

INFORME AE-UGE N° 079/2014

A: Richard Alcocer Garnica
DIRECTOR EJECUTIVO



De: Claudia Dorado Espada
ANALISTA DE GESTIÓN

Vía: Eugenia Terceros Véliz
JEFE DE GESTIÓN ESTRATÉGICA



Ref: **SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DEL POA al 1^{er}
TRIMESTRE DE LA GESTIÓN 2014**

Fecha: 30 de abril de 2014

Resumen Descriptivo del Informe: Se realiza el seguimiento y evaluación del cumplimiento del POA al 1er trimestre de la gestión 2014, donde se establece un grado de cumplimiento del 12%.

Señor Director:

Para su consideración y fines consiguientes remito el presente informe con los resultados del seguimiento al cumplimiento al 1^{er} trimestre del POA 2014, correspondiente al periodo enero – marzo 2014.

1. ANTECEDENTES

El Decreto Supremo N° 0071 de 9 abril de 2009 crea a la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE), con el objeto de fiscalizar, controlar, supervisar y regular el sector eléctrico boliviano 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. MARCO ESTRATÉGICO

Programación de Operaciones Anual

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

El POA para la gestión 2014 fue aprobado junto al anteproyecto de presupuesto mediante la Resolución Administrativa AE Interna N° 057/2013 de 2 de septiembre de 2013. Posteriormente se realizaron 2 reformulaciones:

- ✓ 1^{ra} reformulación al POA 2014, aprobada mediante Resolución Administrativa AE Interna N° 004/2014 de 17 de enero de 2014.
- ✓ 2^{da} reformulación al POA 2014, aprobada mediante Resolución Administrativa AE Interna N° 012/2014 de 31 de marzo de 2014.

Plan Estratégico Institucional

El Plan Estratégico Institucional es un instrumento de gestión de mediano plazo que guía el accionar de la institución a través de la definición de la misión, visión, áreas y objetivos estratégicos.

La visión determina lo que se quiere lograr en el mediano plazo y los objetivos estratégicos son medios a través de los cuales se pretende efectivizar la visión y que constituyen el marco orientador para la definición de los Objetivos de Gestión Institucionales.

Visión	
<i>"Ser el principal promotor del desarrollo económico y social del país, a través de la universalización del servicio eléctrico con tarifas equitativas, garantizando el suministro interno e incentivando la exportación de electricidad; en un marco de eficiencia, calidad y sostenibilidad de la industria eléctrica"</i>	
Objetivos Estratégicos (PEI)	Objetivos de Gestión Institucionales 2014 (POA)
Promover el acceso universal con tarifas equitativas dentro un marco de eficiencia, calidad y sostenibilidad	Fijar y controlar tarifas con criterios de eficiencia, equidad y sostenibilidad
	Aprobar y fiscalizar las inversiones para el desarrollo eficiente de la infraestructura eléctrica
	Controlar el normal suministro de electricidad con criterios de seguridad, calidad, confiabilidad, continuidad y mínimo costo
	Otorgar derechos y verificar el cumplimiento de obligaciones
Expandir y consolidar la protección al consumidor.	Estandarizar los mecanismos de protección a los consumidores, con criterios de igualdad, excelencia e imparcialidad
Fortalecer permanentemente el marco normativo del sector eléctrico	Proponer cambios en la normativa para el cumplimiento de los postulados de la CPE
Fortalecer institucionalmente la AE Gestionar la información institucional y sectorial	Lograr altos niveles de desempeño y transparencia en la gestión institucional
	Informar de manera efectiva sobre las actividades de la AE y del sector eléctrico

3. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS PROGRAMADOS

Cumplimiento de Objetivos de Gestión Institucionales (Generales)

El grado de cumplimiento de los Objetivos de Gestión Institucionales se determina en función al cumplimiento de los Objetivos de Gestión por Procesos (objetivos específicos). El resultado de la evaluación del cumplimiento de los objetivos al 1^{er} trimestre de la gestión 2014 es el siguiente:

Nº	Objetivos de Gestión Institucionales (Generales)	1^{er} Trimestre Gestión 2014 (%)
1	Fijar y controlar tarifas con criterios de eficiencia, equidad y sostenibilidad	8
2	Aprobar y fiscalizar las inversiones para el desarrollo eficiente de la infraestructura eléctrica	0
3	Controlar el normal suministro de electricidad con criterios de seguridad, calidad, confiabilidad, continuidad y mínimo costo	10
4	Otorgar derechos y verificar el cumplimiento de obligaciones	10
5	Estandarizar los mecanismos de protección a los consumidores, con criterios de igualdad, excelencia e imparcialidad	13
6	Proponer cambios en la normativa para el cumplimiento de los postulados de la CPE	8
7	Lograr altos niveles de desempeño y transparencia en la gestión institucional	19
8	Informar de manera efectiva sobre las actividades de la AE y del sector eléctrico	28

El grado de cumplimiento de los Objetivos de Gestión Institucionales, al 1^{er} trimestre de la gestión 2014, es de 12%.

Cumplimiento de los Objetivos de Gestión por Procesos (Específicos)

El cumplimiento de los Objetivos de Gestión por Procesos fue evaluado por cada unidad organizacional, a través de la "Matriz de Seguimiento al Cumplimiento del POA 2014", cuyo resumen se adjunta en el Anexo I del presente informe.

4. RELACIÓN POA – PRESUPUESTO

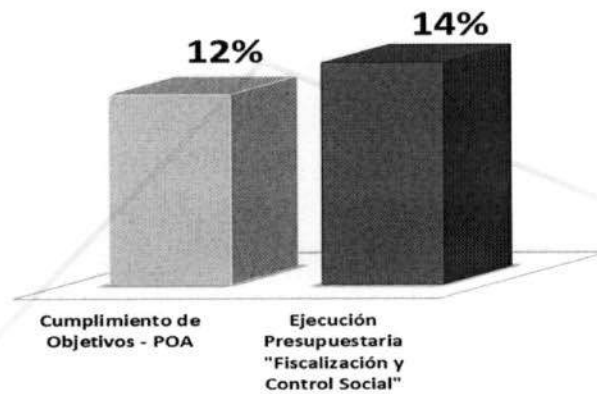
El presupuesto y la Programación de Operaciones Anual de la AE se articulan vinculando los objetivos del POA con los programas del presupuesto. La Autoridad aprobó para la gestión 2014 los siguientes programas:

- Fiscalización y Control Social (categoría en la que se incurren los gastos de operación y funcionamiento de la entidad, y que se encuentra relacionada con los objetivos y actividades programadas).
- Transferencias.

Al 1^{er} trimestre de la 2014 se advierte una ejecución presupuestaria del 14% en el programa "Fiscalización y Control Social" y un cumplimiento de objetivos del 12%.

La ejecución física (cumplimiento de objetivos) y la ejecución financiera (ejecución presupuestaria) se expresa en el siguiente gráfico:

Evaluación Físico- Financiera 1^{er} Trimestre Gestión 2014



5. DESARROLLO DE ACTIVIDADES NO PROGRAMADAS

Las unidades organizacionales desarrollaron, además de las actividades programadas, otras actividades no incluidas en el POA, las que demandaron recursos físicos y económicos. Las siguientes son las actividades no programadas declaradas por las unidades en su informe trimestral:

Unidad Organizacional	Otras Actividades No Programadas en el POA
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor ÁREA 2	Evaluación del Recurso de Revocatoria (Servicio Comercial, R20, noviembre 2010 – abril 2011), en cumplimiento de la Resolución Ministerial RJ N°102/2013, que acepta el Recurso Jerárquico interpuesto por ELFEC (Informe AE-DOCP2 N° 124/2014)
	Evaluación de descargos (Producto Técnico, R21, mayo 2011 – octubre 2011), en cumplimiento de la Resolución Ministerial RJ N° 138/2013, que acepta el Recurso Jerárquico interpuesto por SEPSA (Informe AE-DOCP2 N° 283/2014)
Unidad de Tecnologías de la Información	Desarrollo del módulo de RRHH, permisos de consultores según contrato
	Mantenimiento de formulario de órdenes de proceder
Unidad de Auditoría Interna	Informe anual de actividades de auditoria interna 2013 (Informe No. AE/UAI/INF/001/2014)

6. RESOLUCIONES REGULATORIAS

El principal producto que emite la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad son las Resoluciones Regulatorias, al 1^{er} trimestre la gestión 2014 se emitieron trescientas noventa y nueve (399) resoluciones, las mismas que se encuentran asociadas a diferentes procesos de la entidad como se muestra en el siguiente cuadro:

Proceso Relacionado	Resoluciones Emitidas
Actualización de Zonas y Áreas para el Ejercicio de la Distribución	4
Administración y Control de la Tarifa Dignidad	3



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

Proceso Relacionado	Resoluciones Emitidas
Control de la Calidad de Distribución	49
Control y Fiscalización de Planes de Inversión	1
Eliminación del Riesgo en el Suministro Eléctrico	1
Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	16
Otros regulatorios	3
Resolución de Controversias entre Empresas	1
Supervisión del Funcionamiento del CNDC	2
Tramitación de Infracciones y Sanciones	2
Tramitación de Recursos de Revocatoria contra las Disposiciones de la AE	30
Tramitación de Recursos de Revocatoria a Infracciones y Sanciones Impuestas por las Distribuidoras a los Consumidores	14
Tramitación de Reclamaciones Administrativas	273
Total de Resoluciones Emitas al 1^{er} Trimestre de la Gestión 2014	399

Adicionalmente se verificó que de las trescientas noventa y nueve (399) resoluciones emitidas fue necesaria la modificación, complementación y rectificación de dos (2) resoluciones emitidas de acuerdo al siguiente detalle:

Tipo de Acción	Resolución Inicial	Resolución Complementaria	Proceso Asociado	Empresa Asociada
Rectificación	AE Nº 025/2014	AE Nº 025/2014	Tramitación de Recursos de Revocatoria a Infracciones y Sanciones Impuestas por las Distribuidoras a los Consumidores	DELAPAZ
Rectificación	AE Nº 057/2014	AE Nº 057/2014	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	YPFBR

7. CONCLUSIONES

- El grado de cumplimiento del POA es del 13%, que es concordante a la ejecución presupuestaria de la categoría programática "Fiscalización y Control Social", que alcanzó un cumplimiento del 14%.
- Se emitieron trescientas noventa y nueve (399) resoluciones regulatorias, de las cuales fue necesario rectificar dos (2), equivalente al 0,5%.
- **Avance en el cumplimiento del POA**

Respecto al cumplimiento de objetivos, de ciento ochenta y seis (186) Objetivos de Gestión por Procesos (Específicos), se tienen los siguientes resultados:

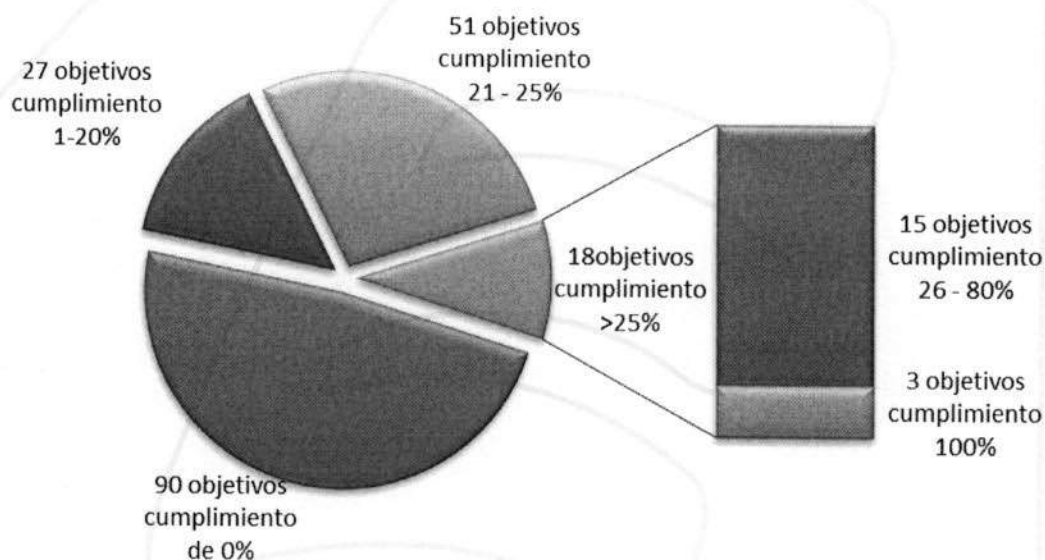
- ✓ El 48% de los objetivos tuvieron un grado de cumplimiento de 0%, lo que equivale a 90 objetivos.
- ✓ El 15% de los objetivos tuvieron un grado de cumplimiento entre 1 y 20%, lo que equivale a 27 objetivos.

- ✓ El 27% de los objetivos tuvieron un grado de cumplimiento entre 21 y 25%, lo que equivale a 51 objetivos.
- ✓ El 10% de los objetivos tuvieron un grado de cumplimiento superior al 25%, donde 3 objetivos lograron el 100% del cumplimiento del indicador programado.

Los objetivos que cumplieron en su totalidad lo programado para la gestión son los siguientes:

- Elaborar el Programa Anual de Contrataciones (PAC).
- Emitir los Estados Financieros.
- Informar respecto a la metodología de control de obligaciones contractuales a empresas eléctricas y auditores externos.

El siguiente gráfico presenta el cumplimiento de los objetivos:



La situación ideal en el cumplimiento de objetivos, es que al 1^{er} trimestre tengan una consecución del 20% al 25%; lo que no quiere decir que los objetivos que se encuentran por debajo estén en incumplimiento, pudiendo deberse dicha situación a los siguientes factores:

- La consecución del objetivo se encuentra programada para toda gestión o para un trimestre específico, situación que se presenta principalmente en los indicadores de tipo acumulativo o binario.
- No se inició el proceso respectivo, dependiendo su ejecución de una situación externa a la unidad responsable del cumplimiento del objetivo, situación que se presenta principalmente en los indicadores de tipo continuo.



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

LUZ PARA TODOS

- **Avance en el desarrollo de los procesos**

Para la evaluación del desarrollo de los procesos, se consideraron solo los objetivos cuyo cumplimiento debía iniciarse o se inició en el 1^{er} trimestre, lográndose los siguientes resultados:

Unidad Responsable	Proceso Asociado	Cumplimiento %
DAF	Gestión del sistema administrativo	32
	Gestión del Sistema Financiero	34
DDO	Actualización de Zonas y Áreas para el Ejercicio de la Distribución	24
	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	55
	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	20
	Eliminación de Riesgo del Suministro Público	33
	Investigación Preliminar de Infracciones	25
	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	25
	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	21
DLG	Administración de los Registros de Contratos Suscritos entre la AE y Regulados, Contratos entre Regulados y Regulados con Terceros	25
	Inscripción de Empresas Consultoras en el Registro de Consultores de la AE	24
	Procesamiento de la Remisión de Recursos Jerárquicos contra Resoluciones de la AE	22
	Proposición y Revisión de Normas en los Aspectos de Competencia de la AE	37
	Registro y seguimiento de Infracciones y Sanciones	25
	Resolución de Controversias entre Empresas	13
	Supervisión y Coordinación del Cumplimiento de la Normativa legal en el Accionar Administrativo de la AE	24
	Tramitación de Recursos de Revocatoria contra las Disposiciones de la AE	18
	Tramitación y Seguimiento de Procesos Judiciales	25
DOCP1	Atención de Consultas	25
	Atención de reclamaciones administrativas	20
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	11
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	32
	Investigación preliminar de infracciones	13
	Protección de los derechos de los consumidores	50
	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	0
	Tramitación de infracciones y sanciones	25
	Tramitación de recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores	25
DOCP2	Atención de Reclamaciones Administrativas	24
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	19
	Control de la Calidad de Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	31
	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	31



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso Asociado	Cumplimiento %
	Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión	14
	Investigación Preliminar de Infracciones	18
	Seguimiento y Control de las Operaciones del SIN	28
	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	25
	Tramitación de Recursos de Revocatoria a Infracciones y Sanciones Impuestas por las Distribuidoras a los Consumidores	13
	Verificación del Cumplimiento de la Normativa de Atención al Consumidor por parte de las Empresas Distribuidoras	17
DPT	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	25
	Aprobación de la Expansión en Transmisión y Determinación del STEA	0
	Aprobación de Planes de Expansión y Proyectos de Inversión	0
	Control y Fiscalización de Planes de Inversión	0
	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	25
	Verificación de las Transacciones Económicas del MEM	17
UAI	Control Interno Posterior de las Operaciones de la AE	22
UGE	Administración de la Biblioteca Institucional	26
	Administración del Sistema de Gestión	19
	Gestión y Control Documentario de la AE	22
	Publicación y Difusión de la Información	39
UTI	Control de Activos TI (vida útil, garantía y mantenimiento)	19
	Gestión de Seguridad de TI	25
	Gestión de Sistemas Información	4
	Gestión Redes y Telecomunicación de TI	25
	Provisión de soporte tecnológico	24

Los procesos que tuvieron avance por debajo del 10% son los siguientes:

Unidad Responsable	Proceso Asociado	Cumplimiento %	Observaciones
DOCP1	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	0	El proceso tiene 5 objetivos asociados, de los cuales 3 debían iniciarse en el presente trimestre, sin embargo los 3 tienen un grado de cumplimiento de 0%, por la falta de personal en el área de Operaciones.
DPT	Aprobación de la Expansión en Transmisión y Determinación del STEA	0	El proceso cuenta con un objetivo asociado. Se encuentran en proceso de determinación del STEA de los proyectos "Línea de Transmisión Chaco - Tarija en 230 kV" de ENDE y "Subestación Uyuni 230 kV (Etapa - 1)" de la TDE, no habiendo presentado ninguna de las empresas información complementaria para la determinación del STEA de sus respectivos proyectos
	Aprobación de Planes de Expansión y Proyectos de Inversión	0	El proceso cuenta con un objetivo asociado. Se encuentra en evaluación el Plan de Expansión y el Programa de Inversiones de SEYSA para el periodo 2013-2017.



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

LUZ PARA TODOS

Unidad Responsable	Proceso Asociado	Cumplimiento %	Observaciones
	Control y Fiscalización de Planes de Inversión	0	El proceso cuenta con un objetivo asociado. Se encuentran en proceso de verificación y evaluación preliminar las inversiones de empresas de generación, transmisión y distribución (evaluaciones de descargos).
UTI	Gestión de Sistemas Información	4	El proceso cuenta con 3 objetivos asociados. El 1 ^{ro} está orientado al apoyo a los procesos regulatorios de la AE, mediante diagnósticos técnicos a los sistemas de información de empresas reguladas, en el trimestre no se presentó ninguna solicitud de apoyo por parte de las direcciones regulatorias. El 2 ^{do} objetivo se encuentra orientado "Proveer el mantenimiento a los sistemas informáticos en etapa de producción", postergándose los mantenimientos a partir del 2 ^{do} trimestre, debido al desarrollo no planificado del módulo de RRHH. El 3 ^{ro} se encuentra orientado al desarrollo de 6 proyectos, donde el único que tuvo avance fue "esquema de cubos para cada formulario ISE", los restantes tienen su inicio, según cronograma, a partir el 2 ^{do} trimestre, por lo que no reflejan ningún avance.

8. Recomendaciones

La presente evaluación permite determinar el avance del POA respecto a lo programado para toda la gestión, determinado la eficacia de los procesos solo al final de la misma. Se recomienda la programación de metas de cumplimiento mensual, que permitirán establecer con mayor oportunidad la eficacia de los procesos.

Se recomienda la toma de acciones respecto a la falta de personal en el área de operaciones de la DOCP1.

Es todo cuanto tengo a bien informar para los fines consiguientes.


Claudia Dorado Espada
ANALISTA DE GESTIÓN

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
1	DPT	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Aprobar los descuentos a ser aplicados a los agentes del mercado eléctrico, por la tarifa dignidad	25		Se aprobaron los descuentos a ser aplicados a los agentes del mercado eléctrico por la tarifa dignidad, correspondiente a diciembre 2013 y enero - febrero 2014 (Resoluciones AE N° 046/2014, AE N° 96/2014 y AE N° 137/2014).	
1	DPT	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Evaluar la correcta aplicación del descuento de la tarifa dignidad de las empresas distribuidoras en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	25		Se evaluó la correcta aplicación del descuento por Tarifa Dignidad en los Sistemas Aislados y Sistemas Menores, de enero - marzo 2014.	
1	DPT	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Evaluar la correcta aplicación del descuento de tarifa dignidad en las empresas distribuidoras del MEM, SETAR, ENDE - BENI.	25		Se emitieron los Informes de la Tarifa Dignidad de Dic13, Ene14 y Feb14 de las Empresas CESSA, SEPSA, CRE, ELFEQ, DELAPAZ, ELFEC, SETAR y ENDE-BENI.	
1	DPT	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Incorporar al control de tarifa dignidad a empresas distribuidoras de Sistemas Aislados Verticalmente Integrados o Sistemas Menores que no aplican dicha el Decreto Supremo N° 0465	0			El objetivo se encuentra programado para el 2 ^{do} y 3 ^{er} trimestre de la gestión.
1	DPT	Administración y Control de la Tarifa Dignidad	Realizar seguimiento a los aportes comprometidos por los agentes del mercado eléctrico, por la aplicación de la tarifa dignidad	0			Los descargos de las empresas receptoras y aportantes de la Tarifa Dignidad del periodo octubre - diciembre 2013 aún no fueron evaluados.
1	DPT	Administración y Control de los Fondos de Estabilización	Determinar los valores de los factores de estabilización para su aplicación en el semestre correspondiente	0			Los factores de estabilización del mercado mayorista y minorista se fijan en abril y octubre.
1	DPT	Administración y Control de los Fondos de Estabilización	Determinar los montos a favor o en contra del consumidor por efecto de la aplicación de los fondos de estabilización al 31/12/2012 y al 31/12/2013	0			La determinación de los montos a favor o en contra del consumidor por efecto de la aplicación de los fondos de estabilización, se realizará a partir de Abril 2014.
1	DPT	Aprobación de Precios de Nodo y Peajes Dentro y Fuera del STI	Aprobar los precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI	0			Los precios de Nodo y Peajes dentro y fuera del STI, se aprueban en los meses de abril y octubre; por lo que, los precios correspondientes al periodo mayo octubre de 2014 se aprobarán en abril del presente año.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
1	DPT	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	Fijar y controlar tarifas con criterios de eficiencia, equidad y sostenibilidad	0			En el primer trimestre no se presentaron solicitudes de aprobación de Estudios Tarifarios
1	DPT	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Empresas que Operan en el MEM	Controlar las utilidades de las empresas distribuidoras que operan en el MEM y las proyecciones de demanda	0			No se presentaron todos los Estados Financieros de las distribuidoras, correspondientes a la gestión 2013.
1	DPT	Aprobación de Precios Máximos de Distribución para Empresas que Operan en el MEM	Realizar la revisión ordinaria de tarifas	0			Las tarifas base de SEPSA se aprobarán en el mes de abril y las de SETAR en el mes de octubre de 2014.
1	DPT	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	0			El control de aplicación de las estructuras tarifarias se realizará a partir del mes de mayo 2014.
1	DPT	Control de la aplicación de las Estructuras Tarifarias y Factores de Indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	0			El control de aplicación de las estructuras se encuentra programado para el 2 ^{do} y 3 ^{er} trimestre.
1	DPT	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Resolver oportunamente las impugnaciones contra CNDC, respecto a la administración económica del MEM	25		Se rechazó la impugnación presentada por COBEE contra resoluciones del CNDC 322/13-4 que aprueba el Informe de Mediano Plazo nov/13-oct/17, CNDC 323/13-5 que aprueba el Informe preliminar de Precios de Nodo y CNDC 325/13-1 que aprueba el Informe final de Precios de Nodo. Se aceptó parcialmente la impugnación presentada por EGSA contra el Documento de Transacciones Económicas N° 15-2013 del CNDC.	
1	DPT	Verificación de las Transacciones Económicas del MEM	Verificar las transacciones del MEM	17		Con Informe AE DPT N° 066/2014 de 7 de febrero de 2014 se realizó el Informe de verificación correspondiente a los meses de noviembre y diciembre de 2013.	Está en proceso el Informe de verificación correspondiente a los meses de enero y febrero de 2014.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
2	DPT	Aprobación de la Expansión en Transmisión y Determinación del STEA	Aprobar la expansión del STI y el costo de inversión referencial STEA	0		Se encuentra en proceso la determinación del STEA del Proyecto "Línea de Transmisión Chaco - Tarija en 230 kV" de ENDE y el STEA del Proyecto "Subestación Uyuni 230 kV (Etapa -1)" de la TDE.	Tanto ENDE como la TDE no remitieron información complementaria a la AE para determinar el STEA de sus respectivos proyectos.
2	DPT	Aprobación de Planes de Expansión y Proyectos de Inversión	Aprobar los planes de expansión y proyectos de inversión presentados para la aprobación de precios máximos de distribución	0		Se encuentra en evaluación el Plan de Expansión y el Programa de Inversiones de SEYSA para el periodo 2013-2017.	
2	DPT	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	0		Se encuentra en proceso de verificación y evaluación preliminar las inversiones de empresas de generación, transmisión y distribución (evaluaciones de descargos).	El objetivo se cumplirá a partir del segundo trimestre del 2014.
3	DOCP1	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 (Informes: AE DOCP1 N° 163/2014, AE DOCP1 N° 138/2014, AE DOCP1 N° 211/2014, AE DOCP1 N° 291/2014, AE DOCP1 N° 263/2014).	14		Se evaluó el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE, relacionadas con el control de calidad de distribución de las empresas, del SIN (Informes: AE DOCP1 N° 163/2014, AE DOCP1 N° 138/2014, AE DOCP1 N° 211/2014, AE DOCP1 N° 291/2014, AE DOCP1 N° 263/2014).	
3	DOCP1	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Evaluar la calidad de distribución para las empresas del SIN, de los semestres: noviembre 2012 - abril 2013, mayo - octubre 2013 y noviembre 2013 - abril 2014 (Área 1)	18		Se evaluó la calidad de distribución para las empresas del SIN (Informes: AE DOCP1 N°117/2014, AE DOCP1 N°160/2014, AE DOCP1 N°221/2014, AE DOCP1 N°278/2014, AE DOCP1 N°301/2014, AE DOCP1 N°116/2014, AE DOCP1 N°158/2014, AE DOCP1 N°222/2014, AE DOCP1 N°262/2014, AE DOCP1 N°285/2014, AE DOCP1 N°367/2014).	
3	DOCP1	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas de distribución del SIN (Área1).	0			El trámite está en curso, en conformidad a la normativa legal vigente.
3	DOCP1	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Realizar auditoría al proceso de restitución, resultado del proceso de control de calidad de distribución del SIN (Área 1)	0			El objetivo se encuentra programado para el tercer y cuarto trimestre.
3	DOCP1	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Realizar auditoría técnica para verificar el correcto relevamiento de la información, para el control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área1)	0			El objetivo se encuentra programado para el segundo, tercer y cuarto trimestre.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014						
N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)	Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
3	DOCP2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Verificar la auditabilidad del sistema informático que se utiliza para control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	0		El trabajo ya fue coordinado con la UTI, solo se espera que se defina la situación legal de SETAR, para realizar la evaluación con la metodología que corresponda.
3	DOCP2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Análisis de solicitudes de causa invocada	0		Se planificaron inspecciones a CESSA y ELFEC, para el 2 ^{do} semestre, una vez que pase la época de lluvias.
3	DOCP2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN para los semestres noviembre 2012 - abril 2013, mayo 2013 - octubre 2013, noviembre 2013 - abril 2014 (Área 2)	15	Se evaluó la calidad de distribución para las empresas del SIN (Informes: AE-DOCP2 N° 082/2014, AE-DOCP2 N° 126/2014, AE-DOCP2 N° 212/2014, AE-DOCP2 N° 260/2014, AE-DOCP2 N° 261/2014, AE-DOCP2 N° 404/2014, AE-DOCP2 N° 437/2014, AE-DOCP2 N° 444/2014, AE-DOCP2 N° 471/2014, AE-DOCP2 N° 464/2014, AE-DOCP2 N° 280/2014, AE-DOCP2 N° 121/2014).	El objeto es acumulativo, se prevé alcanzar la meta para fin de gestión.
3	DOCP2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE, respecto al control de calidad de distribución, de las empresas del SIN (Informes: AE-DOCP N° 093/2014, AE-DOCP2 N° 094/2014, AE-DOCP2 N° 270/2014, AE-DOCP2 N° 271/2014, AE-DOCP2 N° 309/2014, AE-DOCP2 N° 310/2014, AE-DOCP2 N° 313/2014, AE-DOCP2 N° 428/2014, AE-DOCP2 N° 429/2014, AE-DOCP2 N° 430/2014, AE-DOCP2 N° 431/2014, AE-DOCP2 N° 474/2014).	23	Se evaluó el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE, respecto al control de calidad de distribución, de las empresas del SIN (Informes: AE-DOCP N° 093/2014, AE-DOCP2 N° 094/2014, AE-DOCP2 N° 270/2014, AE-DOCP2 N° 271/2014, AE-DOCP2 N° 309/2014, AE-DOCP2 N° 310/2014, AE-DOCP2 N° 313/2014, AE-DOCP2 N° 428/2014, AE-DOCP2 N° 429/2014, AE-DOCP2 N° 430/2014, AE-DOCP2 N° 431/2014, AE-DOCP2 N° 474/2014).	El objeto es acumulativo, se prevé alcanzar la meta para fin de gestión.
3	DOCP2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas del SIN (Área 2)	0		No se presentaron solicitudes.
3	DOCP2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Realizar auditorías de inspección al proceso de restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación de empresas del SIN (Área 2)	0		Las empresas: CESSA y ELFEC, están realizando la restitución a los consumidores, concluido este proceso se procederá a la realización de auditorías de verificación.
3	DOCP2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas del SIN	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	0		Las inspecciones a: CESSA, CRE, ENDE TRINIDAD, ELFEC y SETAR, se programaron para el 2 ^{do} y 3 ^{er} trimestre.
3	DOCP2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas Titulares de	Evaluar la calidad de distribución de Sistemas Aislados Integrados Verticalmente para los semestres: mayo 2012 - octubre	32	Se evaluó la calidad de distribución de Sistemas Aislados Integrados Verticalmente (Informes: AE DOCP2 N° 11/2014, AE DOCP2 N° 48/2014, AE DOCP2 N° 64/2014, AE DOCP2 N° 72/2014,	El objeto es acumulativo, se prevé alcanzar la meta para fin de gestión.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)	Resultados Logrados	
		Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	2012, noviembre 2012 - abril 2013, mayo 2013 - octubre 2013, noviembre 2013 - abril 2014		AE DDCP2 N° 87/2014, AE DDCP2 N° 117/2014, AE DDCP2 N° 170/2014, AE DDCP2 N° 181/2014, AE DDCP2 N° 198/2014, AE DDCP2 N° 221/2014, AE DDCP2 N° 232/2014, AE DDCP2 N° 250/2014, AE DDCP2 N° 353/2014, AE DDCP2 N° 401/2014, AE DDCP2 N° 413/2014, AE DDCP2 N° 421/2014, AE DDCP2 N° 446/2014, AE DDCP2 N° 447/2014, AE DDCP2 N° 448/2014, AE DDCP2 N° 456/2014).	
3	DDCP2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de Sistemas Aislados Verticalmente	29	Se evaluó el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE, respecto al control de calidad de distribución, de Sistemas Aislados Integrados Verticalmente (Informes: AE DDCP2 N° 129/2014, DDCP2 N° 130/2014, DDCP2 N° 133/2014, DDCP2 N° 284/2014, DDCP2 N° 285/2014, DDCP2 N° 286/2014, DDCP2 N° 400/2014, DDCP2 N° 432/2014, DDCP2 N° 433/2014, DDCP2 N° 457/2014, DDCP2 N° 458/2014, DDCP2 N° 473/2014).	El objeto es acumulativo, se prevé alcanzar la meta para fin de gestión.
3	DDCP2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución para Sistemas Aislados Integrados Verticalmente	0		El objeto es acumulativo, las inspecciones están planificadas a partir del 3 trimestre.
3	DDCP2	Control de la Calidad de Distribución para Empresas Titulares de Sistemas Aislados con Contrato de Concesión	Verificar la restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación para sistemas aislados Integrados Verticalmente	0		Existen restituciones en proceso en Las Misiones y San Ignacio, por lo que no corresponde aún realizar la auditoría.
3	DDCP1	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	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)	27	Se evaluó el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE, relacionadas con el control de calidad de distribución de operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Informes: AE DDCP1 N° 070/2014, AE DDCP1 N° 049/2014, AE DDCP1 N° 037/2014, AE DDCP1 N° 137/2014, AE DDCP1 N° 154/2014, AE DDCP1 N° 150/2014, AE DDCP1 N° 130/2014, AE DDCP1 N° 292/2014, AE DDCP1 N° 240/2014, AE DDCP1 N° 213/2014, AE DDCP1 N° 286/2014, AE DDCP1 N° 203/2014, AE DDCP1 N° 227/2014).	

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014		Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)		
3	DOCP1	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Evaluar la calidad de distribución para las empresas o cooperativas con contrato de adecuación o título Habilitante, (ÁREA1), de los Semestres mayo - octubre 2011, noviembre 2011 - abril 2012, mayo - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, mayo - octubre 2013 y noviembre 2013 - abril 2014 (Área 1)	36	Se evaluó la calidad de distribución de operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Informes: AE DOCP1 N° 153/2014, AE DOCP1 N° 062/2014, AE DOCP1 N° 275/2014, AE DOCP1 N° 244/2014, AE DOCP1 N° 108/2014, AE DOCP1 N° 168/2014, AE DOCP1 N° 34/2014, AE DOCP1 N° 106/2014, AE DOCP1 N° 142/2014, AE DOCP1 N° 136/2014, AE DOCP1 N° 159/2014, AE DOCP1 N° 127/2014, AE DOCP1 N° 38/2014, AE DOCP1 N° 133/2014, AE DOCP1 N° 77/2014, AE DOCP1 N° 208/2014, AE DOCP1 N° 50/2014, AE DOCP1 N° 107/2014, AE DOCP1 N° 155/2014, AE DOCP1 N° 92/2014, AE DOCP1 N° 172/2014).	
3	DOCP1	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Fijar oportunamente niveles de calidad para empresas o cooperativas con contrato de adecuación o título habilitante (Área 1)	0		No se presentaron solicitudes de nivel de calidad 2.
3	DOCP1	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	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)	0		El objetivo se encuentra programado para el tercer trimestre.
3	DOCP1	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	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 (Área 1)	0		El objetivo se encuentra programado para el segundo, tercer y cuarto trimestre
3	DOCP2	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	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 (Informes: AE DOCP2 N° 090/2014, AE DOCP2 N° 091/2014, AE DOCP2 N° 092/2014, AE DOCP2 N° 131/2014, AE DOCP2 N° 132/2014, AE DOCP2 N° 134/2014, AE DOCP2 N° 269/2014, AE DOCP2 N° 287/2014, AE DOCP2 N° 296/2014, AE DOCP2 N° 311/2014, AE DOCP2 N° 312/2014, AE DOCP2 N° 392/2014, AE DOCP2 N°	40	Se evaluó 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 (Informes: AE DOCP2 N° 090/2014, AE DOCP2 N° 091/2014, AE DOCP2 N° 092/2014, AE DOCP2 N° 131/2014, AE DOCP2 N° 132/2014, AE DOCP2 N° 134/2014, AE DOCP2 N° 269/2014, AE DOCP2 N° 287/2014, AE DOCP2 N° 296/2014, AE DOCP2 N° 311/2014, AE DOCP2 N° 312/2014, AE DOCP2 N° 392/2014, AE DOCP2 N°	El objeto es acumulativo, se prevé alcanzar la meta para fin de gestión.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)	Resultados Logrados	
3	DOCP2	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Evaluar la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación para los semestres: mayo 2012 - octubre 2012, noviembre 2012 - abril 2013, mayo 2013 - octubre 2013, noviembre 2013 - abril 2014 (Área 2)	22	434/2014, AE DOCP2 N° 435/2014, AE DOCP2 N° 436/2014, AE DOCP2 N° 468/2014, AE DOCP2 N° 469/2014, AE DOCP2 N° 470/2014, AE DOCP2 N° 472/2014). Se evaluó la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Informes: AE DOCP2 N° 47/2014, AE DOCP2 N° 14/2014, AE DOCP2 N° 32/2014, AE DOCP2 N° 37/2014, AE DOCP2 N° 100/2014, AE DOCP2 N° 095/2014, AE DOCP2 N° 222/2014, AE DOCP2 N° 254/2014, AE DOCP2 N° 264/2014, AE DOCP2 N° 249/2014, AE DOCP2 N° 365/2014, AE DOCP2 N° 453/2014, AE DOCP2 N° 459/2014).	
3	DOCP2	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Fijar oportunamente niveles de calidad para operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	0		No se presentaron solicitudes.
3	DOCP2	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	0		La única distribuidora con contrato es SETAR - Tarija, se espera a que se defina la situación legal de la misma para proceder como corresponda.
3	DOCP2	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Verificar la restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	0		Está en proceso el trámite de restitución de SETAR - Sistema Tarija, por lo que no corresponde aún realizar la auditoría.
3	DOCP1	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Registro	Valorar técnicamente la evaluación de control de calidad de operadores con registro	0		El objetivo se encuentra programado para el segundo, tercer y cuarto trimestre.
3	DDO	Eliminación de Riesgo del Suministro Público	Evaluar el desempeño técnico, comercial y administrativo de empresas eléctricas	33	Se realizaron inspecciones técnicas, económicas, financieras, administrativas y legales a las siguientes cooperativas: CERVI (Informe AE-DDO N° 078/2014) y Cocea (Informe AE-DDO N° 080/2014).	
3	DDO	Eliminación de Riesgo del Suministro Público	Intervenir de manera adecuada empresas en riesgo de suministro	0		Durante el 1 ^{er} trimestre de la gestión no se emitieron resoluciones de intervención.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
3	DOCP2	Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión	Aprobar los límites de comportamiento de los componentes de transmisión	0		No se presentaron solicitudes.	
3	DOCP2	Evaluación y Control de la Calidad de Transmisión	Evaluar la calidad de transmisión para el periodo noviembre 2011 - octubre 2012, noviembre 2012 - octubre 2013	14		Se evaluaron los descargos presentados por ISA Bolivia a la evaluación de la calidad de transmisión, correspondiente al periodo noviembre 2012 - octubre 2013 (Informe AE-DOCP2 N° 424/2014).	El objetivo es acumulativo, se prevé alcanzar la meta para fin de gestión.
3	DOCP2	Seguimiento y Control de las Operaciones del SIN	Identificación y seguimiento de proyectos declarados por los agentes en la programación semestral	0			Los informes han sido proyectados para los meses de mayo y noviembre, considerando los informes de programación de mediano plazo y precio de nodo.
3	DOCP2	Seguimiento y Control de las Operaciones del SIN	Realizar el monitoreo, valoración, análisis e investigación de fallas e indisponibilidades	27		Análisis de la falla acontecida el 14 de julio de 2013, durante la ejecución del mantenimiento programado en la subestación Vinto de TDE (Informe AE-DOCP2 N° 176/2014); Análisis de la falla ocurrida el 30 de agosto de 2013 en el alimentador Parque Industrial II (Alimentador Q), de CESSA (Informe AE-DOCP2 N° 267/2014); Evaluación de la indisponibilidad de las unidades generadoras de la Compañía Eléctrica Central Bulo Bulo en la gestión 2012 y 2013 (Informe AE-DOCP2 N° 305/2014); Seguimiento de la indisponibilidad de la unidad ALT02 de EVH (Informe AE-DOCP2 N° 306/2014); Análisis de la falla ocurrida el 24 de julio de 2013 en el alimentador parque industrial I (alimentador PI), de CESSA (Informe AE-DOCP2 N° 417/2014); Análisis de la falla ocurrida el 8 de enero de 2014 en el alimentador Parque Industrial II (Alimentador Q), de CESSA (Informe AE-DOCP2 N° 420/2014); Análisis de las fallas ocurridas en el Alimentador de Media Tensión ALI_05_21, de la subestación 1 ^a de Mayo de CRE (Informe AE-DOCP2 N° 423/2014).	
3	DOCP2	Seguimiento y Control de las Operaciones del SIN	Realizar el seguimiento de puestas en servicio de proyectos comprometidos por los agentes en generación y transmisión	0		Se encuentra en proceso el seguimiento a la puesta en servicio de la unidad BUL03 y la línea Chaco - Tarija para la elaboración de informes.	
3	DOCP2	Seguimiento y Control de las Operaciones del SIN	Realizar evaluación del comportamiento de las redes de distribución a través de los flujos de potencia presentados por los agentes	63		Se realizó el análisis de los flujos de carga del sistema eléctrico de ELFEO (Informe AE-DOCP2 N° 10/2014); análisis del estado actual de operación de CESSA (Informe AE-DOCP2 N° 173/2014); análisis de los flujos de potencia del sistema eléctrico	

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
						de ELFEC (Informe AE- DOCP2 N° 407/2014); análisis de la Información Presentada SETAR (Informe AE- DOCP2 N° 408/2014); análisis de la información presentada por DELAPAZ (Informe AE- DOCP2 N° 409/2014). Se realizó el análisis de la programación de mantenimientos de enero, febrero y marzo de 2014 (Informes: AE-DOCP2 N° 34/2014; 190/2014 y 307/2014), además de la operación comercial de las 8 unidades de generación en la central termoeléctrica Trinidad de ENDE (Informe AE-DOCP2 N° 273/2014).	
3	DOCP2	Seguimiento y Control de las Operaciones del SIN	Realizar seguimiento a mantenimientos	22			
3	DOCP1	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Contar con información actualizada de instalaciones de empresas distribuidoras (Área 1)	0			No se iniciaron actividades por falta de personal en Operaciones. Actividad programada para el cuarto trimestre.
3	DOCP1	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Evaluar el comportamiento en operación de empresas de Distribución (Área 1)	0			Actividad programada para el cuarto trimestre.
3	DOCP1	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Realizar el seguimiento a los mantenimientos programados y forzados en distribución (Área 1)	0			No se iniciaron actividades por falta de personal en Operaciones. Actividad programada para los cuatro trimestres.
3	DOCP1	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Realizar el seguimiento de la puesta en servicio de nuevas instalaciones en distribución (Área 1)	0		Se presentaron 2 puestas en servicio pendientes de análisis: Transformador S/E Uyuni, Transformador S/E Potosí.	No se iniciaron actividades por falta de personal en Operaciones.
3	DOCP1	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución (Área 1)	0		Se inició un trámite por una falla en la línea de 115kV Tramo Cosmos - Río Seco (COBEE).	Existen trámites pendientes de análisis por falta de personal en Operaciones.
3	DOCP2	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Realizar el análisis e investigación de fallas e indisponibilidades en SA	25		Se realizó la verificación de la situación operativa de la central de generación del sistema eléctrico de Bermejo (Informe AE DOCP2 N° 79/2014), la evaluación de la oferta y demanda en la red de distribución de Riberalta, administrada por CER (Informe AE DOCP2 N° 443/2014), la evaluación de la Caída de la torre reticulada de media tensión 24,9 kv en Riberalta (Informe AE DOCP2 N° 466/2014).	

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
3	DOCP2	Seguimiento y Control de Operaciones de Sistemas Aislados	Realizar el seguimiento a mantenimientos en SA	0			Se tiene previsto que a partir del 2 ^{do} trimestre se realizarán inspecciones en sitio para recabar información sobre la planificación y ejecución de mantenimientos de la red de distribución y generación de: SETAR (Bermejo, Yacuiba y Villa Montes), ENDE COBIJA, CER y SECCO - Riberalta y Guayaramerin.
3	DOCP2	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Evaluación del análisis realizado por el CNDC, respecto al suministro de energía eléctrica en el SIN	0			El informe del CNDC será emitido en el mes de abril.
3	DOCP2	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Resolución de controversias e impugnaciones contra el CNDC	0			No se presentaron controversias o impugnaciones contra el CNDC.
4	DDO	Actualización de Zonas y Áreas para el Ejercicio de la Distribución	Actualizar oportunamente las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución	22		Se realizaron las siguientes actualizaciones de Zonas y Áreas: CRE - Valles Cruceños (Resolución AE N° 049/2014), CRE - Las Misiones (Resolución AE N° 048/2014), SEPSA - Urbano (Resolución AE N° 113/2014), SEPSA - Villazón (Resolución AE N° 112/2014).	Se emitieron fueron de plazo 4 notificaciones.
4	DDO	Actualización de Zonas y Áreas para el Ejercicio de la Distribución	Atender de forma adecuada la actualización de zonas para el ejercicio de la distribución	25		No se presentaron solicitudes de aclaración y/o complementación de las Resoluciones emitidas.	
4	DLG	Administración de los Registros de Contratos Suscritos entre la AE y Regulados, Contratos entre Regulados y Regulados con Terceros	Realizar el registro de los contratos suscritos entre la AE y regulados, contratos entre regulados y regulados con terceros	25		Se realizó el registro de los siguientes contratos: EVH Generación (Contrato N° 001/2014 de 17/02/2014), EVH Generación (Contrato N° 002/2014 de 17/02/2014), ENDE Distribución (Contrato N° 003/2014 24/04/2014) y CORANI Generación (Contrato N° 004/2014 de 19/02/2014).	
4	DDO	Caducidad de Derechos Otorgados por la AE	Caducar, revocar o extinguir, de forma adecuada, los derechos otorgados	0			Durante el 1 ^{er} trimestre de la gestión no se realizaron procesos de caducidad o revocatoria de derechos.
4	DDO	Caducidad de Derechos Otorgados por la AE	Caducar, revocar o extinguir, de forma oportuna, los derechos otorgados	0			Durante el 1 ^{er} trimestre de la gestión no se realizaron procesos de caducidad o revocatoria de derechos.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014		Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)		
4	DDO	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Controlar el cumplimiento de la vigencia de las pólizas de seguro contratadas por las empresas del sector eléctrico	10	Se evaluaron las pólizas de seguro de: COSEAL (Informe AE-DDO N° 82/2014) y ELFE (Informe AE-DDO N° 83/2014).	Se encuentran en evaluación las pólizas de seguros presentados por: COOPELECT, SEYSA y CESSA.
4	DDO	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de las empresas del sector eléctrico	0		Durante el 1 ^{er} trimestre de la gestión no se recibieron informes de cumplimiento de obligaciones por parte de las empresas eléctricas.
4	DOCP1	Investigación preliminar de infracciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DOCP1	13	Se crearon 6 trámites de investigaciones preliminares a denuncia u oficio: 2014-8253-10-0-0-DOCP1 (Comité de Electrificación Cala Cala), 2014-8228-10-0-0-DOCP1 (ELFEO), 2014-7914-10-0-0-DOCP1 (Empresa Comunitaria de Electrificación Carangas - Sur Carangas), 2014-7803-10-0-0-DOCP1 (TDE), 2014-7735-10-0-0-DOCP1 (Coop Tte. Bullain), 2014-7692-10-0-0-DOCP1 (Coop. Serv. Eléctricos Pazña). Se concluyó un trámite: 2013-4922-10-0-0-DOCP1 (ELFEO). Existen 6 trámites pendientes de la gestión 2013 (Operaciones): 2013-5063-10-0-0-DOCP1 (SEPSA), 2013-6990-10-0-0-DOCP1 (COSEAL), 2013-7050-10-0-0-DOCP1 (SEPSA), 2013-7055-10-0-0-DOCP1 (ELFEO), 2013-5239-10-0-0-DOCP1 (COSEAL), 2012-4843-10-0-0-DOCP1 (GENERYS).	No se cumplieron los objetivos por falta de personal en Operaciones. Existen trámites pendientes que corresponden a la gestión 2013.
4	DOCP2	Investigación Preliminar de infracciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DOCP2	18	Se tramitaron 24 investigaciones preliminares, con el siguiente detalle: 14 fueron concluidas fuera del plazo (6156, 5572, 5727, 5288, 4766, 4799, 5946, 6250, 6679, 4290, 5424, 5538, 6060, 5884) y 10 fueron concluidas dentro del plazo (6687, 6973, 6640, 7343, 7100, 6940, 7322, 6402, 7081, 7754).	La modificación a los lineamientos de los procesos investigativos provocó un redireccionamiento de los mismos, causando un retraso en su desarrollo. Nuevamente se sugiere cambiar el tipo de indicador a uno que refleje mejor la atención periódica de estos trámites.
4	DDO	Investigación Preliminar de infracciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DDO	25	Se verificó el cumplimiento de obligaciones del contrato de adecuación de SETAR - Sistema Central, en el cual se identificaron contravenciones a la norma y se recomendó iniciar el proceso sancionatorio correspondiente (Informe AE-DDO N° 65/2014). Se encuentran en evaluación 3 contratos de SETAR, para sus sistemas de Yacuiba, Villa Montes y Bermejo.	

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
4	DPT	Investigación Preliminar de Infracciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DPT	0			La DPT no tramitó ningún proceso de investigación preliminar de infracciones, durante el 1 ^{er} trimestre de la gestión.
4	DLG	Investigación Preliminar de Infracciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DLG	0			La DLG no tramitó ningún proceso de investigación preliminar de infracciones, durante el 1 ^{er} trimestre de la gestión.
4	DDO	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de servidumbres y uso de bienes de dominio público	0			Durante el 1 ^{er} trimestre de la gestión no se emitió ninguna resolución, los trámites se encuentran en proceso.
4	DDO	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres obligatorias	0			Durante el 1 ^{er} trimestre de la gestión no se cursaron nuevas solicitudes de imposición de servidumbres obligatorias.
4	DDO	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres voluntarias	0			Durante el 1 ^{er} Trimestre de la gestión no se cursaron solicitudes de homologación de servidumbres voluntarias.
4	DDO	Otorgamiento y/o Modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público	Tramitar oportunamente las solicitudes uso de dominio público	25			Se encuentra en proceso una solicitud de DELAPAZ respecto al Uso de Bienes de Dominio Público, para la modificación de la línea actual y la nueva línea de subtransmisión de la Av. Alcoche.
4	DDO	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Aprobar los modelos de contratos de títulos habilitantes (licencias y/o ampliaciones de licencias)	0			El objetivo será evaluado en el 2 ^{do} trimestre de la presente gestión.
4	DDO	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de títulos habilitantes	25			Se emitieron 11 Resoluciones de otorgamiento de derechos (Resoluciones: AE N° 076/2014, AE N° 104/2014, AE N° 037/2014, AE N° 077/2014, AE N° 102/2014, AE N° 138/2014, AE N° 101/2014, AE N° 118/2014, AE N° 057/2014, AE N° 110/2014, AE N° 133/2014).
4	DDO	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento de licencias de auto productores	23			Mediante Resolución AE N° 106/2014 se rectificó la Resolución AE N° 057/2014.
4	DDO	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento de licencias de auto productores	23			Se emitieron las siguientes licencias de generación de autoproducción: YPFB - Refinería Gualberto Villarroel (Resolución AE N° 057/2014), YPFB - Refinería Guillermo Elder Bell (Resolución AE N° 110/2014), PIL Andina S.A. (Resolución AE N° 133/2014).
4	DDO	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento de licencias de auto productores	23			Se emitieron fueron de plazo los siguientes actuados: 2 decretos y 2 notificaciones.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014		Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)		
4	DDO	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de licencias, licencias provisionales y títulos habilitantes para distribución y sistemas verticalmente integrados	20	Se otorgó título habilitante a SETAR -Tarija (Resolución AE N° 101/2014) y a ENDE - Cobija (Resolución AE N° 118/2014). Se otorgó licencia de generación a EVH "Central Termoeléctrica El Alto" (Resolución N° AE 076/2014). Se amplió licencia de generación a CECBB (Resolución AE N° 104/2014). Se ampliaron licencias de transmisión a: ENDE "Proyecto Línea de Transmisión 230 kV Chaco - Tarija" (Resolución AE N° 037/2014), ENDE "Proyecto Subestación La Cumbre 115 kV" (Resolución AE N° 077/2014), TDE " Proyecto Subestación Cumbre 115 kV - Conexión Línea Chuquiguillo Chusipata" (Resolución AE N° 102/2014), ISA Bolivia " Proyecto Ampliación Subestación ATR 230/115 kV" (Resolución AE N° 138/2014).	Se emitieron fueron de plazo: 15 decretos, 23 notificaciones, 1 perfeccionamiento de contrato.
4	DDO	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Atender oportunamente las solicitudes de registros	16	Se otorgó registro de operaciones a ENDE, para el ejercicio de la actividad de distribución de electricidad en el Sistema San Ignacio de Moxos (Resolución AE N° 018/2014). Se perfeccionó con ENDE - El Sena (Contrato AE-CR N° 003/2014 de 19-feb-2014).	Se emitió fuera de plazo una notificación.
4	DDO	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Atender oportunamente los trámites de habilitación de consumidores no regulados	0		Durante el 1 ^{er} trimestre de la gestión no cursaron solicitudes para Habilitación de Consumidores No Regulados.
4	DLG	Resolución de Controversias entre Empresas	Resolver de forma oportuna las controversias entre empresas	13	Se atendió una 1 Controversia entre Operadores presentada por SECCO contra ENDE, la cual fue resuelta mediante Resolución AE N° 096/2014, declarando FUNDADA la misma	La resolución se emitió en plazo, sólo se presentó un retraso en la notificación, debido a la revisión del Informe Técnico, Informe Legal y la Resolución.
4	DOCP1	Tramitación de infracciones y sanciones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DOCP1	25	Se concluyeron 4 procesos infractorios: 2013-5305-10-11-0-0-DOCP1 (COSEAL), 2013-5839-10-11-0-0-DOCP1 (SEYSA), 2013-6301-10-11-0-0-DOCP1 (SEYSA), 2013-6693-10-11-0-0-DOCP1 (SEPSA). Existe un trámite en proceso: 2013-6502-10-11-0-0-DOCP1 (SEPSA).	
4	DOCP2	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DOCP2	0		No se procesaron trámites de infracciones y Sanciones en el 1 ^{er} trimestre.
4	DDO	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción en la DDO	0		Durante el 1 ^{er} trimestre no se procesaron trámites infractorios.
4	DPT	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción en la DPT	0		No se procesaron trámites de infracciones y Sanciones en el 1 ^{er} trimestre.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014		Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)		
4	DLG	Tramitación de Infracciones y Sanciones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DLG	0		La DLG no tramitó ningún proceso infractorio, durante el 1 ^{er} trimestre de la gestión.
5	DOCP1	Atención de Consultas	Dar respuesta a consultas escritas	25	Se emitieron 15 aclaraciones y respuestas a consultas escritas: AE-110-DOCP1-14/2014 (DELAPAZ), AE-159-DOCP1-19/2014 (Raúl Jordán Pereda), AE-160-DOCP1-20/2014 (ECOSEES), AE-192-DOCP1-25/2014 (Javier Tamandari), AE-228-DOCP1-27/2014 (Jaime Zegada Loayza), AE-258-DOCP1-29/2014 (Zona Villa Victoria), AE-305-DOCP1-31/2014 (María Colque Canaviri - Pisiga), AE-429-DOCP1-44/2014 (Mario Valencia), AE-450-DOCP1-42/2014 (Moisés Quiso Asistiri - Jesús de Machaca), AE-423-DOCP1-50/2014 (Adolfo Ergueta López), AE-523-DOCP1-54/2014 (Daniel Amaru Bustillos), AE-531-DOCP1-57/2014 (Julio Huacatati Valencia - Coroico), AE-581-DOCP1-65/2014 (Zona Villa Victoria), AE-580-DOCP1-64/2014 (Macedonio Choque Villarpando - Ixiamas), AE-592-DOCP1-68/2014 (Gustavo Choque - EMC).	
5	DOCP1	Atención de reclamaciones administrativas	Emisión de resoluciones y notificaciones de las reclamaciones administrativas	16	Se tramitaron 291 reclamaciones administrativas, de las cuales 8 fueron resueltas como fundadas, 93 infundadas y 1 infundada con devolución de dinero; 35 fueron resueltas mediante procesos de avenimiento, 62 desistimientos, 6 fueron rechazadas. Actualmente se encuentra en proceso 86 trámites.	El indicador de este proceso depende mucho de las notificaciones de las resoluciones, aspecto que no puede ser controlado por la DOCP1.
5	DOCP1	Atención de reclamaciones administrativas	Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas, mediante una capacitación directa al personal de las oficinas regionales (Área 1)	0		La actividad se encuentra programada para el cuarto trimestre.
5	DOCP1	Atención de reclamaciones administrativas	Realizar el análisis técnico de las reclamaciones administrativas	23	Se emitieron 102 Informes Técnicos en atención a Reclamaciones Administrativas, 59 de los cuales fueron elaborados a tiempo y 43 con retrasos.	La emisión de los Informes Técnicos, en atención de reclamaciones administrativas, dependen de la información que se obtiene de la empresas distribuidoras, de los informes de terceros (peritos) y en algunos casos, de la dependencia de las distribuidoras para realizar inspecciones.
5	DOCP2	Atención de Reclamaciones Administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	24	Se tramitaron y fueron resueltas oportunamente 128 Reclamaciones Administrativas, notificadas en plazo 120 y fuera de plazo 8.	Los retrasos en las notificaciones administrativas se debieron a descoordinaciones entre el área legal y técnica, en lo referido a modificaciones en los informes y resoluciones.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014						
N° Objeto Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)	Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
5	DOCP1	Protección de los derechos de los consumidores	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 1)	0		La actividad se encuentra programada para el cuarto trimestre.
5	DOCP2	Protección de los Derechos de los Consumidores	Verificar el funcionamiento de medidores (Área 2)	0		Se tiene programado realizar las verificaciones a partir del 2 ^{do} trimestre. El indicador es acumulativo y se completará hasta el 4 ^{to} trimestre.
5	DOCP1	Tramitación de recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores	Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores (Área 1)	25	Se resolvieron 12 trámites de recursos de revocatoria (Resoluciones: AE N°25/2014, AE N°28/2014, AE N°38/2014, AE N°45/2014, AE N°47/2014, AE N°50/2014, AE N°61/2014, AE N°85/2014, AE N°103/2014; AE N°114/2014, AE N°120/2014, AE N°121/2014). Se registraron 8 trámites (7889, 7890, 7998, 8027, 8143, 8155, 7891, 7801).	
5	DOCP2	Tramitación de Recursos de Revocatoria a Infracciones y Sanciones Impuestas por las Distribuidoras a los Consumidores	Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores (Área 2)	13	Se resolvieron 2 recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por CRE y SETAR (Resoluciones: AE N° 1/2014 y AE N°39/2014).	Las resoluciones emitidas se notificaron fuera de plazo debido a que el personal, encargado del área Legal, requiere un período mayor de adaptación al sistema regulatorio; asimismo, se requiere con urgencia talleres y seminarios de capacitación, para el personal mencionado, en lo referido al análisis y emisión de informes.
5	DOCP1	Verificación del cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de las empresas distribuidoras	Verificar el cumplimiento del Reglamento del Servicio Público del Suministro de Electricidad y el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo en las empresas distribuidoras (Área 1)	0	Se concluyeron 2 trámites de la gestión 2013: 2013-6386-51-0-0-DOCP1 (SEPSA Cotagaita), 2013-6438-51-0-0-DOCP1 (COSEAL).	Se iniciarán actividades el segundo trimestre.
5	DOCP2	Verificación del Cumplimiento de la Normativa de Atención al Consumidor por parte de las Empresas Distribuidoras	Verificar el cumplimiento del Reglamento del Servicio Público del Suministro de Electricidad y el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo en las empresas distribuidoras (Área 2)	17	Se realizó la verificación del cumplimiento de la normativa de atención al consumidor en CRE - San Ignacio de Velasco (Informe AE DOCP2 N° 0618/2014) CESSA (Informe AE DOCP2 N° 0617/2014), CRE - San José de Chiquitos (Informe AE DOCP2 N° 0591/2014), CRE - San Miguel de Velasco (Informe AE DOCP2 N° 0593/2014) y CRE - Robore (Informe AE DOCP2 N° 0592/2014).	El indicador es acumulativo y se reprogramó el cronograma, para ser concluido el hasta el 4 ^{to} trimestre.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
6	DDO	Actualización de Zonas y Áreas para el Ejercicio de la Distribución	Aprobar la metodología para el establecimiento de áreas de operación	0			El objetivo será evaluado en el 4 ^{to} trimestre de la presente gestión.
6	DOCP1	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Contrato de Adecuación y/o Título Habilitante	Modificar la metodología de control de la calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante	0			El objetivo se encuentra programado para el tercer trimestre.
6	DOCP1	Control de la Calidad de Distribución para Operadores con Registro	Aprobar la metodología de control de la calidad de distribución para operadores con registro	0			El objetivo se encuentra programado para el tercer trimestre.
6	DDO	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Aprobar el procedimiento de aprobación de límites de responsabilidad entre operadores	0			El objetivo será evaluado en el 3 ^{er} trimestre de la presente gestión.
6	DDO	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Aprobar el procedimiento interno de seguimiento al cumplimiento de obligaciones contractuales de empresas del sector eléctrico	0			El objetivo será evaluado en el 3 ^{er} trimestre de la presente gestión.
6	DDO	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Modificar el procedimiento de seguimiento al cumplimiento de obligaciones contractuales de las empresas del sector eléctrico, aprobado mediante Resolución AE N° 117/2012	0			El objetivo será evaluado en el 2 ^{do} trimestre de la presente gestión.
6	DDO	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Participar y apoyar en temas regulatorios	25		Se atendieron las siguientes solicitudes: MHE (Nota AE N° 42), Ministerio de Trabajo (Nota AE N° 52), Egr. Félix Castro mamani (Nota AE N° 117), Servicios Ambientales S.A. (Nota AE N° 232), MHE - VDE (Nota AE N° 233), BM (Nota AE N° 354), MHE - VEEA (Nota AE N° 350), ASFI (Nota AE N° 467), MHE - VEEA (Nota AE N° 481).	
6	DDO	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Actualizar la metodología para la obtención de registros	0			El objetivo será evaluado en el 4 ^{to} trimestre de la presente gestión.

Anexo I **Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014**

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
6	DLG	Proposición y Revisión de Normas en los Aspectos de Competencia de la AE	Proponer normativa inherente al sector eléctrico	50		Se propuso el Proyecto de Decreto Supremo de Desarrollo de Energías Alternativas (nota de remisión al Ministerio de Hidrocarburos y Energía AE-275-DPT-059/2014).	
6	DLG	Proposición y Revisión de Normas en los Aspectos de Competencia de la AE	Revisión de propuestas normativas remitidas a la AE	25		Se revisó el Proyecto de Decreto Supremo que aprueba el Reglamento a la Ley N° 453 General de Derechos de las Usuarías y los Usuarios, las Consumidoras y Consumidores, solicitud realizada por UDAPE (Nota de solicitud N° 3536 y nota de respuesta AE-757-DLG-52/2014).	
6	DOCP2	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC	0			No se han presentado solicitudes de aprobación de normas operativas.
6	DPT	Supervisión del Funcionamiento del CNDC	Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a la administración económica del MEM	0			En el trimestre no se presentaron solicitudes de aprobación de Normas Operativas por parte del CNDC.
7	UGE	Administración del Sistema de Gestión	Elaborar el Programa de Operaciones Anual correspondiente a la gestión 2015, en el plazo establecido por el MEF	0			El objetivo se encuentra programado para el 3 ^{er} trimestre de la gestión.
7	UGE	Administración del Sistema de Gestión	Especificar y actualizar los procesos de la AE	7		Se emitió la 2 ^a versión del "Reglamento Interno de Pasajes y Viáticos de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad" (Resolución AE-Interna N°011/2014).	
7	UGE	Administración del Sistema de Gestión	Mantener actualizada la estructura organizacional y las funciones de la unidades de la entidad	0			No se presentaron solicitudes de actualización de la estructura organizacional.
7	UGE	Administración del Sistema de Gestión	Realizar ajustes al Programa de Operaciones Anual - gestión 2014	25		Se realizaron 2 reformulaciones al POA 2014 (Resolución AE Interna N° 004/2014, AE Interna N° 012/2014).	
7	UGE	Administración del Sistema de Gestión	Realizar el seguimiento y evaluación a la ejecución del POA 2014	25		Se realizó la evaluación del cumplimiento del POA de la gestión 2013 (Informe AE UGE N° 009/2014).	
7	UGE	Administración del Sistema de Gestión	Revisar y ajustar el Plan Estratégico Institucional	0			El objetivo se encuentra programado para el 3 ^{er} trimestre de la gestión.
7	UGE	Administración de la Biblioteca Institucional	Brindar oportunamente el acceso y disponibilidad bibliográfica de las publicaciones y material de consulta de la AE	25		Se posibilitó y facilitó el acceso de los bienes bibliográficos existentes en la Biblioteca Institucional a los funcionarios de la A.E., para su consulta e investigación.	

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
7	UGE	Administración de la Biblioteca Institucional	Codificar bibliográficamente todas las publicaciones y materiales de consulta de la AE	27		Se efectuó los procesos técnicos, inventariación, clasificación y organización de la información de los bienes bibliográficos existentes en la Biblioteca Institucional.	Se comenzó con el ingreso de las nuevas publicaciones bibliográficas y el material de referencia bibliográfica para su consulta interna.
7	DOCP2	Atención de Consultas	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)	0			Se realizarán las evaluaciones una vez realizadas las capacitaciones a los agentes y apoyos de las oficinas regionales, programadas para el 2 ^{do} trimestre.
7	DOCP2	Atención de Reclamaciones Administrativas	Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas, mediante capacitación directa a los agentes regionales (Área 2)	0			Se realizarán las evaluaciones una vez realizadas las capacitaciones a los agentes y apoyos de las oficinas regionales, programadas para el 2 ^{do} trimestre.
7	UTI	Control de Activos TI (vida útil, garantía y mantenimiento)	Mantener y actualizar el hardware y el software del parque tecnológico de la AE	19		Se adquirió una licencia PRTG. Se renovaron las licencias de Antivirus y Acronis. La DPT solicitó la licencia NCP-XPRESS.	La solicitud de la licencia NCP-XPRESS no se registró en el SATI, por falta de confirmación de la vigencia 2014 -2015.
7	UAI	Control Interno Posterior de las Operaciones de la AE	Realizar el control interno posterior de las operaciones de la AE	22		Se realizaron las siguientes auditorías: Informe del auditor interno sobre la confiabilidad de los registros y estados financieros de la A.E al 31 de diciembre de 2013 (Informe No. AE/UA/INF/002/2014), control interno del examen sobre confiabilidad de los registros y estados financieros de la A.E al 31 de diciembre de 2013. (Informe No. AE/UA/INF/003/2014). NOTA.- Todos los informes fueron remitidos conforme al artículo 15 de la Ley 1178.	El indicador es acumulativo hasta final de gestión, por lo que se cumple el objetivo de acuerdo a lo programado.
7	UTI	Gestión de Seguridad de TI	Garantizar la seguridad de la información (integridad, disponibilidad y confidencialidad)	25		Se aplicaron los principios de seguridad (integridad, disponibilidad y confidencialidad) de Información, llevando los registros de incidentes de seguridad en el sistema Help Desk.	
7	UTI	Gestión de Sistemas Información	Apoyar a los procesos regulatorios de la AE, mediante diagnósticos técnicos a los sistemas de información de las empresas reguladas	0			No presentaron solicitudes de apoyo por parte de las direcciones regulatorias.
7	UTI	Gestión de Sistemas Información	Proveer el mantenimiento a los sistemas informáticos en etapa de producción	0			Se postergaron los mantenimientos a partir del 2 ^{do} trimestre, debido al desarrollo no planificado del módulo de RRHH.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
7	UTI	Gestión de Sistemas Informacional	Proveer herramientas de TI para apoyar a la calidad de los procesos institucionales	4		Se realizó la instalación y configuración de BigData en el desarrollo del proyecto "esquema de cubos para cada formulario ISE".	Si bien existen 6 proyectos, el único que tuvo un avance fue el "esquema de cubos para cada formulario ISE", por estar considerado su inicio dentro del cronograma del 1 ^{er} trimestre. Los restantes tienen su inicio, según cronograma, a partir el 2 ^{do} trimestre, por lo que no reflejan ningún avance.
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Actualizar la normativa interna del Sistema de Administración de Personal	0		Se envió a la Unidad de Normas del MEFP el Reglamento Interno de Personal en fecha 21/02/2014, para su compatibilización. El reglamento fue devuelto a la entidad con nota MEFP/VPCF/DGNGP/UNPE N° 0596/2014 para el respectivo ajuste.	El reglamento de Capacitación está en revisión de la Dirección Legal. Una vez aprobado se procederá a la emisión de la Resolución que apruebe la misma.
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Actualizar los POAIS	0			RRIHH, en coordinación con la Dirección Administrativa Financiera, se encuentra trabajando en la actualización de Hojas de Vida del personal de planta de la entidad.
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Administrar el uso y disponibilidad de activos fijos de la entidad	0			Los informes se encuentran programados para los meses de julio y diciembre.
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Administrar los materiales y suministros de la entidad en cuanto a stock, distribución y registro	25		Se realizó la administración de materiales y suministros en cuanto a stock, distribución y registros (Informes: AE DAF N° 030/2014, AE DAF N° 095/2014, AE DAF N° 150/2014).	
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Atender las solicitudes de movilidad funcionaria (Promociones, rotaciones, transferencia y retiro)	25		Al 31 de marzo de 2014, se atendieron 5 solicitudes de movilidad funcionaria (1 alta, 4 bajas).	
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Atender las solicitudes de servicios generales de todas las direcciones de la AE	25		Se atendieron 160 solicitudes de servicios generales.	
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Atender las solicitudes para contratación de consultores de línea o por producto	25		Se atendieron 2 contrataciones de consultorías.	
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Atender las solicitudes para contrataciones menores a Bs50.000	25		Se atendieron 152 contrataciones menores a Bs20.000 de bienes y servicios.	No se realizó una contratación debido a que un proveedor no envió su proforma.
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Atender oportunamente las solicitudes de almacenes	25		Se atendieron 60 solicitudes de almacenes.	

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Atender oportunamente las solicitudes de caja chica	24		Se atendieron 158 solicitudes de caja chica.	6 solicitudes no pudieron ser atendidas en el plazo establecido debido a que hubo demora en la remisión del informe, además que en algunos casos los proveedores no disponían del bien requerido.
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Atender solicitudes para contrataciones ANPE, mayores a Bs50,000	22		Se realizaron 8 contrataciones ANPE.	Una contratación se suspendió porque el adjudicado no presentó sus documentos.
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Dotación de personal	0			Una vez que se cuenten con los POAIS y la nueva Estructura de Personal planteada, debidamente aprobados, se dará inicio al proceso de institucionalización de cargos.
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Elaborar el Programa Anual de Contrataciones (PAC)	100		Se elaboró el PAC 2014, en base a un taller institucional, y se publicó posteriormente en el SICOES.	
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Elaborar y ejecutar el programa de capacitación de la entidad	42		Se ejecutaron 3 áreas de capacitación: Operaciones (Mantenimiento de Redes Eléctricas de Media y Alta Tensión); Legal (El Régimen de la Responsabilidad por la Función Pública) y Leyes - Normas (Normas de Auditoría Gubernamental, Proceso de Formulación del POA -Presupuesto).	
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Elaborar y realizar seguimiento al programa de vacaciones	23		Se realizaron 3 seguimientos mensuales al programa de vacaciones.	
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Evaluar el desempeño de los funcionarios de la AE	0			Se tiene previsto realizar una evaluación de desempeño del personal para fines de registro, sin embargo se requiere aprobar previamente los POAIS.
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Realizar la administración de personal	25		Se realizó la gestión de Recursos Humanos (registro de control de asistencia; seguimiento a las declaraciones; control de formularios RC - IVA de salario y refrigerio; altas y bajas en AFP y CSBP; planillas de refrigerio, salarios de personal de planta y consultores; pago mensual de subsidios; envíos en formato TXT a la CSBP; envío de registro de incapacidad temporal al MEFP; envíos de resumen de aportes a la CSBP; emisión de certificados de trabajo y de aportes; formularios 608 impuestos de sueldos; envíos de constancia de archivo consolidado RCIVA; elaboración de credenciales; archivos de control por procesamiento del	

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
7	DAF	Gestión del sistema administrativo	Realizar seguimiento al Programa Anual de Contrataciones (PAC)	25		sistema Ayni; planillas C31). Se realizó el seguimiento al cumplimiento del PAC (Informe AE DAF N°179/2014).	
7	DAF	Gestión del Sistema Financiero	Ejecutar el presupuesto de gastos	4		La ejecución presupuestaria de gastos al 31 de marzo 2014 fue de 4,16%.	El indicador es acumulativo hasta final de gestión, por lo que se cumple el objetivo de acuerdo a lo programado.
7	DAF	Gestión del Sistema Financiero	Ejecutar el presupuesto de ingresos	17		La ejecución presupuestaria de ingresos al 31 de marzo 2014 fue de 17,36%.	El indicador es acumulativo hasta final de gestión, por lo que se cumple el objetivo de acuerdo a lo programado.
7	DAF	Gestión del Sistema Financiero	Elaborar el anteproyecto de presupuesto 2015 de acuerdo al POA y disposiciones legales en vigencia	0			El objetivo se encuentra programado para el 3 ^{er} trimestre de la gestión.
7	DAF	Gestión del Sistema Financiero	Emitir los Estados Financieros	100		Se emitieron los Estados Financieros de la AE, correspondientes a la gestión 2013.	
7	DAF	Gestión del Sistema Financiero	Realizar conciliaciones de la tasa de regulación	3		Se realizó la conciliación de tasa de regulación de DELAPAZ, por periodo 2013, (acta de conciliación).	Las conciliaciones se las realizan cuando las empresas reguladas terminan sus auditorías externas (aproximadamente entre fines del mes de marzo a abril), de acuerdo a Reglamento Interno de la AE.
7	DAF	Gestión del Sistema Financiero	Seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria	17		Se realizó el seguimiento y evaluación de la ejecución presupuestaria (Informe AE DAF N° 107/14).	El indicador es acumulativo hasta final de gestión, por lo que se cumple el objetivo de acuerdo a lo programado.
7	UTI	Gestión Redes y Telecomunicación de TI	Garantizar la disponibilidad de los servicios de red y telecomunicaciones, mediante una gestión eficiente de los recursos tecnológicos.	25		El resultado se obtuvo a través de la gestión de los recursos de redes y telecomunicaciones, llevando registros de incidentes de disponibilidad de servicio en el sistema Help Desk.	
7	UTI	Gestión Redes y Telecomunicación de TI	Implementar infraestructura tecnológica y proveer herramientas de TI para garantizar la continuidad de los servicios críticos de TI	0			Los proyectos se encuentran planificados a partir de 2 ^{do} trimestre.
7	UGE	Gestión y Control Documentario de la AE	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que emite la AE	21		El 84 % de los documentos generados por la AE, que equivalen a 13.894 documentos entre informes, correspondencia despachada, resoluciones, autos, decretos, memorándums, notificaciones, obrados y peritajes fueron digitalizaron y puestos	Las direcciones responsables de los documentos no realizan oportunamente la digitalización.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014					Razones por las que No se Logró la Meta Programada
N°	Unidad	Proceso Asociado	Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)	
7	UGE	Gestión y Control Documentario de la AE	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que recibe la AE	25	Debido a la solicitud de documentación oficial por parte de la Procuraduría General del Estado, relacionado con los expedientes documentales relacionados con la privatización de las empresas generadoras del sector eléctrico (Corani, Guaracachi y Valle Hermoso) así como también de la privatización de la Empresa Transportadora de Electricidad, se tuvo que organizar toda la documentación así como remitir los expedientes para su envío a la referida institución estatal. Se priorizó el trabajo con las solicitudes de documentación realizada por parte de funcionarios internos, relacionados con los procesos y trámites que está atendiendo la Dirección de Derechos y Obligaciones así como también de la Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones.
7	UGE	Gestión y Control Documentario de la AE	Ejecución del tratamiento archivístico en base a normas nacionales e internacionales para el archivo institucional	16	Debido a la solicitud de documentación oficial por parte de la Procuraduría General del Estado, relacionado con los expedientes documentales relacionados con la privatización de las empresas generadoras del sector eléctrico (Corani, Guaracachi y Valle Hermoso) así como también de la privatización de la Empresa Transportadora de Electricidad, se tuvo que organizar toda la documentación así como remitir los expedientes para su envío a la referida institución estatal. Se priorizó el trabajo con las solicitudes de documentación realizada por parte de funcionarios internos, relacionados con los procesos y trámites que está atendiendo la Dirección de Derechos y Obligaciones así como también de la Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones.
7	UGE	Gestión y Control Documentario de la AE	Facilitar la documentación institucional de forma ágil y oportuna	25	Debido a la solicitud de documentación oficial por parte de la Procuraduría General del Estado, relacionado con los expedientes documentales relacionados con la privatización de las empresas generadoras del sector eléctrico (Corani, Guaracachi y Valle Hermoso) así como también de la privatización de la Empresa Transportadora de Electricidad, se tuvo que organizar toda la documentación así como remitir los expedientes para su envío a la referida institución estatal. Se priorizó el trabajo con las solicitudes de documentación realizada por parte de funcionarios internos, relacionados con los procesos y trámites que está atendiendo la Dirección de Derechos y Obligaciones así como también de la Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones.
7	DLG	Inscripción de Empresas Consultoras en el Registro de Consultores de la AE	Calificar oportunamente a empresas consultoras para la realización de estudios y auditorías externas	24	Debido a la solicitud de documentación oficial por parte de la Procuraduría General del Estado, relacionado con los expedientes documentales relacionados con la privatización de las empresas generadoras del sector eléctrico (Corani, Guaracachi y Valle Hermoso) así como también de la privatización de la Empresa Transportadora de Electricidad, se tuvo que organizar toda la documentación así como remitir los expedientes para su envío a la referida institución estatal. Se priorizó el trabajo con las solicitudes de documentación realizada por parte de funcionarios internos, relacionados con los procesos y trámites que está atendiendo la Dirección de Derechos y Obligaciones así como también de la Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
7	DLG	Procesamiento de la Remisión de Recursos Jerárquicos contra Resoluciones de la AE	Procesamiento oportuno del recurso jerárquico en instancias de la AE	20		Se procesaron 24 recursos jerárquicos, de los cuales 15 se remitieron a la DLG en el primer día, 5 dentro del segundo y 4 dentro del tercer día.	Organización de la documentación de las carpetas y envío de las mismas de la ciudad de Cochabamba a La Paz, correspondientes a la DOP2.
7	DLG	Procesamiento de la Remisión de Recursos Jerárquicos contra Resoluciones de la AE	Remitir oportunamente los recursos jerárquicos presentados contra las resoluciones de la AE	24		Se remitieron al Ministerio de Hidrocarburos y Energía 24 recursos jerárquicos, de los cuales 22 se remitieron en plazo y 2 fuera de plazo.	Retardación en la organización de carpetas y fotocopiado de las mismas.
7	UTI	Provisión de soporte tecnológico	Realizar soporte colaborativo mediante help desk	24		Se llevaron a cabo los soportes de TI, solicitados mediante Sistema Help Desk.	
7	UTI	Provisión de soporte tecnológico	Educación y entrenar a los usuarios en las herramientas de TI	0			Las Capacitaciones se encuentran programadas a partir del 2 ^{do} trimestre.
7	UGE	Publicación y Difusión de la Información	Informar las actividades que desarrollan los funcionarios	25		Se publicaron los boletines sociales correspondientes a los meses de enero, febrero y marzo.	
7	DLG	Registro y seguimiento de Infracciones y Sanciones	Realizar el registro de sanciones impuestas por la AE	25		Se realizó el registro de 3 procesos sancionatorios: 1) Resolución AE N° 693/2013 contra SEYSA, que declara probada la infracción imponiéndose la sanción de Bs. 39.877,06; 2) Resolución AE N° 694/2013 contra SEYSA, que declara probada la infracción imponiéndose la sanción de Bs. 40.693,68; y 3) Resolución N° 096/2014 contra ENDE, que declara probada la infracción imponiéndose la sanción de "Llamada de Atención".	
7	DLG	Supervisión y Coordinación del Cumplimiento de la Normativa legal en el Accionar Administrativo de la AE	Asesorar oportunamente los procesos administrativos y de control para el adecuado cumplimiento de la normativa vigente	24		Se emitieron los siguientes documentos: 113 Contratos, de los cuales 75 son sujetos a cronograma, 37 contrataciones menores y 1 contrato modificatorio. También se emitieron trece 13 Resoluciones Internas y 12 Informes Legales.	Se presentaron 5 retrasos en la elaboración de los contratos sujetos a cronograma, debido a que la notificación de adjudicación a los proponentes no se realizó de forma clara respecto al RUPE, además que los Documentos Base de Contratación consignan 1 sólo día para la elaboración, corrección, firma de la MAE y firma del contrato por parte del adjudicatario.
7	DLG	Tramitación de Recursos de Revocatoria contra las Disposiciones de la AE	Evaluar oportunamente los recursos de revocatoria contra las disposiciones de la AE	18		Se recibieron 35 informes técnicos, de los cuales 16 se resolvieron sin apertura de término de prueba y 19 con apertura de término de prueba. Solo en los casos donde se realizó la apertura de término de prueba se remitieron los informes técnicos en el plazo	Retardación en la evaluación técnica del recurso de revocatoria.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
7	DLG	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	18		interno programado. Se resolvieron 35 recursos de revocatoria.	Si bien todos los recursos se resolvieron en plazo, se presentaron 21 retrasos en la notificación, debido a la retardación en la remisión de los informes técnicos.
7	DLG	Tramitación y Seguimiento de Procesos Judiciales	Tramitar todos los procesos judiciales seguidos por o en contra de la AE	25		Se emitieron y presentaron 5 memoriales a los diferentes Juzgados de distrito, prosiguiendo con las siguientes 4 demandas: 1) Juzgado 1ro de Partido en lo Civil, se espera el apersonamiento de los ejecutados para la prosecución de la causa, asimismo se presentó solicitud de sentencia; 2) Juzgado 10mo de Instrucción en lo Civil, 2 procesos judiciales, donde se solicitó la retención de Bs.30.130,33 y Bs27.587,17, asimismo solicitud de sentencia; 3) Juzgado 3ro de Partido en lo Civil del Departamento de Potosí demanda judicial iniciada contra SEPSA, el proceso se encuentra en archivo central, habiendo concluido el proceso con la recuperación de Bs212.258,50. Se tramitan procesos constitucionales iniciados por EMPRELPAZ en contra de la AE (Recurso Directo de Nulidad) habiendo emitido el TPC la Sentencia Constitucional 0588/2013 que declara IMPROCEDENTE, recurso favorable para la AE, se presentó memorial pidiendo se rechace al memorial de aclaración, complementación, presentado por el accionante, el TCP declaró no haber lugar a la solicitud al memorial presentado por el accionante, concluyendo el proceso constitucional favorable para la AE. Asimismo la Acción de Cumplimiento iniciada por EMPRELPAZ en contra de la AE, actualmente radica en el TCP para sorteo de Magistrado para su resolución, habiendo presentado la AE memorial de solicitud de rechazo a la acción interpuesta en contra de la AE, se espera el pronunciamiento final. Habiendo iniciado la AE ante el Juzgado 1° Administrativo, Coactivo Fiscal y Tributario el proceso coactivo fiscal en contra de Alejandro Nowotny, se emitió la Sentencia N° 1° 018/2013 declarando probada la demanda y pliego de cargo en contra del coactivado por la suma de Bs2.594,35. La AE recabó los oficios para la ASFI para la retención de montos, actualmente	

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
8	DOCP2	Atención de Consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios	0		las entidades bancarias reportan la liquidez de coactivado. Habiéndose cumplido con 22 notificaciones, con las cartillas emitidas por los Bancos y entidades financieras.	Se realizarán las encuestas de evaluación de la satisfacción de atención de consultas en el 3 ^{er} trimestre.
8	DDO	Control del Cumplimiento de Obligaciones Emergentes de Derechos Otorgados	Informar respecto a la metodología de control de obligaciones contractuales a empresas eléctricas y auditores externos	100		Se llevaron a cabo 4 reuniones de coordinación para el informe de evaluación de Cumplimiento de Obligaciones Contractuales. Las reuniones se llevaron a cabo los días 30 y 31 de enero del presente año, de acuerdo al siguiente cronograma: - 30 de enero de 2014 durante la mañana: Empresas de Generación. - 30 de enero de 2014 durante la tarde: Empresas de Transmisión. - 31 de enero de 2014 durante la mañana: Empresas de Distribución. - 31 de enero de 2014 durante la tarde: reunión de coordinación con los Auditores Independientes para aclarar los lineamientos del llenado de la matriz de seguimiento y la elaboración del informe de verificación de cumplimiento de obligaciones contractuales.	
8	DDO	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Capacitar en el llenado de formularios ISE a cooperativas de distribución de electricidad	0			El objetivo será evaluado en el 3 ^{er} trimestre de la presente gestión.
8	DDO	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico)	14		Durante el 1 ^o trimestre se procesaron los siguientes formularios: ISE 110 (58), ISE 120 (18), ISE 170 (18), ISE 210 (24), ISE 220 (18).	
8	DDO	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Desarrollar información estadística adaptada a las necesidades de diferentes usuarios del sector público (Banco Central de Bolivia, INE, MHE, VMEEA)	0			Los datos para la información estadística se encuentran en proceso de consolidación. La metodología para elaboración de indicadores será aprobada mediante resolución. El objetivo será evaluado en el 4 ^{to} trimestre de la presente gestión.

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Resultados Logrados	Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)			
8	DDO	Coordinación y Supervisión de las Actividades Regulatorias	Elaborar el Anuario Estadístico 2013	0			El objetivo será evaluado en el 2 ^{do} trimestre de la presente gestión.
8	DDO	Otorgamiento y/o Modificación de Títulos Habilitantes	Informar a operadores de electricidad sin derecho, respecto al trámite y requisitos para obtención de Título Habilitante, Licencia o Registro	0			El objetivo será evaluado en el 4 ^{to} trimestre de la presente gestión.
8	DOCP1	Protección de los derechos de los consumidores	Difusión sobre los derechos y obligaciones del consumidor (Área 1)	50		Se realizaron 6 difusiones sobre los derechos y obligaciones del consumidor: Feria del Estado Plurinacional "Comunicando el Cambio" (Oruro), Feria Interministerial (El Alto), Feria por el Día Mundial por los Derechos del Consumidor (La Paz, Potosí), Escuela Alonzo de Ibáñez (Potosí), Escuela Génesis (Potosí).	Las difusiones no realizadas serán reprogramadas para el segundo trimestre.
8	DOCP2	Protección de los Derechos de los Consumidores	Realizar charlas y talleres para instituciones y organizaciones sociales	0			Se tiene programado realizar los talleres, seminarios y charlas informativas a partir del 2 ^{do} trimestre. El indicador es acumulativo y se completará hasta el 4 ^{to} trimestre.
8	UGE	Publicación y Difusión de la Información	Desarrollar campañas de difusión e información	75		Se realizaron las campañas: Electricidad con Seguridad; Día mundial del Consumidor; La Hora del Planeta.	
8	UGE	Publicación y Difusión de la Información	Difundir información institucional	14		Se realizó la publicación del Boletín Día a Día correspondiente al trimestre enero-marzo.	
8	UGE	Publicación y Difusión de la Información	Difundir políticas de la AE al público en general y consumidores regulados en particular	30		Se realizaron Ferias Interministeriales en las ciudades de Oruro y El Alto. Se realizaron ferias por el Día Mundial del Consumidor en las ciudades de La Paz, Cochabamba, Potosí y Santa Cruz.	
8	UGE	Publicación y Difusión de la Información	Informar internamente las actividades de gestión	25		Se publicaron 9 boletines internos. Se realizaron 60 monitores de prensa exceptuando los feriados de carnaval y el día del Estado Plurinacional. Se actualizó el archivo hemerográfico de enero a marzo. Se actualizó el archivo fotográfico de enero a marzo.	
8	UGE	Publicación y Difusión de la Información	Mantener actualizada la información del portal institucional	25		Se realizó seguimiento del Portal Institucional (Informe AE UGE N°57/2014).	
8	UGE	Publicación y Difusión de la Información	Relacionar a la institución con medios de comunicación	80		Se atendieron entrevistas en la ciudad de Oruro en la Radio Batallón Topatér, en ATB y El Alto acerca de Derechos y Obligaciones, en ATB respecto a la oferta y demanda. Se realizó una conferencia de prensa refiriéndose al derrumbe en Zongo. Se realizó una nota de prensa respecto al incendio en la planta de	

Anexo I

Cumplimiento de Objetivos de Gestión por Procesos - 1^{er} Trimestre POA 2014

N° Objetivo Gestión	Unidad	Proceso Asociado	Evaluación del Cumplimiento al 1 ^{er} Trimestre de la Gestión 2014			Razones por las que No se Logró la Meta Programada
			Objetivo	Cumplimiento Ponderado (Expresado en %)	Resultados Logrados	
					Yanacachi. Se envió a Página Siete la respuesta a un cuestionario sobre Reclamaciones.	