



TRÁMITE: Segunda Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA) de la gestión 2013.

SINTESIS RESOLUTIVA: Se aprueba la Segunda Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA), correspondiente a la gestión 2013, elaborado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

VISTOS:

La Ley N° 317 de 11 de diciembre de 2012 del Presupuesto General del Estado gestión 2013; las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones aprobadas mediante Resolución Suprema N° 225557 de 1 de diciembre de 2010; las Normas Básicas del Sistema de Presupuesto aprobadas mediante Resolución Suprema N° 225558 de 1 de diciembre de 2005; el Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009; el Informe AE UGE N° 140/2013 de 6 de mayo de 2013, emitido por la Unidad de Gestión Estratégica mediante el cual solicitan la Segunda Reformulación del Programa de Operaciones Anual de la gestión 2013; el Informe AE-LEGAL-DAF N° 024/2013 de 31 de mayo de 2013; y todo lo que convino ver, tener presente y:

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) elaboró su Programa de Operaciones Anual (POA) correspondiente a la gestión 2013, mismo que se aprobó junto al anteproyecto de presupuesto mediante la Resolución AE Interna N° 078/2012 de 6 de septiembre de 2012, posteriormente se remitieron ambos documentos al Ministerio de Hidrocarburos y Energía y al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas para la aprobación del presupuesto de la AE gestión 2013.

Que la Unidad de Gestión Estratégica (UGE) mediante Informe AE-UGE N° 028/2013 de 14 de enero de 2013, señaló que el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, remitió el presupuesto institucional aprobado en el marco de la Ley N° 317 de 11 de diciembre de 2012, del Presupuesto General del Estado para su aplicación durante la gestión 2013.

Que el presupuesto aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas fue remitido mediante nota con Registro N° 549 de 16 de enero de 2013, el cual presenta diferencias respecto al anteproyecto de presupuesto presentado por la AE, motivo por el que se ajustó el POA gestión 2013, y se aprobó la Primera Reformulación del POA de la gestión 2013, mediante Resolución AE-Interna N° 014/2013 de 14 de enero de 2013.

Que la UGE realizó el seguimiento y evaluación al cumplimiento del POA al Primer Trimestre de la gestión 2013, existiendo la necesidad de realizar ajustes en los objetivos e indicadores programados, por lo que solicitó la aprobación de la Segunda Reformulación del POA gestión 2013, en cumplimiento a lo establecido en las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones.

CONSIDERANDO: (Marco Legal)

Que el Presupuesto General del Estado 2013 fue aprobado mediante la Ley N° 317 de 11 de diciembre de 2012 del Presupuesto General del Estado gestión 2013, dentro del cual se encuentra el presupuesto de la AE.

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





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

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

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

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

CONSIDERANDO: (Análisis)

Que el 30 de abril de 2013, la Unidad de Gestión Estratégica en reunión realizada en coordinación con el Director Ejecutivo, directores y jefes responsables de las áreas organizacionales dependientes de la Dirección Ejecutiva, revisaron y evaluaron la pertinencia de realizar ajustes en los objetivos e indicadores, además de modificar los recursos programados.

Que como resultado de la revisión y evaluación realizada, se ajustó la programación para la gestión 2013, en lo referente a las consultorías y adquisiciones programadas y los recursos necesarios para el cumplimiento de lo programado.

Que las modificaciones a los objetivos y a los recursos se encuentran detalladas en el anexo de la presente Resolución.

Que el Informe AE-UGE N° 140/2013 de 6 de mayo de 2013, elaborado por la UGE, concluyó y recomendó, que se apruebe la segunda Reformulación del POA 2013, ajustando los objetivos y recursos programados para la gestión, debiendo aprobarse la Segunda Reformulación del POA, modificar el presupuesto según la Segunda Reformulación al POA y elaborar un nuevo Programa Anual de Contrataciones.

Que el Informe AE-LEGAL-DAF N° 024/2013 de 31 de mayo de 2013, estableció que la solicitud efectuada por la UGE se encuentra de acuerdo a las normas jurídicas aplicables al efecto y no contraviene ninguna disposición legal vigente.

CONSIDERANDO: (Conclusión)

Que debido a la necesidad de modificar los objetivos e indicadores programados para la gestión 2013, se hace imperioso realizar la Segunda Reformulación al POA correspondiente a la gestión 2013, para ajustar las consultorías y adquisiciones a las actividades programadas.

CONSIDERANDO: (Competencias y Atribuciones de la AE)

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





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

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

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

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERA.- Aprobar la Segunda Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA), correspondiente a la gestión 2013, elaborado por la Unidad de Gestión Estratégica de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), que en Anexo forma parte de la presente Resolución.

SEGUNDA.- Instruir a la Unidad de gestión Estratégica enviar la Segunda Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA), correspondiente a la gestión 2013, a las instancias correspondientes, según las disposiciones vigentes, para su conocimiento y su respectiva aprobación.

TERCERA.- Instruir a la Dirección Administrativa Financiera y a la Unidad de Gestión Estratégica dar cumplimiento a la presente resolución y cumplir la Segunda Reformulación del Programa de Operaciones Anual (POA), correspondiente a la gestión 2013.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Richard César Alcócer Garnica
DIRECTOR EJECUTIVO



Es conforme:

Daniel Alejandro Rocabado Pastrana
DIRECTOR LEGAL
Edison Flores Jemio
OFICIAL DE ARCHIVO Y BIBLIOTECA a.i.
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD

**PLAN DE OPERACIONES ANUAL – 2^{da} REFORMULACIÓN
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD
GESTIÓN 2013**



1 ANTECEDENTES

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

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

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

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

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO

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

DECRETO SUPREMO N° 0071

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

LEY DE ELECTRICIDAD Y SU REGLAMENTACIÓN

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

3 ALINEACIÓN AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

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



territoriales, a través de las áreas de desarrollo: Bolivia digna, Bolivia democrática, Bolivia productiva, Bolivia soberana.

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

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

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

Alineación al Plan Nacional de Desarrollo

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

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

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

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

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

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

Alineación al Plan de Desarrollo Económico y Social (PDES)

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

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

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

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



6 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2011 – 2015

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

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

Misión

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

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

Visión

“Ser reconocidos como el principal promotor del desarrollo económico y social del país, por haber contribuido al logro de la universalización del servicio eléctrico con tarifas”

equitativas y a la exportación de electricidad, en un marco de eficiencia y sostenibilidad de la industria eléctrica”

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

Valores Institucionales PEI

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

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

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 (análisis interno) y del entorno de la entidad (análisis externo), mismo que se resume en la siguiente matriz FODA:

Análisis Interno	
Fortalezas	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> - Imagen institucional en proceso de consolidación. - Posicionamiento de la AE en los medios de comunicación. - Liderazgo de la MAE. - Presencia a nivel nacional. - Información detallada del sector eléctrico. - Personal capacitado y con experiencia para la buena atención al cliente externo. - Buen clima laboral (solidaridad, cooperación, amistad, reglamentos internos, etc.) - Pago oportuno de sueldos. - Sistemas informáticos adecuados a las necesidades de la institución. 	<ul style="list-style-type: none"> - Centralización administrativa en la ciudad de La Paz. - Infraestructura insuficiente. - Escaso equipamiento, instrumentos y vehículos para el trabajo. - Recursos económicos insuficientes. - Personal nuevo con poca experiencia en el sector regulatorio. - Procesos y procedimientos administrativos desactualizados, lentos y burocráticos. - Lenta adaptación al cambio por parte del personal. - Desconocimiento de objetivos institucionales.
Análisis Externo	
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> - Ingresos por tasa de regulación que pagan empresas eléctricas. - Nueva ley de electricidad. - El sector de electricidad es considerado como derecho fundamental en la CPE. - Nuevas políticas gubernamentales para la consolidación de la AE. - Buen relacionamiento con entidades públicas, privadas y especializadas. - Capacitación internacional para organismos reguladores. - Socialización del rol de la AE. - Marco normativo completo. - Implementación de nuevas tecnologías a nivel gubernamental. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vacíos legales y técnicos en la normativa. - No se asigna el presupuesto que corresponde por la recaudación de la tasa de regulación. - Niveles salariales bajos. - Presión de movimientos y organizaciones sociales que obstaculizan la labor de la AE. - Los niveles de oferta y demanda se encuentran próximos, dejando un bajo nivel de reserva ante indisponibilidades.



8 PROCESOS PARA LA GESTIÓN 2013

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

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
	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias
	Eliminación del Riesgo en el Suministro Eléctrico
	Investigación Preliminar de Infracciones
	Tramitación de Infracciones y Sanciones
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
	Cierre del Régimen Tarifario de COBEE
	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
	Seguimiento a las Variaciones en las Estructuras Tarifarias en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	Investigación Preliminar de Infracciones
	Tramitación de Infracciones y Sanciones
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro
	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	
Control de Operaciones de Sistemas Aislados	



Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

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

Anexo a la Resolución AE-Interna N° 030/2013
La Paz, 31 de mayo de 2013

Unidad Organizacional	Proceso Institucional
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
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro
	Control de Operaciones del SIN
	Control de Operaciones de Sistemas Aislados
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC
	Seguimiento del Plan de Expansión del SIN
	Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión
	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
	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
	Administración de 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
	Relacionamiento Interinstitucional de la AE
	Gestión y Control Documentario de la AE
Unidad de Tecnologías de la Información	Administración de la Biblioteca Institucional
	Gestión de Sistemas Información
	Gestión de Seguridad de TI
	Gestión Redes y Telecomunicación de TI
Unidad de Auditoría Interna	Soporte Colaborativo, Help Desk y Gestión de Activos TI
	Control Interno Posterior de las Operaciones de la AE



9 OBJETIVOS DE GESTIÓN INSTITUCIONALES 2013

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

Nº	Objetivos de Gestión Institucionales
1	Regular precios y tarifas de electricidad
2	Controlar calidad del suministro de electricidad
3	Otorgar derechos y verificar el cumplimiento de obligaciones
4	Proteger a los consumidores con criterios de excelencia y equidad
5	Proponer cambios en la normativa para el cumplimiento de los postulados de la CPE
6	Lograr altos estándares de desempeño y transparencia en la gestión regulatoria
7	Lograr altos estándares de desempeño y transparencia en la gestión institucional
8	Informar de manera efectiva sobre las actividades de la AE y del sector eléctrico

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

10 OBJETIVOS DE GESTIÓN ESPECIFICOS PARA LA GESTION 2013

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

Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)			
Regular precios y tarifas de electricidad	Aprobación de Planes de Expansión y Proyectos de Inversión	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.1	Aprobar los planes de expansión y proyectos de inversión presentados para la aprobación de precios máximos de distribución	100%	(Planes de expansión y proyectos de inversión aprobados / planes de expansión y proyectos de inversión presentados para aprobación)*100	I,II,III,IV	Continuo	

Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Control y Fiscalización de Planes de Inversión	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.2	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=25	IV	Acumulativo
	Aprobación de la Expansión en Transmisión y Determinación del STEA	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.3	Aprobar la expansión y el valor económico del STEA	100%	{[Σ(Actividades realizadas / actividades programadas)] / solicitudes de expansión recibidas} *100 Actividades programadas=2 (elaboración de informe técnico y emisión de la resolución administrativa)	IV	Continuo
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.4	Resolver oportunamente las impugnaciones contra CNDC, respecto a la administración económica del MEM	100%	{[Resoluciones de impugnaciones contra el CNDC *Fp] / resoluciones de impugnación contra el CNDC emitidas}*100 Fp=1 dentro los 40 días hábiles administrativos y 0.5 fuera de los 40 días hábiles administrativos	I,II,III, IV	Continuo
	Aprobación de Precios de Nodo y Peajes Dentro y Fuera del STI	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.5	Aprobar los precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI	100%	(Resoluciones de aprobación de precios de nodo y peajes emitidas) / aprobaciones de precios de nodo y peajes programadas)*100 Aprobaciones de precios de nodo y peajes programadas = 4 (2 abril - 2 octubre)	IV	Acumulativo
	Verificación de las Transacciones Económicas del MEM	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.6	Verificar las transacciones del MEM	100%	(Informes de verificación de transacciones emitidos/informes programados)*100 Informes programados=6 (bimestrales)	IV	Acumulativo
	Cierre del Régimen Tarifario de COBEE	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.7	Emisión de resolución que aplica las disposiciones del recurso jerárquico emitido por el MHE	100%	Acción tomada en función de la resolución del recurso jerárquico	IV	Binario
	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Empresas que Operan en el MEM	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.8	Realizar la revisión ordinaria de tarifas de las empresas distribuidoras que operan en el MEM, periodo 2013-2017	100%	(Tarifas base aprobadas/tarifas base programadas)*100 Tarifa base programadas= 1 (SEPSA)	IV	Binario
	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Empresas que Operan en el MEM	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.9	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 = 2	IV	Acumulativo
	Control de la Aplicación de las Estructuras Tarifarias y Factores de Indexación de las Distribuidoras del MEM	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.10	Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y de los factores de indexación en empresas distribuidoras que operan en el MEM	100%	(Informes de evaluación/empresas programadas)*100 Empresas programadas = 8	IV	Acumulativo

Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Administración y Control de los Fondos de Estabilización	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.11	Determinar los montos a favor o en contra del consumidor por efecto de la aplicación de los fondos de estabilización al 31/12/2011	100%	(Resoluciones que aprueban el saldo de los fondos de estabilización / empresas que presentan sus balances)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Administración y Control de los Fondos de Estabilización	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.12	Determinar los valores de los factores de estabilización para su aplicación en el semestre correspondiente	100%	(Resoluciones que aprueban los factores de estabilización / aprobaciones de precios de nodo emitidas en la gestión)*100 Aprobaciones de Precios de Nodo= 2	IV	Acumulativo
	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.13	Evaluar la correcta aplicación del descuento de tarifa dignidad en las empresas distribuidoras del MEM, SETAR, ENDE - BENI y EMPRELPAZ	100%	(Informes de evaluación de la aplicación del descuento de la tarifa dignidad / informes programados)*100 Informes programados=108 (9 empresas, 12 meses)	IV	Acumulativo
	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.14	Evaluar la correcta aplicación del descuento de la tarifa dignidad de las empresas distribuidoras en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	100%	(Informes de evaluación de la aplicación del descuento de la tarifa dignidad / informes programados)*100 Informes programados= 420 (35 empresas *12 meses)	IV	Acumulativo
	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.15	Aprobar los descuentos a ser aplicados a los agentes del mercado eléctrico, por la tarifa dignidad	100%	(Informes consolidados de descuento a ser aplicados por los agentes del mercado eléctrico por la tarifa dignidad/informes programados)*100 Informes programados=12 (mensuales)	IV	Acumulativo
	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.16	Realizar seguimiento a los aportes comprometidos por los agentes del mercado eléctrico, por la aplicación de la tarifa dignidad	100%	(Informes realizados / informes programados)*100 Informes programados = 4 (trimestral)	IV	Acumulativo
	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.17	Incorporar al control de Tarifa Dignidad a empresas distribuidoras de Sistemas Aislados Verticalmente Integrados o Sistemas Menores que no aplican dicha tarifa	100%	(Empresas con registro incorporadas al control de la tarifa dignidad/ empresas programadas)*100 Empresas programadas =4	IV	Acumulativo
	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.18	Aprobar los precios máximos de distribución para los Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	100%	(Estructuras tarifarias aprobadas / estructuras tarifarias programadas) * 100 Estructuras programadas = 4	IV	Acumulativo



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	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	1.19	Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	100%	(Informes de evaluación /empresas programadas)*100 Empresas programadas = 5	IV	Acumulativo
	Seguimiento a las Variaciones en las Estructuras Tarifarias en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	1.20	Mantener estructuras tarifarias aprobadas mediante mecanismos de estabilización	100%	(Resoluciones que aprueban saldos por aplicación de factor de ajuste/empresas que presentan información)*100	I,II,III,IV	Continuo
Controlar calidad del suministro de electricidad	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	2.1	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas de distribución del SIN (ÁREA1).	100%	(Resoluciones emitidas/solicitudes recibidas)*100	IV	Continuo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	2.2	Evaluar la calidad de distribución para las empresas del SIN, de los semestres: mayo - octubre 2012 y noviembre 2012 - abril 2013 (Área 1)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados:75 (27 informes de evaluación de calidad, 48 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	2.3	Realizar auditoría técnica para verificar el correcto relevamiento de la información, para el control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Area1)	100%	(Informes de inspección emitidos/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas: 3	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	2.4	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE relacionadas con el control de Calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 1)	100%	(Informes de evaluación de disposiciones emitidas/Evaluación del cumplimiento de disposiciones programadas)*100 Evaluaciones de cumplimiento programados:40	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	2.5	Realizar Auditoría al proceso de restitución, resultado del proceso de Control de calidad de Distribución del SIN (Área 1)	100%	(Informes de inspección emitidos/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas: 3	IV	Acumulativo



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	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	2.6	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	2.7	Evaluar la calidad de distribución para las empresas o cooperativas con contrato de adecuación o título Habilitante, (ÁREA1), de los Semestres mayo - octubre 2011; noviembre 2011 - abril 2012 y mayo - octubre 2012	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados:72(24 informes de evaluación de calidad, 48 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	2.8	Realizar auditoría técnica para Verificar el correcto relevamiento de la información, para el control de calidad de distribución de las empresas o cooperativas con Contrato de Adecuación o título Habilitante(Area1)	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	2.9	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE relacionado con el control de calidad de distribución de las empresas o cooperativas con Contrato de Adecuación o Título Habilitante (Área 1)	100%	(Informes de evaluación de disposiciones emitidas/Evaluación del cumplimiento de disposiciones programadas)*100 Evaluaciones de cumplimiento programados:40	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	2.10	Realizar Auditoría al Proceso de Restitución, Resultado del Trámite de Control de Calidad de Distribución de Empresas o Cooperativas con Contrato de Adecuación o Título Habilitante (Área 1)	100%	(Informes de inspección emitidos/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programados:4	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	2.11	Evaluar el estado de empresas con registro (Área 1)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados:21	IV	Acumulativo
	Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	2.13	Evaluar el comportamiento de la operación de los Sistemas Aislados (Área 1)	100%	Informe de evaluación de comportamiento de la operación de los Sistemas Aislados Noviembre 2013 - Octubre 2014	IV	Binario



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	2.14	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= 3	III	Acumulativo
	Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	2.15	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de Sistemas Aislados (Área 1)	100%	(Informes emitidos/fallas relevantes identificadas en el seguimiento a las operaciones)*100 Falla relevante= 1 hora o más de interrupción y/o todo un componente es afectado (línea de transmisión, transformador, subestación, unidad de generación)	I,II,III,IV	Continuo
	Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	2.16	Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos programados y ejecutados en los Sistemas Aislados (Área 1)	100%	(Informes de inspección de mantenimientos / inspecciones realizadas)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	2.17	Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio de nuevas instalaciones en Sistemas Aislados (Área 1)	100%	(Informe de puestas en servicio/participaciones en puestas en servicio)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.18	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN para los semestres mayo 2011 - octubre 2011, mayo 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, noviembre 2011 - abril 2012 (Área 2)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados: 60 (24 informes de evaluación de calidad, 24 informes de evaluación de descargos y 12 informes de recursos de revocatoria)	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.19	Realizar auditorías de inspección al proceso de restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación de empresas del SIN (Área 2)	100%	(Informes de auditorías de inspección / auditorías de Inspección programadas)*100 Auditorías programadas= 2 (ELFEC, CESSA) (Auditorías a consumidores afectados por desviaciones de los índices de calidad del servicio técnico, producto técnico o la restitución global de montos significativos mayores al 5% de la facturación Mensual de la empresa, a los consumidores del Área 2, por el control de la calidad de distribución)	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.20	Efectuar auditorías informáticas al proceso de control de calidad de distribución de empresas del SIN- Área 2	100%	(Auditoría efectuadas/auditorías programadas)*100 Inspecciones programadas = 1	IV	Binario



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	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	2.21	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 = 3	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.22	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados=40	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.23	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	2.24	Evaluar la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación para los semestres: noviembre 2010 - abril 2011, mayo 2011 - octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo 2012 - octubre 2012 (Área 2)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados 48 (36 informes de evaluación de calidad y 12 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	2.25	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=2 (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)	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	2.26	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	2.27	Efectuar auditorías informáticas al proceso de control de calidad de distribución de los Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante - Área 2	100%	(Auditorías efectuadas/Auditorías programadas)*100 Auditorías programadas = 1	IV	Binario



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	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 2	2.28	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de los operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante - Área 2	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados=38	IV	Acumulativo
	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	2.29	Fijar oportunamente niveles de calidad para operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante - Área 2	100%	(ΣResoluciones emitidas/solicitudes recibidas)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.30	Evaluar la calidad de distribución de las empresas titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión para los semestres: noviembre 2010 - abril 2011, mayo - octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo - octubre 2012	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados: 42 (informes de evaluación de calidad e informes de evaluación de descargos)	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	2.31	Verificar la restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación para empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión	100%	(Verificaciones efectuadas / verificaciones programadas)*100 Auditorías programadas= 1 (A consumidores afectados por desviaciones de los índices de calidad del servicio técnico o a la restitución global de montos significativos mayores al 5% de la facturación Mensual de la empresa, a los consumidores del Área 2, por el control de la calidad de distribución)	IV	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	2.32	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 = 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	2.33	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados=40	IV	Acumulativo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.34	Evaluar la calidad de distribución de las empresas con registro para los semestres mayo 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013. (Área 2)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados: 24 (informes de evaluación de calidad e informes de evaluación de descargos)	IV	Acumulativo



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.35	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas con registro (Área 2)	100%	(Informes de inspección/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 2	IV	Acumulativo
	Control de Operaciones del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.36	Evaluar el comportamiento de las operaciones del SIN	100%	(Informes de evaluación del comportamiento de las operaciones del SIN emitidos/informes programados)*100 Informes programados=2 (semestrales)	IV	Acumulativo
	Control de Operaciones del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.37	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución del SIN	100%	(Informes emitidos/fallas relevantes identificadas en el seguimiento a las operaciones o informes de aprobación de actas de límites de responsabilidad entre agentes)*100 Falla relevante= Interrupción que afecta a uno o más componente de el SIN (línea de transmisión, transformador, subestación y/o unidad de generación)	I,II,III,IV	Continuo
	Control de Operaciones del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.38	Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos relevantes programados y ejecutados del SIN	100%	(Informes de inspecciones de mantenimientos/participaciones en mantenimientos relevantes)*100 Mantenimiento relevante: Indisponibilidad en potencia tiempo y componente importantes en líneas de transmisión y redes de distribución.	I,II,III,IV	Continuo
	Control de Operaciones del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.39	Realizar seguimiento a las inversiones comprometidas	100%	(Informe elaborados / Informes programados)*100 Informes Programados = 18 (6 empresas - evaluación cuatrimestral)	I,II,III,IV	Continuo
	Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.40	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de sistemas aislados (Área 2)	100%	(Informes emitidos/fallas relevantes identificadas en el seguimiento a las operaciones)*100 Falla relevante= Interrupción que afecta a uno o más componente (línea de transmisión, transformador, subestación y/o unidad de generación)	I,II,III,IV	Continuo
	Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.41	Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos relevantes programados y ejecutados en los sistemas aislados (Área 2)	100%	(Informes de inspecciones de mantenimientos/participaciones en mantenimientos relevantes)*100 Mantenimiento relevante: Indisponibilidad en potencia tiempo y componente importantes en líneas de transmisión y redes de distribución.	I,II,III,IV	Continuo

Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.42	Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio relevantes de nuevas instalaciones en sistemas aislados (Área 2)	100%	(Informe de puestas en servicio/participaciones en puestas en servicio relevantes)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.43	Verificar oportunamente las notas e informes enviados por el CNDC debido a incumplimiento de recomendaciones del CNDC por los agentes	100%	[(Notas y/o Informes del CNDC analizados *Fp) / Informes emitidos]*100	I,II,III,IV	Continuo
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.44	Resolver oportunamente las impugnaciones contra el CNDC, respecto a operaciones	100%	[(Resoluciones de impugnaciones contra el CNDC *Fp) / resoluciones de impugnación contra el CNDC emitidas]*100 Fp=1 resolución emitida dentro los 40 días hábiles administrativos y 0.5 si pasará de los 40 días hábiles administrativos	I,II,III, IV	Continuo
	Seguimiento del Plan de Expansión del SIN	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.45	Realizar el seguimiento al plan de expansión del SIN	100%	(Informes emitidos/Seguimientos programados)*100 Seguimientos programados = 2 (junio - noviembre)	IV	Acumulativo
	Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.46	Evaluar la calidad de transmisión para el periodo noviembre 2010 - octubre 2011, noviembre 2011 - octubre 2012.	100%	(Informes de evaluación emitidos / empresas programadas) *100 Informes programados=5	IV	Acumulativo
	Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	2.47	Aprobar los límites de comportamiento de los componentes de transmisión	100%	(Disposiciones emitidas / solicitudes de aprobación recibidas)*100	I,II,III,IV	Continuo
Otorgar derechos y verificar el cumplimiento de obligaciones	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.1	Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de licencias, licencias provisionales y títulos habilitantes para distribución y sistemas verticalmente integrados	100%	[(Σ Actividades realizadas *FP)/ actividades concluidas] *100 FP= 1 en plazo, 0.5 fuera de plazo	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.2	Atender oportunamente las solicitudes de registros	100%	[(Σ Actividades realizadas *FP)/ actividades concluidas] *100 FP= 1 en plazo, 0.5 fuera de plazo	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.3	Atender oportunamente los trámites de habilitación de consumidores no regulados	100%	[(Σ Actividades realizadas *FP)/ actividades concluidas] *100 FP= 1 en plazo, 0.5 fuera de plazo	I, II, III, IV	Continuo



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.4	Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento de licencias de auto productores	100%	[(Σ Actividades realizadas *FP)/ actividades concluidas] *100 FP= 1 en plazo, 0,5 fuera de plazo	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.5	Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de títulos habilitantes	100%	[Derechos otorgados- Σ (Resoluciones que aclaran, complementan y/o modifican las resoluciones de Derechos otorgados emitidos)/Derechos otorgados]*100	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.6	Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres voluntarias	100%	[(Σ Actividades realizadas *FP)/ actividades concluidas] *100 FP= 1 en plazo, 0,5 fuera de plazo	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.7	Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres obligatorias	100%	[(Σ Actividades realizadas *FP)/ actividades concluidas] *100 FP= 1 en plazo, 0,5 fuera de plazo	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.8	Tramitar oportunamente las solicitudes uso de dominio público	100%	[(Σ Actividades realizadas *FP)/ actividades concluidas] *100 FP= 1 en plazo, 0,5 fuera de plazo	I, II, III, IV	Continuo
	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.9	Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de derechos	100%	[Derechos otorgados- Σ (resoluciones que aclaran, complementen y/o modifiquen de las resoluciones de derechos otorgados emitidas) / derechos otorgados]*100	I, II, III, IV	Continuo
	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.10	Definir el proceso de seguimiento al cumplimiento de obligaciones contractuales de las empresas del Sector Eléctrico	100%	Proceso aprobado	I	Binario
	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.11	Controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de las empresas del sector eléctrico	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/ informes programados)*100 Informes programados = 20 (10 contratos de distribución y 10 contratos de generación - transmisión)	IV	Acumulativo
	Actualización de Zonas y Áreas para el Ejercicio de la Distribución	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.12	Actualizar oportunamente las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución	100%	[(Σ Actividades realizadas *FP)/ actividades concluidas] *100 FP=1 en plazo, 0,5 fuera de plazo	I, II, III, IV	Continuo
	Actualización de Zonas y Áreas para el Ejercicio de la Distribución	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.13	Atender de forma adecuada la actualización de zonas para el ejercicio de la distribución	100%	[Actualizaciones de zonas y áreas de distribución emitidas- Σ (resoluciones que aclaran, complementen y/o modifiquen actualizaciones emitidas) / actualizaciones de zonas y áreas de distribución]*100	I, II, III, IV	Continuo

Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Caducidad de Derechos Otorgados por la AE	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.14	Caducar o revocar de forma oportuna los derechos otorgados	100%	[(Σ Actividades realizadas * FP) / actividades concluidas] * 100 FP= 1 en plazo, 0,5 fuera de plazo	I, II, III, IV	Continuo
	Caducidad de Derechos Otorgados por la AE	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.15	Caducar o revocar de forma adecuada los derechos otorgados	100%	[Caducidades o revocatorias de derechos emitidas - Σ (resoluciones que aclaren, complementen y/o modifiquen resoluciones de caducidad emitidas) / caducidades o revocatorias de derechos] * 100	I, II, III, IV	Continuo
	Eliminación del Riesgo en el Suministro Eléctrico	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.16	Evaluar empresa para establecer el posible riesgo en el suministro.	100%	(Informes de evaluación de empresas con posible riesgo/empresas a evaluar programadas) * 100 Empresas a evaluar programadas=8	IV	Acumulativo
	Eliminación del Riesgo en el Suministro Eléctrico	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.17	Intervenir de manera adecuada empresas en riesgo de suministro	100%	[Resoluciones del proceso de intervención emitidas - Σ (resoluciones que aclaren, complementen y/o modifique las resoluciones de intervenciones emitidas) / resoluciones del proceso de intervención] * 100	I, II, III, IV	Continuo
	Investigación Preliminar de Infracciones	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.18	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DDO	100%	[Σ (Denuncias o investigaciones de oficio resueltas * FP) / denuncias o solicitud de investigaciones concluidas] * 100 Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0,5 concluidas fuera de 6 meses	I, II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Dirección de Derechos y Obligaciones	3.19	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DDO	100%	[Σ (Infracciones y sanciones resueltas * FP) / resoluciones infracciones y sanciones emitidas] * 100 Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0,5 concluidas fuera de 6 meses	I, II, III, IV	Continuo
	Investigación Preliminar de Infracciones	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	3.20	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DPT	100%	[Σ (Denuncias o investigaciones de oficio resueltas * FP) / denuncias o solicitud de investigaciones concluidas] * 100 Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0,5 concluidas fuera de 6 meses	I, II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	3.21	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción en la DPT	100%	[Σ (Infracciones y sanciones resueltas * FP) / resoluciones infracciones y sanciones emitidas] * 100 Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0,5 concluidas fuera de 6 meses	I, II, III, IV	Continuo
	Investigación Preliminar de Infracciones	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	3.22	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DOCP1	100%	[Σ (Denuncias o investigaciones de oficio resueltas * FP) / denuncias o solicitud de investigaciones concluidas] * 100 Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0,5 concluidas fuera de 6 meses	I, II, III, IV	Continuo



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	3.23	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DOCP1	100%	$[\sum(\text{Infracciones y sanciones resueltas *FP})/\text{resoluciones infracciones y sanciones emitidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I,II, III, IV	Continuo
	Investigación Preliminar de Infracciones	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	3.24	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DOCP2	100%	$[\sum(\text{Denuncias o investigaciones de oficio resueltas*FP})/\text{denuncias o solicitud de investigaciones concluidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I,II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	3.25	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DOCP2	100%	$[\sum(\text{Infracciones y sanciones resueltas *FP})/\text{resoluciones infracciones y sanciones emitidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I,II, III, IV	Continuo
	Investigación Preliminar de Infracciones	Dirección Legal	3.26	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma por las empresas reguladas	100%	$[\sum(\text{Denuncias o investigaciones de oficio resueltas * FP}) / \text{denuncias o solicitud de investigaciones concluidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I,II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Dirección Legal	3.27	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DLG	100%	$[\sum(\text{Infracciones y sanciones resueltas *FP}) / \text{resoluciones de infracciones y sanciones emitidas}] * 100$ Fp= 1 concluidas dentro de 6 meses y 0.5 concluidas fuera de 6 meses	I,II, III, IV	Continuo
Proteger a los consumidores con criterios de excelencia y equidad	Atención de Reclamaciones Administrativas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	4.1	Atender de forma oportuna las Reclamaciones Administrativas - Área 1	100%	$[\sum(\text{Reclamaciones administrativas*FP})/\text{reclamaciones resueltas}] * 100$ FP= 1 en caso de que se haya notificado la resolución en plazo y 0.5 en caso de haberse notificado fuera de plazo	I, II, III, IV	Continuo
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	4.2	Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las Regionales mediante una capacitación directa al personal de las Regionales - Área 1	75%	Promedio de evaluación de los conocimientos y habilidades. (Promedio de aprendizaje igual o superior al 75%)	IV	Binario
	Protección de los Derechos de los Consumidores	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	4.3	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 1)	100%	(Informes de evaluación/evaluaciones programadas) *100 Evaluaciones programadas = 4	IV	Acumulativo



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	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	4.4	Verificar el cumplimiento del Reglamento del Servicio Público del Suministro de Electricidad y el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo en las empresas distribuidoras (Área 1)	100%	(Empresas verificadas/verificaciones programadas)*100 Verificaciones programadas = 4	IV	Acumulativo
	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	4.5	Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores (Área 1)	100%	$[\sum(\text{Recursos atendidos} \cdot \text{FP}) / \text{recursos resueltos}] \cdot 100$ FP= 1 en caso de que se haya notificado la resolución en plazo y 0.5 en caso de haberse notificado fuera de plazo	I,II,III,IV	Continuo
	Atención de Consultas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	4.6	Atender las consultas escritas que lleguen a la DOCP1	100%	$(\sum \text{Notas atendidas} / \text{notas presentadas}) \cdot 100$	I,II, III, IV	Continuo
	Atención de Consultas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	4.7	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios (Área 2)	75%	$\sum \% \text{ de atributos} / \text{N}^\circ \text{ de atributos evaluados en encuesta de satisfacción del cliente}$	IV	Binario
	Atención de Consultas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	4.8	Fortalecer el conocimiento y habilidades en la atención de consultas de los agentes regionales, apoyos de oficinas regionales y operadores del centro de llamadas. (Área 2)	75%	$\sum \text{Promedio de evaluación de los conocimientos y habilidades de los agentes regionales}$ (Promedio de aprendizaje igual o superior al 75%)	IV	Binario
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	4.9	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	100%	$[\sum(\text{Reclamaciones atendidas} \cdot \text{FP}) / \text{reclamaciones resueltas}] \cdot 100$ 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
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	4.10	Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las oficinas regionales mediante una capacitación directa a los agentes regionales (Área 2)	75%	Promedio de evaluación de los conocimientos y habilidades de los agentes regionales (Promedio de aprendizaje igual o superior al 75%)	IV	Binario
	Protección de los Derechos de los Consumidores	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	4.11	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 2)	100%	(Informes de evaluación/evaluaciones programadas) *100 Evaluaciones programadas = 5 (control de lecturas y verificación de medidores)	IV	Acumulativo

Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	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	4.12	Verificar el cumplimiento del Reglamento del Servicio Público del Suministro de Electricidad y el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo en las empresas distribuidoras (Área 2)	100%	(Empresas verificadas/verificaciones programadas)*100 Verificaciones programadas=25	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	4.13	Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores (Área 2)	100%	[Σ(Recursos atendidos*FP)/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	5.1	Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a la administración económica del MEM	100%	[(Resoluciones de aprobación de normas operativas*Fp) / resoluciones de normas operativas emitidas]*100 Fp=1 dentro los 40 días hábiles administrativos y 0.5 fuera de los 40 días hábiles administrativos	I,II,III, IV	Continuo
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 1	5.2	Aprobar la 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	IV	Binario
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	5.3	Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a operaciones	100%	[(Resoluciones de aprobación de normas operativas *Fp)/resoluciones de aprobación de normas operativas emitidas]*100 Fp=1 resolución emitida dentro los 40 días hábiles administrativos y 0.5 en caso de que la resolución se emita pasando los 40 días hábiles administrativos	I,II,III,IV	Continuo
	Proposición y Revisión de Normas en los Aspectos de Competencia de la AE	Dirección Legal	5.4	Proponer normativa inherente al sector eléctrico	100%	(Proyectos de norma remitidos al MHE / proyectos programados)*100 Proyectos programados=3	IV	Binario
	Proposición y Revisión de Normas en los Aspectos de Competencia de la AE	Dirección Legal	5.5	Revisión de propuestas normativas remitidas a la AE	100%	(Nota de proyectos revisados / proyectos recibidos) * 100	I,II,III,IV	Continuo



Objetivo de Gestión Institucional	Unidad Responsable	Código	Objetivo	Objetivos de Gestión Específicos			
				Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
Lograr altos estándares de desempeño y transparencia en la gestión regulatoria	Dirección de Derechos y Obligaciones	6.1	Participar y apoyar en temas regulatorios	100%	(Temas atendidos concluidos/temas delegados)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Dirección Legal	6.2	Remitir oportunamente los recursos jerárquicos presentados contra las resoluciones de la AE	100%	[(Expedientes remitidos al MHE * FP)/recursos jerárquicos recibidos]*100 FP= 1 en caso de haber remitido en plazo y 0,5 en caso de haber remitido fuera de plazo	I,II, III, IV	Continuo
	Dirección Legal	6.3	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, o,5 en caso de no haber notificado la resolución en plazo	I,II, III, IV	Continuo
	Dirección Legal	6.4	Calificar oportunamente a empresas consultoras para la realización de estudios tarifarios, auditorías externas, determinación y actualización de costos de transmisión y estudios de límites de comportamiento para componentes de transmisión.	100%	(Emisión del certificado o declaración de rechazo de la solicitud*Fp / solicitudes de registro recibidas)*100 Fp=1 dentro los 15 días hábiles una vez recibida toda la documentación o 0,5 fuera de 15 días hábiles de recibida la solicitud	I,II,III, IV	Continuo
	Dirección Legal	6.5	Realizar el registro de sanciones impuestas por la AE	100%	(Sanciones registradas/sanciones emitidas AE) * 100	I,II,III,IV	Continuo
	Dirección Legal	6.6	Realizar el registro de los contratos suscritos entre la AE y regulados, contratos entre regulados y regulados con terceros	100%	(Registros realizados/solicitudes recibidas)*100	II,III,IV	Continuo
	Dirección Legal	6.7	Resolver de forma oportuna las controversias entre empresas	100%	[(Notificaciones de controversias resueltas*FP) / controversias resueltas]*100 FP= 1 en caso de haber notificado la resolución en plazo, o,5 en caso de no haber notificado la resolución en plazo	I,II,III,IV	Continuo



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
Lograr altos estándares de desempeño y transparencia en la gestión institucional	Tramitación y Seguimiento de Procesos Judiciales	Dirección Legal	7.1	Tramitar todos los procesos judiciales en representación de la AE	100%	(\sum Actuados realizados / actuados requeridos de procesos judiciales) * 100	I, II, III, IV	Continuo
	Supervisión y Coordinación del Cumplimiento de la Normativa legal en el Accionar Administrativo de la AE	Dirección Legal	7.2	Asesorar oportunamente los procesos administrativos y de control para el adecuado cumplimiento de la normativa vigente	100%	{[(Resoluciones emitidas en plazo/ resoluciones solicitadas) + (contrato emitidos en plazo/contratos solicitados)]/2}*100 Resoluciones emitidas en plazo = 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud de resolución con toda la documentación de respaldo hasta la recepción de la resolución firmada El plazo de los contratos está sujeto a cronograma u 8 días hábiles desde que se recibe la solicitud	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión del Sistema Financiero	Dirección Administrativa Financiera	7.3	Elaborar el anteproyecto de presupuesto 2014 de acuerdo al POA y disposiciones legales en vigencia	100%	Proyecto de presupuesto institucional 2014 - Aprobado	III	Binario
	Gestión del Sistema Financiero	Dirección Administrativa Financiera	7.4	Ejecutar el presupuesto de ingresos	90%	(Presupuesto de recursos ejecutado / presupuesto de recursos aprobado) * 100	IV	Acumulativo
	Gestión del Sistema Financiero	Dirección Administrativa Financiera	7.5	Ejecutar el presupuesto de gastos	90%	(Presupuesto de gastos ejecutado / presupuesto de gastos aprobado) * 100	IV	Acumulativo
	Gestión del Sistema Financiero	Dirección Administrativa Financiera	7.6	Seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria	1	(Informes de evaluación emitidos / Informes de evaluación programados) * 100 Informes de evaluación programados=6 bimestrales	IV	Acumulativo
	Gestión del Sistema Financiero	Dirección Administrativa Financiera	7.7	Emitir los Estados Financieros	100%	Estados Financieros emitidos	I	Binario
	Gestión del Sistema Financiero	Dirección Administrativa Financiera	7.8	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	7.9	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	7.10	Atender las solicitudes de movilidad funcionaria (Promociones, rotaciones, transferencia y retiro)	100%	(Solicitudes de movilidad funcionaria atendidas/solicitudes de movilidad recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión del Sistema Administrativo	Dirección Administrativa Financiera	7.11	Elaborar y ejecutar el Programa de Capacitación de la entidad	75%	(Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas)*100	IV	Acumulativo



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Gestión del Sistema Administrativo	Dirección Administrativa Financiera	7.12	Realizar la administración de personal	100%	(Actividades realizadas mensualmente/actividades programadas)*100 Actividades programadas=109 (12 controles de asistencia mensual, 12 seguimientos mensuales a las declaraciones juradas, 12 controles mensuales de formularios de RC-IVA, 12 altas y bajas en las AFP's de funcionarios de planta y consultores, 12 elaboración las altas y bajas en la CSBP, 12 cuadro de asignación de refrigerios mensuales, 12 pagos mensuales de subsidios, 25 planillas de sueldos y salarios)	IV	Acumulativo
	Gestión del Sistema Administrativo	Dirección Administrativa Financiera	7.13	Actualizar los POAIS	100%	Informe de actualización	IV	Binario
	Gestión del Sistema Administrativo	Dirección Administrativa Financiera	7.14	Elaborar y realizar seguimiento al programa de vacaciones	100%	(Actividades realizadas/ actividades programadas)*100 Actividades programadas=13 (12 notas mensuales de seguimiento del programa 2013 y 1 aprobación del programa 2014)	IV	Acumulativo
	Gestión del Sistema Administrativo	Dirección Administrativa Financiera	7.15	Actualizar la normativa interna del Sistema de Administración de Personal	100%	(Normativa aprobada/ actualizaciones programadas)*100 Actualizaciones programadas = 4 (RIP, Reglamento de Capacitación, Reglamento de Pasantías, Reglamento del fondo social)	IV	Acumulativo
	Gestión del Sistema Administrativo	Dirección Administrativa Financiera	7.16	Atender oportunamente las solicitudes de almacenes y caja chica	100%	(Solicitudes de adquisición de bienes y servicios atendidas en plazo / solicitudes recibidas)*100 (Almacenes, 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del bien o servicio. Caja Chica 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del bien o servicio)	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión del Sistema Administrativo	Dirección Administrativa Financiera	7.17	Administrar el uso y disponibilidad de activos fijos de la entidad	100%	(Informes de administración del uso y disponibilidad de activos fijos emitidos/informes programados)*100 Informes programados =2 (semestrales)	IV	Acumulativo
	Gestión del Sistema Administrativo	Dirección Administrativa Financiera	7.18	Administrar los materiales y suministros de la entidad en cuanto a stock, distribución y registro	100%	(Informes de administración de materiales y suministros en cuanto a stock, distribución y registros emitidos/informes programados)*100 Informes programados=12 (mensual)	IV	Acumulativo
	Gestión del Sistema Administrativo	Dirección Administrativa Financiera	7.19	Elaborar el Programa Anual de Contrataciones (PAC)	100%	PAC elaborado	I	Binario
	Gestión del Sistema Administrativo	Dirección Administrativa Financiera	7.20	Atender las solicitudes de bienes y servicios menores	100%	(Órdenes de compra emitidas/solicitudes recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión del Sistema Administrativo	Dirección Administrativa Financiera	7.21	Atender las solicitudes de consultores de línea o por producto menores	100%	(Notas de adjudicación o declaratoria desierta/solicitudes recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo

Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Gestión del Sistema Administrativo	Dirección Administrativa Financiera	7.22	Atender las solicitudes de procesos de contratación ANPE	100%	(Auto o resolución de adjudicación o declaratoria desierta/solicitudes recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Administración del Sistema de Gestión	Unidad de Gestión Estratégica	7.23	Realizar el seguimiento y evaluación a la ejecución del POA 2013	100%	[(\sum Informe trimestral emitido *Fp) / Informes programados]*100 Informes programados=4 Fp=1 si es dentro los 30 días y 0.5 más de 30 días de terminado el trimestre	IV	Acumulativo
	Administración del Sistema de Gestión	Unidad de Gestión Estratégica	7.24	Realizar ajustes al Programa de Operaciones Anual - gestión 2013	100%	(Ajustes realizados/ajustes requeridos por la MAE)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Administración del Sistema de Gestión	Unidad de Gestión Estratégica	7.25	Revisar y ajustar el Plan Estratégico Institucional	100%	Informe de revisión del PEI	III	Binario
	Administración del Sistema de Gestión	Unidad de Gestión Estratégica	7.26	Elaborar el Programa de Operaciones Anual correspondiente a la gestión 2014 en el plazo establecido por el MEFP	100%	Aprobación del POA 2014	III	Binario
	Administración del Sistema de Gestión	Unidad de Gestión Estratégica	7.27	Especificar los procesos de la AE	100%	(Especificación de procesos aprobadas / especificaciones programadas)*100 Especificaciones programadas=20	IV	Acumulativo
	Administración del Sistema de Gestión	Unidad de Gestión Estratégica	7.28	Mantener actualizada la estructura organizacional y las funciones de la unidades de la entidad	100%	(Ajustes realizados/ajustes solicitados por la MAE)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión y Control Documentario de la AE	Unidad de Gestión Estratégica	7.29	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	7.30	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que emite la AE	100%	(Documentos digitalizados y disponibles / documentos registrados en el sistema)*100	I,II, III, IV	Continuo
	Gestión y Control Documentario de la AE	Unidad de Gestión Estratégica	7.31	Clasificar, ordenar, inventariar e instalar físicamente la documentación que ingresa al archivo central, según normas de descripción archivística nacionales e internacionales, legalizado	100%	(Expedientes documentales en Docfly/ expedientes documentales programados) * 100 Expedientes documentales programados=4.800	IV	Acumulativo
	Gestión y Control Documentario de la AE	Unidad de Gestión Estratégica	7.32	Facilitar la documentación institucional de forma ágil y oportuna	100%	[(solicitudes atendidas*Fp)/solicitudes atendidas]*100 Fp= 1 cuando se atiende en dos días o menos y 0.5 cuando se atiende en más de dos días	I, II, III, IV	Continuo
	Administración de la Biblioteca Institucional	Unidad de Gestión Estratégica	7.33	Brindar oportunamente el acceso y disponibilidad a publicaciones y libros de consulta de la AE	100%	[(Libros prestados para consulta*FP)/ libros solicitados]*100 Fp= 1 cuando se atiende en dos días o menos y 0.5 cuando se atiende en más de dos días	I, II, III, IV	Continuo

Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Administración de la Biblioteca Institucional	Unidad de Gestión Estratégica	7.34	Codificar bibliográficamente todas las publicaciones y materiales de consulta de la AE	100%	(Libros y publicaciones codificados mediante Dec-Dewey / libros y publicaciones programados)*100 Libros y publicaciones programados=2.000	IV	Acumulativo
	Gestión de Sistemas Información	Unidad de Tecnologías de la Información	7.35	Proveer herramientas de manejo de información para mejorar el desempeño de los procesos	100%	{[(Etapas concluidas de proyectos programados/etapas programadas)]/proyectos programados}*100 Etapas programadas=4 (análisis, diseño, desarrollo, conclusión) Proyectos programados=6 (Estadísticas de formularios ISE del sistema Saturno - EFIST, migración de los sistemas de la AE a plataforma virtual - MSPV, migración e instalación de SICCAD en la regional de Cochabamba - MSRC, integración de los sistemas AE - ISAE, adecuación del sistema centinela a la nueva resolución de la metodología para medición de control de calidad para empresas distribuidoras con contratos de adecuación - ASCM, actualización de la plataforma de ARCGIS - APAJIS, SICCAD)	IV	Acumulativo
	Gestión de Sistemas Información	Unidad de Tecnologías de la Información	7.36	Realizar apoyo a las direcciones regulatorias mediante auditorías a sistemas de información de empresas reguladas	100%	(Informes de evaluación emitidos/solicitudes de apoyo recibidas por parte de las direcciones regulatorias)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión de Seguridad de TI	Unidad de Tecnologías de la Información	7.37	Preservar la información íntegra, confidencial y disponible	95%	{[(Tiempo total requerido - tiempo de incidencias registradas)/ tiempo total requerido]*100 (El tiempo se mide en horas)}	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión Redes y Telecomunicación de TI	Unidad de Tecnologías de la Información	7.38	Lograr disponibilidad en los servicios de red y telecomunicaciones mediante una gestión eficiente de los recursos tecnológicos.	95%	{[(Tiempo total requerido - tiempo total de falla) / tiempo total requerido] * 100 (El tiempo se mide en horas)}	I, II, III, IV	Continuo
	Soporte Colaborativo, Help Desk y Gestión de Activos TI	Unidad de Tecnologías de la Información	7.39	Instalar, mantener en funcionamiento y actualizar el hardware y el software del parque tecnológico de la AE	100%	{(Solicitudes de servicios atendidas*FP)/ total de servicios solicitados}*100 FP= 1 cuando es atendido en tiempo y 0.5 cuando es atendido fuera de tiempo, considerando la priorización realizada por el jefe de unidad (Alta= 12 horas laborales, media= 24 horas laborales y baja= 72 horas laborales)	I, II, III, IV	Continuo
	Control Interno Posterior de las Operaciones de la AE	Unidad de Auditoría Interna	7.40	Realizar el control interno posterior de las operaciones de la AE	100%	(Informes de auditoría emitidos/informes programados)*100 Informes programados= 9 (2 confiabilidad de registros y estados financieros, 1 evaluación SAYCO, 3 especiales, 1 operativa y 2 seguimientos a recomendaciones)	IV	Acumulativo

Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
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	8.1	Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico)	100%	{{{(Formularios ISE procesados / formularios ISE programados)+ (Formularios de información georeferenciada incluidos en la base de datos/ formularios de información georeferenciada programados)+Manual para la preparación , llenado, validación y envío de los Formularios ISE}/3}*100 Formularios ISE programados= 850 Formularios de información georeferenciada programados=15	IV	Acumulativo
	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Dirección de Derechos y Obligaciones	8.2	Desarrollar información estadística adaptada a las necesidades de diferentes usuarios del sector público (Banco Central de Bolivia, INE, MHE, VMEEA)	100%	{[Información estadística disponible en la página WEB de la AE + Metodología para la elaboración de indicadores de desempeño de la Industria Eléctrica + (información de la infraestructura de empresas eléctricas rurales/información de la infraestructura de empresas programadas)]/3}*100 Información de la Infraestructura de empresas eléctricas rurales programadas=15	IV	Acumulativo
	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Dirección de Derechos y Obligaciones	8.3	Publicar el Anuario Estadístico 2011	100%	Anuario publicado en la página Web	II	Binario
	Publicación y Difusión de la Información	Unidad de Gestión Estratégica	8.4	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
	Publicación y Difusión de la Información	Unidad de Gestión Estratégica	8.5	Desarrollar campañas de difusión e información	100%	(Campañas realizadas/campañas programadas)*100 Campañas programadas = 4 (Uso eficiente de electricidad, identificación institucional, día mundial del consumidor, hora del planeta)	IV	Acumulativo
	Publicación y Difusión de la Información	Unidad de Gestión Estratégica	8.6	Informar internamente las actividades que se desarrollan en la entidad	100%	(Boletines internos emitidos/boletines internos programados)*100 Boletines programados = 35 (semanal)	IV	Acumulativo
	Publicación y Difusión de la Información	Unidad de Gestión Estratégica	8.7	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



Objetivo de Gestión Institucionales	Proceso Asociado	Unidad Responsable	Objetivos de Gestión Específicos					
			Código	Objetivo	Meta	Indicador (Eficacia)	Trimestre de Cumplimiento del Objetivo (Eficiencia)	Tipo de Indicador
	Relacionamiento Interinstitucional de la AE	Unidad de Gestión Estratégica	8.8	Difundir políticas de la AE a diferentes organizaciones y entidades	100%	(Talleres, seminarios y charlas informativas o educativas ejecutadas/eventos programados) Eventos programados= 30 Organizaciones Sociales y colegios	IV	Acumulativo
	Relacionamiento Interinstitucional de la AE	Unidad de Gestión Estratégica	8.9	Relacionar a la institución con medios de comunicación	100%	(Eventos realizados/ eventos programados)*100 Eventos programados= gestionar 4 entrevistas en medios de comunicación	IV	Acumulativo

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 Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
Dirección de Derechos y Obligaciones	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	3.1	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	

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios		
		Código	Objetivo	Nº	Actividad	Inicio	Fin			
				20	Seguimiento a la publicación de Resolución de otorgamiento	Enero	Diciembre			
				21	Elaboración y notificación del proyecto de contrato	Enero	Diciembre			
				22	Suscripción del contrato	Enero	Diciembre			
				23	Remisión del contrato protocolizado a la contraloría	Enero	Diciembre			
		3.2	Atender oportunamente las solicitudes de registros			1	Recepción y derivación de la solicitud	Enero	Diciembre	
						2	Verificación técnico y legal de la solicitud, previa la admisión de la misma.	Enero	Diciembre	
						3	Elaboración y notificación de decreto de complementación de información	Enero	Diciembre	
						4	Recepción y derivación de información complementaria	Enero	Diciembre	
						5	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre	
						6	Elaboración de informe técnico y legal.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos
						7	Elaboración y notificación de decreto de traslado de informe	Enero	Diciembre	
						8	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre	
						9	Elaboración de informe técnico/legal complementario	Enero	Diciembre	
						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						
	3.3	Atender oportunamente los trámites de habilitación de consumidores no regulados			1	Recepción y derivación de la solicitud	Enero	Diciembre		
					2	Verificación técnica y legal de la solicitud, previa la admisión de la misma.	Enero	Diciembre		
					3	Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud.	Enero	Diciembre		
					4	Recepción y derivación de documentación complementaria	Enero	Diciembre		
					5	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre		
					6	Elaboración de informe técnico y legal.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
					7	Elaboración y notificación de decreto de traslado de informe	Enero	Diciembre		
					8	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre		
					9	Elaboración y notificación de decreto de verificación de documentación complementaria	Enero	Diciembre		
					10	Elaboración de informe técnico/legal complementario	Enero	Diciembre		
					11	Elaboración y notificación de resolución de rechazo	Enero	Diciembre		
					12	Elaboración de auto de archivo de obrados	Enero	Diciembre		

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	3.4	Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento de licencias de auto productores	13	Elaboración y notificación de resolución de Habilitación como Consumidor No Regulado	Enero	Diciembre		
			1	Recepción y derivación de la solicitud	Enero	Diciembre		
			2	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración de informe técnico y legal	Enero		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				
	3.5	Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de títulos habilitantes	1	Verificación de la presentación de solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un derecho	Enero	Diciembre		
			2	Tramitación de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un derecho	Enero	Diciembre		
			3	Verificación del resultado de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un título habilitante	Enero	Diciembre		
	3.6	Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres voluntarias	1	Recepción y derivación de la solicitud	Enero	Diciembre		
			2	Verificación legal de la solicitud de homologación de contrato de servidumbre voluntaria, previa admisión de la misma	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud	Enero	Diciembre		
			4	Recepción y derivación de información complementaria	Enero	Diciembre		
			5	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre		
			6	Elaboración de Informe Legal	Enero	diciembre		
			7	Elaboración de Informe Técnico cuando corresponda	Enero	Diciembre		
			8	Elaboración y notificación de decreto de traslado de informe	Enero	Diciembre		
			9	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre		
10			Elaboración de informe legal complementario	Enero	Diciembre			
11			Elaboración de informe técnico complementario	Enero	Diciembre			
12			Elaboración y notificación de Auto con observaciones y devolución de contrato	Enero	Diciembre			
13			Elaboración y notificación de Resolución homologando el contrato de servidumbre voluntaria	Enero	Diciembre			
3.7	Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres obligatorias	1	Recepción y derivación de información de solicitud	Enero	Diciembre			
		2	Verificación legal de la solicitud de Imposición de servidumbres obligatoria, previo a la admisión de la misma	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
				3	Elaboración y notificación de decreto de complementación previa	Enero	Diciembre	
				4	Recepción y derivación de información de complementaria	Enero	Diciembre	
				5	Elaboración y notificación de decreto de verificación de solicitud	Enero	Diciembre	
				6	Elaboración de informe técnico y legal	Enero	Diciembre	
				7	Elaboración y notificación de decreto de complementación y/o aclaración de información	Enero	Diciembre	
				8	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre	
				9	Elaboración de informe técnico/legal complementario	Enero	Diciembre	
				10	Elaboración y notificación de resolución de rechazo	Enero	Diciembre	
				11	Elaboración y notificación de citación de propietarios afectados o publicación de Edicto y otros	Enero	Diciembre	
				12	Elaboración y notificación de decreto de disposición de levantamiento topográfico	Enero	Diciembre	
				13	Verificación técnica y legal de la oposición	Enero	Diciembre	
				14	Elaboración y notificación de decreto de admisión o rechazo de oposición	Enero	Diciembre	
				15	Apertura del termino de prueba	Enero	Diciembre	
				16	Elaboración de informe técnico			
				17	Elaboración de informe legal	Enero	Diciembre	
				18	Elaboración y notificación de resolución de constitución de servidumbre, de rechazo de la servidumbre obligatoria o modificación de la solicitud	Enero	Diciembre	
				19	Seguimiento al acuerdo del monto de indemnización o compensación	Enero	Diciembre	
				20	Nombramiento del perito dirimidor	Enero	Diciembre	
				21	Aprobación de tasación del perito dirimidor	Enero	Diciembre	
				22	Seguimiento al pago de indemnización	Enero	Diciembre	
		3.8	Tramitar oportunamente las solicitudes uso de dominio público	1	Recepción y derivación de solicitud	Enero	Diciembre	
				2	Verificación legal de la solicitud de uso de bienes de dominio público, previa admisión de la misma	Enero	Diciembre	
				3	Elaboración y notificación de decreto de complementación previa	Enero	Diciembre	
				4	Recepción y derivación de documentación			
				5	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud	Enero	Diciembre	
				6	Elaboración de informe legal	Enero	Diciembre	
				7	Elaboración de informe técnico	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos
				8	Elaboración y notificación de decreto de complementación y aclaración de información	Enero	Diciembre	
				9	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre	
				10	Elaboración de informe legal complementario, si corresponde	Enero	Diciembre	
				11	Elaboración de informe técnico complementario, si corresponde	Enero	Diciembre	
				12	Elaboración de extracto	Enero	Diciembre	
				13	Elaboración y notificación de decreto disponiendo de publicación del extracto	Enero	Diciembre	
				14	Recepción y verificación de publicación de	Enero	Diciembre	

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios	
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin		
Unidad Responsable	Proceso				extracto y plazos consecuentes				
				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		
		3.9	Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de derechos	1	Verificación de la presentación de solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un derecho	Enero	Diciembre		
				2	Tramitación de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un derecho	Enero	Diciembre		
				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	3.10	Definir el proceso de seguimiento al cumplimiento de obligaciones contractuales de las empresas del Sector Eléctrico	1	Complementación de Matrices aprobadas en coordinación con las Direcciones de la AE	Enero	Enero	
					2	Depuración de Matrices aprobadas en coordinación con las Direcciones de la AE	Enero	Febrero	
					3	Aprobación de las Matrices por la MAE	Enero	Febrero	
					4	Definición de asignación de tareas a las Direcciones de la AE según la Matriz aprobada	Enero	Marzo	
					5	Elaboración del proceso	Febrero	Marzo	
					6	Revisión del Proceso, en coordinación con las direcciones de la AE	Febrero	Marzo	
					7	Aprobación del proceso por parte de la MAE	Febrero	Marzo	
		3.11	Controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de las empresas del sector eléctrico	1	Recepción de informe auditado de cumplimiento de obligaciones por parte de las empresas eléctricas	Abril	Diciembre		
				2	Elaboración de informes de Seguimiento al cumplimiento de obligaciones	Enero	Diciembre	Consultor de línea	
		Actualización de Zonas y Áreas para el Ejercicio de la Distribución	3.12	Actualizar oportunamente las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución	1	Recepción y derivación de la solicitud	Enero	Diciembre	
2	Verificación legal de la solicitud, previa admisión de la misma.				Enero	Diciembre			
3	Elaboración y notificación de decreto de complementación previa.				Enero	Diciembre			
4	Recepción y derivación de documentación complementaria				Enero	Diciembre			
5	Verificación de la documentación técnica de la solicitud de actualización de zonas y áreas para el ejercicio de la distribución, previa admisión de la misma				Enero	Diciembre			
6	Elaboración de decreto de observaciones, si corresponde				Enero	Diciembre			
7	Recepción de la documentación complementaria				Enero	Diciembre			
8	Elaboración de decreto de admisión de trámite				Enero	Diciembre			
9	Elaboración del informe técnico y legal				Enero	Diciembre			
10	Inspección en sitio				Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos		
11	Informe técnico de inspección				Enero	Diciembre			
12	Elaboración de la Resolución de actualización (o rechazo) de zona de Concesión o Área de operación				Enero	Diciembre			



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios	
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin		
				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		
		3.13	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		
		3.14	Caducar o revocar de forma oportuna los derechos otorgados	1	Aplicación del procedimiento de caducidad o revocatoria de derecho correspondiente	Enero	Diciembre		
				2	Emisión de resoluciones de revocatoria o caducidad de derechos	Enero	Diciembre		
				3	Notificación de la resolución	Enero	Diciembre		
		3.15	Caducar o revocar de forma adecuada los derechos otorgados	1	Verificación de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que caduque o revoque los derechos otorgados	Enero	Diciembre		
				2	Tramitación de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que caduque o revoque los derechos otorgados	Enero	Diciembre		
				3	Verificación del resultado de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que caduque o revoque los derechos otorgados	Enero	Diciembre		
		Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	8.1	Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico)	1	Procesamiento de formularios ISE - creación de una base de datos institucional	Enero	Junio	
					2	Procesamiento de formularios ISE - revisión de la información recibida	Enero	Diciembre	
					3	Procesamiento de formularios ISE - procesamiento de la información	Enero	Diciembre	
4	Procesamiento de formularios ISE - emisión de reportes				Enero	Diciembre			
5	Procesamiento de formularios ISE - envío de la información procesada para su validación por parte de las direcciones competentes				enero	Diciembre			
6	Procesamiento de formularios ISE - incorporación de la información validada a la base de datos institucional				Enero	Diciembre			
7	Incorporación de formularios de información georeferenciada a la base de datos - procesamiento de información estadística para su incorporación en una base de datos georeferenciada				Enero	Diciembre	Consultor de línea		
8	Elaboración del Manual para la preparación, llenado, validación y envío de los Formularios ISE				Enero	Enero			
9	Presentación del Manual para la preparación, llenado, validación y envío de los Formularios ISE a las empresas				Junio	Julio			

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
				10	Publicación del Manual para la preparación, llenado, validación y envío de los Formularios ISE	Agosto	Agosto	
		8.2	Desarrollar información estadística adaptada a las necesidades de diferentes usuarios del sector público (Banco Central de Bolivia, INE, MHE, VMEEA)	1	Cargar en la página Web de la AE la información estadística mediante base de datos para que sean extraídos del Sistema Pentahoo o Cubos	Enero	Diciembre	
				2	Elaboración de la metodología de indicadores de desempeño	Enero	Enero	
				3	Aprobación de la metodología de indicadores de desempeño	Agosto	Septiembre	
				4	Desarrollo de la consultoría orientada a la generación de información de la infraestructura de 15 empresas	Febrero	Mayo	
		8.3	Publicar el Anuario Estadístico 2011	1	Recopilación de información	Enero	Febrero	
				2	Armado del Anuario	Abril	Abril	
				3	Publicación del Anuario	Mayo	Mayo	
		6.1	Participar y apoyar en temas regulatorios	1	Análisis de solicitudes recibidas	Enero	Diciembre	
				2	Coordinación de la recopilación de información	Enero	Diciembre	
				3	Consolidación de la información en informe y/o nota	Enero	Diciembre	
				4	Presentación del informe y/o nota para la aprobación del Director Ejecutivo	Enero	Diciembre	
				5	Remisión del informe y/o nota a las instancias correspondientes	Enero	Diciembre	
Eliminación del Riesgo en el Suministro Eléctrico	3.16	Evaluar empresa para establecer el posible riesgo en el suministro.	1	Planificación de las actividades a realizar en las inspecciones	Enero	Diciembre		
			2	Realización de las inspecciones administrativas in situ	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; consultor de línea	
			3	Elaboración de informes de las inspecciones				
	3.17	Intervenir de manera adecuada empresas en riesgo de suministro	1	Nombramiento del interventor	Enero	Diciembre		
			2	Seguimiento a las actividades del interventor	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; consultor por producto (2)	
			3	Levantamiento de la intervención	Enero	Diciembre		
Investigación Preliminar de Infracciones	3.18	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	3.19	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DDO	1	Traslado de cargos	Enero	Diciembre		
			2	Apertura de término de prueba	Enero	Diciembre		
			3	Clausura de termino de prueba	Enero	Diciembre		
			4	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre		
			5	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre		
Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Aprobación de Planes de Expansión y Proyectos de Inversión	1.1	1	Revisión de planes de expansión y proyectos de inversión	Enero	Diciembre		
			2	Seguimiento al desarrollo de la consultoría	Enero	Diciembre		
			3	Revisión y aprobación del informe técnico	Enero	Diciembre		
			4	Aprobación mediante resolución administrativa	Enero	Diciembre		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
Control y Fiscalización de Planes de Inversión	1.2	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	Consultor de línea (2)	
			2	Análisis de la relación de inversión respecto a costos de eficiencia, montos y extensiones físicas comprometidas en concordancia con el crecimiento de sistema	Enero	Diciembre	Consultor de línea	
			3	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos	
			4	Elaboración de informe técnico y legal	Enero	Diciembre		
			5	Seguimiento del cumplimiento de inversiones para la ejecución de boletas de garantía	Enero	Diciembre		
			6	Realización de talleres de actualización de la metodología de evaluación y seguimiento de las inversiones	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
Aprobación de la Expansión en Transmisión y Determinación del STEA	1.3	Aprobar la expansión y el valor económico del STEA	1	Revisión de la solicitud del Agente de la expansión del STI y del informe técnico - económico del CNDC	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; consultoría por producto	
			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	5.1	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		
	1.4	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	1.5	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 Septiem.	Marzo Septiembre		
			3	Revisión del informe preliminar de precios de nodo	Marzo Septiem.	Abril Octubre		
			4	Revisión del informe final de precios de nodo	Abril Octubre	Abril Octubre		
			5	Aprobación del precio de nodo y peaje dentro y fuera del STI	Abril Octubre	Abril Octubre		
Verificación de las Transacciones Económicas del MEM	1.6	Verificar las transacciones del MEM	1	Análisis mensual del informe del CNDC	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			2	Análisis de informe mensual de programación estacional	Enero	Diciembre		
			3	Análisis de informe mensual de operación del MEM	Enero	Diciembre		
			4	Elaboración del informe bimensual de seguimiento a las transacciones del MEM	Enero	Diciembre		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	Nº	Actividad	Inicio	Fin	
Cierre del Régimen Tarifario de COBEE	1.7	Emisión de resolución que aplica las disposiciones del recurso jerárquico emitido por el MHE	1	Cumplimiento de la instrucción del MHE	Enero	Diciembre		
			1.8	Realizar la revisión ordinaria de tarifas de las empresas distribuidoras que operan en el MEM, periodo 2013-2017	1	Revisión y aprobación de la proyección de demanda y programa de inversiones presentados por la empresa (resolución)	Enero	Diciembre
Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Empresas que Operan en el MEM	1.8		2	Revisión de los estudios de caracterización de la carga	Enero	Diciembre		
			3	Cálculo de la tasa de retorno	Enero	Diciembre		
			4	Aprobación de costos de suministro (resolución)	Enero	Diciembre		
			5	Aprobación de los costos financieros (resolución)	Enero	Diciembre		
			6	Revisión del estudio tarifario	Enero	Diciembre		
			7	Determinación de los índices de eficiencia	Enero	Diciembre		
			8	Aprobación de tarifas base y sus fórmulas de indexación (resolución)	Enero	Diciembre		
			9	Revisión de los Modelos Tarifarios y Resolución de Divergencias	Enero	Diciembre		
	1.9	Controlar las utilidades de las empresas distribuidoras que operan en el MEM y las proyecciones de demanda	1	Revisión de las Utilidades y Proyección de Demanda	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
Control de la Aplicación de las Estructuras Tarifarias y Factores de Indexación en las Distribuidoras que Operan en el MEM	1.10	Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y de los factores de indexación en empresas distribuidoras que operan en el MEM	1	Análisis de información mensual	Enero	Diciembre		
			2	Análisis de bases de datos	Enero	Diciembre		
			3	Inspección técnica	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículos; consultor de línea	
Administración y Control de los Fondos de Estabilización	1.11	Determinar los montos a favor o en contra del consumidor por efecto de la aplicación de los fondos de estabilización al 31/12/2011	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		
	1.12	Determinar los valores de los factores de estabilización para su aplicación en el semestre correspondiente	1	Estimación de los valores de los fondos de estabilización a abril y octubre de cada año, para verificar su comportamiento y definir el valor del FE en forma semestral	Abril Octubre	Abril Octubre		
			2	Proyección de los fondos de estabilización	Abril Octubre	Abril Octubre		
			3	Determinación de diferentes escenarios de impactos en la tarifa al consumidor final por la	Abril Octubre	Abril Octubre		

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
Administración y Control de la Tarifa Dignidad					aplicación de los FE			
				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	
	1.13	Evaluar la correcta aplicación del descuento de tarifa dignidad en las empresas distribuidoras del MEM, SETAR, ENDE - BENI y EMPRELPAZ	1	Refacturación de las bases de datos y determinación de los importes por la tarifa dignidad	Enero	Diciembre		
			2	Elaboración del informe de asignación de aportes	Enero	Diciembre		
	1.14	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		
	1.15	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		
	1.16	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		
	1.17	Incorporar al control de Tarifa Dignidad a empresas distribuidoras de Sistemas Aislados Verticalmente Integrados o Sistemas Menores que no aplican dicha tarifa	1	Realización de seminarios sobre la aplicación de la tarifa dignidad con la participación de las empresas involucradas y organizaciones civiles	Marzo	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de salón; refrigerios	
			2	Revisión de las solicitudes	Enero	Diciembre		
			3	Coordinación con las empresas y/o Cooperativas para la presentación de documentación	Enero	Diciembre		
			4	Coordinación con las Gobernaciones de Beni, Pando y Oruro para hacer un relevamiento de las Cooperativas que prestan servicios de distribución de energía en dichos departamentos	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	1.18	Aprobar los precios máximos de distribución para los Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	1	Remisión de la metodología	Enero	Diciembre		
			2	Recepción y verificación de la pertinencia del estudio tarifario	Enero	Diciembre		
			3	Determinación de los planes de inversiones	Enero	Diciembre		
			4	Análisis del estudio tarifario	Enero	Diciembre		
			5	Envío de observaciones	Enero	Diciembre		
			6	Recepción del estudio tarifario corregido	Enero	Diciembre		
			7	Elaboración del proyecto de resolución de estructuras tarifarias	Enero	Diciembre		
			8	Elaboración del proyecto de resolución de planes de inversión y proyección de demanda	Enero	Diciembre		
			9	Elaboración del proyecto de resolución de costos de suministro	Enero	Diciembre		
			10	Elaboración del proyecto de resolución de cargos de conexión, reconexión y depósitos de garantía	Enero	Diciembre		
Control de la aplicación de las Estructuras Tarifarias y Factores de Indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	1.19	Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	1	Análisis de información mensual	Enero	Diciembre		
			2	Recepción de bases de datos	Enero	Diciembre		
			3	Inspección técnica	Junio	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			4	Elaboración de informe técnico				
Seguimiento a las Variaciones en las Estructuras Tarifarias en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	1.20	Mantener estructuras tarifarias aprobadas mediante mecanismos de estabilización	1	Análisis de información remitida por las empresas	Enero	Diciembre		
			2	Elaboración de informes	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			3	Remisión de los informes a las empresas	Enero	Diciembre		
Investigación Preliminar de Infracciones	3.20	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma 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	3.21	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		

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	Nº	Actividad	Inicio	Fin	
Dirección de Control de Operaciones Calidad y Protección al Consumidor Área 1	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	2.1	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas de distribución del SIN (ÁREA1).	1	Análisis de la solicitud presentada por la empresa	Enero	Diciembre	
				2	Presentación del Informe Técnico	Enero	Diciembre	
				3	Inspección Técnica de Verificación	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); guantes de faena; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, viseras de sol para el casco); botines dieléctricos; pasajes; viáticos, alquiler de vehículo
				4	Notificación del Informe	Enero	Diciembre	
				5	Informe de evaluación de descargos (si corresponde)	Enero	Diciembre	
				6	Presentación del Auto rechazando la solicitud o Resolución aprobando nivel de calidad	Enero	Diciembre	
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	2.2	Evaluar la calidad de distribución para las empresas del SIN, de los semestres: mayo - octubre 2012 y noviembre 2012 - abril 2013 (Área 1)	1	Recepción y Verificación de la información	Enero	Diciembre	
				2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	
				3	Selección de los puntos de Control mensual	Enero	Diciembre	
				4	Análisis y Evaluación de la Información	Enero	Diciembre	Registradores de tensión; multimetros
				5	Presentación del Informe de Evaluación	Enero	Diciembre	
				6	Revisión y procesamiento de la Información de Descargos e Información solicitada	Enero	Diciembre	
				7	Presentación de Informe de Descargos	Enero	Diciembre	
				8	Revisión del Informe de Evaluación de Descargos	Enero	Diciembre	
				9	Emisión del Informe de Evaluación de Descargos	Enero	Diciembre	
				10	Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre	
				11	Revisión y procesamiento de la Información del Recurso de Revocatoria	Enero	Diciembre	
				12	Presentación de Informe de Ev. Recurso de Revocatoria	Enero	Diciembre	
				13	Revisión del Informe de Evaluación del recurso de Revocatoria.	Enero	Diciembre	
				14	Emisión del Informe de Evaluación del recurso de Revocatoria	Enero	Diciembre	
				15	Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre	
Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	2.3	Realizar auditoría técnica para verificar el correcto relevamiento de la información, para el control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Area1)	1	Revisión de la Información a auditar	Enero	Diciembre		
			2	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre		
			3	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); guantes de faena; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, viseras de sol para el casco); botines dieléctricos; pasajes; viáticos, alquiler de vehículo	
			4	Presentación del Informe de Inspección	Enero	Diciembre		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios	
		Código	Objetivo	Nº	Actividad	Inicio	Fin		
Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	2.4	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE relacionadas con el control de Calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 1)	1	Análisis y valoración de los descargos de cumplimiento presentados por la empresa	Enero	Diciembre	Consultor 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			
			2.5	Realizar Auditoría al proceso de restitución, resultado del proceso de Control de calidad de Distribución del SIN (Área 1)	1	Determinación de los trámites a auditar	Enero	Diciembre	
					2	Revisión de información - formularios	Enero	Diciembre	
					3	Inspección in-situ	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección; pasajes; viáticos
					4	Presentación del informe de inspección	Enero	Diciembre	
	2.6	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas o cooperativas con Contrato de Adecuación o Título Habilitante (Área 1)	1	Análisis de la solicitud presentada por la empresa	Enero	Diciembre			
			2	Presentación del Informe Técnico	Enero	Diciembre			
			3	Inspección técnica de Verificación	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); guantes de faena; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, viseras de sol para el casco); botines dieléctricos; pasajes; viáticos, alquiler de vehículo		
			4	Notificación del Informe	Enero	Diciembre			
			5	Informe de evaluación de descargos (si corresponde)	Enero	Diciembre			
			6	Presentación del Auto rechazando la solicitud o Resolución aprobando nivel de calidad	Enero	Diciembre			
2.7			Evaluar la calidad de distribución para las empresas o cooperativas con contrato de adecuación o título Habilitante, (ÁREA1), de los Semestres mayo - octubre 2011; noviembre 2011 - abril 2012 y mayo - octubre 2012	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 de 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						

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
				15	Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre	
		2.8	Realizar auditoría técnica para Verificar el correcto relevamiento de la información, para el control de calidad de distribución de las empresas o cooperativas con Contrato de Adecuación o título Habilitante(Area 1)	1	Revisión de la Información a auditar	Enero	Diciembre	
				2	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre	
				3	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo
				4	Presentación del Informe de Inspección	Enero	Diciembre	
		2.9	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE relacionado con el control de calidad de distribución de las empresas o cooperativas con Contrato de Adecuación o Título Habilitante (Área 1)	1	Análisis y valoración de los descargos de cumplimiento presentados por la empresa	Enero	Diciembre	
				2	Presentación del Informe de Evaluación del Cumplimiento de Disposiciones emitidas	Enero	Diciembre	
				3	Presentación de Informes Adicionales de Cumplimiento	Enero	Diciembre	
				4	Emitir el Auto de Cierre de Obrados del Trámite	Enero	Diciembre	
		2.10	Realizar Auditoría al Proceso de Restitución, Resultado del Trámite de Control de Calidad de Distribución de Empresas o Cooperativas con Contrato de Adecuación o Título Habilitante (Área 1)	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	
				1	Determinación del número de empresas con registro Área 1	Enero	Diciembre	
Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro		2.11	Evaluar el estado de empresas con registro (Área 1)	2	Inspección técnica de Verificación	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); guantes de faena; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, viseras de sol para el casco); botines dieléctricos; pasajes; viáticos, alquiler de vehículo; GPS Navegador
				3	Determinación de debilidades y fortalezas	Enero	Diciembre	



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios		
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin			
				4	Elaboración de informe de diagnóstico que incluye recomendaciones a considerar para control	Enero	Diciembre			
				5	Identificación de alternativas de control y definición de la MAE	Enero	Diciembre			
		5.2	Aprobar la metodología para el control de calidad en empresas con registro	1	Identificación de Mejoras y ajustes a la metodología	Enero	Diciembre			
				2	Revisión de las bases de datos	Enero	Diciembre			
				3	Revisión de procedimiento administrativo a implementar	Enero	Diciembre			
				4	Aspectos legales a ser considerados	Enero	Diciembre			
				5	Reunión de Exposición de la Metodología a empresas con Registro	Enero	Diciembre			
				6	Informe de aprobación de la nueva Metodología	Enero	Diciembre			
				7	Emisión de Resolución	Enero	Diciembre			
				8	Notificación a la empresas	Enero	Diciembre			
		Atención de Reclamaciones Administrativas		4.1	Atender de forma oportuna las Reclamaciones Administrativas - Área 1	1	Seguimiento y control de reclamaciones administrativas técnicas y comerciales	Enero	Diciembre	
						2	Registro de la reclamación	Enero	Diciembre	Consultor de línea (3)
3	Notificación de actuados					Enero	Diciembre			
4	Contrastación de medidores					Enero	Diciembre			
5	Desarrollo del procedimiento abreviado					Enero	Diciembre			
6	Admisión y traslado de formulación de cargos					Enero	Diciembre			
7	Apertura y clausura de términos de pruebas					Enero	Diciembre			
8	Apertura y clausura de alegatos					Enero	Diciembre			
9	Elaboración Informes Técnicos			Enero	Diciembre	Contratación de peritos La Paz, El Alto, Potosí; contrastación de equipos de medición				
10	Emisión de la resolución			Enero	Diciembre					
11	Verificación del cumplimiento de la resolución			Enero	Diciembre					
12	Verificación de la conformidad post resolución			Enero	Diciembre					
		4.2	Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las Regionales mediante una capacitación directa al personal de las Regionales - Área 1	1	Capacitación técnica a los responsables de atención de consumidores en las Regionales.	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos		
				2	Capacitación técnica en atención a requerimientos de la Unidad de Gestión Estratégica (UGE)	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos		
Protección de los Derechos de los Consumidores		4.3	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 1)	1	Preparación de materiales, equipos e implementos necesarios	Enero	Diciembre	Calibración de equipos de medición; maletín de herramientas; ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); guantes de faena; equipo de protección personal (casco, lentes, protector auditivo, viseras de sol para el casco); botines dieléctricos; pasajes; viáticos; verificador de medidores portátil trifásico		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
				2	Verificación del funcionamiento de los medidores y control de lecturas	Enero	Diciembre	
				3	Elaboración de los informes preliminares	Enero	Diciembre	
				4	Elaboración del informe final	Enero	Diciembre	
				1	Verificación del cumplimiento del RSPSE de acuerdo a la metodología y RLPA de acuerdo al reglamento	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo
	Verificación del Cumplimiento de la Normativa de Atención al Consumidor por parte de las Empresas Distribuidoras	4.4	Verificar el cumplimiento del Reglamento del Servicio Público del Suministro de Electricidad y el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo en las empresas distribuidoras (Área 1)	2	Establecimiento del cumplimiento del RSPSE y RLPA	Enero	Diciembre	
				3	Elaboración de informe	Enero	Diciembre	
				1	Análisis de recursos de revocatoria	Enero	Diciembre	
Tramitación de Recursos de Revocatoria a Infracciones y Sanciones Impuestas por las Distribuidoras a los Consumidores	4.5	Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores (Área 1)	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		
			1	Elaboración de auto de inicio de investigación	Enero	Diciembre		
Investigación Preliminar de Infracciones	3.22	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DOCP1	2	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	Contratación de peritos; pasajes; viáticos	
			3	Archivo de obrados o traslado de cargos	Enero	Diciembre		
			1	Traslado de cargos	Enero	Diciembre		
Tramitación de Infracciones y Sanciones	3.23	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DOCP1	2	Apertura de término de prueba	Enero	Diciembre		
			3	Clausura de término de prueba	Enero	Diciembre		
			4	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre		
			5	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre		
			1	Evaluación del Documento	Enero	Diciembre		
Atención de Consultas	4.6	Atender las consultas escritas que lleguen a la DOCP1	2	Inspección Técnica	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración Auto de Conformidad	Enero	Diciembre		
			1	Recabar información de la operación	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo; consultor de línea; ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); botines dieléctricos	
Control de Operaciones de Sistemas Aislados	2.13	Evaluar el comportamiento de la operación de los Sistemas Aislados (Área 1)	2	Integración de MIMICO en Sala de Control de Operación al Sistema SCADA del CNDC	Enero	Diciembre	Compra de Pantallas para terminales; comunicación mediante red VPN entre Cochabamba y La Paz - Integración de MIMICO en Sala de Control de	

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
								Operación al Sistema SCADA del CNDC; línea dedicada a la integración de MIMICO en Sala de Control de Operación al Sistema SCADA del CNDC
				3	Análisis de la información y elaboración de informe	Enero	Diciembre	
		2.14	Contar con información actualizada de instalaciones de generación en Sistemas Aislados (Área 1)	1	Relevamiento de información de sistemas aislados	Enero	Diciembre	
				2	Análisis de información de sistemas aislados	Enero	Diciembre	
				3	Inspección in situ	Enero	Diciembre	
				4	Armado de información	Enero	Diciembre	
		2.15	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de Sistemas Aislados (Área 1)	1	Recabar información diaria de fallas en la operación	Enero	Diciembre	
				2	Solicitar información a los agentes involucrados en la falla relevante	Enero	Diciembre	
				3	Recepción y análisis de la información adicional e informe	Enero	Diciembre	
		2.16	Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos programados y ejecutados en los Sistemas Aislados (Área 1)	1	Identificación de mantenimientos relevantes en el mes	Enero	Diciembre	
				2	Recabar información y programar inspección	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo
				3	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre	
		2.17	Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio de nuevas instalaciones en Sistemas Aislados (Área 1)	1	Identificación de energizaciones relevantes	Enero	Diciembre	
				2	Elaboración del informe de la participación de puesta en marcha	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo
				3	Elaboración de un informe resumen de la participación de la AE de puestas en servicio	Enero	Diciembre	
Dirección de Control de Operaciones Calidad y Protección al Consumidor Área 2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	2.18	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN para los semestres mayo 2011 - octubre 2011, mayo 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, noviembre 2011 - abril 2012 (Área 2)	1	Verificación de envío de información	Enero	Diciembre	
				2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	Consultor de línea (3)
				3	Selección de los puntos de control	Enero	Diciembre	
				4	Análisis y evaluación de la información	Enero	Diciembre	Registadores de tensión
				5	Presentación informe de evaluación	Enero	Diciembre	
				6	Revisión y procesamiento de información de descargos	Enero	Diciembre	
				7	Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre	
				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	
		2.19	Realizar auditorías de inspección al proceso de restitución, de montos registrados en la	1	Determinación del alcance de la inspección	Enero	Diciembre	
				2	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
				3	Emisión de informe	Enero	Diciembre	

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	2.20	Efectuar auditorías informáticas al proceso de control de calidad de distribución de empresas del SIN- Área 2	1	Preparación de formularios de auditoría	Enero	Diciembre		
			2	Auditoría informática integral al software de Relevamiento de Información	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa de algodón y chaleco porta herramientas); cascos y viseras para cascos; botines dieléctricos; kist de protección personal; pasajes; viáticos, alquiler de vehículo	
			3	Emisión de Informe de Auditoría	Enero	Diciembre		
		2.21	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 situ	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículo
				3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre	
		2.22	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	
		2.23	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		
	2.24	Evaluar la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación para los semestres: noviembre 2010 - abril 2011, mayo 2011 - octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo 2012 - octubre 2012 (Área 2)	1	Verificación de envío de información	Enero	Diciembre		
			2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	Consultor de línea	
			3	Análisis y evaluación de la información	Enero	Diciembre		
			4	Presentación informe de evaluación	Enero	Diciembre		
			5	Revisión y procesamiento de información descargos	Enero	Diciembre		
			6	Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre		
			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			
2.25	Verificar la restitución, de montos registrados en la cuenta de	1	Determinación de una muestra significativa	Enero	Diciembre			
		2	Verificación física de una muestra significativa	Enero	Diciembre			
		3	Emisión de informe	Enero	Diciembre			

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
			acumulación de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)					
		2.26	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	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
				2	Inspección en situ	Enero	Diciembre	
				3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre	
		2.27	Efectuar auditorías informáticas al proceso de control de calidad de distribución de los Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante - Área 2	1	Preparación de formularios de auditoría	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo
				2	Realización de la auditoría informática integral al software de relevamiento de información	Enero	Diciembre	
				3	Emisión de Informe de Auditoría	Enero	Diciembre	
		2.28	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	
		2.29	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	2.30	Evaluar la calidad de distribución de las empresas titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión para los semestres: noviembre 2010	1	Verificación de envío de información	Enero	Diciembre		
			2	Revisión de la información	Enero	Diciembre		
			3	Selección de los puntos de control	Enero	Diciembre		
			4	Análisis y evaluación de la información	Enero	Diciembre		
			5	Presentación informe de evaluación	Enero	Diciembre		
			6	Revisión y procesamiento de descargos	Enero	Diciembre		
			7	Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre		

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
Control de la Calidad de Distribución para Empresas con Registro			- abril 2011, mayo - octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo - octubre 2012	8	Emisión del informe de evaluación	Enero	Diciembre	
				9	Emisión del informe de evaluación	Enero	Diciembre	
				10	Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre	
		2.31	Verificar la restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación para empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión	1	Determinación de una muestra significativa	Enero	Diciembre	
				2	Verificación física de la muestra significativa determinada	Enero	Diciembre	
				3	Emisión de informe	Enero	Diciembre	
		2.32	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 situ	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
				3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre	
		2.33	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	1	Análisis de la información	Enero	Diciembre	
				2	Emisión de informe	Enero	Diciembre	
		2.34	Evaluar la calidad de distribución de las empresas con registro para los semestres mayo 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013. (Área 2)	1	Verificación de envío de información	Enero	Diciembre	
				2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	
				3	Selección de los puntos de control	Enero	Diciembre	
				4	Análisis y evaluación de la información	Enero	Diciembre	
5	Presentación informe de evaluación			Enero	Diciembre			
6	Revisión y procesamiento de información de descargos			Enero	Diciembre			
7	Evaluación de la información solicitada			Enero	Diciembre			
8	Emisión del informe de evaluación			Enero	Diciembre			
9	Emisión del informe de evaluación de descargos			Enero	Diciembre			
10	Emisión de la Resolución Administrativa			Enero	Diciembre			
2.35	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas con registro (Área 2)	1	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre			
		2	Inspección en situ	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo		
		3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre			

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
Control de Operaciones del SIN	2.36	Evaluar el comportamiento de las operaciones del SIN	1	Recabar información de la operación	Enero	Diciembre	Consultor de línea (2)	
			2	Análisis de la información y elaboración de informe	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
		2.37	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución del SIN	1	Recabar información diaria de fallas en la operación	Enero	Diciembre	
				2	Solicitar información a los agentes involucrados en la falla relevante.	Enero	Diciembre	
				3	Recepción y análisis de la información adicional e informe	Enero	Diciembre	
				4	Aprobación de actas de límites de responsabilidad entre agentes	Enero	Diciembre	
	2.38	Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos relevantes programados y ejecutados del SIN	1	Identificación de mantenimientos relevantes en el mes	Enero	Diciembre		
			2	Recabar información y programar inspección	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa y chaleco porta herramientas); cascos y viseras para cascos; kits de protección personal; botines dieléctricos; pasajes; viáticos, alquiler de vehículo	
			3	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre		
	2.39	Realizar seguimiento a las inversiones comprometidas	1	Identificación de energizaciones relevantes	Enero	Diciembre		
			2	Elaboración de informes de solicitudes de modificación de cronogramas de ejecución de proyectos	Enero	Diciembre		
			3	Informe de la participación de puesta en marcha	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo	
4			Elaboración de un informe resumen de la participación de la AE de puestas en servicio	Diciembre	Diciembre			
Control de Operaciones de Sistemas Aislados	2.40	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de sistemas aislados (Área 2)	1	Recabar información diaria de fallas en la operación	Enero	Diciembre	Consultor de línea	
			2	Solicitar información a los agentes involucrados en la falla relevante.	Enero	Diciembre		
			3	Recepción y análisis de la información adicional e informe	Enero	Diciembre		
	2.41	Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos relevantes programados y ejecutados en los sistemas aislados (Área 2)	1	Identificación de mantenimientos relevantes en el mes	Enero	Diciembre		
			2	Recabar información y programar inspección	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo	
			3	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre		
	2.42	Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio relevantes de nuevas instalaciones en sistemas aislados (Área 2)	1	Identificación de energizaciones relevantes	Enero	Diciembre		
			2	Informe de la participación de puesta en marcha	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; alquiler de vehículo	
			3	Elaboración de un informe resumen de la participación de la AE de puestas en servicio	Diciembre	Diciembre		
					Diciembre	Diciembre		

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	Nº	Actividad	Inicio	Fin	
Supervisión del Funcionamiento del CNDC	5.3	Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a operaciones	1	Análisis del proyecto de norma operativa	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
			2	Emisión de resolución de aprobación o informes	Enero	Diciembre		
	2.43	Verificar oportunamente las notas e informes enviados por el CNDC debido al incumplimiento de recomendaciones del CNDC por los agentes	1	Revisión de la notas y/o informes	Enero	Diciembre		
			2	Solicitud de información adicional	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración del informe de evaluación	Enero	Diciembre		
			4	Notificación a los agentes	Enero	Diciembre		
			5	Verificación de cumplimiento	Enero	Diciembre		
	2.44	Resolver oportunamente las impugnaciones contra CNDC, respecto a operaciones	1	Revisión de la impugnación	Enero	Diciembre		
			2	Elaboración del informe de evaluación	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración del proyecto de resolución	Enero	Diciembre		
	Seguimiento del Plan de Expansión del SIN	2.45	Realizar el seguimiento al plan de expansión del SIN	1	Solicitud de información al CNDC	Enero	Diciembre	Pago CIGRE
				2	Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre	
3				Elaboración de informe de evaluación	Enero	Diciembre		
Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión	2.46	Evaluar la calidad de transmisión para el periodo noviembre 2010 - octubre 2011, noviembre 2011 - octubre 2012.	1	Revisión de los informes de fallas y desconexiones	Enero	Diciembre		
			2	Investigación de fallas y desconexiones	Enero	Diciembre		
			3	Procesamiento de la información	Enero	Diciembre		
			4	Elaboración del informe de reducción en las remuneraciones	Enero	Diciembre		
			5	Notificación del informe	Enero	Diciembre		
			6	Recepción de representaciones	Enero	Diciembre		
			7	Elaboración de informe final de reducción en las remuneraciones	Enero	Diciembre		
			8	Elaboración de resolución de reducción en las remuneraciones	Enero	Diciembre		
			9	Seguimiento al cumplimiento de la resolución	Enero	Diciembre		
			10	Elaboración del informe anual de comportamiento de los sistemas de transmisión	Enero	Diciembre		
	2.47	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		

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
Atención de Consultas				9	Elaboración de informe técnico	Enero	Diciembre	
				10	Emisión de la resolución de aprobación	Enero	Diciembre	
				11	Notificación de la resolución	Enero	Diciembre	
	4.7	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios (Área 2)	1	Recepción y registro de consultas	Enero	Diciembre	Consultor de línea (7)	
			2	Elaboración de respuesta	Enero	Diciembre		
			3	Entrega de respuesta	Enero	Diciembre		
			4	Determinación de la satisfacción de los consultantes respecto al año anterior (2012)	Febrero	Junio		
	4.8	Fortalecer el conocimiento y habilidades en la atención de consultas de los agentes regionales, apoyos de oficinas regionales y operadores del centro de llamadas. (Área 2)	1	Elaboración del cronograma de capacitación	Enero	Diciembre		
			2	Traslado de los regionales para recibir la capacitación	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; refrigerios para los talleres	
			3	Realización y evaluación de la capacitación	Enero	Diciembre		
	Atención de Reclamaciones Administrativas	4.9	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	1	Registro de la reclamación	Enero	Diciembre	Consultor de línea (10)
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	Servicio de contrastación de medidores	
5				Apertura y clausura de alegatos	Enero	Diciembre		
6				Elaboración del informe técnico	Enero	Diciembre	Contratación de peritos	
7				Emisión de la resolución	Enero	Diciembre		
8				Verificación del cumplimiento de la resolución	Enero	Diciembre		
9				Verificación de la conformidad post resolución	Enero	Diciembre		
4.10		Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las oficinas regionales mediante una capacitación directa a los agentes regionales (Área 2)	1	Elaboración del cronograma de capacitación	Enero	Diciembre		
	2		Traslado de los regionales para recibir la capacitación	Enero	Diciembre			
	3		Realización y evaluación de la capacitación	Enero	Diciembre			
Protección de los Derechos de los Consumidores	4.11	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 2)	1	Preparación de materiales, equipos e implementos necesarios para el programa	Enero	Diciembre		
			2	Coordinación con las Organizaciones Sociales y Empresas para la verificación del funcionamiento de medidores y el control de lecturas.	Enero	Diciembre	Herramientas menores	
			3	Contratación de Peritos para la verificación de medidores y para el control de lecturas	Enero	Diciembre	Consultoría por producto	
			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		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	Nº	Actividad	Inicio	Fin	
Dirección Legal				6	Recepción y verificación de los informes de los peritos	Febrero	Diciembre	
				7	Elaboración de los informes preliminares por departamento	Febrero	Diciembre	
				8	Elaboración del informe final	Febrero	Diciembre	
	Verificación del Cumplimiento de la Normativa de Atención al Consumidor por parte de las Empresas Distribuidoras	4.12	Verificar el cumplimiento del Reglamento del Servicio Público del Suministro de Electricidad y el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo en las empresas distribuidoras (Área 2)	1	Verificación del cumplimiento del RSPSE de acuerdo a la metodología y RLPA de acuerdo al reglamento	Enero	Diciembre	Ropa de trabajo para inspección (pantalón, camisa y chaleco porta herramientas); cascos y viseras para cascos; kits de protección personal; botines dieléctricos; pasajes; viáticos
				2	Establecimiento del cumplimiento del RSPSE y RLPA	Enero	Diciembre	
				3	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre	
				4	Difusión de los mecanismos de atención de consultas y reclamos (48 talleres educativos)	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; refrigerios para los talleres
	Tramitación de Recursos de Revocatoria a Infracciones y Sanciones Impuestas por las Distribuidoras a los Consumidores	4.13	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	3.24	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	3.25	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	5.4	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	Consultoría por producto
				2	Realización de reuniones de coordinación	Enero	Diciembre	
				3	Elaboración de proyecto de normativa	Enero	Diciembre	
				4	Realización de viajes al interior del país para coordinación con los diferentes actores involucrados en la propuesta de norma	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
				5	Elaboración de informes técnico y legal	Enero	Diciembre	
				6	Remisión al MHE	Enero	Diciembre	
				7	Seguimiento a la aprobación de la normativa	Enero	Diciembre	
	5.5	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		
			3	Realización de viajes al interior del país para coordinación con los diferentes actores involucrados en la propuesta de norma	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
Procesamiento de la Remisión de Recursos Jerárquicos contra Resoluciones de la AE	6.2	Remitir oportunamente los recursos jerárquicos presentados contra las resoluciones de la AE	4	Elaboración de informe institucional	Enero	Diciembre		
			5	Remisión de postura institucional	Enero	Diciembre		
			1	Elaboración del auto y nota de remisión del recurso jerárquico	Enero	Diciembre	Consultor de línea	
			2	Preparación del expediente a ser remitido por parte de la dirección regulatoria competente	Enero	Diciembre		
			3	Remisión al MHE	Enero	Diciembre		
			4	Recepción de la notificación de la resolución que resuelve el recurso jerárquico	Enero	Diciembre		
Tramitación y Seguimiento de Procesos Judiciales	7.1	Tramitar todos los procesos judiciales en representación de la AE	5	Elaboración de informe de cumplimiento por parte de la dirección regulatoria competente	Enero	Diciembre		
			6	Archivo de obrados por parte de la dirección regulatoria competente	Enero	Diciembre		
			1	Elaboración y presentación de memoriales de acuerdo al proceso judicial	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; gastos judiciales	
Tramitación de Recursos de Revocatoria contra las Disposiciones de la AE	6.3	Tramitar oportunamente todos los recursos de revocatoria presentados contra las disposiciones de la AE	2	Seguimiento a los procesos judiciales	Enero	Diciembre	Consultor de línea	
			3	Registro de procesos judiciales iniciados por la AE en la CGE	Marzo, julio, noviem.	Marzo, julio, noviembre		
			1	Análisis de recursos de revocatoria y coordinación con las direcciones técnicas	Enero	Diciembre	Consultor de línea (5); transporte de personal	
			2	Emisión del decreto de apersonamiento del recurrente	Enero	Diciembre		
			3	Apertura de término de prueba	Enero	Diciembre		
			4	Recepción de pruebas	Enero	Diciembre		
			5	Clausura de término de prueba	Enero	Diciembre		
			6	Elaboración de informes técnico y legal	Enero	Diciembre		
Investigación Preliminar de Infracciones	3.26	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma por las empresas reguladas	7	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre		
			8	Notificación de la resolución	Enero	Diciembre		
			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		
Tramitación de Infracciones y Sanciones	3.27	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DLG	4	Elaboración de Auto Intimatorio	Enero	Diciembre		
			5	Traslado de cargos o archivo de obrados	Enero	Diciembre		
			1	Traslado de cargos	Enero	Diciembre		
			2	Apertura de término de prueba	Enero	Diciembre		
			3	Clausura de termino de prueba	Enero	Diciembre		
			4	Realización de viajes al interior del país para inspecciones	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
Supervisión y Coordinación del Cumplimiento de la Normativa legal en el Accionar Administrativo de la AE	7.2	Asesorar oportunamente los procesos administrativos y de control para el adecuado cumplimiento de la normativa vigente	5	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre		
			6	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre		
			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		
Inscripción de Empresas Consultoras en el Registro de Consultores de	6.4	Calificar oportunamente a empresas consultoras para la realización de	4	Remisión de contratos suscritos por la AE a la Contraloría General del Estado	Enero	Diciembre		
			5	Actualización de las unidades jurídicas	Enero	Diciembre	Otros servicios no personales; alquiler de salon, refrigerios taller actualización de las unidades jurídicas	
			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		

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
la AE			estudios tarifarios, auditorías externas, determinación y actualización de costos de transmisión y estudios de límites de comportamiento para componentes de transmisión.	4	Emisión del certificado	Enero	Diciembre	
				5	Actualización del listado	Enero	Diciembre	
				6	Archivo de la documentación	Enero	Diciembre	
	Administración de Sanciones	6.5	Realizar el registro de sanciones impuestas por la AE	1	Inscripción de la sanciones emitidas por la AE en una base de datos	Enero	Diciembre	
				2	Emisión de informe para anulación de cómputo de infracciones a solicitud de las empresas	Enero	Diciembre	
				3	Elaboración y emisión de resolución de anulación de cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
	Administración de los Registros de Contratos Suscritos entre la AE y Regulados, Contratos entre Regulados y Regulados con Terceros	6.6	Realizar el registro de los contratos suscritos entre la AE y regulados, contratos entre regulados y regulados con terceros	1	Solicitud de sistema de registro	Enero	Marzo	
				2	Registro de contratos establecidos por norma	Marzo	Diciembre	
	Resolución de Controversias entre Empresas	6.7	Resolver de forma oportuna las controversias entre empresas	1	Análisis de la controversia	Enero	Diciembre	
				2	Avenimiento	Enero	Diciembre	
3				Admisibilidad	Enero	Diciembre		
4				Traslado de cargos	Enero	Diciembre		
5				Apertura y clausura de términos de prueba	Enero	Diciembre		
6				Apertura y clausura de alegatos	Enero	Diciembre		
7				Realización de viaje al interior del país para coadyuvar la resolución de controversias..	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
8				Elaboración del informes técnico/legal	Enero	Diciembre		
9				Elaboración y emisión de la resolución	Enero	Diciembre		
10				Verificación del cumplimiento de la resolución	Enero	Diciembre		
Dirección Administrativa Financiera	Gestión del Sistema Financiero	7.3	Elaborar el anteproyecto de presupuesto 2014 de acuerdo al POA y disposiciones legales en vigencia	1	Estimación de ingresos	Agosto	Agosto	
				2	Estimación de gastos	Agosto	Agosto	
				3	Elaboración del anteproyecto de presupuesto	Agosto	Agosto	
				4	Seguimiento al anteproyecto de presupuesto	Septiembre	Diciembre	
	7.4	Ejecutar el presupuesto de ingresos	1	Evaluación de ejecución de ingresos	Enero	Diciembre		
			2	Modificaciones presupuestarias	Enero	Diciembre		
			3	Transferencias a TGN	Enero	Diciembre		
			4	Requerimientos de información presupuestaria interna y externa	Enero	Diciembre		
			5	Emisión de Reportes de ingresos	Enero	Diciembre		
			6	Recaudación de ingresos por concepto de tasa de regulación - recaudación de recursos	Enero	Diciembre		
			7	Recaudación de ingresos por concepto de tasa de regulación - control y seguimiento a	Enero	Diciembre		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
					empresas reguladas			
				8	Recaudación de ingresos por concepto de tasa de regulación - emisión de notas de acuse de recibo	Enero	Diciembre	
				9	Recaudación de ingresos por concepto de tasa de regulación - emisión de notas de reclamo de pagos	Enero	Diciembre	
				10	Recaudación de ingresos por concepto de tasa de regulación - realizar la conciliación bancaria de la cuenta correspondientes	Enero	Diciembre	
				11	Recaudación de ingresos por concepto de sanciones, derechos de licencia - recaudación de recursos	Enero	Diciembre	
				12	Recaudación de ingresos por concepto de sanciones, derechos de licencia -confirmaciones de pagos por sanciones derechos de licencias y otros	Enero	Diciembre	Consultor de línea
				13	Recaudación de ingresos por concepto de sanciones, derechos de licencia - certificaciones de pagos de sanciones a los consumidores solicitados por la DOCP1	Enero	Diciembre	
				14	Recaudación de ingresos por concepto de Sanciones, derechos de licencia - realizar la conciliación bancaria de la cuenta correspondientes	Enero	Diciembre	
		7.5	Ejecutar el presupuesto de gastos	1	Evaluación de ejecución de gastos	Enero	Diciembre	
				2	Modificaciones presupuestarias	Enero	Diciembre	
				3	Transferencias a TGN	Enero	Diciembre	
				4	Elaboración de C31 para planillas	Enero	Diciembre	
				5	Revisión de documentos para certificación presupuestaria	Enero	Diciembre	
				6	Requerimientos de información presupuestaria interna y externa	Enero	Diciembre	
				7	Emisión de Reportes de egresos	Enero	Diciembre	
		7.6	Seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria	1	Emisión de informes bi mensuales	Enero	Diciembre	
		7.7	Emitir los Estados Financieros	1	Apertura de la gestión financiera	Enero	Enero	
				2	Registro de las transacciones con y sin imputación presupuestaria	Enero	Diciembre	Consultor de línea
				3	Conciliación de cuentas por pagar o por cobrar	Noviem.	Diciembre	Auditoría externa
				4	Revisión de la consistencia de la información financiera entre presupuesto-contabilidad-tesorería	Octubre	Diciembre	
				5	Conciliación con la Dirección de Contabilidad Fiscal de todas las transacciones presupuestarias generadas en el TGN	Octubre	Diciembre	
				6	Elaboración de los ajustes de contabilidad	Noviem.	Diciembre	
				7	Elaboración de los estados de cuentas descriptivos	Noviem.	Diciembre	
				8	Revisión de los estados financieros básicos y de las notas a los EEFF	Enero	Febrero	
				9	Emisión de los Estados Financieros Básicos, notas a los EEFF y estados de cuentas para remisión a los entes tutores	Febrero	Febrero	
				10	Disposición de la información financiera para fines de Control Posterior	Enero	Diciembre	
				11	Arqueos a los responsables de administración de cajas chicas	Enero	Diciembre	

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios		
		Código	Objetivo	Nº	Actividad	Inicio	Fin			
Gestión del Sistema Administrativo	7.8		Realizar conciliaciones de la tasa de regulación	12	Atención de las solicitudes de información financiera tanto interna como externa	Enero	Diciembre			
				1	Programar fechas de conciliaciones	Enero	Diciembre			
				2	Emitir las notificación a las Empresas para realizar las conciliaciones	Enero	Diciembre			
				3	Preparar cuadros de ingresos para el trabajo de conciliación con las empresas	Enero	Diciembre			
	7.9		Evaluar el desempeño de los funcionarios de la AE	4	Visita a las empresas y realizar las conciliaciones que se concluyen con acta	Enero	Diciembre			
				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	Diciem.	Diciembre			
	7.10		Atender las solicitudes de movilidad funcionaria (Promociones, rotaciones, transferencia y retiro)	5	Análisis de la evaluación y emisión de informe	Enero	Enero			
				1	Elaboración de informe de bajas de personal, informe de acefalías, promociones, rotaciones	Enero	Diciembre			
				2	Elaboración de informe de transferencias	Enero	Diciembre			
	7.11		Elaborar y ejecutar el Programa de Capacitación de la entidad	3	Elaboración de los memorándums correspondientes y aceptación de renuncias	Enero	Diciembre			
				1	Detección de las necesidades de capacitación de todos los funcionarios	Enero	Enero			
				2	Programación de la capacitación	Enero	Febrero			
				3	Elaboración de informe y aprobación del Programa de Capacitación	Febrero	Marzo			
	7.12		Realizar la administración de personal	4	Ejecución y evaluación del programa de capacitación 2013	Enero	Diciembre	Capacitación; transporte de personal; pasajes al exterior del país; viáticos al exterior del país		
				1	Llevar el registro de control de asistencia diario y mensual	Enero	Diciembre	Consultor de línea		
				2	Seguimiento trimestral a las declaraciones juradas de bienes y rentas	Enero	Diciembre			
				3	Control mensual de formularios de RC-IVA	Enero	Diciembre			
				4	Elaboración las altas y bajas en las AFP's de funcionarios de planta y consultores	Enero	Diciembre			
				5	Elaboración las altas y bajas en la CSBP	Enero	Diciembre			
				6	Elaboración mensual del cuadro de asignación de refrigerios mensuales	Enero	Diciembre	Pago de refrigerios mensuales a los funcionarios		
				7	Pago mensual de subsidios	Enero	Diciembre			
				7.13	Actualizar los POAIS	8	Elaborar planillas de sueldos y salarios	Febrero	Diciembre	Adquisición de prendas de vestir; bono de antigüedad; aguinaldos, asignaciones familiares; sueldos, régimen de corto plazo (salud); régimen a largo plazo (pensiones); aporte patronal solidario régimen de largo plazo; aporte patronal para vivienda; gastos especializados por atención médica
						1	Revisión de los POAIS en coordinación de las direcciones y unidades	Enero	Junio	Consultor de línea; alquiler de salón; refrigerios
				2	Elaboración de informe de actualización	junio	Diciembre			

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	Nº	Actividad	Inicio	Fin	
	7.14		Elaborar y realizar seguimiento al programa de vacaciones	1	Emisión de notas mensuales	Enero	Diciembre	
				2	Elaboración del programa de vacaciones de la gestión 2014	Noviembre	Diciembre	
	7.15		Actualizar la normativa interna del Sistema de Administración de Personal	1	Revisión de la normativa	Enero	Diciembre	
				2	Actualización de la normativa	Enero	Diciembre	
				3	Compatibilización de la normativa	Enero	Diciembre	
				4	Aprobación de la normativa	Enero	Diciembre	
				5	Difusión de la normativa	Enero	Diciembre	
	7.16		Atender oportunamente las solicitudes de almacenes y caja chica	1	Atención de formularios de pedido al almacén de las distintas Unidades Ejecutoras, conforme al manual de administración y control del Almacén	Enero	Diciembre	
				2	Servicios de transporte y envío de Materiales y Suministros para las oficinas regionales de la AE en el interior del País	Enero	Diciembre	
				3	Contratación de Consultor de Línea para Atención de los requerimientos de las Unidades Ejecutoras de la AE, en lo que respecta a Materiales y Suministros	Enero	Diciembre	
	7.17		Administrar el uso y disponibilidad de activos fijos de la entidad	1	Inventario físico semestral	Junio	Diciembre	
				2	Programación de viajes a todas las oficinas regionales de la AE, para verificación de activos fijos IN SITU.	Junio	Diciembre	
				3	Recepción de activos fijos adquiridos por la AE, codificación, registro.	Junio	Diciembre	
				4	Asignaciones y recepciones de activos fijos de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad, mediante actas respectivas.	Junio	Diciembre	
				5	Registro en el Sistema SIAF de los movimientos realizados de los activos fijos de la AE	Junio	Diciembre	
	7.18		Administrar los materiales y suministros de la entidad en cuanto a stock, distribución y registro	1	Presentación del Inventario Físico Mensual	Enero	Diciembre	Consultor de línea
				2	Recepción de formularios de pedido al Almacén de las distintas unidades ejecutoras de la AE, según el Manual de Administración y Control del Almacén	Enero	Diciembre	
				3	Atención de formularios de pedido, entregando el material aprobado por la DAF a las distintas Unidades Ejecutoras, conforme al manual de administración y Control del Almacén	Enero	Diciembre	
				4	Registro de formularios de pedidos en el sistema SIGMA, módulo Almacenes, tanto de los ingresos y salidas de materiales y suministros	Enero	Diciembre	
				5	Realizar solicitudes de materiales y suministros cuando estos estén presentado el Punto de Pedido	Enero	Diciembre	
7.19		Elaborar el Programa Anual de Contrataciones (PAC)	1	Elaboración taller de programación para la ejecución del POA para la gestión 2013	Enero	Enero		
			2	Publicación PAC	Febrero	Febrero		
			3	Emisión de reportes de seguimiento	Febrero	Diciembre		
			4	Taller de reprogramación del PAC	Febrero	Diciembre		
			5	Informar a la M.A.E. sobre el estado del Programa Anual de Contrataciones, ejecución de lo programado	Enero	Diciembre		



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
		7.20	Atender las solicitudes de bienes y servicios menores	1	Análisis de solicitudes de bienes y servicios menores a Bs20.000	Enero	Diciembre	Servicios de internet ADSL Chimore, Yacuiba, Cobija, Archivo; Envío de muebles a oficinas regionales de la AE; Alquiler Oficina Regional Yacuiba y Oficina Regional Chimore; Servicio de limpieza Oficina Regional El Alto, Tarija, Cobija, Trinidad, Santa Cruz, Oruro, Sucre, Potosí, Yacuiba, Chimore; fletes y almacenamiento; productos de artes gráficas; repuestos y accesorios para los equipos de la entidad; relojes biométricos; material para impresión de credenciales; extintores; útiles y materiales eléctricos; mantenimiento y reparación de inmuebles y equipos; otros materiales y suministro; productos de minerales no metálicos y plásticos; otros servicios no personales; compra de hilados y telas; adquisición de textiles; otra maquinaria y equipo; equipo de oficina y muebles; mantenimiento y reparación de vehículos, maquinaria y equipos; otros gastos por concepto de instalación, mantenimiento y reparación; otros materiales y suministro; viáticos al interior del país; alquiler de equipos y maquinarias; gas domiciliario; comisiones y gastos bancarios; gastos de representación; combustibles y lubricantes; productos químicos y farmacéuticos; llantas y neumáticos; productos metálicos; multas; compendio de reglamentos internos
				2	Determinación del proveedor del bien o servicio	Enero	Diciembre	
				3	Elaboración de la orden de compra	Enero	Diciembre	
				4	Recepción del bien o servicio	Enero	Diciembre	
				5	Informe de conformidad por parte de la unidad solicitante	Enero	Diciembre	
				6	Procesamiento del pago en la DAF	Enero	Diciembre	



Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	Nº	Actividad	Inicio	Fin	
		7.21	Atender las solicitudes de consultores de línea o por producto menores	1	Análisis de solicitudes de consultorías menores a Bs20.000	Enero	Diciembre	
				2	Selección del proponente	Enero	Diciembre	
				3	Elaboración de la nota de adjudicación	Enero	Diciembre	
				4	Elaboración del contrato	Enero	Diciembre	
				5	Recepción del servicio	Enero	Diciembre	
				6	Informe de conformidad por parte de la unidad solicitante	Enero	Diciembre	
				7	Procesamiento del pago en la DAF	Enero	Diciembre	
		7.22	Atender las solicitudes de procesos de contratación ANPE	1	Elaboración de memorándums de inicio de un proceso de contrataciones emitido por el RPA, para contrataciones ANPE de Bs. 20.001 a Bs. 1'000.000	Enero	Diciembre	Servicio de Courier; servicios telefónicos – Cotel; contratación de una agencia de viajes para la provisión de pasajes aéreos nacional e internacional ; seguros para accidentes de funcionarios, activos fijos, edificios, muebles y enseres, equipos y vehículo; servicios de seguridad prestados por los batallones de seguridad física de la policía boliviana- Oficina Central La Paz , Oficina Regional Cochabamba y Oficina Regional El Alto; alquiler Archivo Central, Depósito Activos en Desuso, Oficina Regional Tarija, Oficina Regional Sucre, Oficina Regional El Alto, Oficina Regional Potosí, Oficina Regional Santa Cruz, Oficina Regional Cobija, Oficina Regional Trinidad, Oficina Regional Oruro, depósitos, depósitos Regional Cochabamba; consultorías de línea (3); Servicio limpieza Of. Central La Paz, oficina regional Cochabamba; materiales de impresión institucional para stock de almacenes - 1er y 2do semestre; Servicio de comedor; papel; material de escritorio oficina central y regionales; muebles y enseres; material de limpieza; otros servicios no personales; refrigerios y alimentación del personal; servicio de fotocopiado y anillado; equipo de oficina y muebles; energía eléctrica; agua; servicios

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	Nº	Actividad	Inicio	Fin	
								manuales; otros activos fijos
				2	Elaboración del documento base de contratación	Enero	Diciembre	
				3	Publicación en el SICOES, pagina web y mesa de partes de la A.E. (Mediante Aprobación del DBC e instrucción para su publicación)	Enero	Diciembre	
				4	Elaboración de respuestas a consultas administrativas sobre la convocatoria, si son necesarias	Enero	Diciembre	
				5	Organización de la reunión de aclaración, si es necesaria	Enero	Diciembre	
				6	Apertura de propuestas	Enero	Diciembre	
				7	Calificación de propuestas por parte de la Comisión de Calificación	Enero	Diciembre	
				8	Elaboración de informe de calificación	Enero	Diciembre	
				9	Elaboración del informe al SICOES, sobre las etapas del proceso de contratación ANPE	Enero	Diciembre	
				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 Diciem.	Mayo Diciembre	Alquiler de salón; refrigerios y alimentación
				8	Coordinación de las audiencias de rendición pública de cuentas	Enero	Diciembre	Alquiler de salón; refrigerios y alimentación; pasajes; viáticos
				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	
				1	Diagnóstico Interno y Externo	Mayo	Mayo	Otros servicios no personales
				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	
				1	Realizar un análisis de situación	Julio	Julio	Alquiler de salón; refrigerios y alimentación
				2	Determinación de los objetivos institucionales de gestión 2014	Julio	Julio	

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	N°	Actividad	Inicio	Fin	
Publicación y Difusión de la Información			correspondiente a la gestión 2014 en el plazo establecido por el MEFP	3	Elaboración de fichas técnicas	Agosto	Agosto	
				4	Formulación del POA 2014	Agosto	Agosto	
		7.27	Especificar 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	
		7.28	Mantener actualizada la estructura organizacional y las funciones de las unidades de la entidad	1	Ajuste de la estructura organizacional	Enero	Diciembre	
				2	Justificación de los cambios a ser realizados a la estructura organizacional	Enero	Diciembre	
				3	Actualización del Manual de Organización y Funciones	Enero	Diciembre	
				4	Aprobación de la nueva estructura	Enero	Diciembre	
	5			Remisión de la nueva estructura al MHE	Enero	Diciembre		
	8.4	Difundir información institucional	1	Emisión de 4 boletines trimestrales institucionales	Enero	Diciembre	Diseño e impresión de boletines	
			2	Emisión del Anuario Estadístico	abril	junio	Diseño e impresión del anuario estadístico	
			3	Emisión de la memoria institucional	Marzo	mayo	Diseño de la memoria institucional, producción fotográfica y desarrollo de CD interactivo; impresión de la memoria institucional	
			4	Emisión de la guía de archivo	junio	agosto	Impresión Guía de Archivo	
			5	Emisión del broshure de presentación de la AE	enero	marzo	Broshure de presentación AE	
			6	Emisión del marco legal	junio	septiembre	Impresión Marco Legal	
			7	Publicación de Resoluciones	Enero	Diciembre	Publicación de resoluciones	
			8	Realización de monitoreos de información	Enero	Diciembre	Compra y suscripción de periódicos y boletines; Servicios de Imprenta, Fotocopiado y Fotográficos; Publicidad	
	8.5	Desarrollar campañas de difusión e información	1	Planificación e implementación de campañas de difusión e información	Enero	Diciembre	Diseño spots publicitarios; difusión de spots publicitarios; diseños de cuñas radiales; difusión de cuñas radiales; diseño de artes de prensa escrita; publicación de artes de prensa; impresión de afiches, volantes, cartillas educativas; diseño e impresión de banners; impresión de reglas; impresión de bolsas; pasajes; viáticos; consultor de línea; impresión de llaveros; inflables para el desarrollo de campañas de difusión; servicio de publicidad; producción de inflables	



Unidad Responsabilizada	Proceso	Objetivo de Gestión Específico	Programación de Operaciones			Recursos Necesarios			
			N°	Actividad	Inicio		Fin		
LUZ PARA TODOS	Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad	8.6	1	Recopilación de información	Febrero	Diciembre	institucionales		
			2	Elaboración del boletín interno	Febrero	Diciembre			
			3	Publicación del boletín interno	Febrero	Diciembre			
		8.7	1	Solicitar la esquematización de la información publicada en el portal	Enero	Enero			
			2	Asignación de responsabilidades	Enero	Enero			
			3	Seguimiento mensual	Enero	Diciembre			
	Relacionamiento Interinstitucional de la AE	8.8	Difundir políticas de la AE a diferentes organizaciones y entidades	1	Planificación de los eventos	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos	
				2	Realización de talleres, seminarios y charlas educativas	Enero	Diciembre	Alquiler de salón; refrigerios y alimentación	
		8.9	Relacionar a la institución con medios de comunicación	1	Gestionar entrevistas en medios de comunicación	Enero	Diciembre		
	2			Gestionar conferencias de prensa	Enero	Diciembre			
	Gestión y Control Documentario de la AE	7.29	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que recibe la AE	1	Registro y digitalización del documento	Enero	Diciembre	Consultor de línea (2)	
				7.30	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que emite la AE	1	Asignación de número AE para correspondencia despachada	Enero	Diciembre
2						Fotocopiado de notas	Enero	Diciembre	
3						Entrega de notas despachadas o envío por Courier	Enero	Diciembre	
4						Verificación mensual de la digitalización de las notas despachadas	Enero	Diciembre	
5						Creación de una base de datos de seguimiento a la correspondencia del MHE	Enero	Diciembre	
6		Solicitud a las direcciones de digitalización que no se encuentren escaneados en el sistema	Enero			Diciembre			
7.31		Clasificar, ordenar, inventariar e instalar físicamente la documentación que ingresa al archivo central, según normas de descripción archivística nacionales e internacionales, legalizado	1	Verificación de los inventarios de la documentación de los archivos de gestión	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos; consultor de línea; góndolas y estantes; ropa de trabajo (guardapolvo, mangas)		
			2	Valoración de la documentación	Enero	Diciembre			
			3	Asignación de número de registro y codificación topográfica en la documentación que ingresa a archivo central	Enero	Diciembre			
			4	Digitalización de los expedientes del Archivo Central	Enero	Junio			
			5	Actualización de la base de datos	Enero	Diciembre			
	6		Conservación adecuada de la disposición física de la documentación	Enero	Diciembre				
7.32	Facilitar la documentación institucional de forma ágil y oportuna	1	Realización de trazabilidad (rastreo) de la documentación	Enero	Diciembre				
Administración de la Biblioteca Institucional	7.33	Brindar oportunamente el acceso y disponibilidad a publicaciones y	1	Búsqueda en la base de datos de las publicaciones y libros de consulta de la AE solicitados	Enero	Diciembre	Consultor de línea		
			2	Préstamo y registro en la base de datos	Enero	Diciembre	Libros, manuales y revistas		

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios		
		Código	Objetivo	Nº	Actividad	Inicio	Fin			
Unidad de Tecnologías de la Información	Gestión de Sistemas Información	7.34	libros de consulta de la AE	3	Seguimiento al préstamo	Enero	Diciembre			
				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			
		7.35	Proveer herramientas de manejo de información para mejorar el desempeño de los procesos	1	Análisis, diseño, desarrollo e implementación de los recursos tecnológicos y diseño de los sistemas para su automatización	Enero	Diciembre	Renovación de suscripción de licencias de Pentaho Enterprise edition; Upgrade de licencia de herramienta del ArGIS Server Enterprise para Diseño de Sistemas Georeferenciados (GIS); renovación licencia Electrosoft; Gestor de base de datos de la AE; Enclosure de expansión (Gabinete) de discos de almacenamiento de datos; Mantenimiento licencia SDDP; Soporte y mantenimiento de la licencia NCP-XPRES; Programa Stat Transfer DPT; SPSS V.18 - DPT		
				2	Mantenimiento (Correctivo/Preventivo) y/o Reingeniería de sistemas desarrollados AE	Enero	Diciembre			
				7.36	Realizar apoyo a las direcciones regulatorias mediante auditorías a sistemas de información	1	Coordinación de actividades	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
						2	Planificación de actividades	Enero	Diciembre	
	3	Desarrollo de la auditoría	Enero			Diciembre				
	4	Elaboración y presentación de informe	Enero			Diciembre				
	Gestión de Seguridad de TI	7.37	Preservar la información integra, confidencial y disponible	1	Detección y prevención de amenazas y vulnerabilidades	Enero	Diciembre	Renovación de mantenimiento y soporte técnico de equipos de seguridad (Firewalls)		
				2	Implementación de las soluciones y controles de seguridad	Enero	Diciembre	Herramienta de respaldo de información; renovación licencias antivirus, prevención de código malicioso, sistema de detección y prevención de intrusos; suscripción de licencia de virtualización de servidores; renovación de soporte y mantenimiento para servidores blade y storage; cartridge para tape backup LTO3; memoria RAM para servidor blade; procesador para servidor blade		

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico		Programación de Operaciones				Recursos Necesarios
		Código	Objetivo	Nº	Actividad	Inicio	Fin	
				3	Socialización de las políticas de seguridad en la AE	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
	Gestión Redes Y Telecomunicación de TI	7.38	Lograr disponibilidad en los servicios de red y telecomunicaciones mediante una gestión eficiente de los recursos tecnológicos.	1	Implementación de servicios de red y comunicaciones	Enero	Diciembre	Switch para data center; equipos de telefonía interna; equipos de computación; equipos portátiles; impresoras; sistemas de seguridad de cámaras de vigilancia; sistema de registro de llamadas; VPN - MPLS para las oficinas en LP y oficinas regionales (Oruro, Potosí, Cochabamba, Sucre, Tarija, Santa Cruz, Trinidad El Alto); Servicios de internet On Line La Paz y Cbba VPN; Modems 4G; mantenimiento del cableado estructurado de AE; Impresora a color de alto tráfico; Servicios telefónicos - líneas 800; servicios telefónicos - líneas telulares La Paz y Cbba; Servicios telefónicos - líneas fijas Entel; Servicios telefónicos - líneas fijas COTEL; Servicios telefónicos - líneas celulares a Directores y jefes; monitores
	Soporte Colaborativo, Help Desk y Gestión de Activos TI	7.39	Instalar, mantener en funcionamiento y actualizar el hardware y el software del parque tecnológico de la AE	1	Visitas de mantenimiento preventivo a las oficinas regionales	Enero	Diciembre	Pasajes; viáticos
2				Tratamiento de la necesidad, requerimiento o incidente	Enero	Diciembre	Consultor de línea; mantenimiento del aire acondicionado del centro de datos de la AE; servicio de mantenimiento y soporte técnico para las CTX - La Paz y CTX - CBBA	
Unidad de Auditoría Interna	Control Interno Posterior a las Operaciones de la AE	7.40	Realizar el control interno posterior de las operaciones de la AE	1	Emisión de la declaración de independencia	Enero	Enero	
				2	Realización de auditorías	Febrero	Noviembre	Pasajes; viáticos
				3	Elaboración del programa de operaciones de la Unidad de Auditoría Interna para la gestión 2014	Septiem.	Septiembre	

12 ÁREAS DE CAPACITACIÓN PROGRAMADAS

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

- Regulación
- Electricidad



Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad

LUZ PARA TODOS

Anexo a la Resolución AE-Interna Nº 030/2013

La Paz, 31 de mayo de 2013



- Defensa del consumidor
- Administración y finanzas
- Derecho nacional e internacional
- Gestión y recursos humanos
- Leyes y normas SAFCO
- Normas de auditoría
- Herramientas de comunicación
- Herramientas ofimáticas
- Archivo y biblioteca
- Técnicas de oficina y secretariales

13 CONSULTORÍAS PROGRAMADAS

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

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo Programado Consultorías de Línea (Meses)
Dirección de Derechos y Obligaciones	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de las empresas del sector eléctrico	Consultor de línea	Control de cumplimiento de las resoluciones regulatorias sobre obligaciones contractuales	9
	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico)	Consultor de línea	Procesamiento de formularios ISE y actualización periódica del Sistema de Información Geográfica de la AE	9
	Eliminación del Riesgo en el Suministro Eléctrico	Evaluar empresa para establecer el posible riesgo en el suministro.	Consultoría por producto	Auditoría Especial de Estados Financieros de EMPRELAZ	-----
	Eliminación del Riesgo en el Suministro Eléctrico	Evaluar empresa para establecer el posible riesgo en el suministro.	Consultoría por producto	Auditoría Especial de Estados Financieros de Empresa Eléctrica en riesgo de suministro	-----
	Eliminación del Riesgo en el Suministro Eléctrico	Evaluar empresa para establecer el posible riesgo en el suministro.	Consultor de línea	Profesional seguimiento a auditorías preventivas, control de intervenciones preventivas e intervenciones administrativas	9
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	Consultor de línea	Control y seguimiento a las inversiones -1	9
			Consultor de línea	Control y seguimiento a las inversiones-2	9
			Consultor de línea	Control y seguimiento a las inversiones de generación y transmisión	8,50
	Control de la Aplicación de las Estructuras Tarifarias y Factores de Indexación en las Distribuidoras que Operan en el MEM	Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y de los factores de indexación en empresas distribuidoras que operan en el MEM	Consultor de línea	Relevamiento y procesamiento de bases de datos de facturación y verificación de la tarifa dignidad	9
	Aprobación de la Expansión en Transmisión y Determinación del STEA	Aprobar la expansión y el valor económico del STEA	Consultoría por producto	Valoración a costo actual de la línea de transmisión Kenko - Chuquiaguillo en 115 kV	-----



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 1	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE relacionadas con el control de Calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 1)	Consultor de línea	Control y seguimiento al cumplimiento de las disposiciones emitidas y al proceso de restituciones por control de calidad en distribución	9
	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	Consultor de línea	Evaluación de la calidad de distribución de empresas con contrato de adecuación ó título habilitante	9
	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender de forma oportuna las Reclamaciones Administrativas - Área 1	Consultor de línea	Apoyo operativo para la Oficina Regional Oruro	7
			Consultor de línea	Apoyo operativo para la Oficina Regional Potosí	7
			Consultor de línea	Apoyo operativo para la Oficina Regional El Alto	7
Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Evaluar el comportamiento de la operación de los Sistemas Aislados (Área 1)	Consultor de línea	Seguimiento a las operaciones en la Jefatura de Operaciones y Protección al Consumidor Área 1	9	
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor - Área 2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN para los semestres mayo 2011 - octubre 2011, mayo 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, noviembre 2011 - abril 2012 (Área 2)	Consultor de línea	Control de calidad en Empresas del SIN 1 - Área 2	8,50
			Consultor de línea	Control de calidad en Empresas del SIN 2- Área 2	8,50
			Consultor de línea	Control de calidad en Empresas del SIN 2- Área 3	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: noviembre 2010 - abril 2011, mayo 2011 - octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo 2012 - octubre 2012	Consultor de línea	Control de calidad en sistemas menores - Área 2	9
	Control de Operaciones del SIN	Evaluar el comportamiento de las operaciones del SIN	Consultor de línea	Seguimiento a las operaciones y mantenimiento del SIN y Sistemas Aislados en transmisión y/o generación - Área 2	9
			Consultor de línea	Analista de operaciones del SIN	3
	Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de sistemas aislados (Área 2)	Consultor de línea	Seguimiento a las operaciones y mantenimiento del SIN y Sistemas Aislados en transmisión y/o generación - Área 2	8,50
	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios (Área 2)	Consultor de línea	Supervisor de agentes de atención de llamadas de la línea naranja de la AE	9
			Consultor de línea	Agente 1 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	7
			Consultor de línea	Agente 2 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	7
Consultor de línea			Agente 3 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	7	
			Consultor de línea	Agente 4 de atención de llamadas a la línea naranja de la	7

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo Programado Consultorías de Línea (Meses)
Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)			AE	
			Consultor de línea	Agente 5 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	7
			Consultor de línea	Agente 6 de atención de llamadas a la línea naranja de la AE	7
			Consultoría por producto	Elaboración del Manual de Estandarización de la Norma para la Contrastación de medidores	-----
			Consultor de línea	Agente de atención de la oficina regional Yacuiba	9
			Consultor de línea	Encargado de la oficina regional Chimoré	9
			Consultor de línea	Apoyo operativo para la oficina regional Tarija	7
			Consultor de línea	Apoyo operativo para la oficina regional Trinidad	7
			Consultor de línea	Apoyo operativo para la oficina regional Cobija	7
			Consultor de línea	Apoyo operativo para la oficina regional Sucre	7
			Consultor de línea	Técnico para la oficina regional Santa Cruz	9
			Consultor de línea	Apoyo técnico para la DOCP2	7
			Consultor de línea	Apoyo operativo para la oficina regional de Yacuiba	1
Consultor de línea	Analista de protección al consumidor	4			
Protección de los Derechos de los Consumidores	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 2)	Consultoría por producto	Elaboración del Manual de Estandarización de la Norma para la Contrastación de medidores	-----	
Dirección Legal	Proposición y Revisión de Normas en los Aspectos de Competencia de la AE	Proponer normativa inherente al sector eléctrico	Consultoría por producto	Elaboración del marco legal del sector eléctrico	-----
	Procesamiento de la Remisión de Recursos Jerárquicos contra Resoluciones de la AE	Remitir oportunamente los recursos jerárquicos presentados contra las resoluciones de la AE	Consultor de línea	Apoyo en la tarea de notificación y preparación de documentos para la remisión de Recursos Jerárquicos	9
	Tramitación y Seguimiento de Procesos Judiciales	Tramitar todos los procesos judiciales en representación de la AE	Consultor de línea	Apoyo legal para la cobranza de tasas, multas y sanciones impuestas por la AE	9
			Consultoría por producto	Tramitación de procesos judiciales 1	-----
	Tramitación de Recursos de Revocatoria contra las Disposiciones de la AE	Tramitar oportunamente todos los recursos de revocatoria presentados contra las disposiciones de la AE	Consultor de línea	Atención y tramitación de reclamaciones administrativas - Área 1.	9
			Consultor de línea	Apoyo a la tarea de notificación y elaboración de archivo de obrados de la DOCP2	7
			Consultor de línea	Elaboración de autos de archivos de obrados de la DOCP2	2
Consultor de línea			Apoyo legal a los procesos de la Dirección Legal en la DOCP2	5.5	



Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad
LUZ PARA TODOS



Anexo a la Resolución AE-Interna N° 030/2013
La Paz, 31 de mayo de 2013

Unidad Responsable	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (Por Proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo Programado Consultorías de Línea (Meses)
			Consultor de línea	Apoyo legal a los procesos de la Dirección Legal en la oficina regional de Cochabamba	9
Dirección Administrativa Financiera	Gestión del Sistema Financiero	Ejecutar el presupuesto de ingresos	Consultor de línea	Seguimiento administrativo al cobro de tasas de regulación, sanciones y multas impuestas por la AE	9
		Emitir los Estados Financieros	Consultor de línea	Profesional administrativo financiero	9
	Gestión del Sistema Administrativo	Realizar la administración de personal	Consultor de línea	Profesional habilitado en RRHH	9
		Actualizar los POAIS	Consultor de línea	Apoyo en RRHH	7
		Administrar los materiales y suministros de la entidad en cuanto a stock, distribución y registro	Consultor de línea	Encargado de almacenes	9
		Atender las solicitudes de procesos de contratación ANPE	Consultor de línea	Apoyo administrativo a la DAF	9
			Consultor de línea	Responsable de servicios generales, pasajes y viáticos	9
	Consultor de línea	Apoyo a servicios generales	9		
	Unidad de Gestión Estratégica	Publicación y Difusión de la Información	Desarrollar campañas de difusión e información	Consultor de línea	Apoyo en comunicación social
Gestión y Control Documentario de la AE		Brindar acceso y disponibilidad a documentos que recibe la AE	Consultor de línea	Responsable de la recepción y registro de correspondencia de la oficina regional Cochabamba	9
			Consultor de línea	Responsable de gestión de correspondencia	9
		Clasificar, ordenar, inventariar e instalar físicamente la documentación que ingresa al archivo central, según normas de descripción archivística nacionales e internacionales, legalizado	Consultor de línea	Asistente técnico para el ordenamiento del archivo central	9
Administración de la Biblioteca Institucional		Brindar oportunamente el acceso y disponibilidad a publicaciones y libros de consulta de la AE	Consultor de línea	Asistencia a la organización de la biblioteca institucional	9
Unidad de Tecnologías de la Información	Soporte Colaborativo, Help Desk y Gestión de Activos TI	Instalar, mantener en funcionamiento y actualizar el hardware y el software del parque tecnológico de la AE	Consultor de línea	Apoyo a la administración de redes, telecomunicaciones y seguridad	9



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