realizadas] *100 *FP= 1 en plazo, 0.5 fuera de plazo*	I, II, III, IV	Continuo
		3	3.8	Tramitar oportunamente las solicitudes uso de dominio público	100%	[(Σ Actividades desarrolladas *FP)/ actividades realizadas] *100 *FP= 1 en plazo, 0.5 fuera de plazo*	I, II, III, IV	Continuo
		3	3.9	Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de derechos	100%	[Derechos otorgados-∑(resoluciones que aclaren, complementen y/o modifiquen de las resoluciones de derechos otorgados emitidas) / derechos otorgados]*100	I, II, III, IV	Continuo
	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	3	3.10	Definir el proceso de seguimiento al cumplimiento de obligaciones contractuales de las empresas del Sector Eléctrico	100%	Proceso aprobado	I	Binario
		3	3.11	Controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de las empresas del sector eléctrico	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/ informes programados)*100 *Informes programados = 20 (10 contratos de distribución y 10 contratos de generación - transmisión)*	IV	Acumulativo
	Actualización de Zonas y Áreas para el Ejercicio de la Distribución	3	3.12	Actualizar oportunamente las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución	100%	[(Σ Actividades desarrolladas *FP)/ actividades realizadas] *100 *FP= 1 en plazo, 0.5 fuera de plazo*	I, II, III, IV	Continuo
		3	3.13	Atender de forma adecuada la actualización de zonas para el ejercicio de la distribución	100%	[Actualizaciones de zonas y áreas de distribución emitidas-∑(resoluciones que aclaren, complementen y/o modifiquen actualizaciones	I, II, III, IV	Continuo

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Orgánica	Proceso	Objetivo Institucional	Objetivos Específicos de Gestión (Objetivos de Proceso) Código	Objetivo	Ponderación (%)	Meta	Trimestre en que se cumplirá la meta	Tipo de indicador
						emitidas) / actualizaciones de zonas y áreas de distribución]*100		
	Caducidad de Derechos Otorgados por la AE	3	3.14	Caducar o revocar de forma oportuna los derechos otorgados	100%	[(Σ Actividades desarrolladas *FP)/ actividades realizadas] *100 *FP= 1 en plazo, 0.5 fuera de plazo*	I, II, III, IV	Continuo
		3	3.15	Caducar o revocar de forma adecuada los derechos otorgados	100%	[Caducidades o revocatorias de derechos emitidas- ∑(resoluciones que aclaren, complementen y/o modifiquen resoluciones de caducidad emitidas) /caducidades o revocatorias de derechos]*100	I, II, III, IV	Continuo
	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	8	8.1	Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico)	100%	{[(Formularios ISE procesados / formularios ISE programados)+ (Formularios de información georeferenciada incluidos en la base de datos/ formularios de información georeferenciada programados)+Manual para la preparación , llenado, validación y envío de los Formularios ISE]/3}*100 *Formularios ISE programados= 850* *Formularios de información georeferenciada programados=15*	IV	Acumulativo
		8	8.2	Desarrollar información estadística adaptada a las necesidades de diferentes usuarios del sector público (Banco Central de Bolivia, INE, MHE, VMEEA)	100%	[(Información estadística disponible en la página WEB de la AE + Metodología para la elaboración de indicadores de desempeño de la Industria Eléctrica + información de la infraestructura de 15 empresas eléctricas rurales)/3]*100	IV	Acumulativo
		8	8.3	Publicar el Anuario Estadístico 2011	100%	Anuario publicado en la página Web	II	Binario
		6	6.1	Participar y apoyar en temas regulatorios	100%	(Temas atendidos concluidos/temas delegados)*100	I, II, III, IV	Continuo

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organica	Proceso	Objetivo Institucional	Codigo	Objetivos Especificos de Gestion/Objetivos por Procesos: Objetivo	Meta	Indicador (Formula)	Trimestre en el cual se cumplirá la meta	Tipo de indicador
	Eliminación del Riesgo en el Suministro Eléctrico	3	3.16	Evaluar empresa para establecer el posible riesgo en el suministro.	100%	(Informes de evaluación de empresas con posible riesgo/empresas programadas)*100 *Empresas programadas=8*	IV	Acumulativo
		3	3.17	Intervenir de manera adecuada empresas en riesgo de suministro	100%	[Resoluciones del proceso de intervención emitidas-(resoluciones que aclaren, complementen y/o modifique las resoluciones de intervenciones emitidas) /resoluciones del proceso de intervención]*100	I, II, III, IV	Continuo
	Investigación Preliminar de Infracciones	3	3.18	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DDO	100%	[∑(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	Continuo
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	3	3.19	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DDO	100%	[∑(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 Precios, Tarifas e Inversiones	Aprobación de Planes de Expansión y Proyectos de Inversión	1	1.1	Aprobar los planes de expansión y proyectos de inversión presentados para la aprobación de precios máximos de distribución	100%	(Planes de expansión y proyectos de inversión aprobados / planes de expansión y proyectos de inversión presentados para aprobación)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Control y Fiscalización de Planes de Inversión	1	1.2	Controlar y fiscalizar las inversiones comprometidas por las empresas eléctricas (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=25*	IV	Acumulativo
	Aprobación de la Expansión en Transmisión y Determinación del STEA	1	1.3	Aprobar la expansión y el valor económico del STEA	100%	{[∑(Actividades realizadas / actividades programadas)] / solicitudes de expansión recibidas} *100	I, II, III, IV	Continuo

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo Institucional	Objetivos Específicos de Gestión/Objetivos de Procesos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Fórmula)	Trimestre de cumplimiento (Bimestral)	Tipo de indicador
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	5	5.1	Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a la administración económica del MEM	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	1.4	Resolver oportunamente las impugnaciones contra CNDC, respecto a la administración económica del MEM	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
	Aprobación de Precios de Nodo y Peajes Dentro y Fuera del STI	1	1.5	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	1.6	Verificar las transacciones del MEM	100%	(Informes de verificación emitidos/informes programados)*100 *Informes programados=6 (bimestrales)*	IV	Acumulativo
	Cierre del Régimen Tarifario de COBEE	1	1.7	Ejecutar la disposición del recurso jerárquico respecto al cierre del régimen tarifario de COBEE	100%	Acción tomada en función de la resolución del recurso jerárquico	IV	Binario
	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Empresas que Operan en el MEM	1	1.8	Realizar la revisión ordinaria de tarifas de las empresas distribuidoras que operan en el MEM, periodo 2013-2017	100%	(Tarifas base aprobadas/tarifas base programadas)*100 *Tarifa base programadas= 2 (SEPSA y EMPRELPAZ)*	IV	Acumulativo
		1	1.9	Controlar las utilidades de las empresas distribuidoras que operan en el MEM y las proyecciones de demanda	100%	Informe Consolidado de las Utilidades y las Proyecciones de Demanda de SETAR y otra Empresa Distribuidora	IV	Acumulativo

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Ejecutora	Proceso	Objetivo Institucional	Objetivos Específicos de Gestión / Objetivos de Proceso					
				Objetivo	Peso	Indicador (Fórmula)	Trimestre de Cumplimiento (Días)	Tipo de Indicador
	Control de la Aplicación de las Estructuras Tarifarias y Factores de Indexación en las Distribuidoras que Operan en el MEM	1	1.10	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 = 9*	IV	Acumulativo
	Administración y Control de los Fondos de Estabilización	1	1.11	Determinar los montos a favor o en contra del consumidor por efecto de la aplicación de los fondos de estabilización al 31/12/2011	100%	(Resoluciones que aprueban el saldo de los fondos de estabilización / empresas que presentan sus balances)*100	I, II, III, IV	Continuo
		1	1.12	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	1.13	Evaluar la correcta aplicación del descuento de tarifa dignidad en las empresas distribuidoras del MEM, SETAR, ENDE - BENI y EMPRELPAZ	100%	(Informes de evaluación de la aplicación del descuento de la tarifa dignidad / informes programados)*100 *Informes programados=108 (9 empresas, 12 meses)*	IV	Acumulativo
		1	1.14	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= 504 (42 empresas *12 meses)*	IV	Acumulativo
		1	1.15	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	1.16	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

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo Institucional	Código	Objetivo	Meta	Indicador (Bilateral)	Ponderación de cumplimiento (Bilateral)	Tipo de indicador
				Objetivos Específicos de gestión / Objetivos por Procesos				
		1	1.17	Incorporar al control de Tarifa Dignidad a empresas distribuidoras de Sistemas Aislados Verticalmente Integrados o Sistemas Menores que no aplican dicha tarifa	100%	(Empresas con registro incorporadas al control de la tarifa dignidad/ empresas programadas)*100 *Empresas programada s =4*	IV	Acumulativo
	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	1	1.18	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	1.19	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 = 5*	IV	Acumulativo
	Seguimiento a las Variaciones en las Estructuras Tarifarias en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	1	1.20	Mantener estructuras tarifarias aprobadas mediante mecanismos de estabilización	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	3.20	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DPT	100%	[∑(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	3.21	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción en la DPT	100%	[∑(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

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Área	Objetivo Institucional	Código	Objetivo	Meta	Indicador (Fórmula)	Ponderación (Escala)	Tipo de Indicador
				Objetivos Específicos de Gestión (Objetivos de Proceso)				
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	2	2.1	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas de distribución del SIN (ÁREA1).	100%	[(Σ Resoluciones emitas*FP)/ solicitudes recibidas]*100 *FP=1 en plazo y 0,5 fuera de plazo*	IV	Continuo
		2	2.2	Evaluar la calidad de distribución para las empresas del SIN, de los semestres mayo - octubre 2011; noviembre 2011 - abril 2012, mayo - octubre 2012 y noviembre 2012 - abril 2013 (Área 1)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados:117 (45 Informes de evaluación de calidad, 72 informes de evaluación de descargos que incluyen recursos de revocatoria)	IV	Acumulativo
		2	2.3	Realizar auditoría técnica para verificar el correcto relevamiento de la información, para el control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Area1)	100%	(Informes de inspección emitidos/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programados:12	IV	Acumulativo
		2	2.4	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE relacionadas con el control de Calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 1)	100%	(Informes de evaluación de disposiciones emitidas/Evaluación del cumplimiento de disposiciones programadas)*100 *Evaluaciones de cumplimiento programados:40*	IV	Acumulativo
		2	2.5	Realizar Auditoría al proceso de restitución, resultado del proceso de Control de calidad de Distribución del SIN (Área 1)	100%	(Informes de inspección emitidos/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programados:8	IV	Binario
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	2	2.6	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas o cooperativas con Contrato de Adecuación o Título Habilitante (Área 1)	100%	[(Σ Resoluciones emitas*FP)/ solicitudes recibidas]*100 *FP=1 en plazo y 0,5 fuera de plazo*	IV	Continuo
		2	2.7	Evaluar la calidad de distribución para las empresas ó cooperativas con contrato de adecuación ó título Habilitante, (ÁREA1), de los Semestres mayo - octubre 2011; noviembre 2011 - abril 2012 y mayo - octubre 2012	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 *Informes programados:92 (32 Informes de evaluación de calidad, 60 informes de evaluación de descargos que incluyen recursos de revocatoria)*	IV	Acumulativo
		2	2.8	Realizar auditoría técnica para Verificar el correcto relevamiento de la información, para el control de calidad de distribución de las empresas ó cooperativas con Contrato de Adecuación ó título Habilitante(Area1)	100%	(Informes de inspección emitidos/inspecciones programadas)*100 *Inspecciones programados:8*	IV	Acumulativo

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organica	Proceso	Objetivo Institucional	Objetivos Específicos de Gestión / Objetivos por Procesos					
			Codigo	Objetivo	Peso	Indicador (Efectividad)	Trimestre del cumplimiento (opcional)	Tipo de indicador
		2	2.9	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE relacionado con el control de calidad de distribución de las empresas ó cooperativas con Contrato de Adecuación ó Título Habilitante (Área 1)	100%	(Informes de evaluación de disposiciones emitidas/Evaluación del cumplimiento de disposiciones programadas)*100 *Evaluaciones de cumplimiento programados:40*	IV	Acumulativo
		2	2.10	Realizar Auditoría al Proceso de Restitución, Resultado del Trámite de Control de Calidad de Distribución de Empresas ó Cooperativas con Contrato de Adecuación ó Título Habilitante (Área 1)	100%	*(Informes de inspección emitidos/inspecciones programadas)*100 *Inspecciones programados:4*	IV	Binario
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro	2	2.11	Evaluar el estado de empresas con registro (Área 1)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 *Informes programados:21*	IV	Acumulativo
		5	5.2	Aprobar la metodología para el control de calidad en empresas con registro	100%	Emisión de resolución	IV	Binario
		2	2.12	Evaluar el control de calidad en empresas con registro (Área 1)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes Programados:21	IV	Acumulativo
	Atención de Reclamaciones Administrativas	4	4.1	Atender de forma oportuna las Reclamaciones Administrativas - Área 1	100%	[∑(Informes Finales*FP) /(Reclamaciones Resueltas)]*100 *FP= 1 en caso de que el informe se haya emitido en plazo, 0.5 en caso de estar fuera de plazo*	I, II, III, IV	Continuo
		4	4.2	Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las Regionales mediante una capacitación directa al personal de las Regionales - Área 1	75%	Promedio de evaluación de los conocimientos y habilidades. *(Promedio de aprendizaje igual o superior al 75%)*	IV	Continuo
	Protección de los Derechos de los Consumidores	4	4.3	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 1)	100%	(Informes de evaluación/evaluaciones programadas) *100 *Evaluaciones programadas = 4 evaluaciones*	IV	Acumulativo
	Verificación del Cumplimiento de la Normativa de Atención al Consumidor por parte de las Empresas Distribuidoras	4	4.4	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 (Área 1)	100%	(Empresas verificadas/verificaciones programadas)*100 *Verificaciones programadas = 4*	IV	Acumulativo

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	Tramitación de Recursos de Revocatoria a Infracciones y Sanciones Impuestas por las Distribuidoras a los Consumidores	4	4.5	Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores (Área 1)	100%	[∑(Recursos atendidos*FP)/recursos resueltos]*100 *FP= 1 (en caso de haber emitido el informe técnico en plazo) o 0,5 (en caso de no emitir el informe técnico en plazo)*	I,II,III,IV	Continuo
	Investigación Preliminar de Infracciones	3	3.22	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DOCP1	100%	[∑(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	3.23	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DOCP1	100%	[∑(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
	Atención de Consultas	4	4.6	Atender las consultas escritas que lleguen a la DOCP1	100%	(∑Notas atendidas/notas presentadas)*100	I,II, III, IV	Continuo
	Control de Operaciones de Sistemas Aislados	2	2.13	Evaluar el comportamiento de la operación de los Sistemas Aislados (Área 1)	100%	Informe de evaluación (Noviembre 2013 - Octubre 2014)	IV	Binario
		2	2.14	Contar con información actualizada de instalaciones de generación en Sistemas Aislados (Área 1)	100%	(∑ carpetas sistemas aislados / sistemas aislados programados) *100 *Sistemas Aislados programados= 3*	III	Acumulativo
		2	2.15	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de Sistemas Aislados (Área 1)	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	2.16	Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos programados y ejecutados en los Sistemas Aislados (Área 1)	100%	(Informes de inspección de mantenimientos / inspecciones realizadas)*100	I,II,III,IV	Continuo
		2	2.17	Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio de nuevas instalaciones en Sistemas Aislados (Área 1)	100%	(Informe de puestas en servicio/participaciones en puestas en servicio)*100	I,II,III,IV	Continuo

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Orgánica	Proceso	Objetivo Institucional	Código	Objetivo Operativo	Meta	Indicador (Fórmula)	Trimestre Cumplimiento (Fecha)	Tipo de Indicador
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	2	2.18	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN para los semestres mayo 2011 - octubre 2011 mayo 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, noviembre 2011 - abril 2012 (Área 2)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 *Informes programados: 60 (24 informes de evaluación de calidad, 24 informes de evaluación de descargos y 12 informes de recursos de revocatoria)*	IV	Acumulativo
		2	2.19	Realizar auditorías de inspección al proceso de restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación de empresas del SIN (Área 2)	100%	(Informes de auditorías de inspección / auditorias de Inspección programadas)*100 *Auditorías programadas= 2 (ELFEC, CESSA)* *(Auditorías a consumidores afectados por desviaciones de los índices de calidad del servicio técnico, producto técnico o la restitución global de montos significativos mayores al 5% de la facturación Mensual de la empresa, a los consumidores del Área 2, por el control de la calidad de distribución)*	IV	Acumulativo
		2	2.20	Efectuar auditorías informáticas al proceso de control de calidad de distribución de empresas del SIN- Área 2	100%	(Auditoría efectuadas/auditorías programadas)*100 *Inspecciones programadas = 2 (CESSA y ENDE TRINIDAD)*	IV	Acumulativo
		2	2.21	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 *Informes programados=40*	IV	Acumulativo
		2	2.22	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas del SIN (Área 2)	100%	[(Σ Resoluciones emitidas*FP)/ solicitudes recibidas]*100 FP=1 en plazo y 0,5 fuera de plazo	IV	Continuo
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	2	2.23	Evaluar la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación para los semestres: mayo 2011 - octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo 2012 - octubre 2012 (Área 2)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 *Informes programados 90 (60 informes de evaluación de calidad y 30 informes de evaluación de descargos)*	IV	Acumulativo
		2	2.24	Verificar la restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	100%	(Informes de verificación de restituciones / verificación de restituciones programadas)*100	IV	Acumulativo

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	Objetivos específicos de gestión (Objetivos por procesos)				
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
		2	2.25	Efectuar auditorías informáticas al proceso de control de calidad de distribución de los Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante - Área 2	100%	(Auditorías efectuadas/Auditorías programadas)*100 *Auditorías programadas = 2 (SETAR - ENDE COBIJA)*	IV	Acumulativo
		2	2.26	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de los operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante - Área 2	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 *Informes programados=38*	IV	Acumulativo
		2	2.27	Fijar oportunamente niveles de calidad para operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante - Área 2	100%	[(Σ Resoluciones emitas*FP)/ solicitudes recibidas]*100 *FP=1 en plazo y 0,5 fuera de plazo*	IV	Continuo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	2	2.28	Evaluar la calidad de distribución de las empresas titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión para los semestres mayo - octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo – octubre 2012	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 *Informes programados: 108 (informes de evaluación de calidad e informes de evaluación de descargos)*	IV	Acumulativo
		2	2.29	Verificar la restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación para empresas titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	100%	(Verificaciones efectuadas / verificaciones programadas)*100 *Auditorías programadas= 2 A consumidores afectados por desviaciones de los índices de calidad del servicio técnico o a la restitución global de montos significativos mayores al 5% de la facturación Mensual de la empresa, a los consumidores del Área 2, por el control de la calidad de distribución*	IV	Acumulativo
		2	2.30	Efectuar auditorías informáticas al proceso de control de calidad de distribución de las empresas titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión - Área 2	100%	(Informes de auditorías efectuadas / auditorías programadas)*100 *Auditorías programadas= 1*	IV	Acumulativo
		2	2.31	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=54*	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro	2	2.32	Evaluar la calidad de distribución de las empresas con registro para los semestres mayo 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 abril 2013. (Área 2)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100) *Informes programados: 24 (Informes de evaluación de calidad e informes de evaluación de descargos)*	IV	Acumulativo

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo Institucional	Objetivos específicos de gestión (Objetivos por Procesos) Código	Objetivo	Meta	Indicador (fórmula)	Trimestre cumplimiento	Tipo de publicado
		2	2.33	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas con registro (Área 2)	100%	(Informes de inspección/inspecciones programadas)*100 *Inspecciones programadas = 2*	IV	Acumulativo
	Control de Operaciones del SIN	2	2.34	Evaluar el comportamiento de las operaciones del SIN	100%	Informes semestrales de evaluación de operaciones del SIN	IV	Acumulativo
		2	2.35	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 o informes de aprobación de actas de límites de responsabilidad entre agentes)*100 *Falla relevante= Interrupción que afecta a uno o más componente del SIN (línea de transmisión, transformador, subestación y/o unidad de generación)*	I,II,III,IV	Continuo
		2	2.36	Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos relevantes programados y ejecutados del SIN	100%	(Informes de inspecciones de mantenimientos/participaciones en mantenimientos relevantes)*100 *Mantenimiento relevante: Indisponibilidad en potencia tiempo y componente importantes en líneas de transmisión y redes de distribución.*	IV	Continuo
		2	2.37	Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio relevantes o evaluar solicitudes de modificaciones de cronogramas de nuevas instalaciones en el SIN	100%	(Informe elaborados /participaciones en puestas en servicio o solicitudes de modificaciones de cronogramas)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Control de Operaciones de Sistemas Aislados	2	2.38	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de sistemas aislados (Área 2)	100%	(Informes emitidos/fallas relevantes identificadas en el seguimiento a las operaciones)*100 *Falla relevante= Interrupción que afecta a uno o más componente (línea de transmisión, transformador, subestación y/o unidad de generación)*	I,II,III,IV	Continuo
		2	2.39	Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos relevantes programados y ejecutados en los sistemas aislados (Área 2)	100%	(Informes de inspecciones de mantenimientos/participaciones en mantenimientos relevantes)*100 *Mantenimiento relevante: Indisponibilidad en potencia tiempo y componente importantes en líneas de*	I,II,III,IV	Continuo

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

						transmisión y redes de distribución.		
		2	2.40	Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio relevantes de nuevas instalaciones en sistemas aislados (Área 2)	100%	(Informe de pucstas en servicio/participaciones en puestas en servicio relevantes)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	5	5.3	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	2.41	Verificar oportunamente las notas e informes enviados por el CNDC debido a incumplimiento de recomendaciones del CNDC por los agentes	100%	[(Notas y/o Informes del CNDC analizados *Fp) / Informes emitidos]*100 *Fp=1 Informe emitido dentro los 30 días hábiles administrativos y 0.5 si pasará de los 30 días hábiles administrativos*	I,II,III,IV	Continuo
		2	2.42	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	2.43	Realizar el seguimiento al plan de expansión del SIN	100%	(Informes emitidos/Seguimientos programados)*100 *Seguimientos programados = 4 (trimestral)*	IV	Acumulativo
	Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión	2	2.44	Evaluar la calidad de transmisión para el periodo noviembre 2011 - octubre 2012.	100%	(Informes de evaluación emitidos / empresas programadas) *100 *Informes programados=4*	IV	Acumulativo
		2	2.45	Aprobar los límites de comportamiento de los componentes de transmisión	100%	(Disposiciones emitidas / solicitudes de aprobación recibidas)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Atención de Consultas	4	4.7	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios (Área 2)	75%	∑% de atributos/Nº de atributos evaluados en encuesta de satisfacción del cliente	II	Continuo

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Orgánica	Proceso	Objetivo Institucional	Objetivos Específicos de Gestión (Objetivos por Procesos) Código	Objetivo	Meta	Indicador (Fórmula)	Trimestre de cumplimiento (Evidencia)	Tipo de indicador
		4	4.8	Fortalecer el conocimiento y habilidades en la atención de consultas de los agentes regionales, apoyos de oficinas regionales y operadores del centro de llamadas. (Área 2)	75%	∑Promedio de evaluación de los conocimientos y habilidades de los agentes regionales *(Promedio de aprendizaje igual o superior al 75%)*	IV	Binario
	Atención de Reclamaciones Administrativas	4	4.9	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	100%	[∑(Reclamaciones atendidas*FP) / reclamaciones resueltas]*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
		4	4.10	Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las oficinas regionales mediante una capacitación directa a los agentes regionales (Área 2)	75%	Promedio de evaluación de los conocimientos y habilidades de los agentes regionales *(Promedio de aprendizaje igual o superior al 75%)*	IV	Binario
	Protección de los Derechos de los Consumidores	4	4.11	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 2)	100%	(Informes de evaluación/evaluaciones programadas) *100 *Evaluaciones programadas = 5 (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	4.12	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 (Área 2)	100%	(Empresas verificadas/verificaciones programadas)*100 *Verificaciones programadas=25 (verificación del RSPSE y del RLPA)*	IV	Acumulativo
	Tramitación de Recursos de Revocatoria a Infracciones y Sanciones Impuestas por las Distribuidoras a los Consumidores	4	4.13	Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores (Área 2)	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
	Investigación Preliminar de Infracciones	3	3.24	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DOCP2	100%	[∑(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

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

	Tramitación de Infracciones y Sanciones	3	3.25	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DOCP2	100%	[∑(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 y Revisión de Normas en los Aspectos de Competencia de la AE	5	5.4	Proponer normativa inherente al sector eléctrico	100%	(Proyectos de norma remitidos al MHE / proyectos programados)*100 *proyectos programados=1*	IV	Binario
		5	5.5	Revisión de propuestas normativas remitidas a la AE	100%	(Nota de proyectos revisados / proyectos recibidos) * 100	I,II,III,IV	Continuo
	Procesamiento de la Remisión de Recursos Jerárquicos contra Resoluciones de la AE	6	6.2	Remitir oportunamente los recursos jerárquicos presentados contra las resoluciones 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
	Tramitación y Seguimiento de Procesos Judiciales	7	7.1	Tramitar todos los procesos judiciales en representación de la AE	100%	(∑Actuados realizados / actuados requeridos de procesos judiciales) * 100	I,II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Recursos de Revocatoria contra las Disposiciones de la AE	6	6.3	Tramitar oportunamente todos los recursos de revocatoria presentados contra las disposiciones de la AE	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, o,5 en caso de no haber notificado la resolución en plazo*	I,II, III, IV	Continuo
	Investigación Preliminar de Infracciones	3	3.26	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma por las empresas reguladas	100%	[∑(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	3.27	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DLG	100%	[∑(Infracciones y sanciones resueltas *FP) / resoluciones de 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

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Área	Objetivo Institucional	Objetivos Específicos de Gestión (Objetivos por Procesos)					
			Código	Objetivo	Peso	Indicador (Eficacia)	Periodicidad de cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de indicador
	Supervisión y Coordinación del Cumplimiento de la Normativa legal en el Accionar Administrativo de la AE	7	7.2	Asesorar oportunamente los procesos administrativos y de control para el adecuado cumplimiento de la normativa vigente	100%	{[(Resoluciones emitidas en plazo/ resoluciones solicitadas) + (contrato emitidos en plazo/contratos solicitados)]/2}*100 *Resoluciones emitidas en plazo = 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud de resolución con toda la documentación de respaldo hasta la recepción de la resolución firmada* *El plazo de los contratos está sujeto a cronograma u 8 días hábiles desde que se recibe la solicitud*	I, II, III, IV	Continuo
	Inscripción de Empresas Consultoras en el Registro de Consultores de la AE	6	6.4	Calificar 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%	(Emisión del certificado o declaración de rechazo de la solicitud*Fp / solicitudes de registro recibidas)*100 *Fp=1 dentro los 15 días hábiles una vez recibida toda la documentación o 0,5 fuera de 15 días hábiles de recibida la solicitud)*	I,II,III, IV	Continuo
	Administración del Registro de Sanciones	6	6.5	Realizar el registro de sanciones impuestas por la AE	100%	(Sanciones registradas/ sanciones emitidas AE) * 100	I,II,III,IV	Continuo
	Administración de los Registros de Contratos Suscritos entre la AE y Regulados, Contratos entre Regulados y Regulados con Terceros	6	6.6	Realizar el registro de los contratos suscritos entre la AE y regulados, contratos entre regulados y regulados con terceros	100%	(Registros realizados/solicitudes recibidas)*100	II,III,IV	Continuo
	Resolución de Controversias entre Empresas	6	6.7	Resolver de forma oportuna las controversias entre empresas	100%	[(Notificaciones de controversias resueltas*FP) / controversias 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
Dirección Administrativa Financiera	Gestión del Sistema Financiero	7	7.3	Elaborar el anteproyecto de presupuesto 2014 de acuerdo al POA y disposiciones legales en vigencia	100%	Proyecto de presupuesto institucional 2014 - Aprobado	III	Binario
		7	7.4	Ejecutar el presupuesto de ingresos	90%	(Presupuesto de recursos ejecutado / presupuesto de recursos aprobado) * 100	IV	Acumulativo

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

		7	7.5	Ejecutar el presupuesto de gastos	90%	(Presupuesto de gastos ejecutado / presupuesto de gastos aprobado) * 100	IV	Acumulativo
		7	7.6	Seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria	1	(Informes de evaluación emitidos / Informes de evaluación programados) * 100 *Informes de evaluación programados=6 bimensuales*	IV	Acumulativo
		7	7.7	Emitir los Estados Financieros	100%	Estados Financieros emitidos	I	Binario
		7	7.8	Realizar conciliaciones de la tasa de regulación	100%	(Conciliaciones realizadas/conciliaciones programadas)*100 *Conciliaciones programadas=39*	IV	Acumulativo
	Gestión del Sistema Administrativo	7	7.9	Evaluar el desempeño de los funcionarios de la AE	100%	(Evaluaciones realizadas/evaluaciones programadas)*100 *Evaluaciones programadas=2*	IV	Acumulativo
		7	7.10	Atender las solicitudes de movilidad funcionaria (Promociones, rotaciones, transferencia y retiro)	100%	(Solicitudes de movilidad funcionaria atendidas/solicitudes de movilidad recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo
		7	7.11	Elaborar y ejecutar el Programa de Capacitación de la entidad	75%	(Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas)*100	IV	Acumulativo
		7	7.12	Realizar la administración de personal	100%	(Actividades realizadas mensualmente/actividades programadas)*100 *Actividades programadas=109 (12 controles de asistencia mensual, 12 seguimientos mensuales a las declaraciones juradas, 12 controles mensuales de formularios de RC-IVA, 12 altas y bajas en las AFP's de funcionarios de planta y consultores, 12 elaboración las altas y bajas en la CSBP, 12 cuadro de asignación de refrigerios mensuales, 12 pagos mensuales de subsidios, 25 planillas de sueldos y salarios)*	IV	Acumulativo
		7	7.13	Actualizar los POAIS	100%	Informe de actualización	IV	Binario
		7	7.14	Elaborar y realizar seguimiento al programa de vacaciones	100%	(Actividades realizadas/ actividades programadas)*100 *Actividades programadas=13 (12 notas mensuales de seguimiento del programa 2013 y 1 aprobación del programa 2014)*	IV	Acumulativo

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organica	Proceso	Objetivo Institucional	Objetivos Específicos de Gestión (Objetivos por Procesos)						
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre del cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de indicador
		7	7.15	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, Reglamento del fondo social)*	IV	Acumulativo
		7	7.16	Atender oportunamente las solicitudes de almacenes y caja chica	100%	(Solicitudes de adquisición de bienes y servicios atendidas en plazo / solicitudes recibidas)*100 *(Almacenes, 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del bien o servicio. Caja Chica 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del bien o servicio)*	I,II, III, IV	Continuo
		7	7.17	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	7.18	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
		7	7.19	Elaborar el Programa Anual de Contrataciones (PAC)	100%	PAC elaborado	I	Binario
		7	7.20	Atender las solicitudes de bienes y servicios menores	100%	(Órdenes de compra emitidas/solicitudes recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo
		7	7.21	Atender las solicitudes de consultores de línea o por producto menores	100%	(Notas de adjudicación o declaratoria desierta/solicitudes recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo
		7	7.22	Atender las solicitudes de procesos de contratación ANPE	100%	(Auto o resolución de adjudicación o declaratoria desierta/solicitudes recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo
Unidad de Gestión Estratégica	Administración del Sistema de Gestión	7	7.23	Realizar el seguimiento y evaluación a la ejecución del POA 2013	100%	[(∑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

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

		7	7.24	Realizar ajustes al Programa de Operaciones Anual - gestión 2013	100%	(Ajustes realizados/ajustes requeridos por la MAE)*100	I, II, III, IV	Continuo
		7	7.25	Revisar y ajustar el Plan Estratégico Institucional	100%	Informe de revisión del PEI	III	Binario
		7	7.26	Elaborar el Programa de Operaciones Anual correspondiente a la gestión 2014 en el plazo establecido por el MEFP	100%	Aprobación del POA 2014	III	Binario
		7	7.27	Especificar los procesos de la AE	100%	(Especificación de procesos aprobadas / especificaciones programadas)*100 *Especificaciones programadas=20*	IV	Acumulativo
		7	7.28	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
	Publicación y Difusión de la Información	8	8.4	Difundir información institucional	100%	(Publicaciones realizadas/publicaciones programadas)*100 *Publicaciones programadas=9 (4 boletines institucionales trimestrales, memoria, anuario, marco legal, broshure de presentación y la guía de archivo)*	IV	Acumulativo
		8	8.5	Desarrollar campañas de difusión e información	100%	(Campañas realizadas/campañas programadas)*100 *Campañas programadas = 4 (Uso eficiente de electricidad, identificación institucional, día mundial del consumidor, hora del planeta)*	IV	Acumulativo
		8	8.6	Informar internamente las actividades que se desarrollan en la entidad	100%	(Boletines internos emitidos/boletines internos programados)*100 *Boletines programados = 35 (semanal)*	IV	Acumulativo
		8	8.7	Mantener actualizada la información del portal institucional	100%	(Informes de seguimiento elaborados/informes de seguimiento programados)*100 *Informe de seguimiento programados = 4 (trimensuales)*	IV	Acumulativo
	Relacionamiento Interinstitucional de la AE	8	8.8	Difundir políticas de la AE a diferentes organizaciones y entidades	100%	(Talleres, seminarios y charlas informativas o educativas ejecutadas/eventos programados) Eventos programados= 30 Organizaciones Sociales y colegios	IV	Acumulativo

Av 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Orgánica	Proceso	Objetivo Institucional	Objetivos específicos de gestión (Objetivos de Procesos)						
			Código	Objetivo	Mes	Indicador (Eficacia)	Trimestre de cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de indicador
		8	8.9	Relacionar a la institución con medios de comunicación	100%	(Eventos realizados/ eventos programados)*100 *Eventos programados = gestionar 4 entrevistas en medios de comunicación*	IV	Acumulativo
	Gestión y Control Documentario de la AE	7	7.29	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que recibe la AE	100%	(Documentos registrados y digitalizados/documentos recibidos)*100		Continuo
		7	7.30	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	7.31	Clasificar, ordenar, inventariar e instalar físicamente la documentación que ingresa al archivo central, según normas de descripción archivística nacionales e internacionales, legalizado	100%	(Expedientes documentales en Docfly/ expedientes documentales programados) * 100 *Expedientes documentales programados=4.800*	IV	Acumulativo
		7	7.32	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	7.33	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	7.34	Codificar bibliográficamente todas las publicaciones y materiales de consulta de la AE	100%	(Libros y publicaciones codificados mediante Dec-Dewey / libros y publicaciones programados)*100 *Libros y publicaciones programados=2.000*	IV	Acumulativo
Unidad de Tecnologías de la Información	Gestión de Sistemas Información	7	7.35	Proveer herramientas de manejo de información para mejorar el desempeño de los procesos	100%	{[Σ(etapas concluidas/etapas programadas)]/proyectos programados}*100 Etapas programadas=4 (análisis, diseño, desarrollo, conclusión) *Proyectos programados=3 (Estadísticas Sisfallas 4/4), (Facturación Sistemas Aislados y SAVIS 4/4), (SICCAD 4/4)**	IV	Acumulativo
		7	7.36	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

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	Gestión de Seguridad de TI	7	7.37	Preservar la información integra, confidencial y disponible	95%	[(Tiempo total requerido tiempo de incidencias registradas)/ tiempo total requerido]*100 Se mide en horas	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión Redes y Telecomunicación de TI	7	7.38	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
	Soporte Colaborativo, Help Desk y Gestión de Activos TI	7	7.39	Instalar, mantener en funcionamiento y actualizar el hardware y el software del parque tecnológico de la AE	100%	(∑(servicios atendidos*FP)/ 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 laborables, media= 24 horas laborales y baja= 72 horas laborales)*	I,II, III, IV	Continuo
Unidad de Auditoría Interna	Control Interno Posterior de las Operaciones de la AE	7	7.40	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 SAYCO, 3 especiales, 1 operativa y 2 seguimientos a recomendaciones)*	IV	Acumulativo

11 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:

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Dirección de Derechos y Obligaciones	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	Recepción y derivación de la solicitud	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/o aclaración de información.	Enero	Diciembre	
			5	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración de informe técnico/legal complementario	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Unidad	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
			7	Elaboración y notificación de resolución de rechazo	Enero	Diciembre	
			8	Elaboración de acta de devolución de documentación	Enero	Diciembre	
			9	Elaboración de auto de archivo de obrados	Enero	Diciembre	
			10	Elaboración de extracto	Enero	Diciembre	
			11	Elaboración y notificación de decreto disponiendo de publicación del extracto	Enero	Diciembre	
			12	Recepción de descargos 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	
			17	Revisión del acuerdo de conciliación entre partes	Enero	Diciembre	
			18	Aceptación de acuerdo de conciliación	Enero	Diciembre	
			19	Elaboración de resolución de otorgamiento de derecho	Enero	Diciembre	
			20	Seguimiento a la publicación de Resolución de otorgamiento	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	
		Atender oportunamente las solicitudes de registros	1	Recepción y derivación de la solicitud	Enero	Diciembre	
			2	Verificación técnico y legal de la solicitud, previa la admisión de la misma.	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración y notificación de decreto de complementación de información	Enero	Diciembre	
			4	Recepción y derivación de información complementaria	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración de informe técnico y legal.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos
			7	Elaboración y notificación de decreto de traslado de informe	Enero	Diciembre	
			8	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre	
			9	Elaboración de informe técnico/legal complementario	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
			10	Elaboración y notificación de resolución de rechazo.	Enero	Diciembre	
			11	Elaboración de Acta de devolución de documentación.	Enero	Diciembre	
			12	Elaboración de auto de archivo de obrados.	Enero	Diciembre	
			13	Elaboración y notificación de resolución de otorgamiento de Registro.	Enero	Diciembre	
			14	Elaboración y notificación del proyecto de contrato.	Enero	Diciembre	
			15	Suscripción del contrato.	Enero	Diciembre	
			16	Remisión del contrato protocolizado a la contraloría.	Enero	Diciembre	
		Atender oportunamente los trámites de habilitación de consumidores no regulados	1	Recepción y derivación de la solicitud	Enero	Diciembre	
			2	Verificación técnico y legal de la solicitud, previa la admisión de la misma.	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			4	Recepción y derivación de documentación complementaria	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración de informe técnico y legal.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			7	Elaboración y notificación de decreto de traslado de informe	Enero	Diciembre	
			8	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre	
			9	Elaboración y notificación de decreto de verificación de documentación complementaria	Enero	Diciembre	
			10	Elaboración de informe técnico/legal complementario	Enero	Diciembre	
			11	Elaboración y notificación de resolución de rechazo.	Enero	Diciembre	
			12	Elaboración de auto de archivo de obrados.	Enero	Diciembre	
			13	Elaboración y notificación de resolución de Habilitación como Consumidor No Regulado.	Enero	Diciembre	
		Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento de licencias de auto productores	1	Recepción y derivación de la solicitud	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de informe técnico y legal.	Enero		Pasajes; viáticos
			4	Elaboración y notificación de decreto de complementación y aclaración de información.	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividad Programada	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 resolución de rechazo.	Enero	Diciembre	
			8	Elaboración de Acta de devolución de documentación.	Enero	Diciembre	
			9	Elaboración de auto 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 de 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 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	Recepción y derivación de la solicitud	Enero	Diciembre	
			2	Verificación legal de la solicitud de homologación de contrato de servidumbre voluntaria, previa admisión de la misma.	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			4	Recepción y derivación de información complementaria	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración de Informe Legal	Enero	diciembre	
			7	Elaboración de Informe Técnico cuando corresponda	Enero	Diciembre	
			8	Elaboración y notificación de decreto de traslado de informe	Enero	Diciembre	
			9	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre	
			10	Elaboración de informe legal complementario	Enero	Diciembre	
			11	Elaboración de informe técnico complementario	Enero	Diciembre	
			12	Elaboración y notificación de Auto con observaciones y devolución de contrato	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

			13	Elaboración y notificación de Resolución homologando el contrato de servidumbre voluntaria.	Enero	Diciembre	
		Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres obligatorias	1	Recepción y derivación de información de solicitud	Enero	Diciembre	
			2	Verificación legal de la solicitud de Imposición de servidumbres obligatoria, previo a la admisión de la misma.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos
			3	Elaboración y notificación de decreto de complementación previa	Enero	Diciembre	
			4	Recepción y derivación de información de complementaria	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración y notificación de decreto de verificación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración de informe técnico y legal	Enero	Diciembre	
			7	Elaboración y notificación de decreto de complementación y/o aclaración de información.	Enero	Diciembre	
			8	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre	
			9	Elaboración de informe técnico/legal complementario	Enero	Diciembre	
			10	Elaboración y notificación de resolución de rechazo.	Enero	Diciembre	
			11	Elaboración y notificación de citación de propietarios afectados o publicación de Edicto y otros	Enero	Diciembre	
			12	Elaboración y notificación de decreto de disposición de levantamiento topográfico	Enero	Diciembre	
			13	Verificación técnico y legal de la oposición	Enero	Diciembre	
			14	Elaboración y notificación de decreto de admisión o rechazo de oposición	Enero	Diciembre	
			15	Apertura del termino de prueba	Enero	Diciembre	
			16	Elaboración de informe técnico			
			17	Elaboración de informe legal	Enero	Diciembre	
			18	Elaboración y notificación de resolución de constitución de servidumbre, de rechazo de la servidumbre obligatoria o modificación de la solicitud	Enero	Diciembre	
			19	Seguimiento al acuerdo del monto de indemnización o compensación	Enero	Diciembre	
			20	Nombramiento del perito dirimidor	Enero	Diciembre	
			21	Aprobación de tasación del perito dirimidor	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programada	Fecha Programada		Recursos
			22	Seguimiento al pago de indemnización	Enero	Diciembre	
		Tramitar oportunamente las solicitudes uso de dominio público	1	Recepción y derivación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			2	Verificación legal de la solicitud de uso de bienes de dominio público, previa admisión de la misma.	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración y notificación de decreto de complementación previa.	Enero	Diciembre	
			4	Recepción y derivación de documentación			
			5	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración de informe legal.	Enero	Diciembre	
			7	Elaboración de informe técnico.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos
			8	Elaboración y notificación de decreto de complementación y aclaración de información	Enero	Diciembre	
			9	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre	
			10	Elaboración de informe legal complementario, si corresponde	Enero	Diciembre	
			11	Elaboración de informe técnico complementario, si corresponde	Enero	Diciembre	
			12	Elaboración de extracto.	Enero	Diciembre	
			13	Elaboración y notificación de decreto disponiendo de publicación del extracto.	Enero	Diciembre	
			14	Recepción y verificación de publicación de extracto y plazos consecuentes.	Enero	Diciembre	
			15	Elaboración y notificación de decreto de traslado de objeciones al solicitante.	Enero	Diciembre	
			16	Aplicar procedimiento legal de oposición	Enero	Diciembre	
			17	Elaboración de resolución de otorgamiento o rechazo de uso de bienes de dominio público.	Enero	Diciembre	
			18	Notificación de la Resolución.	Enero	Diciembre	
			19	Seguimiento al Registro en Derechos Reales	Enero	Diciembre	
		Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de derechos	1	Verificación de la presentación de 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	

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
			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	
	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Definir el proceso de seguimiento al cumplimiento de obligaciones contractuales de las empresas del Sector Eléctrico	1	Complementación de Matrices aprobadas en coordinación con las Direcciones de la AE	Enero	Enero	
			2	Depuración de Matrices aprobadas en coordinación con las Direcciones de la AE	Enero	Febrero	
			3	Aprobación de las Matrices por la MAE	Enero	Febrero	
			4	Definición de asignación de tareas a las Direcciones de la AE según la Matriz aprobada	Enero	Marzo	
			5	Elaboración del proceso	Febrero	Marzo	
			6	Revisión del Proceso, en coordinación con las direcciones de la AE	Febrero	Marzo	
			7	Aprobación del proceso por parte de la MAE	Febrero	Marzo	
		Controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de las empresas del sector eléctrico	1	Recepción de informe auditado de cumplimiento de obligaciones por parte de las empresas eléctricas	Abril	Diciembre	
			2	Elaboración de informes de Seguimiento al cumplimiento de obligaciones	Enero	Diciembre	Consultor de línea
	Actualización de Zonas y Áreas para el Ejercicio de la Distribución	Actualizar oportunamente las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución	1	Recepción y derivación de la solicitud	Enero	Diciembre	
			2	Verificación legal de la solicitud, previa admisión de la misma.	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración y notificación de decreto de complementación previa.	Enero	Diciembre	
			4	Recepción y derivación de documentación complementaria	Enero	Diciembre	
			5	Verificación de la documentación técnica de la solicitud de actualización de zonas y áreas para el ejercicio de la distribución, previa admisión de la misma.	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración de decreto de observaciones, si corresponde.	Enero	Diciembre	
			7	Recepción de la documentación complementaria.	Enero	Diciembre	
			8	Elaboración de decreto de admisión de trámite.	Enero	Diciembre	
			9	Elaboración del informe técnico y legal.	Enero	Diciembre	
			10	Inspección en sitio	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos
			11	Informe técnico de inspección	Enero	Diciembre	
			12	Elaboración de la Resolución de actualización (o rechazo) de zona de Concesión o Área de operación.	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Programación de operaciones				
			N°	Actividades Programada	Fecha Programada		Recurso
			13	Notificación de la Resolución para su publicación.	Enero	Diciembre	
			14	Recepción de descargos de publicación.	Enero	Diciembre	
			15	Elaboración de decreto de verificación de Publicación.	Enero	Diciembre	
			16	Elaboración de auto de conclusión de trámite	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	
	Caducidad de Derechos Otorgados por la AE	Caducar o revocar de forma oportuna los derechos otorgados	1	Aplicación del procedimiento de caducidad o revocatoria de derecho correspondiente	Enero	Diciembre	
			2	Emisión de resoluciones de revocatoria o caducidad de derechos	Enero	Diciembre	
			3	Notificación de la resolución	Enero	Diciembre	
		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	Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico)	1	Procesamiento de formularios ISE - creación de una base de datos institucional	Enero	Junio	
			2	Procesamiento de formularios ISE - revisión de la información recibida	Enero	Diciembre	
			3	Procesamiento de formularios ISE - procesamiento de la información	Enero	Diciembre	
			4	Procesamiento de formularios ISE - emisión de reportes	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
			5	Procesamiento de formularios ISE - envío de la información procesada para su validación por parte de las direcciones competentes	enero	Diciembre	
			6	Procesamiento de formularios ISE - incorporación de la información validada a la base de datos institucional	Enero	Diciembre	
			7	Incorporación de formularios de información georeferenciada a la base de datos -procesamiento de información estadística para su incorporación en una base de datos georeferenciada	Enero	Diciembre	Consultor de línea
			8	Elaboración del Manual para la preparación , llenado, validación y envío de los Formularios ISE	Enero	Enero	
			9	Presentación del Manual para la preparación , llenado, validación y envío de los Formularios ISE a las empresas	Junio	Julio	
			10	Publicación del Manual para la preparación , llenado, validación y envío de los Formularios ISE	Agosto	Agosto	
		Desarrollar información estadística adaptada a las necesidades de diferentes usuarios del sector público (Banco Central de Bolivia, INE, MHE, VMEEA)	1	Cargar en la página Web de la AE la información estadística mediante base de datos para que sean extraídos del Sistema Pentahoo o Cubos	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración de la metodología de indicadores de desempeño	Enero	Enero	
			3	Aprobación de la metodología de indicadores de desempeño	Agosto	Septiembre	
			4	Desarrollo de la consultoría orientada a la generación de información de la infraestructura de 15 empresas	Febrero	Mayo	Consultoría por producto
		Publicar el Anuario Estadístico 2011	1	Recopilación de información	Enero	Febrero	
			2	Armado del Anuario	Abril	Abril	
			3	Publicación del Anuario	Mayo	Mayo	
		Participar y apoyar en temas regulatorios	1	Análisis de solicitudes recibidas	Enero	Diciembre	
			2	Coordinación de la recopilación de información	Enero	Diciembre	
			3	Consolidación de la información en informe y/o nota	Enero	Diciembre	
			4	Presentación del informe y/o nota para la aprobación del Director Ejecutivo	Enero	Diciembre	
			5	Remisión del informe y/o nota a las instancias correspondientes	Enero	Diciembre	
	Eliminación del Riesgo en el Suministro Eléctrico	Evaluar empresa para establecer el posible riesgo en el suministro.	1	Planificación de las actividades a realizar en las inspecciones	Enero	Diciembre	
			2	Realización de las inspecciones administrativas in situ	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; consultor de línea
			3	Elaboración de informes de las inspecciones			

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridadelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		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
			3	Levantamiento de la Intervención	Enero	Diciembre	
	Investigación Preliminar de Infracciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DDO	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 identificados en la DDO	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	
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 aprobación de precios máximos de distribución	1	Revisión de planes de expansión y proyectos de inversión	Enero	Diciembre	
			2	Seguimiento al desarrollo de la consultoría	Enero	Diciembre	
			3	Revisión y aprobación del informe técnico	Enero	Diciembre	
			4	Aprobación mediante resolución administrativa	Enero	Diciembre	
	Control y Fiscalización de Planes de Inversión	Controlar y fiscalizar las inversiones comprometidas por las empresas eléctricas (generación, transmisión y distribución del SIN y Sistemas Aislados)	1	Revisión preliminar de los planes de inversión comprometidos	Enero	Diciembre	Consultor de línea (2)
			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; alquiler de vehículos
			4	Elaboración del informe	Enero	Diciembre	
			5	Seguimiento del cumplimiento de inversiones para la ejecución de boletas de garantía	Enero	Diciembre	
			6	Taller de actualización de la metodología de evaluación y seguimiento de las inversiones	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
	Aprobación de la Expansión en Transmisión y Determinación del STEA	Aprobar la expansión y el valor económico del STEA	1	Revisión de la solicitud del Agente de la expansión del STI y del informe técnico - económico del CNDC.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			2	Revisión del informe técnico - económico del CNDC que contenga las observaciones remitidas por la AE.	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

			3	Elaboración de informe técnico y legal	Enero	Diciembre	
			4	Aprobación mediante resolución administrativa.	Enero	Diciembre	
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a la administración económica del MEM	1	Revisión de normas operativas propuestas por el CNDC	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			2	Elaboración de informe técnico y legal	Enero	Diciembre	
			3	Emisión de resolución administrativa	Enero	Diciembre	
		Resolver oportunamente las impugnaciones contra CNDC, respecto a la administración económica del MEM	1	Revisión de la impugnación	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			2	Elaboración de Informe técnico y legal	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración del proyecto de resolución	Enero	Diciembre	
	Aprobación de Precios de Nodo y Peajes Dentro y Fuera del STI	Aprobar los precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI	1	Revisión de las declaraciones e información de los agentes	Febrero Agosto	Marzo Septiembre	Pasajes; viáticos
			2	Revisión del informe de programación de mediano plazo	Marzo Sep	Marzo Septiembre	
			3	Revisión del informe preliminar de precios de nodo	Marzo Sept	Abril Octubre	
			4	Revisión del informe final de precios de nodo	Abril Octubre	Abril Octubre	
			5	Aprobación del precio de nodo y peaje dentro y fuera del STI	Abril Octubre	Abril Octubre	
	Verificación de las Transacciones Económicas del MEM	Verificar las transacciones del MEM	1	Análisis mensual del informe del CNDC	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			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 bimensual de seguimiento a las transacciones del MEM	Enero	Diciembre	
	Cierre del Régimen Tarifario de COBEE	Ejecutar la disposición del recurso jerárquico respecto al cierre del régimen tarifario de COBEE	1	Cumplimiento de la instrucción del MHE	Enero	Diciembre	
	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 2013-2017	1	Revisión y aprobación de la proyección de demanda y programa de inversiones presentados por la empresa (resolución)	Enero	Diciembre	
			2	Revisión de los estudios de caracterización de la carga	Enero	Diciembre	
			3	Cálculo de la tasa de retorno	Enero	Diciembre	
			4	Aprobación de costos de suministro (resolución)	Enero	Diciembre	
			5	Aprobación de los costos financieros (resolución)	Enero	Diciembre	
			6	Revisión del estudio tarifario	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Procesos	Objetivos de Gestión Específicos Por Proceso	N°	Programación de Operaciones Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
			7	Determinación de los índices de eficiencia	Enero	Diciembre	
			8	Aprobación de tarifas base y sus formulas de indexación (resolución)	Enero	Diciembre	
			9	Revisión de los Modelos Tarifarios y Resolución de Divergencias	Enero	Diciembre	
		Controlar las utilidades de las empresas distribuidoras que operan en el MEM y las proyecciones de demanda	1	Revisión de las Utilidades y Proyección de Demanda	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
	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; alquiler de vehículos; consultor de línea
	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 31/12/2011	1	Revisión, análisis y verificación de los conceptos en el balance del FED y 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	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Evaluar la correcta aplicación del descuento de tarifa dignidad en las empresas distribuidoras del MEM, SETAR, ENDE - BENI 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	
		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	
		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	
		Incorporar al control de Tarifa Dignidad a empresas distribuidoras de Sistemas Aislados Verticalmente Integrados o Sistemas Menores que no aplican dicha tarifa	1	Realización de seminarios sobre la aplicación de la tarifa dignidad con la participación de las empresas involucradas y organizaciones civiles	Marzo	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de salón; refrigerios
			2	Revisión de las solicitudes	Enero	Diciembre	
			3	Coordinación con las empresas y/o Cooperativas para la presentación de documentación	Enero	Diciembre	
			4	Coordinación con las Gobernaciones de Beni, Pando y Oruro para hacer un relevamiento de las Cooperativas que prestan servicios de distribución de energía en dichos departamentos	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
	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	Consultoría por producto
			2	Recepción y verificación de la pertinencia del estudio tarifario	Enero	Diciembre	
			3	Determinación de los planes de inversiones	Enero	Diciembre	
			4	Análisis del estudio tarifario	Enero	Diciembre	
			5	Envío de observaciones	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (POI-Proceso)	Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recurso
			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
	Seguimiento a las Variaciones en las Estructuras Tarifarias en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	Mantener estructuras tarifarias aprobadas mediante mecanismos de estabilización	1	Análisis de información remitida por las empresas	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración de informes	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			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 en la DPT	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 en la DPT	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	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas de distribución del SIN (ÁREA1).	1	Análisis de la solicitud presentada por la empresa	Enero	Diciembre	
			2	Presentación del Informe Técnico	Enero	Diciembre	
			3	Inspección Técnica de Verificación	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco por la herramientas); guantes de faena; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, viseras de sol para el casco); botines dieléctricos; pasajes; viáticos, alquiler de vehículo
			4	Notificación del Informe	Enero	Diciembre	
			5	Informe de evaluación de descargos (si corresponde)	Enero	Diciembre	
			6	Presentación del Auto rechazando la solicitud o Resolución aprobando nivel de calidad	Enero	Diciembre	
		Evaluar la calidad de distribución para las empresas del SIN, de los semestres mayo - octubre 2011; noviembre 2011 - abril 2012, mayo - octubre 2012 y noviembre 2012 - abril 2013 (Área 1)	1	Recepción y Verificación de la información	Enero	Diciembre	
			2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	
			3	Selección de los puntos de Control mensual	Enero	Diciembre	
			4	Análisis y Evaluación de la Información	Enero	Diciembre	Registradores de tensión
			5	Presentación del Informe de Evaluación	Enero	Diciembre	
			6	Revisión y procesamiento de la Información de Descargos e Información solicitada	Enero	Diciembre	
			7	Presentación de Informe de Descargos	Enero	Diciembre	
			8	Revisión del Informe de Evaluación de Descargos.	Enero	Diciembre	
			9	Emisión del Informe de Evaluación de Descargos.	Enero	Diciembre	
			10	Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre	
			11	Revisión y procesamiento de la Información del Recurso de Revocatoria	Enero	Diciembre	
			12	Presentación de Informe de Ev. Recurso de Revocatoria	Enero	Diciembre	
			13	Revisión del Informe de Evaluación del recurso de Revocatoria.	Enero	Diciembre	
			14	Emisión del Informe de Evaluación del recurso de Revocatoria.	Enero	Diciembre	
			15	Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Programación de Operaciones				
			N°	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		Realizar auditoría técnica para verificar el correcto relevamiento de la información, para el control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Area1)	1	Revisión de la Información a auditar	Enero	Diciembre	
			2	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre	
			3	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); guantes de faena; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, viseras de sol para el casco); botines dieléctricos; pasajes; viáticos, alquiler de vehículo
			4	Presentación del Informe de Inspección	Enero	Diciembre	
		Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE relacionadas con el control de Calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 1)	1	Análisis y valoración de los descargos de cumplimiento presentados por la empresa	Enero	Diciembre	Consultor de línea
			2	Presentación del Informe de Evolución del Cumplimiento de Disposiciones emitidas	Enero	Diciembre	
			3	Presentación de Informes Adicionales de Cumplimiento	Enero	Diciembre	
			4	Emisión del auto de cierre de obrados del trámite	Enero	Diciembre	
		Realizar Auditoría al proceso de restitución, resultado del proceso de Control de calidad de Distribución del SIN (Área 1)	1	Determinación de los trámites a auditar	Enero	Diciembre	
			2	Revisión de información - formularios	Enero	Diciembre	
			3	Inspección in-situ	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección; pasajes; viáticos
			4	Presentación del informe de inspección	Enero	Diciembre	
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas o cooperativas con Contrato de Adecuación o Título Habilitante (Área 1)	1	Análisis de la solicitud presentada por la empresa	Enero	Diciembre	Consultor de línea
			2	Presentación del Informe Técnico	Enero	Diciembre	
			3	Inspección técnica de Verificación	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); guantes de faena; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, viseras de sol para el casco); botines dieléctricos; pasajes; viáticos, alquiler de vehículo
			4	Notificación del Informe	Enero	Diciembre	
			5	Informe de evaluación de descargos (si corresponde)	Enero	Diciembre	
			6	Presentación del Auto rechazando la solicitud o Resolución aprobando nivel de calidad	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

		Evaluar la calidad de distribución para las empresas ó cooperativas con contrato de adecuación ó título Habilitante, (ÁREA1), de los Semestres mayo - octubre 2011; noviembre 2011 - abril 2012 y mayo - octubre 2012	1	Recepción y Verificación de la información	Enero	Diciembre	
			2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	
			3	Selección de los puntos de Control mensual	Enero	Diciembre	
			4	Análisis y Evaluación de la Información	Enero	Diciembre	
			5	Presentación del Informe de Evaluación	Enero	Diciembre	
			6	Revisión y procesamiento de la Información de Descargos e Información solicitada	Enero	Diciembre	
			7	Presentación de Informe de Descargos	Enero	Diciembre	
			8	Revisión del Informe de Evaluación de Descargos.	Enero	Diciembre	
			9	Emisión del Informe de Evaluación de Descargos.	Enero	Diciembre	
			10	Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre	
			11	Revisión y procesamiento de la Información del Recurso de Revocatoria	Enero	Diciembre	
			12	Presentación de Informe de Ev. Recurso de Revocatoria	Enero	Diciembre	
			13	Revisión del Informe de Evaluación del recurso de Revocatoria.	Enero	Diciembre	
			14	Emisión del Informe de Evaluación del recurso de Revocatoria.	Enero	Diciembre	
			15	Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre	
		Realizar auditoría técnica para Verificar el correcto relevamiento de la información, para el control de calidad de distribución de las empresas ó cooperativas con Contrato de Adecuación ó título Habilitante(Area1)	1	Revisión de la Información a auditar	Enero	Diciembre	
			2	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre	
			3	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo
			4	Presentación del Informe de Inspección	Enero	Diciembre	
		Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE relacionado con el control de calidad de distribución de las empresas ó cooperativas con Contrato de Adecuación ó Título Habilitante (Área 1)	1	Análisis y valoración de los descargos de cumplimiento presentados por la empresa	Enero	Diciembre	
			2	Presentación del Informe de Evaluación del Cumplimiento de Disposiciones emitidas	Enero	Diciembre	
			3	Presentación de Informes Adicionales de Cumplimiento	Enero	Diciembre	
			4	Emitir el Auto de Cierre de Obrados del Trámite	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	N°	Actividades Programadas	Fecha Programada		Requerimiento
				Programación de Operaciones			
		Realizar Auditoría al Proceso de Restitución, Resultado del Trámite de Control de Calidad de Distribución de Empresas ó Cooperativas con Contrato de Adecuación ó Título Habilitante (Área 1)	1	Determinación de los Trámites a Auditar	Enero	Diciembre	
			2	Revisión de Información - Formularios	Enero	Diciembre	
			3	Inspección in-situ	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			4	Presentación del Informe de Inspección	Enero	Diciembre	
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro	Evaluar el estado de empresas con registro (Área 1)	1	Determinación del número de empresas con registro Área 1	Enero	Diciembre	
			2	Inspección técnica de Verificación	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); guantes de faena; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, viseras de sol para el casco); botines dieléctricos; pasajes; viáticos, alquiler de vehículo
			3	Determinación de debilidades y fortalezas	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de informe de diagnóstico que incluye recomendaciones a considerar para control	Enero	Diciembre	
			5	Identificación de alternativas de control y definición de la MAE	Enero	Diciembre	
		Aprobar la metodología para el control de calidad en empresas con registro	1	Identificación de Mejoras y ajustes a la metodología	Enero	Diciembre	
			2	Revisión de las bases de datos	Enero	Diciembre	
			3	Revisión de procedimiento administrativo a implementar	Enero	Diciembre	
			4	Aspectos legales a ser considerados	Enero	Diciembre	
			5	Reunión de Exposición de la Metodología a empresas con Registro	Enero	Diciembre	
			6	Informe de aprobación de la nueva Metodología	Enero	Diciembre	
			7	Emisión de Resolución	Enero	Diciembre	
			8	Notificación a la empresas	Enero	Diciembre	
		Evaluar el control de calidad en empresas con registro (Área 1)	1	Verificación in-situ Información técnica (Diagramas Unifilares y Bases de Datos)	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); guantes de faena; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, viseras de sol para el casco); botines dieléctricos; pasajes; viáticos, alquiler de vehículo; GPS navegador

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

			2	Relevamiento de información y recuperación de información	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo
			3	Análisis de información - Resultados	Enero	Diciembre	
			4	Presentación de resultados	Enero	Diciembre	
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender de forma oportuna las Reclamaciones Administrativas - Área 1	1	Seguimiento y control de reclamaciones administrativas técnicas y comerciales	Enero	Diciembre	
			2	Registro de la reclamación	Enero	Diciembre	Consultor de línea (3)
			3	Notificación de actuados	Enero	Diciembre	
			4	Contrastación de medidores	Enero	Diciembre	
			5	Desarrollo del procedimiento abreviado	Enero	Diciembre	
			6	Admisión y traslado de formulación de cargos	Enero	Diciembre	
			7	Apertura y clausura de términos de pruebas	Enero	Diciembre	
			8	Apertura y clausura de alegatos	Enero	Diciembre	
			9	Elaboración Informes Técnicos	Enero	Diciembre	Contratación de peritos; contrastación de medidores
			10	Emisión de la resolución	Enero	Diciembre	
			11	Verificación del cumplimiento de la resolución	Enero	Diciembre	
			12	Verificación de la conformidad post resolución	Enero	Diciembre	
		Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las Regionales mediante una capacitación directa al personal de las Regionales - Área 1	1	Capacitación técnica a los responsables de atención de consumidores en las Regionales.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			2	Capacitación técnica en atención a requerimientos de la Unidad de Gestión Estratégica (UGE)	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
	Protección de los Derechos de los Consumidores	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 1)	1	Preparación de materiales, equipos e implementos necesarios	Enero	Diciembre	Calibración de equipos de medición; maletín de herramientas; ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); guantes de faena; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, viseras de sol para el casco); botines dieléctricos; pasajes; viáticos; verificador de medidores portátil monofásico
			2	Verificación del funcionamiento de los medidores y control de lecturas	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de los informes preliminares	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración del informe final	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
	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 (Área 1)	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; alquiler de vehículo
			2	Establecer el cumplimiento del RSPSE y RLPA	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de Informes	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 (Área 1)	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 en la DOCP1	1	Elaboración de auto de inicio de investigación	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	Contratación de peritos; pasajes; viáticos
			3	Archivo de obrados o traslado de cargos	Enero	Diciembre	
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DOCP1	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	Contratación
			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	
	Atención de Consultas	Atender las consultas escritas que lleguen a la DOCP1	1	Evaluación del Documento	Enero	Diciembre	
			2	Inspección Técnica	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración Auto de Conformidad	Enero	Diciembre	
	Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Evaluar el comportamiento de la operación de los Sistemas Aislados (Área 1)	1	Recabar información de la operación	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo; consultor de línea; ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); botines dieléctricos

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita. 800-10-2407

			2	Integración de MIMICO en Sala de Control de Operación al Sistema SCADA del CNDC	Enero	Diciembre	Compra de Pantallas para terminales; comunicación mediante red VPN entre Cochabamba y La Paz - Integración de MIMICO en Sala de Control de Operación al Sistema SCADA del CNDC; línea dedicada a la integración de MIMICO en Sala de Control de Operación al Sistema SCADA del CNDC
			3	Análisis de la información y elaboración de informe	Enero	Diciembre	
		Contar con información actualizada de instalaciones de generación en Sistemas Aislados (Área 1)	1	Relevamiento de información de sistemas aislados	Enero	Diciembre	
			2	Análisis de información de sistemas aislados	Enero	Diciembre	
			3	Inspección in situ	Enero	Diciembre	
			4	Armado de información	Enero	Diciembre	
		Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de Sistemas Aislados (Área 1)	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 (Área 1)	1	Identificación de mantenimientos relevantes en el mes	Enero	Diciembre	
			2	Recabar información y programar inspección	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo
			3	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre	
		Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio de nuevas instalaciones en Sistemas Aislados (Área 1)	1	Identificación de energizaciones relevantes	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración del informe de la participación de puesta en marcha	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo
			3	Elaboración de un informe resumen de la participación de la AE de puestas en servicio	Enero	Diciembre	
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN para los semestres mayo 2011 - octubre 2011 mayo 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, noviembre 2011 - abril 2012 (Área 2)	1	Verificación de envío de información	Enero	Diciembre	
			2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	Consultor de línea
			3	Selección de los puntos de control	Enero	Diciembre	
			4	Análisis y evaluación de la información	Enero	Diciembre	Registradores de tensión
			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	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Programación de Operaciones				
			N°	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
			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, de montos registrados en la cuenta de acumulación de empresas del SIN (Área 2)	1	Determinación del alcance de la inspección	Enero	Diciembre	
			2	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; consultor de línea
			3	Emisión de informe	Enero	Diciembre	
		Efectuar auditorías informáticas al proceso de control de calidad de distribución de empresas del SIN-Área 2	1	Preparación de formularios de auditoría	Enero	Diciembre	
			2	Auditoría informática integral al software de Relevamiento de Información	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); guantes de faena; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, viseras de sol para el casco); botines dieléctricos; pasajes; viáticos, alquiler de vehículo
			3	Emisión de Informe de Auditoría	Enero	Diciembre	
		Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	1	Análisis de la información	Enero	Diciembre	
			2	Emisión de informe	Enero	Diciembre	
		Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas del SIN (Área 2)	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	
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Evaluar la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación para los semestres: mayo 2011 - octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo 2012 - octubre 2012 (Área 2)	1	Verificación de envío de información	Enero	Diciembre	
			2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	Consultor de 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	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

			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	
		Verificar la restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	1	Determinación de una muestra significativa	Enero	Diciembre	
			2	Verificación física de una muestra significativa	Enero	Diciembre	
			3	Emisión de informe	Enero	Diciembre	
		Efectuar auditorías informáticas al proceso de control de calidad de distribución de los Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante - Área 2	1	Preparación de formularios de auditoría	Enero	Diciembre	
			2	Realización de la auditoría informática integral al software de relevamiento de información	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo
			3	Emisión de Informe de Auditoría	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 y/o Título Habilitante - Área 2	1	Análisis de la información	Enero	Diciembre	
			2	Emisión de informe	Enero	Diciembre	
		Fijar oportunamente niveles de calidad para operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante - Área 2	1	Análisis de la solicitud emitida por la empresa	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración del informe de evaluación técnico	Enero	Diciembre	
			3	Notificación del informe	Enero	Diciembre	
			4	Evaluación de descargos y emisión de informe de evaluación técnico (si corresponde)	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración de auto rechazando la aprobación o resolución de aprobación	Enero	Diciembre	
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	Evaluar la calidad de distribución de las empresas titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión para los semestres mayo - octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo – octubre 2012	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	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
			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	
		Verificar la restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación para empresas titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	1	Determinación de una muestra significativa	Enero	Diciembre	
			2	Verificación física de la muestra significativa determinada	Enero	Diciembre	
			3	Emisión de informe	Enero	Diciembre	
		Efectuar auditorías informáticas al proceso de control de calidad de distribución de las empresas titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión - Área 2	1	Preparación de formularios de auditoría	Enero	Diciembre	
			2	Auditoría informática integral al software de Relevamiento de Información	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo
			3	Emisión de Informe de Auditoría	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	
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro	Evaluar la calidad de distribución de las empresas con registro para los semestres mayo 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013. (Área 2)	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	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
		Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas con registro (Área 2)	1	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre	
			2	Inspección en situ	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo
			3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre	
	Control de Operaciones del SIN	Evaluar el comportamiento de las operaciones del SIN	1	Recabar información de la operación	Enero	Diciembre	Consultor de línea
			2	Análisis de la información y elaboración de informe	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
		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	
			3	Recepción y análisis de la información adicional e informe	Enero	Diciembre	
			4	Aprobación de actas de límites de responsabilidad entre agentes	Enero	Diciembre	
		Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos relevantes programados y ejecutados del SIN	1	Identificación de mantenimientos relevantes en el mes	Enero	Diciembre	
			2	Recabar información y programar inspección	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); guantes de faena; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, viseras de sol para el casco); botines dieléctricos; pasajes; viáticos, alquiler de vehículo
			3	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre	
		Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio relevantes o evaluar solicitudes de modificaciones de cronogramas de nuevas instalaciones en el SIN	1	Identificación de energizaciones relevantes	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración de informes de solicitudes de modificación de cronogramas de ejecución de proyectos	Enero	Diciembre	
			3	Informe de la participación de puesta en marcha	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo
			4	Elaboración de un informe resumen de la participación de la AE de puestas en servicio	Diciembre	Diciembre	
	Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de sistemas aislados (Área 2)	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	Contratación de peritos

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Po/Proceso)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos relevantes programados y ejecutados en los sistemas aislados (Área 2)	1	Identificación de mantenimientos relevantes en el mes	Enero	Diciembre	
			2	Recabar información y programar Inspección	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo
			3	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre	
		Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio relevantes de nuevas instalaciones en sistemas aislados (Área 2)	1	Identificación de energizaciones relevantes	Enero	Diciembre	
			2	Informe de la participación de puesta en marcha	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo
			3	Elaboración de un informe resumen de la participación de la AE de puestas en servicio	Diciembre	Diciembre	
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a operaciones	1	Análisis del proyecto de norma operativa	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			2	Emisión de resolución de aprobación o informes	Enero	Diciembre	
		Verificar oportunamente las notas e informes enviados por el CNDC debido a incumplimiento de recomendaciones del CNDC por los agentes	1	Revisión de la notas y/o informes	Enero	Diciembre	
			2	Solicitud de información adicional	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración del informe de evaluación	Enero	Diciembre	
			4	Notificación a los agentes	Enero	Diciembre	
			5	Verificación de cumplimiento	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	
	Seguimiento del Plan de Expansión del SIN	Realizar el seguimiento al plan de expansión del SIN	1	Solicitud de información al CNDC	Enero	Diciembre	
			2	Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de informe de evaluación	Enero	Diciembre	
	Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión	Evaluar la calidad de transmisión para el periodo noviembre 2011 - octubre 2012.	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	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
			9	Seguimiento al cumplimiento de la resolución	Enero	Diciembre	
			10	Elaboración del informe anual de comportamiento de los sistemas de transmisión	Enero	Diciembre	
		Aprobar los límites de comportamiento de los componentes de transmisión	1	Emisión de 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	Remisión del 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	
	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios (Área 2)	1	Recepción y registro de consultas	Enero	Diciembre	Consultor de línea (7)
			2	Elaboración de respuesta	Enero	Diciembre	
			3	Entrega de respuesta	Enero	Diciembre	
			4	Determinación de la satisfacción de los consultantes respecto al año anterior (2012)	Febrero	Junio	Consultoría por producto
		Fortalecer el conocimiento y habilidades en la atención de consultas de los agentes regionales, apoyos de oficinas regionales y operadores del centro de llamadas. (Área 2)	1	Elaboración del cronograma de capacitación	Enero	Diciembre	
			2	Traslado de los regionales para recibir la capacitación	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; refrigerios para los talleres
			3	Realización y evaluación de la capacitación	Enero	Diciembre	
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	1	Registro de la reclamación	Enero	Diciembre	Consultor de línea (7)
			2	Desarrollo del procedimiento abreviado	Enero	Diciembre	
			3	Admisión y traslado de formulación de cargos	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10 2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	N°	Programación de Operaciones: Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
			4	Apertura y clausura de términos de pruebas	Enero	Diciembre	Servicio de contrastación de medidores
			5	Apertura y clausura de alegatos	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración del informe técnico	Enero	Diciembre	Contratación de peritos
			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 oficinas regionales mediante una capacitación directa a los agentes regionales (Área 2)	1	Elaboración del cronograma de capacitación	Enero	Diciembre	
			2	Traslado de los regionales para recibir la capacitación	Enero	Diciembre	
			3	Realización y evaluación de la capacitación	Enero	Diciembre	
	Protección de los Derechos de los Consumidores	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 2)	1	Preparación de materiales, equipos e implementos necesarios para el programa	Enero	Diciembre	
			2	Coordinación con las Organizaciones Sociales y Empresas para la verificación del funcionamiento de medidores y el control de lecturas.	Enero	Diciembre	Herramientas menores
			3	Contratación de Peritos para la verificación de medidores y para el control de lecturas	Enero	Diciembre	
			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	Calibración de equipos de medición de la AE
			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 (Área 2)	1	Verificación del cumplimiento del RSPSE de acuerdo a la metodología y RLPA de acuerdo al reglamento	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); guantes de faena; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, viseras de sol para el casco); botines dieléctricos; pasajes; viáticos
			2	Establecimiento del cumplimiento del RSPSE y RLPA	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre	
			4	Difusión de los mecanismos te atención de consultas y reclamos (48 talleres educativos)	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; refrigerios para los talleres

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	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 (Área 2)	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 en la DOCP2	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 identificados en la DOCP2	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	
Dirección Legal	Proposición y Revisión de Normas en los Aspectos de Competencia de la AE	Proponer normativa inherente al sector eléctrico	1	Determinación de la necesidad de la proposición de una normativa por parte de las direcciones regulatorias	Enero	Diciembre	
			2	Realización de reuniones de coordinación	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de proyecto de normativa	Enero	Diciembre	
			4	Realización de viajes al interior del país para coordinación con los diferentes actores involucrados en la propuesta de norma.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			5	Elaboración de informes técnico y legal	Enero	Diciembre	
			6	Remisión al MHE	Enero	Diciembre	
			7	Seguimiento a la aprobación de la normativa	Enero	Diciembre	
		Revisión de propuestas normativas remitidas a la AE	1	Remisión de la propuesta normativa a las direcciones relacionadas con el tema propuesto	Enero	Diciembre	
			2	Coordinación institucional	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
			3	Realización de viajes al interior del país para coordinación con los diferentes actores involucrados en la propuesta de norma.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			4	Elaboración de informe institucional	Enero	Diciembre	
			5	Remisión de postura institucional	Enero	Diciembre	
	Procesamiento de la Remisión de Recursos Jerárquicos contra Resoluciones de la AE	Remitir oportunamente los recursos jerárquicos presentados contra las resoluciones de la AE	1	Elaboración del auto y nota de remisión del recurso jerárquico	Enero	Diciembre	Consultor de línea
			2	Preparación del expediente a ser remitido por parte de la dirección regulatoria competente	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 por parte de la dirección regulatoria competente	Enero	Diciembre	
			6	Archivo de obrados por parte de la dirección regulatoria competente	Enero	Diciembre	
	Tramitación y Seguimiento de Procesos Judiciales	Tramitar todos los procesos judiciales en representación de la AE	1	Elaboración y presentación de memoriales de acuerdo al proceso judicial	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; gastos judiciales
			2	Seguimiento a los procesos judiciales	Enero	Diciembre	Consultor de línea; consultoría por producto
			3	Registro de procesos judiciales iniciados por la AE en la CGE	Marzo, julio, noviembre	Marzo, julio, noviembre	
	Tramitación de Recursos de Revocatoria contra las Disposiciones de la AE	Tramitar oportunamente todos los recursos de revocatoria presentados contra las disposiciones de la AE	1	Análisis de recursos de revocatoria y coordinación con las direcciones técnicas correspondientes	Enero	Diciembre	Consultor de línea (2)
			2	Emisión del decreto de apersonamiento del recurrente	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 informes técnico y legal	Enero	Diciembre	
			7	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre	
			8	Notificación de la resolución	Enero	Diciembre	
	Investigación Preliminar de Infracciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma por las empresas reguladas	1	Elaboración de auto de inicio de investigación	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración de informes técnico y/o legal.	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de decreto de conminatoria y emplazamiento	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	N°	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
			4	Elaboración de Auto Intimatorio	Enero	Diciembre	
			5	Traslado de cargos o archivo de obrados	Enero	Diciembre	
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DLG	1	Traslado de cargos	Enero	Diciembre	
			2	Apertura de término de prueba	Enero	Diciembre	
			3	Clausura de termino de prueba	Enero	Diciembre	
			4	Realización de viajes al interior del país para inspecciones.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			5	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre	
			7	Registro en la matriz de cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
			8	Centralización de la matriz de infracciones y sanciones	Enero	Diciembre	
			9	Tramitación de las certificaciones y cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
	Supervisión y Coordinación del Cumplimiento de la Normativa legal en el Accionar Administrativo de la AE	Asesorar oportunamente los procesos administrativos y de control para el adecuado cumplimiento de la normativa vigente	1	Elaboración de informes legales base para la emisión de resoluciones internas	Enero	Diciembre	
			2	Emisión de resoluciones internas	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de contratos que suscribe la AE	Enero	Diciembre	
			4	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	Calificar oportunamente a empresas consultoras para la realización de estudios tarifarios, auditorias externas, determinación y actualización de costos de transmisión y estudios de límites de comportamiento para componentes de transmisión.	1	Evaluación legal de la solicitud de inscripción o renovación de registro	Enero	Diciembre	
			2	Evaluación técnica de la solicitud a cargo de la dirección técnica	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 de Sanciones	Realizar el registro de sanciones impuestas por la AE	1	Inscripción de la sanciones emitidas por la AE en una base de datos	Enero	Diciembre	
			2	Emisión de informe para anulación de cómputo de infracciones a solicitud de las empresas	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración y emisión de resolución de anulación de cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proyecto	Objetivo de Gestión Específico (POA Anterior)	Programación de Operaciones				
			N°	Actividad Programada	Fecha Programada		Recursos
	Administración de los Registros de Contratos Suscritos entre la AE y Regulados, Contratos entre Regulados y Regulados con Terceros	Realizar el registro de los contratos suscritos entre la AE y regulados, contratos entre regulados y regulados con terceros	1	Solicitud de sistema de registro	Enero	Marzo	
			2	Registro de contratos establecidos por norma	Marzo	Diciembre	
	Resolución de Controversias entre Empresas	Resolver de forma oportuna las controversias entre empresas	1	Análisis de la controversia	Enero	Diciembre	
			2	Avenimiento	Enero	Diciembre	
			3	Admisibilidad	Enero	Diciembre	
			4	Traslado de cargos	Enero	Diciembre	
			5	Apertura y clausura de términos de prueba	Enero	Diciembre	
			6	Apertura y clausura de alegatos	Enero	Diciembre	
			7	Realización de viaje al interior del país para coadyuvar la resolución de controversias..	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			8	Elaboración del informes técnico/legal	Enero	Diciembre	
			9	Elaboración y emisión de la resolución	Enero	Diciembre	
			10	Verificación del cumplimiento de la resolución	Enero	Diciembre	
Dirección Administrativa Financiera	Gestión del Sistema Financiero	Elaborar el anteproyecto de presupuesto 2014 de acuerdo al POA y disposiciones legales en vigencia	1	Estimación de ingresos	Agosto	Agosto	
			2	Estimación de gastos	Agosto	Agosto	
			3	Elaboración del anteproyecto de presupuesto	Agosto	Agosto	
			4	Seguimiento al anteproyecto de presupuesto	Septiembre	Diciembre	
		Ejecutar el presupuesto de ingresos	1	Evaluación de ejecución de ingresos	Enero	Diciembre	
			2	Modificaciones presupuestarias	Enero	Diciembre	
			3	Transferencias a TGN	Enero	Diciembre	
			4	Requerimientos de información presupuestaria interna y externa	Enero	Diciembre	
			5	Emisión de Reportes de ingresos	Enero	Diciembre	
			6	Recaudación de ingresos por concepto de tasa de regulación - recaudación de recursos	Enero	Diciembre	
			7	Recaudación de ingresos por concepto de tasa de regulación - control y seguimiento a empresas reguladas	Enero	Diciembre	
			8	Recaudación de ingresos por concepto de tasa de regulación - emisión de notas de acuse de recibo	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
			9	Recaudación de ingresos por concepto de tasa de regulación - emisión de notas de reclamo de pagos	Enero	Diciembre	
			10	Recaudación de ingresos por concepto de tasa de regulación - realizar la conciliación bancaria de la cuenta correspondientes	Enero	Diciembre	
			11	Recaudación de ingresos por concepto de sanciones, derechos de licencia - recaudación de recursos	Enero	Diciembre	
			12	Recaudación de ingresos por concepto de sanciones, derechos de licencia -confirmaciones de pagos por sanciones derechos de licencias y otros	Enero	Diciembre	Consultor de línea
			13	Recaudación de ingresos por concepto de sanciones, derechos de licencia - certificaciones de pagos de sanciones a los consumidores solicitados por la DOCP1	Enero	Diciembre	
			14	Recaudación de ingresos por concepto de Sanciones, derechos de licencia - realizar la conciliación bancaria de la cuenta correspondientes	Enero	Diciembre	
		Ejecutar el presupuesto de gastos	1	Evaluación de ejecución de gastos	Enero	Diciembre	
			2	Modificaciones presupuestarias	Enero	Diciembre	
			3	Transferencias a TGN	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de C31 para planillas	Enero	Diciembre	
			5	Revisión de documentos para certificación presupuestaria	Enero	Diciembre	
			6	Requerimientos de información presupuestaria interna y externa	Enero	Diciembre	
			7	Emisión de Reportes de egresos	Enero	Diciembre	
		Seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria	1	Emisión de informes bi mensuales	Enero	Diciembre	
		Emitir los Estados Financieros	1	Apertura de la gestión financiera	Enero	Enero	
			2	Registro de las transacciones con y sin imputación presupuestaria	Enero	Diciembre	Consultor de línea
			3	Conciliación de cuentas por pagar o por cobrar	Noviembre	Diciembre	Auditoría externa
			4	Revisión de la consistencia de la información financiera entre presupuesto-contabilidad-tesorería	Octubre	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	NO	Programación de operaciones: Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
			5	Conciliación con la Dirección de Contabilidad Fiscal de todas las transacciones presupuestarias generadas en el TGN	Octubre	Diciembre	
			6	Elaboración de los ajustes de contabilidad	Noviembre	Diciembre	
			7	Elaboración de los estados de cuentas descriptivos	Noviembre	Diciembre	
			8	Revisión de los estados financieros básicos y de las notas a los EEFF	Enero	Febrero	
			9	Emisión de los Estados Financieros Básicos, notas a los EEFF y estados de cuentas para remisión a los entes tutores	Febrero	Febrero	
			10	Disposición de la información financiera para fines de Control Posterior	Enero	Diciembre	
			11	Arqueos a los responsables de administración de cajas chicas	Enero	Diciembre	
			12	Atención de las solicitudes de información financiera tanto interna como externa	Enero	Diciembre	
		Realizar conciliaciones de la tasa de regulación	1	Programar fechas de conciliaciones	Enero	Diciembre	
			2	Emitir las notificación a las Empresas para realizar las conciliaciones	Enero	Diciembre	
			3	Preparar cuadros de ingresos para el trabajo de conciliación con las empresas	Enero	Diciembre	
			4	Visita a las empresas y realizar las conciliaciones que se concluyen con acta	Enero	Diciembre	
	Gestión del Sistema Administrativo	Evaluar el desempeño de los funcionarios de la AE	1	Programación de las evaluaciones	Enero	Enero	
			2	Ejecución de la 1ra evaluación	junio	Junio	
			3	Análisis de la evaluación y emisión de informe	Julio	Agosto	
			4	Ejecución de la 2da evaluación	Diciembre	Diciembre	
			5	Análisis de la evaluación y emisión de informe	Enero	Enero	
		Atender las solicitudes de movilidad funcionaria (Promociones, rotaciones, transferencia y retiro)	1	Elaboración de informe de bajas de personal, informe de acefalías, promociones , rotaciones	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración de informe de transferencias	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de los memorándums correspondientes y aceptación de renuncias	Enero	Diciembre	
		Elaborar y ejecutar el Programa de Capacitación de la entidad	1	Detección de las necesidades de capacitación de todos los funcionarios	Enero	Enero	
			2	Programación de la capacitación	Enero	Febrero	
			3	Elaboración de informe y aprobación del Programa de Capacitación	Febrero	Marzo	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
			4	Ejecución y evaluación del programa de capacitación 2013	Enero	Diciembre	Capacitación; transporte de personal; pasajes al exterior del país; viáticos al exterior del país
		Realizar la administración de personal	1	Llevar el registro de control de asistencia diario y mensual	Enero	Diciembre	Consultor de línea
			2	Seguimiento trimestral a las declaraciones juradas de bienes y rentas	Enero	Diciembre	
			3	Control mensual de formularios de RC-IVA	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración las altas y bajas en las AFP's de funcionarios de planta y consultores	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración las altas y bajas en la CSBP	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración mensual del cuadro de asignación de refrigerios mensuales	Enero	Diciembre	Pago de refrigerios mensuales a los funcionarios
			7	Pago mensual de subsidios	Enero	Diciembre	
			8	Elaborar planillas de sueldos y salarios	Febrero	Diciembre	Adquisición de prendas de vestir
		Actualizar los POAIS	1	Revisión de los POAIs en coordinación de las direcciones y unidades	Enero	Junio	Consultor de línea; alquiler de salón; refrigerios
			2	Elaboración de informe de actualización	junio	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 2014	Noviembre	Diciembre	
		Actualizar la normativa interna del Sistema de Administración de Personal	1	Revisión de la normativa	Enero	Diciembre	
			2	Actualización de la normativa	Enero	Diciembre	
			3	Compatibilización de la normativa	Enero	Diciembre	
			4	Aprobación de la normativa	Enero	Diciembre	
			5	Difusión de la normativa	Enero	Diciembre	
		Atender oportunamente las solicitudes de almacenes y caja chica	1	Atención de formularios de pedido al almacén de las distintas Unidades Ejecutoras, conforme al manual de administración y control del Almacén	Enero	Diciembre	
			2	Servicios de transporte y envío de Materiales y Suministros para las oficinas regionales de la AE en el interior del País	Enero	Diciembre	
			3	Contratación de Consultor de Línea para Atención de los requerimientos de las Unidades Ejecutoras de la AE, en lo que respecta a Materiales y Suministros	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recurso
		Administrar el uso y disponibilidad de activos fijos de la entidad	1	Inventario físico semestral	Junio	Diciembre	
			2	Programación de viajes a todas las oficinas regionales de la AE , para verificación de activos fijos IN SITU.	Junio	Diciembre	
			3	Recepción de activos fijos adquiridos por la AE, codificación, registro.	Junio	Diciembre	
			4	Asignaciones y recepciones de activos fijos de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, mediante actas respectivas.	Junio	Diciembre	
			5	Registro en el Sistema SIAF de los movimientos realizados de los activos fijos de la AE	Junio	Diciembre	
		Administrar los materiales y suministros de la entidad en cuanto a stock, distribución y registro	1	Presentación del Inventario Físico Mensual	Enero	Diciembre	Consultor de línea
			2	Recepción de formularios de pedido al Almacén de las distintas unidades ejecutoras de la AE, según el Manual de Administración y Control del Almacén.	Enero	Diciembre	
			3	Atención de formularios de pedido, entregando el material aprobado por la DAF a las distintas Unidades Ejecutoras, conforme al manual de administración y Control del Almacén.	Enero	Diciembre	
			4	Registro de formularios de pedidos en el sistema SIGMA, módulo Almacenes, tanto de los ingresos y salidas de materiales y suministros.	Enero	Diciembre	
			5	Realizar solicitudes de materiales y suministros cuando estos estén presentado el Punto de Pedido.	Enero	Diciembre	
		Elaborar el Programa Anual de Contrataciones (PAC)	1	Elaboración taller de programación para la ejecución del POA para la gestión 2013	Enero	Enero	
			2	Publicación PAC	Febrero	Febrero	
			3	Emisión de reportes de seguimiento	Febrero	Diciembre	
			4	Taller de reprogramación del PAC	Febrero	Diciembre	
			5	Informar a la M.A.E. sobre el estado del Programa Anual de Contrataciones, ejecución de lo programado.	Enero	Diciembre	
		Atender las solicitudes de bienes y servicios menores	1	Análisis de solicitudes de bienes y servicios menores a Bs20.000	Enero	Diciembre	Servicios telefónicos - celulares directores; servicios de internet ADSL Chimore, Yacuiba, Cobija, Archivo; Envió de muebles a oficinas regionales de la AE; Alquiler Oficina Regional Yacuiba, Chimore, El Alto,

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
							Tarija, Cobija, Trinidad, Santa Cruz, Oruro, Sucre, Potosí, Yacuiba; servicio limpieza Of. Chimore; productos de artes gráficas; repuestos y accesorios para los equipos de la entidad; relojes biométricos; material para impresión de credenciales; extintores; útiles y materiales eléctricos; mantenimiento y reparación de inmuebles y equipos; otros materiales y suministro; productos de minerales no metálicos y plásticos
			2	Determinación del proveedor del bien o servicio	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de la orden de compra	Enero	Diciembre	
			4	Recepción del bien o servicio	Enero	Diciembre	
			5	Informe de conformidad por parte de la unidad solicitante	Enero	Diciembre	
			6	Procesamiento del pago en la DAF	Enero	Diciembre	
		Atender las solicitudes de consultores de línea o por producto menores	1	Análisis de solicitudes de consultorías menores a Bs20.000	Enero	Diciembre	
			2	Selección del proponente	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de la nota de adjudicación	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración del contrato	Enero	Diciembre	
			5	Recepción del servicio	Enero	Diciembre	
			6	Informe de conformidad por parte de la unidad solicitante	Enero	Diciembre	
			7	Procesamiento del pago en la DAF	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Programación de Operaciones				
			N°	Actividad Programada	Fecha Programada		Recurso
		Atender las solicitudes de procesos de contratación ANPE	1	Elaboración de memorándums de inicio de un proceso de contrataciones emitido por el RPA, para contrataciones ANPE de Bs. 20.001 a Bs. 1´000.000	Enero	Diciembre	Servicio de Courier; servicios telefónicos – Cotel; agencia de viajes para la provisión de pasajes aéreos nacional e internacional; seguros para accidentes de funcionarios, activos fijos, edificios, muebles y enseres, equipos y vehículo; servicios de seguridad prestados por los batallones de seguridad física de la policía boliviana- Oficina Central La Paz y Oficina Regional Cochabamba; alquiler Archivo Central, Depósito Activos en Desuso, Oficina Regional Tarija, Oficina Regional Sucre, Oficina Regional El Alto, Oficina Regional Potosí, Oficina Regional Santa Cruz, Oficina Regional Cobija, Oficina Regional Trinidad, Oficina Regional Oruro, depósitos, depósitos Regional Cochabamba; consultorías de línea (4); Servicio limpieza Of. Central La Paz, oficina regional Cochabamba; materiales de impresión institucional para stock de almacenes - 1er y 2do semestre; Servicio de comedor; papel; material de escritorio oficina central y regionales; muebles y enseres; material de limpieza
			2	Elaboración del documento base de contratación	Enero	Diciembre	
			3	Publicación en el SICOES, pagina web y mesa de partes de la A.E. (Mediante Aprobación del DBC e instrucción para su publicación).	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de respuestas a consultas administrativas sobre la convocatoria, si son necesarias	Enero	Diciembre	
			5	Organización de la reunión de aclaración, si es necesaria	Enero	Diciembre	
			6	Apertura de propuestas	Enero	Diciembre	
			7	Calificación de propuestas por parte de la Comisión de Calificación	Enero	Diciembre	
			8	Elaboración de informe de calificación	Enero	Diciembre	
			9	Elaboración del informe al SICOES, sobre las etapas del proceso de contratación ANPE	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
Unidad de Gestión Estratégica	Administración del Sistema de Gestión	Realizar el seguimiento y evaluación a la ejecución del POA 2013	1	Análisis de resoluciones	Abril, julio, octubre, enero	Abril, julio, octubre, enero	
			2	Elaboración del informe	Abril, julio, octubre, enero	Abril, julio, octubre, enero	
			3	Presentación del informe	Abril, julio, octubre, enero	Abril, julio, octubre, enero	
			4	Remisión del informe al MHE	Abril, julio, octubre, enero	Abril, julio, octubre, enero	
			5	Emisión de certificaciones POA	Enero	Diciembre	
			6	Remisión de información de gestión en función a requerimientos externos	Enero	Diciembre	
			7	Coordinación de reuniones de evaluación del POA	Mayo Diciembre	Mayo Diciembre	Alquiler de salón; refrigerios y alimentación
			8	Coordinación de las audiencias de rendición pública de cuentas	Enero	Diciembre	Alquiler de salón; refrigerios y alimentación; pasajes; viáticos
		Realizar ajustes al Programa de Operaciones Anual - gestión 2013	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	
		Revisar y ajustar el Plan Estratégico Institucional	1	Diagnóstico Interno y Externo	Mayo	Mayo	
			2	Determinación de Lineamientos Estratégicos, Áreas Estratégicas y los objetivos estratégicos por Áreas	Junio	Junio	
			3	Aprobación del PEI	Julio	Julio	
			4	Aprobación del PEI mediante resolución	Julio	Julio	
			5	Difusión del nuevo Plan Estratégico Institucional	Julio	Julio	
		Elaborar el Programa de Operaciones Anual correspondiente a la gestión 2014 en el plazo establecido por el MEFP	1	Realizar un análisis de situación	Julio	Julio	Alquiler de salón; refrigerios y alimentación
			2	Determinación de los objetivos institucionales de gestión 2014	Julio	Julio	
			3	Elaboración de fichas técnicas	Agosto	Agosto	
			4	Formulación del POA 2014	Agosto	Agosto	
		Especificar los procesos de la AE	1	Adecuación de los procesos institucionales	Enero	Diciembre	
			2	Seguimiento a los trámites	Enero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Programación de Operaciones				
			N°	Actividad Programada	Fecha Programada		Recursos
			3	Seguimiento a las matrices de control	Enero	Diciembre	
			4	Especificación de la documentación requerida por la norma	Abril	Abril	
		Mantener actualizada la estructura organizacional y las funciones de la 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	
	Publicación y Difusión de la Información	Difundir información institucional	1	Emisión de 4 boletines trimestrales institucionales	Enero	Diciembre	Diseño e impresión de boletines
			2	Emisión del Anuario Estadístico	abril	junio	Diseño e impresión del anuario estadístico
			3	Emisión de la memoria institucional	Marzo	mayo	Diseño de la memoria institucional, producción fotográfica y desarrollo de CD interactivo; impresión de la memoria institucional
			4	Emisión de la guía de archivo	junio	agosto	Impresión Guía de Archivo
			5	Emisión del broshure de presentación de la AE	enero	marzo	Broshure de presentación AE
			6	Emisión del marco legal	junio	septiembre	Impresión Marco Legal
			7	Publicación de Resoluciones	Enero	Diciembre	Publicación de resoluciones
			8	Realización de monitoreos de información	Enero	Diciembre	Compra y suscripción de periódicos y boletines; Servicios de Imprenta, Fotocopiado y Fotográficos; Publicidad
		Desarrollar campañas de difusión e información	1	Planificación e implementación de campañas de difusión e información	Enero	Diciembre	Diseño spots publicitarios; difusión de spots publicitarios; diseños de cuñas radiales; difusión de cuñas radiales; diseño de artes de prensa escrita; publicación de artes de prensa; impresión de afiches, volantes, cartillas educativas; diseño e impresión de banners; impresión de reglas; impresión de bolsas; pasajes; viáticos; consultor de línea; impresión de llaveros; inflables para el desarrollo de campañas de difusión
		Informar internamente las actividades que se	1	Recopilación de información	Febrero	Diciembre	
			2	Elaboración del boletín interno	Febrero	Diciembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
		desarrollan en la entidad	3	Publicación del boletín interno	Febrero	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	Enero Diciembre	Enero Diciembre	
	Relacionamiento Interinstitucional de la AE	Difundir políticas de la AE a diferentes organizaciones y entidades	1	Planificación de los eventos	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			2	Realización de talleres, seminarios y charlas educativas	Enero	Diciembre	Alquiler de salón; refrigerios y alimentación
		Relacionar a la institución con medios de comunicación	1	Gestionar entrevistas en medios de comunicación	Enero	Diciembre	
			2	Gestionar conferencias de prensa	Enero	Diciembre	
	Gestión y Control Documentario de la AE	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que recibe la AE	1	Registro y digitalización del documento	Enero	Diciembre	Consultor de línea (2)
		Brindar acceso y disponibilidad a documentos que emite la AE	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	Transporte de Personal
			4	Verificación mensual de la digitalización de las notas despachadas	Enero	Diciembre	
			5	Creación de una base de datos de seguimiento a la correspondencia del MHE	Enero	Diciembre	
			6	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, legalizado	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	Pasajes; viáticos; consultor de línea; góndolas y estantes; ropa de trabajo (guardapolvo, mangas)
			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	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	N°	Programación de Operaciones: Actividades Programadas	Fecha Programada		Recurso
		Facilitar la documentación institucional de forma ágil y oportuna	1	Realización de 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	Consultor de línea
			2	Préstamo y registro en la base de datos	Enero	Diciembre	Libros, manuales y revistas
			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	Enero	Diciembre	
			2	Asignación del código de descripción decimal Dewey	Enero	Diciembre	
			3	Marbeteado de los libros y asignación topográfica	Enero	Diciembre	
			4	Registro de la información en la base de datos Win - isis	Enero	Diciembre	
Unidad de Tecnologías de la Información	Gestión de Sistemas Información	Proveer herramientas de manejo de información para mejorar el desempeño de los procesos	1	Análisis, diseño, desarrollo e implementación de los recursos tecnológicos y diseño de los sistemas para su automatización	Enero	Diciembre	Renovación de suscripción de licencias de Pentaho Enterprise edition; upgrade de licencia de herramienta del ArGIS Server Enterprise para Diseño de Sistemas Georefenciados (GIS); pasantes; renovación licencia Electrosoft; servicio de soporte Oracle; enclosure de expansión (Gabinete) de discos de almacenamiento de datos; mantenimiento licencia SDDP; soporte y mantenimiento de la licencia NCP-XPRES; programa Stat Transfer; licencia SPSS V.18
			2	Mantenimiento (Correctivo/Preventivo) y/o Reingeniería de sistemas desarrollados AE	Enero	Diciembre	
		Realizar apoyo a las direcciones regulatorias mediante auditorias a sistemas de información de empresas reguladas	1	Coordinación de actividades	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			2	Planificación de actividades	Enero	Diciembre	Discos duros portables
			3	Desarrollo de la auditoría	Enero	Diciembre	Multifunción portable
			4	Elaboración y presentación de informe	Enero	Diciembre	
	Gestión de Seguridad de TI	Preservar la información integra, confidencial y disponible	1	Detección y prevención de amenazas y vulnerabilidades	Enero	Diciembre	Renovación de mantenimiento y soporte técnico de equipos de seguridad (Firewalls)
			2	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;

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Procesos	Objetivos de Gestión Específicos (Por Proceso)	Programación de Operaciones				
			N°	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
							suscripción de licencia de virtualización de servidores; resguardo externo de respaldos de información; catridge pata Tape BackUp LTO3; aire acondicionado de precisión
			3	Socialización de las políticas de seguridad en la AE	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
	Gestión Redes y Telecomunicación de TI	Lograr disponibilidad en los servicios de red y telecomunicaciones mediante una gestión eficiente de los recursos tecnológicos.	1	Implementación de servicios de red y comunicaciones	Enero	Diciembre	Switch de fibra para interconectividad entre los servidores y unidades de almacenamiento; switch POE, equipos de telefonía interna; estabilizadores de energía; equipos de computación, impresoras, sistemas de seguridad de cámaras de vigilancia, sistema de registro de llamadas; VPN - MPLS para las oficinas en LP y oficinas regionales (Oruro, Potosí, Cochabamba, Sucre, Tarija, Santa Cruz, Trinidad El Alto); Internet LP - Cochabamba; Modems 4G; proyectores; mantenimiento del cableado estructurado de AE; código operador para llamadas nacionales e internacionales, servicio de telefonía para línea gratuita 800 y servicio de llamadas a celulares mediante telulares
	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	Visitas de mantenimiento preventivo a las oficinas regionales	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			2	Tratamiento de la necesidad, requerimiento o incidente	Enero	Diciembre	Consultor de línea; mantenimiento del aire acondicionado del centro de datos de la AE; servicio de mantenimiento y soporte técnico para las CTX - La Paz y CTX - CBBA
Unidad de Auditoría Interna	Control Interno Posterior de las Operaciones de la AE	Realizar el control interno posterior de las operaciones de la AE	1	Emisión de la declaración de independencia	Enero	Enero	
			2	Realización de auditorias	Febrero	Noviembre	Pasajes; viáticos
			3	Elaboración del programa de operaciones de la Unidad de Auditoría Interna para la gestión 2014	Septiembre	Septiembre	

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

12 CONSULTORÍAS PROGRAMADAS

Las consultorías son recursos importantes para el logro de los objetivos programados. Las consultorías programadas para la gestión 2013 son las siguientes:

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo programado en consultores en unos meses
Dirección de Derechos y Obligaciones	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de las empresas del sector eléctrico	Consultor de línea	Control de cumplimiento de las resoluciones regulatorias sobre obligaciones contractuales - área rural.	12
	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico)	Consultor de línea	Procesamiento de formularios ISE y actualización periódica del Sistema de Información Geográfica de la AE	12
		Desarrollar información estadística adaptada a las necesidades de diferentes usuarios del sector público (Banco Central de Bolivia, INE, MHE, VMEEA)	Consultorías por Producto	Determinación de la infraestructura eléctrica de empresas rurales	----------
	Eliminación del Riesgo en el Suministro Eléctrico	Evaluar empresa para establecer el posible riesgo en el suministro.	Consultor de línea	Profesional seguimiento a auditorias preventivas, control de intervenciones preventivas e intervenciones administrativas	12
Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Control y Fiscalización de Planes de Inversión	Controlar y fiscalizar las inversiones comprometidas por las empresas eléctricas (generación, transmisión y distribución del SIN y Sistemas Aislados)	Consultor de línea	Control y seguimiento a las inversiones -1	12
			Consultor de línea	Control y seguimiento a las inversiones-2	12
	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	Consultor de línea	Relevamiento y procesamiento de bases de datos de facturación	12
	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	Consultorías por Producto	Elaboración de estudios tarifarios de sistemas menores y sistemas aislados	----------
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE relacionadas con el control de Calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 1)	Consultor de línea	Control y seguimiento al cumplimiento de las disposiciones emitidas y al proceso de restituciones por control de calidad en distribución	12
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas o cooperativas con Contrato de Adecuación o Título Habilitante (Área 1)	Consultor de línea	Evaluación de la calidad de distribución de empresas con contrato de adecuación ó título habilitante	12

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender de forma oportuna las Reclamaciones Administrativas - Área 1	Consultor de línea	Apoyo operativo para la Oficina Regional Oruro	12
			Consultor de línea	Apoyo operativo para la Oficina Regional Potosí	12
			Consultor de línea	Apoyo operativo para la Oficina Regional El Alto	12
	Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Evaluar el comportamiento de la operación de los Sistemas Aislados (Área 1)	Consultor de línea	Seguimiento a las operaciones en la Jefatura de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN para los semestres mayo 2011 - octubre 2011 mayo 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, noviembre 2011 - abril 2012 (Área 2)	Consultor de línea	Control de calidad en Empresas del SIN - Área 2	12
		Realizar auditorías de inspección al proceso de restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación de empresas del SIN (Área 2)	Consultor de línea	Auditorias de restitución y verificación de cumplimiento contable	12
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Evaluar la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación para los semestres: mayo 2011 - octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo 2012 - octubre 2012 (Área 2)	Consultor de línea	Control de calidad en sistemas menores - Área 2	12
	Control de Operaciones del SIN	Evaluar el comportamiento de las operaciones del SIN	Consultor de línea	Seguimiento a las operaciones y mantenimiento del Sistema Interconectado Nacional y de los Sistemas Aislados en transmisión y/o generación que corresponden al área 2 y realizar el seguimiento al CNDC.	12
	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios (Área 2)	Consultor de línea	Supervisor de agentes de atención de llamadas de la línea naranja de la AE	12
			Consultor de línea	Agente 1 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12
			Consultor de línea	Agente 2 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12
			Consultor de línea	Agente 3 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12
			Consultor de línea	Agente 4 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12
			Consultor de línea	Agente 5 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12
			Consultor de línea	Agente 6 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12
			Consultorías por Producto	Evaluación de la satisfacción de los consultantes a nivel nacional	———
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultor de línea	Agente de atención de la oficina regional Yacuiba	12
			Consultor de línea	Encargado de la oficina regional Chimoré	12

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo programado en Consultoría en Línea (meses)
			Consultor de línea	Apoyo operativo para la oficina regional Tarija	12
			Consultor de línea	Apoyo operativo para la oficina regional Trinidad	12
			Consultor de línea	Apoyo operativo para la oficina regional Cobija	12
			Consultor de línea	Apoyo operativo para la oficina regional Sucre	12
			Consultor de línea	Técnico para la oficina regional Santa Cruz	12
Dirección Legal	Procesamiento de la Remisión de Recursos Jerárquicos contra Resoluciones de la AE	Remitir oportunamente los recursos jerárquicos presentados contra las resoluciones de la AE	Consultor de línea	Apoyo en la tarea de notificación y preparación de documentos para la remisión de Recursos Jerárquicos	12
	Tramitación y Seguimiento de Procesos Judiciales	Tramitar todos los procesos judiciales en representación de la AE	Consultor de línea	Apoyo legal para la cobranza de tasas, multas y sanciones impuestas por la AE	12
			Consultorías por Producto	Tramitación de procesos judiciales 1	----------
	Tramitación de Recursos de Revocatoria contra las Disposiciones de la AE	Tramitar oportunamente todos los recursos de revocatoria presentados contra las disposiciones de la AE	Consultor de línea	Atención y tramitación de reclamaciones administrativas - Área 1.	12
			Consultor de línea	Apoyo legal en la tramitación de reclamaciones administrativas - Área 2	12
			Consultor de línea	Apoyo legal a los procesos de la Dirección Legal en la oficina regional de Cochabamba	12
Dirección Administrativa Financiera	Gestión del Sistema Financiero	Ejecutar el presupuesto de ingresos	Consultor de línea	Seguimiento administrativo al cobro de tasas de regulación, sanciones y multas impuestas por la AE	12
		Emitir los Estados Financieros	Consultor de línea	Apoyo administrativo financiero	12
	Gestión del Sistema Administrativo	Realizar la administración de personal	Consultor de línea	Profesional habilitado	12
		Actualizar los POAIS	Consultor de línea	Profesional en seguimiento y control y desarrollo Organizacional	12
		Administrar los materiales y suministros de la entidad en cuanto a stock, distribución y registro	Consultor de línea	Técnico administrativo para apoyo al área de activos fijos y almacenes	12
		Atender las solicitudes de procesos de contratación ANPE	Consultor de línea	Apoyo administrativo a la DAF	12
			Consultor de línea	Responsable de pasajes, viáticos y descargos	12
			Consultor de línea	Profesional en contratación de bienes y servicios	12
			Consultor de línea	Apoyo a servicios generales	12
Unidad de Gestión Estratégica	Publicación y Difusión de la Información	Desarrollar campañas de difusión e información	Consultor de línea	Apoyo en comunicación social	12
	Gestión y Control Documentario de la AE	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que recibe la AE	Consultor de línea	Responsable de la recepción y registro de correspondencia de la oficina regional Cochabamba	12
			Consultor de línea	Responsable de gestión de correspondencia	12

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]
		Clasificar, ordenar, inventariar e instalar físicamente la documentación que ingresa al archivo central, según normas de descripción archivística nacionales e internacionales, legalizado	Consultor de línea	Asistente técnico para el ordenamiento del archivo central	12
	Administración de la Biblioteca Institucional	Brindar oportunamente el acceso y disponibilidad a publicaciones y libros de consulta de la AE	Consultor de línea	Asistencia a la organización de la biblioteca institucional	12
Unidad de Tecnologías de la Información	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	Consultor de línea	Apoyo a la administración de redes, telecomunicaciones y seguridad	12

Av. 16 de Julio N° 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS Y METAS A CORTO PLAZO

Entidad	Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad
Gestión	2013
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
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

ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA DEL PND (A)					OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PEI (B)		OBJETIVOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 2013 (C)		PRODUCTOS ESPERADOS (D)	INDICADOR (E)		ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA (F)						Programación de Ejecución Trimestral (%) (G)			
CÓD. PND				Denominación de la Estrategia	CÓD. PEI	Denominación	CÓD. POA	Denominación	(Bien o Servicio)	Línea Base 2012	Meta 2013	CÓD. PROG.		Denominación	Presupuesto en Bs. Corriente	Presupuesto en Bs. Inversión	Presupuesto en Bs. Total	Sector	I	II	III	IV
A	S	Pr	Et																		
3	3	4	1	Perfeccionar la normativapara incorporar al Estado en el desarrollo de la industria eléctrica	1	Promover el acceso universal con tarifas equitativas dentro un marco de sostenibilidad y eficiencia	1	Regular precios y tarifas de electricidad	Planes de expansión y proyectos de inversión aprobados	Aprobación de 6 planes y proyectos de inversión	Aprobar los planes de expansión y proyectos de inversión recibidos	1	0	Fiscalización y Control Social de Electricidad	27090676	——	27090676		15	30	30	25
									Inversiones comprometidas por las empresas electricas (generación, transmisión y distribución del SIN y Sistemas Aislados) verificadas	Evaluación de 20 inversiones de distribución comprometidas	Evaluar 25 inversiones comprometidas											
									Expansión y al valor económico del STEA aprobadas	Aprobación de 5 proyectos de expansión y valor económico del STEA	Analizar y aprobar los proyectos de expansión y valor económico del STEA recibidos											
									Impugnaciones contra CNDC, respecto a la administración económica del MEM resueltas	Resolución de una impugnación contra resoluciones del CNDC (administración económica del MEM)	Resolver las impugnaciones contra resoluciones del CNDC recibidas (administración económica del MEM)											
									Precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI aprobados	Aprobación de precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI (2 periodos)	Aprobar los precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI (2 periodos)											
									Transacciones del MEM verificadas	Verificación de las transacciones del MEM (6 informes bimensuales)	Verificar las transacciones del MEM (6 informes bimensuales)											
									Aprobación de precios máximos de distribución	Aprobación de 5 estructuras tarifarias de Sistemas Menores y Sistemas Aislados	Aprobar precios máximos de distribución de 6 empresas distribuidoras											
									Utilidades de las empresas distribuidoras que operan en el MEM y proyecciones de demanda controladas	——	Verificar las utilidades y proyecciones de demanda de 2 empresas distribuidoras											
									Aplicación tarifaria controlada	Verificación de la correcta aplicación de estructuras tarifarias (10 inspecciones)	Verificar la correcta aplicación de estructuras tarifarias (12 inspecciones)											
									Valores de factores de estabilización determinados	Determinación de valores de factores de estabilización (2 aprobaciones)	Determinar los valores de los factores de estabilización (2 aprobaciones)											
									Aplicación del descuento de tarifa dignidad evaluada	Evaluación de 570 informes de descuento de la tarifa dignidad, aprobación de 12 descuentos consolidados de la tarifa dignidad y 4 seguimientos a los aportes comprometidos por los agentes del MEM	Evaluar 612 informes de descuento de la tarifa dignidad, aprobar 12 descuentos consolidados de la tarifa dignidad y realizar 4 seguimientos a los aportes comprometidos por los agentes del MEM											

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridadeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA DEL PND (A)					OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PEI (B)		OBJETIVOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 2013 (C)		PRODUCTOS ESPERADOS (D)	INDICADOR (E)		ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA (F)									
COD. PND				Denominación de la Estrategia	COD. PEI	Denominación	COD. POA	Denominación	(Bien o Servicio)	Línea Base 2012	Meta 2013	COD. PROG.		Denominación	Presupuesto en Bs. Corriente	Inversión	Total	I	II	III	IV
A	S	P	E																		
3	3	4	1	Perfeccionar la normativapara incorporar al Estado en el desarrollo de la industria eléctrica	1	Promover el acceso universal con tarifas equitativas dentro un marco de sostenibilidad y eficiencia	1	Regular precios y tarifas de electricidad	Nuevas empresas distribuidoras aplicando la tarifa dignidad	Incorporación de 2 empresas al control de la tarifa dignidad	Incorporar 4 nuevas empresas al control de la tarifa dignidad	1	0	Fiscalización y Control Social de Electricidad	27090676	——	27090676	15	30	30	25
							2	Controlar calidad del suministro de electricidad	Niveles de calidad de distribución fijados	Aprobación de nivel de calidad de distribución de 2 empresas	Aprobar los de niveles de calidad solicitados										
									Calidad de distribución evaluada	Evaluación de la calidad de distribución de empresas del SIN (semestres: mayo - octubre 2008, noviembre 2008 - abril 2009, mayo - octubre 2009, noviembre 2009 - abril 2010, mayo - octubre 2010, noviembre 2010 - abril 2011) empresas de sistemas menores (semestres: mayo-octubre 2009, noviembre 2009 - abril 2010, mayo-octubre 2010, noviembre 2010 - abril 2011), empresas de sistemas aislados (mayo-octubre 2009, noviembre 2009 - abril 2010, mayo-octubre 2010, noviembre 2010 - abril 2011)	Evaluar la calidad de distribución de empresas del SIN (semestres: mayo -octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo -octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013) empresas de sistemas menores (semestres: mayo - octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo - octubre 2012) empresas de sistemas aislados (mayo - octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo - octubre 2012); empresas con registro (semestre: mayo - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013)										
									Procesos de restitución, resultado del proceso de Control de calidad de Distribución del SIN auditados	Realización de 5 auditorías de verificación a los procesos de restitución	Realizar 8 auditorías a los procesos de restitución										
									Comportamiento de la operación de los Sistemas Aislados evaluado	Evaluación de fallas, mantenimientos y operación de los Sistemas Aislados (15)	Evaluar las fallas relevantes, mantenimientos y puestas en servicio presentadas										
									Comportamiento de la operación SIN evaluado	Evaluación de fallas relevantes (6), mantenimientos (6) y puestas en servicio (6) correspondientes a la operación del SIN	Evaluar las fallas relevantes, mantenimientos y puestas en servicio presentadas										
									Seguimiento al plan de expansión del SIN	——	Elaborar informes de seguimiento trimestrales (4)										
									Calidad de transmisión evaluada	Evaluación de la calidad de transmisión para los periodos: noviembre 2009 - octubre 2010 y noviembre 2010 - octubre 2011 (3 empresas)	Evaluar la calidad de transmisión para el periodo noviembre 2011 - octubre 2012 (4 empresas)										

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA DEL PNDA					OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PEI (E)		OBJETIVOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL (O)		PRODUCTO TERCERIZADOS (B)	INDICADOR PEI		ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA (I)								
COD. PNDA				Denominación de la Estrategia	COD. PEI	Denominación	COD. POA	Denominación	(Bien o Servicio)	Línea Base 2012	Meta 2013	COD. PROG.		Denominación	Presupuesto en Bs. Corriente	Inversión	Total	I	II	III	IV
A	S	P	E																	
3	3	4	1	Perfeccionar la normativa para incorporar al Estado en el desarrollo de la industria eléctrica	1	Promover el acceso universal con tarifas equitativas dentro un marco de sostenibilidad y eficiencia	3	Otorgar derechos y verificar el cumplimiento de obligaciones	Títulos habilitantes otorgados y/o modificados	Otorgamiento de licencias de generación, autorizaciones provisionales de generación, ampliaciones de licencias de transmisión, títulos habilitantes, registros de distribución, registros de generación/distribución, autoproductores, consumidores no regulados (10)	Otorgar y/o modificar títulos habilitantes en función a solicitudes presentadas	1	0	Fiscalización y Control Social de Electricidad	27090676	——	27090676		15	30	30	25
									Servidumbres voluntarias u obligatorias tramitadas	Tramitación de 2 servidumbres voluntarias u obligatorias	Tramitar las servidumbres voluntarias u obligatorias presentadas en la gestión											
									Obligaciones contractuales de las empresas eléctricas controladas	Evaluación de obligaciones contractuales (10 contratos)	Evaluar las obligaciones contractuales (20 contratos)											
									Zonas y áreas para el ejercicio de la distribución actualizadas	Actualización de 10 zonas de concesión y áreas de operación	Actualizar las zonas y áreas de operación de acuerdo a las solicitudes presentadas											
									Riesgo en el suministro eléctrico evaluado y eliminado	Evaluación al estado de 5 empresas eléctricas y 7 seguimiento a intervenciones	Realizar 8 evaluaciones al estado de las empresas eléctricas y seguimiento a las intervenciones presentadas											
									Indicios de infraccion tramitados	Tramitación de 5 indicios de infracción	Evaluar los indicios de infracción presentados											
					2	Expandir, consolidar y estandarizar la protección al consumidor	4	Proteger a los consumidores con criterios de excelencia y equidad	Reclamaciones administrativas resueltas	Atención de 1.500 reclamaciones administrativas	Resolver las reclamaciones administrativas presentadas											
									Pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores realizadas	Realización de pruebas de funcionamiento de medidores y control de lecturas en 4 ciudades del país	Realizar pruebas a medidores y verificación de lecturas en 6 localidades											
									Cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de las empresas distribuidoras verificado	Evaluación del cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de 10 empresas distribuidoras	Evaluar el cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de 15 empresas distribuidoras											
									Recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores resueltos	Tramitación de recursos de revocatoria a 50 infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores	Resolver los recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores											
									Consultas atendidas	Atención de 40.000 consultas realizadas al centro de llamadas "Línea Naranja"	Atender las consultas presentadas en la gestión 2013											
					3	Desempeñar un rol protagónico en la elaboración del nuevo marco legal	5	Proponer cambios en la normativa para el cumplimiento de los postulados de la CPE	Normas operativas del CNDC aprobadas	Aprobación de 8 normas operativas del CNDC	Aprobar las normas operativas presentadas por el CNDC											
									Normativa inherente al sector eléctrico propuesta y revisada	Propuesta de 2 proyectos de Decretos Supremos	Propuesta de 1 proyecto de Decreto Supremo											

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA DEL PND (A)					OBJETIVO ESTRATÉGICO DEL PEI (B)		OBJETIVOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 2013 (C)		PRODUCTOS ESPERADOS (D)	INDICADOR (E)		ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA (G)									
COD. PND				Denominación de la Estrategia	COD. PEI	Denominación	COD. POA	Denominación	(Bien o Servicio)	Línea Base 2012	Meta 2013	COD. PROG.		Denominación	Presupuesto en Bs. Corriente	Inversión	Total	I	II	III	IV
A	S	P	E																		
3	3	4	1	Perfeccionar la normativapara incorporar al Estado en el desarrollo de la industria eléctrica	4	Fortalecer institucionalmente la AE	6	Lograr altos estándares de desempeño y transparencia en la gestión regulatoria	Recursos jerárquicos remitidos al MHE	Remisión de 45 recursos jerárquicos al MHE	Remitir recursos jerárquicos en función a su presentación	1	0	Fiscalización y Control Social de Electricidad	27090676	——	27090676	15	30	30	25
									Recursos de revocatoria presentados contra las disposiciones de la AE tramitados	Tramitación de 150 recursos de revocatoria	Tramitar los recursos de revocatoria presentados										
									Empresas consultoras (estudios tarifarios, auditorias externas, determinación y actualización de costos de transmisión y estudios de límites de comportamiento para componentes de transmisión) registradas	Tramitación de 12 solicitudes de registro de empresas consultoras	Tramitar las solicitudes de registro presentadas por empresas consultoras										
							7	Lograr altos estándares de desempeño y transparencia en la gestión institucional	Ante proyecto de presupuesto	Elaboración del ante proyecto de presupuesto 2013	Elaborar el ante proyecto de presupuesto 2014										
									Presupuesto 2013 ejecutado	Ejecución del 95% del presupuesto de la gestión 2012	Ejecutar el 95% del presupuesto de la gestión 2013										
									Estados Financieros emitidos	Emisión de los Estados Financieros auditados de la gestión 2011	Emitir los Estados Financieros auditados de la gestión 2012										
									Conciliaciones de la tasa de regulación realizadas	Realización de 25 conciliaciones de la tasa de regulación	Realizar 35 conciliaciones de la tasa de regulación										
									Desempeño de los funcionarios de la AE evaluado	——	Realizar la evaluación del desempeño de los funcionarios de la AE										
									Solicitudes de movilidad funcionaria atendidas	Atención de 50 solicitudes de movilidad funcionaria (Promociones, rotaciones, transferencia y retiro)	Atender las solicitudes de movilidad funcionaria presentadas										
									Programa de Capacitación de la entidad ejecutado	Ejecución del 60% de las áreas de capacitación	Ejecutar el 75% del programa de capacitación										
									Solicitudes de adquisición de bienes y servicios atendidas	Atención de 1.500 solicitudes de adquisición de bienes y servicios	Atender las solicitudes de adquisición de bienes y servicios presentadas										
									Programa de Operaciones Anual 2014 elaborado	Elaboración del POA 2013	Elaborar el POA 2014										
									Programa de Operaciones Anual 2013 ejecutado	Ejecución del 90% del POA gestión 2012	Ejecutar el 95% del POA gestión 2013										
									Procesos de la AE especificados	Especificación de 20 procesos institucionales	Especificar 20 procesos institucionales										
							7	Lograr altos estándares de desempeño y transparencia en la gestión institucional	Documentos que recibe y emite la AE disponibles	Disponibilidad de 35.000 documentos que emite y recibe la AE	Digitalizar y publicar los documentos que emite y recibe la AE										
									Documentación que ingresa al archivo central clasificada, ordenada, inventariada e instalada físicamente	Tratamiento archivístico de 6.700 expedientes de archivo central	Tratamiento archivístico de 4.800 los expedientes que ingresen a archivo central										
									Herramientas de manejo de información desarrolladas	Desarrollo de 4 proyectos tecnológicos de manejo de información	Desarrollar 3 proyectos tecnológicos de manejo de información										
									Servicios de red y telecomunicaciones disponibles	Disponibilidad del 95% de servicios de red	Disponibilidad del 95% de servicios de red										
									Realizar el control interno posterior de las operaciones de la AE	Evaluación posterior de las actividades de la AE a través de 8 auditorias internas	Evaluar de forma posterior las actividades de la AE a través de 9 auditorias internas										

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridadelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407

ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA DEL PND (A)					OBJETIVO ESTRATÉGICO DEMPE (B)		OBJETIVOS DE GESTIÓN INSTITUCIONAL 2012 (C)		PRODUCTOS ESPERADOS (D)	INDICADOR DE (E)		ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA (F)									
COD PND				Denominación de la Estrategia	COD. PE	Denominación	COD. POA	Denominación	PROC. (Bienio Servicio)	Línea Base 2011	Meta 2012	COD PROC		Denominación	Presupuesto MBs			SGDOS	IV		
A	B	C	D												Corriente	Inversión	Total				
3	3	4	1	Perfeccionar la normativapara incorporar al Estado en el desarrollo de la industria eléctrica	5	Gestionar la información institucional y sectorial	8	Informar de manera efectiva sobre las actividades de la AE y del sector eléctrico	Información estadística del sector eléctrico validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada	Procesamiento de 500 formularios ISE	Procesar 850 formularios ISE, emitir información georeferenciada de 15 empresas eléctricas, emitir el manual para la preparación, llenado, validación y envío de los Formularios ISE	1	0	Fiscalización y Control Social de Electricidad	27090876	——	27090876		15	30	30	25
									Anuario Estadístico del sector eléctrico 2011 publicado	Publicación del Anuario Estadístico 2011	Publicar el Anuario Estadístico 2012										
									Difusión de información institucional	Desarrollo de 7 campañas de difusión, emisión de 6 boletines institucionales, relacionamiento interinstitucional con 9 colegios y organizaciones sociales, gestión de 4 entrevistas con medios de comunicación, emisión de la Memoria Institucional, emisión de 35 boletines internos, actualización de la información difundida en la página WEB	Desarrollar 4 campañas de difusión, emitir de 4 boletines institucionales, emitir 1 Memoria Institucional, emitir el Marco Legal, emitir brochure de presentación de la AE, emitir launa Guía de Archivo, realizar 30 talleres y seminarios con colegios y organizaciones sociales, mantener actualizada la información difundida en la página WEB										

RESPONSABLES DE LOS COMPROMISOS		FIRMA
MAE	Richard Cesar Alcócer Garnica	
RESPONSABLE DE PLANIFICACIÓN	Claudia Dorado Espada	
RESPONSABLE DEL PRESUPUESTO	Jorge Alave Tellez	
PROFESIONAL QUE ELABORA	Claudia Dorado Espada	FECHA: 4/09/2012

Av. 16 de Julio Nº 1571 • Paseo del Prado - Zona Central • Central Telefónica.: (591) 2 - 2312401 • Fax.: (591) 2 - 2312393
e-mail: autoridaddeelectricidad@ae.gob.bo • www.ae.gob.bo • Línea Naranja gratuita: 800-10-2407