



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

## RESOLUCIÓN AE-INTERNA N° 057/2013

La Paz, 2 de septiembre de 2013

**TRÁMITE:** Aprobación del Plan de Operaciones Anual (POA) y el Anteproyecto de Presupuesto para la Gestión 2014 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE).

**SINTESIS RESOLUTIVA:** Se aprueba el Plan de Operaciones Anual (POA) y el Anteproyecto de Presupuesto para la Gestión 2014 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), por el monto de Bs97.314.000,00 (Noventa y siete millones trescientos catorce mil 00/100 Bolivianos), que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

### VISTOS:

Las Normas Básicas del Sistema de Presupuesto aprobadas mediante Resolución Suprema N° 225558 de 1 de diciembre de 2005; las Normas Básicas del Sistema de Programación y Operaciones aprobadas mediante Resolución Suprema N° 225557 de 1 de diciembre de 2005; la nota MEFP/VPCF/DGP/UEPED/N°1552/13 de 2 de agosto de 2013, del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas; el Informe AE UGE N° 248/2013 de 2 de septiembre de 2013; el Informe AE DAF N° 437/2013 de 30 de agosto de 2013; el Informe AE Legal – DAF N° 051/2013 de 2 de septiembre de 2013; y todo lo que convino ver, tener presente y:

### CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, mediante nota MEFP/VPCF/DGP/UEPED/N°1552/13 de 2 de agosto de 2013, solicitó a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto 2014, mismo que deberá ser presentado hasta el día viernes 6 de septiembre de 2013.

Que la Unidad de Gestión Estratégica, mediante Informe AE UGE N° 248/2013 de 2 de septiembre de 2013, presentó el Plan de Operaciones Anual de la Gestión 2014 (POA), indicando que para la elaboración se consideraron los lineamientos establecidos por las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones y las directrices para la formulación del POA 2014 establecidas por el Ministerio de Hidrocarburos y Energía, el Ministerio de Planificación del Desarrollo y el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Que la Dirección Administrativa Financiera de la AE, mediante Informe AE DAF N° 437/2013 de 30 de agosto de 2013, señaló que la formulación del Presupuesto de la AE para la Gestión 2014, ha sido elaborado en base al POA presentado por la Unidad de Gestión Estratégica, y de acuerdo a las Directrices de Formulación Presupuestaria 2014 aprobadas por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas mediante Resolución Ministerial N° 555 de 11 de julio de 2013.

Que la estructura programática de la AE comprende lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estratégico Institucional y la Agenda Patriótica del Bicentenario 2025, dentro el sector eléctrico, tomando en cuenta los grupos, subgrupos y partidas de acuerdo al Plan Operativo Anual 2014, el mismo que refleja los requerimientos de todas las áreas funcionales de acuerdo a las memorias de cálculos.

### CONSIDERANDO: (Marco Legal)

Que las Normas Básicas del Sistema de Presupuesto fueron aprobadas mediante Resolución Suprema N° 225558 de 1 de diciembre de 2005.

RESOLUCIÓN AE-INTERNA N° 057/2013      Página 1/4



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

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

Que las Normas Básicas del Sistema de Programación y Operaciones fueron aprobadas mediante Resolución Suprema N° 225557 de 1 de diciembre de 2005.

Que mediante Decreto Supremo N° 29894 de 7 de febrero de 2009, se aprueba la Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional; asimismo, se establece en el artículo 138 la extinción de todas las Superintendencias de los Sistemas de Regulación Sectorial – SIRESE, y que las competencias y atribuciones de las Superintendencias serán asumidas por los Ministerios correspondientes o por una nueva entidad a crearse por norma expresa.

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

Que el párrafo II del artículo 3 del Decreto Supremo N° 0071, establece que el objetivo de la AE es regular las actividades que realicen las personas naturales y jurídicas, privadas, comunitarias, públicas, mixtas y cooperativas en el sector de electricidad.

Que el artículo 4 del Decreto Supremo N° 0071, señala que las atribuciones, competencias, derechos y obligaciones de las ex 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 el artículo 14 de la Ley N° 1604 de Electricidad de 21 de diciembre de 1994, establece que las Empresas Eléctricas pagarán una tasa de regulación, que no podrá ser superior al uno por ciento (1%) de sus ingresos por ventas antes de impuestos indirectos, para cubrir los costos de funcionamiento de la Superintendencia de Electricidad y de la alícuota parte que corresponda a la Superintendencia General del Sistema de Regulación.

Que el artículo 9 del Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009, señala que las Autoridades de Fiscalización y Control Social realizarán sus actividades, con los recursos, según corresponda a la normativa sectorial: a) Tasas de regulación, b) Derechos o Patentes, c) Recursos del Tesoro General de la Nación d) Donaciones y créditos nacionales o extranjeros y e) Otros determinados por norma expresa.

Que el inciso d) del artículo 53 del Decreto Supremo N° 0071 establece que el Director Ejecutivo, propondrá al Ministro la aprobación del proyecto de presupuesto, el POA y los estados financieros de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad y someterlos a la aprobación de la instancia correspondiente.

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

Que el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas mediante Resolución Ministerial N° 555 de 11 de julio de 2013, aprobó las Directrices de Formulación Presupuestaria para la Gestión 2014.





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

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

### **CONSIDERANDO: (Análisis)**

Que la Unidad de Gestión Estratégica mediante Informe AE UGE N° 248/2013 de 2 de septiembre de 2013, presentó el POA elaborado para la gestión 2014 y recomendó su aprobación para la continuidad del consiguiente trámite administrativo.

Que la Dirección Administrativa Financiera, mediante Informe AE DAF N° 437/2013 de 30 de agosto de 2013, solicitó se apruebe el Anteproyecto de Presupuesto que fue elaborado en estricta sujeción a la normativa presupuestaria vigente, para la Gestión 2014, por el monto de Bs97.314.000,00 (Noventa y siete millones trescientos catorce mil 00/100 Bolivianos), de acuerdo al Anexo, que forma parte integrante del citado informe.

Que el Informe AE LEGAL – DAF N° 051/2013 de 2 de septiembre de 2013, establece que la solicitud efectuada por la Dirección Administrativa Financiera no vulnera las normas legales aplicables al efecto, recomendando en consecuencia dar curso a lo solicitado.

### **CONSIDERANDO: (Conclusiones)**

Que la AE elaboró y emitió los informes que justifican la aprobación del Plan de Operaciones Anual (POA) y el Anteproyecto de Presupuesto para la Gestión 2014 de la AE, con argumentaciones que se detallan en los Informes AE UGE N° 248/2013 de 2 de septiembre de 2013, AE DAF N° 437/2013 de 30 de agosto de 2013 y AE Legal – DAF N° 051/2013 de 2 de septiembre de 2013, por lo que corresponde su aprobación en sujeción a lo señalado en los artículos 50 y 53 del Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009.

### **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:**

**PRIMERO.-** Aprobar el Plan de Operaciones Anual (POA) y el Anteproyecto de Presupuesto para la Gestión 2014 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) por el monto de Bs97.314.000,00 (Noventa y siete millones trescientos catorce mil 00/100 Bolivianos), cuya composición está descrita en los Anexos de los Informes AE UGE N° 248/2013 de 2 de septiembre de 2013 y AE DAF N° 437/2013 de 30 de agosto de 2013, que forman parte de la presente Resolución.

**SEGUNDO.-** Remitir el Plan de Operaciones Anual (POA) y el Anteproyecto de Presupuesto para la Gestión 2014 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), al Ministerio de Hidrocarburos y Energía, según las disposiciones vigentes, para su conocimiento, aprobación y respectiva remisión al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

**TERCERO.-** Instruir a la Dirección Administrativa Financiera de la Autoridad de Fiscalización y control Social de Electricidad (AE), efectuar todos los trámites correspondientes ante el Ministerio de Hidrocarburos y Energía y el Ministerio de





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

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

Economía y Finanzas Públicas a efecto de obtener la aprobación del Plan de Operaciones Anual (POA) y el Anteproyecto de Presupuesto para la Gestión 2014 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE).

**Regístrese, comuníquese y archívese.**

Richard César Alcócer Garnica  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

Es conforme:

Daniel Alejandro Rocabado Pastrana  
**DIRECTOR LEGAL**



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

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

## **PLAN DE OPERACIONES ANUAL 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.



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

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

### 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 Nº 29272 de 12 de septiembre de 2007, que implica la concepción de políticas, estrategias y programas de desarrollo del país en todos los ámbitos sectoriales y territoriales, a través de las áreas de desarrollo: Bolivia digna, Bolivia democrática, Bolivia productiva, Bolivia soberana.

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

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

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

#### Alineación al Plan Nacional de Desarrollo

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



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

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

#### **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)**

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

#### **5 FUNCIONES DE LA AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD**

Las funciones y atribuciones se encuentran descritas en la Constitución Política del Estado, Ley Nº 1604 (Ley de Electricidad) y el Decreto Supremo Nº 0071, siendo las funciones más relevantes las siguientes:

- Autorizar y fiscalizar el ejercicio de la industria eléctrica.
- Fijar y controlar precios, tarifas e inversiones.
- Controlar la operación y la calidad del suministro.
- Aplicar infracciones y sanciones a empresas.



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

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

- 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**

<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>
<b>Nuestras Familias</b>	<i>Es el núcleo fundamental de nuestras vidas, que nos motiva a esforzarnos cada día en la búsqueda constante de su bienestar</i>
<b>Mejora Continua</b>	<i>La superación permanente y el mejoramiento continuo nos lleva a dar más de lo esperado</i>
<b>Actitud Positiva</b>	<i>El optimismo, el entusiasmo y la confianza, son los ojos con lo que miramos las cosas y resolvemos nuestros problemas</i>



<b>Valor</b>	<b>Descripción</b>
<b>Excelencia y Compromiso</b>	<i>Logramos los mejores resultados mediante la práctica de los más altos valores éticos y profesionales, disfrutando siempre de nuestro trabajo</i>
<b>Trabajo en Equipo</b>	<i>Unidad, compañerismo y coordinación, son los instrumentos que nos permiten el logro de objetivos y metas.</i>
<b>Responsabilidad Social y Medioambiental</b>	<i>Hacemos nuestras las preocupaciones sociales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos. Nos responsabilizamos de las consecuencias e impactos que derivan de nuestras acciones</i>

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:

<b>Análisis Interno</b>	
<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Imagen institucional en proceso de consolidación.</li><li>- Posicionamiento de la AE en los medios de comunicación.</li><li>- Liderazgo de la MAE.</li><li>- Presencia a nivel nacional.</li><li>- Información detallada del sector eléctrico.</li><li>- Personal capacitado y con experiencia para la buena atención al cliente externo.</li><li>- Buen clima laboral (solidaridad, cooperación, amistad, reglamentos internos, etc.)</li><li>- Pago oportuno de sueldos.</li><li>- Sistemas informáticos adecuados a las necesidades de la institución.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Centralización administrativa en la ciudad de La Paz.</li><li>- Infraestructura insuficiente.</li><li>- Escaso equipamiento, instrumentos y vehículos para el trabajo.</li><li>- Recursos económicos insuficientes.</li><li>- Personal nuevo con poca experiencia en el sector regulatorio.</li><li>- Procesos y procedimientos administrativos desactualizados, lentos y burocráticos.</li><li>- Lenta adaptación al cambio por parte del personal.</li><li>- Desconocimiento de objetivos institucionales.</li></ul>



<b>Análisis Externo</b>	
<b>Oportunidades</b>	<b>Amenazas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ingresos por tasa de regulación que pagan empresas eléctricas.</li> <li>- Nueva ley de electricidad.</li> <li>- El sector de electricidad es considerado como derecho fundamental en la CPE.</li> <li>- Nuevas políticas gubernamentales para la consolidación de la AE.</li> <li>- Buen relacionamiento con entidades públicas, privadas y especializadas.</li> <li>- Capacitación internacional para organismos reguladores.</li> <li>- Socialización del rol de la AE.</li> <li>- Marco normativo completo.</li> <li>- Implementación de nuevas tecnologías a nivel gubernamental.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vacíos legales y técnicos en la normativa.</li> <li>- No se asigna el presupuesto que corresponde por la recaudación de la tasa de regulación.</li> <li>- Niveles salariales bajos.</li> <li>- Presión de movimientos y organizaciones sociales que obstaculizan la labor de la AE.</li> <li>- Los niveles de oferta y demanda se encuentran próximos, dejando un bajo nivel de reserva ante indisponibilidades.</li> </ul>

## 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:

<b>Unidad Organizacional</b>	<b>Proceso Institucional</b>
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 Nodo y Peajes Dentro y Fuera del STI
	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	



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

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

Unidad Organizacional	Proceso Institucional
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
	Tramitación de Infracciones y Sanciones
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	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
	Investigación preliminar de infracciones
	Tramitación de infracciones y sanciones
Atención de Consultas	
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	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
	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
Dirección Legal	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



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

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

<b>Unidad Organizacional</b>	<b>Proceso Institucional</b>
	Tramitación de Recursos de Revocatoria contra las Disposiciones de la AE
	Investigación Preliminar de Infracciones
	Tramitación de Infracciones y Sanciones
	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
	Provision de soporte tecnologico
	Gestión de Activos TI (mantenimiento, vida util y garantia)
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:

<b>Nº</b>	<b>Objetivos de Gestión Institucionales</b>
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	Establecer relaciones estratégicas con instituciones
	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 de Cumplimiento del Objetivo (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 - SETAR, periodo 2014-2018	100%	(Tarifas base aprobadas/tarifas base programadas)*100 Tarifa base programadas= 1 (SETAR)	IV	Binario
	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 emitidos/informes programados) Informes programados = 1	IV	Binario



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

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

Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	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 = 8	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 que presentan sus balances)*100 Empresas programadas = 6	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 Factores de Estabilización= 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 dignidad	100%	(Informes consolidados de descuento a ser aplicados por los agentes del mercado eléctrico por la tarifa dignidad/informes programados)*100 Informes programados=12 (mensuales)	IV	Acumulativo
	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 Programados)*100 Informes programados= 384 (32 empresas * 12 meses)	IV	Acumulativo
	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 =4	IV	Acumulativo
	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 = 5	IV	Acumulativo



Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	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 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 programados=30	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
	Seguimiento y evaluación de la ejecución de proyectos de expansión en el SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Realizar el seguimiento a los Proyectos de inversión comprometidos por los Agentes en Distribución	100%	(Informe elaborados de seguimiento a los proyectos comprometidos/ Informes programados)*100 Informes Programados = 12 (Proyectos singulares de distribución) Informe referentes a: seguimiento de cronogramas y puestas en servicio	IV	Acumulativo
	Seguimiento y evaluación de la ejecución de proyectos de expansión en el SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Realizar el Seguimiento a los Proyectos de expansión comprometidos por los Agentes en Generación y Transmisión	100%	(Informe elaborados de seguimiento a los proyectos comprometidos/ Informes programados)*100 Informes Programados = 6 (Proyectos de Gx y/o Tx) Informe referentes a: cronogramas aprobados y puestas en servicio	IV	Acumulativo
	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
Controlar el normal suministro de electricidad con criterios de seguridad, calidad, confiabilidad, continuidad y mínimo costo	Eliminación de Riesgo del Suministro Público	Dirección de Derechos y Obligaciones	Eliminar el riesgo de suministro	100%	[(Resolución del proceso de intervención emitidas -resoluciones que aclaren, complementen y/o modifiquen las resoluciones de intervención emitidas)/resoluciones del proceso de intervención]*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 1	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas de distribución del SIN (ÁREA1).	100%	(Resoluciones emitidas/ solicitudes recibidas)*100	IV	Continuo



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

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

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	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: 8	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:27	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 ó cooperativas con contrato de adecuación ó título Habilitante, (ÁREA1), de los Semestres mayo - octubre 2011; noviembre 2011 - abril 2012 y mayo - octubre 2012	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados:72(28 informes de evaluación de calidad, 40 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 ó cooperativas con Contrato de Adecuación ó título Habilitante(Área1)	100%	(Informes de inspección emitidos/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas: 3	IV	Acumulativo



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

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

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (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	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE relacionado con el control de calidad de distribución de las empresas ó cooperativas con Contrato de Adecuación ó Título Habilitante (Área 1)	100%	(Informes de evaluación de disposiciones emitidas/Evaluación del cumplimiento de disposiciones programadas)*100 Evaluaciones de cumplimiento programados:17	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 al Proceso de Restitución, Resultado del Trámite de Control de Calidad de Distribución de Empresas ó Cooperativas con Contrato de Adecuación ó Título Habilitante (Área 1)	100%	(Informes de inspección emitidos/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programados:2	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Realizar el diagnostico de la calidad de distribución de empresas con registro (Área 1)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados:8	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 en el 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 generación en Sistemas Aislados (Área 1)	100%	(carpetas sistemas aislados armadas/sistemas aislados programados) *100 Sistemas aislados programados= 2	III	Acumulativo
	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 en el Área 1	100%	(Información de Distribuidoras obtenidas/Información de Distribuidoras programadas) *100 Distribuidoras programadas= 6	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 en el 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 en el Área 1	100%	(Informes de inspección de mantenimientos / inspecciones realizadas)*100	I,II,III,IV	Continuo



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

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

Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	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 en el 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	Realizar inspecciones para la verificación de proyectos de mejoramiento de la calidad de distribución	100%	(Informes de inspección/inspecciones programadas)*100 Inspecciones 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	Análisis de solicitudes de causa invocada	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	Revisión de la Metodología de Control de Calidad aprobada mediante Resolución SSDE N° 016/2008	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados: 1 (1 informe de evaluación de la Metodología)		Binario
	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 (Auditorías a consumidores afectados por desviaciones de los índices de calidad del servicio técnico, producto técnico o la restitución global de montos significativos mayores al 5% de la facturación Mensual de la empresa, a los consumidores del Área 2, por el control de la calidad de distribución)	IV	Acumulativo
	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	Efectuar diagnósticos informáticos al proceso de control de calidad de distribución de las empresas del SIN - Área 2	100%	(Diagnósticos efectuados/diagnósticos programados)*100 Diagnósticos programados = 2	IV	Acumulativo



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

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

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	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 las empresas del SIN (Área 2)	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados=60	IV	Acumulativo
	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%	(ΣResoluciones 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 60 (36 informes de evaluación de calidad y 24 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 = 4	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



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

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

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	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: 54 (24 informes de evaluación de calidad, 24 informes de evaluación de descargos, 6 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 Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución para Sistemas Aislados Integrados Verticalmente	100%	(Informes de inspección/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 5	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	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=48	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 2011 - octubre 2013.	100%	(Informes de evaluación emitidos / empresas programadas) *100 Informes programados=14	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
	Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Realizar Inspecciones a líneas de transmisión dentro y fuera del STI	100%	(Informes de inspección/inspecciones programadas)*100 Inspecciones Programadas = 4	IV	Acumulativo
	Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Realizar el seguimiento a la Capacidad de Transporte	100%	(Informes de diagnóstico/informe programado)*100 Informes programados: 1	IV	Binario



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

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

Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Seguimiento y evaluación de la ejecución de proyectos de expansión en el SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Realizar el seguimiento al plan de expansión del SIN	100%	(Informes emitidos trimestralmente de avances y resultados/Seguimientos programados)*100 Seguimientos programados = 4 (enero -abril - julio - octubre)	I,II,III,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/Informes de fallas programados)*100 26 informes (12 de fallas relevantes (investigación, descargos y revocatoria), 12 de fallas en Dx y 2 de Análisis de tendencia de fallas o indisponibilidades)	IV	Acumulativo
	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 o seguimiento de mantenimiento)*100 informes de Mantenimientos = 18 (de reuniones de coordinación en el CNDC y de análisis mantenimientos de componentes específicos con cierta tendencia anormal en la realización de mantenimientos)	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/Informes de fallas programados)*100 12 Informes (Fallas en Gx o red de Dx)	IV	Acumulativo
	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 y 0.5 si pasará de los 40 días hábiles administrativos	I,II,III,IV	Continuo
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de requerimientos y denuncias	100%	[(Notas y/o Informes analizados *Fp) / Informes emitidos]*100 Fp=1 Informe emitido dentro los 30 días hábiles administrativos y 0.5 si pasará de los 30 días hábiles administrativos	I,II,III, IV	Continuo



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

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

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
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%	$[\sum(\text{Denuncias o investigaciones de oficio resueltas} * \text{FP}) / \text{denuncias o solicitud de investigaciones concluidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I, II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción en la DPT	100%	$[\sum(\text{Infracciones y sanciones resueltas} * \text{FP}) / \text{resoluciones infracciones y sanciones emitidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I, II, III, IV	Continuo
	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%	$\{[(\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo} * 0,6))] / \text{actividades concluidas}\} * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Dirección de Derechos y Obligaciones	Atender oportunamente las solicitudes de registros	100%	$\{[(\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo} * 0,6))] / \text{actividades realizadas}\} * 100$	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%	$\{[(\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo} * 0,6))] / \text{actividades realizadas}\} * 100$	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%	$\{[(\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo} * 0,6))] / \text{actividades concluidas}\} * 100$	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	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 = 3	IV	Acumulativo
	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%	$\{[(\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo} * 0,6))] / \text{actividades realizadas}\} * 100$	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%	$\{[(\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + 0,6 * (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo})] / \text{actividades realizadas}\} * 100$	I, II, III, IV	Continuo



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

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

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	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%	$\frac{((\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo} * 0,6))}{\text{actividades realizadas}} * 100$	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%	$[(\text{Derechos otorgados} - \sum \text{resoluciones que aclaren, complementen y/o modifiquen de las resoluciones de derechos otorgados emitidas}) / \text{derechos otorgados}] * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Dirección de Derechos y Obligaciones	Controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de las empresas del sector eléctrico	100%	$(\# \text{ de Informes de cumplimiento procesados} / \# \text{ informes de cumplimiento recibidos}) * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	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%	$(\# \text{ de Informes de seguimiento de seguros} / \# \text{ pólizas recibidas}) * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Dirección de Derechos y Obligaciones	Informar respecto a la metodología de Control de Obligaciones Contractuales a empresas eléctricas y auditores externos	100%	$(\text{Talleres realizados} / \text{Talleres programados}) * 100$ Talleres programados=6	IV	Acumulativo
	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Dirección de Derechos y Obligaciones	Modificación de Resolución 117/2012, proceso de seguimiento al cumplimiento de obligaciones contractuales de las empresas del Sector Eléctrico	100%	Proceso aprobado	II	Binario
	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%	$\frac{((\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo} * 0,6))}{\text{actividades realizadas}} * 100$	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%	$[\text{Actualizaciones de zonas y áreas de distribución emitidas} - \sum (\text{resoluciones que aclaren, complementen y/o modifiquen actualizaciones emitidas}) / \text{actualizaciones de zonas y áreas de distribución}] * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	Caducidad de Derechos Otorgados por la AE	Dirección de Derechos y Obligaciones	Caducar o revocar o extinguir de forma oportuna los derechos otorgados	100%	$\frac{((\sum \text{Actividades realizadas en plazo} * 1) + (\sum \text{Actividades realizadas fuera de plazo} * 0,6))}{\text{actividades realizadas}} * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	Caducidad de Derechos Otorgados por la AE	Dirección de Derechos y Obligaciones	Caducar o revocar o extinguir de forma adecuada los derechos otorgados	100%	$[(\text{Caducidades o revocatorias de derechos emitidas} - \sum \text{resoluciones que aclaren, complementen y/o modifiquen resoluciones de caducidad emitidas}) / \text{caducidades o revocatorias de derechos}] * 100$	I, II, III, IV	Continuo



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

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

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Investigación Preliminar de Infracciones	Dirección de Derechos y Obligaciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DDO	100%	$[\sum(\text{Denuncias o investigaciones de oficio resueltas} * \text{FP}) / \text{denuncias o solicitud de investigaciones concluidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I,II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Dirección de Derechos y Obligaciones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción en la DDO	100%	$[\sum(\text{Infracciones y sanciones resueltas} * \text{FP}) / \text{resoluciones infracciones y sanciones emitidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I,II, III, IV	Continuo
	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%	$[\sum(\text{Denuncias o investigaciones de oficio resueltas} * \text{FP}) / \text{denuncias o solicitud de investigaciones concluidas}] * 100$ Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses)	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%	$[\sum(\text{Infracciones y sanciones resueltas} * \text{FP}) / \text{resoluciones infracciones y sanciones emitidas}] * 100$ Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses)	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%	$[\sum(\text{Denuncias o investigaciones de oficio resueltas} * \text{FP}) / \text{denuncias o solicitud de investigaciones concluidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I,II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DOCP2	100%	$[\sum(\text{Infracciones y sanciones resueltas} * \text{FP}) / \text{resoluciones infracciones y sanciones emitidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I,II, III, IV	Continuo
	Investigación Preliminar de Infracciones	Dirección Legal	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DLG	100%	$[\sum(\text{Denuncias o investigaciones de oficio resueltas} * \text{FP}) / \text{denuncias o solicitud de investigaciones concluidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I,II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Dirección Legal	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DLG	100%	$[\sum(\text{Infracciones y sanciones resueltas} * \text{FP}) / \text{resoluciones de infracciones y sanciones emitidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I,II, III, IV	Continuo
	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



Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Resolución de Controversias entre Empresas	Dirección Legal	Resolver de forma oportuna las controversias entre empresas	100%	$[(\text{Notificaciones de controversias resueltas} * \text{FP}) / \text{controversias resueltas}] * 100$ FP= 1 en caso de haber notificado la resolución en plazo, o,5 en caso de no haber notificado la resolución en plazo	I,II,III,IV	Continuo
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%	$[(\sum \text{Informes Técnicos} * \text{FP}) + \text{Av.} + \text{Des.} + \text{Rech}] / \text{Reclamaciones Resueltas} * 100$ 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	100%	$[\sum (\text{Resoluciones} * \text{FP}) / \text{reclamaciones resueltas}] * 100$ 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 en las Regionales mediante una capacitación directa al personal de las Regionales (Área 1)	75%	Promedio de evaluación de los conocimientos y habilidades. (Promedio de aprendizaje igual o superior al 75%)	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%	$(\text{Informes de evaluación/evaluaciones programadas}) * 100$ Evaluaciones programadas = 6 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%	$(\text{Empresas verificadas/verificaciones programadas}) * 100$ Verificaciones programadas = 6	Continuo	I, II, III, 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%	$[\sum (\text{Recursos atendidos} * \text{FP}) / \text{recursos resueltos}] * 100$ FP= 1 en caso de haber emitido el informe técnico en plazo) o 0,5 (en caso de no emitir el informe técnico en plazo)	Continuo	I,II,III,IV
	Atención de Consultas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Atender inquietudes, dudas y consultas escritas	100%	$[\sum (\text{Notas atendidas}) / (\text{Notas Presentadas})] * 100$	Continuo	I,II, III, IV



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

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

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	95%	$[\sum(\text{Reclamaciones atendidas} * \text{FP}) / \text{reclamaciones resueltas}] * 100$ 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	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 2)	100%	(Informes de evaluación/evaluaciones programadas) * 100 Evaluaciones programadas = 5 (control de lecturas y verificación de medidores)	IV	Acumulativo
	Verificación del Cumplimiento de la Normativa de Atención al Consumidor por parte de las Empresas Distribuidoras	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%	$[\sum(\text{Recursos atendidos} * \text{FP}) / \text{recursos resueltos}] * 100$ FP= 1 en caso de haber notificado la resolución en plazo y 0,5 en caso de no haber notificado la resolución en plazo	I,II,III,IV	Continuo
Proponer cambios en la normativa para el cumplimiento de los postulados de la CPE	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
	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 Empresas con Registro	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Metodología para el control de calidad en empresas con registro	100%	Emisión de resolución de aprobación de la metodología para el control de calidad en empresas con registro (Actividad alcanzada /Total actividades) * 100	IV	Acumulativo
	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%	$[\text{Informes de para Resoluciones de aprobación de normas operativas} * \text{Fp}] / \text{resoluciones de aprobación de normas operativas emitidas}] * 100$ Fp=1 Informes para Resolución emitida dentro los 40 días hábiles administrativos y 0.5 en caso de que la resolución se emita pasando los 40 días hábiles administrativos	I,II,III,IV	Continuo



Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	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
Lograr altos niveles de desempeño y transparencia en la gestión institucional	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%	∑Promedio de evaluación de los conocimientos y habilidades de los agentes regionales (Promedio de aprendizaje igual o superior al 70%) Se realizaran dos capacitaciones de dos días	IV	Binario
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las oficinas regionales mediante una 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%) Dos capacitaciones al año	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}*100 FP= 1 en caso de haber remitido en plazo 3 días y 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%	(∑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



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

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

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Inscripción de Empresas Consultoras en el Registro de Consultores de la AE	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 o 0,5 fuera de 15 días hábiles de recibida la solicitud	I,II,III, IV	Continuo
	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	Dotación de Personal	100%	(Personal institucionalizado/Personal programado)*100 Personal programado=30 ítems	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	75%	(Presupuesto ejecutado/presupuesto aprobado para capacitación)*100	IV	Acumulativo



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

LUZ PARA TODOS

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
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 (elaboración y gestión), 12 envíos en formato TXT a la CSBP, 12 registros de incapacidad temporal al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, 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
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 de Capacitación, Reglamento del fondo social)	IV	Acumulativo
Gestión del sistema administrativo		Dirección Administrativa Financiera	Evaluar el desempeño de los funcionarios de la AE	100%	(Evaluaciones realizadas/evaluaciones programadas)*100 Evaluaciones programadas=2	IV	Acumulativo
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	Atender oportunamente las solicitudes de almacenes y caja chica	100%	(Solicitudes de adquisición de bienes y servicios atendidas en plazo / solicitudes recibidas)*100 (Almacenes, 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del bien o servicio. Caja Chica 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del bien o servicio)	I,II, III, IV	Continuo
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



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

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

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Atender las solicitudes para contrataciones menores a Bs50.000	100%	(Notas de adjudicación /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 menores a Bs50.000.-	100%	(Notas de adjudicación /solicitudes recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión del sistema administrativo	Dirección Administrativa Financiera	Atender solicitudes para contrataciones ANPE mayor 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%	(Atención de servicios /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%	[( $\Sigma$ Informe trimestral emitido *Fp) / Informes programados]*100 Informes programados=4 Fp=1 si es dentro los 30 días y 0.5 más de 30 días de terminado el trimestre	IV	Acumulativo
	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 funciones de la unidades de la entidad	100%	(Ajustes realizados/ajustes solicitados por la MAE)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Publicación y Difusión de la Información	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=5.300	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 y 0.5 cuando se atiende en más de dos días	I, II, III, IV	Continuo



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	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%	$((\text{Libros prestados para consulta} * \text{FP}) / \text{libros solicitados}) * 100$ Fp= 1 cuando se atiende en dos días o menos y 0.5 cuando se atiende en más de dos días	I, II, III, IV	Continuo
	Administración de la Biblioteca Institucional	Unidad de Gestión Estratégica	Codificar bibliográficamente todas las publicaciones y materiales de consulta de la AE	100%	$(\text{Libros y publicaciones codificados mediante Dec-Dewey y en el sistema Aguapey} / \text{libros y publicaciones programados}) * 100$ 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%	$(\sum \{\text{Etapas concluidas de proyectos programados/etapas programadas}\} / \text{proyectos programados}) * 100$ Etapas programadas=4 (análisis, diseño, desarrollo, conclusión) Proyectos programados=5 1. Pagina WEB versión Touch (PVT); 2. Intranet versión Touch (IVT); 3.-SICAD Web (SIW); 4.integración de los sistemas AE 2da fase (ISAE); 5. Sistema de Planificación AE (SIP); 6. Sistema de activos y servicios de TI (SATI)	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%	$(\text{Informes de evaluación emitidos/solicitudes de apoyo recibidas por parte de las direcciones regulatorias}) * 100$	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión de Seguridad de TI	Unidad de Tecnologías de la Información	Preservar la información íntegra; Garantizar la información disponible; Preservar la confidencialidad de la información	95%	$\text{Grado seguridad} = (\text{Integridad} + \text{disponibilidad} + \text{confidencialidad}) / 3$ $\text{Integridad} = ((\text{TR} - \sum \{\text{TII} * (\text{FC})\}) / \text{TR}) * 100$ TR= Tiempo Requerido TII= Tiempo de Incidente de integridad FC= Factor de Criticidad (1=Alto; 0,5=Medio; 0,25=bajo) (El tiempo se mide en horas) $\text{Disponibilidad} = ((\text{TR} - \text{TF}) / \text{TR}) * 100$ TR= Tiempo Requerido TF= Tiempo de Falla (El tiempo se mide en horas) $\text{Confidencialidad} = ((\text{TR} - \sum \{\text{TIC} * (\text{FC})\}) / \text{TR}) * 100$ TR= Tiempo Requerido TIC= Tiempo de Incidente de confidencialidad FC= Factor de Criticidad (1=Alto; 0,5=Medio; 0,25=bajo) (El tiempo se mide en horas)	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión Redes y Telecomunicación de TI	Unidad de Tecnologías de la Información	Garantizar la disponibilidad de los servicios de red y telecomunicaciones mediante una gestión eficiente de los recursos tecnológicos.	95%	$((\text{Tiempo total requerido} - \text{tiempo total de falla}) / \text{tiempo total requerido}) * 100$ (El tiempo se mide en horas)	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%	$(\text{Capacitaciones hechas/capacitaciones programadas}) * 100$	I,II, III, IV	Continuo
	Gestión de Activos TI (mantenimiento, vida útil y garantía)	Unidad de Tecnologías de la Información	Instalar, mantener en funcionamiento y actualizar el hardware y el software del parque tecnológico de la AE	100%	$(\text{activos y servicios registrados/activos y servicios contratados}) * 100$	I,II, III, IV	Continuo
	Gestión de Sistemas Información	Unidad de Tecnologías de la Información	Proveer el mantenimiento a los sistemas informáticos en etapa de producción	100%	$(\text{MSA concluidos/MSA solicitados}) * 100$	I, II, III, IV	Continuo



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

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

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	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 + Metodología para la elaboración de indicadores de desempeño de la Industria Eléctrica ]/2}*100	IV	Acumulativo
	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Dirección de Derechos y Obligaciones	Consolidar la información estadística histórica del Sector Eléctrico de las gestiones 2005 - 2010 para diez (10) empresas distribuidoras del SIN y SA	100%	(Número de Informes presentados/ número de informes programados)*100 Informes Programados = 6 (1 por mes de marzo a agosto)	III	Acumulativo
	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Dirección de Derechos y Obligaciones	Elaborar el Anuario Estadístico 2013	100%	(Actividades realizadas/Actividades programadas)*100 Actividades programadas=4	II	Acumulativo
	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 = 20	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/Nº 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=210	IV	Acumulativo
	Publicación y Difusión de la Información	Unidad de Gestión Estratégica	Difundir información institucional	100%	(Publicaciones realizadas/publicaciones programadas)*100 Publicaciones programadas=9 (4 boletines institucionales trimestrales, memoria, anuario, marco legal, brochure de presentación y la guía de archivo)	IV	Acumulativo



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

LUZ PARA TODOS

Objetivo de Gestión Institucional	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos				
			Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	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 (Uso eficiente de electricidad, identificación institucional, día mundial del consumidor, hora del planeta)	IV	Acumulativo
	Publicación y Difusión de la Información	Unidad de Gestión Estratégica	Informar las actividades que se desarrollan en la entidad	100%	(Boletines institucionales emitidos/boletines institucionales programados)*100 Boletines institucionales programados = 35 Boletines programados = 40 (semanal)	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%	(Eventos realizados/ eventos programados)*100 Entrevistas y conferencias de prensa programados = 10 Eventos programados = gestionar 10 entrevistas en medios de comunicación	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%	(Eventos realizados(ferias)/ eventos programados)*100 Eventos programados = gestionar 12 ferias	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 aprobación de precios máximos de distribución	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 administrativa	Enero	Diciembre	
	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		
			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; refrigerios
			7	Optimización de la metodología de evaluación y seguimiento de las inversiones	Enero	Diciembre	Consultoría por Producto



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

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

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
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	
Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Empresas que Operan en el MEM	Realizar la revisión ordinaria de tarifas - SETAR, periodo 2014-2018		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	



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

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

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
			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	Consultoría por Producto
			1	Revisión de las Utilidades y Proyección de Demanda	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
	Control de la Aplicación de las Estructuras Tarifarias y Factores de Indexación en las Distribuidoras que Operan en el MEM	Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y de los factores de indexación en empresas distribuidoras que operan en el MEM	1	Análisis de información mensual	Enero	Diciembre	
			2	Análisis de bases de datos.	Enero	Diciembre	
			3	Inspección técnica	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; consultor individual de línea
	Administración y Control de los Fondos de Estabilización	Determinar los montos a favor o en contra del consumidor por efecto de la aplicación de los fondos de estabilización al 31/12/2012 y al 31/12/2013	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 MEM, SETAR, ENDE - BENI.	1	Refacturación de las bases de datos y determinación de los importes por la tarifa dignidad.	Enero	Diciembre		
		2	Elaboración del informe de asignación de aportes.	Enero	Diciembre		
	Aprobar los descuentos a ser aplicados a los agentes del mercado eléctrico, por la tarifa dignidad	1	Procesamiento consolidado de la información	Enero	Diciembre		
		2	Elaboración del proyecto de resolución.	Enero	Diciembre		



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
		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; refrigerios	
			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			



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
	Investigación Preliminar de Infracciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DPT	1	Elaboración de auto de inicio de investigación	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	
			3	Archivo de obrados o traslado de cargos	Enero	Diciembre	
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción en la DPT	1	Traslado de cargos	Enero	Diciembre	
			2	Apertura de término de prueba	Enero	Diciembre	
			3	Clausura de término de prueba	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración de la resolución	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	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	



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

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
		Atender oportunamente las solicitudes de registros	22	Suscripción del contrato	Enero	Diciembre		
			23	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 las mismas.	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		
			10	Elaboración y notificación de resolución de rechazo.	Enero	Diciembre		
			11	Elaboración de Acta de devolución de documentación.	Enero	Diciembre		
			12	Elaboración de auto de archivo de obrados.	Enero	Diciembre		
			13	Elaboración y notificación de resolución de otorgamiento de Registro.	Enero	Diciembre		
			14	Elaboración y notificación del proyecto de contrato.	Enero	Diciembre		
			15	Suscripción del contrato.	Enero	Diciembre		
			16	Remisión del contrato protocolizado a la contraloría.	Enero	Diciembre		
			Atender oportunamente los trámites de habilitación de consumidores no regulados	1	Recepción y derivación de la solicitud	Enero	Diciembre	
				2	Verificación técnico y legal de la solicitud, previa la admisión de la misma.	Enero	Diciembre	
				3	Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud.	Enero	Diciembre	
				4	Recepción y derivación de documentación complementaria	Enero	Diciembre	
				5	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre	
				6	Elaboración de informe técnico y legal.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; 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	



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

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

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
			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 título habilitante	Enero	Diciembre		
	Informar a operadores de electricidad sin derecho respecto al trámite y requisitos para obtención de Título Habilitante, Licencia o Registro	1	Identificar las empresas y/o cooperativas a ser consideradas	Enero	Diciembre		
		2	Organizar el programa de los Talleres.	Enero	Diciembre		
		3	Realizar los talleres	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de local; refrigerios; alquiler de vehículos	
	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres voluntarias	1	Recepción y derivación de la solicitud	Enero	Diciembre	
2			Verificación legal de la solicitud de homologación de contrato de servidumbre voluntaria, previa admisión de la misma.	Enero	Diciembre		
3			Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud.	Enero	Diciembre		
4			Recepción y derivación de información complementaria	Enero	Diciembre		
5			Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre		
6			Elaboración de Informe Legal	Enero	diciembre		
7			Elaboración de Informe Técnico cuando corresponda	Enero	Diciembre		



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
			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 complementación y/o aclaración de información.	Enero	Diciembre	
	8	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre			
	9	Elaboración de informe técnico/legal complementario	Enero	Diciembre			
	10	Elaboración y notificación de resolución de rechazo.	Enero	Diciembre			
	11	Elaboración y notificación de citación de propietarios afectados o publicación de Edicto y otros .	Enero	Diciembre			
	12	Elaboración y notificación de decreto de disposición de levantamiento topográfico .	Enero	Diciembre	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				



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
			21	Aprobación de tasación del perito dirimidor	Enero	Diciembre	
			22	Seguimiento al pago de indemnización	Enero	Diciembre	
		Tramitar oportunamente las solicitudes uso de dominio público	1	Recepción y derivación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			2	Verificación legal de la solicitud de uso de bienes de dominio público, previa admisión de la misma.	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración y notificación de decreto de complementación previa.	Enero	Diciembre	
			4	Recepción y derivación de documentación	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 otorgamiento y/o modificación de servidumbres y uso de bienes de dominio público	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 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		



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
			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		
			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			
		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	Refrigerios		
		Modificación de Resolución 117/2012, proceso de seguimiento al cumplimiento de obligaciones contractuales de las empresas del Sector Eléctrico	1	Complementación de Matrices aprobadas en coordinación con las Direcciones de la AE	Enero	Enero		
			2	Depuración de Matrices aprobadas en coordinación con las Direcciones de la AE	Enero	Febrero		
			3	Aprobación de las Matrices por la MAE	Enero	Febrero		
			4	Validación por parte de las direcciones de la matriz de seguimiento	Enero	Marzo		
			5	Elaboración del proceso	Febrero	Marzo		
			6	Revisión del Proceso, en coordinación con las direcciones de la AE	Febrero	Marzo		
			7	Aprobación del proceso por parte de la MAE	Febrero	Marzo		
		Actualización de Zonas y Áreas para el Ejercicio de la Distribución	Actualizar oportunamente las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución	1	Recepción y derivación de la solicitud	Enero	Diciembre	
				2	Verificación legal de la solicitud, previa admisión de la misma.	Enero	Diciembre	
				3	Elaboración y notificación de decreto de complementación previa.	Enero	Diciembre	
				4	Recepción y derivación de documentación complementaria	Enero	Diciembre	
				5	Verificación de la documentación técnica de la solicitud de actualización de zonas y áreas para el ejercicio de la distribución, previa admisión de la misma.	Enero	Diciembre	
				6	Elaboración de decreto de observaciones, si corresponde.	Enero	Diciembre	
				7	Recepción de la documentación complementaria.	Enero	Diciembre	
				8	Elaboración de decreto de admisión de trámite.	Enero	Diciembre	



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

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

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos		
			N°	Actividad	Inicio	Fin			
			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 o 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 o 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			



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

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

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Eliminar el riesgo de suministro		1	Realización de intervenciones administrativas	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; gastos judiciales; refrigerios
			2	Seguimiento a la Intervención Administrativa	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos
	Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico)		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	
	Consolidar la información estadística histórica del Sector Eléctrico de las gestiones 2005 - 2010 para diez (10) empresas distribuidoras del SIN y SA		1	Recopilación y procesamiento de formularios ISE de gestiones pasadas de diez (10) empresas de distribución.	Marzo	Agosto	
			1	Envío de la información procesada para su validación por parte de las direcciones competentes	Enero	Marzo	
	Elaborar el Anuario Estadístico 2013		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	
			1	Análisis de solicitudes de información estadística y geográfica recibidas	Enero	Diciembre	
	Participar y apoyar en temas regulatorios		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		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
	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 termino 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 - Área 1	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		
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		
		Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	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 . 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			



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
		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		
6			Presentación del Auto rechazando la solicitud o Resolución aprobando nivel de calidad	Septiembre	Octubre		
Evaluar la calidad de distribución para las empresas ó cooperativas con contrato de adecuación ó título Habilitante, (ÁREA1), de los Semestres mayo - octubre 2011; noviembre 2011 - abril 2012 y mayo - octubre 2012		1	Recepción y Verificación de la información	Enero	Diciembre		
		2	Revisión de la información	Enero	Diciembre		
		3	Selección de los puntos de Control mensual	Enero	Diciembre		
		4	Análisis y Evaluación de la Información	Enero	Diciembre	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				



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

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

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
			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 ó cooperativas con Contrato de Adecuación ó título Habilitante(Area1)	1	Revisión de la Información a auditar	Enero	Diciembre	
				2	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre	
				3	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de 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 ó cooperativas con Contrato de Adecuación ó Título Habilitante (Área 1)	1	Análisis y valoración de los descargos de cumplimiento presentados por la empresa	Enero	Diciembre	
				2	Presentación del Informe de Evaluación del Cumplimiento de Disposiciones emitidas	Enero	Diciembre	
				3	Presentación de Informes Adicionales de Cumplimiento	Enero	Diciembre	
				4	Emitir el Auto de Cierre de Obrados del Trámite	Enero	Diciembre	
				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 Trámite de Control de Calidad de Distribución de Empresas ó Cooperativas con Contrato de Adecuación ó Título Habilitante (Área 1)	1	Determinación de los Trámites a Auditar	Enero	Diciembre			
		2	Revisión de Información - Formularios	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos		
		4	Presentación del Informe de Inspección	Enero	Diciembre			
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro	Realizar el diagnóstico de la calidad de distribución de empresas con registro (Área 1)	1	Determinación del número de empresas con registro Área 1	Enero	Diciembre		
			2	Inspección de Verificación técnica y comercial	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; GPS	
			3	Determinación de debilidades y fortalezas	Enero	Diciembre		
			4	Elaboración del informe de diagnóstico que incluye recomendaciones a considerar para control	Enero	Diciembre		
			5	Identificación de alternativas de control y definición de la MAE	Enero	Diciembre		



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Metodología para el control de calidad en empresas con registro	Metodología para el control de calidad en empresas con registro	1	Identificación de Mejoras y ajustes a la metodología	Enero	Diciembre		
			2	Revisión de las bases de datos	Enero	Diciembre		
			3	Revisión de procedimiento administrativo a implementar	Enero	Diciembre		
			4	Aspectos legales a ser considerados	Enero	Diciembre		
			5	Reunión de Exposición de la Metodología a empresas con Registro	Enero	Diciembre		
			6	Informe de aprobación de la nueva Metodología	Enero	Diciembre		
			7	Emisión de Resolución	Enero	Diciembre		
			8	Notificación a la empresas	Enero	Diciembre		
		Evaluar el comportamiento en operación de empresas de Distribución en el Área 1	Evaluar el comportamiento en operación de empresas de Distribución en el 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 generación en Sistemas Aislados (Área 1)	Contar con información actualizada de instalaciones de generación en Sistemas Aislados (Área 1)	1	Relevamiento de información de sistemas aislados	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos
				2	Análisis de información de sistemas aislados	Enero	Diciembre	
				3	Inspección in situ	Enero	Diciembre	
				4	Armado de información	Enero	Diciembre	
		Contar con información actualizada de instalaciones de empresas Distribuidoras en el Área 1	Contar con información actualizada de instalaciones de empresas Distribuidoras en el Área 1	1	Solicitud de información a la Distribuidora	Enero	Diciembre	
				2	Relevamiento de información e inspección	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos
				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 en el Área 1	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución en el 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 en el Área 1	Realizar el seguimiento a los mantenimientos programados y forzados en Distribución en el Área 1	1	Identificación de mantenimientos relevantes en el mes	Enero	Diciembre	
				2	Recabar información y programar inspección	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos
				3	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre	
		Realizar el seguimiento de la puesta en servicio de nuevas instalaciones en Distribución en el Área 1	Realizar el seguimiento de la puesta en servicio de nuevas instalaciones en Distribución en el Área 1	1	Identificación de energizaciones relevantes	Enero	Diciembre	
				2	Elaboración del informe de la participación de puesta en marcha	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos
				3	Elaboración de un informe resumen de la participación de la AE de puestas en servicio	Enero	Diciembre	



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
Atención de reclamaciones administrativas	Realizar el análisis técnico de las reclamaciones administrativas		1	Seguimiento y control de reclamaciones administrativas técnicas y comerciales	Enero	Diciembre	
			2	Registro de la reclamación y Atención de solicitudes	Enero	Diciembre	3 consultores individuales de línea
			3	Elaboración Informes Técnicos	Enero	Diciembre	Servicio de peritaje; contrastación de equipos
		Emisión de Resoluciones y Notificaciones	1	Elaboración de informe legal, resolución y notificación	Enero	Diciembre	
		Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las Regionales mediante una capacitación directa al personal de las Regionales (Área 1)	1	Capacitación técnica a los responsables de atención de consumidores en las Regionales.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
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; refrigerios	
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	Servicio de peritaje
			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	Servicio de peritaje
			3	Archivo de obrados o traslado de cargos	Enero	Diciembre	



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
	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	Servicio de peritaje
			5	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre	
			6	Registro en la matriz de cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
			7	Centralizar la matriz de infracciones y sanciones	Enero	Diciembre	
			8	Tramitar las certificaciones y cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
	Atención de Consultas	Atender inquietudes, dudas y consultas escritas	1	Evaluación del Documento	Enero	Diciembre	
			2	Inspección Técnica	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración Auto de Conformidad	Enero	Diciembre	
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN para los semestres noviembre 2012 - abril 2013, mayo 2013 - octubre 2013, noviembre 2013 - abril 2014 (Área 2)	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	
			5	Presentación informe de evaluación	Enero	Diciembre	
			6	Revisión y procesamiento de información de descargos	Enero	Diciembre	
			7	Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre	
			8	Emisión del informe de evaluación	Enero	Diciembre	
			9	Emisión del informe de evaluación de descargos	Enero	Diciembre	
			10	Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre	
	Realizar inspecciones para la verificación de proyectos de mejoramiento de la calidad de distribución	1	Preparación de inspección	Enero	Diciembre		
		2	Inspección en sitio	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
		3	Emisión de Informe	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		
	Revisión de la Metodología de Control de Calidad aprobada mediante Resolución SSDE Nº 016/2008	1	Elaborar Propuesta	Enero	Diciembre		
		2	Preparación de la Presentación y Evaluación	Enero	Diciembre	Alquiler de Salón; refrigerios	
		3	Realización de la Presentación	Enero	Diciembre		
		4	Elaboración de informe	Enero	Diciembre		



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
		Realizar auditorias 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	
		Efectuar diagnósticos informáticos al proceso de 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	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, noviembre 2013 - abril 2014 (Área 2)	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 descargos	Enero	Diciembre		
9			Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre		
Verificar la restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)		1	Determinación de una muestra significativa	Enero	Diciembre		
		2	Verificación física de una muestra significativa	Enero	Diciembre		
		3	Realización de inspecciones	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
		4	Emisión de informe	Enero	Diciembre		



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
		Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	1	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre	
			2	Inspección en sitio	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos
			3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre	
		Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de los operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante - Área 2	1	Análisis de la información	Enero	Diciembre	
			2	Emisión de informe	Enero	Diciembre	
		Fijar oportunamente niveles de calidad para operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante - Área 2	1	Análisis de la solicitud emitida por la empresa	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración del informe de evaluación técnico	Enero	Diciembre	
			3	Notificación del informe	Enero	Diciembre	
			4	Evaluación de descargos y emisión de informe de evaluación técnico (si corresponde)	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración de auto rechazando la aprobación o resolución de aprobación	Enero	Diciembre	
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	Evaluar la calidad de distribución de 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 Sistemas Aislados Integrados Verticalmente	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			



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de Sistemas Aislados Integrados Verticalmente	Evaluar la calidad de transmisión para el periodo noviembre 2011 - octubre 2012, noviembre 2011 - octubre 2013.	1	Análisis de la información	Enero	Diciembre	
			2	Emisión de informe	Enero	Diciembre	
	Aprobar los límites de comportamiento de los componentes de transmisión	Evaluar la calidad de transmisión para el periodo noviembre 2011 - octubre 2012, noviembre 2011 - 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	
	Realizar Inspecciones a líneas de transmisión dentro y fuera del STI	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		
Realizar el seguimiento a la Capacidad de Transporte	Realizar Inspecciones a líneas de transmisión dentro y fuera del STI	1	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre		
		2	Inspección en sitio	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
		3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre		
Realizar el seguimiento a la Capacidad de Transporte	Realizar el seguimiento a la Capacidad de Transporte	1	Elaborar Propuesta	Enero	Diciembre		
		2	Preparación del diagnóstico	Enero	Diciembre		
		3	Presentación del diagnóstico consensuado con las empresas	Enero	Diciembre	Alquiler de local; refrigerios	



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
Seguimiento y evaluación de la ejecución de proyectos de expansión en el SIN	Realizar el seguimiento al plan de expansión del SIN		1	Solicitud de información al CNDC	Enero	Diciembre		
			2	Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre	Consultor individual de línea	
			3	Elaboración de informe de evaluación	Enero	Diciembre		
	Realizar el seguimiento a los Proyectos de inversión comprometidos por los Agentes en Distribución		1	Solicitud de información a los agentes de distribución del SIN	Enero	Diciembre		
			2	Definición de cronogramas presentados por los Distribuidores				
			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	
	Realizar el Seguimiento a los Proyectos de expansión comprometidos por los Agentes en Generación y Transmisión		1	Solicitud de información a los agentes de Generación y Transmisión del SIN	Enero	Diciembre		
			2	Definición de cronogramas presentados por los Distribuidores	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		
	Seguimiento y Control de las Operaciones del SIN	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	



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos			
			N°	Actividad	Inicio	Fin				
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		
	Atención de requerimientos y denuncias				1	Revisión de la impugnación	Enero	Diciembre		
					2	Solicitud de Información	Enero	Diciembre		
					3	Elaboración del informe de evaluación	Enero	Diciembre		
					4	Elaboración de notas de respuesta o notificación	Enero	Diciembre		
Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios				1	Recepción y registro de consultas	Enero	Diciembre	7 consultores individuales de línea	
					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; refrigerios
						3	Realización y evaluación de la capacitación	Abril	Diciembre	



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

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

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)		1	Registro de la reclamación	Enero	Diciembre	11 consultores individuales de línea	
			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	
			5	Apertura y clausura de alegatos	Enero	Diciembre		
			6	Elaboración del informe técnico	Enero	Diciembre	Servicio de peritaje	
			7	Emisión de la resolución	Enero	Diciembre		
			8	Verificación del cumplimiento de la resolución	Enero	Diciembre		
			9	Verificación de la conformidad post resolución	Enero	Diciembre		
	Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las oficinas regionales mediante una capacitación directa a los agentes regionales (Área 2)		1	Elaboración del cronograma de capacitación	Enero	Diciembre		
			2	Traslado de los regionales para recibir la capacitación	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			3	Realización y evaluación de la capacitación	Enero	Diciembre	Refrigerios	
	Protección de los Derechos de los Consumidores	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 2)		1	Preparación de materiales, equipos e implementos necesarios para el programa	Enero	Diciembre	
				2	Coordinación con las Organizaciones Sociales y Empresas para la verificación del funcionamiento de medidores y el control de lecturas.	Enero	Diciembre	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		
8				Elaboración del informe final	Febrero	Diciembre		
Realizar charlas y talleres para instituciones y organizaciones sociales			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; refrigerios		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
	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	



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
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	
	Tramitación y Seguimiento de Procesos Judiciales	Tramitar todos los procesos judiciales seguidos por o en contra de la AE		1	Elaboración y presentación de memoriales de acuerdo al proceso judicial	Enero	Diciembre
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	3 consultores individuales de línea
			2	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre	
			3	Notificación de la resolución	Enero	Diciembre	Transporte de personal; consultor individual de línea
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	



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
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; refrigerios; 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 las 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 de los Registros de Contratos Suscritos entre la AE y Regulados, Contratos entre Regulados y Regulados con Terceros	Realizar el registro de los contratos suscritos entre la AE y regulados, contratos entre regulados y regulados con terceros	1	Registro de contratos en coordinación con la DDO	Enero	Diciembre		
Resolución de Controversias entre Empresas	Resolver de forma oportuna las controversias entre empresas	1	Análisis de la controversia	Enero	Diciembre		
		2	Avenimiento	Enero	Diciembre		
		3	Admisibilidad	Enero	Diciembre		
		4	Traslado de cargos	Enero	Diciembre		
		5	Apertura y clausura de términos de prueba	Enero	Diciembre		
		6	Apertura y clausura de alegatos	Enero	Diciembre		
		7	Coordinación interinstitucional para coadyuvar la resolución de controversias.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
Dirección Administrativa Financiera	Gestión del Sistema Financiero	Elaborar el anteproyecto de presupuesto 2015 de acuerdo al POA y disposiciones legales en vigencia	8	Elaboración del informes técnico/legal	Enero	Diciembre		
			9	Elaboración y emisión de la resolución	Enero	Diciembre		
			10	Verificación del cumplimiento de la resolución	Enero	Diciembre		
		Ejecutar el presupuesto de ingresos	Ejecutar el presupuesto de gastos	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	
				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				
		1	Ejecución de gastos	Enero	Diciembre			
		2	Modificaciones presupuestarias	Enero	Diciembre			
		3	Transferencias a TGN	Enero	Diciembre			
		4	Emisión de certificación presupuestaria	Enero	Diciembre			
		5	Proporcionar información presupuestaria interna y externa	Enero	Diciembre			
		6	Emisión de Reportes de egresos	Enero	Diciembre			



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

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

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
	Emitir los Estados Financieros	Seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria	1	Emisión de informes bi mensuales	Enero	Diciembre	
			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	Auditoría 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	Dotación de Personal	1	Formulación del plan de personal, programación operativa anual individual	Enero	marzo	
			2	Reclutamiento y selección de personal	Abril	Septiembre	
			3	Inducción y evaluación de confirmación	Octubre	Diciembre	Seguros
			4	Armado y remisión de carpetas	Noviembre	Diciembre	
		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		
5			Emisión de informe	Octubre	Octubre		



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos		
			N°	Actividad	Inicio	Fin			
	Atender las solicitudes de movilidad funcionaria (Promociones, rotaciones, transferencia y retiro)		1	Elaboración de informe de bajas de personal, informe de acefalías, promociones, rotaciones	Enero	Diciembre			
			2	Elaboración de informe de transferencias 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; refrigerios
					2	Programación de la capacitación	Febrero	Marzo	
					3	Elaboración de informe y aprobación del Programa de Capacitación	Marzo	Marzo	Transporte de personal; pasajes; viáticos
					4	Ejecución y evaluación del programa de capacitación 2013	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			
			3	Control mensual de formularios de RC-IVA de salario y refrigerio	Enero	Diciembre			
			4	Elaboración de las altas y bajas en las AFP's de funcionarios de planta y consultores	Enero	Diciembre			
			6	Elaboración de las altas y bajas en la CSBP	Enero	Diciembre	Formularios de Altas y Bajas		
			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						



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
		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	
		Evaluar el desempeño de los funcionarios de la AE	1	Programación de las evaluaciones	Enero	Enero	
			2	Ejecución de la 1ra evaluación	junio	Junio	
			3	Análisis de la evaluación y emisión de informe	Julio	Agosto	
			4	Ejecución de la 2da evaluación	Diciembre	Diciembre	
			5	Análisis de la evaluación y emisión de informe	Enero	Enero	
		Atender las solicitudes de movilidad funcionaria (Promociones, rotaciones, transferencia y retiro)	1	Elaboración de informe de bajas de personal, informe de acefalías, promociones, rotaciones	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración de informe de transferencias	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de los memorándums correspondientes y aceptación de renuncias	Enero	Diciembre	
		Atender oportunamente las solicitudes de almacenes y caja chica	1	Atención de formularios de pedido al almacén de las distintas Unidades Ejecutoras, conforme al manual de administración y control del Almacén	Enero	Diciembre	Servicios de Imprenta, Fotocopiado y Fotográficos; papel; útiles de escritorio y oficina; otros repuestos y accesorios
			2	Envío de Materiales y Suministros para las oficinas regionales de la AE en el interior del País	Enero	Diciembre	Fletes y Almacenamientos
		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
			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 Preventivo del Ascensor de la AE
		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	



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

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

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
			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	
			1	Elaboración taller de programación para la ejecución del POA para la gestión 2014	Enero	Enero	
			2	Publicación PAC	Febrero	Febrero	
		Elaborar el Programa Anual de Contrataciones (PAC)	4	Reprogramación del PAC respaldado con resolución de reformulación POA-presupuesto	Febrero	Diciembre	
			5	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	
			1	Análisis de solicitudes de consultorías menores a Bs20.000	Enero	Diciembre	
		Atender las solicitudes para contratación de consultores de línea o por producto menores a Bs50.000.-	2	Selección del proponente	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de la nota de adjudicación	Enero	Diciembre	
	1		inicio de proceso de contratación ANPE mediante memorándum de instrucción del RPA	Enero	Diciembre		
	Atender solicitudes para contrataciones ANPE mayor a Bs50.000	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		



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

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

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
		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; energía eléctrica; agua; comisiones y gastos bancarios; agencia de viajes para la provisión de pasajes aéreos nacional e internacional gestión 2014; viáticos al interior del país; viáticos al exterior del país; gastos de representación; combustibles y lubricantes; productos químicos y farmacéuticos; mantenimiento vehículo; productos metálicos; multas; otros servicios no personales; hilados y telas; alquiler de: Oficina Regional Yacuiba, Chimore, Tarija, Sucre, El Alto, Potosí, Santa Cruz, Cobija, Trinidad, Oruro, Riberalta, Archivo Central, depósito activos en desuso, y otros alquileres de edificios; servicio limpieza de oficina regional: El Alto, Tarija, Cobija, Trinidad, Santa Cruz, Oruro, Sucre, Potosí, Yacuiba, Chimore, Riberalta, Cochabamba y oficina Central La Paz; útiles y materiales eléctricos; mantenimiento y reparación de inmuebles; otros gastos por concepto de instalación, mantenimiento y reparación; otros materiales y suministro; alquiler de vehículos; Productos de minerales no metálicos y plásticos; Servicio de Courier; servicios manuales; servicios de seguridad prestados por los batallones de seguridad física de la policía boliviana- Oficina Central La Paz, regional Cochabamba, regional de El Alto; 2 consultores individuales de línea; refrigerio al personal; servicio de comedor; material de limpieza; productos de cuero y



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
Unidad de Gestión Estratégica	Administración del Sistema de Gestión	Realizar el seguimiento y evaluación a la ejecución del POA 2014					caucho; servicio de fotocopiado y anillado
			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; refrigerios
		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; refrigerios
			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	



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

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
Publicación y Difusión de la Información			4	Aprobación de la nueva estructura	Enero	Diciembre		
			5	Remisión de la nueva estructura al Ministerio de Hidrocarburos y Energía	Enero	Diciembre		
	Difundir información institucional			1	Emisión de 4 boletines trimestrales institucionales	Enero	Diciembre	Impresión de boletines institucionales
				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	Emisión de la guía de archivo	julio	septiembre	
				5	Reimpresión del broshure de presentación de la AE	enero	marzo	
				7	Publicación de Resoluciones	Enero	Diciembre	Publicación de resoluciones
				8	Realización de monitoreos de información	Enero	Diciembre	Compra y suscripción de periódicos y boletines
				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 títeres; producción de audio; parlantes de computadora; parlante reproductor
	Informar las actividades que se desarrollan en la entidad			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	



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos	
			N°	Actividad	Inicio	Fin		
	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	Transporte de Personal
				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 la AE	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; servicio de fumigación		
		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			



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
		Codificar bibliográficamente todas las publicaciones y materiales de consulta de la AE	4	Registro de la devolución	Enero	Diciembre	
			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 descripción física bibliográfica y de la automatización de Macros Excel	Noviembre	Diciembre	
Unidad de Tecnologías de la Información	Gestión de Sistemas Información	Proveer herramientas de TI para apoyar a la calidad de los procesos institucionales	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; actualización y soporte técnico de licencia de ArcGis Server Enterprise 10.1
		Proveer el mantenimiento a los sistemas informáticos en etapa de producción	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
		Apoyar a los procesos regulatorios de la AE mediante Diagnósticos Técnicos a los sistemas de información de las empresas reguladas	1	Coordinación de actividades	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
	Gestión de Seguridad de TI	Preservar la información íntegra; Garantizar la información disponible; Preservar la confidencialidad de la información	1	Detección y prevención de amenazas y vulnerabilidades	Enero	Diciembre	Renovación de Licencias IDP, mantenimiento y soporte técnico de equipos de seguridad (Firewalls)
			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; cartridge para Tape BackUp LTO3



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones				Recursos
			N°	Actividad	Inicio	Fin	
Unidad de Auditoría Interna	Gestión Redes y Telecomunicación de TI	Garantizar la disponibilidad de los servicios de red y telecomunicaciones mediante una gestión eficiente de los recursos tecnológicos.	1	Implementación de servicios de red y comunicaciones	Enero	Diciembre	Módulo de fibra; software de registro de llamadas y call center; software de monitoreo ancho de banda y logs; sistema de registro de llamadas; VPN - MPLS para las oficinas en LP y oficinas regionales (Oruro, Potosí, Cochabamba, Sucre, Tarija, Santa Cruz, Trinidad El Alto); servicios de internet On Line La Paz y Cbba; Servicios de internet On Line de alta disponibilidad para La Paz; modems 4G; mantenimiento del cableado estructurado de AE; servicios telefónicos: líneas 800, líneas telulares La Paz y Cbba, líneas fijas Entel, líneas fijas COTEL, líneas celulares a directores y jefes de Unidad
			Provisión de soporte tecnológico	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
	2	Socialización de las políticas de TI			Enero	Diciembre	
	3	Capacitación personal UTI			Enero	Diciembre	
	Gestión de Activos TI (mantenimiento, vida útil y garantía)	Instalar, mantener en funcionamiento y actualizar el hardware y el software del parque tecnológico de la AE	1	Visitas de mantenimiento preventivo a las oficinas regionales	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
			2	Tratamiento de la necesidad, requerimiento o incidente	Enero	Diciembre	Consultor individual 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; fotocopadoras
	Unidad de Auditoría Interna	Control Interno Posterior de las Operaciones de la AE	Realizar el control interno posterior de las operaciones de la AE	1	Emisión de la declaración de independencia	Enero	Enero
2				Realización de auditorías	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
3				Elaboración del programa de operaciones de la Unidad de Auditoría 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)
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
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 2	12
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 3	12
Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	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	Determinación de los precios de mercado de los materiales eléctricos, en base a la NB 148011	-----
Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	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	Consultoría para la determinación de Costos de Operación y Mantenimiento de generación con base a fuentes de energías renovables	-----
Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Empresas que Operan en el MEM	Realizar la revisión ordinaria de tarifas - SETAR, periodo 2014-2018	Consultoría por producto	Revisión y verificación de los modelos tarifarios y opinión definitiva sobre las divergencias que surjan en la elaboración del estudio tarifario.	-----
Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	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
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
Dirección de Derechos y Obligaciones	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
Dirección de Derechos y Obligaciones	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	-----



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo Programado Consultorías de Línea (Meses)
Dirección de Derechos y Obligaciones	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
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
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Evaluar la calidad de distribución para las empresas ó cooperativas con contrato de adecuación ó título Habilitante, (ÁREA1), de los Semestres mayo - octubre 2011; noviembre 2011 - abril 2012 y mayo - octubre 2012	Consultoría de Línea	Evaluación de la calidad de distribución de empresas con contrato de adecuación ó título habilitante	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	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 Operaciones y Protección al Consumidor Área 1	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad 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
Dirección de Control de Operaciones, Calidad 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 Potosí	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad 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 El Alto	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN para los semestres 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



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo Programado Consultorías de Línea (Meses)
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	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
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	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
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Seguimiento y evaluación de la ejecución de proyectos de expansión en el SIN	Realizar el seguimiento al plan de expansión del SIN	Consultoría de Línea	Seguimiento al plan de expansión del SIN	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	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
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	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	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	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 consumidor	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	Consultoría de Línea	Agente 1 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	Consultoría de Línea	Agente 2 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo Programado Consultorías de Línea (Meses)
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	Consultoría de Línea	Agente 3 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	Consultoría de Línea	Agente 4 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	Consultoría de Línea	Agente 5 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	Consultoría de Línea	Agente 6 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Agente de atención de la oficina regional Yacuiba	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Encargado de la oficina regional Chimoré	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Apoyo operativo para la oficina regional Tarija	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Apoyo operativo para la oficina regional Trinidad	12



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo Programado Consultorías de Línea (Meses)
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Apoyo operativo para la oficina regional Cobija	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Apoyo operativo para la oficina regional Sucre	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Técnico para la oficina regional Santa Cruz	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Apoyo técnico para la DOCP2	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Analista de protección al consumidor	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Apoyo técnico para la oficina regional de Chimoré	12
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultoría de Línea	Encargado de la oficina regional Riberalta	12
Dirección Legal	Procesamiento de la Remisión de Recursos Jerárquicos contra Resoluciones de la AE	Remitir oportunamente los recursos jerárquicos presentados contra las resoluciones de la AE	Consultoría de Línea	Apoyo en la tarea de notificación y preparación de documentos para la remisión de Recursos Jerárquicos	12
Dirección Legal	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



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

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

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo Programado Consultorías de Línea (Meses)
Dirección Legal	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
Dirección Legal	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
Dirección Legal	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
Dirección Legal	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
Dirección Administrativa Financiera	Gestión del Sistema Financiero	Emitir los Estados Financieros	Consultoría de Línea	Profesional administrativo financiero	12
Dirección Administrativa Financiera	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
Dirección Administrativa Financiera	Gestión del sistema administrativo	Realizar la administración de personal	Consultoría de Línea	Consultoria Apoyo a RRHH	12
Dirección Administrativa Financiera	Gestión del sistema administrativo	Realizar la administración de personal	Consultoría de Línea	Profesional habilitado en RRHH	12
Dirección Administrativa Financiera	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
Dirección Administrativa Financiera	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
Dirección Administrativa Financiera	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
Dirección Administrativa Financiera	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
Unidad de Gestión Estratégica	Publicación y Difusión de la Información	Desarrollar campañas de difusión e información	Consultoría de Línea	Apoyo en comunicación social	12
Unidad de Gestión Estratégica	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
Unidad de Gestión Estratégica	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



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

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

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo Programado Consultorías de Línea (Meses)
Unidad de Gestión Estratégica	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
Unidad de Gestión Estratégica	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
Unidad de Tecnologías de la Información	Gestión de Activos TI (mantenimiento, vida útil y garantía)	Instalar, mantener en funcionamiento 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	12