



TRÁMITE: Cuarta Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA) de la gestión 2014.

SÍNTESIS RESOLUTIVA: Se aprueba la Cuarta Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA), correspondiente a la gestión 2014, elaborado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

VISTOS:

Las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones aprobadas mediante Resolución Suprema N° 225557 de 1 de diciembre de 2005; el Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009; la Ley N° 455 de 11 de diciembre de 2013 del Presupuesto General del Estado Gestión 2014; el Decreto Supremo N° 1861 de 8 de enero de 2014 Reglamento de la Ley N° 455 Presupuesto General del Estado – Gestión 2014 el Informe AE UGE N° 205/2014 de 21 de agosto de 2014, emitido por la Unidad de Gestión Estratégica mediante el cual solicitan la Cuarta Reformulación del Programa de Operaciones Anual de la gestión 2014; el Informe AE-LEGAL-DAF N° 038/2014 de 22 de agosto de 2014; y todo lo que convino ver, tener presente y:

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) elaboró su Programa de Operaciones Anual (POA) correspondiente a la Gestión 2014, mismo que se aprobó junto al anteproyecto de presupuesto mediante la Resolución AE Interna N° 057/2013 de 2 de septiembre de 2013, posteriormente se remitieron ambos documentos al Ministerio de Hidrocarburos y Energía y al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para la aprobación del presupuesto de la AE Gestión 2014.

Que la Unidad de Gestión Estratégica (UGE) mediante Informe AE-UGE N° 003/2014 de 17 de enero de 2014, señaló que el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, remitió el presupuesto institucional aprobado en el marco de la Ley N° 455 de 11 de diciembre de 2013, del Presupuesto General del Estado para su aplicación durante la Gestión 2014.

Que la AE mediante Resolución AE-Interna N° 004/2014 de 17 de enero de 2014, aprobó la Primera Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA), correspondiente a la Gestión 2014 elaborado por la Unidad de Gestión Estratégica (UGE) de la AE.

Que mediante Resolución AE-Interna N° 012/2014 de 31 de marzo de 2014, se aprobó la Segunda Reformulación del POA, correspondiente a la gestión 2014, elaborado por la UGE de la AE.

Que mediante Resolución AE-Interna N° 020/2014 de 13 de mayo de 2014, se aprobó la Tercera Reformulación del POA, correspondiente a la gestión 2014, en la cual se realizaron ajustes en las consultorías de línea de la Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 2 (DOCP2) y de la Unidad de Tecnologías de Información (UTI), además el cambio de un objetivo de la Unidad de Gestión Estratégica (UGE) y en los recursos programados de la Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1 (DOCP1).

Que la UGE mediante Informe AE UGE N° 205/2014 de 21 de agosto de 2014, señaló la necesidad de realizar una Cuarta Reformulación del POA 2014.

Que el Informe AE-LEGAL-DAF N° 038/2014 de 22 de agosto de 2014, señaló que las modificaciones solicitadas por la UGE, se encuentran enmarcadas dentro de las normas jurídicas para el efecto.

CONSIDERANDO: (Marco Legal)

Que el Presupuesto General del Estado 2014 fue aprobado mediante la Ley N° 455 de 11 de diciembre de 2013 del Presupuesto General del Estado Gestión 2014, dentro del cual se encuentra el presupuesto de la AE.

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

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

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

Que el inciso f) del artículo 50 del Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009, indica que el Ministro o Ministra de Hidrocarburos, adicionalmente a las atribuciones señaladas por el Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, tiene la de conocer el POA y el proyecto de presupuesto de la AE, para remitirlos al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas. En caso de tener observaciones sobre el proyecto de presupuesto, podrá solicitar a la AE que realice las modificaciones correspondientes.

Que mediante Decreto Supremo N° 1861 de 8 de enero de 2014 se promulgó el Reglamento de la Ley N° 455 – Presupuesto General del Estado – Gestión 2014.

CONSIDERANDO: (Análisis)

Que el Informe AE UGE N° 205/2014 de 21 de agosto de 2014, emitido por la Unidad de Gestión Estratégica (UGE), señaló que concluido el Primer Semestre de la Gestión 2014, el Director Ejecutivo y los Directores de Área realizaron una reunión de evaluación de los resultados obtenidos. En la reunión se revisaron los objetivos cuyo cumplimiento se encuentran dentro de las siguientes condiciones:

- Debajo de 50% (Indicador tipo acumulativo).
- 0% (Indicador tipo binario).
- Debajo del 90% (Indicador tipo continuo).

Que como resultado de la reunión se decidió realizar ajustes en los recursos programados.



Que las modificaciones planteadas a nivel de objetivos y recursos programados se realizaron para asegurar el adecuado cumplimiento de los Objetivos Institucionales de Gestión.

Que las modificaciones a nivel de los recursos tienen incidencia en el Presupuesto y el Programa de Contrataciones Anual (PAC), por lo que es necesaria la aprobación de la Cuarta Reformulación del POA 2014.

Que el Informe AE UGE N° 205/2014 de 21 de agosto de 2014, elaborado por la Unidad de Gestión Estratégica, concluyó y recomendó, que se apruebe la Cuarta Reformulación del POA 2014, modificando los objetivos e indicadores programados para la gestión 2014.

Que el Informe AE-LEGAL-DAF N° 038/2014 de 22 de agosto de 2014, estableció que la solicitud efectuada por la UGE se encuentra de acuerdo a las normas jurídicas aplicables al efecto y no contraviene ninguna disposición legal vigente.

CONSIDERANDO: (Conclusión)

Que debido a la necesidad de modificar los objetivos y recursos programados para la gestión 2014, se hace imperioso realizar la Cuarta Reformulación al POA correspondiente a la gestión 2014.

CONSIDERANDO: (Competencias y Atribuciones de la AE)

Que el artículo 138 del Decreto Supremo N° 29894, de 7 de febrero de 2009, dispuso entre otros, la extinción de las Superintendencias Sectoriales, en el plazo de sesenta (60) días y estableció que las competencias y atribuciones de las mismas sean asumidas por los Ministerios correspondientes o por una nueva entidad a crearse por norma expresa.

Que en tal sentido se promulgó el Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009, que en sus artículo 3 determina la creación de la AE y en su artículo 4 establece que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones de las entonces Superintendencias Sectoriales serán asumidas por las Autoridades de Fiscalización y Control Social, en lo que no contravenga a lo dispuesto por la Constitución Política del Estado.

Que mediante Resolución Suprema N° 7068 de 1° de febrero de 2012, se designó al ciudadano Richard César Alcócer Garnica como Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), quién fue posesionado en el cargo el 2 de febrero de 2012.

Que mediante Resolución AE INTERNA N° 030/2012 de 5 de abril de 2012, se designó al servidor público Daniel Alejandro Rocabado Pastrana, como Director Legal de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), a partir del 9 de abril de 2012.

POR TANTO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), en mérito a la Resolución Suprema N° 7068 de 1° de febrero de 2012 y en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por la Ley N° 1604 de 21 de diciembre de 1994, su Reglamentación, el Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009, y demás disposiciones legales vigentes,





RESUELVE:

PRIMERA.- Aprobar la Cuarta Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA), correspondiente a la gestión 2014, elaborado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

SEGUNDA.- Instruir a la Unidad de Gestión Estratégica enviar la Cuarta Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA), correspondiente a la gestión 2014, a las instancias correspondientes, según las disposiciones vigentes, para su conocimiento y su respectiva aprobación.

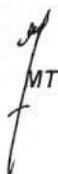
TERCERA.- Instruir a la Dirección Administrativa Financiera y a la Unidad de Gestión Estratégica dar cumplimiento a la presente Resolución y cumplir la Cuarta Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA), correspondiente a la gestión 2014.

Regístrese, comuníquese y archívese.

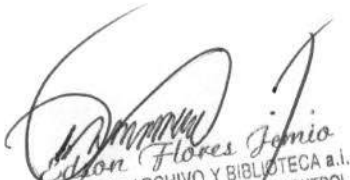

Richard César Alcócer Garnica
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:


Daniel Alejandro Rocabado Pastrana
DIRECTOR LEGAL


MT




Edson Flores Jimio
OFICIAL DE ARCHIVO Y BIBLIOTECA a.i.
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
SOCIAL DE ELECTRICIDAD

**PLAN DE OPERACIONES ANUAL - 4^{ta} REFORMULACIÓN
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD
GESTIÓN 2014**

1 ANTECEDENTES

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

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

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

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

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO

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

DECRETO SUPREMO N° 0071

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

LEY DE ELECTRICIDAD Y SU REGLAMENTACIÓN

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

3 ALINEACIÓN AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

El Gobierno del Presidente Evo Morales Ayma, a través del Ministerio de Planificación del Desarrollo elaboró el Plan Nacional de Desarrollo 2006 - 2011 "Bolivia Digna, Soberana, Productiva y Democrática para Vivir Bien", aprobado mediante Decreto Supremo N° 29272 de 12 de septiembre de 2007, que implica la concepción de políticas, estrategias y programas de desarrollo del país en todos los ámbitos sectoriales y territoriales, a través de las áreas de desarrollo: Bolivia digna, Bolivia democrática, Bolivia productiva, Bolivia soberana.

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

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

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

Alineación al Plan Nacional de Desarrollo

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

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:

- 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	Ámbito	Política de Estado	Objetivo	Política Nacional	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 N° 1604 (Ley de Electricidad) y el Decreto Supremo N° 0071, siendo las funciones más relevantes las siguientes:

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

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 N° 068/2010 del 12 de agosto 2010 y ajustado mediante Resolución AE-Interna N° 053/2013 del 20 de agosto 2013.

La razón de ser de la AE se expresa en la siguiente declaración de 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 básico de electricidad y asegurando el desarrollo eficiente y sostenible de la industria eléctrica”

La visión, que expresa lo que quiere lograr la entidad en el mediano, se presenta en la siguiente declaración:

Visión

“Ser el principal promotor del desarrollo económico y social del país, a través de la universalización del servicio eléctrico con tarifas equitativas, garantizando el suministro interno e incentivando la exportación de electricidad; en un marco de eficiencia, calidad 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 PEI

Valor	Descripción
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 Objetivos Estratégicos, medios por los cuales se pretende alcanzar la visión institucional y marco para la planificación operativa anual, son 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
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 (interno) y del entorno (externo), cuyo resultado se presenta en la siguiente matriz FODA:

Análisis Interno	
Fortalezas	Debilidades
– Imagen institucional en proceso de consolidación. – Posicionamiento de la AE en los medios de comunicación. – Liderazgo de la MAE. – Presencia a nivel nacional. – Información detallada del sector eléctrico. – Personal capacitado y con experiencia para la buena atención al cliente externo. – Buen clima laboral (solidaridad, cooperación, amistad, reglamentos internos, etc.) – Pago oportuno de sueldos. – Sistemas informáticos adecuados a las necesidades de la institución.	– Centralización administrativa en la ciudad de La Paz. – Infraestructura insuficiente. – Escaso equipamiento, instrumentos y vehículos para el trabajo. – Recursos económicos insuficientes. – Personal nuevo con poca experiencia en el sector regulatorio. – Procesos y procedimientos administrativos desactualizados, lentos y burocráticos. – Lenta adaptación al cambio por parte del personal. – Desconocimiento de objetivos institucionales.
Análisis Externo	
Oportunidades	Amenazas
– Ingresos por tasa de regulación que pagan empresas eléctricas. – Nueva ley de electricidad. – El sector de electricidad es considerado como derecho fundamental en la CPE. – Nuevas políticas gubernamentales para la consolidación de la AE. – Buen relacionamiento con entidades públicas, privadas y especializadas. – Capacitación internacional para organismos reguladores. – Socialización del rol de la AE. – Marco normativo completo. – Implementación de nuevas tecnologías a nivel gubernamental.	– Vacíos legales y técnicos en la normativa. – No se asigna el presupuesto que corresponde por la recaudación de la tasa de regulación. – Niveles salariales bajos. – Presión de movimientos y organizaciones sociales que obstaculizan la labor de la AE. – Los niveles de oferta y demanda se encuentran próximos, dejando un bajo nivel de reserva ante indisponibilidades.

8 PROCESOS PARA LA GESTIÓN 2014

Los procesos definidos para la gestión 2014 provienen de las principales funciones y atribuciones que establece el mandato legal, y son los siguientes:

Unidad Organizacional	Proceso Institucional
Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Aprobación de Planes de Expansión y Proyectos de Inversión
	Control y Fiscalización de Planes de Inversión
	Aprobación de la Expansión en Transmisión y Determinación del STEA
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC
	Aprobación de Precios de Nudo y Peajes Dentro y Fuera del STI



Unidad Organizacional	Proceso Institucional
	Verificación de las Transacciones Económicas del MEM
	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Empresas que Operan en el MEM
	Control de la Aplicación de las Estructuras Tarifarias y Factores de Indexación en las Distribuidoras que Operan en el MEM
	Administración y Control de los Fondos de Estabilización
	Administración y Control de la Tarifa Dignidad
	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores
	Control de la aplicación de las Estructuras Tarifarias y Factores de Indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores
	Investigación Preliminar de Infracciones
	Tramitación de Infracciones y Sanciones
Dirección de Derechos y Obligaciones	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes
	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público
	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados
	Actualización de Zonas y Áreas para el Ejercicio de la Distribución
	Caducidad de Derechos Otorgados por la AE
	Eliminación de Riesgo del Suministro Público
	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias
	Investigación Preliminar de Infracciones
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Tramitación de Infracciones y Sanciones
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro
	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados
	Atención de reclamaciones administrativas
	Protección de los derechos de los consumidores
	Verificación del cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de las empresas distribuidoras
	Tramitación de recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Investigación preliminar de infracciones
	Tramitación de infracciones y sanciones
	Atención de Consultas
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión
	Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión
	Seguimiento y evaluación de la ejecución de proyectos de expansión en el SIN
	Seguimiento y Control de las Operaciones del SIN
	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC
	Atención de Consultas
	Atención de Reclamaciones Administrativas
	Protección de los Derechos de los Consumidores
Dirección Legal	Verificación del Cumplimiento de la Normativa de Atención al Consumidor por parte de las Empresas Distribuidoras
	Tramitación de Recursos de Revocatoria a Infracciones y Sanciones Impuestas por las Distribuidoras a los Consumidores
	Investigación Preliminar de Infracciones
	Tramitación de Infracciones y Sanciones
	Proposición y Revisión de Normas en los Aspectos de Competencia de la AE
	Procesamiento de la Remisión de Recursos Jerárquicos contra Resoluciones de la AE
	Tramitación y Seguimiento de Procesos Judiciales
	Tramitación de Recursos de Revocatoria contra las Disposiciones de la AE
	Investigación Preliminar de Infracciones
Tramitación de Infracciones y Sanciones	



Unidad Organizacional	Proceso Institucional
	Supervisión y Coordinación del Cumplimiento de la Normativa legal en el Accionar Administrativo de la AE
	Inscripción de Empresas Consultoras en el Registro de Consultores de la AE
	Registro y seguimiento de Infracciones y Sanciones
	Administración de los Registros de Contratos Suscritos entre la AE y Regulados, Contratos entre Regulados y Regulados con Terceros
	Resolución de Controversias entre Empresas
Dirección Administrativa Financiera	Gestión del Sistema Financiero
	Gestión del sistema administrativo
Unidad de Gestión Estratégica	Administración del Sistema de Gestión
	Publicación y Difusión de la Información
	Gestión y Control Documentario de la AE
	Administración de la Biblioteca Institucional
Unidad de Tecnologías de la Información	Gestión de Sistemas Información
	Gestión de Seguridad de TI
	Gestión Redes y Telecomunicación de TI
	Provisión de soporte tecnológico
	Control de Activos TI (vida útil, garantía y mantenimiento)
Unidad de Auditoría Interna	Control Interno Posterior de las Operaciones de la AE

9 OBJETIVOS DE GESTIÓN INSTITUCIONALES 2014

Los Objetivos de Gestión Institucionales definen de manera general la línea de acción a seguir por la institución. Para la gestión 2014 se establecen los siguientes objetivos:

Nº	Objetivos de Gestión Institucionales
1	Fijar y controlar tarifas con criterios de eficiencia, equidad y sostenibilidad
2	Aprobar y fiscalizar las inversiones para el desarrollo eficiente de la infraestructura eléctrica
3	Controlar el normal suministro de electricidad con criterios de seguridad, calidad, confiabilidad, continuidad y mínimo costo.
4	Otorgar derechos y verificar el cumplimiento de obligaciones
5	Estandarizar los mecanismos de protección a los consumidores, con criterios de igualdad, excelencia e imparcialidad.
6	Proponer cambios en la normativa para el cumplimiento de los postulados de la CPE
7	Lograr altos niveles de desempeño y transparencia en la gestión institucional
8	Informar de manera efectiva sobre las actividades de la AE y del sector eléctrico

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

Objetivos Estratégicos del PEI		Objetivos de Gestión Institucionales POA	
Código	Denominación	Código	Denominación
1	Promover el acceso universal con tarifas equitativas dentro un marco de eficiencia, calidad y sostenibilidad	1	Fijar y controlar tarifas con criterios de eficiencia, equidad y sostenibilidad
		2	Aprobar y fiscalizar las inversiones para el desarrollo eficiente de la infraestructura eléctrica
		3	Controlar el normal suministro de electricidad con criterios de seguridad, calidad, confiabilidad, continuidad y mínimo costo.
		4	Otorgar derechos y verificar el cumplimiento de obligaciones
2	Expandir y consolidar la protección al consumidor.	5	Estandarizar los mecanismos de protección a los consumidores, con criterios de igualdad, excelencia e imparcialidad.
3	Fortalecer permanentemente el marco normativo del sector eléctrico	6	Proponer cambios en la normativa para el cumplimiento de los postulados de la CPE
4	Fortalecer institucionalmente la AE	7	Lograr altos niveles 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 2014

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

Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
Fijar y controlar tarifas con criterios de eficiencia, equidad y sostenibilidad	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	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	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	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	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Verificar las transacciones del MEM	100%	(Informes de verificación de transacciones emitidos/informes programados)*100 Informes programados = 6 (bimestrales)	IV	Acumulativo
	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Empresas que Operan en el MEM	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Realizar la revisión ordinaria de tarifas	100%	(Tarifas base aprobadas/tarifas base programadas)*100 Tarifa base programadas = 2 (SETAR - SEPSA)	IV	Acumulativo
	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Empresas que Operan en el MEM	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Controlar las utilidades de las empresas distribuidoras que operan en el MEM y las proyecciones de demanda	100%	Informe consolidado de utilidades y proyección de demanda	IV	Binario
	Control de la Aplicación de las Estructuras Tarifarias y Factores de Indexación en las Distribuidoras que Operan en el MEM	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y de los factores de indexación en empresas distribuidoras que operan en el MEM	100%	(Informes de evaluación/empresas programadas)*100 Empresas programadas = 6	IV	Acumulativo
	Administración y Control de los Fondos de Estabilización	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Determinar los montos a favor o en contra del consumidor por efecto de la aplicación de los fondos de estabilización al 31/12/2012 y al 31/12/2013	100%	(Resoluciones que aprueban el saldo de los fondos de estabilización / empresas programada)* 100 Empresas programadas = 7	IV	Acumulativo
	Administración y Control de los Fondos de Estabilización	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	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	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Evaluar la correcta aplicación del descuento de tarifa dignidad en las empresas distribuidoras del MEM, SETAR, ENDE - BENI.	100%	(Informes de evaluación de la aplicación del descuento de la tarifa dignidad / informes programados)*100 Informes Programados = 96 (8 empresas, 12 meses)	IV	Acumulativo
	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Aprobar los descuentos a ser aplicados a los agentes del mercado eléctrico, por la tarifa	100%	(Informes consolidados de descuento a ser aplicados por los agentes del mercado eléctrico por la	IV	Acumulativo



Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
			dignidad		tarifa dignidad/informes programados)*100 Informes programados = 12 (mensuales)		
	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	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
	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	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 presentados)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Incorporar al control de tarifa dignidad a empresas distribuidoras de Sistemas Aislados Verticalmente Integrados o Sistemas Menores que no aplican dicha el Decreto Supremo N° 0465	100%	(Empresas con registro incorporadas al control de la Tarifa Dignidad/ empresas programadas)*100 Empresas programadas = 1	IV	Binario
	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Fijar y controlar tarifas con criterios de eficiencia, equidad y sostenibilidad	100%	(Estructuras tarifarias aprobadas/estructuras tarifarias programadas)*100 Empresas programadas = 3	IV	Acumulativo
	Control de la aplicación de las Estructuras Tarifarias y Factores de Indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	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 = 4	IV	Acumulativo
Aprobar y fiscalizar las inversiones para el desarrollo eficiente de la infraestructura eléctrica	Aprobación de Planes de Expansión y Proyectos de Inversión	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	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	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Controlar y fiscalizar las inversiones comprometidas por las empresas eléctricas de generación, transmisión y distribución del SIN y Sistemas Aislados	100%	(Informes de verificación y evaluación de inversiones finales emitidos / informes de verificación y evaluación de inversiones programados)*100 Informes de verificación y evaluación de inversiones programados = 20	IV	Acumulativo
	Aprobación de la Expansión en Transmisión y Determinación del STEA	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Aprobar la expansión del STI y el costo de inversión referencial STEA	100%	[(Σ(Actividades realizadas / actividades programadas)) / solicitudes de expansión recibidas]*100 Actividades programadas = 2 (elaboración de informe técnico y emisión de la resolución administrativa)	IV	Continuo
Controlar el normal suministro de electricidad con criterios de seguridad, calidad,	Eliminación de Riesgo del Suministro Público	Dirección de Derechos y Obligaciones	Evaluar el desempeño técnico, comercial y administrativo de empresas eléctricas	100%	(Empresas evaluadas/empresas programadas)*100 Empresas programadas = 6	IV	Acumulativo
	Eliminación de Riesgo del Suministro Público	Dirección de Derechos y Obligaciones	Intervenir de manera adecuada empresas en riesgo de suministro	100%	[(Resolución del proceso de intervención emitidas -resoluciones que aclaren, complementen y/o modifiquen las resoluciones de	I, II, III, IV	Continuo

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
confiabilidad, continuidad y mínimo costo.					intervención emitidas/resoluciones del proceso de intervención]*100		
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas de distribución del SIN (ÁREA1).	100%	(Resoluciones emitidas/ solicitudes recibidas)*100	IV	Continuo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Evaluar la calidad de distribución para las empresas del SIN, de los semestres: noviembre 2012 - abril 2013, mayo - octubre 2013 y noviembre 2013 - abril 2014 (Área 1)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados = 60 (24 informes de evaluación de calidad, 36 informes de evaluación de descargos que incluyen recursos de revocatoria)	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Realizar auditoría técnica para verificar el correcto relevamiento de la información, para el control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área1)	100%	(Informes de inspección emitidos /inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 6	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	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 = 36	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	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 programadas = 3	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas o cooperativas con contrato de adecuación o título habilitante (Área 1)	100%	(Resoluciones emitidas/ solicitudes recibidas)*100	IV	Continuo
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Evaluar la calidad de distribución para las empresas o cooperativas con contrato de adecuación o título Habilitante, (ÁREA1), de los Semestres mayo - octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, mayo - octubre 2013 y noviembre 2013 - abril 2014 (Área 1)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados: 58(26 informes de evaluación de calidad, 32 informes de evaluación de descargos que incluyen recursos de revocatoria)	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Realizar auditoría técnica para verificar el correcto relevamiento de la información, para el control de calidad de distribución de las empresas o cooperativas con contrato de adecuación o título habilitante(Área1)	100%	(Informes de inspección emitidos/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 3	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE relacionado con el control de calidad de distribución de las empresas o cooperativas con contrato de adecuación o título habilitante (Área 1)	100%	(Informes de evaluación de disposiciones emitidas/ evaluación del cumplimiento de disposiciones programadas)*100Evaluaciones de cumplimiento programados = 48	IV	Acumulativo



Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Realizar auditoría al proceso de restitución, resultado del trámite de control de calidad de distribución de empresas o cooperativas con contrato de adecuación o título habilitante (Área 1)	100%	(Informes de inspección emitidos/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 4	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Registro	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Valorar técnicamente la evaluación de control de calidad de operadores con registro	100%	(Inspecciones realizadas/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 4	IV	Acumulativo
	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Evaluar el comportamiento en operación de empresas de Distribución (Área 1)	100%	Informe de evaluación del comportamiento (Noviembre 2013 - Octubre 2014)	IV	Binario
	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Contar con información actualizada de instalaciones de empresas distribuidoras (Área 1)	100%	(Información de distribuidoras obtenidas/ información de distribuidoras programadas) *100 Distribuidoras programadas = 4	IV	Acumulativo
	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución (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
	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Realizar el seguimiento a los mantenimientos programados y forzados en distribución (Área 1)	100%	(Informes de inspección de mantenimientos / inspecciones realizadas)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Realizar el seguimiento de la puesta en servicio de nuevas instalaciones en distribución (Área 1)	100%	(Informe de puestas en servicio/participaciones en puestas en servicio)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN para los semestres noviembre 2012 - abril 2013, mayo 2013 - octubre 2013, noviembre 2013 - abril 2014 (Área 2)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados = 81 (36 informes de evaluación de calidad, 36 informes de evaluación de descargos y 9 informes de recursos de revocatoria)	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Análisis de solicitudes de causa invocada	100%	(Informes de invocación / Solicitudes de causa invocada por empresa y semestre)*100	IV	Continuo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	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 / auditorías de inspección programadas)*100 Auditorías programadas = 2	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	100%	(Informes de inspección/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 5	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Verificar la auditabilidad del sistema informático que se utiliza para control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	100%	Informe de evaluación del sistema informático de una empresa	IV	Binario
	Control de la Calidad de Distribución para	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados = 52	IV	Acumulativo



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Empresas del SIN	Consumidor - Área 2	distribución de las empresas del SIN (Área 2)				
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas del SIN (Área 2)	100%	(Σ Resoluciones emitidas/ solicitudes recibidas)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Evaluar la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación para los semestres: mayo 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, mayo 2013 - octubre 2013, noviembre 2013 - abril 2014 (Área 2)	100%	(Informes emitidos / informes programados)*100 Informes programados 45 (25 informes de evaluación de calidad y 20 informes de evaluación de descargos)	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	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 Verificaciones programadas= 3 (Auditorías 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) Cobija, San Borja Camargo, Punata, Monteagudo.	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	100%	(Informes de inspección/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 2c	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados = 48	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Fijar oportunamente niveles de calidad para operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	100%	(Σ Resoluciones emitidas/ solicitudes recibidas)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Evaluar la calidad de distribución de Sistemas Aislados Integrados Verticalmente para los semestres: mayo 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, mayo 2013 - octubre 2013, noviembre 2013 - abril 2014	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados = 42 (Informes de evaluación de calidad, informes de evaluación de descargos e informes de recursos de revocatoria) SA CRE (6), Guayamerin, Riberalta, SETAR (3))	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Verificar la restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación para sistemas aislados Integrados Verticalmente	100%	(Verificaciones efectuadas / verificaciones programadas)*100 Verificaciones 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, por el control de la calidad de distribución)	IV	Binario
	Control de la Calidad de	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y	Verificar el correcto relevamiento de la información	100%	(Informes de inspección/inspecciones	IV	Acumulativo



Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	Protección al Consumidor - Área 2	de calidad de distribución para Sistemas Aislados Integrados Verticalmente		programadas)*100 Inspecciones programadas = 5		
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de Sistemas Aislados Integrados Verticalmente	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados = 41	IV	Acumulativo
	Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Evaluar la calidad de transmisión para el periodo noviembre 2011 - octubre 2012, noviembre 2012 - octubre 2013	100%	(Informes de evaluación emitidos / empresas programadas) *100 Informes programados = 7	IV	Acumulativo
	Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Aprobar los límites de comportamiento de los componentes de transmisión	100%	(Disposiciones emitidas / solicitudes de aprobación recibidas)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Seguimiento y Control de las Operaciones del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Realizar evaluación del comportamiento de las redes de distribución a través de los flujos de potencia presentados por los agentes	100%	(Informes de evaluación realizados / Informes de evaluación programados)*100 Informes de evaluación programados = 8	IV	Acumulativo
	Seguimiento y Control de las Operaciones del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Realizar el seguimiento de puestas en servicio de proyectos comprometidos por los agentes en generación y transmisión	100%	(Informes de seguimiento elaborados / Informes de seguimiento programados)*100 Informes de seguimiento programados = 4	IV	Acumulativo
	Seguimiento y Control de las Operaciones del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Identificación y seguimiento de proyectos declarados por los agentes en la programación semestral	100%	(Informe de seguimiento elaborados / Informe de seguimiento programados)*100 Informe de seguimiento programados = 2 (semestrales)	IV	Acumulativo
	Seguimiento y Control de las Operaciones del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Realizar el monitoreo, valoración, análisis e investigación de fallas e indisponibilidades	100%	(Informes de análisis de fallas emitidos / fallas relevantes que comprometen al sistema)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Seguimiento y Control de las Operaciones del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Realizar seguimiento a mantenimientos	100%	(Informes de seguimiento de mantenimientos/informes programados de mantenimientos)*100 informes de Mantenimientos = 16	IV	Acumulativo
	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Realizar el análisis e investigación de fallas e indisponibilidades en SA	100%	(Informes de análisis de fallas emitidos / fallas relevantes que comprometen a su sistema)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Realizar el seguimiento a mantenimientos en SA	100%	(Informes de seguimiento de mantenimientos/informes programados de mantenimientos o seguimiento de mantenimiento)*100 informes de mantenimiento programados = 12	IV	Acumulativo
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Resolución de controversias e impugnaciones contra el CNDC	100%	[(Resoluciones de controversias o impugnaciones contra el CNDC *Fp) / resoluciones de controversias o impugnación contra el CNDC emitidas]*100 Fp=1 resolución emitida dentro los 40 días hábiles administrativos; 0.5 si pasará de los 40 días hábiles administrativos	I,II,III,IV	Continuo
	Supervisión del Funcionamiento	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y	Evaluación del análisis realizado por el CNDC, respecto al	100%	Informe de Evaluación del Suministro de Energía Eléctrica en el	III	Binario



Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	del CNDC	Protección al Consumidor - Área 2	suministro de energía eléctrica en el SIN		SIN		
Otorgar derechos y verificar el cumplimiento de obligaciones	Investigación Preliminar de Infracciones	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DPT	100%	$[\sum (\text{Denuncias o investigaciones de oficio resueltas} * FP) / \text{denuncias o solicitud de investigaciones concluidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I, II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción en la DPT	100%	$[\sum (\text{Infracciones y sanciones resueltas} * FP) / \text{resoluciones infracciones y sanciones emitidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Dirección de Derechos y Obligaciones	Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de licencias, licencias provisionales y títulos habilitantes para distribución y sistemas verticalmente integrados	100%	$\{[(\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo} * 0,5)) / \text{actividades concluidas}] * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Dirección de Derechos y Obligaciones	Atender oportunamente las solicitudes de registros	100%	$\{[(\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo} * 0,5)) / \text{actividades realizadas}] * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Dirección de Derechos y Obligaciones	Atender oportunamente los trámites de habilitación de consumidores no regulados	100%	$\{[(\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo} * 0,5)) / \text{actividades realizadas}] * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Dirección de Derechos y Obligaciones	Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento de licencias de auto productores	100%	$\{[(\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo} * 0,5)) / \text{actividades concluidas}] * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Dirección de Derechos y Obligaciones	Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de títulos habilitantes	100%	$[(\text{Derechos otorgados} - \sum \text{Resoluciones que aclaran, complementan y/o modifican las resoluciones de Derechos otorgados emitidos}) / \text{Derechos otorgados}] * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Dirección de Derechos y Obligaciones	Aprobar los modelos de contratos de títulos habilitantes (licencias y/o ampliaciones de licencias)	100%	Resolución de aprobación de los modelos de contratos	II	Binario
	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	Dirección de Derechos y Obligaciones	Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres voluntarias	100%	$\{[(\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo} * 0,5)) / \text{actividades realizadas}] * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	Dirección de Derechos y Obligaciones	Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres obligatorias	100%	$\{[(\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo} * 0,5)) / \text{actividades realizadas}] * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	Dirección de Derechos y Obligaciones	Tramitar oportunamente las solicitudes uso de dominio público	100%	$\{[(\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo} * 0,5)) / \text{actividades realizadas}] * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	Dirección de Derechos y Obligaciones	Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de servidumbres y uso de bienes de dominio público	100%	$[(\text{Derechos otorgados} - \sum \text{resoluciones que aclaran, complementen y/o modifiquen de las resoluciones de derechos otorgados emitidas}) / \text{derechos otorgados}] * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	Control del Cumplimiento de	Dirección de Derechos y Obligaciones	Controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de	100%	(Informes de cumplimiento de obligaciones procesados por la	I, II, III, IV	Continuo



Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados		las empresas del sector eléctrico		DDO/informes de cumplimiento recibidos por las empresas)*100		
	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Dirección de Derechos y Obligaciones	Controlar el cumplimiento de la vigencia de las pólizas de seguro contratadas por las empresas del sector eléctrico	100%	(Informes de seguimiento de seguros/pólizas recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Actualización de Zonas y Áreas para el Ejercicio de la Distribución	Dirección de Derechos y Obligaciones	Actualizar oportunamente las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución	100%	{[(Σ Actividades realizadas en plazo*1)+(Σ Actividades realizadas fuera de plazo*0,5)]/ actividades realizadas} *100	I, II, III, IV	Continuo
	Actualización de Zonas y Áreas para el Ejercicio de la Distribución	Dirección de Derechos y Obligaciones	Atender de forma adecuada la actualización de zonas para el ejercicio de la distribución	100%	[Actualizaciones de zonas y áreas de distribución emitidas-Σ(resoluciones que aclaren, complementen y/o modifiquen actualizaciones emitidas) / actualizaciones de zonas y áreas de distribución]*100	I, II, III, IV	Continuo
	Caducidad de Derechos Otorgados por la AE	Dirección de Derechos y Obligaciones	Caducar, revocar o extinguir, de forma oportuna, los derechos otorgados	100%	{[(Σ Actividades realizadas en plazo*1)+(Σ Actividades realizadas fuera de plazo*0,5)]/ actividades realizadas} *100	I, II, III, IV	Continuo
	Caducidad de Derechos Otorgados por la AE	Dirección de Derechos y Obligaciones	Caducar, revocar o extinguir, de forma adecuada, los derechos otorgados	100%	[(Caducidades o revocatorias de derechos emitidas-Σ resoluciones que aclaren, complementen y/o modifiquen resoluciones de caducidad emitidas) / caducidades o revocatorias de derechos]*100	I, II, III, IV	Continuo
	Investigación Preliminar de Infracciones	Dirección de Derechos y Obligaciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DDO	100%	{ [Σ(Denuncias o investigaciones de oficio resueltas * FP) / denuncias o solicitud de investigaciones concluidas]*100 Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I,II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Dirección de Derechos y Obligaciones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción en la DDO	100%	{[Σ(Infracciones y sanciones resueltas *FP)/resoluciones infracciones y sanciones emitidas]*100 Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I,II, III, IV	Continuo
	Investigación preliminar de infracciones	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DOCP1	100%	{[Σ(Denuncias o investigaciones de oficio resueltas*FP)/denuncias o solicitud de investigaciones concluidas]*100 Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses; 0.5 concluidas fuera de 6 meses	Continuo	I,II, III, IV
	Tramitación de infracciones y sanciones	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DOCP1	100%	{[Σ(Infracciones y sanciones resueltas *FP)/resoluciones infracciones y sanciones emitidas]*100 Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses; 0.5 concluidas fuera de 6 meses	Continuo	I,II, III, IV
	Investigación Preliminar de Infracciones	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DOCP2	100%	{[Σ(Denuncias o investigaciones de oficio resueltas*FP)/denuncias o solicitud de investigaciones concluidas]*100 Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses; 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I,II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DOCP2	100%	{[Σ(Infracciones y sanciones resueltas *FP)/resoluciones infracciones y sanciones emitidas]*100 Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses; 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I,II, III, IV	Continuo



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Investigación Preliminar de Infracciones	Dirección Legal	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DLG	100%	$[\sum(\text{Denuncias o investigaciones de oficio resueltas} * FP) / \text{denuncias o solicitud de investigaciones concluidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses; 0,5 concluidas fuera de 6 meses	I, II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Dirección Legal	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DLG	100%	$[\sum(\text{Infracciones y sanciones resueltas} * FP) / \text{resoluciones de infracciones y sanciones emitidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses; 0,5 concluidas fuera de 6 meses	I, II, III, IV	Continuo
	Administración de los Registros de Contratos Suscritos entre la AE y Regulados, Contratos entre Regulados y Regulados con Terceros	Dirección Legal	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	Dirección Legal	Resolver de forma oportuna las controversias entre empresas	100%	$[(\text{Notificaciones de controversias resueltas} * FP) / \text{controversias resueltas}] * 100$ 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
Estandarizar los mecanismos de protección a los consumidores, con criterios de igualdad, excelencia e imparcialidad.	Atención de reclamaciones administrativas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Realizar el análisis técnico de las reclamaciones administrativas	100%	$[(\sum \text{Informes Técnicos} * FP) + \text{Av.} + \text{Des.} + \text{Rech.}) / \text{Reclamaciones Resueltas}] * 100$ FP= 1 en caso de la elaboración del informe en plazo y 0,5 en caso de haberse elaborado el informe fuera de plazo	Continuo	I, II, III, IV
	Atención de reclamaciones administrativas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Emisión de resoluciones y notificaciones de las reclamaciones administrativas	100%	$[\sum(\text{Resoluciones} * FP) / \text{reclamaciones resueltas}] * 100$ FP= 1 en caso de que se haya notificado la resolución en plazo y 0,5 en caso de haberse notificado fuera de plazo	Continuo	I, II, III, IV
	Atención de reclamaciones administrativas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas, mediante una capacitación directa al personal de las oficinas regionales (Área 1)	75%	Promedio de evaluación de los conocimientos y habilidades (Promedio de aprendizaje igual o superior al 75%)	Continuo	IV
	Protección de los derechos de los consumidores	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 1)	100%	(Informes de evaluación/evaluaciones programadas) * 100 Evaluaciones programadas = 4 empresas distribuidoras	Acumulativo	IV
	Verificación del cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de las empresas distribuidoras	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	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	Acumulativo	IV
	Tramitación de recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores (Área 1)	100%	$[\sum(\text{Recursos atendidos} * FP) / \text{recursos resueltos}] * 100$ FP= 1 en caso de haber emitido el informe técnico en plazo; 0,5 en caso de no emitir el informe técnico en plazo	Continuo	I, II, III, IV
	Atención de Consultas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al	Dar respuesta a consultas escritas	100%	$[\sum(\text{Notas atendidas}) / (\text{notas presentadas})] * 100$	Continuo	I, II, III, IV



Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
		Consumidor - Área 1					
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	95%	$[\Sigma(\text{Reclamaciones atendidas} * \text{FP}) / \text{reclamaciones resueltas}] * 100$ FP= 1 en caso de haberse resuelto y notificado en plazo; 0,5 en caso de no haberse resuelto y notificado en plazo	I, II, III, IV	Continuo
	Protección de los Derechos de los Consumidores	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Verificar el funcionamiento de medidores (Área 2)	100%	(Informes de verificación elaborados/ Informes de verificación programados) * 100 Informes de verificación programados = 5	IV	Acumulativo
	Verificación del Cumplimiento de la Normativa de Atención al Consumidor por parte de las Empresas Distribuidoras	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	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 = 30	IV	Acumulativo
	Tramitación de Recursos de Revocatoria a Infracciones y Sanciones Impuestas por las Distribuidoras a los Consumidores	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores (Área 2)	100%	$[\Sigma(\text{Recursos atendidos} * \text{FP}) / \text{recursos resueltos}] * 100$ FP= 1 en caso de haber notificado la resolución en plazo; 0,5 en caso de no haber notificado la resolución en plazo	I, II, III, IV	Continuo
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a la administración económica del MEM	100%	$[(\text{Resoluciones de aprobación de normas operativas} * \text{Fp}) / \text{resoluciones de normas operativas emitidas}] * 100$ Fp=1 dentro los 40 días hábiles administrativos y 0,5 fuera de los 40 días hábiles administrativos	I, II, III, IV	Continuo
Proponer cambios en la normativa para el cumplimiento de los postulados de la CPE	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Dirección de Derechos y Obligaciones	Actualizar la metodología para la obtención de registros	100%	Resolución de aprobación de la metodología	IV	Binario
	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Dirección de Derechos y Obligaciones	Modificar el procedimiento de seguimiento al cumplimiento de obligaciones contractuales de las empresas del sector eléctrico, aprobado mediante Resolución AE N° 117/2012	100%	Proceso aprobado	II	Binario
	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Dirección de Derechos y Obligaciones	Aprobar el procedimiento de aprobación de límites de responsabilidad entre operadores	100%	Procedimiento aprobado mediante resolución	III	Binario
	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Dirección de Derechos y Obligaciones	Participar y apoyar en temas regulatorios	100%	(Temas atendidos concluidos/temas delegados) * 100	I, II, III, IV	Continuo
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Modificar la metodología de control de la calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante	100%	Resolución de aprobación de la metodología	IV	Binario
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC	100%	$[\Sigma(\text{Resoluciones de aprobación de normas operativas} * \text{Fp}) / \text{resoluciones de aprobación de normas operativas emitidas}] * 100$ Fp=1 emitida dentro los 40 días hábiles administrativos; 0,5 en caso de emitirse fuera de los 40 días hábiles administrativos	I, II, III, IV	Continuo



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
Lograr altos niveles de desempeño y transparencia en la gestión institucional	Proposición y Revisión de Normas en los Aspectos de Competencia de la AE	Dirección Legal	Proponer normativa inherente al sector eléctrico	100%	(Proyectos de norma remitidos al MHE / proyectos programados)*100 Proyectos programados = 2	IV	Acumulativo
	Proposición y Revisión de Normas en los Aspectos de Competencia de la AE	Dirección Legal	Revisión de propuestas normativas remitidas a la AE	100%	(Nota de proyectos revisados / proyectos recibidos) * 100	I,II,III,IV	Continuo
	Atención de Consultas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	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)	70%	Σ Promedio de evaluación de los conocimientos y habilidades de los agentes regionales Promedio de aprendizaje igual o superior al 70%	IV	Binario
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas, mediante capacitación directa a los agentes regionales (Área 2)	70%	Promedio de evaluación de los conocimientos y habilidades de los agentes regionales (Promedio de aprendizaje igual o superior al 70%)	IV	Binario
	Procesamiento de la Remisión de Recursos Jerárquicos contra Resoluciones de la AE	Dirección Legal	Procesamiento oportuno del recurso jerárquico en instancias de la AE	100%	[(Carpeta del trámite revocado lista para remisión al MHE*FP)/ Instrucciones de atender al recurso]*100 FP=1 si la carpeta se entregó a la DLG en el 1er día; 0,5 después de 1 día	I,II, III, IV	Continuo
	Procesamiento de la Remisión de Recursos Jerárquicos contra Resoluciones de la AE	Dirección Legal	Remitir oportunamente los recursos jerárquicos presentados contra las resoluciones de la AE	100%	[(Expedientes remitidos al MHE * FP)/recursos jerárquicos recibidos]*100FP= 1 en caso de haber remitido en plazo 3 días; 0,5 en caso de haber remitido fuera de plazo	I,II, III, IV	Continuo
	Tramitación y Seguimiento de Procesos Judiciales	Dirección Legal	Tramitar todos los procesos judiciales seguidos por o en contra de la AE	100%	(Σ Actuados realizados / actuados requeridos de procesos judiciales) * 100	I,II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Recursos de Revocatoria contra las Disposiciones de la AE	Dirección Legal	Evaluar oportunamente los recursos de revocatoria contra las disposiciones de la AE	100%	[(Informe de evaluación remitido a la DLG * FP)/recursos de revocatoria concluidos]*100 FP= 1 en caso de haber remitido el informe de evaluación en plazo; 0,5 en caso de haber remitido el informe de evaluación fuera del plazo Plazo: Hasta el día 25 y en caso de apertura de término de prueba hasta el día 50	I,II,III,IV	Continuo
	Tramitación de Recursos de Revocatoria contra las Disposiciones de la AE	Dirección Legal	Tramitar oportunamente todos los recursos de revocatoria presentados contra las disposiciones de la AE	100%	[(Recursos de revocatoria resueltos *FP)/recursos de revocatoria concluidos]*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
	Supervisión y Coordinación del Cumplimiento de la Normativa legal en el Accionar Administrativo de la AE	Dirección Legal	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	Dirección Legal	Calificar oportunamente a empresas consultoras para la realización de estudios y auditorías externas	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; 0,5 fuera de 15 días	I,II,III, IV	Continuo



**Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad**
LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 052/2014
La Paz, 22 de agosto de 2014

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	AE				hábiles de recibida la solicitud		
	Registro y seguimiento de Infracciones y Sanciones	Dirección Legal	Realizar el registro de sanciones impuestas por la AE	100%	(Sanciones registradas/ sanciones emitidas AE) * 100	I,II,III,IV	Continuo
	Gestión del Sistema Financiero	Dirección Administrativa Financiera	Elaborar el anteproyecto de presupuesto 2015 de acuerdo al POA y disposiciones legales en vigencia	100%	Proyecto de presupuesto institucional 2015 - Aprobado	III	Binario
	Gestión del Sistema Financiero	Dirección Administrativa Financiera	Ejecutar el presupuesto de ingresos	100%	(Presupuesto de recursos ejecutado / presupuesto de recursos aprobado) * 100	IV	Acumulativo
	Gestión del Sistema Financiero	Dirección Administrativa Financiera	Ejecutar el presupuesto de gastos	90%	(Presupuesto de gastos ejecutado / presupuesto de gastos aprobado) * 100	IV	Acumulativo
	Gestión del Sistema Financiero	Dirección Administrativa Financiera	Seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria	100%	(Informes de evaluación emitidos / Informes de evaluación programados) * 100 Informes de evaluación programados=6 bimensuales	IV	Acumulativo
	Gestión del Sistema Financiero	Dirección Administrativa Financiera	Emitir los Estados Financieros	100%	Estados Financieros emitidos	I	Binario
	Gestión del Sistema Financiero	Dirección Administrativa Financiera	Realizar conciliaciones de la tasa de regulación	100%	(Conciliaciones realizadas/conciliaciones programadas)*100 Conciliaciones programadas=39	IV	Acumulativo
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Evaluar el desempeño de los funcionarios de la AE	100%	Informe de evaluación del personal para fines de registro	IV	Binario
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	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
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Elaborar y ejecutar el programa de capacitación de la entidad	100%	(Presupuesto ejecutado/presupuesto aprobado para capacitación)*100	IV	Acumulativo
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Realizar la administración de personal	100%	(Actividades realizadas mensualmente/actividades programadas)*100 Actividades programadas = 413 (24 controles de asistencia mensual , 12 seguimientos mensuales a las declaraciones juradas, 4 informes trimestrales de cumplimiento a las declaraciones juradas: 24 controles mensuales de formularios de RC-IVA de salario y refrigerio, 10 altas y bajas en las AFP's de funcionarios de planta y consultores, 10 elaboración las altas y bajas en la CSBP, 24 cuadro de asignación de refrigerios mensuales, 12 pagos mensuales de subsidios, 85 planillas de sueldos y salarios, 12 envíos en formato TXT a la CSBP, 12 registros de incapacidad temporal al MHE, 12 envíos a CSBP de resumen de aportes, 10 certificados de aportes, 20 certificados de trabajo, 12 envíos de formularios de impuestos de sueldos Form. 608, 12 envíos de constancia de presentación del archivo consolidado RCIVA, 20 elaboraciones de credenciales, 24 archivos de control por procesamiento en el Sistema Ayni de solicitud Formularios varios; 85 planillas C31)	IV	Acumulativo
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Actualizar los POAIS	100%	Informe de actualización	IV	Binario
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	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 2015)	IV	Acumulativo



Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Actualizar la normativa interna del Sistema de Administración de Personal	100%	(Normativa aprobada/ actualizaciones programadas)*100 Actualizaciones programadas = 2 (Reglamento Interno de Personal, Reglamento de Capacitación)	IV	Acumulativo
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Atender oportunamente las solicitudes de almacenes	100%	(Solicitudes atendidas en plazo / solicitudes recibidas)*100 (Almacenes, 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del bien o servicio)	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Atender oportunamente las solicitudes de caja chica	100%	(Solicitudes atendidas en plazo / solicitudes recibidas)*100 (Caja Chica 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del bien o servicio)	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	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
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Administrar los materiales y suministros de la entidad en cuanto a stock, distribución y registro	100%	(Informes de administración de materiales y suministros en cuanto a stock, distribución y registros emitidos/informes programados)*100 Informes programados = 12 (mensual)	IV	Acumulativo
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Elaborar el Programa Anual de Contrataciones (PAC)	100%	PAC elaborado	I	Binario
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Realizar seguimiento al Programa Anual de Contrataciones (PAC)	100%	(Informes de evaluaciones realizados/informes de evaluaciones programados)*100 Informes de evaluaciones programados = 4 (trimestrales)	IV	Acumulativo
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Atender las solicitudes para contrataciones menores a Bs50.000	100%	(Órdenes de compra, ordenes de servicios, notas de adjudicación o declaraciones desiertas/solicitudes recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Atender las solicitudes para contratación de consultores de línea o por producto	100%	(Notas de adjudicación o declaraciones desiertas/solicitudes recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Atender solicitudes para contrataciones ANPE, mayores a Bs50.000	100%	(Notas de adjudicación o declaratoria desierta/solicitudes recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Atender las solicitudes de servicios generales de todas las direcciones de la AE	100%	(Servicios atendidos/solicitudes recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Administración del Sistema de Gestión	Unidad de Gestión Estratégica	Realizar el seguimiento y evaluación a la ejecución del POA 2014	100%	[(ΣInforme 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
	Administración del Sistema de Gestión	Unidad de Gestión Estratégica	Realizar ajustes al Programa de Operaciones Anual - gestión 2014	100%	(Ajustes realizados/ajustes requeridos por la MAE)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Administración del Sistema de Gestión	Unidad de Gestión Estratégica	Revisar y ajustar el Plan Estratégico Institucional	100%	Informe de revisión del PEI	III	Binario
	Administración del Sistema de Gestión	Unidad de Gestión Estratégica	Elaborar el Programa de Operaciones Anual correspondiente a la gestión 2015, en el plazo establecido por el MEFP	100%	Aprobación del POA 2015	III	Binario
	Administración del Sistema de Gestión	Unidad de Gestión Estratégica	Especificar y actualizar los procesos de la AE	100%	(Especificación de procesos aprobadas / especificaciones programadas)*100 Especificaciones programadas=15	IV	Acumulativo
	Administración del Sistema de Gestión	Unidad de Gestión Estratégica	Mantener actualizada la estructura organizacional y las	100%	(Ajustes realizados/ajustes solicitados por la MAE)*100	I, II, III, IV	Continuo

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
			funciones de la unidades de la entidad				
	Publicación y Difusión de la Información	Unidad de Gestión Estratégica	Informar las actividades que desarrollan los funcionarios	100%	(Boletines sociales emitidos/boletines sociales programados)*100 Boletines programados = 12(mensuales)	IV	Acumulativo
	Gestión y Control Documentario de la AE	Unidad de Gestión Estratégica	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que recibe la AE	100%	(Documentos registrados y digitalizados/documentos recibidos)*100	I,II, III, IV	Continuo
	Gestión y Control Documentario de la AE	Unidad de Gestión Estratégica	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
	Gestión y Control Documentario de la AE	Unidad de Gestión Estratégica	Ejecución del tratamiento archivístico en base a normas nacionales e internacionales para el archivo institucional	100%	(Expedientes documentales en Docfly/ expedientes documentales programados) * 100 Expedientes documentales programados = 4 000	IV	Acumulativo
	Gestión y Control Documentario de la AE	Unidad de Gestión Estratégica	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; 0,5 cuando se atiende en más de dos días	I, II, III, IV	Continuo
	Administración de la Biblioteca Institucional	Unidad de Gestión Estratégica	Brindar oportunamente el acceso y disponibilidad bibliográfica de las publicaciones y material de consulta de la AE	100%	((Libros prestados para consulta*FP)/ libros solicitados)*100 Fp= 1 cuando se atiende en dos días o menos; 0.5 cuando se, atiende en más de dos días	I, II, III, IV	Continuo
	Administración de la Biblioteca Institucional	Unidad de Gestión Estratégica	Codificar bibliográficamente todas las publicaciones y materiales de consulta de la AE	100%	(Libros y publicaciones codificados mediante Dec-Dewey y en el sistema Aguapey / libros y publicaciones programados)*100 Libros y publicaciones programados = 2.200	IV	Acumulativo
	Gestión de Sistemas Información	Unidad de Tecnologías de la Información	Proveer herramientas de TI para apoyar a la calidad de los procesos institucionales	100%	((Σ(Etapas concluidas de proyectos programados/etapas programadas))/proyectos programados)*100 Etapas programadas = 4 (análisis, diseño, desarrollo, conclusión) Proyectos programados = 4 (integración de los sistemas 2da fase - ISAE; esquema de cubos para cada formulario ISE; facturación e inclusión de ETL de Pentaho; desarrollar e implementar touchscreen - Página Web AE)	IV	Acumulativo
	Gestión de Sistemas Información	Unidad de Tecnologías de la Información	Proveer el mantenimiento a los sistemas informáticos en etapa de producción	100%	(Mantenimiento de sistemas y aplicativos concluidos/ mantenimiento de sistemas y aplicativos programados)*100 Mantenimientos programados = 5 (Actualización tareas; reportes a nivel institucional con Pentaho; complementar el desarrollo de activos fijos; página WEB versión Touch; sistema de registro de llamadas)	IV	Acumulativo
	Gestión de Sistemas Información	Unidad de Tecnologías de la Información	Apoyar a los procesos regulatorios de la AE, mediante diagnósticos técnicos a los sistemas de información de las empresas reguladas	100%	(Informes de evaluación emitidos/solicitudes de apoyo recibidas por parte de las direcciones regulatorias)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión de Seguridad de TI	Unidad de Tecnologías de la Información	Garantizar la seguridad de la información (integridad, disponibilidad y confidencialidad)	95%	(Integridad + disponibilidad + confidencialidad)/ 3) *100 Integridad = (TR - Σ(TII*FC))/TR Disponibilidad = (TR - TF)/TR Confidencialidad = (TR - Σ(TIC*FC))/TR TR = Tiempo Requerido TII = Tiempo de incidente de integridad FC = Factor de Criticidad (1 = Alto; 0,5 = Medio; 0,25 = bajo) TF= Tiempo de Falla TIC= Tiempo de incidente de confidencialidad (El tiempo se mide en horas)	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión Redes y Telecomunicación	Unidad de Tecnologías de la Información	Garantizar la disponibilidad de los servicios de red y	95%	((Tiempo total requerido - tiempo total de falla) / tiempo total	I, II, III, IV	Continuo



Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivo	Meta	Objetivos de Gestión Específicos		
					Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	de TI		telecomunicaciones, mediante una gestión eficiente de los recursos tecnológicos.		requerido] * 100 (El tiempo se mide en horas)		
	Gestión Redes y Telecomunicación de TI	Unidad de Tecnologías de la Información	Implementar infraestructura tecnológica y proveer herramientas de TI para garantizar la continuidad de los servicios críticos de TI	100%	(Proyectos concluidos/ proyectos programados)*100 Proyectos programados = 4 (Alta disponibilidad de servicios LPZ - Blade H Cbba - Blade S; consolidación de las vlans dinámicas; actualización centralizada de Software - Microsoft; alta disponibilidad servicios Microsoft)	IV	Acumulativo
	Provisión de soporte tecnológico	Unidad de Tecnologías de la Información	Realizar soporte colaborativo mediante help desk	100%	(Σ(Solicitudes de servicios atendidas*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 laborales, media= 24 horas laborales y baja= 72 horas laborales)	I,II, III, IV	Continuo
	Provisión de soporte tecnológico	Unidad de Tecnologías de la Información	Educar y entrenar a los usuarios en las herramientas de TI	100%	(Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas)*100 Capacitaciones programadas = 3	IV	Acumulativo
	Control de Activos TI (vida útil, garantía y mantenimiento)	Unidad de Tecnologías de la Información	Mantener y actualizar el hardware y el software del parque tecnológico de la AE	100%	((Activos y servicios registrados en el Sistema SATI/Activos y servicios adquiridos (contrato o adquisición directa))*100	I,II, III, IV	Continuo
	Control Interno Posterior de las Operaciones de la AE	Unidad de Auditoría Interna	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; 2 evaluación SAYCO; 2 especiales; 1 operativa y 2 seguimientos a recomendaciones)	IV	Acumulativa
Informar de manera efectiva sobre las actividades de la AE y del sector eléctrico	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Dirección de Derechos y Obligaciones	Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico)	100%	{[0.9*(Formularios ISE procesados / formularios ISE programados)]+[0.1*(Formularios de información georeferenciada elaborados/ formularios de información georeferenciada programados)]}*100 Formularios ISE programados = 850. Formularios georeferenciados programados = 4	IV	Acumulativo
	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Dirección de Derechos y Obligaciones	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 + Informe de indicadores de desempeño de la Industria Eléctrica] / 2} *100	IV	Acumulativo
	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Dirección de Derechos y Obligaciones	Elaborar el Anuario Estadístico 2013	100%	Anuario elaborado	II	Binario
	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Dirección de Derechos y Obligaciones	Capacitar en el llenado de formularios ISE a cooperativas de distribución de electricidad	100%	(Talleres realizados/ talleres programados)*100 Talleres programados=2	III	Acumulativo
	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Dirección de Derechos y Obligaciones	Informar a operadores de electricidad sin derecho, respecto al trámite y requisitos para obtención de Título Habilitante, Licencia o Registro	100%	(Talleres realizados/ talleres programados/)*100 Talleres programados = 1	IV	Binario
	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos	Dirección de Derechos y Obligaciones	Informar respecto a la metodología de control de obligaciones contractuales a empresas eléctricas y auditores externos	100%	(Talleres realizados/ talleres programados)*100 Talleres programados = 4	IV	Acumulativo



Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre Cumplimiento (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Otorgados						
	Protección de los derechos de los consumidores	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Difusión sobre los derechos y obligaciones del consumidor (Área 1)	100%	(Difusiones realizadas/difusiones programadas) *100 Difusiones programadas = 55	Acumulativo	I, II, III, IV
	Atención de Consultas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	75%	Σ% de atributos/N° de atributos evaluados en encuesta de satisfacción del cliente	IV	Binario
	Protección de los Derechos de los Consumidores	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Realizar charlas y talleres para instituciones y organizaciones sociales	100%	(Charlas realizadas/charlas programadas)*100 Charlas programadas = 150	IV	Acumulativo
	Publicación y Difusión de la Información	Unidad de Gestión Estratégica	Difundir información institucional	100%	(Publicaciones realizadas/publicaciones programadas)*100 Publicaciones programadas=7 (4 boletines institucionales trimestrales, memoria, anuario, volantes con las Leyes N°369 y 1886)	IV	Acumulativo
	Publicación y Difusión de la Información	Unidad de Gestión Estratégica	Desarrollar campañas de difusión e información	100%	(Campañas realizadas/campañas programadas)*100 Campañas programadas = 4 (Seguridad para evitar accidentes, identificación institucional, día mundial del consumidor, hora del planeta)	IV	Acumulativo
	Publicación y Difusión de la Información	Unidad de Gestión Estratégica	Informar internamente las actividades de gestión	100%	{[(Boletines institucionales emitidos/boletines institucionales programados)+(Monitoreos de prensa emitidos/monitoreos de prensa programados)+ Archivo Hemerográfico+ Archivo Fotográfico]/4}*100 Boletines programados = 40 (semanal) Monitoreos de prensa = 208 (diario)	IV	Acumulativo
	Publicación y Difusión de la Información	Unidad de Gestión Estratégica	Mantener actualizada la información del portal institucional	100%	(Informes de seguimiento elaborados/informes de seguimiento programados)*100 Informe de seguimiento programados = 4 (trimestrales)	IV	Acumulativo
	Publicación y Difusión de la Información	Unidad de Gestión Estratégica	Relacionar a la institución con medios de comunicación	100%	(Entrevistas y conferencias de prensa realizadas/ entrevistas y conferencias de prensa programadas)*100 Entrevistas y conferencias de prensa programadas = 10	IV	Acumulativo
	Publicación y Difusión de la Información	Unidad de Gestión Estratégica	Difundir políticas de la AE al público en general y consumidores regulados en particular	100%	(Ferias realizadas/ Ferias programadas)*100 Ferias programadas = 20	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:

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
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	1	Revisión de planes de expansión y proyectos de inversión	Enero	Diciembre	3 consultores individuales de línea
			2	Seguimiento al desarrollo de la consultoría	Enero	Diciembre	
			3	Revisión y aprobación del informe técnico	Enero	Diciembre	
			4	Aprobación mediante resolución	Enero	Diciembre	



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
		aprobación de precios máximos de distribución		administrativa				
Control y Fiscalización de Planes de Inversión	Controlar y fiscalizar las inversiones comprometidas por las empresas eléctricas de generación, transmisión y distribución del SIN y Sistemas Aislados		1	Revisión preliminar de los planes de inversión comprometidos	Enero	Diciembre		
			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 de informes	Enero	Diciembre		
			5	Seguimiento y control de boletas de garantía	Enero	Diciembre		
			6	Implementación de la metodología de evaluación y seguimiento de las inversiones	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de local; gastos por alimentación	
			7	Optimización de la metodología de evaluación y seguimiento de las inversiones	Enero	Diciembre	2 consultorías por Producto	
Aprobación de la Expansión en Transmisión y Determinación del STEA	Aprobar la expansión del STI y el costo de inversión referencial 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		
			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 Septiembre	Marzo Septiembre		
			3	Revisión del informe preliminar de precios de nodo	Marzo Septiembre	Abril Octubre		
			4	Revisión del informe final de precios de nodo	Abril Octubre	Abril Octubre		
			5	Aprobación del precio de nodo y peaje dentro y fuera del STI	Abril Octubre	Abril Octubre		
			6	Determinación de Costos de Operación y Mantenimiento de generación con base a fuentes de energías renovables.	Enero	Marzo	Consultoría por Producto	
			7	Revisión económica de la declaración de agentes en periodo de aprobación de precios de nodo y revisión de los estados financieros de los agentes Generadores y transmisores.	Enero	Diciembre		
Verificación de las Transacciones Económicas del MEM	Verificar las transacciones del MEM		1	Análisis mensual del Informe Transacciones Económicas 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 bimestral de seguimiento a las transacciones del MEM	Enero	Diciembre		

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Empresas que Operan en el MEM	Realizar la revisión ordinaria de tarifas		1	Revisión y aprobación de la proyección de demanda y programa de inversiones presentados por la empresa (resolución)	Enero	Diciembre		
			2	Revisión y aprobación del balance de energía y potencia, considerando el nivel óptimo de pérdidas de energía.	Enero	Diciembre		
			3	Revisión de los estudios de caracterización de la carga	Enero	Diciembre		
			4	Cálculo de la tasa de retorno	Enero	Diciembre		
			5	Aprobación de costos de suministro (resolución)	Enero	Diciembre		
			6	Aprobación de los costos financieros (resolución)	Enero	Diciembre		
			7	Revisión del estudio tarifario	Enero	Diciembre		
			8	Determinación de los índices de eficiencia	Enero	Diciembre		
			9	Aprobación de tarifas base y sus fórmulas de indexación (resolución)	Enero	Diciembre		
			10	Revisión de los Modelos Tarifarios y Resolución de Divergencias	Enero	Diciembre		
Control de la Aplicación de las Estructuras Tarifarias y Factores de Indexación en las Distribuidoras que Operan en el MEM	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	
			1	Análisis de información mensual	Enero	Diciembre		
			2	Análisis de bases de datos.	Enero	Diciembre		
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 31/12/2012 y al 31/12/2013		3	Inspección técnica	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; consultor individual de línea	
			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 FED y FEM en forma semestral	Abril Octubre	Abril Octubre		
			2	Proyección de los fondos de estabilización	Abril Octubre	Abril Octubre		
			3	Determinación de diferentes escenarios de impactos en la tarifa al consumidor final por la aplicación de los FE	Abril Octubre	Abril Octubre		
			4	Elaboración del informe con los valores del fondo de estabilización.	Abril Octubre	Abril Octubre		
			5	Elaboración del proyecto de resolución de aprobación del saldo de los Fondos de Estabilización.	Abril Octubre	Abril Octubre		
Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Evaluar la correcta aplicación del descuento de tarifa dignidad en las empresas distribuidoras del		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		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
		MEM, SETAR, ENDE - BENI.					
		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	Análisis los aportes efectuados por las empresas	Enero	Diciembre	
			2	Revisión de la acreditación realizada en base a la Resolución de la AE	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	
		Incorporar al control de tarifa dignidad a empresas distribuidoras de Sistemas Aislados Verticalmente Integrados o Sistemas Menores que no aplican dicha el Decreto Supremo N° 0465	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 local; gastos por alimentación
			2	Revisión de las solicitudes	Enero	Diciembre	
			3	Coordinación con las empresas y/o Cooperativas para la presentación de documentación	Enero	Diciembre	
	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	Fijar y controlar tarifas con criterios de eficiencia, equidad y sostenibilidad	1	Remisión de la metodología	Enero	Diciembre	
			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	
			6	Recepción del estudio tarifario corregido	Enero	Diciembre	
			7	Elaboración del proyecto de resolución de estructuras tarifarias, Elaboración del proyecto de resolución de planes de inversión y proyección de demanda, Elaboración del proyecto de resolución de costos de suministro, 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	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			4	Elaboración de informe técnico	Enero	Diciembre	
	Investigación Preliminar de Infracciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la	1	Elaboración de auto de inicio de investigación	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
		norma identificados en la DPT	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		
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	2	Apertura de término de prueba	Enero	Diciembre		
			3	Clausura de término de prueba	Enero	Diciembre		
			4	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre		
			5	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre		
			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		
			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		

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
			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		
			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; 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 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		
			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	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos	
			3	Verificación del resultado de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un derecho	Enero	Diciembre		

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	Informar a operadores de electricidad sin derecho, respecto al trámite y requisitos para obtención de Título Habilitante, Licencia o Registro	Actualizar la metodología para la obtención de registros		un título habilitante			
			1	Identificar las empresas y/o cooperativas a ser consideradas	Enero	Diciembre	
			2	Organizar el programa de los Talleres.	Enero	Diciembre	
		Aprobar los modelos de contratos de títulos habilitantes (licencias y/o ampliaciones de licencias)	3	Realizar los talleres	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de local; gastos por alimentación; alquiler de vehículos
			1	Elaboración del proyecto para la metodología de Registros	Enero	Diciembre	
			2	Revisar el proyecto de metodología en conjunto con otras direcciones de la AE	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración del informe para la aprobación de la metodología.	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de la Resolución para la aprobación de la metodología.	Enero	Diciembre	
		Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres voluntarias	1	Elaboración del proyecto para Modelos de Contrato			
			2	Revisión conjunta del proyecto entre la DDO y la DLG			
			3	Elaboración del informe para la aprobación de los modelos de contrato			
			4	Elaboración de la Resolución para aprobar los Modelos de Contrato.			
		Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres obligatorias	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	
			13	Elaboración y notificación de Resolución homologando el contrato de servidumbre voluntaria.	Enero	Diciembre	
			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	Enero	Diciembre	



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
				complementación y/o aclaración de información.			
			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	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos
			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	Enero	Diciembre	
			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	
			22	Seguimiento al pago de indemnización	Enero	Diciembre	
			1	Recepción y derivación de solicitud.	Enero	Diciembre	
		Tramitar oportunamente las solicitudes uso de dominio público	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	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.	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	1	Verificación de la presentación de solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una	Enero	Diciembre	

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
		otorgamiento y/o modificación de servidumbres y uso de bienes de dominio público		resolución que otorgue un derecho				
			2	Tramitación de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un derecho	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos	
			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	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	Enero	Mayo	Consultor individual de línea	
			2	Verificación previa del cumplimiento de la metodología	Mayo	Diciembre		
			3	Nota de devolución y/o complementación de información	Mayo	Diciembre		
			4	Recepción de informe auditado corregido.	Mayo	Diciembre		
			5	Elaboración de informe técnico	Mayo	Diciembre		
			6	Verificación de contratos de servidumbres	Febrero	julio		
			7	Elaboración y notificación de decreto de traslado de informe	Mayo	Diciembre		
		Controlar el cumplimiento de la vigencia de las pólizas de seguro contratadas por las empresas del sector eléctrico	1	Recepción de copias de pólizas de seguros	Enero	Diciembre		
			2	Elaboración de informe técnico	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración y notificación de decreto de traslado de informe con observaciones	Enero	Diciembre		
			4	Recepción de información complementaria	Enero	Diciembre		
			5	Elaboración de informe técnico complementario	Enero	Diciembre		
			6	Elaboración y notificación de decreto de traslado de informe	Enero	Diciembre		
		Informar respecto a la metodología de control de obligaciones contractuales a empresas eléctricas y auditores externos	1	Seleccionar las empresas y/o cooperativas a ser consideradas	Enero	Diciembre		
			2	Organizar la programación del Taller	Enero	Diciembre		
			3	Realizar el Taller	Enero	Diciembre	Gastos por alimentación	
		Aprobar el procedimiento interno de seguimiento al cumplimiento de obligaciones contractuales de empresas del sector eléctrico	1	Elaboración del proyecto para definir el procedimiento	Enero	Diciembre		
			2	Revisión del Procedimiento, en coordinación con las direcciones de la AE	Enero	Diciembre		
			3	Elaborar el informe para la aprobación del procedimiento.	Enero	Diciembre		
			4	Elaborar la Resolución para la aprobación del procedimiento	Enero	Diciembre		
		Aprobar el procedimiento de aprobación de límites de responsabilidad entre operadores	1	Elaborar el proyecto para el procedimiento de Límites de Responsabilidad	Enero	Diciembre		
			2	Revisar el proyecto para la metodología en conjunto con otras direcciones de la AE	Enero	Diciembre		
			3	Elaborar el informe para la aprobación del procedimiento.	Enero	Diciembre		
			4	Elaborar la Resolución para la aprobación del procedimiento	Enero	Diciembre		
	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	Enero	Diciembre		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos			
			N°	Actividad	Inicio	Fin				
				corresponde.						
			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				
			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, revocar o extinguir, 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, revocar o extinguir, 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				
		Eliminación de Riesgo del Suministro Público		Evaluar el desempeño técnico, comercial y administrativo de empresas eléctricas	1	Realizar inspecciones para evaluar la situación económica financiera de las empresas	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos	
					2	Realizar inspecciones para evaluar el manejo y gestión de los activos propios y de terceros afectos a la operación	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; consultor individual de línea	
					3	Realizar Auditoría Especial al Flujo de Caja a 3 Empresas/cooperativas en Riesgo de Suministro	Abril	Junio	Consultoría por Producto	
	Intervenir de manera adecuada empresas en riesgo de suministro		1	Realización de intervenciones administrativas	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; gastos judiciales; gastos por alimentación			

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor -	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico)	2	Seguimiento a la Intervención Administrativa	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos
			1	Capacitación a las empresas del Sector en el procesamiento de formularios ISE.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			2	Actualización de base de datos institucional (SATURNO) para el procesamiento de formularios ISE.	Enero	Diciembre	
			3	Revisión de la información recibida para procesamiento de formularios ISE.	Enero	Diciembre	
			4	Procesamiento de formularios ISE.	Enero	Diciembre	
			5	Emisión de reportes	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración de formularios de información georeferenciada para alimentar información a la base de datos geográfica.	Enero	Diciembre	Consultor individual de línea
		Desarrollar información estadística adaptada a las necesidades de diferentes usuarios del sector público (Banco Central de Bolivia, INE, MHE, VMEEA)	1	Carga, actualización y mantenimiento en la página Web de la AE con la información estadística y geográfica mediante base de datos para que sean extraídos del Sistema Pentahoo (Cubos) y S.I.G.	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración de la metodología de indicadores de desempeño	Enero	Marzo	
			3	Aprobación de la metodología de indicadores de desempeño	Abril	Junio	
		Elaborar el Anuario Estadístico 2013	1	Envío de la información procesada para su validación por parte de las direcciones competentes	Enero	Marzo	
			2	Compilación de la información validada en el Anuario.	Enero	Junio	
			3	Incorporación de la información validada a la base de datos institucional	Mayo	Junio	
			4	Entrega a la UGE de la versión final del Anuario para su publicación y difusión en la página Web.	Junio	Julio	
		Participar y apoyar en temas regulatorios	1	Análisis de solicitudes de información estadística y geográfica 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	
		Capacitar en el llenado de formularios ISE a cooperativas de distribución de electricidad	1	Identificar las empresas y/o cooperativas a ser consideradas	Enero	Diciembre	
			2	Organizar el programa de los Talleres.	Enero	Diciembre	
			3	Realización de los Talleres	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 en la DDO	1	Traslado de cargos	Enero	Diciembre	
			2	Apertura de término de prueba	Enero	Diciembre	
			3	Clausura de término de prueba	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre	
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor -	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN (ÁREA1).	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas de distribución del SIN (ÁREA1).	1	Análisis de la solicitud presentada por la empresa	Septiembre	Octubre	
			2	Presentación del Informe Técnico	Septiembre	Octubre	
			3	Inspección Técnica de Verificación	Septiembre	Octubre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos
			4	Notificación del Informe	Septiembre	Octubre	



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

LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 052/2014
La Paz, 22 de agosto de 2014

Unidad Responsable Área 1	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
			5	Informe de evaluación de descargos (si corresponde)	Septiembre	Octubre		
			6	Presentación del Auto o Resolución rechazando o aprobando la solicitud de nivel de calidad	Septiembre	Octubre		
		Evaluar la calidad de distribución para las empresas del SIN, de los semestres: noviembre 2012 - abril 2013, mayo - octubre 2013 y noviembre 2013 - abril 2014 (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		
			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 evaluación del 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 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	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos	
			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 individual de línea	
			2	Presentación del informe de evaluación 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		
			5	Control de la Cuenta contable de acumulación, conciliación y cuadro resumen de reducciones, restituciones e intereses.	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	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	Septiembre	Octubre			
		2	Presentación del Informe Técnico	Septiembre	Octubre			
		3	Inspección técnica de Verificación	Septiembre	Octubre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos		
		4	Notificación del Informe	Septiembre	Octubre			
		5	Informe de evaluación de descargos (si corresponde)	Septiembre	Octubre			



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

LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 052/2014

La Paz, 22 de agosto de 2014

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
			6	Presentación del Auto rechazando la solicitud o Resolución aprobando nivel de calidad	Septiembre	Octubre		
		Evaluar la calidad de distribución para las empresas o cooperativas con contrato de adecuación o título Habilitante, (ÁREA1), de los Semestres mayo - octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, mayo - octubre 2013 y noviembre 2013 - abril 2014 (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	Consultor individual de línea	
			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 Evaluación del 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 auditoria técnica para verificar el correcto relevamiento de la información, para el control de calidad de distribución de las empresas o cooperativas con contrato de adecuación o 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 vehículos	
			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 o cooperativas con contrato de adecuación o 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		
			5	Control de la Cuenta contable de acumulación, conciliación y cuadro resumen de reducciones, restituciones e intereses.	Enero	Diciembre		
		Realizar auditoria al proceso de restitución, resultado del trámite de control de calidad de distribución de empresas o cooperativas con contrato de adecuación o título habilitante (Área 1)	1	Determinación de los Trámites a Auditar	Enero	Diciembre		
			2	Revisión de Información - Formularios	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			4	Presentación del Informe de Inspección	Enero	Diciembre		
		Modificar la metodología de control de la calidad de distribución para operadores con	1	Elaboración del proyecto para la metodología	Enero	Diciembre		
			2	Revisar el proyecto de metodología	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración del informe para la aprobación de la metodología.	Enero	Diciembre		

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Registro	contrato de adecuación y/o título habilitante	4	Elaboración de la Resolución para la aprobación de la metodología.	Enero	Diciembre		
		Valorar técnicamente la evaluación de control de calidad de operadores con registro	1	Realización de la inspección	Enero	Diciembre		
			2	Elaboración de informe	Enero	Diciembre		
		Aprobar la metodología de control de la calidad de distribución para operadores con registro	1	Revisión y aprobación de la metodología	Enero	Diciembre		
	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Evaluar el comportamiento en operación de empresas de Distribución (Área 1)	1	Recabar información de la operación	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; consultor individual de línea	
			2	Análisis de la información y elaboración de informe	Enero	Diciembre		
		Contar con información actualizada de instalaciones de empresas distribuidoras (Área 1)	1	Solicitud de información a la Distribuidora	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos	
			2	Relevamiento de información e inspección	Enero	Diciembre		
			3	Análisis y elaboración de Informe técnico de verificación	Enero	Diciembre		
			4	Actualización de base de datos	Enero	Diciembre		
		Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución (Área 1)	1	Recabar información de la falla relevante	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos	
			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 a los mantenimientos programados y forzados en distribución (Área 1)	1	Identificación de mantenimientos relevantes en el mes	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos	
			2	Recabar información y programar inspección	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre		
		Realizar el seguimiento de la puesta en servicio de nuevas instalaciones en distribución (Área 1)	1	Identificación de energizaciones relevantes	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos	
			2	Elaboración del informe de la participación de puesta en marcha	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración de un informe resumen de la participación de la AE de puestas en servicio	Enero	Diciembre		
Atención de reclamaciones administrativas	Realizar el análisis técnico de las reclamaciones administrativas		1	Seguimiento y control de reclamaciones administrativas técnicas y comerciales	Enero	Diciembre	3 consultores individuales de línea	
			2	Registro de la reclamación y Atención de solicitudes	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración Informes Técnicos	Enero	Diciembre		Servicio de peritaje Regional El Alto; Servicio de peritaje Regional Potosí; Servicio de peritaje Regional Oruro; Servicio de peritaje Regional La Paz; Servicio de peritaje para reclamaciones administrativas; Contratación de equipos de medición en laboratorio acreditado
	Emisión de resoluciones y notificaciones de las reclamaciones administrativas		1	Elaboración de informe legal, resolución y notificación	Enero	Diciembre		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al		Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas, mediante una capacitación directa al personal de las oficinas regionales (Área 1)	1	Capacitación técnica a los responsables de atención de consumidores en las Regionales.	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; calibración de pinzas amperimétricas	
			2	Verificación del funcionamiento de los medidores y control de lecturas	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			3	Elaboración de los informes preliminares	Enero	Diciembre		
			4	Elaboración del informe final	Enero	Diciembre		
			Difusión sobre los derechos y obligaciones del consumidor (Área 1)	1	Difusión de Derechos y Obligaciones	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; gastos por alimentación
	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 vehículos	
	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		
			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		
			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		
			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	Enero	Diciembre		
	Atención de Consultas	Dar respuesta a consultas escritas	1	Evaluación del Documento	Enero	Diciembre		
			2	Inspección Técnica	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración Auto de Conformidad	Enero	Diciembre		
Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN para los semestres noviembre 2012 -	1	Verificación de envío de información	Enero	Diciembre			
		2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	Consultor individual de línea		
		3	Selección de los puntos de control	Enero	Diciembre			
		4	Análisis y evaluación de la información	Enero	Diciembre			

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
Consumidor - Área 2		abril 2013, mayo 2013 - octubre 2013, noviembre 2013 - abril 2014 (Área 2)	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		
		Análisis de solicitudes de causa invocada	1	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre		
			2	Inspección en sitio	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			3	Emisión de Informe	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 Auditoría	Enero	Diciembre		
			2	Inspección en sitio	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			3	Emisión de informe	Enero	Diciembre		
		Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	1	Preparación de formularios de Inspección	Enero	Diciembre		
			2	Inspección en sitio	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			3	Emisión de Informe de Inspección	Enero	Diciembre		
		Verificar la auditabilidad del sistema informático que se utiliza para control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	1	Preparación de formularios de diagnóstico	Enero	Diciembre		
			2	Diagnóstico informático integral al software de Relevamiento de Información	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre		
		Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	1	Análisis de la información	Enero	Diciembre	2 Consultores individuales de línea	
			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 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, mayo 2013 - octubre 2013,	1	Verificación de envío de información	Enero	Diciembre		
			2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	Consultor individual 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		
			7	Emisión del informe de evaluación	Enero	Diciembre		
			8	Emisión del informe de evaluación de	Enero	Diciembre		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
Unidad Responsable	Proceso	noviembre 2013 - abril 2014 (Área 2)		descargos				
		Verificar la restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	9	Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre		
			1	Determinación de una muestra significativa	Enero	Diciembre		
			2	Verificación física de una muestra significativa	Enero	Diciembre		
			3	Realización de inspecciones	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
		Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	4	Emisión de informe	Enero	Diciembre		
			1	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre		
			2	Inspección en sitio	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos	
		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)	3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre		
			1	Análisis de la información	Enero	Diciembre		
		Fijar oportunamente niveles de calidad para operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	2	Emisión de informe	Enero	Diciembre		
			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 Sistemas Aislados Integrados Verticalmente para los semestres: mayo 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, mayo 2013 - octubre 2013, noviembre 2013 - abril 2014	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	Consultor individual de línea	
			5	Presentación informe de evaluación	Enero	Diciembre		
			6	Revisión y procesamiento de descargos	Enero	Diciembre		
			7	Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre		
			8	Emisión del informe de evaluación	Enero	Diciembre		
			9	Emisión del informe de evaluación	Enero	Diciembre		
			10	Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre		
		Verificar la restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación para sistemas aislados Integrados Verticalmente	1	Determinación de una muestra significativa	Enero	Diciembre		
			2	Verificación física de la muestra significativa determinada	Enero	Diciembre		
			3	Emisión de informe	Enero	Diciembre		
		Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución para	1	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre		
			2	Inspección en situ	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos	
			3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
		Sistemas Aislados Integrados Verticalmente						
		Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de Sistemas Aislados Integrados Verticalmente	1	Análisis de la información	Enero	Diciembre		
			2	Emisión de informe	Enero	Diciembre		
	Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión	Evaluar la calidad de transmisión para el periodo noviembre 2011 - octubre 2012, noviembre 2012 - octubre 2013	1	Revisión de los informes de fallas y desconexiones	Enero	Diciembre		
			2	Investigación de fallas y desconexiones	Enero	Diciembre		
			3	Procesamiento de la información	Enero	Diciembre		
			4	Elaboración del informe de reducción en las remuneraciones	Enero	Diciembre		
			5	Notificación del informe	Enero	Diciembre		
			6	Recepción de representaciones	Enero	Diciembre		
			7	Elaboración de informe final de reducción en las remuneraciones	Enero	Diciembre		
			8	Elaboración de resolución de reducción en las remuneraciones	Enero	Diciembre		
			9	Seguimiento al cumplimiento de la resolución	Enero	Diciembre		
			10	Elaboración del informe anual de comportamiento de los sistemas de transmisión	Enero	Diciembre		
		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		
	Seguimiento y Control de las Operaciones del SIN	Realizar evaluación del comportamiento de las redes de distribución a través de los flujos de potencia presentados por los agentes	1	Solicitud de información a los Agentes, respecto a flujos de potencia	Enero	Diciembre		
			2	Análisis y evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración de informe de evaluación	Enero	Diciembre	Consultoría por Producto	
		Realizar el seguimiento de puestas en servicio de proyectos comprometidos por los agentes en generación y transmisión	1	Solicitud de información	Enero	Diciembre		
			2	Definición de cronogramas				
			3	Realización de inspecciones de avance	Enero	Diciembre		
			4	Realización de inspecciones a puestas en servicio	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos	
			5	Elaboración de informes de avance y/o puestas en servicio de seguimiento	Enero	Diciembre	Consultor individual de línea	
		Identificación y	1	Solicitud de información a los agentes	Enero	Diciembre		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
		seguimiento de proyectos declarados por los agentes en la programación semestral	2	Definición de cronogramas	Enero	Diciembre		
			3	Realización de inspecciones de avance de obra	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos	
			4	Realización de inspecciones a puestas en servicio	Enero	Diciembre		
			5	Elaboración de informes de seguimiento, avance y/o puestas en servicio	Enero	Diciembre		
		Realizar el monitoreo, valoración, análisis e investigación de fallas e indisponibilidades	1	Recabar información diaria de fallas en la operación	Enero	Diciembre		
			2	Solicitar información a los agentes involucrados en la falla	Enero	Diciembre		
			3	Recepción y análisis de la información	Enero	Diciembre		
			4	Realizar inspecciones	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			5	Elaboración de informes de fallas	Enero	Diciembre		
			6	Elaboración de informe de Análisis de tendencia de fallas o indisponibilidades	Enero	Diciembre		
		Realizar seguimiento a mantenimientos	1	Seguimiento a cronogramas de Mantenimientos programados y/o ejecutados en el mes por las empresas	Enero	Diciembre		
			2	Participación en las reuniones de coordinación de mantenimientos mensual en el CNDC	Enero	Diciembre		
			4	Solicitud de informes y descargos de justificación de cambio de fechas de mantenimiento al CNDC	Enero	Diciembre		
			5	Elaboración de informe de programación de mantenimientos coordinados	Enero	Diciembre		
			6	Elaboración de informes de análisis de componentes específicos con cierta tendencia anormal en la realización de mantenimientos	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos	
	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Realizar el análisis e investigación de fallas e indisponibilidades en SA	1	Identificación de ocurrencia de fallas	Enero	Diciembre		
			2	Solicitar información a los SA.	Enero	Diciembre		
			3	Recepción y análisis de la información	Enero	Diciembre	Consultor individual de línea	
			4	Realizar inspecciones	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos	
			5	Elaboración de informes de fallas	Enero	Diciembre		
		Realizar el seguimiento a mantenimientos en SA	1	Solicitud de cronogramas de mantenimiento semestral	Enero	Diciembre		
			2	Seguimiento a la realización de mantenimientos programados	Enero	Diciembre		
			3	Solicitud de información y descargos de justificación de cambio de fechas de mantenimiento	Enero	Diciembre		
			4	Realizar inspección de mantenimientos programados	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			5	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre		
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC	1	Análisis del proyecto de norma operativa	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; pago CIGRE	
			2	Elaboración de informe	Enero	Diciembre		
			3	Seguimiento a la Emisión de resolución de aprobación o informes	Enero	Diciembre		
		Resolución de controversias e impugnaciones contra el CNDC	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		
		Evaluación del análisis realizado por el CNDC, respecto al suministro de energía eléctrica en el SIN	1	Solicitud de Información	Enero	Diciembre		
			2	Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre		
	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a	3	Elaboración del informe de evaluación	Enero	Diciembre		
			1	Recepción y registro de consultas	Enero	Diciembre	7 consultores individuales de línea	



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

LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 052/2014

La Paz, 22 de agosto de 2014

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
Atención de Reclamaciones Administrativas	las consultas realizadas por los consumidores y usuarios		2	Elaboración de respuesta	Enero	Diciembre		
			3	Entrega de respuesta	Enero	Diciembre		
			4	Determinación de la satisfacción de los consultantes respecto al año anterior (2013)	julio	Diciembre		
	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; gastos por alimentación	
			3	Realización y evaluación de la capacitación	Abril	Diciembre		
	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)		1	Registro de la reclamación	Enero	Diciembre	10 consultores individuales de línea; Letrero Oficina Regional Cochabamba; Persianas Oficina Regional Sucre	
			2	Desarrollo del procedimiento abreviado	Enero	Diciembre		
			3	Admisión y traslado de formulación de cargos	Enero	Diciembre		
			4	Apertura y clausura de términos de pruebas	Enero	Diciembre	Contrastación de medidores, ensayo y certificación de equipos	
			5	Apertura y clausura de alegatos	Enero	Diciembre		
			6	Elaboración del informe técnico	Enero	Diciembre	Peritajes Santa Cruz; Peritajes Cobija; Peritajes Yacuiba; Peritajes Santa Cruz; Peritajes Trinidad; Peritajes Sucre; Otros peritajes 1; Otros peritajes 2	
			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, mediante 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	Pasajes; viáticos	
			3	Realización y evaluación de la capacitación	Enero	Diciembre	Gastos por alimentación	
Protección de los Derechos de los Consumidores	Verificar el 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	Maletín de herramientas		
		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			
		6	Recepción y verificación de los informes de los peritos	Febrero	Diciembre			
		7	Elaboración de los informes preliminares por departamento	Febrero	Diciembre			

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
		Realizar charlas y talleres para instituciones y organizaciones sociales	8	Elaboración del informe final	Febrero	Diciembre	
			1	Elaboración de cronograma de charlas	Enero	Diciembre	
			2	Coordinación con las Organizaciones Sociales e instituciones.	Enero	Diciembre	
			3	Ejecución de la charla	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; servicio de amplificación; gastos por alimentación
	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	Pasajes; viáticos
			2	Establecimiento del 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 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	
			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 término de prueba	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración de la resolución	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	Pasajes; viáticos;
			3	Elaboración de proyecto de normativa	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de informes técnico y legal	Enero	Diciembre	
			5	Remisión al MHE	Enero	Diciembre	
			6	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	Pasajes; viáticos;
			3	Elaboración de informe institucional	Enero	Diciembre	
			4	Remisión de postura institucional	Enero	Diciembre	
	Procesamiento de la Remisión de Recursos Jerárquicos contra Resoluciones de la AE	Procesamiento oportuno del recurso jerárquico en instancias de la AE	1	Derivación a la dirección correspondiente, de la solicitud de remisión de la carpeta del trámite revocado	Enero	Diciembre	
			2	Remisión a la Dirección Legal de la carpeta ordenada y completa	Enero	Diciembre	
		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 individual 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	Elaboración y presentación de memoriales	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; gastos

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
	Seguimiento de Procesos Judiciales	procesos judiciales seguidos por o en contra de la AE		de acuerdo al proceso judicial			judiciales	
			2	Seguimiento a los procesos judiciales	Enero	Diciembre	Consultor individual de línea	
			3	Registro en la CGE de procesos judiciales	Marzo, julio, noviembre	Marzo, julio, noviembre		
Tramitación de Recursos de Revocatoria contra las Disposiciones de la AE	Evaluar oportunamente los recursos de revocatoria contra las disposiciones de la AE		1	Emisión del decreto de apersonamiento del recurrente	enero	Diciembre		
			2	Análisis de recursos de revocatoria y coordinación con las direcciones técnicas correspondientes	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 del informe técnico	enero	Diciembre		
	Tramitar oportunamente todos los recursos de revocatoria presentados contra las disposiciones de la AE		1	Elaboración de informe legal	Enero	Diciembre	6 consultores individuales de línea	
			2	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre		
			3	Notificación de la resolución	Enero	Diciembre		
Investigación Preliminar de Infracciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DLG		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		
			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		
			5	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre		
			6	Elaboración de la resolución	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		
			5	Actualización del marco legal regulatorio y administrativo; análisis de los procesos regulatorios	Abril	octubre	Alquiler de local; gastos por alimentación; facilitador taller	
Inscripción de Empresas Consultoras en el Registro de Consultores de la AE	Calificar oportunamente a empresas consultoras para la realización de estudios y auditorías externas		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	Elaboración de la nota de remisión del certificado	Enero	Diciembre		
			6	Actualización del listado	Enero	Diciembre		
			7	Archivo de la documentación	Enero	Diciembre		
Registro y seguimiento de Infracciones y Sanciones	Realizar el registro de sanciones impuestas por la AE		1	Emisión de informes para la aplicación correspondiente de sanciones	Enero	Diciembre		
			2	Inscripción de la sanciones emitidas por la AE en una base de datos	Enero	Diciembre		
			3	Emisión de informe para anulación de cómputo de infracciones a solicitud de las empresas	Enero	Diciembre		
			4	Elaboración y emisión de resolución de anulación de cómputo de infracciones	Enero	Diciembre		
Administración	Realizar el registro de		1	Registro de contratos en coordinación con la	Enero	Diciembre		

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
	de los Registros de Contratos Suscritos entre la AE y Regulados, Contratos entre Regulados y Regulados con Terceros	los contratos suscritos entre la AE y regulados, contratos entre regulados y regulados con terceros		DDO				
	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	Coordinación interinstitucional para coadyuvar la resolución de controversias.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			8	Elaboración del informe 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 2015 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 a la aprobación del anteproyecto de presupuesto	Septiembre	Diciembre		
		Ejecutar el presupuesto de ingresos	1	Evaluación de ejecución de ingresos	Enero	Diciembre		
			2	Modificaciones presupuestarias	Enero	Diciembre		
			3	Requerimientos de información presupuestaria interna y externa	Enero	Diciembre		
			4	Emisión de Reportes de ingresos	Enero	Diciembre		
			5	Recaudación de ingresos por concepto de tasa de regulación - recaudación de recursos	Enero	Diciembre		
			6	Recaudación de ingresos por concepto de tasa de regulación - control y seguimiento a empresas reguladas	Enero	Diciembre		
			7	Recaudación de ingresos por concepto de tasa de regulación - emisión de notas de acuse de recibo	Enero	Diciembre		
			8	Recaudación de ingresos por concepto de tasa de regulación - emisión de notas de reclamo de pagos	Enero	Diciembre		
			9	Recaudación de ingresos por concepto de tasa de regulación - realizar la conciliación bancaria de la cuenta correspondiente	Enero	Diciembre		
			10	Recaudación de ingresos por concepto de sanciones, derechos de licencia - recaudación de recursos	Enero	Diciembre		
			11	Recaudación de ingresos por concepto de sanciones, derechos de licencia - certificaciones de pagos de sanciones a los consumidores solicitados por la DOCP1 y DOCP2	Enero	Diciembre		
			12	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	Ejecución de gastos	Enero	Diciembre		
			2	Modificaciones presupuestarias	Enero	Diciembre		
			3	Transferencias a TGN	Enero	Diciembre	Transferencias de recursos al TGN	
			4	Emisión de certificación presupuestaria	Enero	Diciembre		
			5	Proporcionar información presupuestaria interna y externa	Enero	Diciembre		
			6	Emisión de Reportes de egresos	Enero	Diciembre		



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 052/2014
La Paz, 22 de agosto de 2014

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
		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 2014	Enero	Enero		
			2	Revisión de los estados financieros básicos y de las notas a los EEFF 2013	Enero	Febrero	Auditoria externa	
			3	Emisión de los Estados Financieros Básicos, notas a los EEFF y estados de cuentas para remisión a los entes tutores -2013	Febrero	Febrero		
			4	Registro de las transacciones con y sin imputación presupuestaria	Enero	Diciembre	Consultor individual de línea	
			5	Conciliación de cuentas por pagar o por cobrar	Noviembre	Diciembre		
			6	Revisión de la consistencia de la información financiera entre presupuesto-contabilidad-tesorería	Octubre	Diciembre		
			7	Conciliación con la Dirección de Contabilidad Fiscal de todas las transacciones presupuestarias generadas en el TGN	Octubre	Diciembre		
			8	Elaboración de los ajustes de contabilidad	Noviembre	Diciembre		
			9	Elaboración de los estados de cuentas descriptivos	Noviembre	Diciembre		
			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	Marzo		
			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	Realizar las conciliaciones en cumplimiento de la normativa vigente, que concluyen con acta de conciliación	Abril	Diciembre	Consultor individual de línea	
Gestión del sistema administrativo	Evaluar el desempeño de los funcionarios de la AE		1	Programación de las evaluaciones	Enero	Enero		
			2	Ejecución de la evaluación	Julio	Julio		
			3	Análisis de la evaluación	Agosto	Agosto		
			4	Emisión de informe	Octubre	Octubre		
	Atender las solicitudes de movilidad funcionaria (Promociones, rotaciones, transferencia y retiro)		1	Elaboración de informe de bajas de personal, informe de afecciones, promociones, rotaciones	Enero	Diciembre		
			2	Elaboración de informe de transferencias de funcionarios	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración de los memorándums	Enero	Diciembre		
	Elaborar y ejecutar el programa de capacitación de la entidad		1	Detección de las necesidades de capacitación de todos los funcionarios	Enero	Febrero	Alquiler de local; gastos por alimentación	
			2	Programación de la capacitación	Febrero	Marzo		
			3	Elaboración de informe y aprobación del Programa de Capacitación	Marzo	Marzo	Pasajes; viáticos	
			4	Ejecución y evaluación del programa de capacitación 2014	Marzo	Diciembre	Capacitación del personal	
	Realizar la administración de personal		1	Llevar el registro de control de asistencia diario y mensual	Enero	Diciembre	Relojes Biométricos	
			2	Seguimiento mensual a las declaraciones juradas de bienes y rentas y emisión de informes trimestrales a Dirección Ejecutiva	Enero	Diciembre	Seguros	
			3	Control mensual de formularios de RC-IVA de salario y refrigerio	Enero	Diciembre	Cartillas Institucionales	
			4	Elaboración de las altas y bajas en las AFP's de funcionarios de planta y consultores	Enero	Diciembre		
			5					
			6	Elaboración de las altas y bajas en la CSBP	Enero	Diciembre	Formularios de Altas y Bajas	



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
			7	Elaboración mensual del cuadro de asignación de refrigerios mensuales	Enero	Diciembre	Consultor individual de línea
			8	Pago mensual de subsidios	Enero	Diciembre	Asignaciones Familiares
			9	Llevar el registro de control de asistencia diario y mensual	Enero	Diciembre	Consultor individual de línea
			10	Compra de ropa de Trabajo	Marzo	Octubre	Prendas de vestir; calzados
			11	Envío de planillas a CSBP en formato TXT	Enero	Diciembre	
			12	Envío de bajas por incapacidad temporal a Ministerio de Economía y Finanzas Públicas	Enero	Diciembre	
			13	Envío de resumen de aportes a CSBP	Enero	Diciembre	Formularios de resumen de aportes CSBP
			14	Emisión de Certificados de aportes	Enero	Diciembre	
			15	Emisión de Certificados de trabajo	Enero	Diciembre	
			16	Envío de impuestos de sueldos Form. 608	Enero	Diciembre	
			17	Envío de archivo consolidado DAVINCI	Enero	Diciembre	
			18	Emisión de Credenciales	Enero	Diciembre	Útiles de Escritorio y Oficina
			19	Llenado de Formularios Pre ocupacionales para afiliación a la CSBP	Enero	Diciembre	Gastos especializados por atención médica
			20	Formularios C31	Enero	Diciembre	Bono de antigüedad; aguinaldos; sueldos; régimen a corto plazo (salud); régimen a largo plazo (pensiones); aporte patronal solidario 3%; aporte patronal para vivienda
		Actualizar los POAIS	1	Aplicación de los POAIS en coordinación con las direcciones y unidades	Septiembre	Diciembre	
		Elaborar y realizar seguimiento al programa de vacaciones	1	Emisión de notas mensuales para el seguimiento al programa de vacaciones 2014	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración del programa de vacaciones de la gestión 2015	Noviembre	Diciembre	
		Actualizar la normativa interna del Sistema de Administración de Personal	1	Revisión de la normativa	Enero	Marzo	
			2	Actualización de la normativa	Marzo	Junio	
			3	Compatibilización de la normativa	Junio	Agosto	
			4	Aprobación de la normativa	Septiembre	Octubre	
			5	Difusión de la normativa	Noviembre	Diciembre	
	Atender oportunamente las solicitudes de almacenes		1	Atención de formularios de pedido al almacén de las distintas Unidades Ejecutoras, conforme al manual de administración y control del Almacén	Enero	Diciembre	Servicios de Imprenta, Fotocopiado y Fotográficos; papel; útiles de escritorio y oficina; otros repuestos y accesorios; transporte de personal; Productos de Artes Gráficas, Papel y Cartón
			2	Envío de Materiales y Suministros para las oficinas regionales de la AE en el interior del País	Enero	Diciembre	
	Atender oportunamente las solicitudes de caja chica		1	Atención de la solicitud	Enero	Diciembre	
			2	Entrega del bien o servicio	Enero	Diciembre	
	Administrar el uso y disponibilidad de activos fijos de la entidad		1	Realizar un inventario físico semestral	Enero	Diciembre	
			2	Verificación de activos fijos de las oficinas regionales	abril	Diciembre	Pasajes; viáticos
			3	Recepción de activos fijos adquiridos por la AE, codificación, registro.	Enero	Diciembre	
			4	Asignaciones y recepciones de activos fijos de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, mediante actas respectivas.	Enero	Diciembre	Equipos de oficina y muebles; cámaras fotográficas



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
			5	Registro en el Sistema SIAF de los movimientos realizados de los activos fijos de la AE	Enero	Diciembre		
			6	Realizar el reevalúo técnico de activos fijos de la AE	abril	Octubre		
			7	Disposición de bienes que no son ni serán utilizados por la entidad	abril	diciembre	Publicidad; gastos judiciales; alquiler de edificios	
			8	Salvaguarda de los bienes de la AE	enero	diciembre	Seguros	
			9	Mantenimiento de equipos de la AE	enero	diciembre	Mantenimiento ascensor La Paz; mantenimiento ascensor Cochabamba; mantenimiento preventivo y correctivo del aire acondicionado	
		Administrar los materiales y suministros de la entidad en cuanto a stock, distribución y registro	1	Presentación de informe físico valorado Mensual	Enero	Diciembre	Consultor individual 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 libro auxiliar de entrega de materiales y suministros.	Enero	Diciembre		
			5	Registro de libro auxiliar en el sistema SIGMA, módulo Almacenes, tanto de los ingresos y salidas de materiales y suministros.	Enero	Diciembre		
			6	Realizar solicitudes de materiales y suministros cuando estos estén presentado el Punto de Pedido.	Enero	Diciembre		
	Elaborar el Programa Anual de Contrataciones (PAC)	Elaborar el Programa Anual de Contrataciones (PAC)	1	Elaboración taller de programación para la ejecución del POA para la gestión 2014	Enero	Enero		
			2	Publicación PAC	Febrero	Febrero		
			4	Reprogramación del PAC respaldado con resolución de reformulación POA-presupuesto	Febrero	Diciembre		
	Realizar seguimiento al Programa Anual de Contrataciones (PAC)	Realizar seguimiento al Programa Anual de Contrataciones (PAC)	1	Informar a la M.A.E. sobre el estado del Programa Anual de Contrataciones, ejecución de lo programado. Trimestral	Enero	Diciembre		
			1	Verificación de documentos de respaldo	Enero	Diciembre		
	Atender las solicitudes para contrataciones menores a Bs50.000		2	Determinación del proveedor del bien o servicio	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración de la orden de compra o servicio	Enero	Diciembre	Transporte de personal (otros); ductos para cableado de red de datos; ductos para cableado eléctrico; estructuras para ferias, seminarios y otros; estructuras para letreros; tubos sanitarios para edificio; vidrios para escritorio; vidrios para ventanas; otros productos de minerales no metálicos y plásticos; servicios de imprenta, fotocopiado y fotográficos	
			1	Análisis de solicitudes de consultorías	Enero	Diciembre		



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 052/2014
La Paz, 22 de agosto de 2014

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
	solicitudes para contratación de consultores de línea o por producto		2	Selección del proponente	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de la nota de adjudicación o declaraciones desiertas	Enero	Diciembre	
			1	inicio de proceso de contratación ANPE mediante memorándum de instrucción del RPA	Enero	Diciembre	
			2	verificar documentos de respaldo: registro en PAC, autorizaciones, aprobación de la MAE , presupuesto, certificación POA , precio referencial justificado, especificaciones técnicas o términos de referencia, inexistencia en almacenes y o activos fijos para bienes, etc.	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración e impresión del DBC (documento base de contratación), para aprobación del RPA	Enero	Diciembre	
			4	Publicación en el SICOES, pagina web y mesa de partes de la A.E. (Mediante Aprobación del DBC e instrucción para su publicación emitida por el RPA).	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración de respuestas a consultas administrativas sobre la convocatoria, si son necesarias	Enero	Diciembre	
			6	Organización de la reunión de aclaración, si es necesaria	Enero	Diciembre	
			7	Cierre de recepción de propuestas en libro y Apertura de sobres de propuestas mediante Acta de apertura	Enero	Diciembre	
			8	Calificación de propuestas por parte de la Comisión de Calificación	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
	9	Elaboración de informe de calificación	Enero	Diciembre			
	10	Elaboración los formularios para informar al SICOES, sobre las etapas del proceso de contratación ANPE	Enero	Diciembre			
		Atender las solicitudes de servicios generales de todas las direcciones de la AE	1	Procesar los requerimientos	Enero	Diciembre	Internet ADSL: Chimore, Yacuiba, Cobija, Archivo; gas domiciliario; comisiones y gastos bancarios; gastos de representación; combustibles y lubricantes; productos químicos y farmacéuticos; productos metálicos; pago de multas; alquiler Oficina Regional Yacuiba; otros servicios no personales; hilados y telas; alquiler Oficina Regional Chimore; servicio limpieza Of. El Alto; servicio limpieza Of. Tarija; servicio limpieza Of. Cobija; servicio limpieza Of. Trinidad; servicio limpieza Of. Santa Cruz; servicio limpieza Of. Oruro; servicio limpieza Of. Sucre; servicio limpieza Of. Potosí; servicio limpieza Of. Yacuiba; servicio limpieza Of. Chimore;



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
							servicio limpieza Of. Riberalta; materiales eléctricos; mantenimiento y reparación de inmuebles; otros gastos por concepto de instalación, mantenimiento y reparación; otros materiales y suministro; alquiler de vehículos; servicio de courier para envío de documentación nacional e internacional; energía eléctrica; agua potable; servicios manuales; agencia de viajes para la provisión de pasajes aéreos nacionales; agencia de viajes para la provisión de pasajes aéreos internacionales; viáticos al interior del país; viáticos al exterior del país; servicios de seguridad prestados por los batallones de seguridad física de la policía boliviana- Oficina Central La Paz; servicios de seguridad prestados por los batallones de seguridad física de la policía boliviana- Oficina Regional Cochabamba; servicios de seguridad prestados por los batallones de seguridad física de la policía boliviana- Oficina Regional El Alto; otros alquileres; alquiler archivo central; alquiler depósito activos en desuso; alquiler Oficina Regional Tarija; alquiler Oficina Regional Sucre; alquiler Oficina Regional El Alto; alquiler Oficina Regional Potosí; alquiler Oficina Regional Santa Cruz; alquiler Oficina Regional Cobija; alquiler Oficina Regional Trinidad; alquiler Oficina Regional Oruro; alquiler Oficina Regional Riberalta; otros alquileres de edificios; 2 consultorías de línea; servicio de limpieza de la Oficina Central La Paz; servicio de limpieza Of. Cochabamba; servicio de fumigación; pago de



**Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad**
LUZ PARA TODOS



Resolución AE-Interna N° 052/2014
La Paz, 22 de agosto de 2014

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
							refrigerios; gastos por alimentación; material de limpieza; productos de cuero y caucho; servicio de fotocopiado y anillado; servicio de radiotaxi Cbba; servicio de radiotaxi La Paz; servicio de radiotaxi Santa Cruz
Unidad de Gestión Estratégica	Administración del Sistema de Gestión	Realizar el seguimiento y evaluación a la ejecución del POA 2014	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 local; gastos por alimentación
			8	Coordinación de las audiencias de rendición pública de cuentas	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de local
		Realizar ajustes al Programa de Operaciones Anual - gestión 2014	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	Facilitador de talleres
			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 2015, en el plazo establecido por el MEFP	1	Realizar un análisis de situación	Julio	Julio	
			2	Determinación de los objetivos institucionales de gestión 2014	Julio	Julio	Alquiler de local; gastos por alimentación
			3	Elaboración de fichas técnicas	Agosto	Agosto	
			4	Formulación del POA 2014	Agosto	Agosto	
		Especificar y actualizar los procesos de la AE	1	Adecuación de los procesos institucionales	Enero	Diciembre	
			2	Seguimiento a los trámites	Enero	Diciembre	
			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	Impresión de boletines institucionales; impresión de separata



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
			2	Emisión del Anuario Estadístico	julio	septiembre	Diseño del anuario estadístico y producción de CD interactivo; impresión del anuario estadístico
			3	Emisión de la memoria institucional	julio	septiembre	Diseño de la memoria institucional y producción fotográfica; impresión de la memoria institucional; servicios de imprenta, fotocopiado y fotográficos
			4	Publicación de Resoluciones	Enero	Diciembre	Publicación de resoluciones
			5	Realización de monitoreos de información	Enero	Diciembre	Compra y suscripción de periódicos y boletines
			6	Reimprimir el Brochure institucional	Enero	Diciembre	Impresión de Brochure
		Desarrollar campañas de difusión e información	1	Planificación e implementación de campañas de difusión e información	Enero	Diciembre	Producción de cuña radial; difusión de cuñas radiales; difusión de artes de prensa; impresión de afiches, volantes, cartillas educativas; impresión de reglas; impresión de bolsas; pasajes; viáticos; consultor individual de línea; teatrino de estructura metálica; confección de titeres; producción de audio; parlantes de computadora; parlante reproductor
			1	Recopilación de información	Febrero	Diciembre	
			2	Elaboración del boletín institucional	Febrero	Diciembre	
			3	Publicación del boletín institucional	Febrero	Diciembre	
		Informar las actividades que desarrollan los funcionarios	1	Recopilación de información	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración del boletín social	Enero	Diciembre	
			3	Publicación del boletín social	Enero	Diciembre	
		Mantener actualizada la información del portal institucional	1	Solicitar la esquematización de la información publicada en el portal	Enero	Enero	
			2	Asignación de responsabilidades	Enero	Enero	
			3	Seguimiento mensual	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de informes de seguimiento trimestral	Enero Diciembre	Enero Diciembre	
		Relacionar a la institución con medios de comunicación	1	Gestionar entrevistas en medios de comunicación	Enero	Diciembre	
			2	Gestionar conferencias de prensa	Enero	Diciembre	
		Difundir políticas de la AE al público en general y consumidores regulados en particular	1	Realización de ferias interministeriales	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
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	2 consultores individuales de línea
		Brindar acceso y disponibilidad a documentos que emite la AE	1	Asignación de número AE para correspondencia despachada	Enero	Diciembre	
			2	Reemplazo de Secretarías de las Direcciones	Enero	Diciembre	
			3	Despacho de correspondencia local	Enero	Diciembre	



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

LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 052/2014
La Paz, 22 de agosto de 2014

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
			4	Despacho de correspondencia por Courier al interior o exterior del país	Enero	Diciembre		
			5	Verificación mensual de la digitalización de las notas despachadas	Enero	Diciembre		
			6	Apoyo en la revisión de los documentos para firma de la MAE	Enero	Diciembre		
			7	Apoyo en legalización de documentos de	Enero	Diciembre		
			8	Solicitud a las direcciones de digitalización de documentos que no se encuentren escaneados en el sistema	Enero	Diciembre		
			9	Clasificación y Organización del correlativo de correspondencia despachada de la AE, para consulta	Enero	Diciembre		
		Ejecución del tratamiento archivístico en base a normas nacionales e internacionales para el archivo institucional	1	Inventariación y verificación de los expedientes documentales institucionales en su fase activa y semi activa.	Enero	Diciembre		
			2	Verificación del ciclo vital documental archivístico	Enero	Diciembre		
			3	Asignación alfa-numérica de registros y codificación topográfica de la documentación que ingresa al archivo central.	Enero	Diciembre	consultor individual de línea; pasajes; viáticos	
			5	Actualización de la base de datos.	Enero	Diciembre		
			6	Conservación adecuada de la disposición física de la documentación	Enero	Diciembre	Equipo de oficina y muebles	
			7	Legalización y Protocolización de expedientes documentales	Enero	Diciembre		
			8	Búsqueda, control, seguimiento y supervisión del sistema archivístico-bibliográfico de la AE	Enero	Diciembre		
			9	Registro, accesibilidad, control y búsqueda documental en el Archivo Central.	Enero	Diciembre		
		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 bibliográfica de las publicaciones y material de consulta de la AE	1	Búsqueda en la base de datos de las publicaciones, material de referencia y libros de consulta de la AE solicitados	Enero	Diciembre	Consultor individual de línea	
			2	Préstamo y registro en la base de datos	Enero	Diciembre		
			3	Seguimiento al préstamo	Enero	Diciembre		
			4	Registro de la devolución	Enero	Diciembre		
		Codificar bibliográficamente todas las publicaciones y materiales de consulta de la AE	1	Clasificación de la documentación bibliográfica por materias	Enero	Diciembre		
			2	Asignación del código de descripción decimal Dewey	Enero	Diciembre		
			3	Marbeteado de los libros y asignación topográfica	Enero	Diciembre		
			4	Elaboración de las fichas bibliográficas	Enero	Diciembre		
			5	Inventariación bibliográfica en macros Excel, de la área de distribución, relacionado con los anuarios eléctricos y memorias institucionales, de las gestiones: 2009-2013	Enero	Abril		
			6	Inventariación bibliográfica en macros Excel, de la área de generación, Transmisión relacionado con los anuarios eléctricos y memorias institucionales de las gestiones: 2009-2013	Mayo	Septiembre		
			7	Inventariación bibliográfica en macros Excel, de consumidores no regulados relacionado con los anuarios eléctricos y memorias institucionales de las gestiones: 2009-2013	Octubre	Octubre		
			8	Vaciado de los registros de la información en la base de datos AGUAPEY, del trabajo de la	Noviembre	Diciembre		



**Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad**
LUZ PARA TODOS



Resolución AE-Interna Nº 052/2014
La Paz, 22 de agosto de 2014

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			Nº	Actividad	Inicio	Fin		
Unidad de Tecnologías de la Información	Gestión de Sistemas Información	Proveer herramientas de TI para apoyar a la calidad de los procesos institucionales	1	descripción física bibliográfica y de la automatización de Macros Excel				
		Proveer el mantenimiento a los sistemas informáticos en etapa de producción	1	Análisis, diseño, desarrollo y conclusión de los recursos tecnológicos y diseño de los sistemas para su automatización	Enero	Diciembre	Actualización y soporte técnico de licencia de ArcGis Editor 10.1	
		Apoyar a los procesos regulatorios de la AE, mediante diagnósticos técnicos a los sistemas de información de las empresas reguladas	1	Mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y de mejora a los sistemas informáticos en producción	Enero	Diciembre	Mantenimiento licencia SDDP; renovación licencia SPSS V.21; soporte y mantenimiento de la licencia NCP-XPRES	
	Gestión de Seguridad de TI	Garantizar la seguridad de la información (integridad, disponibilidad y confidencialidad)	1	Coordinación de actividades	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			1	Detección y prevención de amenazas y vulnerabilidades	Enero	Diciembre	Renovación de Licencias IDP, mantenimiento y soporte técnico de equipos de seguridad (Firewalls)	
	Gestión Redes y Telecomunicación de TI	Garantizar la disponibilidad de los servicios de red y telecomunicaciones, mediante una gestión eficiente de los recursos tecnológicos.	2	Implementación de las soluciones y controles de seguridad	Enero	Diciembre	Herramienta de respaldo de información; renovación Licencias Antivirus, prevención de código malicioso, sistema de detección y prevención de intrusos; renovación de soporte y mantenimiento para servidores blade y storage; catridge para Tape BackUp LTO3	
			1	Análisis, diseño, desarrollo y conclusión de los proyectos	Enero	Diciembre		
			1	Implementación de servicios de red y comunicaciones	Enero	Diciembre	Adquisición de software de registro de llamadas y call center; software de monitoreo ancho de banda y logs; sistema de registro de llamadas; servicio VPN - MPLS a nivel nacional, servicio de conexión redundante a internet para La Paz y Cochabamba; servicio principal de conexión a internet para La Paz; modems 4G; mantenimiento del cableado estructurado de AE; servicio de telefonía y código operador para línea gratuita 800; servicio para realizar llamadas a celulares mediante	



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
							equipos telulares; servicio de código para llamadas telefónicas de larga distancia nacional e internacional; servicios telefónicos - líneas fijas; servicios telefónicos - líneas celulares a directores y jefes de Unidad; switches de acceso; asistencia técnica	
	Provisión de soporte tecnológico	Realizar soporte colaborativo mediante help desk	1	Visitas de mantenimiento preventivo a las oficinas regionales	Enero	Diciembre		
			2	Tratamiento de la necesidad, requerimiento o incidente	Enero	Diciembre		
		Educar y entrenar a los usuarios en las herramientas de TI	1	Capacitación de los Sistemas de Información de la AE -Inducción de Sistemas	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			2	Socialización de las políticas de TI	Enero	Diciembre		
			3	Capacitación personal UTI	Enero	Diciembre		
	Control de Activos TI (vida útil, garantía y mantenimiento)		1	Visitas de mantenimiento preventivo a las oficinas regionales	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			2	Tratamiento de la necesidad, requerimiento o incidente	Enero	Diciembre	2 consultores individuales de línea; mantenimiento del aire acondicionado del centro de datos de la AE; soporte y mantenimiento de impresoras; equipos de computación; escanners de alto tráfico; memorias RAM para servidor blade; equipos de computación; discos duros para almacenamiento blades; discos duros para almacenamiento V7000; impresoras, equipo de video conferencia; televisor	
	Unidad de Auditoria 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	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
3				Elaboración del programa de operaciones de la Unidad de Auditoria Interna para la gestión 2015	Septiembre	Septiembre		

12 CONSULTORÍAS PROGRAMADAS

Las consultorías son recursos importantes para el logro de los objetivos programados. Las consultorías programadas para la gestión 2014 son las siguientes:

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo Programado Consultorías de Línea (Meses)	Equivalencia Consultorías de Línea
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	Consultoría de Línea	Control y seguimiento a las inversiones 1	12	Profesional VI
	Aprobación de Planes de Expansión y	Aprobar los planes de expansión y proyectos de inversión presentados	Consultoría de Línea	Control y seguimiento a las inversiones 2	12	Profesional V



**Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad**
L U Z P A R A T O D O S



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 052/2014
La Paz, 22 de agosto de 2014

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo Programado Consultorías de Línea (Meses)	Equivalencia Consultorías de Línea
	Proyectos de Inversión	para la aprobación de precios máximos de distribución				
	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	Consultoría de Línea	Control y seguimiento a las inversiones 3	12	Técnico I
	Control y Fiscalización de Planes de Inversión	Controlar y fiscalizar las inversiones comprometidas por las empresas eléctricas de generación, transmisión y distribución del SIN y Sistemas Aislados	Consultoría por producto	Revisión Plan de inversiones de SETAR	-----	-----
	Control y Fiscalización de Planes de Inversión	Controlar y fiscalizar las inversiones comprometidas por las empresas eléctricas de generación, transmisión y distribución del SIN y Sistemas Aislados	Consultoría por producto	Análisis sobre la Situación Regulatoria del Aporte de Capital de la Gobernación en las Inversiones de SETAR	-----	-----
	Aprobación de Precios de Nodo y Peajes Dentro y Fuera del STI	Aprobar los precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI	Consultoría por producto	Complementación Casa de Máquinas Santa Rosa	-----	-----
	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	Consultoría de Línea	Relevamiento y procesamiento de bases de datos de facturación y verificación de la tarifa dignidad	12	Técnico I
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	Consultoría de Línea	Verificación de cumplimiento de obligaciones de las empresas Gx, Tx y Dx	12	Técnico I
	Eliminación de Riesgo del Suministro Público	Evaluar el desempeño técnico, comercial y administrativo de empresas eléctricas	Consultoría de Línea	Profesional seguimiento a auditorías preventivas, control de intervenciones preventivas e intervenciones administrativas	12	Profesional V
	Eliminación de Riesgo del Suministro Público	Evaluar el desempeño técnico, comercial y administrativo de empresas eléctricas	Consultoría por producto	Auditoría Especial al Flujo de Caja de Empresas en Riesgo de Suministro	-----	-----
	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico)	Consultoría de Línea	Procesamiento de formularios ISE y actualización periódica del Sistema de Información Geográfica de la AE	12	Técnico I
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)	Consultoría de Línea	Control y seguimiento al cumplimiento de las disposiciones emitidas y al proceso de restituciones por control de calidad en distribución	12	Técnico I
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Evaluar la calidad de distribución para las empresas o cooperativas con contrato de adecuación o título Habilitante, (ÁREA1), de los Semestres mayo - octubre 2011; noviembre 2011 - abril 2012 y mayo - octubre 2012	Consultoría de Línea	Evaluación de la calidad de distribución de empresas con contrato de adecuación o título habilitante	12	Profesional V
	Seguimiento y Control de las Operaciones de Sistemas Aislados	Evaluar el comportamiento en operación de empresas de Distribución en el Área 1	Consultoría de Línea	Seguimiento a las operaciones en la Jefatura de	12	Profesional VI



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

LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 052/2014
La Paz, 22 de agosto de 2014

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo Programado Consultorías de Línea (Meses)	Equivalencia Consultorías de Línea
				Operaciones y Protección al Consumidor Área 1		
	Atención de reclamaciones administrativas	Realizar el análisis técnico de las reclamaciones administrativas	Consultoría de Línea	Consultor de línea Apoyo operativo para la Oficina Regional Oruro	12	Administrativo I
	Atención de reclamaciones administrativas	Realizar el análisis técnico de las reclamaciones administrativas	Consultoría de Línea	Consultor de línea Apoyo operativo para la Oficina Regional Potosí	12	Administrativo I
	Atención de reclamaciones administrativas	Realizar el análisis técnico de las reclamaciones administrativas	Consultoría de Línea	Consultor de línea Apoyo operativo para la Oficina Regional El Alto	12	Administrativo I
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 noviembre 2012 - abril 2013, mayo 2013 - octubre 2013, noviembre 2013 - abril 2014 (Área 2)	Consultoría de Línea	Control de calidad en Empresas del SIN - Área 2	12	Profesional VI
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	Consultoría de Línea	Verificación de Cumplimiento de Disposiciones	12	Profesional V
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	Consultoría de Línea	Apoyo a la verificación de cumplimiento de disposiciones y procesos de restituciones para el control de calidad de distribución	7,5	Profesional VII
	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 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, mayo 2013 - octubre 2013, noviembre 2013 - abril 2014 (Área 2)	Consultoría de Línea	Control de calidad en sistemas menores - Área 2	12	Profesional V
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	Evaluar la calidad de distribución de Sistemas Aislados Integrados Verticalmente para los semestres: mayo 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, mayo 2013 - octubre 2013, noviembre 2013 - abril 2014	Consultoría de Línea	Evaluar la calidad de distribución de Sistemas Aislados Integrados Verticalmente	12	Profesional V
	Seguimiento y Control de las Operaciones del SIN	Realizar evaluación del comportamiento de las redes de distribución a través de los flujos de potencia presentados por los agentes	Consultoría por producto	Auditoría Técnica a Empresa de Distribución	-----	-----
	Seguimiento y evaluación de la ejecución de proyectos de expansión en el SIN	Realizar el seguimiento a los Proyectos de inversión comprometidos por los Agentes en Distribución	Consultoría de Línea	Realizar seguimiento a Proyectos de inversión comprometidos por los Agentes en Distribución	12	Profesional VI
	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Realizar el análisis e investigación de fallas e indisponibilidades en SA	Consultoría de Línea	Realizar seguimiento, análisis e investigación de fallas e indisponibilidades en SA	4,5	Profesional V
	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	Consultoría de Línea	Supervisor de agentes de atención de llamadas de la línea naranja de la AE y el apoyo al área de protección al	12	Técnico III



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

LUZ PARA TODOS



Anexo a Resolución AE-Interna N° 052/2014
La Paz, 22 de agosto de 2014

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo Programado Consultorías de Línea (Meses)	Equivalencia Consultorías de Línea
				consumidor		
	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	Consultoría de Línea	Agente 1 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12	Administrativo I
	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	Consultoría de Línea	Agente 2 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12	Administrativo I
	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	Consultoría de Línea	Agente 3 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12	Administrativo I
	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	Consultoría de Línea	Agente 4 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12	Administrativo I
	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	Consultoría de Línea	Agente 5 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12	Administrativo I
	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	Consultoría de Línea	Agente 6 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12	Administrativo I
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Agente de atención de la oficina regional Yacuiba	12	Secretaria II
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Encargado de la oficina regional Chimoré	12	Técnico I
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Apoyo operativo para la oficina regional Tarija	12	Administrativo I
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Apoyo operativo para la oficina regional Trinidad	12	Administrativo I
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Apoyo operativo para la oficina regional Cobija	12	Administrativo I
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Apoyo operativo para la oficina regional Sucre	12	Administrativo I
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Técnico para la oficina regional Santa Cruz	12	Técnico I
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Apoyo técnico para la DOCP2	12	Técnico III
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Analista de protección al consumidor	12	Técnico I
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Apoyo técnico para la oficina regional de Chimoré	12	Administrativo I
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	Consultoría de Línea	Apoyo en la tarea de notificación y preparación de documentos para la remisión de Recursos Jerárquicos	12	Administrativo I
	Tramitación y Seguimiento de Procesos Judiciales	Tramitar todos los procesos judiciales seguidos por o en contra de la AE	Consultoría de Línea	Apoyo legal para la cobranza de tasas, multas y sanciones impuestas por la AE	12	Profesional VII
	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	Consultoría de Línea	Atención y tramitación de reclamaciones administrativas - Área 1	12	Profesional V



**Autoridad de Fiscalización y
Control Social de Electricidad**
LUZ PARA TODOS



Resolución AE-Interna N° 052/2014
La Paz, 22 de agosto de 2014

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo Programado Consultorías de Línea (Meses)	Equivalencia Consultorías de Línea
	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	Consultoría de Línea	Apoyo legal a los procesos de la Dirección Legal en la oficina regional de Cochabamba	12	Profesional VII
	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	Consultoría de Línea	Apoyo legal a los procesos de la Dirección Legal en la DOCP2	12	Administrativo I
	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	Consultoría de Línea	Apoyo a la tarea de notificación y elaboración de archivo de obrados de la DOCP2	12	Administrativo I
	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	Consultoría de Línea	Apoyo a la tarea de notificación	3	Administrativo I
	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	Consultoría de Línea	Asistente Legal de la DLG	4	Administrativo I
Dirección Administrativa Financiera	Gestión del Sistema Financiero	Emitir los Estados Financieros	Consultoría de Línea	Profesional administrativo financiero	12	Profesional V
	Gestión del Sistema Financiero	Realizar conciliaciones de la tasa de regulación	Consultoría de Línea	Seguimiento administrativo al cobro de tasas de regulación, sanciones y multas impuestas por la AE	12	Profesional VII
	Gestión del sistema administrativo	Realizar la administración de personal	Consultoría de Línea	Consultoría Apoyo a RRHH	12	Secretaría II
	Gestión del sistema administrativo	Realizar la administración de personal	Consultoría de Línea	Profesional habilitado en RRHH	12	Profesional VII
	Gestión del sistema administrativo	Administrar los materiales y suministros de la entidad en cuanto a stock, distribución y registro	Consultoría de Línea	Encargado de almacenes	12	Secretaría I
	Gestión del sistema administrativo	Atender las solicitudes de servicios generales de todas las Direcciones de la AE	Consultoría de Línea	Apoyo administrativo a la DAF	12	Secretaría II
	Gestión del sistema administrativo	Atender las solicitudes de servicios generales de todas las Direcciones de la AE	Consultoría de Línea	Responsable de servicios generales, pasajes y viáticos	12	Secretaría I
	Gestión del sistema administrativo	Atender las solicitudes de servicios generales de todas las Direcciones de la AE	Consultoría de Línea	Apoyo a servicios generales	12	Administrativo I
Unidad de Gestión Estratégica	Publicación y Difusión de la Información	Desarrollar campañas de difusión e información	Consultoría de Línea	Apoyo en comunicación social	12	Técnico I
	Gestión y Control Documentario de la AE	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que recibe la AE	Consultoría de Línea	Responsable de gestión de correspondencia	12	Secretaría I
	Gestión y Control Documentario de la AE	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que recibe la AE	Consultoría de Línea	Responsable de la recepción y registro de correspondencia de la oficina regional Cochabamba	12	Secretaría II
	Gestión y Control Documentario de la AE	Ejecución del tratamiento archivístico en base a normas nacionales e internacionales para el archivo institucional	Consultoría de Línea	Asistente técnico para el ordenamiento del archivo central	12	Secretaría II
	Administración de la Biblioteca Institucional	Brindar oportunamente el acceso y disponibilidad bibliográfica de las publicaciones y material de consulta de la AE	Consultoría de Línea	Asistencia a la organización de la biblioteca institucional	12	Secretaría I



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

LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 052/2014
La Paz, 22 de agosto de 2014

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo Programado Consultorías de Línea (Meses)	Equivalencia Consultorías de Línea
Unidad de Tecnologías de la Información	Control de Activos TI (vida útil, garantía y mantenimiento)	Mantener y actualizar el hardware y el software del parque tecnológico de la AE	Consultoría de Línea	Apoyo a la administración de redes, telecomunicaciones y seguridad	3	Técnico I
	Control de Activos TI (vida útil, garantía y mantenimiento)	Mantener y actualizar el hardware y el software del parque tecnológico de la AE	Consultoría de Línea	Asistencia de soporte técnico, administración de redes y telecomunicaciones	7	Técnico I



Edson Flores Jemio
OFICIAL DE ARCHIVO Y BIBLIOTECA a.i.
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL
SOCIAL DE ELECTRICIDAD