

RESOLUCIÓN AE-INTERNA N° 086/2011

La Paz, 22 de agosto de 2011

Aprobación del Plan de Operaciones Anual (POA) y el Anteproyecto de Presupuesto para la Gestión 2012 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE)

RESOLUTIVA: Se aprueba el Plan de Operaciones Anual (POA) y el Anteproyecto de Presupuesto para la Gestión 2012 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) por el monto de Bs.74.854.000,00 (Setenta y cuatro mil ochocientos cincuenta y cuatro mil 00/100 Bolivianos), que en Anexo, forma parte de la presente Resolución.

ANÁLISIS

Las Normas Básicas del Sistema de Presupuesto aprobadas mediante Resolución Suprema N° 0072 de 1 de diciembre de 2005, las Normas Básicas del Sistema de Programación y Operación aprobadas mediante Resolución Suprema N° 225557 de 1 de diciembre de 2008, la Norma MEFP/VPCE/DGP/UEPED/N°1341/11 de 29 de julio de 2011 del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, y todo lo que convino ver, tener presente y:

CONSIDERANDO: (Antecedentes)

Que el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, mediante nota MEFP/VPCE/DGP/UEPED/N°1341/11 de 29 de julio de 2011, solicitó a la AE la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto 2012.

Que la Unidad de Gestión Estratégica mediante Informe AE -UGE N° 012/2011 de 22 de agosto de 2011, presentó el Plan de Operaciones Anual de la Gestión 2012 (POA), indicando que para la elaboración se consideró los lineamientos establecidos por las Normas Básicas del Sistema de Programación de Operaciones y las directrices para la formulación del POA 2012 establecidas por el Ministerio de Hidrocarburos y Energía, el Ministerio de Planificación del Desarrollo y el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

Que la Dirección Administrativa Financiera, mediante Informe AE DAF N° 288/2011 de 19 de agosto de 2011 señaló que la formulación del Presupuesto de la AE para la gestión 2012, se elaboró en base al POA presentado por la Unidad de Gestión Estratégica, y de acuerdo a las Directrices de Formulación Presupuestaria 2012 aprobadas mediante Resolución Ministerial N° 307 de 5 de agosto de 2011.

Que la estructura programática de la AE, comprende lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo dentro el sector eléctrico, tomando en cuenta los grupos, subgrupos y partidas de acuerdo al Plan Operativo Anual 2012, la misma que refleja los requerimientos de todas las áreas funcionales de acuerdo a las memorias de cálculos.

CONSIDERANDO: (Marco Legal)

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

Que el Decreto Supremo N° 0071 de 9 de abril de 2009, crea la Autoridad de Fiscalización y Control Social en el sector de Electricidad; determinando su estructura

RESOLUCIÓN AE-INTERNA N° 086/2011 Página 1/3

RESOLUCIÓN AE-INTERNA N° 086/2011

La Paz, 22 de agosto de 2011

sus competencias y atribuciones. De la misma manera establece el proceso de las superintendencias generales y sectoriales y reglamenta las de activos, pasivos, recursos humanos, recursos presupuestarios, procesos administrativos, derechos y obligaciones.

El inciso II del artículo 3 del Decreto Supremo N° 0071, establece que el objetivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) es regular las actividades que realicen las personas naturales y jurídicas, privadas, comunitarias, cooperativas y cooperativas en el sector de electricidad.

El inciso 4 del Decreto Supremo N° 0071, señala que las atribuciones, competencias y obligaciones de las ex Superintendencias serán asumidas por las Autoridades de Fiscalización y Control Social, en lo que no contravenga a lo dispuesto por la Constitución Política del Estado.

El funcionamiento de la AE es financiado principalmente por la tasa de regulación que pagan las empresas eléctricas, el mismo que no puede ser superior al 1% de sus ventas antes de impuestos directos.

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

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

CONSIDERANDO: (Análisis)

Que la Unidad de Gestión Estratégica mediante Informe AE UGE N° 012/2011 de 22 de agosto de 2011, presentó el POA elaborado para la gestión 2012 y recomendó su aprobación para la continuidad del consiguiente trámite administrativo.

Que la Dirección Administrativa Financiera, mediante Informe AE DAF N° 288/2011 de 22 de agosto de 2011, solicitó se apruebe el Anteproyecto de Presupuesto que fue elaborado estricta sujeción a la normativa presupuestaria vigente, para la gestión 2012, por un monto de Bs.74.854.000,00 (Setenta y cuatro millones ochocientos cincuenta y cuatro mil/100 Bolivianos), de acuerdo al Anexo, que forma parte integrante del citado informe.

Que la Dirección Administrativa Financiera, mediante Informe AE DAF N° 288/2011 de 22 de agosto de 2011, estableció la necesidad de crear 8 nuevos ítems, destinados a cubrir las oficinas regionales y oficina central de acuerdo a lo dispuesto en la normativa de creación respecto a los derechos y obligaciones.

Que el Informe AE LEGAL - DAF N° 030/2011 de 22 de agosto de 2011, establece que la solicitud efectuada por la Dirección Administrativa Financiera no vulnera las normas legales aplicables al efecto, recomendando en consecuencia dar curso a lo solicitado.

RESOLUCIÓN AE-INTERNA N° 086/2011

La Paz, 22 de agosto de 2011

CONSIDERANDO: (Conclusiones)

El Sr. Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) ha elaborado y emitió informes que justifican la aprobación del Plan de Operaciones Anual (POA) y el Anteproyecto de Presupuesto para la Gestión 2012 de la AE, con los recursos que se detallan en los Informes AE UGE N° 012/2011 de 22 de agosto de 2011 y AE DAF N° 288/2011 de 19 de agosto de 2011 y AE Legal – DAF N° 030/2011 de 22 de agosto de 2011, por lo que corresponde su aprobación en sujeción a lo señalado en los artículos 50 y 53 del Decreto Supremo N° 0071.

DETERMINANDO:

El Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) en uso de sus facultades y atribuciones conferidas por la Ley N° 1604 de 21 de diciembre de 1994, su Reglamentación, el Decreto Supremo N° 0071 de 4 de abril de 2009, y demás disposiciones legales vigentes,

RESUELVE:

Aprobar el Plan de Operaciones Anual (POA) y el Anteproyecto de Presupuesto para la Gestión 2012 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad (AE) por el monto de Bs.74.854.000,00 (Setenta y cuatro millones ochocientos cincuenta y cuatro mil 00/100 Bolivianos), cuya composición está descrita en los Informes AE UGE N° 012/2011 de 22 de agosto de 2011 y AE DAF N° 288/2011 de 19 de agosto de 2011, que forman parte de la presente Resolución.

Remitir el Plan de Operaciones Anual (POA) y el Anteproyecto de Presupuesto para la Gestión 2012 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad al Ministerio de Hidrocarburos y Energía, según las disposiciones vigentes, para su conocimiento y su respectiva aprobación.

Instruir a la Dirección Administrativa Financiera, efectuar todos los trámites correspondientes ante el Ministerio de Hidrocarburos y Energía y el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas a efecto de obtener la aprobación del Plan de Operaciones Anual (POA) y el Anteproyecto de Presupuesto para la Gestión 2012 de la Autoridad de Fiscalización y Control Social de Electricidad.

Regístrase, comuníquese y archívese.

Guerra Magnus
DIRECTOR EJECUTIVO

Es conforme:

Erika V. Luna Viorel
DIRECTORA LEGAL

**PLAN DE OPERACIONES ANUAL
AUTORIDAD DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD
GESTIÓN 2012**

1 ANTECEDENTES

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

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

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

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

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO

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

DECRETO SUPREMO N° 0071

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

LEY DE ELECTRICIDAD Y SU REGLAMENTACIÓN

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

Los principales reglamentos fueron aprobados mediante Decreto Supremo N° 24043 de 28 de junio de 1995 y son los siguientes:

- Reglamento de Operación del Mercado Eléctrico.
- Reglamento de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales.
- Reglamento de Uso de Bienes de Dominio Público y Constitución de Servidumbres.
- Reglamento de Precios y Tarifas.
- Reglamento de Calidad de Distribución.
- Reglamento de Infracciones y Sanciones.

Posteriormente fueron aprobados los siguientes decretos supremos que complementan, modifican y/o derogan la reglamentación:

- Decreto Supremo N° 24711 Reglamento de Calidad en Transmisión.
- Decreto Supremo N° 24772 Reglamento de Electrificación Rural.
- Decreto Supremo N° 24775 modifica el Reglamento de Operación del Mercado Eléctrico, el Reglamento de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales, el Reglamento de Uso de Bienes de Dominio Público y Constitución de Servidumbres, el Reglamento de Precios y Tarifas, el Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad y el Reglamento de Infracciones y Sanciones.
- Decreto Supremo N° 25283 modifica el artículo 56 del Reglamento de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales.
- Decreto Supremo N° 25379 modifica el Reglamento de Electrificación Rural.
- Decreto Supremo N° 25786 modifica el Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad.
- Decreto Supremo N° 25986 aprueba el Reglamento de Comercialización e Interconexiones Internacionales de Electricidad.
- Decreto Supremo N° 26093 aprueba el nuevo Reglamento de Operación del Mercado Eléctrico.
- Decreto Supremo N° 26094 aprueba el nuevo Reglamento de Precios y Tarifas.
- Decreto Supremo N° 26299 modifica el Reglamento de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales.

- Decreto Supremo Nº 26302 aprueba el Reglamento de Suministro de Electricidad.
- Decreto Supremo Nº 26394 modifica el Reglamento de Precios y Tarifas.
- Decreto Supremo Nº 26454 complementa el Reglamento de Precios y Tarifas y modifica el Reglamento de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales.
- Decreto Supremo Nº 26490 complementa el Reglamento de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales.
- Decreto Supremo Nº 26607 aprueba el nuevo Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad
- Decreto Supremo Nº 27003 modifica el Reglamento de Precios y Tarifas.
- Decreto Supremo Nº 27129 complementa el Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad.
- Decreto Supremo Nº 27302 complementa el Reglamento de Precios y Tarifas.
- Decreto Supremo Nº 27492 complementa el Reglamento de Precios y Tarifas.
- Decreto Supremo Nº 28190 complementa el Reglamento de Calidad en Transmisión.
- Decreto Supremo Nº 28567 aprueba el nuevo Reglamento de Electrificación Rural.
- Decreto Supremo Nº 29260 complementa el Reglamento de Precios y Tarifas.
- Decreto Supremo Nº 29520 modifica el Reglamento de Concesiones, Licencias y Licencias Provisionales.
- Decreto Supremo Nº 29549 modifica y complementa el Reglamento de Operación del Mercado Eléctrico.
- Decreto Supremo Nº 29598 modifica el Reglamento de Precios y Tarifas.
- Decreto Supremo Nº 29599 complementa el Reglamento de Operación del Mercado Eléctrico.
- Decreto Supremo Nº 29624 aprueba el Reglamento de Funciones y Organización del CNDC.
- Decreto Supremo Nº 29863 modifica el Reglamento de Precios y Tarifas.

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO

El Gobierno del Presidente Evo Morales Ayma, a través del Ministerio de Planificación del Desarrollo elaboró el Plan Nacional de Desarrollo 2006 - 2011 "Bolivia Digna, Soberana, Productiva

y Democrática para Vivir Bien”, aprobado mediante Decreto Supremo Nº 29272 de 12 de septiembre de 2007, que implica la concepción de políticas, estrategias y programas de desarrollo del país en todos los ámbitos sectoriales y territoriales, a través de las áreas de desarrollo: Bolivia digna, Bolivia democrática, Bolivia productiva, Bolivia soberana.

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

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

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

Alineación al Plan Nacional de Desarrollo

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

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

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

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

- Informar sobre las actividades de la AE y de la industria eléctrica.

4 PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2011 – 2015

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

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

Misión

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

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

Visión

“Ser reconocidos como el principal promotor del desarrollo económico y social del país, por haber contribuido al logro de la universalización del servicio eléctrico con tarifas equitativas y a la exportación de electricidad, en un marco de eficiencia y sostenibilidad de la industria eléctrica”

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

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

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

- Promover el acceso universal con tarifas equitativas dentro un marco de sostenibilidad y eficiencia.
- Expandir, consolidar y estandarizar la protección al consumidor.
- Desempeñar un rol protagónico en la elaboración del nuevo marco legal.
- Fortalecer institucionalmente la AE
- Gestionar la información institucional y sectorial

5 ANÁLISIS DE SITUACIÓN

De forma anterior a la elaboración del POA 2012 se realizó un análisis de situación y del entorno de la entidad, mismo que se resume en la siguiente matriz FODA:

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

6 PROCESOS PARA LA GESTIÓN 2012

Los procesos definidos para la gestión 2012 provienen de las principales funciones y atribuciones que establece el mandato legal, y son los siguientes:

Nº	Proceso
1	Aprobación de planes de expansión y proyectos de inversión
2	Control y fiscalización de planes de inversiones
3	Aprobación de la expansión en transmisión y determinación del STEA
4	Supervisión del funcionamiento del CNDC respecto a la administración económica del MEM
5	Aprobación de precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI
6	Verificación de las transacciones económicas del mercado eléctrico mayorista
7	Cierre del régimen tarifario de COBEE
8	Aprobación de precios máximos de distribución para empresas que operan en el mercado eléctrico mayorista
9	Control de la aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en las distribuidoras que operan en el Mercado Eléctrico Mayorista
10	Administración y control de los fondos de estabilización
11	Administración y control de la tarifa dignidad
12	Aprobación de precios máximos de distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores
13	Control de la aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores
14	Control y seguimiento de diferencias de ventas de energía en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores
15	Otorgamiento y/o modificación de Títulos habilitantes
16	Otorgamiento y/o modificación de Servidumbres y/o Uso de Bienes de Dominio Público
17	Control del cumplimiento de obligaciones emergentes de derechos otorgados
18	Actualización de zonas y áreas para el ejercicio de la distribución
19	Investigación de empresas en riesgo
20	Eliminación del riesgo del suministro eléctrico

Nº	Proceso
21	Caducidad o revocatoria de derechos
22	Coordinación y supervisión de las actividades regulatorias
23	Relevamiento y procesamiento de información estadística
24	Proposición de normas en los aspectos de competencia de la AE
25	Seguimiento a los recursos jerárquicos contra resoluciones de la AE
26	Patrocinio de procesos judiciales
27	Tramitación de recursos de revocatoria contra disposiciones de la AE
28	Supervisión y coordinación del cumplimiento de la normativa legal en el accionar de la AE
29	Inscripción de empresas consultoras en el registro de consultores de la AE
30	Administración del registro único de empresas eléctricas
31	Administración de los registros suscritos entre regulados y terceros
32	Administración del registro de sanciones
33	Control de la calidad de distribución para empresas del SIN
34	Control de la calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación
35	Control de la calidad de distribución para empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión
36	Control de la calidad de distribución para empresas con registro
37	Control de operaciones del SIN
38	Control de operaciones de sistemas aislados
39	Supervisión del funcionamiento del CNDC con relación a la operación del SIN
40	Seguimiento del plan de expansión del SIN
41	Evaluación y control de la calidad de transmisión
42	Atención de consultas
43	Atención de reclamaciones administrativas
44	Protección de los derechos de los consumidores
45	Verificación del cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de las

Nº	Proceso
	empresas distribuidoras
46	Tramitación de recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores
47	Investigación preliminar de infracciones
48	Tramitación de Infracciones y sanciones
49	Gestión del sistema de administración de bienes y servicios
50	Gestión del sistema de administración de recursos financieros
51	Cobro de la tasa de regulación y sanciones
52	Administración del sistema de gestión
53	Publicación y difusión de la información
54	Gestión del Sistema de Administración de Personal
55	Gestión y control documentario
56	Administración de la biblioteca institucional
57	Gestión de Sistemas Información
58	Gestión de seguridad de TI
59	Gestión Redes y Telecomunicación de TI
60	Soporte Colaborativo, Help Desk y Gestión de Activos TI
61	Control interno posterior del Sistema de Administración y Control Gubernamental

7 OBJETIVOS DE GESTIÓN INSTITUCIONALES 2012

Los objetivos de gestión institucionales definen de manera general la línea de acción a seguir por la institución. Para la gestión 2012 se establecen los siguientes objetivos:

Nº	Objetivos de Gestión Institucionales
1	Regular precios y tarifas de electricidad
2	Controlar calidad del suministro de electricidad
3	Otorgar derechos y verificar el cumplimiento de obligaciones
4	Proteger a los consumidores con criterios de excelencia y equidad
5	Proponer cambios en la normativa para el cumplimiento de los postulados de la CPE
6	Establecer relaciones estratégicas con instituciones

Nº	Objetivos de Gestión Institucionales
7	Lograr altos estándares de desempeño y transparencia en la gestión institucional
8	Informar de manera efectiva sobre las actividades de la AE y del sector

La relación de los objetivos estratégicos del PEI y los objetivos de gestión institucionales del POA se presentan en el siguiente cuadro:

Objetivos Estratégicos (PEI)	Objetivos de Gestión Institucionales 2012 (POA)
Promover el acceso universal con tarifas equitativas dentro un marco de sostenibilidad y eficiencia.	Regular precios y tarifas de electricidad
	Controlar calidad del suministro de electricidad
	Otorgar derechos y verificar el cumplimiento de obligaciones
Expandir, consolidar y estandarizar la protección al consumidor.	Proteger a los consumidores con criterios de excelencia y equidad
Desempeñar un rol protagónico en la elaboración del nuevo marco legal.	Proponer cambios en la normativa para el cumplimiento de los postulados de la CPE
	Establecer relaciones estratégicas con instituciones
Fortalecer institucionalmente la AE	Lograr altos estándares de desempeño y transparencia en la gestión institucional
Gestionar la información institucional y sectorial	Informar de manera efectiva sobre las actividades de la AE y del sector

8 OBJETIVOS ESPECIFICOS PARA LA GESTION 2012

En procura de lograr la realización de los objetivos de gestión institucionales se determinan los siguientes objetivos de gestión por procesos:

Unidad Organizacional	Proceso	Nº Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Aprobación de planes de expansión y proyectos de inversión	1	Aprobar los planes de expansión y proyectos de inversión presentados para la aprobación de precios máximos de distribución	100%	(Planes de expansión y proyectos de inversión aprobados / planes de expansión y proyectos de inversión presentados para aprobación)*100	I,II,III,IV	Continuo



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

LUZ PARA TODOS

Anexo a la Resolución AE-Interna N° 86/2011

La Paz, 22 de agosto de 2011

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Control y fiscalización de planes de inversiones	1	Controlar y fiscalizar las inversiones comprometidas por las empresas eléctricas de Generación, Transmisión y distribución del SIN y Sistemas Aislados	100%	(Informes de verificación y evaluación de inversiones finales emitidos / informes de verificación y evaluación de inversiones programados)*100 Informes programados=50	IV	Acumulativo
	Aprobación de la expansión en transmisión y determinación del STEA	1	Aprobar la expansión y el valor económico del STEA	100%	{[Σ(Actividades realizadas / actividades programadas)] / solicitudes de expansión recibidas} *100 Actividades programadas=2 (elaboración de informe técnico y emisión de la resolución administrativa)	I, II, III, IV	Continuo
	Supervisión del funcionamiento del CNDC respecto a la administración económica del MEM	1	Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a precios e inversiones	100%	[(Resoluciones de aprobación de normas operativas*Fp) / resoluciones de normas operativas emitidas]*100 Fp=1 dentro los 40 días hábiles administrativos y 0.5 fuera de los 40 días hábiles administrativos	I,II,III, IV	Continuo
		1	Resolver oportunamente las impugnaciones contra CNDC, respecto a precios e inversiones	100%	[(Resoluciones de impugnaciones contra el CNDC *Fp) / resoluciones de impugnación contra el CNDC emitidas]*100 Fp=1 dentro los 40 días hábiles administrativos y 0.5 fuera de los 40 días hábiles administrativos	I,II,III, IV	Continuo
	Aprobación de precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI	1	Aprobar os precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI	100%	(Resoluciones de aprobación de precios de nodo y peajes emitidas) /aprobaciones de precios de nodo y peajes programadas)*100 Aprobaciones de precios de nodo y peajes programadas = 4 (2 abril - 2 octubre)	IV	Acumulativo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Verificación de las transacciones económicas del MEM	1	Verificar las transacciones del MEM	100%	(Informes de verificación emitidos/informes programados)*100 Informes programados=6 (bimestrales)	IV	Acumulativo
	Cierre del régimen tarifario de COBEE	1	Ejecución de la disposición del recurso jerárquico respecto al cierre del régimen tarifario de COBEE	100%	Acción tomada en función de la resolución del recurso jerárquico	IV	Binario
	Aprobación de precios máximos de distribución para empresas que operan en el MEM	1	Realizar la revisión ordinaria de tarifas de las empresas distribuidoras que operan en el MEM, periodo 2013-2016	100%	(Tarifas base aprobadas / empresas programadas)*100 Empresas programadas=6	IV	Acumulativo
		1	Recalcular los cargos base por efecto de diferencias entre inversiones aprobadas y ejecutadas	100%	(Recalculos ejecutados / recalculos programados) *100 Recalculos programados=8	IV	Acumulativo
	Control de la aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en las distribuidoras que operan en el MEM	1	Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y de los factores de indexación en empresas distribuidoras que operan en el MEM	100%	(Informes de evaluación/empresas programadas)*100 Empresas programadas = 6	IV	Acumulativo
	Administración y control de los fondos de estabilización	1	Determinar los montos a favor o en contra del consumidor por efecto de la aplicación de los fondos de estabilización al 31/12/2010	100%	(Resoluciones que aprueban el saldo de los fondos de estabilización / empresas que presentan sus balances)*100	I, II, III, IV	Continuo
		1	Determinar los valores de los factores de estabilización para su aplicación en el semestre correspondiente	100%	(Resoluciones que aprueban los factores de estabilización / aprobaciones de precios de nodo emitidas en la gestión)*100 Aprobaciones de Precios de Nodo= 2	IV	Acumulativo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Administración y control de la tarifa dignidad	1	Evaluar la correcta aplicación del descuento de tarifa dignidad en las empresas distribuidoras del MEM, SETAR y EMPRELPAZ	100%	(Informes de evaluación de la aplicación del descuento de la tarifa dignidad / informes programados)*100 Informes programados=96 (8 empresas, 12 meses)	IV	Acumulativo
		1	Evaluar la correcta aplicación del descuento de la tarifa dignidad de las empresas distribuidoras en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	100%	(Informes de evaluación de la aplicación del descuento de la tarifa dignidad / informes programados)*100 Informes programados= 480 (40 empresas *12 meses)	IV	Acumulativo
		1	Aprobar los descuentos a ser aplicados a los agentes del mercado eléctrico, por la tarifa dignidad	100%	(Informes consolidados de descuento a ser aplicados por los agentes del mercado eléctrico por la tarifa dignidad/informes programados)*100 Informes programados=12 (mensuales)	IV	Acumulativo
		1	Realizar seguimiento a los aportes comprometidos por los agentes del mercado eléctrico, por la aplicación de la tarifa dignidad	100%	(Informes realizados / informes programados)*100 Informes programados = 4 (trimestral)	IV	Acumulativo
		1	Incorporar al control de tarifa dignidad a empresas distribuidoras de Sistemas Aislados Verticalmente Integrados o Sistemas Menores que no aplican dicha tarifa	100%	Empresas con registro incorporadas al control de la tarifa dignidad/ empresas programadas Empresas programadas = 3	IV	Acumulativo
	Aprobación de precios máximos de distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	1	Aprobar los precios máximos de distribución para los Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	100%	(Estructuras tarifarias aprobadas / estructuras tarifarias programadas) * 100 Estructuras programadas = 6	IV	Acumulativo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Control de la aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	1	Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	100%	(Informes de evaluación /empresas programadas)*100 Empresas programadas = 6	IV	Acumulativo
	Control y seguimiento de diferencias de ventas de energía en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	1	Controlar y realizar el seguimiento de diferencias de ventas de energía por aplicación del factor de ajuste	100%	(Resoluciones que aprueban saldos por aplicación de factor de ajuste/empresas que presentan información)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Investigación preliminar de infracciones	3	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DPT	100%	[Σ(Denuncias o investigaciones de oficio resueltas * FP) / denuncias o solicitud de investigaciones concluidas]*100 Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses)	I,II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y sanciones	3	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción en la DPT	100%	[Σ(Infracciones y sanciones resueltas *FP)/resoluciones infracciones y sanciones emitidas]*100 Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses)	I,II, III, IV	Continuo
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1	Control de la calidad de distribución para empresas del SIN	2	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN, para los semestres mayo 2010 - octubre 2010, noviembre 2010 - abril 2011, mayo 2011 - octubre 2011 y noviembre 2011 - abril 2012 (Área 1)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados: 132 (54 informes de evaluación de calidad, 78 informes de evaluación de descargos)	IV	Acumulativo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
		2	Realizar auditorías de inspección al proceso de restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación de las empresas distribuidoras del SIN (Área 1)	100%	(Informes de auditorías de inspección / auditorías de Inspección programadas)*100 Auditorías de programadas= 2 (1 auditoría a los montos registrados en la cuenta de acumulación y 1 auditoría a las empresas distribuidoras del SIN - área 1)	IV	Acumulativo
		2	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 1)	100%	(Informes de inspección/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 3	IV	Acumulativo
		2	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 1)	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados=54	IV	Acumulativo
		2	Fijar niveles de calidad para empresas del SIN (Área 1)	100%	(Disposiciones emitidas / solicitudes recibidas)*100	IV	Continuo
		5	Adecuar la metodología de medición y control de la calidad de distribución de las empresas del SIN	100%	Resolución de aprobación de la metodología	IV	Binario
	Control de la calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante	2	Evaluar la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante para los semestres: mayo 2010 - octubre 2010, noviembre 2010 - abril 2011 (Área 1)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados: 105 (42 informes de evaluación de calidad, 62 informes de evaluación de descargos)	IV	Acumulativo
		2	Realizar auditorías de inspección al proceso de restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 1)	100%	(Informes de auditorías de inspección / auditorías de Inspección programadas)*100 Auditorías de programadas= 2 (1 auditoría a los montos registrados en la cuenta de acumulación y 1 auditoría a las empresas distribuidoras con contrato de adecuación o título habilitante)	IV	Acumulativo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
		2	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 1)	100%	(Informes de inspección/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 3	IV	Acumulativo
		2	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados=42	IV	Acumulativo
		2	Fijar niveles de calidad para empresas distribuidoras con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 1)	100%	(Disposiciones emitidas / solicitudes recibidas)*100	IV	Continuo
	Control de la calidad de distribución para empresas con registro	2	Evaluar la calidad de distribución de las empresas con registro para el semestre noviembre 2011 - abril 2012 (Área 1)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados: 51 (51 informes de evaluación de calidad)	IV	Acumulativo
		2	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas con registro (Área 1)	100%	(Informes de inspección/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 17	IV	Acumulativo
	Control de operaciones de sistemas aislados	2	Evaluar el comportamiento de la operación de los Sistemas Aislados - Área 1	100%	Informe de evaluación (noviembre 2011- octubre 2012)	IV	Binario
		2	Contar con información actualizada de instalaciones de generación en Sistemas Aislados - Área 1	100%	(Σ carpetas sistemas aislados / sistemas aislados programados) *100 Sistemas Aislados programados= 3	II	Acumulativo
		2	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de Sistemas Aislados (Área 1)	100%	(Informes emitidos/fallas relevantes identificadas en el seguimiento a las operaciones)*100 Falla relevante= 1 hora o más de interrupción y/o todo un componente es afectado (línea de transmisión, transformador, subestación, unidad de generación)	I,II,III,IV	Continuo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
		2	Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos programados y ejecutados en los Sistemas Aislados (Área 1)	100%	(Informes de inspección de mantenimientos / inspecciones realizadas)*100	I,II,III,IV	Continuo
		2	Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio de nuevas instalaciones en Sistemas Aislados (Área 1)	100%	(Informe de puestas en servicio/participaciones en puestas en servicio)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Atención de consultas	4	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por consumidores y usuario (Área 1)	75%	$\Sigma\%$ de atributos/N° de atributos evaluados en encuesta de satisfacción del cliente	II	Continuo
	Atención de reclamaciones administrativas	4	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 1)	100%	$[\Sigma(\text{Reclamaciones atendidas*FP}) / \text{reclamaciones resueltas}]*100$ FP= 1 en caso de haber notificado la resolución en plazo, o,5 en caso de no haber notificado la resolución en plazo	I, II, III, IV	Continuo
		7	Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las CPC's mediante una capacitación directa a los agentes regionales (Área 1)	75%	Promedio de evaluación de los conocimientos y habilidades de los agentes regionales (Promedio de aprendizaje igual o superior al 75%)	IV	Continuo
	Protección de los derechos de los consumidores	4	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 1)	100%	(Informes de evaluación/evaluaciones programadas) *100 Evaluaciones programadas = 4 (control de lecturas y verificación de medidores en ELECTROPAZ, ELFEOSA, SEPSA y EMPRELPAZ)	IV	Acumulativo
	Verificación del cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de las empresas distribuidoras	4	Verificar el cumplimiento del Reglamento del Servicio Público del Suministro de Electricidad y el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo en las empresas distribuidoras (Área 1)	100%	(Empresas verificadas/verificaciones programadas)*100 Verificaciones programadas = 4	IV	Acumulativo
		4	Aprobar los modelos de contratos de distribución de empresas distribuidoras (Área 1)	100%	(Modelos evaluados/modelos de contratos presentados por las empresas)*100	I,II,III,IV	Continuo



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

LUZ PARA TODOS

Anexo a la Resolución AE-Interna N° 86/2011

La Paz, 22 de agosto de 2011

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Tramitación de recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores	4	Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores (Área 1)	100%	$[\sum(\text{Recursos atendidos} * \text{FP}) / \text{recursos resueltos}] * 100$ FP= 1 (en caso de haber notificado la resolución en plazo) o 0,5 (en caso de no haber notificado la resolución en plazo)	I,II,III,IV	Continuo
	Investigación preliminar de infracciones	3	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DOCP1	100%	$[\sum(\text{Denuncias o investigaciones de oficio resueltas} * \text{FP}) / \text{denuncias o solicitud de investigaciones concluidas}] * 100$ Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses)	I,II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y sanciones	3	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DOCP1	100%	$[\sum(\text{Infracciones y sanciones resueltas} * \text{FP}) / \text{resoluciones infracciones y sanciones emitidas}] * 100$ Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses)	I,II, III, IV	Continuo
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 2	Control de la calidad de distribución para empresas del SIN	2	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN para los semestres mayo 2008 - octubre 2008, noviembre 2008 - abril 2009, mayo 2009 - octubre 2009, noviembre 2009 - abril 2010, mayo 2010 - octubre 2010 y noviembre 2010 - abril 2011 (Área 2)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100) Informes programados: 24 (12 informes de evaluación de calidad y 12 informes de evaluación de descargos)	IV	Acumulativo
		2	Realizar auditorías de inspección al proceso de restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación (Área 2)	100%	(Informes de auditorías de inspección / auditorías de Inspección programadas)*100 Auditorías programadas= 4 (Auditorías a consumidores afectados por desviaciones de los índices de calidad del servicio técnico o a la restitución global de montos significativos mayores al 5% de la facturación Mensual de la empresa, a los consumidores del Área 2, por el control de la calidad de distribución)	IV	Acumulativo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
		2	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	100%	(Informes de inspección/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 3	IV	Acumulativo
		2	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados=40	IV	Acumulativo
		2	Fijar niveles de calidad para empresas del SIN (Área 2)	100%	(Disposiciones emitidas / solicitudes recibidas)*100	IV	Continuo
	Control de la calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante.	2	Evaluar la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación para los semestres mayo 2010 - octubre 2010, noviembre 2010 - abril 2011 (Área 2)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados 72 (36 informes de evaluación de calidad y 36 informes de evaluación de descargos)	IV	Acumulativo
		2	Realizar auditorías de inspección al proceso de restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	100%	(Informes de auditorías de inspección / auditorías de inspección programadas)*100 Auditorías programadas= 4 A consumidores afectados por desviaciones de los índices de calidad del servicio técnico o a la restitución global de montos significativos mayores al 5% de la facturación Mensual de la empresa, a los consumidores del Área 2, por el control de la calidad de distribución	IV	Acumulativo
		2	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de operadores con contrato de adecuación o título habilitante (Área 2)	100%	(Informes de inspección/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 6	IV	Acumulativo
		2	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100 Informes programados=36	IV	Acumulativo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Control de la calidad de distribución para empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión	2	Fijar niveles de calidad para operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	100%	(Disposiciones emitidas / solicitudes recibidas)*100	IV	Continuo
		2	Evaluar la calidad de distribución de las empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión para los semestres mayo – octubre 2010, noviembre 2010 – abril 2011	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados: 72 (informes de evaluación de calidad e informes de evaluación de descargos)	IV	Acumulativo
		2	Realizar auditorias de inspección al proceso de restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación para empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión	100%	(Informes de auditorias de inspección / auditorias de Inspección programadas)*100 Auditorias programadas= 2 A consumidores afectados por desviaciones de los índices de calidad del servicio técnico o a la restitución global de montos significativos mayores al 5% de la facturación Mensual de la empresa, a los consumidores del Área 2, por el control de la calidad de distribución	IV	Acumulativo
		2	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión	100%	(Informes de inspección / inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas= 2	IV	Acumulativo
		2	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/informes programados)*100informes programados=36	IV	Acumulativo
	Control de la calidad de distribución para empresas con registro	2	Evaluar la calidad de distribución de las empresas con registro para los semestres noviembre 2008 - abril 2009, mayo 2009 - octubre 2009, noviembre 2009 - abril 2010, mayo 2011 - octubre 2011 y noviembre 2011 - abril 2012. (Área 2)	100%	(Informes emitidos/informes programados)*100 Informes programados: 20 (informes de evaluación de calidad e informes de evaluación de descargos)	IV	Acumulativo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Control de operaciones del SIN	2	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas con registro (Área 2)	100%	(Informes de inspección/inspecciones programadas)*100 Inspecciones programadas = 4	IV	Acumulativo
		2	Evaluar el comportamiento de las operaciones del SIN	100%	Informes de evaluación de operaciones del SIN (noviembre 2011 - octubre 2012)	IV	Binario
		2	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución del SIN	100%	(Informes emitidos/fallas relevantes identificadas en el seguimiento a las operaciones)*100 Falla relevante= 1 hora o más de interrupción y/o afecta a todo un departamento o más y/o todo un componente es afectado (línea de transmisión, transformador, subestación, unidad de generación)	I,II,III,IV	Continuo
		2	Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos relevantes programados y ejecutados del SIN	100%	(Informes de inspecciones de mantenimientos/Participaciones en mantenimientos relevantes)*100	IV	Acumulativo
		2	Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio relevantes de nuevas instalaciones en el SIN	100%	(Informe de puestas en servicio/participaciones en puestas en servicio)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Control de operaciones de Sistemas Aislados	2	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de sistemas aislados (Área 2)	100%	(Informes emitidos/fallas relevantes identificadas en el seguimiento a las operaciones)*100 Falla relevante= 1 hora o más de interrupción y/o todo un componente es afectado (línea de transmisión, transformador, subestación, unidad de generación)	I,II,III,IV	Continuo
		2	Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos relevantes programados y ejecutados en los sistemas aislados (Área 2)	100%	(Informes de inspecciones de mantenimientos/Participaciones en mantenimientos relevantes)*100	I,II,III,IV	Continuo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Supervisión del funcionamiento del CNDC con relación a la operación del SIN	2	Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio relevantes de nuevas instalaciones en sistemas aislados (Área 2)	100%	(Informe de puestas en servicio/participaciones en puestas en servicio relevantes)*100	I,II,III,IV	Continuo
		2	Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a operaciones	100%	[(Resoluciones de aprobación de normas operativas *Fp)/resoluciones de aprobación de normas operativas emitidas]*100 Fp=1 resolución emitida dentro los 40 días hábiles administrativos y 0.5 si pasará de los 40 días hábiles administrativos	I,II,III,IV	Continuo
		2	Resolver oportunamente las impugnaciones contra CNDC, respecto a operaciones	100%	[(Resoluciones de impugnaciones contra el CNDC *Fp) / resoluciones de impugnación contra el CNDC emitidas]*100 Fp=1 resolución emitida dentro los 40 días hábiles administrativos y 0.5 si pasará de los 40 días hábiles administrativos	I,II,III, IV	Continuo
	Seguimiento del plan de expansión del SIN	2	Participar en las sesiones de la Comisión de Planificación del SIN e informar internamente el avance y resultados de la misma	100%	(Informes emitidos/sesiones de la Comisión de Planificación de Expansión del SIN asistidas por la DOCP2)*100	I,II,III,IV	Continuo
	Evaluación y control de la calidad de transmisión	2	Evaluar la calidad de transmisión para el periodo noviembre 2009 - octubre 2010 y noviembre 2010 - octubre 2011.	100%	(Informes de evaluación emitidos / empresas programadas) *100 Informes programados=5	IV	Acumulativo
		2	Aprobar los límites de comportamiento de los componentes de transmisión	100%	(Disposiciones emitidas / solicitudes de aprobación recibidas)*100	IV	Binario
	Atención de consultas	4	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios (Área 2)	75%	Σ% de atributos/N° de atributos evaluados en encuesta de satisfacción del cliente	II	Continuo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Atención de reclamaciones administrativas	7	Fortalecer el conocimiento y habilidades en la atención de consultas de los agentes regionales en las CPC's y operadores del centro de llamadas. (Área 2)	75%	Σ Promedio de evaluación de los conocimientos y habilidades de los agentes regionales Promedio de aprendizaje igual o superior al 75%	IV	Continuo
		4	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	100%	$[\Sigma(\text{Reclamaciones atendidas} * FP) / \text{reclamaciones resueltas}] * 100$ FP= 1 en caso de haber notificado la resolución en plazo, o,5 en caso de no haber notificado la resolución en plazo	I, II, III, IV	Continuo
		7	Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las CPC's mediante una capacitación directa a los agentes regionales (Área 2)	75%	Promedio de evaluación de los conocimientos y habilidades de los agentes regionales (Promedio de aprendizaje igual o superior al 75%)	IV	Continuo
	Protección de los derechos de los consumidores	4	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 2)	100%	(Informes de evaluación/evaluaciones programadas) *100 Evaluaciones programadas = 6 (control de lecturas y verificación de medidores)	IV	Acumulativo
	Verificación del cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de las empresas distribuidoras	4	Verificar el cumplimiento del Reglamento del Servicio Público del Suministro de Electricidad y el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo en las empresas distribuidoras (Área 2)	100%	(Empresas verificadas/verificaciones programadas) *100 Verificaciones programadas=10 (verificación del RSPSE y del RLPA)	IV	Acumulativo
		4	Aprobar los modelos de contratos de distribución de empresas distribuidoras (Área 2)	100%	(Modelos evaluados/modelos de contratos presentados por las empresas) *100	I, II, III, IV	Continuo
	Tramitación de recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores	4	Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores (Área 2)	100%	$[\Sigma(\text{Recursos atendidos} * FP) / \text{recursos resueltos}] * 100$ FP= 1 (en caso de haber notificado la resolución en plazo) o 0,5 (en caso de no haber notificado la resolución en plazo)	I, II, III, IV	Continuo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Investigación preliminar de infracciones	3	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DOCP2	100%	$[\Sigma(\text{Denuncias o investigaciones de oficio resueltas*FP})/\text{denuncias o solicitud de investigaciones concluidas}]*100$ Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses)	I, II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y sanciones	3	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DOCP2	100%	$[\Sigma(\text{Infracciones y sanciones resueltas *FP})/\text{resoluciones infracciones y sanciones emitidas}]*100$ Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses)	I, II, III, IV	Continuo
Dirección de Derechos y Obligaciones	Otorgamiento y/o modificación de Títulos habilitantes	3	Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de licencias, licencias provisionales y títulos habilitantes para distribución y sistemas verticalmente integrados	100%	(Actividades realizadas en plazo / actividades realizadas) *100	I, II, III, IV	Continuo
		3	Atender oportunamente las solicitudes de registros	100%	(Actividades realizadas en plazo / actividades realizadas) *100	I, II, III, IV	Continuo
		3	Atender oportunamente los trámites de habilitación de consumidores no regulados	100%	(Actividades realizadas en plazo / actividades realizadas) *100	I, II, III, IV	Continuo
		3	Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento de licencias de autoprodutores	100%	(Actividades realizadas en plazo/actividades realizadas) *100	I, II, III, IV	Continuo
		3	Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de títulos habilitantes	100%	$[\text{Títulos habilitantes otorgados}-\Sigma(\text{Resoluciones que aclaran, complementan y/o modifican las resoluciones de títulos habilitantes otorgados emitidas})/\text{títulos habilitantes otorgados}]*100$	I, II, III, IV	Continuo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Otorgamiento y/o modificación de servidumbres y/o uso de bienes de dominio público	3	Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres voluntarias	100%	(Actividades realizadas en plazo / actividades realizadas) *100	I, II, III, IV	Continuo
		3	Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres obligatorias	100%	(Actividades realizadas en plazo / actividades realizadas) *100	I, II, III, IV	Continuo
		3	Tramitar oportunamente las solicitudes uso de dominio público	100%	(Actividades realizadas en plazo/actividades realizadas) *100	I, II, III, IV	Continuo
		3	Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de derechos	100%	[Derechos otorgados-Σ(resoluciones que aclaren, complementen y/o modifiquen de las resoluciones de derechos otorgados emitidas) / derechos otorgados]*100	I, II, III, IV	Continuo
	Control del cumplimiento de obligaciones emergentes de derechos otorgados	3	Controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de las empresas del sector eléctrico	100%	(Informes de cumplimiento emitidos/ informes programados)*100 Informes programados = 20 (10 contratos de distribución y 10 contratos de generación - transmisión)	IV	Acumulativo
	Actualización de zonas y áreas para el ejercicio de la distribución	3	Actualizar oportunamente las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución	100%	(Actividades realizadas en plazo/actividades realizadas) *100	I, II, III, IV	Continuo
		3	Atender de forma adecuada la actualización de zonas para el ejercicio de la distribución	100%	[Actualizaciones de zonas y áreas de distribución emitidas-Σ(resoluciones que aclaren, complementen y/o modifiquen actualizaciones emitidas) / actualizaciones de zonas y áreas de distribución]*100	I, II, III, IV	Continuo
	Caducidad o revocatoria de derechos	3	Caducar o revocar de forma oportuna los derechos otorgados	100%	(Actividades realizadas en plazo / actividades realizadas) *100	I, II, III, IV	Continuo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
		3	Caducar o revocar de forma adecuada los derechos otorgados	100%	[Caducidades o revocatorias de derechos emitidas- Σ(resoluciones que aclaren, complementen y/o modifiquen resoluciones de caducidad emitidas) / caducidades o revocatorias de derechos]*100	I, II, III, IV	Continuo
	Auditorías preventivas a empresas el que presenten indicios de riesgo en el suministro	3	Evaluar a la empresa para establecer la existencia de riesgo en el suministro	100%	(Informes de evaluación de empresas en riesgo/empresas programadas)*100 Empresas programadas= 7	IV	Acumulativo
	Intervenciones preventivas o administrativas a empresas que presentan riesgo en el suministro	3	Determinar e implementar acciones necesarias para eliminar el riesgo del suministro	100%	[(ΣActividades realizadas de acuerdo a cronograma / actividades programadas) / empresas intervenidas] * 100	IV	Acumulativo
		3	Intervenir de manera adecuada empresas en riesgo de suministro	100%	[Resoluciones del proceso de intervención emitidas- (resoluciones que aclaren, complementen y/o modifique las resoluciones de intervenciones emitidas) / resoluciones del proceso de intervención]*100	I, II, III, IV	Continuo
	Coordinación y supervisión de las actividades regulatorias	8	Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico)	100%	(Formularios ISE procesados / formularios ISE programados)*100 Formularios programados = 376 (formularios ISE 210 y ISE 220 de empresas distribuidoras de al menos 9 capitales de departamento, procesamiento mensual. Formulario 110 de 13 empresas generadoras, de forma mensual. Formulario 140 de 4 empresas transmisoras, de forma anual)	IV	Acumulativo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
		8	Desarrollar información estadística adaptada a las necesidades de los usuarios	100%	Informe final del proyecto del sistema	III	Binario
		8	Publicar el Anuario Estadístico 2011	100%	Anuario publicado en la página Web	II	Binario
		7	Participar y apoyar en temas regulatorios	100%	(Temas atendidos concluidos/temas delegados)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Investigación preliminar de infracciones	3	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DDO	100%	$[\Sigma(\text{Denuncias o investigaciones de oficio resueltas} * \text{FP}) / \text{denuncias o solicitud de investigaciones concluidas}] * 100$ FP= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses)	I, II, III, IV	Continuo
	Tramitación de infracciones y sanciones	3	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DDO	100%	$[\Sigma(\text{Infracciones y sanciones resueltas} * \text{FP}) / \text{resoluciones infracciones y sanciones emitidas}] * 100$ FP= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses)	I, II, III, IV	Continuo
Dirección Legal	Proposición y revisión de normas en los aspectos de competencia de la AE	5	Proponer normativa inherente al sector eléctrico	100%	(Proyectos de norma remitidos al MHE / proyectos de norma requeridos)*100	I, II, III, IV	Continuo
		5	Revisión de propuestas normativas remitidas a la AE	100%	(Nota de proyectos revisados / proyectos recibidos) * 100	I, II, III, IV	Continuo
	Seguimiento a los recursos jerárquicos contra resoluciones de la AE	7	Remitir oportunamente los recursos jerárquicos presentados contra las disposiciones de la AE	100%	$[(\text{Expedientes remitidos al MHE} * \text{FP}) / \text{recursos jerárquicos recibidos}] * 100$ FP= 1 en caso de haber remitido en plazo o 0,5 en caso de haber remitido fuera de plazo)	I, II, III, IV	Continuo
	Patrocinio de procesos judiciales	7	Tramitar todos los procesos judiciales en representación de la AE	100%	$(\Sigma \text{Actuados realizados} / \text{actuados requeridos de procesos judiciales}) * 100$	I, II, III, IV	Continuo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Tramitación de recursos de revocatoria contra las disposiciones de la AE	7	Tramitar oportunamente todos los recursos de revocatoria presentados contra las disposiciones de la AE	100%	[(Notificaciones de los recursos de revocatoria resueltos * FP)/recursos de revocatoria resueltos]*100 FP= 1 en caso de haber notificado la resolución en plazo, o,5 en caso de no haber notificado la resolución en plazo	I,II, III, IV	Continuo
	Investigación preliminar de infracciones	3	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DLG	100%	[Σ(Denuncias o investigaciones de oficio resueltas * FP) / denuncias o solicitud de investigaciones concluidas]*100 Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses)	I,II, III, IV	Continuo
	Tramitación de Infracciones y sanciones	3	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DLG	100%	[Σ(Infracciones y sanciones resueltas * FP) / resoluciones infracciones y sanciones emitidas]*100 Fp= 1 (concluidas dentro de 6 meses) y 0.5 (concluidas fuera de 6 meses)	I,II, III, IV	Continuo
	Supervisión y coordinación del cumplimiento de la normativa legal en el accionar administrativo de la AE	7	Asesorar oportunamente los procesos administrativos y de control para el adecuado cumplimiento de la Ley 1178	100%	{[(Resoluciones emitidas en plazo/ resoluciones solicitadas) + (contrato emitidos en plazo/contratos sujetos a cronograma)]/2}*100 Resoluciones emitidas en plazo = 12 días hábiles desde la recepción de la solicitud de resolución con toda la documentación de respaldo hasta la recepción de la resolución firmada	I, II, III, IV	Continuo



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

LUZ PARA TODOS

Anexo a la Resolución AE-Interna N° 86/2011

La Paz, 22 de agosto de 2011

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Inscripción de empresas consultoras en el registro de consultores de la AE	3	Precalificar oportunamente a empresas consultoras para la realización de estudios tarifarios, auditorías externas, determinación y actualización de costos de transmisión y estudios de límites de comportamiento para componentes de transmisión.	100%	(Emisión del certificado o declaración de rechazo de la solicitud*Fp / solicitudes de registro recibidas)*100Fp=1 dentro los 15 días hábiles una vez recibida toda la documentación o 0,5 fuera de 15 días hábiles de recibida la solicitud)	I,II,III, IV	Continuo
	Administración del registro de sanciones	3	Seguimiento a las sanciones impuestas por la AE	100%	(Sanciones controladas / sanciones emitidas AE) * 100	I,II,III,IV	Continuo
	Administración de los registros de contratos suscritos entre regulados y terceros	5	Procedimentar el registro de contratos entre regulados y entre regulados y terceros	100%	Resolución que aprueba el reglamento de registros	I	Binario
	Resolución de controversias entre empresas	3	Resolver de forma oportuna las controversias entre empresas	100%	[(Notificaciones de controversias resueltas*FP) / controversias resueltas]*100 FP= 1 en caso de haber notificado la resolución en plazo, o,5 en caso de no haber notificado la resolución en plazo	I,II,III,IV	Continuo
	Administración del registro único de empresas eléctricas	3	Llevar un registro de empresas para agilizar la tramitación de los procesos regulatorios	100%	(Empresas registradas/empresas que ejercen la actividad eléctrica programadas)*100 Empresas que ejercen la actividad eléctrica programadas= 45	IV	Acumulativo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
Dirección Administrativa Financiera	Gestión del sistema de administración de bienes y servicios	7	Atender oportunamente las solicitudes de adquisición de bienes y servicios	100%	(Solicitudes de adquisición de bienes y servicios atendidas en plazo / solicitudes recibidas)*100 (Caja Chica, 7 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del bien o servicio. Almacenes, 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del bien o servicio. Contrataciones menores, 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la emisión de la orden de proceder. Contrataciones ANPE, 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la emisión del contrato. Consultorías menores, 10 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la emisión del contrato. Consultorías ANPE, 20 días hábiles desde la recepción de la solicitud hasta la emisión del contrato.)	I,II, III, IV	Continuo
		7	Administrar el uso y disponibilidad de activos fijos de la entidad	100%	(Informes de administración del uso y disponibilidad de activos fijos emitidos/informes programados)*100 Informes programados =2 (semestrales)	IV	Acumulativo
		7	Administrar los materiales y suministros de la entidad en cuanto a stock, distribución y registro	100%	(Informes de administración de materiales y suministros en cuanto a stock, distribución y registros emitidos/informes programados)*100 Informes programados=12 (mensual)	IV	Acumulativo
	Gestión del sistema de administración de recursos financieros	7	Formular el proyecto del presupuesto 2013 de acuerdo al programa de operaciones anual y disposiciones legales vigentes	100%	Proyecto de presupuesto 2013 aprobado	III	Binario
		7	Ejecutar el presupuesto de recursos de la gestión 2012 según las disposiciones legales vigentes	95%	(Presupuesto de recursos ejecutado/presupuesto aprobado)*100	IV	Acumulativo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
		7	Ejecutar el presupuesto de gastos de la gestión 2012 según disposiciones legales vigentes	90%	(Presupuesto de gastos ejecutado/presupuesto aprobado)*100	IV	Acumulativo
		7	Reportar oportunamente sobre la ejecución presupuestaria	100%	[(Reportes emitidos *FP)/informes programados] Informes programados=12 mensuales FP= 1 dentro los 15 días de concluido un mes y 0.5 más de 15 días de concluido el mes	IV	Acumulativo
		7	Evaluar la información económica financiera de la AE	100%	(Informes de evaluación de la económica financiera emitidos/informes de evaluación programados) * 100 Informes programados =6 (bimestral)	IV	Acumulativo
Unidad de Gestión Estratégica	Administración del sistema de gestión	7	Realizar el seguimiento y evaluación trimestral del Programa de Operaciones Anual - gestión 2012	100%	[(ΣInforme trimestral emitido *Fp) / Informes programados]*100 Informes programados=4 Fp=1 si es dentro los 30 días y 0.5 más de 30 días de terminado el trimestre	IV	Acumulativo
		7	Realizar ajustes al Programa de Operaciones Anual - gestión 2012	100%	(Ajustes realizados/ajustes requeridos por la MAE)*100	I, II, III, IV	Continuo
		7	Revisar y ajustar el Plan Estratégico Institucional	100%	Informe de revisión del PEI	III	Binario
		7	Elaborar el programa de operaciones anual correspondiente a la gestión 2013	100%	Aprobación del POA 2013	III	Binario
		7	Especificar los procesos de la AE	100%	(Especificación de procesos aprobadas / especificaciones programadas)*100 Especificaciones programadas=50	IV	Acumulativo
		7	Mantener actualizada la estructura organizacional y las funciones de la unidades de la entidad	100%	(Ajustes realizados/ajustes solicitados por la MAE)*100	I, II, III, IV	Continuo



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

Anexo a la Resolución AE-Interna N° 86/2011
La Paz, 22 de agosto de 2011

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Publicación y difusión de la información	8	Emitir publicaciones institucionales	100%	(Publicaciones realizadas/publicaciones programadas)*100 Publicaciones programadas=18 (12 boletines institucionales, 3 separatas, revista institucional, memoria y anuario)	IV	Acumulativo
		8	Desarrollar campañas de difusión e información	100%	(Campañas realizadas/campañas programadas)*100 Campañas programadas = 3 (Uso eficiente de electricidad, identificación institucional y apertura de nuevas oficinas)	IV	Acumulativo
		7	Informar internamente las actividades que se desarrollan en la entidad	100%	(Boletines internos emitidos/boletines internos programados)*100 Boletines programados = 48 (semanal)	IV	Acumulativo
		8	Mantener actualizada la información del portal institucional	100%	(Informes de seguimiento elaborados/informes de seguimiento programados)*100Informe de seguimiento programados = 2 (semestrales)	IV	Acumulativo
	Relacionamiento Interinstitucional de la AE	6	Acercamiento de la regulación al consumidor a través de las organizaciones sociales y otras instituciones	100%	(Talleres, seminarios, participación en ferias y charlas informativas o educativas ejecutadas/eventos programados) Eventos programados= 33 (9 eventos cerrados y 24 abiertos)	IV	Acumulativo
		6	Relacionar a la institución con otras entidades y medios de comunicación	100%	(Eventos realizados/solicitados)*100	IV	Continuo
	Gestión del sistema de administración de personal	7	Institucionalizar los cargos de la entidad	100%	(Cargos institucionalizados / institucionalizaciones programadas)*100 Institucionalizaciones programadas=70	IV	Acumulativo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
		7	Atender las solicitudes de movilidad funcionaria	100%	(Solicitudes de movilidad funcionaria atendidas/solicitudes de movilidad recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo
		7	Gestionar el programa de capacitación	100%	(Áreas de capacitación ejecutadas/áreas de capacitación programadas)*100 Áreas de capacitación programadas=16	IV	Acumulativo
		7	Implementar un plan de seguridad ocupacional	100%	Plan de seguridad ocupacional aprobado	III	Binario
		7	Implementar un plan de motivación del personal	100%	(Actividades realizadas/actividades programadas)*100	IV	Acumulativo
		7	Realizar la administración de personal	100%	(Actividades realizadas mensualmente/actividades programadas)*100 Actividades programadas=60	IV	Acumulativo
		7	Elaborar y realizar seguimiento al programa de vacaciones	100%	(Actividades realizadas/actividades programadas)*100 Actividades programadas=13 (12 notas mensuales de seguimiento del programa 2012 y 1 aprobación del programa 2013)	IV	Acumulativo
	Gestión y control documentario	7	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que recibe la AE	100%	(Documentos registrados y digitalizados/documentos recibidos)*100	I, II, III, IV	Continuo
		7	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que emite la AE	100%	(Documentos digitalizados y disponibles / documentos registrados en el sistema)*100	I,II, III, IV	Continuo
		7	Clasificar, ordenar, inventariar e instalar físicamente la documentación que ingresa al archivo central, según normas de descripción archivística nacionales e internacionales	100%	{Documentación tratada según normas de descripción archivística/(documentación recibida + documentación rezagada de la anterior gestión)} * 100	I, II, III, IV	Continuo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Administración de la biblioteca institucional	7	Facilitar la documentación institucional de forma ágil y oportuna	100%	[(solicitudes atendidas*Fp)/solicitudes atendidas]*100 Fp= 1 cuando se atiende en dos días o menos y 0.5 cuando se atiende en más de dos días	I, II, III, IV	Continuo
		7	Brindar oportunamente el acceso y disponibilidad a publicaciones y libros de consulta de la AE	100%	[(Libros prestados para consulta*FP)/ libros solicitados]*100 Fp= 1 cuando se atiende en dos días o menos y 0.5 cuando se atiende en más de dos días	I, II, III, IV	Continuo
		7	Codificar bibliográficamente todas las publicaciones y materiales de consulta de la AE	100%	(Libros y publicaciones codificados mediante Dec-Dewey / libros y publicaciones recibidos en la biblioteca institucional)*100	I, II, III, IV	Continuo
Unidad de Tecnologías de la información	Gestión de sistemas información	7	Proveer herramientas de manejo de información para mejorar el desempeño de los procesos	100%	(Proyectos desarrollados/proyectos programados)*100 Proyectos programados = 4 (BI, GIS, AC&P, Sistema Seguimiento Control Inversiones)	IV	Acumulativo
		7	Realizar apoyo a las direcciones regulatorias mediante auditorias a sistemas de información de empresas reguladas	100%	(Informes de evaluación emitidos/solicitudes recibidas)*100	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión de seguridad de TI	7	Preservar la información integra, confiable y disponible	95%	[Σ(amenazas detectadas y contenidas) - Σ(incidencias que afectaron a TI)] / tiempo total requerido] * 100 (El tiempo se mide en días)	I, II, III, IV	Continuo
	Gestión redes y telecomunicación de TI	7	Lograr disponibilidad en los servicios de red y telecomunicaciones mediante una gestión eficiente de los recursos tecnológicos.	95%	[(Tiempo total requerido - tiempo total de falla) / tiempo total requerido] * 100 (El tiempo se mide en horas)	I, II, III, IV	Continuo

Unidad Organizacional	Proceso	N° Objetivo Gestión Institucional	Objetivo de Gestión por Proceso (específico)				
			Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de Indicador	Trimestre de cumplimiento
	Soporte colaborativo, help desk y gestión de activos TI	7	Instalar, mantener en funcionamiento y actualizar el hardware y el software del parque tecnológico de la AE	100%	$\frac{(\sum(\text{servicios atendidos} * \text{FP}))}{\text{total de servicios solicitados}} * 100$ FP= 1 cuando es atendido en tiempo y 0.5 cuando es atendido fuera de tiempo, considerando la priorización realizada por el jefe de unidad (Alta= 12 horas laborables, media= 24 horas laborales y baja= 72 horas laborales)	I, II, III, IV	Continuo
Unidad de Auditoría Interna	Control interno posterior del sistema de administración y control gubernamental	7	Realizar el control interno posterior de las operaciones de la AE	100%	$(\text{Informes de auditoría emitidos/informes programados}) * 100$ Informes programados= 8 (2 confiabilidad de registros y estados financieros, 1 evaluación del SAP, 1 evaluación sistema de contabilidad integrada, 1 especial de control de operaciones y calidad, 1 especial a la DOCP2, 1 operativa DPT, 1 seguimiento a recomendaciones)	IV	Acumulativo

9 ACTIVIDADES PROGRAMADAS

Para el cumplimiento de los objetivos se establecen las actividades necesarias, los tiempos de ejecución, responsables y recursos necesarios, los mismos que se presentan en el siguiente cuadro:

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Aprobación de planes de expansión y proyectos de inversión	Aprobar los planes de expansión y proyectos de inversión presentados para la aprobación de precios máximos de distribución	1	Revisión preliminar de las propuestas de planes de expansión y programas de inversión	Enero	Diciembre	
			2	Análisis de la relación de inversión respecto a la proyección de demanda a costos de eficiencia, crecimiento de sistema	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país
			3	Verificación de la identificación de proyectos para cumplimiento de metas de calidad	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración del informe	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración del proyecto de resolución	Enero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
	Control y fiscalización de planes de inversiones	Controlar y fiscalizar las inversiones comprometidas por las empresas eléctricas de Generación, Transmisión y distribución del SIN y Sistemas Aislados	1	Revisión preliminar de los planes de inversión comprometidos	Enero	Diciembre	Consultor en línea (2); Consultoría por producto
			2	Análisis de la relación de inversión respecto a costos de eficiencia, montos y extensiones físicas comprometidas en concordancia con el crecimiento de sistema	Enero	Diciembre	
			3	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
			4	Elaboración del informe	Enero	Diciembre	
			5	El seguimiento del cumplimiento de inversiones para la ejecución de boletas de garantía	Enero	Diciembre	
	Aprobación de la expansión en transmisión y determinación del STEA	Aprobar la expansión y el valor económico del STEA	1	Revisión de la solicitud de expansión y del informe técnico del CNDC	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Consultoría por producto
			2	Elaboración de informe técnico	Enero	Diciembre	
			3	Revisión del informe técnico del CNDC que contenga las observaciones remitidas por la AE.	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración del proyecto de resolución de aprobación para la expansión en transmisión.	Enero	Diciembre	
	Supervisión del funcionamiento del CNDC respecto a la administración económica del MEM	Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a precios e inversiones	1	Revisión de normas operativas propuestas por el CNDC	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración del informe de Evaluación	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración del proyecto de resolución de aprobación de norma operativa	Enero	Diciembre	
		Resolver oportunamente las impugnaciones	1	Revisión de la impugnación	Enero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		contra CNDC, respecto a precios e inversiones	2	Elaboración del informe de evaluación	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración del proyecto de resolución	Enero	Diciembre	
	Aprobación de precios de nodo y peajes dentro y fuera del STI	Aprobar os precios de nodo y peajes dentro y fuera del ST	1	Revisión de las declaraciones e información de los agentes	Febrero Agosto	Marzo Septiembre	
			2	Revisión del informe de programación de mediano plazo	Marzo Septiembre	Marzo Septiembre	
			3	Revisión del informe preliminar de precios de nodo	Marzo Septiembre	Abril Octubre	
			4	Revisión del informe final de precios de nodo	Abril Octubre	Abril Octubre	Pasajes y viáticos al interior del país
			5	Aprobación del precio de nodo y peaje dentro y fuera del STI	Abril Octubre	Abril Octubre	
	Verificación de las transacciones económicas del MEM	Verificar las transacciones del MEM	1	Análisis mensual del informe del CNDC	Enero	Diciembre	
			2	Análisis de informe mensual de programación estacional	Enero	Diciembre	
			3	Análisis de informe mensual de operación del MEM	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración del informe	Enero	Diciembre	Consultoría por producto
	Cierre del régimen tarifario de COBEE	Ejecución de la disposición del recurso jerárquico respecto al cierre del régimen tarifario de COBEE	1	Cumplimiento de la instrucción	Enero	Diciembre	
	Aprobación de precios máximos de distribución para empresas que operan en el MEM	Realizar la revisión ordinaria de tarifas de las empresas distribuidoras que operan en el MEM, periodo 2013-2016	1	Revisión y aprobación de la proyección de demanda y programa de inversiones presentados por la empresa (resolución)	Enero	Diciembre	
			2	Revisión de los estudios de caracterización de la carga	Enero	Diciembre	Consultoría por producto
			3	Calculo de la tasa de retorno	Enero	Diciembre	
			4	Aprobación de costos de suministro (resolución)	Enero	Diciembre	
			5	Aprobación de los Costos Financieros (resolución)	Enero	Diciembre	
			6	Revisión del estudio tarifario	Enero	Diciembre	
			7	Determinación de los índices de eficiencia	Enero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		Recalcular los cargos base por efecto de diferencias entre inversiones aprobadas y ejecutadas	8	Aprobación de tarifas base y sus formulas de indexación (resolución)	Enero	Diciembre	
			1	Determinación de la tasa de retorno real del periodo 2004 -2007	Enero	Diciembre	Consultoría por producto (3)
			2	Ajuste de los cargos base por potencia fuera de punta y por consumidores, requerido para lograr la tasa regulada	Enero	Diciembre	
			3	Cálculo de los ingresos obtenidos en exceso	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración del informe	Enero	Diciembre	
			5	Emisión de resolución	Diciembre	Diciembre	
			Control de la aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en las distribuidoras que operan en el MEM	Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y de los factores de indexación en empresas distribuidoras que operan en el MEM	1	Análisis de información mensual	Enero
	2	Análisis de bases de datos.			Enero	Diciembre	
	3	Inspección técnica			Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
	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 31/12/2010	1	Revisión, análisis y verificación de los conceptos en el balance del FED su adecuación a la normativa vigente	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración del balance del FED y envío a las empresas para su revisión	Enero	Diciembre	
			3	Revisión y análisis de las observaciones de las empresas al balance preparado por la AE	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración del informe de aprobación del FED	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración del borrador de resolución de aprobación del FED para cada empresa.	Enero	Diciembre	
		Determinar los valores de los factores de estabilización para su aplicación en el semestre correspondiente	1	Estimación de los valores de los fondos de estabilización a abril y octubre de cada año, para verificar su comportamiento y definir el valor del FE en forma semestral	Abril Octubre	Abril Octubre	
			2	Proyección de los fondos de estabilización	Abril Octubre	Abril Octubre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
			3	Determinación de diferentes escenarios de impactos en la tarifa al consumidor final por la aplicación de los FE	Abril Octubre	Abril Octubre	
			4	Elaboración del informe con los valores del fondo de estabilización.	Abril Octubre	Abril Octubre	
			5	Elaboración del proyecto de resolución de aprobación del saldo de los Fondos de Estabilización.	Abril Octubre	Abril Octubre	
	Administración y control de la tarifa dignidad	Evaluar la correcta aplicación del descuento de tarifa dignidad en las empresas distribuidoras del MEM, SETAR y EMPRELAZ	1	Refacturación de las bases de datos y determinación de los importes por la tarifa dignidad.	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración del informe de asignación de aportes.	Enero	Diciembre	
		Evaluar la correcta aplicación del descuento de la tarifa dignidad de las empresas distribuidoras en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	1	Análisis de información mensual recibida por las empresas	Enero	Diciembre	
			2	Refacturación de las bases de datos y determinación de los importes por la tarifa dignidad.	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración del informe de asignación de aportes.	Enero	Diciembre	
		Aprobar los descuentos a ser aplicados a los agentes del mercado eléctrico, por la tarifa dignidad	1	Procesamiento consolidado de la información	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración del proyecto de resolución.	Enero	Diciembre	
		Realizar seguimiento a los aportes comprometidos por los agentes del mercado eléctrico, por la aplicación de la tarifa dignidad	1	Analizar los aportes efectuados por las empresas	Enero	Diciembre	
			2	Revisar la acreditación realizada en base a la Resolución de la AE	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de un informe semestral respecto a los aportes	Agosto	Agosto	
Incorporar al control de tarifa dignidad a empresas	1	Realización de seminarios sobre la aplicación de la tarifa dignidad con la	Mayo	Junio	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de salón; Refrigerios y		



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

Anexo a la Resolución AE-Interna N° 86/2011
La Paz, 22 de agosto de 2011

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		distribuidoras de Sistemas Aislados Verticalmente Integrados o Sistemas Menores que no aplican dicha tarifa		participación de las empresas involucradas y organizaciones civiles			alimentación
			2	Revisión de las solicitudes	Julio	Diciembre	
	Aprobación de precios máximos de distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	Aprobar los precios máximos de distribución para los Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	1	Remisión de la metodología	Enero	Diciembre	Consultoría por producto
			2	Recepción y verificación de la pertinencia del estudio tarifario	Enero	Diciembre	
			3	Determinación de los planes de inversiones	Enero	Diciembre	
			4	Análisis del estudio tarifario	Enero	Diciembre	
			5	Envío de observaciones	Enero	Diciembre	
			6	Recepción del estudio tarifario corregido	Enero	Diciembre	
			7	Elaboración del proyecto de resolución de estructuras tarifarias	Enero	Diciembre	
			8	Elaboración del proyecto de resolución de planes de inversión y proyección de demanda	Enero	Diciembre	
			9	Elaboración del proyecto de resolución de costos de suministro	Enero	Diciembre	
			10	Elaboración del proyecto de resolución de cargos de conexión, reconexión y depósitos de garantía	Enero	Diciembre	
	Control de la aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	Controlar y verificar la correcta aplicación de las estructuras tarifarias y factores de indexación en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	1	Análisis de información mensual	Enero	Diciembre	
			2	Recepción de bases de datos.	Enero	Diciembre	
			3	Inspección técnica	Junio	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país
	Control y seguimiento de diferencias de ventas de energía en Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	Controlar y realizar el seguimiento de diferencias de ventas de energía por aplicación del factor de ajuste	1	Análisis de información remitida por las empresas	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración de informes	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país
			3	Remisión de los informes a las empresas	Enero	Diciembre	
	Investigación preliminar de infracciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma	1	Elaboración de auto de inicio de investigación	Enero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) identificados en la DPT	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
			2	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	
			3	Archivo de obrados o traslado de cargos	Enero	Diciembre	
			1	Traslado de cargos	Enero	Diciembre	
	Tramitación de Infracciones y sanciones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción en la DPT	2	Apertura de término de prueba	Enero	Diciembre	
			3	Clausura de termino de prueba	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre	
			6	Registro en la matriz de cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
			7	Centralizar la matriz de infracciones y sanciones	Enero	Diciembre	
			8	Tramitar las certificaciones y cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
	Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1	Control de la calidad de distribución para empresas del SIN	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN, para los semestres mayo 2010 - octubre 2010, noviembre 2010 - abril 2011, mayo 2011 - octubre 2011 y noviembre 2011 - abril 2012 (Área 1)	1	Verificación de envío de información	Enero	Diciembre
2				Revisión de la información	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos; Consultoría por producto
3				Selección de los puntos de control	Enero	Diciembre	
4				Análisis y evaluación de la información	Enero	Diciembre	
5				Presentación informe de evaluación	Enero	Diciembre	
6				Revisión y procesamiento de información de descargos	Enero	Diciembre	
7				Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre	
8				Emisión del informe de evaluación	Enero	Diciembre	
9				Emisión del informe de evaluación de descargos	Enero	Diciembre	
10				Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre	
Realizar auditorias de inspección al proceso de restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación de las empresas distribuidoras del		1	Determinación del alcance de la inspección	Enero	Diciembre		
		2	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país	
		3	Emisión de informe	Enero	Diciembre		

Z PARA TODOS							
Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		SIN (Área 1)					
		Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 1)	1	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre	
			2	Inspección en situ	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
			3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre	
		Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 1)	1	Análisis de la información	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos; Consultor en línea
			2	Emisión de informe	Enero	Diciembre	
		Fijar niveles de calidad para empresas del SIN (Área 1)	1	Análisis de la solicitud emitida por la empresa	Abril	Octubre	
			2	Elaboración del informe de evaluación técnico	Abril	Octubre	
			3	Notificación del informe	Abril	Octubre	
			4	Evaluación de descargos y emisión de informe de evaluación técnico (si corresponde)	Abril	Octubre	
			5	Elaboración de auto rechazando la aprobación o resolución de aprobación	Abril	Octubre	
		Adecuar la metodología de medición y control de la calidad de distribución de las empresas del SIN	1	Análisis de la metodología	Enero	Diciembre	
			2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	
			3	Identificación de cambios, ajustes y mejoras	Enero	Diciembre	
			4	Preparación del documento	Enero	Diciembre	
			5	Aprobación mediante resolución administrativa	Enero	Diciembre	
	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 y/o título habilitante para los semestres: mayo 2010 - octubre 2010, noviembre 2010 - abril 2011 (Área 1)	1	Verificación de envío de información	Enero	Diciembre	
			2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
			3	Análisis y evaluación de la información	Enero	Diciembre	
			4	Presentación informe de evaluación	Enero	Diciembre	
			5	Revisión y procesamiento de información descargos	Enero	Diciembre	
			6	Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
			7	Emisión del informe de evaluación	Enero	Diciembre	
			8	Emisión del informe de evaluación de descargos	Enero	Diciembre	
			9	Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre	
		Realizar auditorias de inspección al proceso de restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 1)	1	Determinación del alcance de la inspección	Enero	Diciembre	
			2	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país
			3	Emisión de informe	Enero	Diciembre	
		Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 1)	1	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre	
			2	Inspección en situ	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
			3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre	
		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	1	Análisis de la información	Enero	Diciembre	
			2	Emisión de informe	Enero	Diciembre	
		Fijar niveles de calidad para empresas distribuidoras con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 1)	1	Análisis de la solicitud emitida por la empresa	Abril	Octubre	
			2	Elaboración del informe de evaluación técnico	Abril	Octubre	
			3	Notificación del informe	Abril	Octubre	
			4	Evaluación de descargos y emisión de informe de evaluación técnico (si corresponde)	Abril	Octubre	
			5	Elaboración de auto rechazando la aprobación o resolución de aprobación	Abril	Octubre	
	Control de la calidad de distribución para empresas con registro	Evaluar la calidad de distribución de las empresas con registro para el semestre noviembre 2011 -	1	Verificación de envío de información	Enero	Diciembre	
			2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos; Consultor en línea

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		abril 2012 (Área 1)					
			3	Análisis y evaluación de la información	Enero	Diciembre	
			4	Presentación informe de evaluación	Enero	Diciembre	
			5	Revisión y procesamiento de información descargos	Enero	Diciembre	
			6	Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre	
			7	Emisión del informe de evaluación	Enero	Diciembre	
			8	Emisión del informe de evaluación de descargos	Enero	Diciembre	
			9	Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre	
			Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas con registro (Área 1)	1	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre
		2		Inspección en situ	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
		3		Emisión de Informe	Enero	Diciembre	
	Control de operaciones de sistemas aislados	Evaluar el comportamiento de la operación de los Sistemas Aislados - Área 1	1	Recabar información de la operación	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos; Consultor en línea
			2	Análisis de la información y elaboración de informe	Enero	Diciembre	
		Contar con información actualizada de instalaciones de generación en Sistemas Aislados - Área 1	1	Relevamiento de información de sistemas aislados	Enero	Febrero	
			2	Análisis de información de sistemas aislados	Enero	Febrero	
			3	Inspección in situ	Marzo	Marzo	
			4	Armado de información	Abril	Abril	
		Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de Sistemas Aislados (Área 1)	1	Recabar información diaria de fallas en la operación	Enero	Diciembre	
			2	Solicitar información a los agentes involucrados en la falla relevante.	Enero	Diciembre	
			3	Recepción y análisis de la información adicional e informe	Enero	Diciembre	
		Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos programados y ejecutados en los Sistemas Aislados (Área 1)	1	Identificación de mantenimientos relevantes en el mes	Enero	Diciembre	
			2	Recabar información y programar inspección	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
			3	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio de nuevas instalaciones en Sistemas Aislados (Área 1)	1	Identificación de energizaciones relevantes	Enero	Diciembre	
			2	Informe de la participación de puesta en marcha	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
			3	Elaboración de un informe resumen de la participación de la AE de puestas en servicio	Diciembre	Diciembre	
	Atención de consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por consumidores y usuario (Área 1)	1	Recepción y registro de consultas	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración de respuesta	Enero	Diciembre	
			3	Entrega de respuesta	Enero	Diciembre	
			4	Determinación de la satisfacción de los consultantes respecto al año anterior	Abril	Mayo	
	Atención de reclamaciones administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 1)	1	Registro de la reclamación	Enero	Diciembre	Consultor en línea (3)
			2	Desarrollo del procedimiento abreviado	Enero	Diciembre	
			3	Admisión y traslado de formulación de cargos	Enero	Diciembre	
			4	Apertura y clausura de términos de pruebas	Enero	Diciembre	
			5	Apertura y clausura de alegatos	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración del informe técnico	Enero	Diciembre	Contratación de peritos; Contrastación de equipos de medición
			7	Emisión de la resolución	Enero	Diciembre	
			8	Verificación del cumplimiento de la resolución	Enero	Diciembre	
			9	Verificación de la conformidad post resolución	Enero	Diciembre	
		Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las CPC's mediante una capacitación directa a los agentes regionales (Área 1)	1	Capacitación técnica a los responsables de atención de los centros de protección al consumidor	Enero	Diciembre	
			2	Inducción directa a los agentes regionales	Febrero	Marzo	Pasajes y viáticos al interior del país
	Protección de los derechos de los consumidores	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 1)	1	Preparación de materiales, equipos e implementos necesarios	Enero	Diciembre	Consultoría por producto; Calibración de equipos de medición; Maletín de herramientas
			2	Verificación del funcionamiento de los medidores y control de	Febrero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones					
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos	
				lecturas				
			5	Recepción y verificación de los informes	Febrero	Diciembre		
			6	Elaboración de los informes preliminares	Febrero	Diciembre		
			7	Elaboración del informe final	Febrero	Diciembre		
	Verificación del cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de las empresas distribuidoras	Verificar el cumplimiento del Reglamento del Servicio Público del Suministro de Electricidad y el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo en las empresas distribuidoras (Área 1)	1	Viajar a distribuidoras del país, para la verificación del cumplimiento del RSPSE de acuerdo a la metodología y RLPA de acuerdo al reglamento	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Cámaras digitales; Equipos de protección personal	
			2	Establecer el cumplimiento del RSPSE y RLPA	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre		
		Aprobar los modelos de contratos de distribución de empresas distribuidoras (Área 1)	1	Recepción y análisis de modelo de contrato presentado	Enero	Diciembre		
			2	Elaboración de informe	Enero	Diciembre		
			3	Envío de observaciones a la empresa distribuidora	Enero	Diciembre		
			4	Recepción y análisis de modelo de contrato con las observaciones realizadas	Enero	Diciembre		
			5	Elaboración de informe	Enero	Diciembre		
			6	Elaboración de Informe de cumplimiento	Enero	Diciembre		
			7	Aprobación del modelo de contrato	Enero	Diciembre		
		Tramitación de recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores	Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores (Área 1)	1	Análisis de recursos de revocatoria	Enero	Diciembre	
				2	Emisión del Decreto de procesamiento de recurso	Enero	Diciembre	
				3	Revisión del recurso y análisis de antecedentes	Enero	Diciembre	
	4			Recepción de pruebas	Enero	Diciembre		
	5			Elaboración de informe Técnico	Enero	Diciembre	Contratación de peritos	
	6			Elaboración del proyecto de resolución	Enero	Diciembre		
	Investigación preliminar de infracciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DOCP1	1	Elaboración de auto de inicio de investigación	Enero	Diciembre		
			2	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre		

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
	Tramitación de Infracciones y sanciones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DOCP1	3	Archivo de obrados o traslado de cargos	Enero	Diciembre	
			1	Traslado de cargos	Enero	Diciembre	
			2	Apertura de término de prueba	Enero	Diciembre	
			3	Clausura de termino de prueba	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre	
			6	Registro en la matriz de cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
			7	Centralizar la matriz de infracciones y sanciones	Enero	Diciembre	
			8	Tramitar las certificaciones y cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 2	Control de la calidad de distribución para empresas del SIN	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN para los semestres mayo 2008 - octubre 2008, noviembre 2008 - abril 2009, mayo 2009 - octubre 2009, noviembre 2009 - abril 2010, mayo 2010 - octubre 2010 y noviembre 2010 - abril 2011 (Área 2)	1	Verificación de envío de información	Enero	Diciembre	
			2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	
			3	Selección de los puntos de control	Enero	Diciembre	
			4	Análisis y evaluación de la información	Enero	Diciembre	
			5	Presentación informe de evaluación	Enero	Diciembre	
			6	Revisión y procesamiento de información de descargos	Enero	Diciembre	
			7	Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre	
			8	Emisión del informe de evaluación	Enero	Diciembre	
			9	Emisión del informe de evaluación de descargos	Enero	Diciembre	
			10	Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre	
		Realizar auditorias de inspección al proceso de restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación (Área 2)	1	Determinación del alcance de la inspección	Enero	Diciembre	
			2	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país
			3	Emisión de informe	Enero	Diciembre	
		Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	1	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre	
			2	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones					
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos	
			3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre		
		Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 2)	1	Análisis de la información	Enero	Diciembre	Contratación de pasantes	
			2	Emisión de informe	Enero	Diciembre		
		Fijar niveles de calidad para empresas del SIN (Área 2)	1	Análisis de la solicitud emitida por la empresa	Abril	Octubre		
			2	Elaboración del informe de evaluación técnico	Abril	Octubre		
			3	Notificación del informe	Abril	Octubre		
			4	Evaluación de descargos y emisión de informe de evaluación técnico (si corresponde)	Abril	Octubre		
			5	Elaboración de auto rechazando la aprobación o resolución de aprobación	Abril	Octubre		
		Control de la calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante.	Evaluar la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación para los semestres mayo 2010 - octubre 2010, noviembre 2010 - abril 2011 (Área 2)	1	Verificación de envío de información	Enero	Diciembre	
				2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	
	3			Análisis y evaluación de la información	Enero	Diciembre		
	4			Presentación informe de evaluación	Enero	Diciembre		
	5			Revisión y procesamiento de información descargos	Enero	Diciembre		
	6			Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre	Consultor en línea	
	7			Emisión del informe de evaluación	Enero	Diciembre		
	8			Emisión del informe de evaluación de descargos	Enero	Diciembre		
	9			Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre		
	Realizar auditorias de inspección al proceso de restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)		1	Determinación del alcance de la inspección	Enero	Diciembre		
			2	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país	
			3	Emisión de informe	Enero	Diciembre		
	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de	1	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre			
		2	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al		

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		distribución de operadores con contrato de adecuación o título habilitante (Área 2)					interior del país; Alquiler de vehículos
			3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre	
		Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	1	Análisis de la información	Enero	Diciembre	
			2	Emisión de informe	Enero	Diciembre	
		Fijar niveles de calidad para operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante (Área 2)	1	Análisis de la solicitud emitida por la empresa	Abril	Octubre	
			2	Elaboración del informe de evaluación técnico	Abril	Octubre	
			3	Notificación del informe	Abril	Octubre	
			4	Evaluación de descargos y emisión de informe de evaluación técnico (si corresponde)	Abril	Octubre	
			5	Elaboración de auto rechazando la aprobación o resolución de aprobación	Abril	Octubre	
		Control de la calidad de distribución para empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión	Evaluar la calidad de distribución de las empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión para los semestres mayo – octubre 2010, noviembre 2010 - abril 2011	1	Verificación de envío de información	Enero	Diciembre
	2			Revisión de la información	Enero	Diciembre	
	3			Selección de los puntos de control	Enero	Diciembre	
	4			Análisis y evaluación de la información	Enero	Diciembre	
	5			Presentación informe de evaluación	Enero	Diciembre	
	6			Revisión y procesamiento de descargos	Enero	Diciembre	
	7			Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre	
	8			Emisión del informe de evaluación	Enero	Diciembre	
	9			Emisión del informe de evaluación	Enero	Diciembre	
	10			Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre	
	Realizar auditorias de inspección al proceso de restitución, de montos registrados en la cuenta de acumulación para empresas titulares	1	Determinación del alcance de la inspección	Enero	Diciembre		
		2	Inspección in situ	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país	
3		Emisión de informe	Enero	Diciembre			

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones					
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos	
		de sistemas aislados con contrato de concesión						
		Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión	1	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre		
			2	Inspección en situ	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos	
			3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre		
		Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas titulares de sistemas aislados con contrato de concesión	1	Análisis de la información	Enero	Diciembre		
			2	Emisión de informe	Enero	Diciembre		
		Control de la calidad de distribución para empresas con registro	Evaluar la calidad de distribución de las empresas con registro para los semestres noviembre 2008 - abril 2009, mayo 2009 - octubre 2009, noviembre 2009 - abril 2010, mayo 2011 - octubre 2011 y noviembre 2011 - abril 2012 . (Área 2)	1	Verificación de envío de información	Enero	Diciembre	
				2	Revisión de la información	Enero	Diciembre	
	3			Selección de los puntos de control	Enero	Diciembre		
	4			Análisis y evaluación de la información	Enero	Diciembre		
	5			Presentación informe de evaluación	Enero	Diciembre		
	6			Revisión y procesamiento de información de descargos	Enero	Diciembre		
	7			Evaluación de la información solicitada	Enero	Diciembre	Consultor en línea	
	8			Emisión del informe de evaluación	Enero	Diciembre		
	9			Emisión del informe de evaluación de descargos	Enero	Diciembre		
	10			Emisión de la Resolución Administrativa	Enero	Diciembre		
	Verificar el correcto relevamiento de la información de calidad de distribución de las empresas con registro (Área 2)		1	Preparación de formularios de inspección	Enero	Diciembre		
			2	Inspección en situ	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos	
		3	Emisión de Informe	Enero	Diciembre			
	Control de operaciones del	Evaluar el comportamiento	1	Recabar información de la operación	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país;	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
	SIN	de las operaciones del SIN					Alquiler de vehículos
			2	Análisis de la información y elaboración de informe	Enero	Diciembre	
		Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución del SIN	1	Recabar información diaria de fallas en la operación	Enero	Diciembre	
			2	Solicitar información a los agentes involucrados en la falla relevante.	Enero	Diciembre	
			3	Recepción y análisis de la información adicional e informe	Enero	Diciembre	
		Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos relevantes programados y ejecutados del SIN	1	Identificación de mantenimientos relevantes en el mes	Enero	Diciembre	
			2	Recabar información y programar inspección	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos; Equipos de protección personal
			3	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre	
		Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio relevantes de nuevas instalaciones en el SIN	1	Identificación de energizaciones relevantes	Enero	Diciembre	
			2	Informe de la participación de puesta en marcha	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
			3	Elaboración de un informe resumen de la participación de la AE de puestas en servicio	Diciembre	Diciembre	
	Control de operaciones de Sistemas Aislados	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de sistemas aislados (Área 2)	1	Recabar información diaria de fallas en la operación	Enero	Diciembre	
			2	Solicitar información a los agentes involucrados en la falla relevante.	Enero	Diciembre	
			3	Recepción y análisis de la información adicional e informe	Enero	Diciembre	Consultor en línea
		Realizar el seguimiento y análisis de mantenimientos relevantes programados y ejecutados en los sistemas aislados (Área 2)	1	Identificación de mantenimientos relevantes en el mes	Enero	Diciembre	
			2	Recabar información y programar inspección	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
			3	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre	
		Realizar el análisis y seguimiento de puestas en servicio relevantes de nuevas	1	Identificación de energizaciones relevantes	Enero	Diciembre	
			2	Informe de la participación de puesta	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país;

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		instalaciones en sistemas aislados (Área 2)		en marcha			Alquiler de vehículos
			3	Elaboración de un informe resumen de la participación de la AE de puestas en servicio	Diciembre	Diciembre	
	Supervisión del funcionamiento del CNDC con relación a la operación del SIN	Aprobar oportunamente las normas operativas del CNDC, respecto a operaciones	1	Análisis del proyecto de norma operativa	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país
			2	Emisión de resolución de aprobación o informes	Enero	Diciembre	
		Resolver oportunamente las impugnaciones contra CNDC, respecto a operaciones	1	Revisión de la impugnación	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración del informe de evaluación	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración del proyecto de resolución	Enero	Diciembre	
		Seguimiento del plan de expansión del SIN	Participar en las sesiones de la Comisión de Planificación del SIN e informar internamente el avance y resultados de la misma	1	Asistir a las reuniones de la Comisión de Planificación de Expansión del SIN	Enero	Diciembre
	2			Elaborar un informe de la sesión de la Comisión de Planificación de Expansión del SIN (acuerdos y tareas)	Enero	Diciembre	
	3			Ejecutar las tareas definidas en la sesión de la Comisión de Planificación de Expansión del SIN	Enero	Diciembre	
	Evaluación y control de la calidad de transmisión	Evaluar la calidad de transmisión para el periodo noviembre 2009 - octubre 2010 y noviembre 2010 - octubre 2011.	1	Revisión de los informes de fallas y desconexiones	Enero	Diciembre	
			2	Investigación de fallas y desconexiones	Enero	Diciembre	
			3	Procesamiento de la información	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración del informe de reducción en las remuneraciones	Enero	Diciembre	
			5	Notificación del informe	Enero	Diciembre	
			6	Recepción de representaciones	Enero	Diciembre	
			7	Elaboración de informe final de reducción en las remuneraciones	Enero	Diciembre	
			8	Elaboración de resolución de reducción en las remuneraciones	Enero	Diciembre	
			9	Seguimiento al cumplimiento de la	Enero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
				resolución			
			10	Elaboración del informe anual de comportamiento de los sistemas de transmisión	Enero	Diciembre	
			Aprobar los límites de comportamiento de los componentes de transmisión	1	Emitir los términos de referencia para la contratación del estudio de límites de comportamiento	Enero	Diciembre
		2		Remisión de la lista de consultoras habilitadas por la AE para la realización del estudio	Enero	Diciembre	
		3		Recepción y revisión del estudio de las empresas transmisoras	Enero	Diciembre	
		4		Remitir el estudio al CNDC para sus comentarios	Enero	Diciembre	
		5		Recepción y revisión del informe del CNDC	Enero	Diciembre	
		6		Emisión del informe de evaluación técnico del estudio realizado por las empresas y las observaciones del CNDC (si hubiera)	Enero	Diciembre	
		7		Notificación del informe	Enero	Diciembre	
		8		Evaluación información subsanando las observaciones realizadas (si corresponde)	Enero	Diciembre	
		9		Elaboración de informe técnico	Enero	Diciembre	
		10		Emisión de la resolución de aprobación	Enero	Diciembre	
		11	Notificación de la resolución	Enero	Diciembre		
	Atención de consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios (Área 2)	1	Recepción y registro de consultas	Enero	Diciembre	Consultor en línea (6)
			2	Elaboración de respuesta	Enero	Diciembre	
			3	Entrega de respuesta	Enero	Diciembre	
			4	Determinación de la satisfacción de los consultantes respecto al año anterior (2011)	Abril	Mayo	
		Fortalecer el conocimiento y habilidades en la atención de consultas de los agentes regionales en las CPC's y operadores del centro de llamadas.	1	Elaborar cronograma de capacitación	Enero	Diciembre	
			2	Traslado de los regionales para recibir la capacitación	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país
			3	Realización y evaluación de la capacitación	Enero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) (Área 2)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
	Atención de reclamaciones administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	1	Registro de la reclamación	Enero	Diciembre	Consultor en línea (6)
			2	Desarrollo del procedimiento abreviado	Enero	Diciembre	
			3	Admisión y traslado de formulación de cargos	Enero	Diciembre	
			4	Apertura y clausura de términos de pruebas	Enero	Diciembre	Contrastación de medidores
			5	Apertura y clausura de alegatos	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración del informe técnico	Enero	Diciembre	Contratación de peritos
			7	Emisión de la resolución	Enero	Diciembre	
			8	Verificación del cumplimiento de la resolución	Enero	Diciembre	
			9	Verificación de la conformidad post resolución	Enero	Diciembre	
		Fortalecer la atención de reclamaciones administrativas en las CPC's mediante una capacitación directa a los agentes regionales (Área 2)	1	Elaborar cronograma de capacitación	Enero	Diciembre	
			2	Traslado de los regionales para recibir la capacitación	Enero	Diciembre	
			3	Realización y evaluación de la capacitación	Enero	Diciembre	
	Protección de los derechos de los consumidores	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 2)	1	Preparación de materiales, equipos e implementos necesarios para el programa	Enero	Diciembre	
			2	Coordinación con las Organizaciones Sociales y Empresas para la verificación del funcionamiento de medidores y el control de lecturas.	Enero	Diciembre	Maletín de herramientas
			3	Contratación de Peritos para la verificación de medidores y para el control de lecturas	Enero	Diciembre	Consultoría por producto
			4	Dotación de equipos a los peritos y capacitación en procedimientos y uso de equipos, toma de lecturas y presentación de resultados	Enero	Diciembre	
5			Verificación del funcionamiento de los medidores o control de lecturas por parte del	Febrero	Diciembre	Calibración de equipos de medición de la AE	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones					
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos	
				perito				
			6	Recepción y verificación de los informes de los peritos	Febrero	Diciembre		
			7	Elaboración de los informes preliminares por departamento	Febrero	Diciembre		
			8	Elaboración del informe final	Febrero	Diciembre		
	Verificación del cumplimiento de la normativa de atención al consumidor por parte de las empresas distribuidoras	Verificar el cumplimiento del Reglamento del Servicio Público del Suministro de Electricidad y el Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo en las empresas distribuidoras (Área 2)	1	Viajar a distribuidoras del país, para la verificación del cumplimiento del RSPSE de acuerdo a la metodología y RLPA de acuerdo al reglamento	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Cámaras digitales; Equipos de protección personal	
			2	Establecer el cumplimiento del RSPSE y RLPA	Enero	Diciembre		
			3	Elaboración de Informes	Enero	Diciembre		
		Aprobar los modelos de contratos de distribución de empresas distribuidoras (Área 2)	1	Recepción y análisis de modelo de contrato presentado	Enero	Diciembre		
			2	Elaboración de informe	Enero	Diciembre		
			3	Envío de observaciones a la empresa distribuidora	Enero	Diciembre		
			4	Recepción y análisis de modelo de contrato con las observaciones realizadas	Enero	Diciembre		
			5	Elaboración de informe	Enero	Diciembre		
			6	Elaboración de Informe de cumplimiento	Enero	Diciembre		
			7	Aprobación del modelo de contrato	Enero	Diciembre		
		Tramitación de recursos de revocatoria a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores	Tramitar oportunamente los recursos de revocatoria presentados a infracciones y sanciones impuestas por las distribuidoras a los consumidores (Área 2)	1	Análisis de recursos de revocatoria	Enero	Diciembre	
				2	Emisión del Decreto de procesamiento de recurso	Enero	Diciembre	
				3	Revisión del recurso y análisis de antecedentes	Enero	Diciembre	
	4			Recepción de pruebas	Enero	Diciembre		
	5			Elaboración de informe Técnico	Enero	Diciembre	Contratación de peritos	
	6			Elaboración del proyecto de resolución	Enero	Diciembre		
	Investigación preliminar de infracciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma	1	Elaboración de auto de inicio de investigación	Enero	Diciembre		
			2	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	Contratación de peritos	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		identificados en la DOCP2	3	Archivo de obrados o traslado de cargos	Enero	Diciembre	
	Tramitación de Infracciones y sanciones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DOCP2	1	Traslado de cargos	Enero	Diciembre	
			2	Apertura de término de prueba	Enero	Diciembre	
			3	Clausura de termino de prueba	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre	
			6	Registro en la matriz de cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
			7	Centralizar la matriz de infracciones y sanciones	Enero	Diciembre	
			8	Tramitar las certificaciones y cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
Dirección de Derechos y Obligaciones	Otorgamiento y/o modificación de Títulos habilitantes	Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de licencias, licencias provisionales y títulos habilitantes para distribución y sistemas verticalmente integrados	1	Verificación técnico y legal de las solicitud, previa admisión de la misma	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de informe técnico y legal	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración y notificación de decreto de complementación y/o aclaración de información.	Enero	Diciembre	
			6	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre	
			7	Elaboración de informe técnico/legal complementario	Enero	Diciembre	
			8	Elaboración y notificación de resolución de rechazo	Enero	Diciembre	
			9	Elaboración de acta de devolución de documentación	Enero	Diciembre	
			10	Elaboración de decreto de archivo de obrados	Enero	Diciembre	
			11	Elaboración de extracto	Enero	Diciembre	
			12	Elaboración y notificación de decreto disponiendo de publicación del extracto	Enero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
			13	Verificación de publicación de extracto y plazos consecuentes	Enero	Diciembre	
			14	Elaboración y notificación de decreto de traslado de objeciones al solicitante	Enero	Diciembre	
			15	Apertura del término de prueba	Enero	Diciembre	
			16	Elaboración y notificación de resolución disponiendo la modificación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			17	Revisión del acuerdo de conciliación entre partes		Diciembre	
			18	Aceptación de acuerdo de conciliación	Enero	Diciembre	
			19	Elaboración de resolución de otorgamiento de derecho	Enero	Diciembre	
			20	Elaboración y notificación de decreto disponiendo la publicación de la resolución	Enero	Diciembre	
			21	Elaboración y notificación del proyecto de contrato	Enero	Diciembre	
			22	Suscripción del contrato	Enero	Diciembre	
			23	Remisión del contrato protocolizado a la contraloría	Enero	Diciembre	
			24	Realización del registro del contrato	Enero	Diciembre	
		Atender oportunamente las solicitudes de registros	1	Verificación técnico y legal de la solicitud, previa la admisión de las misma.	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de informe técnico y legal.	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
			4	Elaboración y notificación de decreto de complementación y aclaración de información.	Enero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones					
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos	
			5	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre		
			6	Elaboración de informe técnico/legal complementario	Enero	Diciembre		
			7	Elaboración y notificación de resolución de rechazo.	Enero	Diciembre		
			8	Elaboración de Acta de devolución de documentación.	Enero	Diciembre		
			9	Elaboración de decreto de archivo de obrados.	Enero	Diciembre		
			10	Elaboración y notificación de resolución de otorgamiento de Registro.	Enero	Diciembre		
			11	Elaboración y notificación del proyecto de contrato.	Enero	Diciembre		
			12	Suscripción del contrato.	Enero	Diciembre		
			13	Remisión del contrato protocolizado a la contraloría.	Enero	Diciembre		
			14	Realización del registro del contrato	Enero	Diciembre		
			Atender oportunamente los trámites de habilitación de consumidores no regulados	1	Verificación técnico y legal de la solicitud, previa la admisión de las misma.	Enero	Diciembre	
				2	Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud.	Enero	Diciembre	
				3	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre	
				4	Elaboración de informe técnico y legal.	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
	5	Elaboración y notificación de decreto de complementación y aclaración de información.		Enero	Diciembre			
	6	Recepción de complementación o subsanación de observaciones		Enero	Diciembre			
	7	Elaboración de informe técnico/legal		Enero	Diciembre			



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

Anexo a la Resolución AE-Interna N° 86/2011
La Paz, 22 de agosto de 2011

U Z P A R A T O D O S							
Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
				complementario			
			8	Elaboración y notificación de resolución de rechazo.	Enero	Diciembre	
			9	Elaboración de Acta de devolución de documentación.	Enero	Diciembre	
			10	Elaboración de decreto de archivo de obrados.	Enero	Diciembre	
			11	Elaboración y notificación de resolución de Habilitación como Consumidor No Regulado.	Enero	Diciembre	
			Atender oportunamente las solicitudes de otorgamiento de licencias de autoproductores	1	Verificación técnico y legal de la solicitud, previa la admisión de las misma.	Enero	Diciembre
		2		Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre	
		3		Elaboración de informe técnico y legal.	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
		4		Elaboración y notificación de decreto de complementación y aclaración de información.	Enero	Diciembre	
		5		Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre	
		6		Elaboración de informe técnico/legal complementario	Enero	Diciembre	
		7		Elaboración y notificación de resolución de rechazo.	Enero	Diciembre	
		8		Elaboración de Acta de devolución de documentación.	Enero	Diciembre	
		9		Elaboración de decreto de archivo de obrados.	Enero	Diciembre	
		10		Elaboración y notificación de resolución de otorgamiento de licencia de auto productor	Enero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de títulos habilitantes	1	Verificación de la presentación una solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un título habilitante	Enero	Diciembre	
			2	Tramitación de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un título habilitante	Enero	Diciembre	
			3	Verificación del resultado de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un título habilitante	Enero	Diciembre	
	Otorgamiento y/o modificación de servidumbres y/o uso de bienes de dominio público	Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres voluntarias	1	Verificación legal de la solicitud de homologación de contrato de servidumbre voluntaria, previa admisión de la misma.	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			4	Revisión del contrato . Informe Técnico Legal	Enero	Diciembre	
			5	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración de informe técnico/legal complementario	Enero	Diciembre	
			7	Elaboración y notificación de Auto con observaciones y devolución de contrato	Enero	Diciembre	
			8	Elaboración y notificación de Resolución homologando el contrato de servidumbre voluntaria.	Enero	Diciembre	
			9	Elaboración y notificación de Resolución homologando el	Enero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
				contrato de servidumbre voluntaria.			
			10	Realización del registro del contrato	Enero	Diciembre	
			Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres obligatorias	1	Verificación legal de la solicitud de Imposición de servidumbres obligatoria, previo a la admisión de la misma.	Enero	Diciembre
		2		Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud.	Enero	Diciembre	
		3		Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre	
		4		Elaboración y notificación de citación de propietarios afectados o publicación de Edicto y otros .	Enero	Diciembre	
		5		Elaboración y notificación de decreto de disposición de levantamiento topográfico .	Enero	Diciembre	Servicios de un topógrafo
		6		Verificación técnico y legal de la oposición .	Enero	Diciembre	Contratación de dirimidor
		7		Elaboración y notificación de decreto de admisión o rechazo de oposición	Enero	Diciembre	
		8		Apertura del termino de prueba	Enero	Diciembre	
		9		Elaboración de informe técnico y legal	Enero	Diciembre	
		10		Elaboración y notificación de resolución de constitución de servidumbre, de rechazo de la servidumbre obligatoria o modificación de la solicitud	Enero	Diciembre	
		Tramitar oportunamente las solicitudes uso de dominio público	1	Verificación técnico y legal de la solicitud de uso de bienes de dominio público, previa admisión de la misma.	Enero	Diciembre	
			2	Elaboración y notificación de decreto de complementación de solicitud.	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración y notificación de decreto de admisión y verificación de solicitud.	Enero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones					
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos	
			4	Elaboración de informe técnico y legal.	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos	
			5	Elaboración y notificación de decreto de complementación y aclaración de información	Enero	Diciembre		
			6	Recepción de complementación o subsanación de observaciones	Enero	Diciembre		
			7	Elaboración de informe técnico/legal complementario	Enero	Diciembre		
			8	Elaboración de extracto.	Enero	Diciembre		
			9	Elaboración y notificación de decreto disponiendo de publicación del extracto.	Enero	Diciembre		
			10	Verificación de publicación de extracto y plazos consecuentes.	Enero	Diciembre		
			11	Elaboración de resolución de otorgamiento o rechazo de uso de bienes de dominio publico.	Enero	Diciembre		
			12	Elaboración y notificación de decreto de traslado de objeciones al solicitante.	Enero	Diciembre		
			Atender de forma adecuada las solicitudes de otorgamiento y/o modificación de derechos	1	Verificación de la presentación de una solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un derecho	Enero	Diciembre	
				2	Tramitación de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un derecho	Enero	Diciembre	
				3	Verificación del resultado de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que otorgue un derecho	Enero	Diciembre	
	Control del cumplimiento de obligaciones emergentes de	Controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de	1	Planificación de actividades y elaboración de cronograma de trabajo	Febrero	Febrero		

U Z P A R A T O D O S							
Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
	derechos otorgados	las empresas del sector eléctrico	2	Seguimiento al cumplimiento de obligaciones	Febrero	Diciembre	Consultor en línea; Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
	Actualización de zonas y áreas para el ejercicio de la distribución	Actualizar oportunamente las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución	1	Verificación de la documentación técnica y legal de la solicitud de actualización de zonas y áreas para el ejercicio de la distribución, previa admisión de la misma.	Enero	Diciembre	
			2	Decreto de observaciones, si corresponde.	Enero	Diciembre	
			3	Recepción de la documentación complementaria.	Enero	Diciembre	
			4	Decreto de Admisión de trámite.	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración del informe técnico y legal de observaciones.	Enero	Diciembre	
			6	Traslado Informe Técnico y Legal.	Enero	Diciembre	
			7	Recepción de la documentación complementaria.	Enero	Diciembre	
			8	Inspección en sitio, si corresponde.	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
			9	Informe técnico de inspección, si corresponde.	Enero	Diciembre	
			10	Elaboración de la Resolución de actualización de zona de Concesión o Área de operación.	Enero	Diciembre	
			11	Notificación de la Resolución para su publicación.	Enero	Diciembre	
			12	Recepción de descargos de publicación.	Enero	Diciembre	
			13	Verificación de Publicación	Enero	Diciembre	
			14	Archivo de Obrados.	Enero	Diciembre	
				Atender de forma adecuada la actualización de zonas para el ejercicio de la distribución	1	Verificación de la presentación de solicitudes y/o necesidades de aclaración, complementación o modificación de una resolución que actualice las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución	Enero

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
			2	Tramitación de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que actualice las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución	Enero	Diciembre	
			3	Verificación del resultado de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que actualice las zonas y áreas para el ejercicio de la distribución	Enero	Diciembre	
	Caducidad o revocatoria de derechos	Caducar o revocar de forma oportuna los derechos otorgados	1	Emisión de resoluciones de revocatoria o caducidad de derechos	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos
		Caducar o revocar de forma adecuada los derechos otorgados	1	Verificación de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que caduque o revoque los derechos otorgados	Enero	Diciembre	
			2	Tramitación de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que caduque o revoque los derechos otorgados	Enero	Diciembre	
			3	Verificación del resultado de la solicitud y/o necesidad de aclaración, complementación o modificación de una resolución que caduque o revoque los derechos otorgados	Enero	Diciembre	
		Auditorías preventivas a empresas el que presenten indicios de riesgo en el suministro	Evaluar a la empresa para establecer la existencia de riesgo en el suministro	1	Solicitud de información de la empresa en riesgo	Enero	Diciembre
	2			Evaluación Técnica, Administrativa, Financiera o Legal	Enero	Diciembre	
	3			Inspecciones in situ	Enero	Diciembre	Consultor en línea; Consultoría por producto (2); Pasajes y viáticos al interior del país; Alquiler de vehículos

U Z P A R A T O D O S								
Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones					
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos	
			4	Establecer resultados de la Auditoria Preventiva (Informe)	Enero	Diciembre		
	Intervenciones preventivas o administrativas a empresas que presentan riesgo en el suministro	Determinar e implementar acciones necesarias para eliminar el riesgo del suministro	1	Elaboración del plan de trabajo	Enero	Diciembre		
			2	Ejecución del plan de trabajo	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país	
		Intervenir de manera adecuada empresas en riesgo de suministro	1	Nombramiento del interventor	Enero	Diciembre	Consultoría por producto (2)	
			2	Seguimiento a las actividades del interventor	Enero	Diciembre		
			3	Ampliación de la intervención	Enero	Diciembre		
			4	Levantamiento de la intervención	Enero	Diciembre		
		Coordinación y supervisión de las actividades regulatorias	Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico)	1	Creación de una base de datos institucional	Enero	Junio	
				2	Revisión de la información recibida	Enero	Diciembre	
				3	Procesamiento de la información	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Consultor en línea
				4	Emisión de reportes	Enero	Diciembre	
	5			Envío de la información procesada para su validación por parte de las direcciones competentes	enero	Diciembre		
	6			Incorporación de la información validada a la base de datos institucional	enero	Diciembre		
	Desarrollar información estadística adaptada a las necesidades de los usuarios		1	Diseño del proyecto	Enero	Julio		
			2	Vaciado de información en la base de datos	Febrero	Septiembre		
			3	Sociabilización del proyecto con las direcciones	Agosto	Agosto		
			4	Realización de pruebas	Agosto	Agosto		
			5	Elaboración del informe final del proyecto	Septiembre	Septiembre		
	Publicar el Anuario Estadístico 2011		1	Recopilación de información	Enero	Febrero		
			2	Procesamiento de la información	Febrero	Marzo		
			3	Revisión de la información	Marzo	Marzo		
			4	Armado del Anuario	Abril	Abril		
		5	Publicación del Anuario	Mayo	Mayo			
	Participar y apoyar en temas regulatorios	1	Análisis de solicitudes recibidas	Enero	Diciembre			
		2	Coordinación de la recopilación de	Enero	Diciembre			

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
				información			
			3	Consolidación de la información en informe y/o nota	Enero	Diciembre	
			4	Presentación del informe y/o nota para la aprobación del Director Ejecutivo	Enero	Diciembre	
			5	Remisión del informe y/o nota a las instancias correspondientes	Enero	Diciembre	
			Investigación preliminar de infracciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a la norma identificados en la DDO	1	Elaboración de auto de inicio de investigación	Enero
	2	Elaboración de informe técnico/legal			Enero	Diciembre	
	3	Archivo de obrados o traslado de cargos			Enero	Diciembre	
	Tramitación de Infracciones y sanciones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DDO	1	Traslado de cargos	Enero	Diciembre	
			2	Apertura de término de prueba	Enero	Diciembre	
			3	Clausura de termino de prueba	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre	
			6	Registro en la matriz de cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
			7	Centralizar la matriz de infracciones y sanciones	Enero	Diciembre	
			8	Tramitar las certificaciones y cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
Dirección Legal	Proposición y revisión de normas en los aspectos de competencia de la AE	Proponer normativa inherente al sector eléctrico	1	Determinación de la necesidad de la proposición de una normativa por parte de las direcciones regulatorias	Enero	Diciembre	
			2	Realización de reuniones de coordinación	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de proyecto de normativa	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de informes técnico y legal	Enero	Diciembre	
			5	Remisión al MHE	Enero	Diciembre	
			6	Seguimiento a la aprobación de la normativa	Enero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		Revisión de propuestas normativas remitidas a la AE	1	Remisión de la propuesta normativa a las direcciones relacionadas con el tema propuesto	Enero	Diciembre	
			2	Coordinación institucional	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración de informe institucional	Enero	Diciembre	
			4	Remisión de postura institucional	Enero	Diciembre	
	Seguimiento a los recursos jerárquicos contra resoluciones de la AE	Remitir oportunamente los recursos jerárquicos presentados contra las disposiciones de la AE	1	Elaboración del auto y nota de remisión del recurso jerárquico	Enero	Diciembre	
			2	Preparación del expediente a ser remitido por parte de la dirección regulatoria competente	Enero	Diciembre	
			3	Remisión al MHE	Enero	Diciembre	
			4	Recepción de la notificación de la resolución que resuelve el recurso jerárquico	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración de informe de cumplimiento por parte de la dirección regulatoria competente	Enero	Diciembre	
			6	Archivo de obrados por parte de la dirección regulatoria competente	Enero	Diciembre	
	Patrocinio de procesos judiciales	Tramitar todos los procesos judiciales en representación de la AE	1	Preparación y presentación de memoriales de acuerdo al proceso judicial	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país
			2	Seguimiento a los procesos judiciales	Enero	Diciembre	Consultor en línea
			3	Registro de procesos judiciales iniciados por la AE en la CGE	Marzo, julio, noviembre	Marzo, julio, noviembre	
	Tramitación de recursos de revocatoria contra las disposiciones de la AE	Tramitar oportunamente todos los recursos de revocatoria presentados contra las disposiciones de la AE	1	Análisis de recursos de revocatoria	Enero	Diciembre	Consultor en línea (2)
			2	Emisión del decreto de apersonamiento del recurrente	Enero	Diciembre	
			3	Apertura de término de prueba	Enero	Diciembre	
			4	Recepción de pruebas	Enero	Diciembre	
			5	Clausura de término de prueba	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración de informes técnico/legal	Enero	Diciembre	
			7	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre	
	Investigación preliminar de infracciones	Investigar todos los posibles casos de contravenciones a	1	Elaboración de auto de inicio de investigación	Enero	Diciembre	

Z PARA TODOS							
Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		la norma identificados en la DLG	2	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	
			3	Archivo de obrados o traslado de cargos	Enero	Diciembre	
	Tramitación de Infracciones y sanciones	Tramitar oportunamente todos los indicios de infracción identificados en la DLG	1	Traslado de cargos	Enero	Diciembre	
			2	Apertura de término de prueba	Enero	Diciembre	
			3	Clausura de termino de prueba	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de informe técnico/legal	Enero	Diciembre	
			5	Elaboración de la resolución	Enero	Diciembre	
			6	Registro en la matriz de cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
			7	Centralizar la matriz de infracciones y sanciones	Enero	Diciembre	
			8	Tramitar las certificaciones y cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
	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 Ley 1178	1	Elaboración de informes legales base para la emisión de resoluciones internas	Enero	Diciembre	
			2	Emisión de resoluciones internas	Enero	Diciembre	
			3	Participación en la apertura de sobres de los procesos de contratación de bienes y servicios	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración de contratos que suscribe la AE	Enero	Diciembre	
			5	Remisión de contratos suscritos por la AE a la Contraloría General del Estado	Enero	Diciembre	
	Inscripción de empresas consultoras en el registro de consultores de la AE	Precalificar oportunamente a empresas consultoras para la realización de estudios tarifarios, auditorias externas, determinación y actualización de costos de transmisión y estudios de límites de comportamiento para componentes de transmisión.	1	Evaluación técnica de la solicitud a cargo de la dirección técnica	Enero	Diciembre	
			2	Evaluación legal de la solicitud de inscripción o renovación de registro	Enero	Diciembre	
			3	Elaboración del certificado de Precalificación	Enero	Diciembre	
			4	Emisión del certificado	Enero	Diciembre	
			5	Actualización del listado	Enero	Diciembre	
			6	Archivo de la documentación	Enero	Diciembre	

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
	Administración del registro de sanciones	Seguimiento a las sanciones impuestas por la AE	1	Inscripción de la sanciones emitidas por la AE en una base de datos	Enero	Diciembre	
			2	Emisión de reportes mensuales respecto a recursos de revocatoria de infracciones y sanciones emitidas	Enero	Diciembre	
			3	Emisión de informe para anulación de cómputo de infracciones a solicitud de las empresas	Enero	Diciembre	
			4	Elaboración y emisión de resolución de anulación de cómputo de infracciones	Enero	Diciembre	
	Administración de los registros de contratos suscritos entre regulados y terceros	Procedimentar el registro de contratos entre regulados y entre regulados y terceros	1	Análisis de los registros	Enero	Febrero	
			2	Coordinación de los registros con las diferentes direcciones involucradas	Febrero	Febrero	
			3	Elaboración del proyecto del reglamento	Marzo	Marzo	
			4	Aprobación del reglamento	Marzo	Marzo	
	Resolución de controversias entre empresas	Resolver de forma oportuna las controversias entre empresas	1	Análisis de la controversia	Enero	Diciembre	
			2	Avenimiento	Enero	Diciembre	
			3	Traslado de cargos	Enero	Diciembre	
			4	Apertura y clausura de términos de prueba	Enero	Diciembre	
			5	Apertura y clausura de alegatos	Enero	Diciembre	
			6	Elaboración del informes técnico/legal	Enero	Diciembre	
			7	Elaboración y emisión de la resolución	Enero	Diciembre	
			8	Verificación del cumplimiento de la resolución	Enero	Diciembre	
	Administración del registro único de empresas eléctricas	Llevar un registro de empresas para agilizar la tramitación de los procesos regulatorios	1	Revisión de los documentos remitidos por las empresas eléctricas	Enero	Diciembre	
			2	Emisión del certificado de registro	Enero	Diciembre	
			3	Coordinación con la UGE para la publicidad de las certificaciones	Enero	Diciembre	
			4	Seguimiento a la actualización de información	Enero	Diciembre	
Dirección Administrativa Financiera	Gestión del sistema de administración de bienes y servicios	Atender oportunamente las solicitudes de adquisición de bienes y servicios	1	Procesamiento de la contratación de bien o servicio (ANPE, compra menor, licitación pública, contratación	Enero	Diciembre	Alquiler de edificios oficina central La Paz, oficinas regionales; Servicio de mudanza de mobiliario;



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

LUZ PARA TODOS

Anexo a la Resolución AE-Interna N° 86/2011

La Paz, 22 de agosto de 2011

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones			
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada	Recursos
				directa, contratación por excepción)		Alquiler de salón; Refrigerios y alimentación; Servicio de Courier; Servicios básicos; Servicios de seguridad; Servicio de fotocopios y anillados; Servicios manuales; Seguros para activos fijos, edificios, muebles y enseres, equipos y vehículo; Transporte de personal - Gastos destinados al traslado de personal en comisión, traslado de personal para realizar funciones operativas, además de gastos de entrega y recepción de documentación por parte de personal de mensajería; Contratación de agencia de viajes; Pasajes y viáticos al interior del país; Pasajes y viáticos al exterior del país; Gastos de representación; Servicios que se vayan requiriendo en el desarrollo de funciones de la AE; Adquisición de muebles y enseres; Compra de herramientas menores; Servicio de lavandería y limpieza; Mantenimiento de ascensor del edificio de LPZ y de CBBA; Mantenimiento del aire acondicionado; Refacción y mantenimiento del edificios de la oficina central LPZ, oficina CBA, oficinas regionales, depósito de activos en desuso y depósito del archivo central; Mantenimiento y reparación de muebles de la entidad; Mantenimiento del

Pag. 70 de 85

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
							vehículo AE; Otros mantenimientos; Papel de escritorio; Útiles de escritorio y oficina; Útiles y materiales eléctricos; Material de limpieza; Productos minerales no metálicos y plásticos; Otros materiales y suministros; Otros repuestos y accesorios; Combustible para la movilidad; Consultor en línea (2)
		Administrar el uso y disponibilidad de activos fijos de la entidad	1	Inventario físico semestral	Junio	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país
		Administrar los materiales y suministros de la entidad en cuanto a stock, distribución y registro	1	Inventario Físico Mensual	Enero	Diciembre	
	Gestión del sistema de administración de recursos financieros	Formular el proyecto del presupuesto 2013 de acuerdo al programa de operaciones anual y disposiciones legales vigentes	1	Estimación de ingresos	Agosto	Agosto	
			2	Determinación de objetivos	Agosto	Agosto	
			3	POAs por Direcciones	Agosto	Agosto	
			4	Elaboración del anteproyecto de presupuesto	Agosto	Agosto	
			5	Seguimiento del anteproyecto de presupuesto	Septiembre	Diciembre	
		Ejecutar el presupuesto de recursos de la gestión 2012 según las disposiciones legales vigentes	1	Recaudación de recursos	Enero	Diciembre	
			2	Control y seguimiento a empresas reguladas	Enero	Diciembre	
			3	Emisión de notas de acuse de recibo	Enero	Diciembre	
			4	Emisión de notas de reclamo de pagos	Enero	Diciembre	
			5	Conciliación de tasa - empresas reguladas	Enero	Diciembre	Consultor en línea
		Ejecutar el presupuesto de gastos de la gestión 2012 según	1	Evaluación de ejecución de gastos	Enero	Diciembre	Impuestos y multas
			2	Modificaciones presupuestarias	Enero	Diciembre	



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

LUZ PARA TODOS

Anexo a la Resolución AE-Interna N° 86/2011

La Paz, 22 de agosto de 2011

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
		disposiciones legales vigentes	3	Transferencias a TGN	Enero	Diciembre	
		Reportar oportunamente sobre la ejecución presupuestaria	1	Revisión de la ejecución presupuestaria , elaboración de reportes mensuales y remisión a la MAE	Enero	Diciembre	
		Evaluar la información económica financiera de la AE	1	Emisión de EEFF 2011	febrero	Marzo	Auditoría externa a los EEFF
			2	Remisión de EEFF con dictamen de auditoria interna y Externa	Abril	Abril	
			3	Elaborar informes bimensuales para aprobación de la MAE	Febrero, abril, junio, agosto, octubre, diciembre	Febrero, abril, junio, agosto, octubre, diciembre	
		Unidad de Gestión Estratégica	Administración del sistema de gestión	Realizar el seguimiento y evaluación trimestral del Programa de Operaciones Anual - gestión 2012	1	Análisis de resoluciones	Abril, julio, octubre, enero
2	Elaboración del informe				Abril, julio, octubre, enero	Abril, julio, octubre, enero	
3	Presentación del informe				Abril, julio, octubre, enero	Abril, julio, octubre, enero	
4	Remisión del informe al MHE				Abril, julio, octubre, enero	Abril, julio, octubre, enero	
5	Emisión de certificaciones POA				Enero	Diciembre	
6	Remitir información de gestión en función a requerimientos externos				Enero	Diciembre	
7	Coordinar la reuniones de evaluación del POA				Mayo Diciembre	Mayo Diciembre	Alquiler de salón; Refrigerios y alimentación
8	Coordinar la rendición pública de cuentas				Enero	Diciembre	Alquiler de salón; Refrigerios y alimentación
Realizar ajustes al Programa de Operaciones Anual - gestión 2012	1			Análisis y coordinación con las direcciones	Febrero	Diciembre	
	2			Emisión del informe de reformulación	Febrero	Diciembre	
	3			Emisión de la resolución de aprobación de la reformulación	Febrero	Diciembre	
Revisar y ajustar el Plan Estratégico Institucional	1			Diagnóstico Interno y Externo	Mayo	Mayo	
	2			Determinación de Lineamientos Estratégicos, Áreas Estratégicas y los objetivos estratégicos por Áreas	Junio	Junio	
	3			Aprobación del PEI	Julio	Julio	
	4			Aprobación del PEI mediante resolución	Julio	Julio	
	5			Difusión del nuevo Plan Estratégico Institucional	Julio	Julio	
Elaborar el programa de operaciones anual	1			Realizar un análisis de situación	Mayo	Mayo	Alquiler de salón; Refrigerios y alimentación

Pag. 72 de 85

PLAN DE OPERACIONES PARA TODOS							
Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico) correspondiente a la gestión 2013	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
			2	Determinación de los objetivos institucionales de gestión 2013	Julio	Julio	
			3	Elaboración de fichas técnicas	Agosto	Agosto	
			4	Formulación del POA 2013	Agosto	Agosto	
		Especificar los procesos de la AE	1	Adecuación de los procesos institucionales	Enero	Diciembre	
			2	Seguimiento a los trámites	Enero	Diciembre	
			3	Seguimiento a las matrices de control	Enero	Diciembre	
			4	Especificación de la documentación requerida por la norma	Abril	Abril	
		Mantener actualizada la estructura organizacional y las funciones de la unidades de la entidad	1	Ajuste de la estructura organizacional	Enero	Diciembre	
			2	Justificación de los cambios a ser realizados a la estructura organizacional	Enero	Diciembre	
			3	Actualización del Manual de Organización y Funciones	Enero	Diciembre	
			4	Aprobación de la nueva estructura	Enero	Diciembre	
			5	Remisión de la nueva estructura al Ministerio de Hidrocarburos y Energía	Enero	Diciembre	
	Publicación y difusión de la información	Emitir publicaciones institucionales	1	Emitir 12 boletines institucionales	Enero	Diciembre	Consultor en línea; Diseño e impresión
			2	Emitir 1 revista institucional	Diciembre	Diciembre	Diseño e impresión
			3	Emitir el Anuario estadístico	Marzo	Abril	Diseño e impresión; Armado y quemado de DVDs
			4	Emitir la memoria institucional	Marzo	Abril	Diseño e impresión
			5	Publicación de Resoluciones	Enero	Diciembre	Publicidad
		Desarrollar campañas de difusión e información	1	Planificación e implementación de campañas de difusión e información	Enero	Diciembre	Diseño y difusión de spots publicitarios; Diseño y difusión de cuñas radiales; Diseño y difusión de artes de prensa; Diseño e impresión de afiches; Diseño e impresión de banners; Diseño e impresión de volantes; Inflables; Pasajes y viáticos al

U Z P A R A T O D O S								
Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones					
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos	
		Informar internamente las actividades que se desarrollan en la entidad					interior del país	
			1	Recopilación de información	Febrero	Diciembre	Cámara Fotográfica; Filmadora; Grabadora digital	
			2	Elaboración del boletín interno	Febrero	Diciembre		
		3	Publicación del boletín interno	Febrero	Diciembre			
		Mantener actualizada la información del portal institucional	1	Solicitar la esquematización de la información publicada en el portal	Enero	Enero		
			2	Asignación de responsabilidades	Enero	Enero		
			3	Seguimiento mensual	Enero	Diciembre		
			4	Elaboración de informes de seguimiento semestral	Junio Diciembre	Junio Diciembre		
		Relacionamiento Interinstitucional de la AE	Acercamiento de la regulación al consumidor a través de las organizaciones sociales y otras instituciones	1	Planificación de los eventos cerrados	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país; Espacios en ferias departamentales; Empresa de armado de stands
				2	Reunión con organizaciones relacionadas	Enero	Diciembre	
				3	Establecimiento de acuerdos	Enero	Diciembre	
				4	Suscripción de compromisos	Enero	Diciembre	
	5			Realización de talleres, seminarios y charlas educativas	Enero	Diciembre	Alquiler de auditorios o salones; Reimpresión de volantes	
	6			Documentación de los eventos realizados	Enero	Diciembre		
	7			Envío de la documentación para su difusión	Enero	Diciembre	Consultoría por producto	
	Relacionar a la institución con otras entidades y medios de comunicación		1	Gestionar entrevistas en medios de comunicación	Enero	Diciembre		
		2	Gestionar conferencias de prensa	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país		
	Gestión del sistema de administración de personal	Institucionalizar los cargos de la entidad	1	Solicitar autorización de inicio de proceso de contratación y certificación presupuestaria	Enero	Diciembre	Consultor en línea	
			2	Publicación de la convocatoria externa	Enero	Diciembre	Publicidad	
			3	Convocar al personal	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al	

U Z P A R A T O D O S								
Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones					
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos	
				habilitado para rendir pruebas			interior del país; Alquiler de salones	
			4	Elaboración del informe del proceso de contratación	Enero	Diciembre		
			5	Elaboración y aprobación del memorándum de designación del cargo	Enero	Diciembre		
			6	Realizar la inducción al personal de la regionales	Enero	Diciembre		
			7	Elaborar el formulario de evaluación de confirmación	Enero	Diciembre		
			8	Realizar la evaluación de confirmación del personal contratado	Enero	Diciembre		
			9	Elaboración del informe y del memorándum (ratificación, destitución).	Enero	Diciembre	Creación de 8 ítems	
			Atender las solicitudes de movilidad funcionaria	1	Informe de bajas de personal	Enero	Diciembre	Consultor en línea
				2	Informe de transferencias	Enero	Diciembre	
		3		Elaborar memorándums correspondientes	Enero	Diciembre		
		Gestionar el programa de capacitación	1	Ejecución del programa de capacitación 2012	Enero	Diciembre	Capacitación de personal; Pasajes y viáticos al interior y exterior del país	
			2	Realizar la detección de necesidades de capacitación 2013	Agosto	Agosto		
			3	Elaborar el programa de capacitación 2013	Agosto	Agosto		
		Implementar un plan de seguridad ocupacional	1	Desarrollo del proyecto	Febrero	Abril		
			2	Sociabilización del proyecto con las direcciones	Mayo	Mayo		
			3	Elaboración del informe final del proyecto	Junio	Junio		
			4	Aprobación del proyecto	Julio	Julio		
			5	Implementación del proyecto	Agosto	Agosto		
		Implementar un plan de motivación del personal	1	Elaboración de encuestas	Enero	Enero	Consultor en línea	
			2	Elaboración de un plan de motivación	Febrero	Febrero	Alquileres de salón; Alimentación y refrigerios; Pasajes al interior del país; Dotación de prendas de vestir; Diseño e impresión	

PROGRAMA DE OPERACIONES PARA TODOS								
Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones					
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos	
			3	Ejecución del plan de motivación	Febrero	Diciembre		
			4	Evaluación de la motivación	Diciembre	Diciembre		
		Realizar la administración de personal	1	Llevar el registro de control de asistencia	Enero	Diciembre		
			2	Seguimiento a las declaraciones juradas	Enero	Diciembre		
			4	Control de formularios de RC-IVA	Enero	Diciembre		
			5	Elaboración las altas y bajas en las AFP's y CSBP	Enero	Diciembre		
			6	Elaboración del cuadro de asignación de refrigerios mensuales	Enero	Diciembre		
		Elaborar y realizar seguimiento al programa de vacaciones	1	Emisión de notas mensuales	Enero	Diciembre		
			2	Elaboración del programa de vacaciones de la gestión 2013	Noviembre	Diciembre		
		Gestión y control documentario	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que recibe la AE	1	Registro y digitalización del documento	Enero	Diciembre	Consultor en línea
				2	Derivación	Enero	Diciembre	
				3	Trazabilidad de documentos	Enero	Diciembre	
	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que emite la AE		1	Asignación de número AE para correspondencia despachada	Enero	Diciembre		
			2	Fotocopiado de notas	Enero	Diciembre		
			3	Entrega de notas despachadas o envío por Courier	Enero	Diciembre		
			4	Verificación mensual de la digitalización de las notas despachadas	Enero	Diciembre		
			5	Solicitud a las direcciones de digitalización que no se encuentren escaneados en el sistema	Enero	Diciembre		
	Clasificar, ordenar, inventariar e instalar físicamente la documentación que ingresa al archivo central, según normas de descripción archivística nacionales e internacionales		1	Verificación de los inventarios de la documentación de los archivos de gestión	Enero	Diciembre		
		2	Valoración de la documentación	Enero	Diciembre			
		3	Asignación de número de registro y codificación topográfica en la documentación que ingresa a archivo central	Enero	Diciembre	Consultor en línea ; Góndolas (estantes); Prendas de vestir; pasantes		
		4	Digitalización de los expedientes del Archivo Central	Enero	Junio			

U Z P A R A T O D O S							
Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
			5	Actualización de la base de datos	Enero	Diciembre	
			6	Conservación adecuada de la disposición física de la documentación	Enero	Diciembre	
		Facilitar la documentación institucional de forma ágil y oportuna	1	Realización de trazabilidad (rastreo) de la documentación	Enero	Diciembre	
	Administración de la biblioteca institucional	Brindar oportunamente el acceso y disponibilidad a publicaciones y libros de consulta de la AE	1	Búsqueda en la base de datos de las publicaciones y libros de consulta de la AE solicitados	Enero	Diciembre	
			2	Préstamo y registro en la base de datos	Enero	Diciembre	
			3	Seguimiento al préstamo	Enero	Diciembre	
			4	Registro de la devolución	Enero	Diciembre	
		Codificar bibliográficamente todas las publicaciones y materiales de consulta de la AE	1	Clasificación de la documentación bibliográfica por materias	Enero	Diciembre	
			2	Asignación del código de descripción decimal Dewey	Enero	Diciembre	
			3	Marbeteado de los libros y asignación topográfica	Enero	Diciembre	
			4	Registro de la información en la base de datos Win - isis	Enero	Diciembre	
	Unidad de Tecnologías de la información	Gestión de sistemas información	Proveer herramientas de manejo de información para mejorar el desempeño de los procesos	1	Análisis, diseño, desarrollo e implementación de los recursos tecnológicos y diseño de los sistemas para su automatización	Enero	Diciembre

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
							Georeferenciados (GIS); Componentes para las herramientas especializadas de edición de redes eléctricas y mapas georeferenciados; Arreglo de servidores tipo blade y almacenamiento masivo (storage) gestión de bases de datos sistemas GIS; Renovación licencia SDDP; Soporte y mantenimiento de la licencia NCP-XPRES; Renovación licencia Electrosoft; Adquisición de licencias Power Factory; Adquisición de licencias OPTGEN; Adquisición de licencias DIGSILENT; Adquisición de licencias STAMP; Adquisición de licencias de Audio Visuales; Google Earth; Rapid Share
		Realizar apoyo a las direcciones regulatorias mediante auditorias a sistemas de información de empresas reguladas	1	Realización de auditorias a solicitud de la MAE, direcciones/unidades	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país
	Gestión de seguridad de TI	Preservar la información integra, confiable y disponible	1	Detección y prevención de amenazas y vulnerabilidades	Enero	Diciembre	Renovación de mantenimiento y soporte técnico de equipos de seguridad (Firewalls)

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
			2	Implementación de las soluciones y controles de seguridad	Enero	Diciembre	Renovación de herramienta de respaldo de información; Renovación Licencias Antivirus, prevención de código malicioso, sistema de detección y prevención de intrusos; Licencias para prevenir fuga de información; Firewall; Catridge Tape BackUp LTO3; UPS online de 6Kva; Aire acondicionado de precisión
	Gestión redes y telecomunicación de TI	Lograr disponibilidad en los servicios de red y telecomunicaciones mediante una gestión eficiente de los recursos tecnológicos.	1	Implementación de servicios de red y comunicaciones	Enero	Diciembre	GPS - Equipo de posicionamiento global; Switch Wireless; Switch de fibra para interconectividad entre los servidores y unidades de almacenamiento; Conversores de fibra y cableado de fibra entre el MHE - AE (La Paz) y CNDC - AE (Cbba); Memorias para Servidores blade; Equipos de Telefonía interna; Equipos PC de escritorio; Portátiles; Impresoras; Plotters a color; Herramientas para el uso y mantenimiento de los equipos de la AE; Multicopiador de DVD; Internet, VPN y MPLS para las oficinas en LP y oficinas regionales; código operador para llamadas nacionales e internacionales, servicio de telefonía para línea gratuita 800 y servicio de llamadas a celulares mediante telulares; Renovación de licencias de Microsoft Office para las herramientas de oficina y de servidor

Control Social de la Administración

LUZ PARA TODOS

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión por Proceso (Específico)	Programación de Operaciones				
			Nº	Actividades Programadas	Fecha Programada		Recursos
	Soporte colaborativo, help desk y gestión de activos TI	Instalar, mantener en funcionamiento y actualizar el hardware y el software del parque tecnológico de la AE	1	Herramientas de oficina y servidores Microsoft	Enero	Diciembre	Renovación de licencias de Microsoft Office para las herramientas de oficina y de servidor
			2	Traslado	Enero	Diciembre	Pasajes y viáticos al interior del país
			3	Tratamiento de la necesidad, requerimiento o incidente	Enero	Diciembre	Consultor de línea; Mantenimiento del aire acondicionado del centro de datos de la AE; Servicio de mantenimiento y soporte técnico para las CTX - La Paz y CTX - CBBA
Unidad de Auditoría Interna	Control interno posterior del sistema de administración y control gubernamental	Realizar el control interno posterior de las operaciones de la AE	1	Emitir la declaración de independencia	Enero	Enero	
			2	Realización de auditorías financieras, SAYCO, especiales y operativas, de acuerdo al programa de operaciones aprobado para la UAI	Febrero	Noviembre	
			3	Elaboración del programa de operaciones de la Unidad de Auditoría Interna para la gestión 2012	Septiembre	Septiembre	Pasajes y viáticos al interior del país

10 ÁREAS DE CAPACITACIÓN PROGRAMADAS

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

- Regulación.
- Electricidad.
- Defensa del consumidor.
- Economía.
- Administración y finanzas.
- Derecho nacional e internacional.

- Leyes y normas SAFCO.
- Gestión y recursos humanos.
- Herramientas de comunicación.
- Normas de auditoría.
- Tecnologías de la información.
- Software regulatorio especializado.
- Herramientas ofimáticas.
- Archivo y biblioteca.
- Idiomas.
- Técnicas de oficina y secretariales.

11 CONSULTORÍAS PROGRAMADAS

Las consultorías son recursos importantes para el logro de los objetivos programados. Las consultorías programadas para la gestión 2012 son las siguientes:

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (por proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo programado en Consultoría en Línea (meses)
Dirección de Precios, Tarifas e Inversiones	Control y fiscalización de planes de inversiones	Controlar y fiscalizar las inversiones comprometidas por las empresas eléctricas de Generación, Transmisión y distribución del SIN y Sistemas Aislados	Consultores en Línea (2)	Evaluación de Inversiones de Distribución	12
			Consultorías por producto	Consultoría por producto Metodología para la verificación y evaluación de las inversiones ejecutadas por las empresas distribuidoras, de transmisión y generación	-----
	Aprobación de la expansión en transmisión y determinación del STEA	Aprobar la expansión y el valor económico del STEA	Consultorías por producto	Consultoría por producto Actualización metodología SYNEX-STEa	-----
	Verificación de las transacciones económicas del MEM	Verificar las transacciones del MEM	Consultorías por producto	Consultoría por producto Evaluación económica financiera de las empresas de generación y transmisión	-----
	Aprobación de precios máximos de distribución para empresas que operan en el MEM	Realizar la revisión ordinaria de tarifas de las empresas distribuidoras que operan en el MEM, periodo 2013-2016	Consultorías por producto	Consultoría por producto Revisión de la Norma de Aplicación Tarifaria	-----
		Recalcular los cargos base por efecto de diferencias entre inversiones aprobadas y ejecutadas	Consultorías por producto	Consultoría por producto Determinación efectos en las tarifas de la ejecución de inversiones en defecto y en	-----

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (por proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo programado en Consultoría en Línea (meses)
				exceso	
			Consultorías por producto	Consultoría por producto Análisis y determinación de la metodología para la penalización por bajo factor de potencia	-----
			Consultorías por producto	Consultoría por producto Estudio para la determinación del nivel de pérdidas óptimas por niveles de tensión para empresas de distribución	-----
	Aprobación de precios máximos de distribución para Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	Aprobar los precios máximos de distribución para los Sistemas Aislados Verticalmente Integrados y Sistemas Menores	Consultorías por producto	Consultoría por producto Elaboración de estudios tarifarios de ELFEDECH, YACUMA, SAN RAMON Y SAN JOAQUIN	-----
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 1	Control de la calidad de distribución para empresas del SIN	Evaluar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la AE respecto al control de calidad de distribución de las empresas del SIN (Área 1)	Consultores en línea	Control y seguimiento	12
	Control de la calidad de distribución para empresas con registro	Evaluar la calidad de distribución de las empresas con registro para el semestre noviembre 2011 - abril 2012 (Área 1)	Consultores en Línea	Control de calidad en distribución empresas con registro (Área 1)	11
	Control de operaciones de sistemas aislados	Evaluar el comportamiento de la operación de los Sistemas Aislados - Área 1	Consultores en Línea	Realizar el seguimiento a las operaciones de los sistemas aislados	12
	Atención de reclamaciones administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 1)	Consultores en Línea (3)	Apoyo operativo CPC's (Oruro, Potosí, El Alto)	12
	Control de la calidad de distribución para empresas del SIN	Evaluar la calidad de distribución de las empresas del SIN, para los semestres mayo 2010 - octubre 2010, noviembre 2010 - abril 2011, mayo 2011 - octubre 2011 y noviembre 2011 - abril 2012 (Área 1)	Consultorías por producto	Consultoría por producto Evaluación de la calidad de distribución del SIN de los semestres: mayo 2011 - octubre 2011 y noviembre 2011 - abril 2012	-----
	Protección de los derechos de los consumidores	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 1)	Consultorías por producto	Consultoría por producto Verificación de lecturas y medidores	-----
Dirección de Control de Operaciones, Calidad y Protección al Consumidor Área 2	Control de la calidad de distribución para operadores con contrato de adecuación y/o título habilitante.	Evaluar la calidad de distribución de los operadores con contrato de adecuación para los semestres mayo 2010 - octubre 2010, noviembre 2010 - abril 2011 (Área 2)	Consultores en línea	Apoyo a la evaluación de calidad de distribución y transmisión	12

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (por proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo programado en Consultoría en Línea (meses)
	Control de la calidad de distribución para empresas con registro	Evaluar la calidad de distribución de las empresas con registro para los semestres noviembre 2008 - abril 2009, mayo 2009 - octubre 2009, noviembre 2009 - abril 2010, mayo 2011 - octubre 2011 y noviembre 2011 - abril 2012 . (Área 2)	Consultores en línea	Control de calidad en distribución empresas con registro (Área 2)	11
	Control de operaciones de Sistemas Aislados	Realizar el seguimiento y análisis de fallas relevantes en generación, transmisión y distribución de sistemas aislados (Área 2)	Consultores en línea	Realizar el seguimiento a las operaciones de los sistemas aislados	12
	Atención de consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios (Área 2)	Consultores en Línea	Supervisor de agentes de la línea naranja.	12
	Atención de consultas	Dar respuestas con calidad de atención, a las consultas realizadas por los consumidores y usuarios (Área 2)	Consultores en Línea (5)	Atención del centro de llamadas (línea naranja)	12
	Atención de reclamaciones administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultores en Línea (2)	Agente regional CPC's (Chimoré, Yacuiba)	12
	Atención de reclamaciones administrativas	Atender oportunamente las reclamaciones administrativas (Área 2)	Consultores en Línea (4)	Apoyo operativo CPC's (Tarija, Trinidad, Cobija, Sucre)	12
	Protección de los derechos de los consumidores	Realizar pruebas de control de lecturas y verificación del funcionamiento de medidores (Área 2)	Consultorías por producto	Consultoría por producto Verificación de lecturas y medidores	-----
Dirección de Derechos y Obligaciones	Control del cumplimiento de obligaciones emergentes de derechos otorgados	Controlar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de las empresas del sector eléctrico	Consultores en Línea	Apoyo para el control y seguimiento de las obligaciones contractuales.	11
	Auditorías preventivas a empresas el que presenten indicios de riesgo en el suministro	Evaluar a la empresa para establecer la existencia de riesgo en el suministro	Consultores en Línea	Apoyo técnico en auditorías preventivas, control de intervenciones preventivas e intervenciones administrativas.	11
	Coordinación y supervisión de las actividades regulatorias	Contar con información estadística validada, confiable, oportuna, actualizada y publicada (Web - Anuario Estadístico)	Consultores en Línea	Consultor en línea Procesamiento de información estadística	11
	Otorgamiento y/o modificación de servidumbres y/o uso de bienes de dominio público	Tramitar oportunamente las solicitudes de servidumbres obligatorias	Consultorías por producto	Consultoría por producto Diagnóstico del estado de las servidumbres	-----
	Auditorías preventivas a empresas el que presenten indicios de riesgo en el suministro	Evaluar a la empresa para establecer la existencia de riesgo en el suministro	Consultorías por producto	Consultoría por producto Realización de auditoría especial a empresa 1 que presente indicios de riesgo en el suministro, para realizar una evaluación de áreas,	-----

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (por proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo programado en Consultoría en Línea (meses)
				comercial, administrativo y financiero.	
	Auditorías preventivas a empresas el que presenten indicios de riesgo en el suministro	Evaluar a la empresa para establecer la existencia de riesgo en el suministro	Consultorías por producto	Consultoría por producto Realización de auditoría especial a empresa 2 que presente indicios de riesgo en el suministro, para realizar una evaluación de áreas, comercial, administrativo y financiero.	-----
	Intervenciones preventivas o administrativas a empresas que presentan riesgo en el suministro	Intervenir de manera adecuada empresas en riesgo de suministro	Consultorías por producto	Consultoría por producto Interventor preventivo, para empresa que su estado financiero sea crítico y no permita pagar sueldo a Interventor.	-----
	Intervenciones preventivas o administrativas a empresas que presentan riesgo en el suministro	Intervenir de manera adecuada empresas en riesgo de suministro	Consultorías por producto	Consultoría por producto Interventor administrativo, para empresa que su estado financiero sea crítico y no permita pagar sueldo a Interventor.	-----
Dirección Legal	Patrocinio de procesos judiciales	Tramitar todos los procesos judiciales en representación de la AE	Consultores en Línea	Cobro de adeudos con la AE por parte de empresas sujetas a regulación	12
	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	Consultores en Línea	Apoyo Legal en la tramitación de reclamaciones administrativas - Área 1	12
	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	Consultores en Línea	Apoyo Legal para la atención de recursos de revocatoria contra sanciones impuestas por las empresas, investigaciones e infracciones y sanciones - Área 2	12
Dirección Administrativa Financiera	Gestión del sistema de administración de bienes y servicios	Atender oportunamente las solicitudes de adquisición de bienes y servicios	Consultores en línea	Asistente administrativo para apoyo a las actividades de activos fijos y almacenes	12
	Gestión del sistema de administración de bienes y servicios	Atender oportunamente las solicitudes de adquisición de bienes y servicios	Consultores en línea	Apoyo en administración y pasajes	12
	Gestión del sistema de administración de recursos financieros	Ejecutar el presupuesto de recursos de la gestión 2012 según las disposiciones legales vigentes	Consultores en línea	Apoyo a la DAF en el seguimiento a sanciones, multas, control de la tasa de regulación y otras tareas	12
	Gestión del sistema de administración de recursos financieros	Evaluar la información económica financiera de la AE	Auditorías externas	Auditoría externa a los EEFF	-----
Unidad de Gestión Estratégica	Publicación y difusión de la información	Emitir publicaciones institucionales	Consultores en Línea	Apoyo en comunicación social	12
	Gestión del sistema de administración de personal	Institucionalizar los cargos de la entidad	Consultores en línea	Apoyo en las actividades inherentes al proceso de recursos humanos	12
	Gestión del sistema de administración de personal	Atender las solicitudes de movilidad funcionaria	Consultores en línea	Apoyo secretarial	12
	Gestión del sistema de administración de personal	Implementar un plan de motivación del personal	Consultores en línea	Apoyo al desarrollo organizacional	12



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

Anexo a la Resolución AE-Interna N° 86/2011
La Paz, 22 de agosto de 2011

Unidad Organizacional	Proceso	Objetivo de Gestión Específico (por proceso)	Tipo de Consultoría	Descripción	Tiempo programado en Consultoría en Línea (meses)
	Gestión y control documentario	Brindar acceso y disponibilidad a documentos que recibe la AE	Consultores en línea	Responsable para el registro de correspondencia y atención de la recepción regional Cochabamba	12
	Gestión y control documentario	Clasificar, ordenar, inventariar e instalar físicamente la documentación que ingresa al archivo central, según normas de descripción archivística nacionales e internacionales	Consultores en línea	Apoyo técnico al archivo central y biblioteca	12
	Relacionamiento Interinstitucional de la AE	Acercamiento de la regulación al consumidor a través de las organizaciones sociales y otras instituciones	Consultorías por producto	Consultoría por producto Evaluación de la percepción de los consumidores	-----
Unidad de Tecnologías de la información	Gestión de sistemas información	Proveer herramientas de manejo de información para mejorar el desempeño de los procesos	Consultores en línea	Apoyo en la administración de redes y telecomunicaciones	12