ANEXO 1

N°	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	10/02/20	18/02/20	20/02/20	21/02/20	25/02/20	28/02/20	09/03/20	06/06/20	20/08/20	21/08/20	24/08/20	28/08/20	31/08/20	07/09/20
1.	Elección de la modalidad de grado que se desarrollara durante el semestre														
2.	Decisión de las alternativas en las instituciones para el desarrollo del proyecto de investigación														
3.	Revisión del docente guía														
4.	Entrevista con el gerente del área comercial de la empresa SETAR														
5.	Elaboración del perfil de proyecto														
6.	Primera Entrevista con el encargado de la unidad de mora empresa SETAR														
7.	Revisión del perfil con el docente guía														
8.	Segunda entrevista con el encargado de la unidad de mora														
9.	Presentación del perfil a los tribunales														
10.	Recopilación de información primaria														
11.	Avance del proyecto hasta la etapa del diagnostico														
12.	Revisión del docente guía														
13.	Desarrollo de la investigación de mercados y la conclusión del trabajo														
14.	Revisión del docente guía														
15.	Presentación del trabajo final de modalidad de investigación a los tribunales														

ANEXO 2

MANUAL DE FUNCIONES EN EL AREA COMERCIAL DE SETAR	
GERENTE COMERCIAL	
CARGO	Gerente Comercial
INMEDIATO SUPERIOR	Gerente General
REEMPLAZO	Un Jefe de Departamento
AUTORIDAD LINEAL	Sobre la Asesoría Legal Comercial, Planificación, Estadísticas y Control de Calidad, Departamento de Atención al Cliente, Departamento de Facturación y Servicios y Departamento de Reducción de Pérdidas No Técnicas
AUTORIDAD FUNCIONAL	Sobre los responsables de los departamentos de Clientes, Facturación y pérdidas.
FUNCIONES:	a) Planificar, organizar, ejecutar, controlar y dirigir las actividades relacionadas con la planificación y generación de Información en coordinación con la unidad de Facturación y servicios. b) Planificar, organizar, ejecutar, controlar y dirigir las actividades relacionadas con la Asesoría Legal Comercial. c) Planificar, organizar, ejecutar, controlar y dirigir las actividades relacionadas con la Atención al Cliente. d) Planificar, organizar, ejecutar, controlar y dirigir las actividades relacionadas con la Reducción de Pérdidas No Técnicas. e) Proponer al Gerente General soluciones concernientes a la mejora en atención en cuanto a usuarios refiere. f) Definir políticas de manejo de la mora. g) Velar por la desarrollo y puesta en marcha del Estudio Tarifario con la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica.

	h) Elaborar y Controlar el Plan de Inversiones de su Gerencia. i) Realizar toda otra actividad inherente a su cargo.
REQUISITOS:	✓ Licenciatura en Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electromecánica, Economía, Administración de Empresas o Ingeniería Comercial ✓ Título en Provisión Nacional ✓ 6 años de experiencia profesional ✓ 4 años de experiencia en cargos similares ✓ 3 años de experiencia en el sector eléctrico ✓ Conocimiento de tarifas y su aplicación ✓ Conocimiento de la Ley 1178 ✓ Conocimiento de la Ley de Electricidad y normas relacionadas

RESPONSABLE DE PLATAFORMA DE ATENCIÓN CLIENTES	
CARGO	Responsable de Plataforma de Atención Clientes
INMEDIATO SUPERIOR	Jefe del Departamento de Atención al Cliente
REEMPLAZO	Responsable Plataforma Técnica
AUTORIDAD LINEAL	Sobre los Analistas, Técnicos en reclamaciones, Técnicos en artefactos quemados, Técnicos en conexiones temporales
AUTORIDAD FUNCIONAL	Ninguna
FUNCIONES:	a) Coordinar con Plataforma Técnica las inspecciones y reclamaciones a requerimiento de los usuarios. b) Planificar, organizar, ejecutar, controlar y dirigir las actividades realizadas por las analistas. c) Planificar, organizar, ejecutar, controlar y dirigir las actividades realizadas por los técnicos en reclamaciones.

	d) Planificar, organizar, ejecutar, controlar y dirigir las actividades realizadas por el técnico de artefactos quemados. e) Planificar, organizar, ejecutar, controlar y dirigir las actividades realizadas por los técnicos en conexiones temporales. f) Encargarse exclusivamente del tratamiento a los usuarios eventuales, Llevando registro, control, cobro y lecturación mensual a estos. g) Custodiar toda la documentación generada por concepto de reclamaciones y solicitudes de servicio. h) Realizar toda otra actividad inherente a su cargo.
REQUISITOS:	✓ Licenciatura en Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Comercial, Administración de Empresas, Derecho, o ramas afines ✓ Título en Provisión Nacional ✓ 2 años de experiencia profesional ✓ 1 año de experiencia en cargos similares ✓ 1 año de experiencia en el sector eléctrico ✓ Conocimiento de la Ley 1178 ✓ Conocimiento de la Ley de Electricidad y normas relacionadas ✓ Conocimiento de la Ley de Procedimientos Administrativo

TECNICO DE FACTURACION-(SICAF COMERCIAL-CALIDAD)	
CARGO	Técnico de Facturación (SICAF comercial-calidad)
INMEDIATO SUPERIOR	Responsable de Facturación
REEMPLAZO	Encargado de Facturación

AUTORIDAD LINEAL	Ninguna
AUTORIDAD FUNCIONAL	Con el área de sistemas informáticos
FUNCIÓN:	a) Apoyar en todas las actividades de la Unidad y cumplir con el Plan de Producción. b) Custodiar, manejar y encargarse del mantenimiento del sistema software SICAF Comercial. c) Responsable del Proceso de facturación del Sistema El Puente, y zonas altas del departamento. d) Impresión de Avisos de Cobranza e) Impresión de libros de lectura para del Sistema El Puente y zona alta del departamento. f) Administración del Sistema Informático SICAF (Sistema Comercial y Control de Calidad), esto implica contar con el sistema disponible y funcional para todos los usuarios. g) Soporte y asistencia Técnica en el manejo del sistema SICAF Comercial y Calidad. h) Proporcionar asesoría en las funciones de soporte técnico, desarrollo de sistemas y administración de tecnología de información y/o comunicación de la Gerencia Comercial. Participación en procesos de contratación de bienes y servicios. i) Coordinar, supervisar y controlar el uso del sistema SICAF Comercial y Control de Calidad. j) Administración de la red de datos de oficina de Gerencia Comercial.

	k) Optimizar el uso del sistema SICAF Comercial y Control de Calidad, proponiendo mejoras y/o nuevas opciones que sean necesarias. l) Brindar el soporte técnico requerido al personal de SETAR en temas de manejo del hardware y software. m) Coordinar, supervisar y controlar la seguridad e inviolabilidad del sistema SICAF Comercial y Control de Calidad. n) Realizar toda otra actividad inherente a su cargo.
REQUISITOS:	✓ Ingeniería en Sistemas, Técnico Medio o Superior en Computación ✓ Título en Provisión Nacional ✓ 2 años de experiencia profesional ✓ 1 año de experiencia en el sector eléctrico ✓ Conocimiento de la Ley 117

JEFE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
CARGO	Jefe Departamento de Atención al Cliente
INMEDIATO SUPERIOR	Gerente Comercial
REEMPLAZO	Responsable de Plataforma de Atención clientes Responsable de Plataforma Técnica
AUTORIDAD LINEAL	Sobre el Responsable de Plataforma de Atención, el Responsable de Plataforma Técnica y el Responsable de Laboratorio
FUNCIONES:	a) Planificar, organizar, ejecutar, controlar y dirigir las actividades relacionadas con la Plataforma de Atención al Cliente.

	b) Planificar, organizar, ejecutar, controlar y dirigir las actividades relacionadas con la Plataforma Técnica. c) Planificar, organizar, ejecutar, controlar y dirigir las actividades relacionadas con Laboratorio. d) Solucionar, los reclamos de los clientes que no pueden ser resueltos por las analistas. e) Realizar la re categorización de clientes en sistema. f) Realizar registro e instrucción correspondiente cambios de equipos medidores por concepto de mantenimiento. g) Atención de requerimiento de ventas eventuales de energía eléctrica cuando corresponda. h) Realizar toda otra actividad inherente a su cargo. i) Atención exclusiva de reclamos derivados ATEC.
REQUISITOS:	✓ Licenciatura en Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Comercial, Administración de Empresas, o ramas afines ✓ Título en Provisión Nacional ✓ 4 años de experiencia profesional ✓ 2 años de experiencia en cargos similares ✓ 2 años de experiencia en el sector eléctrico ✓ Conocimiento de la Ley 1178 ✓ Conocimiento de la Ley de Electricidad y normas relacionadas ✓ Conocimiento de la Ley de Procedimientos Administrativos

RESPONSABLE DE FACTURACIÓN	
CARGO	Responsable de Facturación
INMEDIATO SUPERIOR	Jefe del Departamento de Facturación y Servicios
REEMPLAZO	Encargado de Facturación
AUTORIDAD LINEAL	Ninguno
AUTORIDAD FUNCIONAL	Ninguna

FUNCIONES:

a) Elaboración mensual del plan de producción del proceso de facturación (fechas de lecturación, impresión de avisos de cobranza, etc.)

b) Recepción de lecturas de acuerdo al plan de producción

c) Verificar la corrección de la facturación emitida.

d) Realizar los ajustes por reclamos en ODECO

e) Informes y Reportes para el SIN

f) Informes y Reportes para AE

g) Apoyo a los Subsistemas

REQUISITOS:

- ✓ Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o Auditoría
- ✓ Título en Provisión Nacional
- ✓ 2 años de experiencia profesional
- ✓ 1 años de experiencia en cargos similares
- ✓ Conocimiento de la Ley 1178
- ✓ Conocimiento de la Ley de Electricidad y normas relacionadas

ENCARGADO DE FACTURACIÓN	
CARGO	Encargado de Facturación
INMEDIATO SUPERIOR	Jefe del Departamento de Facturación y Servicios
REEMPLAZO	Responsable de Facturación

AUTORIDAD LINEAL	Ninguno
AUTORIDAD FUNCIONAL	Ninguna

FUNCIONES:

a) Control y Seguimiento del plan de Producción

b) Proceso de la información recibida por lecturación de la Microempresa.

c) Realizar ajuste por reclamos en ODECO

d) Informes mensuales sobre tarifas a la AE.

e) Actualizar la información de los clientes según sus remesas y rutas

f) Impresión de Avisos de cobranza

g) Reportes del total facturado a diferentes Unidades de la Empresa

REQUISITOS:

- ✓ Licenciatura en Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o Auditoría
- ✓ Título en Provisión Nacional
- ✓ 2 años de experiencia profesional
- ✓ 1 años de experiencia en cargos similares
- ✓ Conocimiento de la Ley 1178
- ✓ Conocimiento de la Ley de Electricidad y normas relacionadas

ANALISTA PAC	
CARGO	ANALISTA PAC
INMEDIATO SUPERIOR	Responsable plataforma atención al cliente
REEMPLAZO	Otra analista
AUTORIDAD FUNCIONAL	Ninguna

FUNCIONES:

a) Atender nuevas solicitudes de servicio y monitorear el proceso hasta que la misma haya concluido.

b) Atender Cambios de medidor, suspensiones temporales, definitivas, cambios de nombre, traslados de medidor, ley Nº1886, hasta que los mismos hayan

concluido.

c) Atender Reclamos Comerciales, Reclamos Técnicos, reclamos por Artefactos dañados.

d) Atención a requerimientos de la Autoridad de electricidad "AE".

e) Cuando exista solicitudes que impliquen ampliaciones deberán Coordinar con el departamento de planificación para casos de modificaciones o ampliaciones de Red.

f) Atender a los usuarios con criterio lo suficientemente amplio para solucionar sus inquietudes.

g) Coordinar, participar y trabajar entre analistas para dar solución a todo tipo de trámites nuevos y reclamaciones.

h) Realizar toda otra actividad inherente a su cargo.

REQUISITOS:

- ✓ Estudios Básicos Finalizados "bachillerato", estudios superiores "Universitarios"
- ✓ Título en Provisión Nacional
- ✓ 2 años de experiencia profesional
- ✓ 1 año de experiencia en cargos similares
- ✓ 1 año de experiencia en el sector eléctrico
- ✓ Conocimiento de la Ley 1178
- ✓ Conocimiento de la Ley de Electricidad y normas relacionada
- ✓ Conocimiento de la Ley de Procedimientos Administrativos**.**

TÉCNICO DE RECLAMACIONES	
CARGO	Técnico de Relaciones
INMEDIATO SUPERIOR	Responsable plataforma atención al cliente
REEMPLAZO	Otra Técnico
AUTORIDAD FUNCIONAL	Ninguna

FUNCIONES:

a) Atender las solicitudes emanadas por las analistas de plataforma

correspondientes a reclamos.

b) Contrastaciones, relevamientos de potencia, verificación de lecturas.

c) Informar todo tipo de irregularidades que pudiesen encontrar.

d) Coordinar con el Jefe de Clientes para caso de cambios de medidor por concepto de mantenimiento.

e) Realizar toda otra actividad inherente a su cargo

REQUISITOS:

- ✓ Estudios Básicos Finalizados "bachillerato", Técnicos medios o superiores en electricidad
- ✓ Título en Provisión Nacional
- ✓ 2 años de experiencia profesional
- ✓ 1 año de experiencia en cargos similares
- ✓ 1 año de experiencia en el sector eléctrico.

RESPONSABLE DE MORA	
CARGO	Responsable de Mora
INMEDIATO SUPERIOR	Jefe del Departamento de Pérdidas No Técnicas
REEMPLAZO	Jefe del Departamento de Pérdidas No Técnicas
AUTORIDAD LINEAL	Ninguna
AUTORIDAD FUNCIONAL	Ninguna

FUNCIONES:

a) Planificar, organizar dirigir y ejecutar la recuperación de la mora corriente

b) Elaborar estrategias para la recuperación de la mora histórica

c) Desarrollar estadísticas de los deudores

d) Elaborar notificaciones conciliaciones y planes de pago

e) Coordinar con los asesores legales de la gerencia comercial para iniciar procesos legales ordinarios

f) Realizar otra actividad inherente a su cargo.

REQUISITOS:

- ✓ Licenciatura en Administración de Empresas o Ingeniería Comercial o Derecho
- ✓ Título en Provisión Nacional
- ✓ 2 años de experiencia profesional
- ✓ 1 años de experiencia en el sector eléctrico
- ✓ Conocimiento de la Ley 1178
- ✓ Conocimiento de la Ley de Electricidad y normas relacionadas
- ✓ Conocimiento de la Ley de Procedimientos Administrativos

JEFE DEPARTAMENTO DE FACTURACION Y SERVICIOS	
CARGO	Jefe Departamento de Facturación y Servicios
INMEDIATO SUPERIOR	Gerente Comercial
REEMPLAZO	Responsable de Facturación calidad 1, Responsable de fiscalización e inspección Microempresa
AUTORIDAD LINEAL	Todo el departamento de Facturación y la Microempresa
AUTORIDAD FUNCIONAL	Ninguna

FUNCIONES:

a) Planificar, organizar, ejecutar, controlar y dirigir las actividades relacionadas con la Facturación del área urbana y rural.

b) Planificar, organizar, ejecutar, controlar y dirigir las actividades relacionadas con la Supervisión e Inspección del encargado de la Microempresa.

c) Planificar, organizar, ejecutar, controlar y dirigir las actividades relacionadas con el encargado de Cortes y Cobranza.

d) Supervisar el seguimiento de cartera en mora.

e) Realizar seguimiento sobre recaudaciones diarias.

f) Autorizar ajustes correspondientes a la facturación emitidos por Plataforma de atención al cliente.

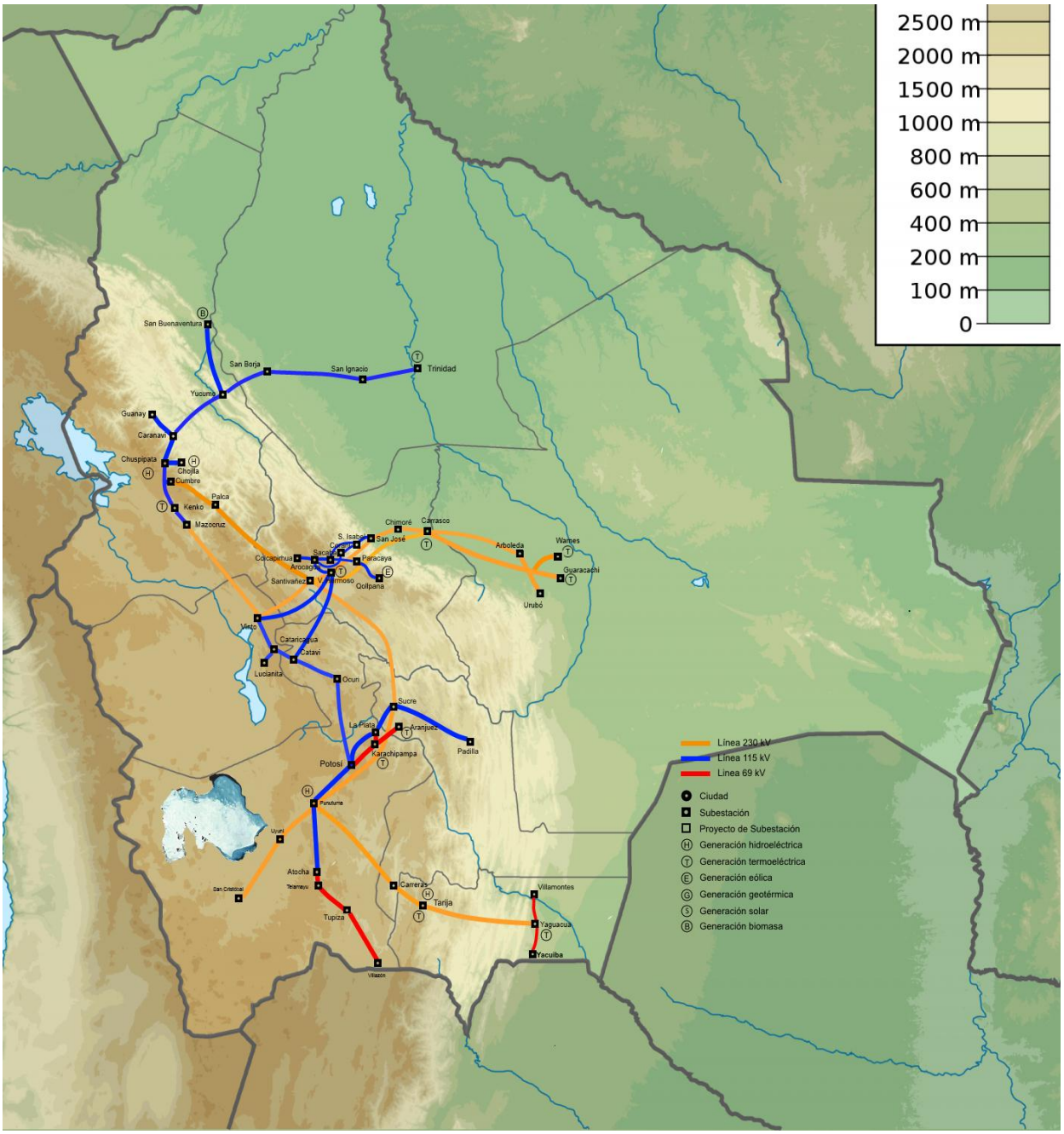
g) Realizar toda otra actividad inherente a su cargo.

REQUISITOS:

- ✓ Licenciatura en Ingeniería Eléctrica, Ingeniería Electromecánica, Administración de Empresas, Ingeniería Comercial o ramas a fines
- ✓ Título en Provisión Nacional
- ✓ 4 años de experiencia profesional
- ✓ 2 años de experiencia en cargos similares
- ✓ 2 años de experiencia en el sector eléctrico
- ✓ Conocimiento de la Ley 1178
- ✓ Conocimiento de la Ley de Electricidad y normas relacionadas

ANEXO 3

Sistema Interconectado Nacional “SIN”



ANEXO 4

AUTORIDAD DE FISCALIZACION Y CONTROL SOCIAL DE ELECTRICIDAD SERVICIOS ELECTRICOS DE TARIJA S.A. (SETAR) SISTEMA CENTRAL TARIJA CON IMPUESTOS (2019)

Nº DE USUARIOS													
CATEGORIA	**ENE**	**FEB**	**MAR**	**ABR**	**MAY**	**JUN**	**JUL**	**AGO**	**SEP**	**OCT**	**NOV**	**DIC**	**PROMEDIO**
Residencial	**72.411**	**72.580**	**72.899**	**73.240**	**73.531**	**73.618**	**73.813**	**74.052**	**74.176**	**74.283**	**74.246**	**74.516**	**74.516**
General	**6.520**	**6.532**	**6.537**	**6.558**	**6.587**	**6.598**	**6.637**	**6.660**	**6.700**	**6.730**	**6.775**	**6.824**	**6.824**
Industrial	**789**	**784**	**789**	**793**	**796**	**792**	**787**	**792**	**785**	**787**	**782**	**785**	**785**
Alumbrado Público	**6**	**6**	**6**	**6**	**6**	**6**	**6**	**6**	**6**	**6**	**6**	**6**	**6**
Otros	**191**	**192**	**192**	**192**	**192**	**196**	**203**	**205**	**210**	**216**	**221**	**222**	**222**
TOTAL	**79.917**	**80.094**	**80.423**	**80.789**	**81.112**	**81.210**	**81.446**	**81.715**	**81.877**	**82.022**	**82.030**	**82.353**	**82.353**

CONSUMO DE ENERGIA (MWh)													
CATEGORIA	**ENE**	**FEB**	**MAR**	**ABR**	**MAY**	**JUN**	**JUL**	**AGO**	**SEP**	**OCT**	**NOV**	**DIC**	**TOTAL**
Residencial	**7.593,92**	**7.239,16**	**7.488,41**	**7.059,26**	**7.174,37**	**6.936,87**	**7.381,22**	**7.276,62**	**7.043,00**	**7.400,02**	**7.644,39**	**7.910,49**	**88.147,7**
General	**2.623,79**	**2.562,16**	**2.722,36**	**2.578,54**	**2.725,13**	**2.667,69**	**2.828,85**	**2.750,58**	**2.671,05**	**2.790,78**	**2.553,65**	**2.838,34**	**32.312,9**
Industrial	**2.536,60**	**2.813,03**	**2.790,79**	**2.622,39**	**2.669,58**	**2.607,80**	**2.856,19**	**2.753,77**	**2.654,92**	**2.845,79**	**2.333,96**	**2.619,78**	**32.104,6**
Alumbrado Público	**922,62**	**888,67**	**990,73**	**974,67**	**1.044,09**	**1.032,60**	**1.059,21**	**1.062,66**	**941,44**	**967,31**	**950,85**	**989,34**	**11.824,2**
Otros	**323,53**	**309,37**	**323,57**	**317,63**	**323,48**	**391,11**	**423,25**	**453,68**	**575,68**	**563,18**	**535,52**	**441,77**	**4.981,8**
TOTAL	**14.000,44**	**13.812,4**	**14.315,9**	**13.552,5**	**13.936,6**	**13.636,1**	**14.548,7**	**14.297,3**	**13.886,1**	**14.567,1**	**14.018,4**	**14.799,7**	**169.371,1**

ANEXO 5

Incremento de la mora

CERCADO ÁREA RURAL						
	ÁREA	CATEGORÍA				
		CONECTADO	DADO DE BAJA	CORTADO	SUSPENDIDO	TOTAL DE DEUDA
GESTIÓN 2018	BOM	7.351,30	44,70			7.396,00
	DOM	773.416,06	4.745,55	34.568,26	124.835,83	937.565,70
	G-1	32.890,67	906,58	31.514,00	93.570,34	158.881,59
	G-2	12.459,00			3.615,80	16.074,80
	ING	291.263,50				291.263,50
	INP	7.884,30			15.409,91	23.294,21
	TOTAL	1.125.264,83	5.696,83	66.082,26	237.431,88	1.434.475,80
GESTIÓN 2019	BOM	46.464,30	44,70			46.509,00
	DOM	1.666.338,28	4.828,45	43.228,42	126.122,40	1.840.517,55
	G-1	115.077,07	906,58	89.256,20	93.570,34	298.810,19
	G-2	113.228,90				113.228,90
	ING	91.397,60		461.014,50	3.615,80	556.027,90
	INP	51.152,20		15.614,71		66.766,91
	RGO	39.381,40				39.381,40
	TOTAL	2.123.039,75	5.779,73	609.113,83	223.308,54	2.961.241,85
GESTIÓN 2020	BOM	42.203,00	44,70			42.247,70
	DOM	1.678.723,31	4.855,05	34.619,06	125.059,53	1.843.256,95
	G-1	141.939,07	906,58	89.317,00	93.570,34	325.732,99
	G-2	71.979,90				71.979,90
	ING	94.027,90		463.229,90	3.615,80	560.873,60
	INP	63.075,60			15.614,71	78.690,31
	TOTAL	2.091.948,78	5.806,33	587.165,96	237.860,38	2.922.781,45

TARIJA						
	ÁREA	CATEGORÍA				
		CONECTADO	CORTADO	DADO DE BAJA	SUSPENDIDO	TOTAL DE DEUDA
GESTIÓN 2018	BOM	3.832,10	758,90	50,10	120,47	4.761,57
	DOM	2.195.625,97	2.552.849,29	181.796,62	893.488,44	5.823.760,32
	G-1	4.803.543,91	1.043.349,98	348.396,83	3.712.930,96	9.908.221,68
	G-2	1.467.986,27	234.513,50	22.984,60	707,30	1.726.191,67
	ING		61.675,70	63.213,30	425.539,53	550.428,53
	INP	144.571,02	288.269,94	32.465,53	387.483,63	852.790,12
	SEG	1.156,00	33.887,69			35.043,69
	TOTAL	8.616.715,27	4.215.305,00	648.906,98	5.420.270,33	18.901.197,58
GESTIÓN 2019	APU	1.384.529,60				1.384.529,60
	BOM	301.705,90	3.116,30	1.058,20	120,47	306.000,87
	DOM	9.769.728,57	5.663.043,53	186.623,20	899.119,62	16.518.514,92
	G-1	1.573.816,19	1.445.260,76	352.895,43	3.716.071,36	7.088.043,74
	G-2	8.653.240,52	2.084.464,82	28.434,10	707,30	10.766.846,74
	ING	3.075.609,70	61.675,70	76.998,90	425.539,53	3.639.823,83
	INP	644.202,06	560.514,30	33.183,93	389.039,43	1.626.939,72
	RGO	26.505,80				26.505,80
	SEG	31.123,73	18.265,66			49.389,39
	TOTAL	25.460.462,07	9.836.341,07	679.193,76	5.430.597,71	41.406.594,61
GESTIÓN 2019	APU	3.512.156,30				3.512.156,30
	BOM	77.701,80	5.010,60	1.058,20	120,47	83.891,07
	C-1	187,90				187,90
	C-2	145,80				145,80
	DOM	12.528.428,02	3.381.997,70	183.872,42	896.669,94	16.990.968,08
	G-1	2.188.387,62	1.232.622,61	354.341,73	3.716.460,76	7.491.812,72
	G-2	9.523.972,11	548.057,45	28.021,90	707,30	10.100.758,76
	ING	3.069.823,60	61.675,70	76.998,90	425.539,53	3.634.037,73
	INP	775.008,22	400.218,14	33.098,03	389.961,23	1.598.285,62
	RGO	7.888,20				7.888,20
	SEG	21.188,10	34.435,79			55.623,89
	TOTAL	31.704.887,67	5.664.017,99	677.391,18	5.429.459,23	43.475.756,07

ANEXO 6

RESUMEN DE REPORTE AL 31/12/2019 (3 MESES Y MAS)

CATEGORIA	ESTADO	CONECTADO AVISO/CORTE	CORTADO	SUSPENDIDO DADO DE BAJA	TOTAL
APU	Monto	36.877.143,93	-	-	36.877.143,93
	Usuario	7,00	-	-	7,00
DOM	Monto	12.759.669,12	5.979.235,82	1.473.107,20	20.212.012,14
	Usuario	19.787,00	3.376,00	1.747,00	24.910,00
G-1 G-2	Monto	10.025.503,37	3.760.510,38	4.300.420,25	18.086.434,00
	Usuario	1.512,00	769,00	838,00	3.119,00
ING	Monto	2.191.028,80	522.690,20	594.682,43	3.308.401,43
	Usuario	17,00	4,00	12,00	33,00
INP	Monto	610.858,54	581.892,33	455.189,59	1.647.940,46
	Usuario	161,00	146,00	66,00	373,00
BPM	Monto	151.125,80	17.391,17	49.255,27	217.772,24
	Usuario	46,00	3,00	4,00	53,00
RGO	Monto	62.354,10	-	-	62.354,10
	Usuario	27,00	-	-	27,00
C-1 C-2	Monto	-	-	-	-
	Usuario	-	-	-	-
SEG	Monto	28.731,15	18.265,66	-	46.996,81
	Usuario	9,00	2,00	-	11,00
TOTAL	Monto	62.706.414,81	10.879.985,56	6.872.654,74	80.459.055,11
	Usuario	21.566,00	4.300,00	2.667,00	28.533,00

DESCRIPCIÓN	IMPORTE EN BS	USUARIOS
Deuda 3 meses y mas	80.459.055	28.533
Deuda 1 y2 meses	11.132.405	38.289
Total	91.591.460	66.822

RESUMEN DE REPORTE AL: 30/06/2020 (3 MESES Y MAS)

ESTADO CATEGORIA		CONECTADO AVISO/CORTE	CORTADO	SUSPENDIDO DADO DE BAJA	TOTALES
APU	MONTO	44.959.909,77	0	0	44.959.909,77
	Usuarios	8	0	0	8
DOM	MONTO	19.687.776,13	6.305.055,15	1.462.720,01	27.455.551,29
	Usuarios	67668	3559	1705	72.932
G-1 G-2	MONTO	18.893.176,62	4.012.862,29	4.299.973,75	27.206.012,66
	Usuarios	5311	768	837	6.916
ING	MONTO	6.252.463,41	537.395,65	594.682,43	7.384.541,49
	Usuarios	63	4	12	79
INP	MONTO	1.383.154,70	661.614,00	455.189,59	2.499.958,29
	Usuarios	545	145	66	756
BOM	MONTO	1.379.139,49	23.969,35	49.255,27	1.452.364,11
	Usuarios	154	4	4	162
RGO	MONTO	129.756,19	0	0	129.756,19
	Usuarios	34	0	0	34
C1 C2	MONTO	8.501,31	0	0	8.501
	Usuarios	8	0	0	8
SEG	MONTO	57.847,30	34.435,79	0	92.283,09
	Usuarios	17	3	0	20
TOTALES	MONTO	92.743.223,61	11.575.332,23	6.861.821,05	11.188.878,20
	Usuarios	73808	4483	2624	80.915

RESUMEN

DESCRIPCION	IMPORTE EN BS.	USUARIOS
Deuda: 3 meses y mas	111.188.878	80.915
Deuda: 1 y 2 meses	2.328.865	7.381
TOTAL SISTEMA	113.517.743	88.296

ANEXO 7

Modelo de la encuesta

Sexo del entrevistado

- Masculino
- Femenino

Edad del entrevistado

……

1. **Barrio donde vive**

……

2. **Categoría a al que pertenece**
   - Domestico
   - Comercial
   - Industrial
   - Instituciones
   - Otros
3. **¿Presentó algún reclamo en el año 2019?**
   - Ninguno
   - 1
   - 2
   - 3 o mas
4. **¿Qué tipo de reclamo presento?**
   - Consumo elevado
   - Cambio de categoría
   - Error de lecturación
   - Tarifas incorrectas
   - Sin energía en la vivienda

5. **¿Marque su grado de satisfacción con las oficinas comerciales (¿del 1 al 10, donde 1 es nada satisfecho y 10 extremadamente satisfecho?**

	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Rapidez en atención(tiempo en colas y rapidez en ventanilla)										
El personal muestra su disposición a ayudar, sin eludir su responsabilidad										
El personal brinda un trato cortés y amable siempre										
La información disponible en la página web es clara y útil a las necesidades										
Facturación y Cobros										

6. **¿Cree Ud. que SETAR ha mejorado en general el servicio de energía eléctrica que usted recibe en el último año? (fuertemente en desacuerdo=1 y fuertemente en acuerdo=10)**

	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	
Fuertemente en desacuerdo											**Fuertemente de acuerdo**

7. **¿Califique de 1 a 10 los siguientes atributos del servicio? (nada satisfecho=1 y totalmente satisfecho=10)**

	1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Agilidad en la reanudación del servicio, cuando falta										
[Entrega anticipada de la factura										
Facilidad de comprensión de la información										
Disponibilidad de locales de pago										
Facilidad para entrar en contacto con la empresa										
Tiempo esperado para ser atendido										

8. **¿Con cuántos medidores cuenta en la vivienda?**

- 1
- 2
- 3
- 4 o mas

9. **¿Tipo de medidor con el que cuenta su vivienda?**
    - Electrónico
    - Electromagnético
    - Digital
10. **El medidor se encuentra**
    - Dentro de la vivienda
    - Fuera de la vivienda
11. **¿Cuántas personas viven en la vivienda?**
    ……..
12. **Usted**
    - Se encuentra en mora
    - Tiene planes de pago
    - Esta al día con sus facturas
13. **¿Cuál es la causa fundamental que ocasión/ocasionaría para no cancelar sus facturas a tiempo?**
    - Problemas con la actividad laboral
    - Descuido
    - Olvido
    - Viaje
14. **Usted durante cuánto tiempo dejó usted de cancelar su factura de electricidad**
    ……
15. **¿Usted tiene conocimiento del aproximado de la mora? en bolivianos a la fecha**
    ……..
16. **. Usted tiene conocimiento de los requisitos para acceder a los planes de pago**
    - Sí
    - no
17. **Le llega el aviso de cobranza todos los meses**
    - En el momento de la facturación
    - Meses después de la facturación
    - No dejan avisos de cobranza

ANEXO 9

DESCRIPCIÓN DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS EN LA EMPRESA SETAR

ENTREVISTA AL ENCARGADO DE GERENCIA COMERCIAL

1. **Cuáles son los factores de mayor preocupación que están bajo la responsabilidad de gerencia comercial**

   R.- Lo que más preocupa en estos últimos años a la gerencia comercial es el aumento de los reclamos por los clientes y el crecimiento de la mora.

2. **Como pensó en dar las soluciones a los problemas que presenta la gerencia comercial**

   R.- Queremos realizar encuestas a los clientes que vienen a las instalaciones de SETAR.

3. **Usted cuenta con una base de datos que de alguna forma están registrados los clientes.**

   R.- Sí en la empresa manejamos un sistema fénix (software) diseñado para tener un control personalizado para los clientes.

4. **Usted realiza capacitaciones a su personal de manera continua**

   R.- Sí, el personal es capacitado y competente en cada función que desarrolla en la empresa SETAR sobre todo en el procedimiento de la atención al cliente.

5. **Por qué cree usted que incremento la mora en los últimos años**

   R.- Puede que los clientes no estén en la ciudad o se olvidaron de cancelar sus facturas, por esa razón es necesaria la aplicación de una encuesta.

ENTREVISTA AL ENCARGADO DE LA UNIDAD DE MORA

1. **Usted tiene conocimiento de la mora en bs.**

   R.- No con exactitud, pero existe un aproximado que se muestran en documentos de la empresa SETAR.

2. **A partir de cuanto en bs se puede acceder a un plan de pagos**

   R.- El monto para acceder a un plan de pagos por parte de los usuarios es de bs. 2000

3. **Se hace un seguimiento a los planes de pago de los usuarios**

   R.- Sí se lleva un control a los planes de pago porque de esa forma se puede programar los cortes de energía eléctrica de acuerdo a la deuda.

4. **El medidor se encuentra registrado por el titular que pasa si la persona muere**

   R.- En ese caso que se presente para la empresa se llaman los casos especiales cuando existe la muerte del titular, o el medidor que está registrado al nombre de un inquilino de la vivienda.

5. **Cuánto tiempo se pueden considerar a los clientes morosos**

   R.- El cliente llega a ser moroso cuando dejo de cancelar sus facturas durante 3 meses o más y si no cancelaron durante un año se lo buscara para dejarle notificaciones.

6. **Cuáles son las deudas irrecuperables**

   R.- Son las deudas por parte de las instituciones públicas alumbrado público.

7. **Quien determina para q un reclamo sea procedente o no**

   R.- El inspector asignado al caso informa a la analista y el analista determina si el reclamo es procedente o no.

8. **Qué pasa si los reclamos llegan a la AE**

   R.- La AE hará una verificación al reclamo presentado a través de un inspector y si el reclamo resulta justificado pueden mutar a la empresa.

ENTREVISTA AL ENCARGADO DE MORA EN TIEMPOS DE PANDEMIA

1. **Usted qué opina de las largas filas para la atención al cliente**

   R.- No es necesario que tengamos a todas las personas haciendo fila porque algunas llegan solo a hacer simple pregunta.

2. **Como quedo con los morosos en tiempos de pandemia**

   R.- El tema de la mora está creciendo a diario, pero ahora no se puede proceder a realizar un corte lo que se está realizando en tiempos de pandemia son notificaciones especiales y no así cuando se utiliza en emergencia en tiempos como cortes y aplicando los decretos que maneja la empresa apegados a la ley.

Información proporcionada por la empresa

Cantidad de usuarios por categoría (2002-2017)

(En Cantidad de Usuarios)

M O	DOMICILIARIA	GENERAL	INDUSTRIAL	ALUMBRADO POBUCO	BOMBAS	SEGURIDAD	TOTAL
2002	45.658	6.686	573	7			52.924
2003	47.702	6.583	629	7	-		54.921
2004	49.505	6.713	653	7	-	-	56.878
2005	52.321	6.848	715	7	-	-	59.891
2006	55.226	6.911	783	7	-		62.927
2007	58.411	7.126	882	7	-	-	66.426
2008	63.431	7.579	973	7	-	-	71.990
2009	68.409	8.367	1.047	7	-		77.830
2010	73.773	8.775	1.155	7	-	-	83.710
2011	80.088	9.571	1.223	11	68	-	90.961
2012	88.324	10.172	1.321	11	174		100.002
2013	96.208	11.553	1.472	12	173	-	109.418
2014	102.078	12.567	1.431	13	271	90	116.450
2015	108.201	13.144	1.481	13	280	93	123.212
2016	114.293	13.926	1.486	12	313	97	130.127
2017	120.200	15.207	1.483	13	335	95	137.333

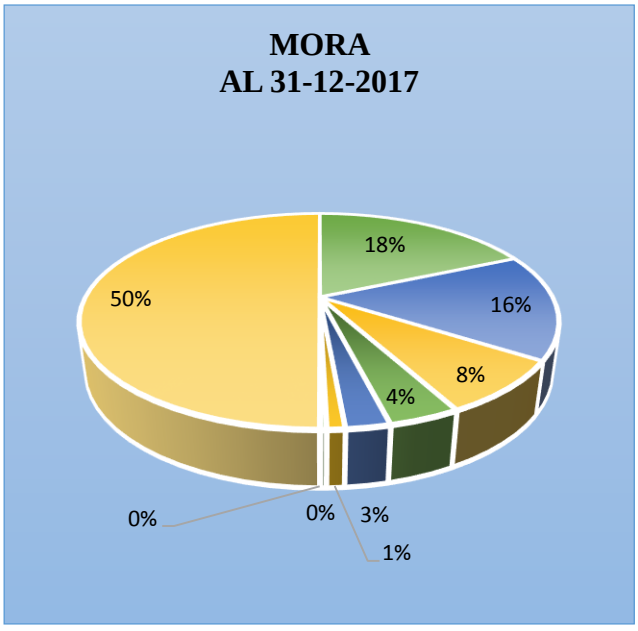
Fuente: *Setar en cifras 2002-2017*

ANEXO

Incremento de la Mora (31-12-2017)

Deuda en mora al 31-12-2017		
Descripción de las categorías	Saldo de la mora 31-12-2017	Porcentaje
APU	28.639.311,03	36%
DOM	24.973.438,16	32%
G-1	12.539.237,10	16%
G2	6.231.661,06	8%
ING	3.829.162,70	5%
INP	1.544.798,89	2%
BOM	524.013,17	1%
SEG	55.112,44	0%
TOTAL	78.336.734,55	100%

Fuente: *Auditoría Interna SETAR INF. DAI. N" o9l2019 - op*



ANEXO

Recuperación de la Mora 2017-2018

Mes	Importe recuperado 2017 Bs	Importe recuperado 2018 Bs
Enero	47.802	1.031.191
Febrero	62.799	1.191.914
Marzo	67874	2.051.252
Abril	669.598	-
Mayo	493.656	-
Junio	848.003	-
julio	1.092.704	-
Agosto	980.543	-
septiembre	628590	-
Octubre	606084	-
Noviembre	936.319	-
Diciembre	853.919	-
Total	7.187.891	4.274.357

Fuente: *Auditoría Interna SETAR INF. DAI. N" o9l2019 - op*

Identificación de Reclamos en la Empresa SETAR

CÓDIGO	IDENTIFICACIÓN DEL RECLAMO	CANTIDAD RECLAMACIONES PROCEDENTES	CANTIDAD RECLAMACIONES IMPROCEDENTES	CANTIDAD RECLAMACIONES RECIBIDOS
100000	TÉCNICOS	9614	5213	14827
110000	- PRODUCTO TECNIC0	54	40	94
110100	- Raja tensión	44	32	76
110200	- Sobre tensión	1	5	6
110300	- Intermitente no Instantánea	4	1	5
110400	- Variación de frecuencia	1	0	1
110500	- Perturbador por Armónicas	0	0	0
110600	- Interferencia	4	2	6
120000	- Servicio TÉCNICO	8608	4620	13228
120100	- FALTA DE ENERGIA	8593	4611	13204
120101	- Instalación Interior	5530	4309	9839
120102	- En Edificio	101	16.	117
120103	- Cuadra	541	75	616
120104	- Zona	2410	205	2615
120105	- Ciudad	2	0	2
120106	- Alimentador	8	0	8
120107	- Falia Instalación Interna del Consumidor	1	6	7
120200	- CORTES REITERADOS DE ENERGIA	15	9	24
130000	- RESARCIMIENTO DE DANOS	48	83	131
140000	- SEGURIDAD PÚBLICA	453	154	607
140100	- Reparación de Vereda	453	154	607
150000	- OTROS TÉCNICOS	451	316	767
150100	- Mal estado de Ramal	4	0	4
150200	- Otros	447	316	763
200000	COMERCIALES	1764	1830	3594
210000	FACTURACIÓN	1721	1801	3522
210100	- ERROR DE LECTURA	196	22	218
210101	- Error de Lectura Anterior	173	14	187
210102	- Error de Lectura Actual	23	8	31
210200	- FACTURACIÓN ESTIMADA	2	1	3
210201	- Error de Promedio	2	0	2
210202	- Error de Ajuste	0	1	0,
210300	- FACTURACIÓN INDEBIDA	1358	1756	3114
210301	- Mal estado del Medidor	123	297	420
210302	- Facturas no Recibidas	0	0	0
210303	- Facturas Fuera de término	0	1	1
210304	- Mata aplicación recarga por mora	2	1	3
210306	- Cobro Indebido de Deudas Ajenas	3	0	3
210307	- Error en el sistema de Facturación	3	5	8
210308	- Excesivo consumo	1148	1429	2577
210309	- Cargos Indebidos	78	23	101
210310	- Factor de Medición incorrecto	1	0	1
210400	- TARIFACIÓN	160	19	200
210401	- Incorrecta aplicación de la estructura Tarifaria	3	0	3
210402	- Categoría Errada	156	19	175
210403	- Error en el Cálculo del Factor de Indexación	1	0	1
0,2105	- OTROS DE FACTURACIÓN	5	3	13
210501	- Facturas o avisos de cobranzas no recibidos	0	0	0

220100	- CORTES	1	0	1
220101	- Corte Indebido del Servido	1	0	1
220102	- Mal Trabajo Operativo	0	0	0
220200	- RECONEX1ONES	1	1	2
220201	- Reconexión Demorada	0	1	1
220202	- Mal Trabajo Operativo	1	0	1
220300	- SUSPENCIONES	0	0	0
220301	- Suspensión indebida del Ser.	0	0	0
220302	- Retiro indebido del Medidor	0	0	0
220303	- Mal Trabuco Operativo	0	0	0
220400	- REHABILITACIONES	0	0	0
220401	- Retiro indebido del Medidor	0	0	0
220402	- Mal Trabuco Operativo	0	0	0
230000	- SOLICITUDES DE SERVIÇO	28	10	38
230100	- CONEXION NUEVA	0	2	2
230101	- inspección atrasada o demorada	0	0	0
230102	-demora en las instalaciones	0	1	1
230201	- Demora	0	1	1
230400	- CAMBIO DE CATEGORIA	26	6	32
230401	- Demora	2	2	4
230402	- Categoría Errada	24	4	28
230500	-TRASLADO	1	0	1
230501	- Demora	1	0	1
230502	- Mal Trabajo Operativo	0	0	0
230600	- Cambio de nombre del consumidor	0	0	0
230601	- Demora	0	0	0
230502	- Nombre Erra	0	0	0
230700	- CONEXIÉNES TEMPORALES	0	0	0
230701	- Demora	0	0	0
230702	- Mal Trabajo Operativo	0	0	0
230800	- SUSPENSIONES TEMPORALES/DEFINITIV	0	0	0
230801	- Demora	0	0	0
230802	- Mal Trabajo Operativo	0	0	0
230900	- CAMBIO EQUIPO	0	0	0
230901	- Demora	0	0	0
230902	- Mal Trabajo Operativo	0	0	0
230•03	- Conductor Sub dimensionado	0	0	0
231000	- CAMBIO/REPARACION ACOMETIDA	0	0	0
231001	- Demora	0	0	0
231002	-Mal trabajo operativo	0	0	0
231003	-Conductor subdimencionado	0	0	0
231200	-otros	1	2	3
231201	-otros	1	2	3
240000	-otros comerciales	13	18	31
240100	-mala atención	13	18	31
240101	-mala atención en oficinas	3	10	13
40102	-Mala atención en terreno	0	2	2
240103	Mala atención por teléfono	1	0	1
40104	No contesta el teléfono	0	0	0
240105	Otros	9	6	0
300000	Servidumbres	0	1	1
TOTALES		11378	7043	18421

Fuente: *Elaboración Propia: Información Proporcionada por la Empresa*

ANEXOS

FOTOS DE LA EMPRESA DE ELECTRICIDAD DE TARIJA “SETAR”




ATENCIÓN AL CLIENTE


JETAR


ANALISTA 4