

MEMORIA 2018



ASEP

Autoridad Nacional de
los Servicios Públicos

Al alcance de todos



ASEP

Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

MEMORIA 2018

MISIÓN

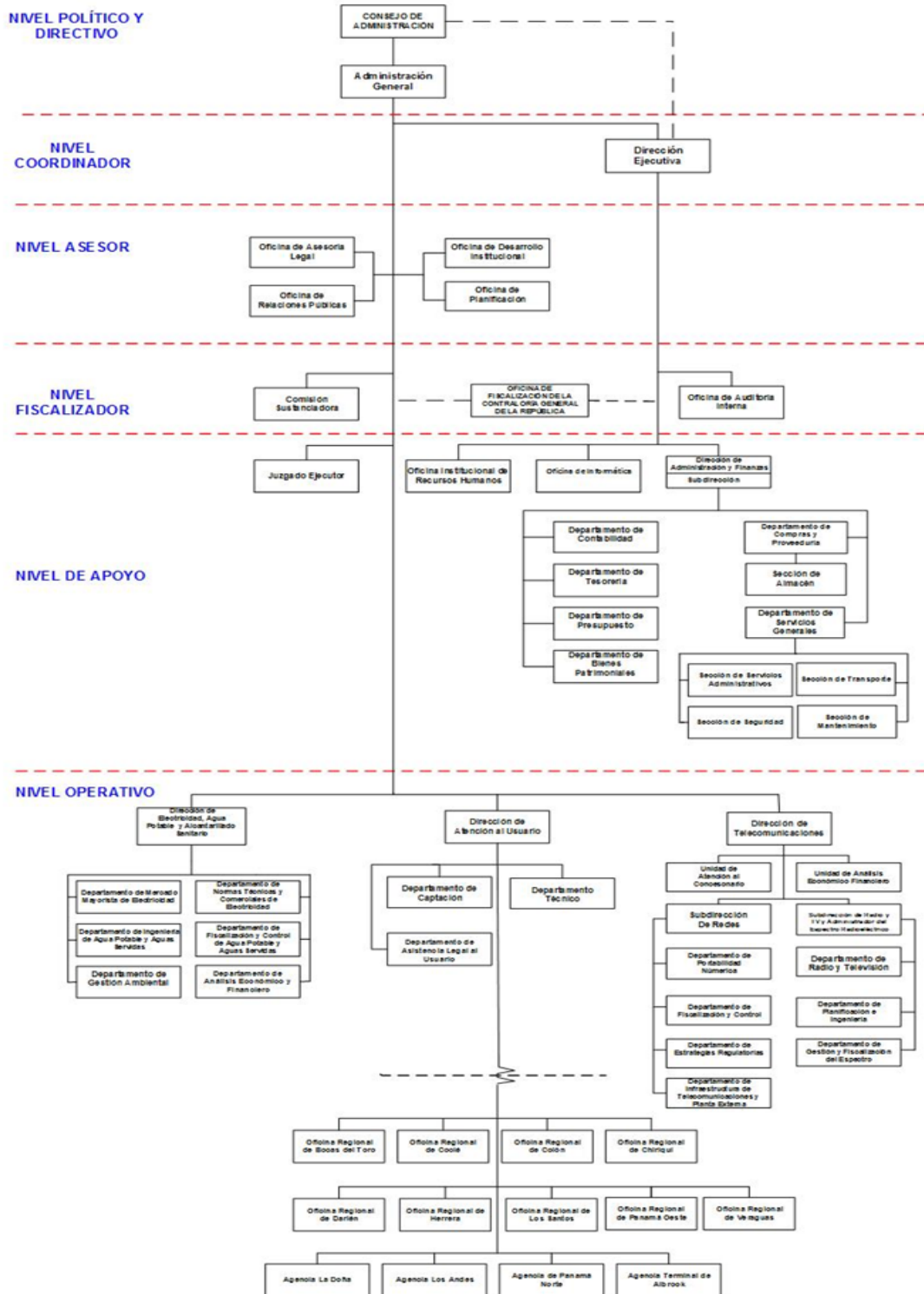
Fiscalizar, regular y controlar la prestación de los servicios públicos para que los mismos se reciban de manera continua con calidad, a precios justos y razonables.

VISIÓN

Ser una Autoridad innovadora en materia de fiscalización de la prestación de los servicios públicos, promoviendo la regulación que permita la eficiencia y el cumplimiento de los niveles de calidad de los mismos, en los aspectos técnicos, comerciales, legales y ambientales.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ORGANIGRAMA ANALÍTICO



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Álvaro Alemán

Ministro de la Presidencia

Presidente del Consejo de Administración

Dulcidio De La Guardia

Ministro de Economía y Finanzas

Miembro

Humberto González

Miembro

Michelle Núñez

Miembro

Guillermo Inchausti Blanco

Miembro

Carmela Castillo

Secretaria



Excelentísimo Señor
JUAN CARLOS VARELA
Presidente de la República de Panamá

PERSONAL DIRECTIVO

Roberto Meana Meléndez

Administrador General

Carmela Castillo

Directora Ejecutiva

Rodrigo Rodríguez

*Dirección Nacional de Electricidad,
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario*

Edwin Castillo

Dirección Nacional de Telecomunicaciones

Iván Trujillo

Dirección Nacional de Atención al Usuario

Noemí Tile de Pimentel

Oficina de Asesoría Legal

Luis A. Chamorro B.

Oficina de Relaciones Públicas

Marissa Espinosa Gordillo

Oficina de Desarrollo Institucional

Janelle Castro

Oficina de Planificación

Elia Bin de Porteus

Comisión Sustanciadora

Frida Govea

Juzgado Ejecutor

Anahide Batista de Morales

Dirección de Administración y Finanzas

María Gómez

Oficina de Auditoría Interna, Encargada

Zuleika Bósquez de Fernández

Oficina Institucional de Recursos Humanos

Ernesto Herrera

Oficina de Informática



Roberto Meana Meléndez
Administrador General

MENSAJE

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos se mantiene activa. Durante el año 2018 continuamos con lo que mandata la ley, dentro de nuestras funciones que buscan garantizar la calidad de los servicios públicos de electricidad, agua potable y alcantarillado sanitario, así como los servicios de telecomunicación.

La Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario destaca entre los principales puntos de desarrollo dentro del sector eléctrico, la puesta en operación de la primera planta de gas con una capacidad de 381 MW a partir del 1 de septiembre, otorgando confiabilidad al sistema. De igual manera, en el renglón de la generación, se han percibido avances importantes con el inicio de operación de cinco centrales eólicas y seis centrales de generación solar para una capacidad adicional de 270 MW y 56.96 MW, respectivamente.

Se adoptaron medidas importantes para este sector regulado, pues se aprobó el Ingreso Máximo Permitido para la transmisión y las tarifas correspondientes para el periodo de julio 2017 a junio 2021 y se actualizó el Costo de la Energía no Suministrada. La naturaleza de nuestra función reguladora permitió que personal especializado inspeccionara 83 circuitos de la red de distribución a nivel nacional y supervisara 65 proyectos eléctricos, entre electrificación rural, mejoras a la red y alumbrado público.

En cuanto a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, se realizaron 7 mil 270 inspecciones, verificaciones y análisis de laboratorio de calidad de agua potable, lo que representa una ejecución de 152 % con relación a lo programado.

La Dirección Nacional de Telecomunicaciones ha podido dar pasos importantes en materia regulatoria; uno de estos ejemplos ha sido el proceso de Convocatoria Bianual 2018-2019. Sin embargo, uno de los aspectos de mayor relevancia ha sido la coordinación con los agentes económicos para lograr un verdadero avance de la Televisión Digital Abierta en Panamá, estableciendo como fecha 1 de abril de 2019 para que sólo se comercialicen en el país, televisores con el sintonizador digital DVB-T, integrado.

Otro de los puntos de vital importancia lo ha constituido el proyecto de soterramiento de cables en Obarrio, David y Santiago, que muestran un avance global de 70%.

Cada día estamos más cerca del usuario y esto se ha evidenciado al atender más de 4 mil 261 reclamos a nivel nacional, lo cual demuestra la confianza del ciudadano en esta entidad reguladora. En la ASEP no sólo atendemos en nuestros centros ubicados en las provincias, sino que además realizamos más de 3 mil 218 inspecciones sobre los reclamos interpuestos, constituyéndonos en un soporte importante al momento de que el usuario haga valer su derecho. Esta oficina también ha hecho docencia con la entrega de 45 mil volantes sobre orientación.

Nuestra meta es seguir creciendo; por ello tenemos proyectado estar mucho más cerca para estar “Al Alcance de Todos”, dando apertura próximamente a nuevas instalaciones en La Concepción, Bugaba, provincia de Chiriquí; Aguadulce, en Coclé; Darién y en Isla Colón, provincia de Bocas del Toro.

Este nuevo año que está por empezar no desmayaremos en duplicar nuestros esfuerzos para satisfacer las altas exigencias de los usuarios en la República de Panamá.

ROBERTO MEANA MELÉNDEZ
Administrador General

ÍNDICE

DIRECCIÓN EJECUTIVA _____	1
DIRECCIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO _____	7
DIRECCIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES _____	23
DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO _____	45
OFICINA DE ASESORÍA LEGAL _____	53
OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS _____	67
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL _____	75
OFICINA DE PLANIFICACIÓN _____	80
COMISIÓN SUSTANCIADORA _____	82
JUZGADO EJECUTOR _____	88
OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA _____	90
OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS _____	98
OFICINA DE INFORMÁTICA _____	116
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS _____	124

DIRECCIÓN EJECUTIVA

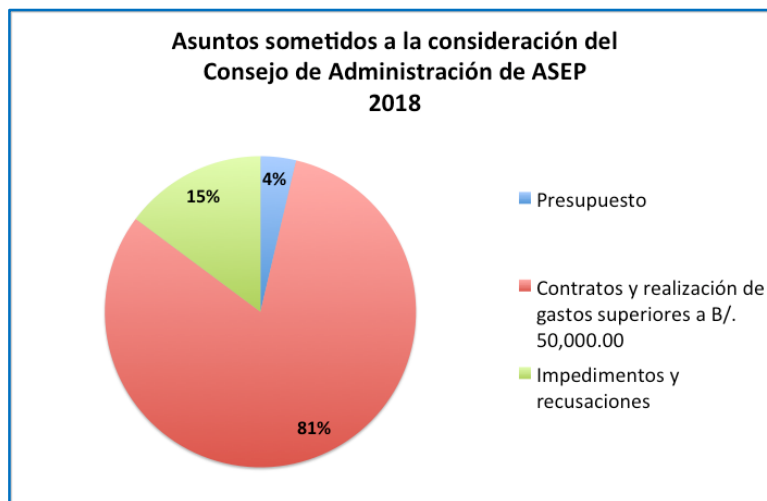
El cargo de Director Ejecutivo se instituyó en el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006, mediante el cual se reorganizó la estructura y atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos, creada mediante Ley No. 26 de 29 de enero de 1996. Es en la Dirección Ejecutiva que se canalizan las funciones administrativas de la Autoridad, dirigida por el Administrador General.

El Director Ejecutivo ejerce sus funciones bajo la supervisión general del Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos. Este Consejo es un organismo supervisor, integrado por dos Ministros del Gabinete, tres personas que son designadas por el Presidente de la República y el Director Ejecutivo de la Autoridad, quien funge como Secretario y sólo tiene derecho a voz y cuyas funciones están descritas en el artículo 22 del precitado Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006. El actual Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos fue designado mediante el Decreto Ejecutivo No. 77 de 25 de marzo de 2015, del Ministerio de Economía y Finanzas.

La Dirección Ejecutiva lleva a cabo las funciones generales de administración y tiene autonomía para autorizar la celebración de contratos y la realización de gastos cuyos montos no superen la suma de cincuenta mil Balboas (B/.50,000.00). Todo desembolso superior a esta cifra debe ser autorizado por el Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, cuyos miembros son responsables de revisar y analizar los informes ejecutivos donde se detalla el contrato a suscribir o el gasto a realizar, con el fin de aprobar los montos que excedan la suma de cincuenta mil Balboas (B/.50,000.00).

También es potestad del Consejo de Administración, aprobar el anteproyecto de presupuesto de la institución para la vigencia del año siguiente, considerar las propuestas para la modificación de la estructura organizativa y el reglamento interno de la institución y decidir sobre los impedimentos y recusaciones.

Durante el año 2018, la Dirección Ejecutiva convocó a dos reuniones (una ordinaria y una extraordinaria) al Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.



➤ A continuación, se detallan los asuntos sometidos a la consideración de los Miembros del Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, durante el año 2018:

- **Presupuesto de funcionamiento e inversiones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**

Se presentó el anteproyecto de presupuesto de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, para la vigencia fiscal del 2018, el cual fue aprobado por los Miembros del Consejo de Administración.

- **Contratos y realización de gastos cuyos montos exceden la suma de cincuenta mil balboas (B/.50,000.00) sometidos a la consideración del Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**

Se presentó un total de veintidós (22) asuntos para la consideración de los Miembros del Consejo Administración, de los cuales cinco (5) fueron de índole técnica y diecisiete (17) concernientes a las actividades de apoyo administrativo.

➤ **Contrataciones técnicas**

- Contratación de una firma para la revisión y adecuación de las normas de seguridad de presas establecidas en la resolución AN No. 3932-ELEC de 22 de octubre de 2010, emitida por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Unidad administrativa: Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

Monto: B/. 120,000.00

- Adquisición de un sistema integrado y automatizado para la comprobación técnica del espectro radioeléctrico, transportable.

Unidad administrativa: Dirección Nacional de Telecomunicaciones

Monto: B/. 350,000.00

- Contratación del servicio para la medición de la penetración de la televisión digital terrestre (TDT) en hogares dentro de las provincias de Panamá, Panamá Oeste y Colón (Fase I)

Unidad administrativa: Dirección Nacional de Telecomunicaciones

Monto: B/. 60,000.00

- Encuesta de opinión para obtener la percepción de la calidad del servicio que se le presta a los usuarios y/o clientes residenciales de los servicios de telecomunicación básica (local, nacional, internacional y telefonía pública), telefonía móvil celular, internet y televisión pagada, dentro del territorio nacional.

Unidad administrativa: Dirección Nacional de Telecomunicaciones

Monto: B/. 60,000.00

- Contratación del servicio de adecuación de las normas regulatorias en materia de telecomunicaciones, necesarias para la convergencia de servicios de telecomunicaciones y sus tendencias futuras.

Unidad administrativa: Dirección Nacional de Telecomunicaciones

Monto: B/. 250,000.00

➤ **Servicios administrativos**

- Adquisición de los servicios de internet para las oficinas de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos a nivel nacional (Sede, Oficinas Regionales y Agencias de Atención al Usuario), a través de la licitación por Convenio Marco.

Unidad administrativa: Dirección y Coordinación Central

Monto: B/. 110,000.00

- Contratación para el arrendamiento del bien inmueble conocido como Hangar, Vía Fernández de Córdoba

Unidad Administrativa: Dirección y Coordinación Central

Monto: B/.888,048.48

- Contratación para el arrendamiento del bien inmueble ubicado en PH Millenium Plaza, en la Provincia de Colón, para las oficinas de la Oficina Regional de Colón.

Unidad Administrativa: Dirección y Coordinación Central

Monto: B/.105,806.16

- Contrato para la emisión y uso de tarjeta de crédito corporativa Cuenta Central de Viajes (CTA) para el pago de pasajes aéreos internacionales del año 2018.
Unidad administrativa: Dirección y Coordinación Central
Monto: B/.155,000.00
- Anexo No. 4 al Convenio Marco de Combustible 2017, suscrito entre la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y la empresa Petróleos Delta, S.A.
Unidad administrativa: Dirección de Administración y Finanzas
Monto: B/.11,800.00
- Anexo No. 1 al Convenio Marco de Combustible 2018, suscrito entre la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y la empresa Petróleos Delta, S.A.
Unidad administrativa: Dirección de Administración y Finanzas
Monto: B/.103,200.00
- Adquisición de diez (10) vehículos por Convenio Marco, el cual guarda relación con la circular No. DGCP-DPyGC-019-2015 de 31 de agosto de 2015 de la Dirección General de Contrataciones Públicas.
Unidad administrativa: Dirección y Coordinación Central
Monto: B/. 496,000.00
- Adenda No. 1 al Contrato AN N°467-17, el cual guarda relación con el Servicio de Vigilancia y Seguridad para las Oficinas de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, ubicadas en el Edificio Office Park, Oficinas del Departamento de Servicios Generales ubicadas en el Hangar de Vista Hermosa (antiguo depósito de Rodelag), Agencias de Atención al Usuario en La Doña, Los Andes y Panamá Norte (Milla 8) y Oficinas Regionales en las Provincias de Colón, Coclé, Chiriquí, Los Santos, Bocas del Toro, Herrera y Panamá Oeste.
Unidad administrativa: Dirección y Coordinación Central
Monto: B/. 1,551.50 (incremento mensual)
- Suministro, instalación, configuración y capacitación de un sistema de video-vigilancia (CCTV), para las oficinas de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, ubicadas en el Edificio Office Park y el Hangar.
Unidad administrativa: Dirección y Coordinación Central
Monto: B/. 95,000.00

- Contratación para el arrendamiento del bien inmueble PH Edificio Office Park, Vía España, para las oficinas de ASEP

Unidad Administrativa: Dirección y Coordinación Central

Monto: B/. 1.935,959.76
- Compra de uniformes para las colaboradoras de las áreas administrativas y servicios generales de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Unidad administrativa: Dirección y Coordinación Central

Monto: B/. 69,594.13
- Adenda No. 2 al Contrato AN N°467-17, el cual guarda relación con el “Servicio de vigilancia y seguridad para las oficinas de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, ubicada en el Edificio Office Park, oficinas del Departamento de Servicios Generales ubicadas en el Hangar de Vista Hermosa (antiguo depósito de Rodelag), Agencias de Atención al Usuario en La Doña, Los Andes, Panamá Norte (Milla 8) y Oficinas Regionales en las provincias de Colón, Coclé, Chiriquí, Los Santos, Bocas del Toro, Herrera y Panamá Oeste.

Unidad administrativa: Dirección y Coordinación Central

Monto: Incremento mensual de B/. 7,388.92 al monto original aprobado por Resolución CA-409-16 del Consejo de Administración, por un total de B/.302,767.21.
- Contratación del Servicio de Vigilancia y Seguridad para las oficinas de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, ubicadas en el Edificio Office Park, Oficinas del Departamento de Servicios Generales, ubicadas en el Hangar de Vista Hermosa (antiguo depósito de Rodelag) y en las Oficinas Regionales en las provincias de Colón, Panamá Oeste, Coclé, Herrera, Los Santos, Veraguas, Chiriquí y Bocas del Toro.

Unidad administrativa: Dirección y Coordinación Central

Monto: B/. 438,807.00
- Suministro, instalación y configuración de un sistema de generación eléctrica de 540 kVA para la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, ubicada en el Edificio Office Park, para brindar alta disponibilidad de equipos informáticos, infraestructura de redes y el resto del sistema eléctrico de las oficinas.

Unidad Administrativa: Dirección y Coordinación Central

Monto: B/. 160,000.00
- Suministro, instalación y configuración de un sistema de video-vigilancia, con respaldo en la nube, para las oficinas de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, a nivel nacional

Unidad Administrativa: Dirección y Coordinación Central

Monto: B/. 130,000.00

➤ **Impedimentos y recusaciones sometidos a la consideración del Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**

Se presentaron cuatro (4) impedimentos durante el año 2018, en virtud del Decreto Ejecutivo 279 de 14 de noviembre de 2006, por el cual se reglamenta la Ley 26 de 29 de enero de 1996, reformada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, que reorganiza la estructura y atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos.

Durante el año 2018, no hubo otros asuntos relacionados con la política administrativa, financiera, de personal y de gestión administrativa que presentar ante el Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

DIRECCIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO

La Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (DNEAAS), tiene como objetivo regular el ejercicio de las actividades de los sectores de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado sanitario, para asegurar la disponibilidad de una oferta de energía eléctrica eficiente y eficaz, capaz de abastecer la demanda bajo criterios sociales, económicos, ambientales y de viabilidad financiera en el país.

Para el cumplimiento de este objetivo, la Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario cuenta con cinco (5) departamentos para ejercer sus funciones de regulación y fiscalización, de los cuales cuatro (4) departamentos están relacionados con el servicio público de electricidad y uno (1) con los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

➤ RESUMEN DE LA GESTIÓN DEL AÑO 2018

- En cuanto a la labor de fiscalización de los servicios de electricidad realizada en el año 2018, se llevaron a cabo más de 350 inspecciones rutinarias, preventivas y correctivas a la red de distribución, proyectos de supervisión del pliego tarifario para el ingreso máximo permitido e inspecciones a proyectos especiales, como las redes eléctricas que alimentan las Plantas del IDAAN y así beneficiar a los clientes con un mejor servicio eléctrico.
- Se inspeccionaron 83 circuitos de la red de distribución eléctrica a nivel nacional. Así también, un total de 65 proyectos eléctricos entre los cuales se encuentran: proyectos de electrificación rural, de mejoras a la red eléctrica, de alumbrado público, de mejoras a las subestaciones eléctricas.
- Se aprobó la modificación a las normas de Servicio Técnico del Reglamento de Distribución y Comercialización creando una nueva zona de servicio llamada Rural muy dispersa.
- En el mes de febrero de 2018 iniciaron operación, cinco (5) centrales de generación eólica: Nuevo Chagres Fase I y Fase II, Rosa de los Vientos (Etapa I y II), Portobelo, Bastillas y Marañón, para una capacidad instalada de 270 MW. Adicionalmente, iniciaron operación de pruebas seis (6) centrales de generación solar: Pocrí, Bejuco Solar, Ikako, Ikako I, Ikako II y Ikako III, con una capacidad instalada total de 56.96 MW.
- Actualmente, la Central Térmica Costa Norte de la empresa Gas Natural Atlántico S. de R.L. se encuentra disponible para el despacho desde el 1 de septiembre de 2108. Esta central de generación termoeléctrica utiliza como combustible gas natural y cuenta con una capacidad instalada de 381 MW.

- Este año se aprobó el ingreso máximo permitido para el servicio público de transmisión de la Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A. (ETESA) y las tarifas correspondientes que regirán para el periodo de julio 2017 - junio 2021. Con relación al estudio tarifario del servicio público de distribución y comercialización de electricidad del periodo de julio 2018 – junio 2022, éste se encuentra en ejecución, con un avance de más del 90%.
- Se actualizó el valor a utilizar del Costo de la Energía no Suministrada (CENS), el cual se utiliza para la planificación del Servicio de Operación Integrada que realiza el Centro Nacional de Despacho y para la planificación de la transmisión.
- En cuanto a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, para el año 2018, se programaron 4,779 inspecciones, verificaciones y análisis; sin embargo, se realizaron 7,334, lo que representa una ejecución de 153%.

➤ SOLICITUDES PRESENTADAS Y RESUELTAS

A continuación se presentan la cantidad de solicitudes realizadas por las empresas o personas naturales para obtener concesiones y licencias de generación eléctrica, servidumbres, las cuales fueron atendidas y resueltas de la siguiente forma:

SOLICITUDES PRESENTADAS

Cantidad	Tema de la solicitud
61	Licencias para Generación Eléctrica y sistemas aislados
11	Procesos Ordinarios (Servidumbre)
11	Procesos Sumarios (Servidumbre)
34	Concesión para Generación Eléctrica (prórrogas)
3	Certificación de Autogenerador

SOLICITUDES RESUELTAS*

Cantidad	Tema de la solicitud
22	Licencias para Generación Eléctrica
4	Procesos Ordinarios (Servidumbre)
11	Procesos Sumarios (Servidumbre)
22	Concesión para Generación Eléctrica
2	Certificación de Autogenerador

**Concesiones con Adendas y Licencias Prorrogadas*

➤ ACTOS ADMINISTRATIVOS SOMETIDOS A PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En cuanto a los actos administrativos sometidos a la participación ciudadana a través de los mecanismos de Consulta y Audiencia Pública, a continuación se resumen así:

No. DE CONSULTA PÚBLICA	No. DE RESOLUCIÓN DE ASEP DE LA CONSULTA PÚBLICA	TEMA	PARTICIPANTES EN LA CONSULTA PÚBLICA	DECISIÓN ADOPTADA
CONSULTAS PÚBLICAS DE ELECTRICIDAD				
14-17	AN No. 11786-Elec de 16 de noviembre de 2017	Propuesta de modificación al Título IV. Acceso a la Capacidad de Transmisión y al Título V. La Expansión del Sistema de Transmisión, del Reglamento de Transmisión aprobado mediante la Resolución JD-5216 de 14 de abril de 2005 y sus modificaciones.	AES Panamá, S.R.L., ENEL GREEN POWER y Gas Natural Fenosa.	Se aprobaron modificaciones de acuerdo a la Resolución AN No. 12307-Elec de 20 de abril de 2018.
15-17	AN No. 11925-Elec de 18 de diciembre de 2017	Propuesta de las Empresas Comparadoras, Tasa de Rentabilidad y del Ingreso Máximo Permitido para la Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A. (ETESA).	Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET), Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A. (ETESA), ENEL Fortuna, S.A., AES Panamá, S.A., Ramiro Troitiño Márquez.	Se aprueba mediante Resolución AN No. 12136-Elec de 21 de febrero de 2018.
01-18	AN No. 12081-Elec de 30 de enero de 2018	Propuesta para la Determinación de las Áreas Representativas, Empresas Comparadoras y Ecuaciones de Eficiencia a ser Utilizadas en el Cálculo del Ingreso Máximo Permitido (IMP) a la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A. (EDEMET), a la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI) y a Elektra Noreste, S.A. (ENSA), para el periodo comprendido del 1° de julio de 2018 al 30 de junio de 2022.	EDEMET, EDECHI y ENSA	Se aprueba mediante Resolución AN No.12688-Elec de 30 de agosto de 2018.

No. DE CONSULTA PÚBLICA	No. DE RESOLUCIÓN DE ASEP DE LA CONSULTA PÚBLICA	TEMA	PARTICIPANTES EN LA CONSULTA PÚBLICA	DECISIÓN ADOPTADA
03-18	AN No. 12198-Elec de 20 de marzo de 2018	Propuesta de modificación del título V del Régimen de suministro del Reglamento de Distribución y Comercialización (RDC).	OER (Oficina de Electrificación Rural), Ministerio de Ambiente, Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI), Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET), Consejo Municipal del Municipio de Renacimiento, Elektra Noreste, S.A. (ENSA).	Se aprobó la modificación mediante Resolución AN No. 12663-Elec de 27 de agosto de 2018.
04-18	AN No. 12161-Elec de 1 de marzo de 2018	Propuesta para la Determinación de la Tasa de Rentabilidad a ser utilizada en el cálculo del Ingreso Máximo Permitido (IMP) a la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A. (EDEMET), a la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI) y a la empresa Elektra Noreste, S.A. (ENSA), para el periodo comprendido del 1 de julio de 2018 al 30 de junio de 2022.	EDEMET, EDECHI y ENSA	Se aprueba mediante Resolución AN No.12702-Elec de 03 de septiembre de 2018.
07-18	AN No. 12342-Elec de 27-04-18	Para considerar la propuesta de modificación del Título IV, denominado "Régimen Tarifario del Servicio de Distribución y Comercialización" y el Título V, denominado "Régimen de Suministro", ambos del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica.	ENSA, Leslie Sofía González S, EDEMET, EDECHI, AES Panamá, S.R.L., ENEL Fortuna, S.A., Energy Mangement and Consulting, S.A., Panasonic Latin America, S.A., Avanzalia Panamá, S.A., Alternegy, S.A.	Excluir la propuesta encaminada a regular el procedimiento tarifario para los clientes que tienen sistemas de autoconsumo. Comunicar a los interesados que se abrirá un periodo de consultas dirigido a la ciudadanía y gremios empresariales para explicar el alcance de la propuesta y recibir luego las correspondientes propuestas tendientes

No. DE CONSULTA PÚBLICA	No. DE RESOLUCIÓN DE ASEP DE LA CONSULTA PÚBLICA	TEMA	PARTICIPANTES EN LA CONSULTA PÚBLICA	DECISIÓN ADOPTADA
				a resolver el pago del uso de redes. Se aprobaron las modificaciones mediante Resolución AN No. 12801-Elec de 8 de octubre de 2018.
11-18	AN No. 12721-Elec de 11 de septiembre de 2018	Propuesta de modificación al Reglamento de Transmisión, aprobado mediante la Resolución JD-5216 de 14 de abril de 2005 y sus modificaciones, para incorporar el Procedimiento Tarifario para la Cuarta Línea de Transmisión.	Comentarios Caldera Energy Corp., Electrogeneradora del Istmo, S.A., Ingeniero Ramiro Troitiño, Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A (ETESA), Generadora Río Chico, S.A., Hydro Caisán, S.A., Generadora Pedregalito, S.A., Generadora Alto Valle, S.A., ENEL Fortuna, S.A., Elektra Noreste, S.A., Asociación de Grandes Clientes Eléctricos, Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A., Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A., AES Panamá, S.A. y Fernando Aramburú-Porras.	En revisión de los comentarios presentados.
12-18	AN No. 12716-Elec de 5 de septiembre de 2018	Propuesta de modificación de las Reglas de Compra para el Mercado Mayorista de Electricidad, aprobadas mediante Resolución AN No. 991-Elec de 11 de julio de 2007 y sus modificaciones.	AGRANDEL, Ramiro Troitiño, Centro Nacional de Despacho (CND), Las Perlas Norte, S.A., Las Perlas Sur, S.A., Fountain Intertrade Corp, GENA, ENEL Fortuna, S.A., ETESA, EDEMET, EDECHI, Kanan Overseas I, Inc., UEPII, JINRO Corp., ENSA, Hidroecológica del Teribe, S.A., Hidro Boquerón, S. A., AES	AGRANDEL, Ramiro Troitiño, Centro Nacional de Despacho (CND), Las Perlas Norte, S.A., Las Perlas Sur, S.A., Fountain Intertrade Corp, GENA, ENEL Fortuna, S.A., ETESA, EDEMET, EDECHI, Kanan Overseas I, Inc., UEPII, JINRO Corp., ENSA, Hidroecológica del Teribe, S.A., Hidro Boquerón, S. A. y AES.
13-18	AN No. 12732-Elec de 14 de septiembre de 2018	Propuesta del Plan de Expansión del Sistema Interconectado Nacional correspondiente al Período 2018 - 2032	Hidro Burica, S.A., Ingeniero Ramiro Troitiño, Sinolam Smarter Energy LNG Power Co, Inc., Asociación de Grandes Clientes Eléctricos de Panamá (AGRANDEL),	En revisión de los comentarios presentados.

No. DE CONSULTA PÚBLICA	No. DE RESOLUCIÓN DE ASEP DE LA CONSULTA PÚBLICA	TEMA	PARTICIPANTES EN LA CONSULTA PÚBLICA	DECISIÓN ADOPTADA
		(PESIN 2018), presentada por la Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A. (ETESA).	Enel Fortuna, S.A., AES Panamá, S.R.L., Sindicato de Industriales de Panamá (SIP), Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A.	
014-18	AN No. 12743-Elec de 20 de septiembre de 2018	Para considerar la propuesta de modificación de los artículos 17, 18, 23, 25, 26, 30 y 32 del Título IX: Normas de Calidad del Servicio Técnico del Reglamento de Distribución y Comercialización, aprobado mediante Resolución AN No. 6001-Elec de 13 de marzo de 2013 y sus modificaciones.	Asociación de Grandes Clientes Eléctricos, ENSA, EDEMET, EDECHI	En evaluación de los comentarios.
015-18	AN No.12796-Elec de 5 de octubre de 2018	Para considerar la propuesta de modificación del Título VIII, denominado Normas de Alumbrado Público para Calles, Avenidas y Otros de Uso Público del Reglamento de Distribución y Comercialización, aprobado mediante la Resolución AN No. 6000-Elec de 13 de marzo de 2013.	Lux Energy Saving, S.A., ENSA, EDEMET, EDECHI.	En evaluación de los comentarios.
016-18	AN No.12760-Elec de 1 de octubre de 2018	Propuesta del Ingreso Máximo Permitido (IMP) a la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A. (EDEMET), a la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI) y a Elektra Noreste, S.A.(ENSA),	Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI), Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET), Elektra Noreste, S.A. y Sindicato de Industriales de Panamá.	Se aprobó el IMP de las empresas distribuidoras.

No. DE CONSULTA PÚBLICA	No. DE RESOLUCIÓN DE ASEP DE LA CONSULTA PÚBLICA	TEMA	PARTICIPANTES EN LA CONSULTA PÚBLICA	DECISIÓN ADOPTADA
		para el periodo comprendido del 1 de julio de 2018 al 30 de junio de 2022.		
CONSULTAS PÚBLICAS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO				
2-18	AN No. 12150-Agua de 28 de febrero de 2018.	Propuesta de la tarifa para clientes No Residenciales (comerciales, industriales y oficiales), así como la modificación del cargo por instalación de medidores del servicio de agua potable con relación a la licencia para la prestación de los servicios de producción y distribución de agua potable otorgada a EFRAIN RICARDO BARNETT MORALES, mediante Resolución AN No.5271-Agua de 20 de abril de 2012 y sus modificaciones.	No se recibieron comentarios	Se aprobaron los temas de la consulta pública
8-18	AN No.12505-Agua de 04 de julio de 2018	Propuesta para la aprobación e incorporación del cargo de reconexión por el servicio de agua potable otorgada a la sociedad AME ENTERPRISE, S.A. mediante Resolución AN No.3519-Agua de 28 de mayo de 2010 y sus modificaciones.	No se recibieron comentarios	Se aprobaron los temas de la consulta pública
9-18	AN No. 12506-Agua de 04 de julio de 2018	Propuesta para la aprobación de tarifas de agua potable de la ASOCIACIÓN DE PROPIETARIOS DE LA URBANIZACIÓN COSTA ESMERALDA que modifican las tarifas	Luz Mery Lasso, Real Group Corp., Armando Pérez, Luis Felipe Icaza Araúz, Humberto Luis Mas Calzadilla, Emiliano Rosario, Noris Caropreso Hernández, Yessenia Ortega Calderón, José Luis Benavides,	Sin adoptar decisión todavía

No. DE CONSULTA PÚBLICA	No. DE RESOLUCIÓN DE ASEP DE LA CONSULTA PÚBLICA	TEMA	PARTICIPANTES EN LA CONSULTA PÚBLICA	DECISIÓN ADOPTADA
		establecidas mediante licencia otorgada para prestar las actividades de producción y distribución de agua potable mediante Resolución No.JD-3689 de 30 de diciembre de 2002 y sus modificaciones	Demetrio Liakópulos, Eric Iván Conte, Joseph Richa M., Arturo Aguilar, Luis Castellero Grisel Adames de Gómez, Digna Varela De Frías, Gabriel Gordón, Osiris Ortiz, Gustavo Gordon Lay, Victor Villarreal, Celeste Caballero, Zorina Carles, Francisco De León, Temístocles de Obaldía, Alex Arroyo, Juan Campbell, Mayra Lee, Boris Chanis, Araceli Miranda, Ariadna Henríquez, Ariel Henríquez y Geryvella Henríquez de Cumbreira.	
18-18	AN No. 12797-Agua de 8 de octubre de 2018	Propuesta para la aprobación del precio del medidor de agua potable que incluye su instalación, confección e instalación de la tapa de la caja del medidor del servicio de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario prestado por la empresa LAS LOMAS DEVELOPMENT, S.A., en el Residencial Los Senderos de Las Lomas ubicado en el corregimiento cabecera de Las Lomas, distrito de David, provincia de Chiriquí.	No se recibieron comentarios	Pendiente de aprobación.

➤ **OTRAS GESTIONES REALIZADAS POR DEPARTAMENTO**

Seguidamente se detalla la gestión realizada por cada departamento de la DNEAAS:

- **Departamento de Normas Técnicas y Comerciales**

- En el año 2018, hasta el 30 de septiembre, se instalaron 10,662 luminarias nuevas en todo el país, desglosadas por empresa distribuidora de la siguiente manera:

LUMINARIAS NUEVAS INSTALADAS EN EL AÑO 2018	
ENSA	2,944
EDECHI	1,116
EDEMET	6,602
Total	10,662

- Se determinó que la cantidad de luminarias del sistema de alumbrado público al 30 de septiembre de 2018 fue de 341,300 luminarias a nivel nacional.
- Normas de la Calidad del Servicio: En seguimiento a la correcta fiscalización y supervisión de las nuevas normas de calidad de servicio, se le realizaron modificaciones a las Normas de Alumbrado Público y a la de Servicio Técnico, las cuales se encuentran detalladas mediante las Resoluciones AN No.12743-Elec y la AN No. 12796-Elec.
- Se revisaron 4,802 casos de reclamos de electricidad presentados ante la ASEP tanto por usuarios, como por las distribuidoras.
- Se revisaron 455 casos de apelación ante el Administrador General, respecto a los fallos de reclamos por parte, tanto de los usuarios como de las distribuidoras.
- Para las estadísticas del procedimiento de autoconsumo con fuentes nuevas, renovables y limpias, hasta el 31 de octubre se tienen instalados 26,461.50 kW, por un total de 500 clientes, desglosados por empresa distribuidora, de la siguiente manera:

SISTEMAS FOTOVOLTAICOS INSTALADOS PARA AUTOCONSUMO			
EMPRESA	CLIENTES	CAPACIDAD (KW)	PORCENTAJE
EDECHI	76	3,377.80	12.8%
EDEMET	276	13,553.01	51.2%
ENSA	148	9,530.70	36.0%
TOTAL	500	26,461.50	100%

- **Departamento de Análisis Económico y Financiero de Electricidad**

- Se llevaron a cabo al 100%, las revisiones de las Tarifas de Distribución y Comercialización, las cuales se realizaron semestralmente en los meses de enero y julio de 2018.
- Se llevaron a cabo al 100%, los Ajustes Mensuales Parciales, los cuales se realizaron mensualmente, de noviembre de 2017 a octubre de 2018.

- Se preparó la información para el Ministerio de Economía y Finanzas para llevar al Consejo de Gabinete el Aporte del Estado del Fondo de Estabilización Tarifaria (FET) a los clientes del Sector Eléctrico que consumen hasta 300 kWh mensuales para el primer semestre de 2018.
- Se preparó información para el Ministerio de Economía y Finanzas para llevar al Consejo de Gabinete el Aporte del Estado para el pago a través del Fondo Tarifario de Occidente (FTO) de la compensación a EDECHI por los montos dejados de percibir a través de la actualización tarifaria correspondiente al segundo semestre de 2016, que se aprobó mediante la Resolución de Gabinete No. 148 de 27 de noviembre de 2017.
- Se preparó la información para el Ministerio de Economía y Finanzas del Aporte estimado del Estado del Fondo de Estabilización Tarifaria (FET) a los clientes del Sector Eléctrico que consumen hasta 300 kWh mensuales para el segundo semestre de 2018.
- Se realizó el Foro Informativo en el mes de julio para divulgar las tarifas de distribución y comercialización de energía eléctrica para el segundo semestre de 2018.
- Se preparó la información para el Ministerio de Economía y Finanzas del Aporte estimado del Estado del Fondo de Estabilización Tarifaria (FET) a los clientes del Sector Eléctrico que consumen hasta 300kWh mensuales y del Fondo Tarifario de Occidente (FTO) de la compensación estimadas a EDECHI por la actualización tarifaria correspondiente al primer semestre de 2019.
- Se realizó la revisión tarifaria cuatrienal del Servicio Público de Transmisión de Electricidad para el periodo tarifario de julio de 2017 a junio de 2021, que determinó las tarifas para este servicio.
- Se ha realizado al 95%, el estudio tarifario para el servicio público de distribución y comercialización de electricidad para la determinación de las tarifas del periodo de julio de 2018 a Junio de 2022.
- **Departamento de Mercado Mayorista de Electricidad**
 - Se elaboraron los informes estadísticos mensuales y semestrales del sector eléctrico panameño.
 - Se registraron los contratos resultantes de los actos de libre competencia y enmiendas a los contratos existentes.
 - Se apoyó a la Oficina de Asesoría Legal en procesos de arbitraje que se presentaron por motivo de acceso, pagos de cargos y aspectos contractuales de suministro y al

Departamento de Gestión Ambiental en procesos de inspección a las plantas en construcción y en operación.

- Se atendieron las consultas de personas naturales y jurídicas relativas al funcionamiento del mercado eléctrico panameño y de empresas interesadas en los temas relacionados con las centrales fotovoltaicas y grandes clientes.
- Se atendieron denuncias de agentes sobre prácticas que podrían constituir infracciones a las normas y que pudieran derivar en la realización de procesos sancionadores.
- Continuó la revisión integral de las normas que rigen el Mercado Mayorista de Electricidad, aprobando modificaciones a las mismas, orientadas a mejorar el desempeño del mercado. También se apoyó en la revisión de las normas de orden superior que se han compartido en carácter de consulta, previo a su envío como anteproyectos a las instancias de aprobación correspondientes.
- Se realizaron modificaciones a varias Metodologías de Detalle, para mejorar las existentes o adecuarlas a nuevos requerimientos.
- Se asistió a las reuniones de planeamiento del despacho del Sistema Interconectado Nacional (SIN) que se realizan cada viernes para planear el despacho semanal de las unidades de generación que se requerirán para cubrir la demanda de potencia y energía del SIN.
- Se asistió a las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité Operativo, en la cual se tratan temas operativos relacionados con el funcionamiento del Mercado Mayorista de Electricidad. El Comité Operativo tiene la función principal de considerar los temas relacionados con la operación del SIN y está conformado por miembros de los agentes del mercado y del Centro Nacional de Despacho.
- Se asistió a reuniones de coordinación con la Secretaría Nacional de Energía (SNE).
- Mediante Resolución AN No. 12831- Elec de 16 de octubre de 2018, se actualizó el valor a utilizar del Costo la Energía no Suministrada (CENS), que se utiliza para la planificación del Servicio Público de Operación Integrada que realiza el Centro Nacional de Despacho y para la planificación de la actividad de Transmisión.
- Se culminó la consultoría para la revisión del Servicio de Operación Integral (SOI) que realiza el CND y la gerencia de Hidrometeorología de ETESA.
- Se encuentra en revisión el Plan de Expansión de Transmisión de 2018 y el seguimiento de las inversiones de las obras a desarrollar, tomando en cuenta las interconexiones y la entrada en operación de proyectos de generación, que requieren los refuerzos de la red de transmisión, así como también la revisión del

largo plazo, donde se ha procurado programar las inversiones necesarias con mucha mayor antelación para hacer frente a cualquier inconveniente durante su construcción.

- Actualmente se lleva a cabo el Estudio de Actualización del valor de la Potencia Firme en el Sistema Interconectado Nacional.

- **Departamento de Gestión Ambiental**

- Se dio seguimiento a los Estudios de Impacto Ambiental de proyectos de Generación, Distribución y Transmisión Eléctrica. A la fecha se han evaluado todos los Estudios de Impacto Ambiental que el Ministerio de Ambiente le ha remitido a esta Autoridad.
- En cuanto a la labor de fiscalización de los servicios de electricidad realizada en el año 2018 se realizaron inspecciones de seguimiento a las Centrales de Generación Eléctrica en Operación y Construcción; de estas últimas se verifica el cumplimiento del cronograma de construcción. Además, se han estado realizando inspecciones en las Líneas de Transmisión 230 kV: 3era L/T Veladero-Panamá y Cristóbal-Panamá 2.
- Se llevan a cabo inspecciones a la Red Nacional Hidrometeorológica con el propósito de garantizar el buen servicio de la misma.
- Se atendió en un 90 %, las solicitudes presentadas referentes al Desarrollo de proyectos de Generación Eléctrica.
- Se atendieron el 100% de las solicitudes de procesos sumarios relacionados con todas las Líneas de Transmisión.
- En cuanto al proceso ordinario se ha atendido un 100% de las solicitudes presentadas admitidas; es necesario indicar que varias de las solicitudes están incompletas, por lo que se encuentran pendientes de admisión. Se participó activamente en el tema de la tramitación de servidumbres debido a la construcción de la Tercera Línea de Transmisión Eléctrica de 230 kV Veladero- Panamá II y la de Cristóbal-Santa Rita-Chagres–Panamá II. Se han realizado peritajes dirimientes de aquellos afectados que no llegaron a un acuerdo con ETESA.
- Iniciaron operación 7 proyectos solares (Ikako, Ikako I, Ikako II y Ikako III, Pocrí, Bejuco Solar, La Estrella) con una capacidad total de 62.56 MW; una (1) Hidroeléctrica (Bajos del Totuma) 6.3 MW.
- Iniciaron operación en el mes de febrero de 2018, seis (6) centrales de generación eólica: Nuevo Chagres Fase I y Fase II, Rosa de los Vientos (Etapa I y II), Portobelo Bastillas y Marañón, para una capacidad instalada de 270 MW.

- Para el seguimiento al desarrollo de proyectos de Generación Eléctrica se cuenta con una base de datos y otros apoyos informáticos, tales como Sistemas de Información Geográficos, que nos permiten realizar una mejor fiscalización sobre el desarrollo de proyectos de generación eléctrica a nivel nacional.
- Se revisaron 8 estudios de Impacto Ambiental (Proyectos de Generación Hidroeléctricos, Eólicos, Solares, Termoeléctricos) y un análisis de la Información Complementaria de los proyectos en las áreas de competencia de la ASEP.
- Se realizaron inspecciones de campo para evaluar la construcción u operación de proyectos hidroeléctricos, eólicos, solares, térmicos, Estaciones Meteorológicas, líneas de transmisión, servidumbres y peritajes:
 - Hidroeléctricos: Barro Blanco, Burica, San Andrés, Pando, Bajo Mina y Chuspa (en construcción).
 - Eólicos: La Vikinga, Toabré, Viento Sur, Chimenea y Escudero.
 - Solares: Panasolar, La Estrella Solar, La Mata, Don Félix, Jagüito Solar, Ikako, Ikakos I, II, III, Pacora II, El Espinal, Solar 21, SDR Solar Progreso, Bejuco Solar.
 - Térmicas: Costa Norte (en operación), Telfers (por definir inicio de construcción) y Gas to Power Panamá (en construcción).
 - Líneas de Transmisión: Tercera Línea de Transmisión Chagres-Panamá II, Línea de Transmisión desde la planta de Martano a la subestación Sabanitas, (Plan de Expansión), Línea de Transmisión 115-25 kV ETESA- Charco Azul, Línea de Transmisión del Proyecto Costa Norte 2 (GENA 2), está en operación.
 - Autogeneradores: PH Eco Hydro Tizingal.
 - Peritajes y Servidumbres:
Peritaje Dirimentes: Parvani Gopichand Rajan Gopichand, Guillermo Torres V y Lireika de Torres; Dimas Espinosa y Pio Aurelio Tuñón. Se entregaron los peritajes de los predios afectados por el proyecto Barro Blanco Raúl Rodríguez, Enrique Álvarez, y 5 predios en la Comarca.
 - Estaciones Meteorológicas: Panamá Este, Panamá Ciudad, Panamá Oeste y Chiriquí.

Apoyo a otras Instituciones: Alcaldía de Boquete (acueducto de Boquete), Tolé (Acueducto de Tolé), Potabilizadora de Alto Soloy (conexión a la Red de Naturgy).

PROYECTOS INSPECCIONADOS



Termoeléctrica Costa Norte (Gas Natural), Disponible por el CND para despacho

Parque Solar Pacora II (En Construcción)



Parque Solar La Estrella (En Construcción-Paneles)



Proyecto Hidroeléctrico Pando - En construcción – 97 % de avance



Planta Cerro Patacón (Desechos Sólidos) En Operación

- **Departamento de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario**

Este departamento regula y fiscaliza que los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario se presten de forma ininterrumpida, bajo condiciones que aseguren su calidad, continuidad, regularidad, igualdad y precios razonables.

La prestación adecuada de estos servicios se garantiza mediante el cumplimiento de los siguientes niveles de servicio: calidad de agua potable, presión de agua potable, continuidad del abastecimiento de agua potable, desbordes de alcantarillado sanitario y atención de reclamos de los clientes, entre otros.

Para fiscalizar que los niveles del servicio antes mencionado se cumplan, la ASEP ha establecido las siguientes actividades, con sus correspondientes indicadores de gestión:

- **Programas de suministro parcial de agua potable:** Se realizan inspecciones para verificar el cumplimiento de los programas de suministro parcial de agua potable en los diferentes sistemas de abastecimiento de los prestadores.

Para el año 2018 se tenían programadas 64 inspecciones; sin embargo, se realizaron 108, lo que da una ejecución de 169%.

- **Denuncias públicas:** Se atienden las denuncias públicas que se presentan a través de los diferentes medios de comunicación social (periódicos, televisión, radio, etc.), relativas a cualquier aspecto de la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

Para el año 2018 se tenía programado atender 409 denuncias; sin embargo, se atendieron 429, lo que da una ejecución de 105%.

- **Cobro de medidores:** Se verifica que los cobros que realizan los prestadores de servicio por los medidores de agua potable y su instalación correspondiente, se hacen de acuerdo a los precios aprobados por la ASEP.

Para el año 2018 se tenían programadas 34 verificaciones; sin embargo, no se realizó ninguna, ya que los precios para 2018 eran los mismos que los de 2017 y, en este último año, se verificó su cumplimiento por parte del prestador en un 100%.

- **Análisis de agua potable:** Se toman muestras de agua potable y realizamos los análisis de laboratorio correspondientes, de manera que se verifique el cumplimiento de la calidad del agua potable establecida en las normas correspondientes.

Para el año 2018 se tenían programados 4,000 análisis; sin embargo, se hicieron 5,807, lo que da una ejecución de 145 %.

- **Verificación de exactitud de medidores:** Se verifica que los medidores de agua potable midan correctamente.

Para el año 2018 se tenían programadas 20 verificaciones; sin embargo, se hicieron 43, lo que da una ejecución de 215%.

- **Facturación y cobro de los servicios:** Se verifica la facturación y cobro de los servicios, de manera que estas gestiones se realicen de acuerdo a la normativa vigente.

Para el año 2018 se tenían programadas 34 verificaciones; sin embargo, se hicieron 393, lo que da una ejecución de 1156%.

- **Presión de agua potable:** Se verifican las presiones de agua potable en los sistemas de acueducto, con la finalidad de que se mejore el suministro de agua potable.

Para el año 2018 se tenían programadas 124 verificaciones; sin embargo, se hicieron 476, lo que da una ejecución de 384%.

- **Desbordes de aguas residuales:** Se verifican los desbordes de aguas residuales en los sistemas de alcantarillado sanitario, de manera que los prestadores procedan a la brevedad posible a realizar las reparaciones correspondientes.

Para el año 2018 se tenían programadas 94 verificaciones; sin embargo, se hicieron 78, lo que da una ejecución de 83%.

En resumen, para el año 2018 se tenían programadas 4,779 inspecciones, verificaciones y análisis; sin embargo, se realizaron 7,334, lo que representa una ejecución de 153%.

DIRECCION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

La Dirección Nacional de Telecomunicaciones cuenta con la Sub Dirección de Radio, Televisión y Administración del Espectro Radioeléctrico, Sub Dirección de Redes, la Unidad de Análisis Económico y Financiero y la Unidad de Atención a los Concesionarios

A continuación, la Dirección Nacional de Telecomunicaciones presenta su Informe de Gestión Anual, para el periodo de noviembre de 2017 a octubre de 2018, según el área funcional de responsabilidad:

➤ SUBDIRECCIÓN DE RADIO, TELEVISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

• Departamento de Radio y Televisión

○ Proceso de Convocatoria Bianual de Frecuencias de Radio y Televisión



Se inició el Proceso de Convocatoria Bianual 2018-2019 de Radio y TV, en la que se ponen a disposición para los servicios de Radiodifusión, 60 nuevas frecuencias en la banda de FM (Frecuencia Modulada), y 65 frecuencias en la banda de AM (Amplitud Modulada), distribuidas en el territorio nacional.

○ Televisión Digital Terrestre (TDT de Panamá)

Se llevaron a cabo reuniones de coordinación con los concesionarios del Servicio de Televisión Abierta para la realización de acciones concretas para impulsar la TDT y para el establecimiento de una fecha para el "Apagón Analógico".



Se realizaron mediciones de cobertura de señal de TDT dentro de las provincias de Panamá, Panamá Oeste y Colón (FASE I de la TDT), constatándose que, en promedio, la cobertura de las redes de televisión digitales es superior a la cobertura de la señal de la televisión analógica existente y que los usuarios están recibiendo más contenido en TDT que en la TV análoga.

Se otorgó un plazo a los agentes económicos que comercializan receptores de televisión dentro de la República de Panamá para que, a partir del 1 de abril de 2019, sólo vendan televisores con el sintonizador digital DVB-T, integrado.

- **Renovación de Concesiones de Telecomunicaciones del sector de Radio y Televisión (Servicio No. 218 y No. 300)**

Se continuaron los trámites de renovación de 29 concesiones para la prestación del Servicio No. 218 (Servicio de Enlace y/o Transporte para Estaciones de Radiodifusión y Televisión) que se encuentran en etapa de vencimiento; y son requeridas para la operación de las estaciones o redes de Radiodifusión.

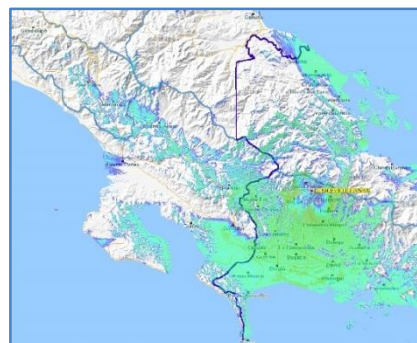


- **Procedimiento de Cura de concesiones de Radio y Televisión**

Cumpliendo con las normas vigentes en materia de radio y televisión y, producto de las fiscalizaciones efectuadas, se procedió a ordenar la cura (restablecimiento de parámetros técnicos autorizados) sobre más de 30 frecuencias de AM y FM para que reinicien operaciones con los parámetros técnicos autorizados.

- **Acuerdo Bilateral de Coordinación Técnica con Costa Rica**

Se continuaron las gestiones y reuniones virtuales para lograr un Acuerdo Bilateral de Coordinación Técnica con la República de Costa Rica, para la operación armónica de los servicios de Radiodifusión (Banda de FM y de Televisión Digital Terrestre) en el área fronteriza, con el fin de mitigar posibles interferencias. Según la Hoja de Ruta, se espera que el Acuerdo se pueda firmar en el 1er. semestre del 2019.

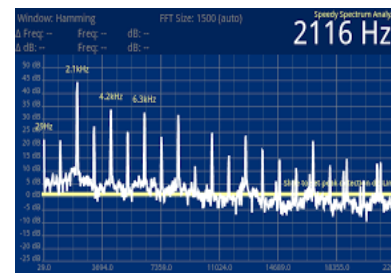


- **Departamento de Planificación e Ingeniería del Espectro Radioeléctrico**

- **Trámites de Gestión del Espectro Radioeléctrico**

ASIGNACIÓN/CANCELACIÓN DE FRECUENCIAS

GESTIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO	FRECUENCIAS SOLICITADAS	APROBADAS	RECHAZADAS
Asignación de Frecuencias (Nuevas concesiones, Frecuencias Adicionales, Cambio de Parámetros Técnicos)	7,025	2,857	4,168
Cancelación de Frecuencias Asignadas	985	985	---



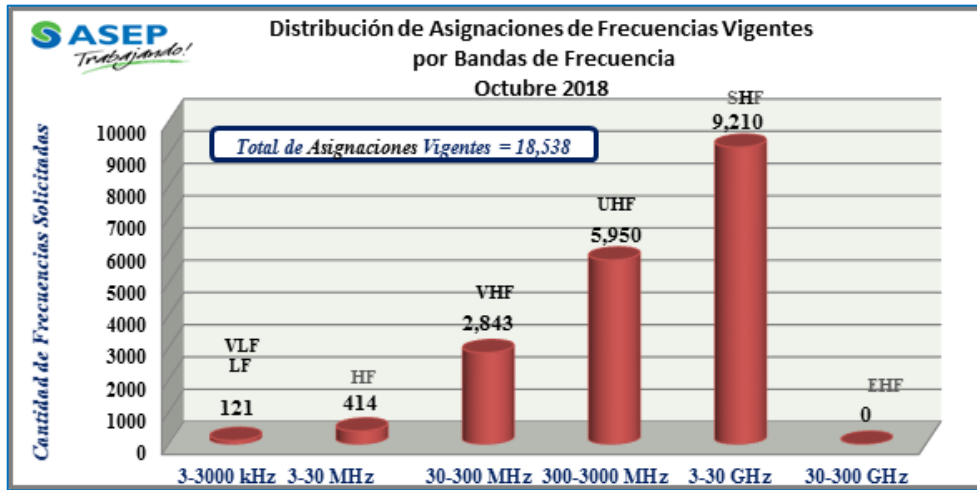
○ **Indicadores sobre Asignaciones del Espectro Radioeléctrico**

DISTRIBUCIÓN DE CONCESIONARIOS CON ASIGNACIONES, CANON Y AUTORIZACIONES DE USO DE FRECUENCIAS VIGENTES, SEGÚN SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES	CANTIDAD DE CONCESIONARIOS POR SERVICIO	ASIGNACIONES VIGENTES	CANON POR USO DE FRECUENCIA (B/.)
Telecomunicación Básica Local (No. 101)	37	20	948.18
Telecomunicación Básica Nacional (No. 102)	32	851	210,393.58
Telecomunicación Básica Internacional (No. 103)	39	17	3,400.00
Terminales Públicos y Semipúblicos (No. 104)	10	91	2,352.82
Comunicaciones Personales (No. 106)	2	*3,237	0.00
Telefonía Móvil Celular (No. 107)	2	*1,945	513.72
Transporte de Telecomunicaciones (No. 200)	183	3,499	348,707.02
Troncales Convencionales (No. 201)	53	2,084	79447.64
Radiocomunicación Fija y Móvil (No. 202)	514	5,170	301,320.36
Busca Personas (No. 210)	6	30	822.52
Comunicación Móvil Marítima (No. 213)	29	315	275.00
Comunicación Móvil Aeronáutica (No. 214)	21	271	16,548.18
Telecomunicaciones por Satélite de Baja Órbita (No. 217)	3	7	67,900.00
Enlace para Estaciones de Radiodifusión (No. 218)	116	446	132,857.11
Transmisiones Permanentes u Ocasionales de Radio o Televisión Vía Satélite (No. 221)	4	4	1,652.00
Telecomunicaciones Móviles Vía Satélite en Posición Orbitaria Fija (No. 222)	2	4	950.00
Radio Abierta Tipo A (No. 801)	126	247	16,250.00
Televisión Abierta Tipo A (No. 802)	11	116	67,500.00
Televisión Pagada Tipo A (No. 804)	1	108	2,350.00
Radio Abierta Tipo B (No. 901)	9	45	1,050.00
Televisión Abierta Tipo B (No. 902)	4	31	7,000.00
TOTAL	1,204	18,538	B/.1,262,289.13

**Solo corresponde a asignaciones para enlaces terrestres punto a punto.*

DISTRIBUCIÓN DE ASIGNACIONES POR BANDAS DE FRECUENCIAS



○ **Tramitación de Solicitudes de Homologación de Dispositivos Inalámbricos**

Trámite para garantizar que aquellos dispositivos que se utilicen para realizar emisiones radioeléctricas en el territorio nacional, cumplan con las normativas técnicas establecidas para el uso del espectro radioeléctrico, en atención a la Res. AN No. 8105-Telco de 26 de noviembre de 2014.



Solicitudes de Homologación de Dispositivos Inalámbricos tramitadas	668
Ingresos por la Tramitación	B/. 33,400.00

○ **Proyecto de Rescate de la Banda de Frecuencia de 1427 a 1518 MHz para las Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT).**

A través de la Resolución AN No. 11644 de 15 de septiembre de 2017, esta Autoridad suspendió la asignación de frecuencias en la banda de 1427 a 1518 MHz, en atención a su identificación por la UIT en la CMR-15, para la implementación de las Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT).





Consecuentemente, se inició la recuperación de las asignaciones de frecuencias vigentes en la banda, con el fin de garantizar la disponibilidad de 91 MHz de espectro libre de emisiones para su uso por parte de los operadores móviles celulares para el desarrollo de las Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT).

- **Departamento de Gestión y Fiscalización del Espectro Radioeléctrico**
 - **Fiscalizaciones del Espectro Radioeléctrico y Atención de Casos de Interferencias**

Se fiscalizaron aproximadamente 1,200 frecuencias autorizadas en el territorio nacional, así como también se atendieron y resolvieron debidamente casos de interferencias que afectaban la prestación de distintos servicios de telecomunicaciones, radio y televisión. Las fiscalizaciones son realizadas a través de inspecciones de campo, mediciones y monitoreo remoto, cuyos resultados apuntan a la optimización del uso de espectro radioeléctrico, a la mejora de la calidad de los servicios prestados y el cumplimiento de normativas vigentes.

▪ **Fiscalización por Inspecciones de Campo**

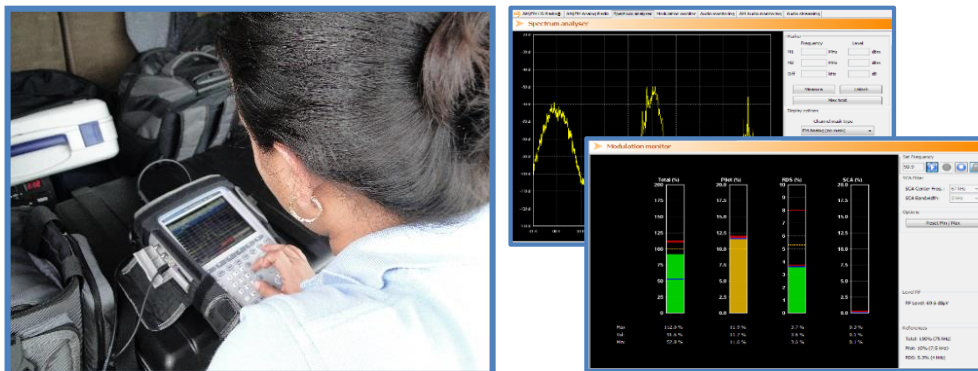
SECTOR	CANTIDAD DE FRECUENCIAS
Servicios de Telecomunicaciones	+1,200 Autorizaciones de los Servicios No. 101, 102, 200, 201, y 202.
Servicios de Radio y Televisión	95 Frecuencias Principales: 65 emisoras FM 20 emisoras AM



Inspecciones de frecuencias autorizadas, utilizadas para operar servicios de telecomunicaciones, radio y televisión

▪ **Monitoreo Remoto de Frecuencias Principales y mediciones de campo**

SECTOR	CANTIDAD DE FRECUENCIAS
Servicios de Radio y Televisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ +140 emisoras de FM. ✓ +40 emisoras AM ✓ Mediciones de campo de la cobertura de la TDT en Panamá, Panama Oeste y Colón.



Actividades de monitoreo de frecuencias principales de los servicios de Radio y Televisión abierta

▪ **Atención de Casos de Interferencia**

La atención de casos de interferencias implica la investigación, en campo, de aspectos técnicos de las redes, y/o fenómenos que ocasionan perturbaciones en el espectro radioeléctrico, y a su vez, en los sistemas de telecomunicaciones, radio y televisión.

SECTOR	CANTIDAD DE REPORTE
Servicios de Telecomunicaciones (Servicios Móviles, Satelitales y Radiocomunicación)	11 Reportes
Servicios de Radio y Televisión	2 Reportes



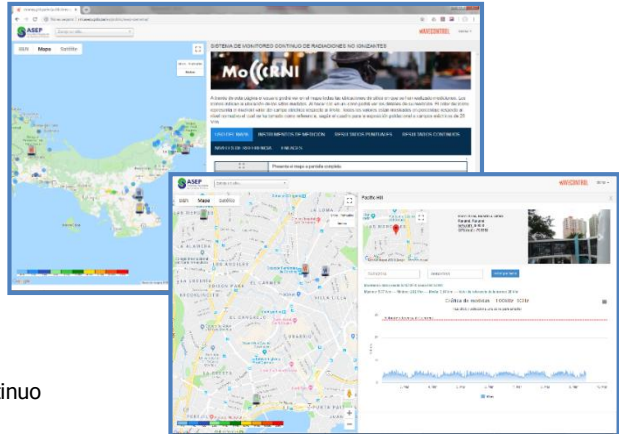
Atención de Quejas de Interferencias

- **Mediciones de Radiaciones No Ionizantes (RNI)**

Se dio continuidad al programa de mediciones de Radiaciones No Ionizantes (RNI) a nivel nacional, basadas en los parámetros y procedimientos técnicos adoptados por la República de Panamá, sustentado en recomendaciones internacionales que atienden la materia (Organización Mundial de la Salud, Comisión Internacional para las Radiaciones No Ionizantes y UIT).



Medición de Radiaciones No Ionizantes y monitoreo continuo de RNI



- **Adquisición de Equipos para Comprobación Técnica del Espectro Radioeléctrico**

Se adquirieron equipos de última generación para la comprobación técnica del espectro radioeléctrico, en procura del fortalecimiento de las labores de fiscalización de los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.



➤ **SUBDIRECCIÓN DE REDES**

La Sub Dirección de Redes tiene bajo su responsabilidad los Departamentos de Fiscalización y Control, Departamento de Estrategias Regulatorias, el Departamento de Portabilidad Numérica cuya responsabilidad es operar como la Entidad de Referencia y el Departamento de Infraestructura de Telecomunicaciones y Planta Externa.

Dentro de sus principales responsabilidades tiene las de llevar a cabo las labores de fiscalización de los índices de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicación básica, la fiscalización del cumplimiento de la normativa vigente relacionada a la prestación del servicio de internet para uso público, fiscalización de los teléfonos públicos y semipúblicos, fiscalización y control de los índices de calidad de los servicios móviles celular y comunicaciones personales, fiscalización del proyecto de soterramiento de cables y la administración general de la Portabilidad Numérica.

A continuación se presentan los principales **logros** obtenidos durante el periodo en mención:

- **Solicitudes Atendidas**

Se atendió un total de 406 solicitudes de las cuales el 9.6% fueron rechazadas según el cuadro presentado a continuación:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	APROBADAS	RECHAZADAS	TOTAL
AAC	Solicitud de Ampliación de Área de Cobertura	0	0	0
SSN	Solicitud de Series Numéricas	8	0	8
SSN	Asignación de Asteriscos (*) y Numerales (#)	193	1	194
SSN	Asignación de Números de Cobro Revertido Automáticos (800-xxxx)	92	0	92
STC	Solicitud de Traspaso de Concesión	13	0	13
SCC	Solicitud de Cancelación de Concesión	11	0	11
SCT	Solicitud de Concesión de Telecomunicaciones	36	38	74
SPS	Solicitud de Puntos de Señalización	14	0	14

- **Asignación de Series Numéricas del Plan Nacional de Numeración**

Se recibieron ocho (8) solicitudes de series numéricas y Códigos de Marcación Abreviada (CMA) por parte de diferentes concesionarios de los Servicio de Telecomunicación Básica Local (No. 101), Telefonía Móvil Celular (No. 107) y Comunicaciones Personales (No. 106).

- **Asignación de Números de Cobro Revertido Automático (800-XXXX)**

Se presentaron noventa y dos (92) solicitudes de Números de Cobro Revertido Automático (800-XXXX) por parte de los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local (No. 101).

- **Asignación de Códigos de Marcación Abreviada precedidos de * y #**

Se presentaron ciento noventa y cuatro (194) solicitudes de registro de Códigos de Marcación Abreviada precedidos de asterisco (*) y numeral (#) por parte de concesionarios de Servicios de Telecomunicación Básica Local (No. 101), de Telefonía Móvil Celular (No. 107) y Servicio de Comunicaciones Personales (No. 106).

- **Plan Nacional de Numeración (PNN)**

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos por Ley es la encargada de administrar el Plan Nacional de Numeración en la República de Panamá y, a través de distintos procedimientos, asigna y recupera recursos numéricos. De igual manera, con el objeto de que se le dé un uso eficiente y eficaz al recurso numérico, se tienen establecidos procedimientos para la recuperación de los mismos.

Se han asignado recursos numéricos a concesionarios de los servicios de telecomunicaciones tanto de la Red Fija como Móviles.

Cabe resaltar que durante el periodo de noviembre 2017 a octubre de 2018 se han asignado 45,000 números para la Red Fija y para la Red Móvil se asignaron 100,000 números.

- **Solicitudes de Concesión de Telecomunicaciones**

Se revisaron en total setenta y cuatro (74) nuevas solicitudes de Concesión tipo B sin Uso del Espectro, de las cuales treinta y seis (36) fueron admitidas, treinta y siete (37) fueron rechazadas y de una (1) de ellas fue desistida.

- **Solicitud de Códigos de Punto de Señalización (SCP)**

Se presentaron catorce (14) solicitudes de Puntos de Señalización Nacional e Internacional, las cuales se presentan de manera detallada entre nacionales e internacionales.

- **Solicitudes de Intervención en tema de Interconexión**

Se presentaron tres (3) solicitudes de interconexión, de las cuales, dos (2) fueron solicitudes de mediación de la red fija - red fija y una (1) de la red fija con la red móvil celular y se elaboró el esquema transitorio.

- **Verificación de Concesionarios con Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA)**

Se procedió a verificar los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) de los concesionarios con base en lo establecido por la normativa para la prestación del Servicio Internet para Uso Público (No.211).

- **Aprobación de Herramientas de Medición de los Concesionarios del Servicio de Internet para Uso Público (No. 211)**

Se realizó la verificación y aprobación de la Herramienta de medición de los concesionarios del Servicio Internet para Uso Público de acuerdo a lo establecido por la

normativa para la prestación del Servicio Internet para Uso Público (No. 211). Hasta el momento se ha verificado y aprobado un total de ocho (8) herramientas de medición.

- **Certificación de Cumplimiento de Metas de Calidad de los Servicios de Telefonía Móvil Celular (No. 107) y de Comunicaciones Personales (No. 106)**

Se emitieron las Certificaciones de Cumplimiento de las Metas de Calidad de los Servicios de Telefonía Móvil Celular (No.107) y Comunicaciones Personales (No. 106) correspondiente al segundo semestre de 2017 y al primer semestre de 2018, a los cuatro (4) operadores móviles en atención a los Contratos de Concesión firmados con el Estado Panameño.

- **inspecciones para verificar el Cumplimiento de la normativa vigente con relación a la prestación del Servicio de Internet para Uso Público (No. 211)**

Se realizaron veintiocho (28) inspecciones a concesionarios a los cuales se les ha otorgado concesión para operar comercialmente dicho servicio y conocer si les aplica la normativa vigente verificando, entre otras cosas, la Herramienta de Medición que deben tener disponible para uso de sus clientes y/o usuarios, la revisión de los Modelos de Contratos de Servicio y sus respectivos Términos y Condiciones. De la realización de dichas inspecciones obtuvimos lo siguiente:

SERVICIO NO.	DENOMINACIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD DE CONCESIONARIOS ACTIVOS	CANTIDAD DE CONCESIONARIOS A LOS QUE LE APLICA LA NORMATIVA
211	Servicio de Internet para Uso Público	36	11

- **Inspecciones para verificar el uso que brindan a las Concesiones de Servicios de Telecomunicaciones otorgadas a los Concesionarios, con el fin de actualizar la base de datos**

Se realizaron inspecciones a diferentes concesionarios a los cuales se le han otorgado concesiones para operar comercialmente los Servicios de Telecomunicación Básica Local (No. 101), Telecomunicación Básica Nacional (No. 102), Telecomunicación Básica Internacional (No. 103) y de Terminales Públicos y Semipúblicos (No. 104), con el objeto de verificar si dichas empresas estén operando las concesiones otorgadas por esta Entidad Reguladora.

SERVICIO NO.	DENOMINACIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD DE CONCESIONES	CANTIDAD DE CONCESIONES REVISADAS
101	Servicio de Telecomunicación Básica Local	37	12
102	Servicio de Telecomunicación Básica Nacional	32	10
103	Servicio de Telecomunicación Básica Internacional	39	13
104	Servicio de Terminales Públicos y Semipúblicos	11	1

- **Mejoramiento de los Servicios de Telecomunicaciones**

Adicional a las 12 inspecciones de Telefonía Pública y Semipública realizadas, tanto en áreas céntricas como de difícil acceso a nivel nacional incluyendo las comarcas, se ha podido constatar que el 79% de la telefonía pública está funcionando adecuadamente; además, se han realizado más de 60 inspecciones entre las que podemos destacar las siguientes: Cumplimiento del Reglamento de Portabilidad Numérica, utilización eficiente de los recursos numéricos asignados, desbloqueo de equipos terminales, cumplimiento de Metas de Calidad tanto en la Red Móvil y como en la Red Fija, Servicio de Internet, Servicios de Valor Agregado y Uso de las Concesiones de Servicios Básicos de Telecomunicaciones, de las cuales se rechazó una (1) solicitud de registro de Códigos precedidos de * y #.

- **Inspecciones de Telefonía Pública y Semipública**

Hasta el mes de octubre de 2018 se han realizado 12 inspecciones de Telefonía Pública y Semipública, verificando más de 1,500 teléfonos públicos y semipúblicos a nivel nacional.

RESULTADO DE LAS INSPECCIONES A TELÉFONOS PÚBLICOS Y SEMIPÚBLICOS

TELÉFONOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Inspeccionados	1,747	100%
Funcionando	1,391	79%
No Funcionan	160	9%
No se encontraron en sitio	74	5%
Reparados durante la inspección	122	7%

- **Proceso de migración de recursos numéricos de Columbus Networks Panamá S.R.L. a Cable & Wireless Panamá, S.A.**

Se realizaron diversas inspecciones con el propósito de constatar que se llevara a cabo el proceso de migración de todos los recursos asignados a Columbus Networks Panamá, S. DE. R.L., luego del traspaso de todas las concesiones de servicios básicos a la empresa Cable & Wireless Panamá, S.A.

- **Consultas Públicas**

ACTO ADMINISTRATIVO	DESCRIPCIÓN	FECHA	OBJETIVO	OBSERVACIONES / DECISIONES
Consulta Pública No. 006-18-Telco	Para recibir opiniones y comentarios sobre el documento denominado "Propuesta por la cual se modifica la Resolución N° JD-4007 de 17 de junio de 2003, por la cual la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos propone emitir directrices para que los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local No. 101 anuncien a través de diferentes medios, las áreas geográficas de cobertura en las que están autorizados a brindar el referido servicio."	Del 30 de abril al 11 de mayo de 2018	Modificar la Resolución N° JD-4007 de 17 de junio de 2003 con el fin de que los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local No. 101 anuncien sus áreas geográficas de cobertura en diferentes medios.	Como consta en la Resolución AN No. 12603-Telco de 8 de agosto de 2018, modifica la Resolución N° JD-4007 de 17 de junio de 2003.

- **Eventos de Capacitación con Organismos Internacionales (CEABAD / UIT)**

Participación exitosa en los cursos virtuales de CEABAD acerca de: Desarrollo de capacidades TIC y empoderamiento digital, Despliegue y Operación de redes de Banda Ancha, Industria Móvil y desarrollo socio-económico y Formulación de Planes Nacionales de Banda Ancha.

- **Misiones Oficiales en el Extranjero (CITEL / TISA)**

Como parte de las actividades a las que esta Subdirección da seguimiento, se participó en un Programa de Pasantía organizado por la administración de Perú, a través del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPITEL); en el cual se trataron múltiples temáticas relacionadas con regulación en telecomunicaciones, atención al usuario, competencia, entre otras.

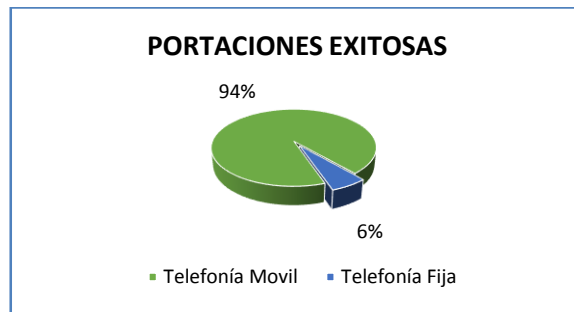
De igual manera se participó del 8vo Congreso Internacional del Espectro organizado por la administración de Colombia, a través de la Agencia Nacional del Espectro (ANE), en el que se abordó una serie de temas enfocados a estrategias, dinámicas y desafíos

en el camino hacia una sociedad conectada y sus beneficios. También se participó de la 32 y 33 Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones / Tecnologías de la Información y la Comunicación (CCP.I) de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones (CITEL), celebradas en Lima, Perú y Washington, DC., Estados Unidos de América, respectivamente.

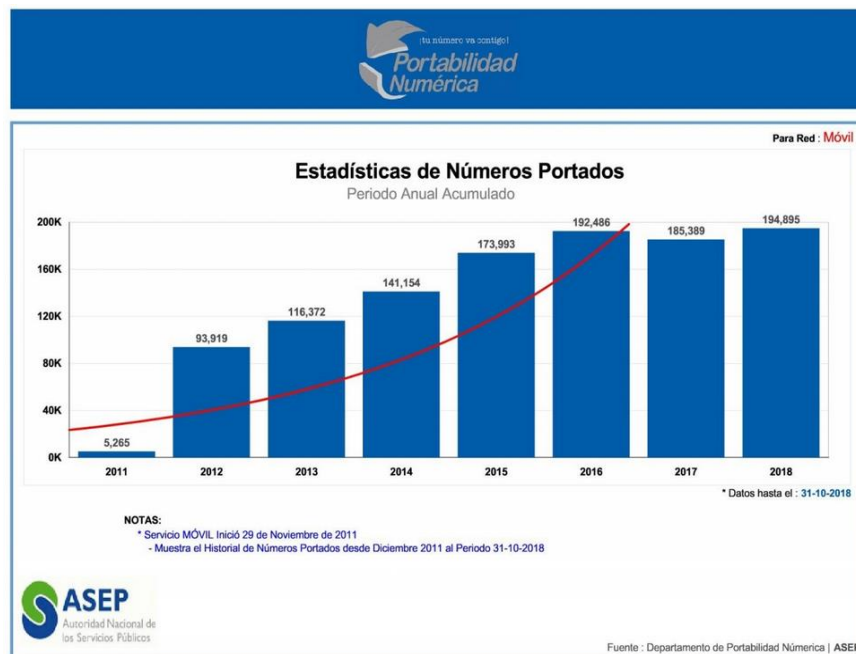
- **Portabilidad Numérica**

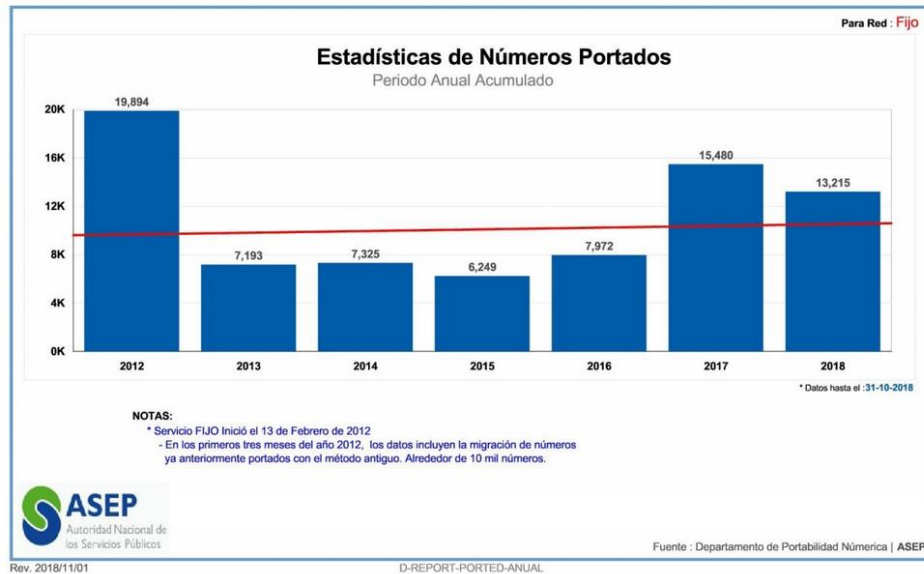
- Con el fin de mantener la continuidad del servicio de Portabilidad Numérica y del Plan Nacional de Numeración, mediante el Contrato 481-17 de 17 de noviembre de 2017 se concretó, a través de un Procedimiento Excepcional de Contratación con la empresa Porting Access B.V., lo relacionado con el “Suministro, Instalación, Actualización, Mantenimiento, Soporte Técnico y Migración de Aplicaciones (Software) y de Equipo (Hardware) de la Entidad de Referencia para el Sistema de Portabilidad Numérica (PN) y Plan Nacional de Numeración (PNN), así como brindar más capacidad de Almacenamiento y Conectividad al Sistema”, por un millón trescientos ochenta y siete mil setecientos cincuenta y cuatro balboas con 61/100 (B/.1,387,754.61), por un periodo de cuatro (4) años, comprendidos desde el primero (1) de julio de 2016 al treinta (30) de junio de 2020.
- Para mantener la continuidad en el Centro de Gestión de la Portabilidad Numérica:
 - Mediante Orden de Compra No. 4200132132 de 18 de abril de 2018, se gestionó el reemplazo del UPS del Centro de Gestión de la Entidad de Referencia (Portabilidad Numérica) por dieciséis mil novecientos cincuenta y nueve balboas con 50/100 (B/. 16,959.50).
 - Mediante Orden de Compra No. 4200153911 de 13 de julio de 2018, se gestionó el Suministro, Instalación, Configuración, Soporte y Migración de las Aplicaciones para la Renovación de Infraestructura Tecnológica de Equipos del Centro de Gestión del Sistema de Portabilidad Numérica, por treinta y ocho mil veintiséis balboas con 08/100 (B/. 38,026.08).
 - Portar del 1 de noviembre de 2017 al 31 de octubre de 2018 un total de 236,529 líneas fijas y móviles.

RED/MES	TOTAL DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2017 AL 31 DE OCTUBRE DE 2018
Móvil	221, 959
Fija	14, 570
TOTAL	236,529



- Realizar las gestiones necesarias en conjunto con otras áreas a fin de garantizar el cumplimiento de las normas en materia de Portabilidad Numérica.
- Brindar el servicio de espacios físicos y enlaces de la Entidad de Referencia con los operadores del sistema de Portabilidad con un grado de 99.5% de disponibilidad.
- Participar en cursos y Foros para su capacitación Local e Internacional.
 - ✚ Inversión Extranjera como Motor del Desarrollo para América Latina y el Caribe
 - ✚ Relaciones interpersonales
 - ✚ Comunicación efectiva
 - ✚ Motivación, crecimiento y desarrollo personal
 - ✚ Oracle Open Word 2018, San Francisco
- Seguir con las administraciones de la región en el intercambio de información eficiente de los procesos de Portabilidad Numérica en función de la experiencia exitosa que se ha dado en la República de Panamá.





- **Infraestructura de Telecomunicaciones y Planta Externa**

- **Ordenamiento de cables de tendido aéreo**

Durante el año 2018 se continuó con el operativo realizado en el 2016 y 2017 con el objeto de hacer cumplir la Resolución AN N° 3381-Telco de 24 de marzo de 2010 *“Por medio de la cual se dictan medidas para el ordenamiento del cableado de telecomunicaciones y de televisión pagada soportado en postes de tendidos aéreos y otras estructuras en el territorio nacional”*.

Este operativo denominado *“Plan de Ordenamiento de Cables Aéreos de Telecomunicaciones 2018*, buscaba:

- Asegurar una zona de seguridad desde la línea de baja tensión (120/240 voltios) a los cables de telecomunicaciones.
- Obtener la altura de seguridad mínima desde el punto más bajo del último cable de telecomunicaciones al piso o pavimento.
- Etiquetar o rotular los cables de telecomunicaciones, para su fácil identificación.
- Eliminar cables de telecomunicaciones ociosos o sin uso (en punta).

En 2018 se cubrieron vías, tales como:

- Ave. Simón Bolívar, ente la calle Martin Sosa y la Ave. Ramón Arias
- Ave. La Paz, entre la Ave. Simón Bolívar y la Ave. Ricardo Arias
- Ave. Simón Bolívar, entre la Ave. Ramón Arias y la Ave. 12 de octubre

- Ave. José A. Arango, entre la calle 125A Oeste (Tabernáculo de la Fe) y la calle 140 Este (parque de Juan Díaz - Heliodoro Patiño).



Adicional a este plan, también se atendieron diferentes situaciones observadas por esta Autoridad Reguladora, tales como quejas y/o reportes ciudadanos en áreas de la capital, como Las Cumbres, Villa Cáceres, San Francisco, San Miguelito, Bella Vista, San Martín, entre muchas otras y, en el interior del país, en Chitré, La Chorrera, El Higo, Penonomé, Pesé, Arraiján y Las Tablas, por mencionar sólo algunos.



- **Soterramiento de cables de tendido aéreo**

El soterramiento de cables tiene como fin, contribuir con el mejoramiento de los niveles de confiabilidad y seguridad en el suministro de los servicios públicos y con la eliminación de la contaminación visual que afecta a la ciudad capital y otras regiones del país. La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos ha definido varios “Proyectos de Cambio de Configuración de Aéreo a Subterráneo”, en la geografía nacional para el soterramiento de cables. Estos proyectos son:

- Área Bancaria: Este proyecto comprende las calles incluidas en el área delimitada por la Vía España, la Avenida Federico Boyd, la Calle 50 y la Vía Brasil. Este proyecto se encuentra con un 89.8% de avance de obras civiles a octubre de 2018, habiéndose ya iniciado la instalación de los nuevos cables subterráneos por las diferentes concesionarias de telecomunicaciones y televisión pagada en el tramo de Vía España.



- Santiago, provincia de Veraguas: El proyecto se encuentra con un 76.5% de avance de obras civiles a octubre de 2018.



- David, provincia de Chiriquí: Este proyecto comprende la Calle 4ª de la ciudad de David. El proyecto se encuentra con un 84.0% de avance de obras civiles a octubre de 2018.



- Vía Brasil/Vía Porras: Este proyecto comprende las avenidas Brasil y Belisario Porras. El mismo no ha iniciado por encontrarse pendiente, la aprobación de los planos por parte de Ministerio de Obras Públicas (MOP).
 - Chitré, provincia de Herrera: Este proyecto comprende el Paseo Enrique Geensier de la ciudad de Chitré. El mismo se encuentra en etapa de homologación entre las concesionarias de telecomunicaciones y televisión pagada y la empresa de distribución eléctrica Naturgy.
 - Avenida Cincuentenario: Este proyecto comprende la Avenida Cincuentenario desde ATLAPA hasta el Centro de Visitantes de Panamá Viejo. Al igual que el proyecto de Chitré, éste se encuentra en etapa de homologación.
- **Mediciones de campo (Drive Test) para verificar y fiscalizar el cumplimiento de las metas establecidas en los contratos de concesión**

Se continuaron llevando a cabo las mediciones de las metas técnicas estipuladas en los contratos de concesión de los dos operadores del Servicio de Telefonía Móvil Celular y de los dos del Servicio de Comunicaciones Personales. Éstas se llevan a cabo cada semestre y se efectúan en rutas predefinidas dentro del área de concesión de cada operador. Las mismas abarcan áreas urbanas, suburbanas y rurales que se cubren por medio de cinco (5) grandes grupos, llamados “Sub rutas”, que se listan a continuación:

- Metro: Ciudad de Panamá y Distrito de San Miguelito
 - Norte: Carretera Transístmica y las principales ciudades de la provincia de Colón
 - Este: Las poblaciones principales del este de la provincia de Panamá y Darién
 - Este: Provincias de Panamá, Coclé, Chiriquí, Veraguas y Bocas del Toro
 - Provincias: Provincias de Herrera y Los Santos y la carretera hasta El Valle
- **Mediciones de campo (Drive Test) de oficio**
- Consiste en una prueba de campo para verificar la señal del Servicio de Telefonía Móvil Celular y del Servicio de Comunicaciones Personales en un área específica de la

república, producto de quejas de usuarios, ya sea persona natural o jurídica o por iniciativa de esta Autoridad Reguladora.

En el 2018 se realizaron mediciones de oficio por iniciativa de esta Autoridad en el área de los distritos de Arraiján, La Chorrera, Capira, Chame y San Carlos, así como también en la provincia de Coclé.

➤ **UNIDAD DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO**

Su objetivo es el estudio y análisis, desde el punto de vista económico, financiero y estadístico, del comportamiento del mercado mayorista y minorista de los servicios de telecomunicaciones, gestión de los presupuestos CAPEX y OPEX de la Dirección Nacional de Telecomunicaciones y los proyectos de inversión.

A continuación se presentan las principales gestiones del período.

● **Gestión Económica Financiera**

- Estudio para determinar las empresas concesionadas con posición dominante según el servicio de telecomunicaciones que prestan. Anualmente se procede a la realización del estudio pertinente en atención a las normas establecidas para tal propósito.
- Seguimiento a los proyectos de inversión y funcionamiento de la Dirección Nacional de Telecomunicaciones.
- Estimados de Tasa de Fiscalización Control y Vigilancia, verificación cruzada de información económica, financiera y estadística, ajustes financieros.
- Estudios económicos y financieros con el fin de proporcionar información completa y oportuna para la toma de decisiones.

● **Inspecciones a los Agentes del Mercado para verificación y análisis de información financiera y estadística**

- Detectar posibles agentes de mercado que están operando y no presentan información estadística y financiera para el pago de la tasa de regulación. (Monitoreo presencial de los agentes del sector).
- Recabar información de soporte que sustenta la declaración de ingresos y/o informes estadísticos. (Depurar la base de datos de concesionarios que tienen status de no operando).
- Tener certeza de los posibles ajustes financieros productos de la declaración de ingresos bruto.



De la realización de dichas inspecciones obtuvimos lo siguiente:

INSPECCIONES REALIZADAS	RECOMENDACIÓN MEDIANTE INFORME		
	AUDITORÍAS	CANCELACIÓN DE CONCESIONES	PROCESO SANCIONADOR
27	1	26	1

AJUSTES EN CONCEPTO DE CANON Y DE TASA DE CONTROL, VIGILANCIA Y FISCALIZACIÓN

UNIDAD DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO

AÑO 2018

CONCEPTO	AJUSTES	DÉBITO B/.	CRÉDITO B/.	DIFERENCIA B/.
Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización	225	824,230.15	(726,350.58)	97,879.57
Canon	36	71,251.80	(12,028.10)	59,223.70
TOTAL	261	895,481.95	(738,378.68)	157,103.27

➤ UNIDAD DE ATENCIÓN A LOS CONCESIONARIOS

La Unidad de Atención al Concesionario tiene como responsabilidad principal la atención directa con todas las personas naturales y/o jurídicas que tienen el interés en ostentar el derecho de concesión para brindar algún Servicio de Telecomunicaciones con o sin Uso del Espectro Radioeléctrico, con fines comerciales o para uso propio en la República de Panamá.

Esta unidad administrativa, mediante Resolución AN No.11860-Telco de 1 de diciembre de 2017, estableció los periodos para el año 2018, en los cuales los interesados en solicitar concesiones y/o frecuencias adicionales para operar el servicio de telecomunicaciones, así como para solicitar reasignaciones y/o cambios de parámetros técnicos en sus asignaciones, pudieran presentar sus solicitudes.

Igualmente, mediante las Resoluciones AN No. 11861-RTV y AN No. 11866-RTV, ambas de 1 de diciembre de 2017, se establecieron los periodos para solicitar en el año 2018, concesiones Tipo B, sin asignación de frecuencias principales para prestar servicios públicos de radio y televisión, así como para modificar los parámetros técnicos concesionados y los periodos para presentar solicitudes de Licencia de Locutor, respectivamente.

En adición, mediante Resolución AN No.964-ADM de 1 de diciembre de 2017, se fijó la tasa de regulación y canon anual por el uso de frecuencias que deberán pagar los concesionarios de los servicios públicos de radio y televisión en el año 2018.

Con la creación de los periodos arriba señalados, la Unidad de Atención al Concesionario tramitó legalmente las solicitudes presentadas y, en conjunto con los departamentos técnicos que conforman la Dirección Nacional de Telecomunicaciones, se determinó el estatus (admitidas o rechazadas) de las mismas, para dar cumplimiento a nuestras normativas vigentes en materia de telecomunicaciones, radio y televisión. Una vez completada esta etapa, la Unidad de Atención al Concesionario procedió a confeccionar las respectivas Resoluciones.

La Unidad de Atención al Concesionario se encuentra tramitando las solicitudes de renovaciones de las concesiones de telecomunicaciones, toda vez que de acuerdo a nuestra normativa, las mismas tienen una vigencia de veinte 20 años, por lo que en la actualidad estamos realizando dichas gestiones.

Esta unidad administrativa seguirá participando de las invitaciones de los Municipios y Consejos Municipales para tratar temas relacionados a torres y antenas de servicios de telecomunicaciones que se encuentran instaladas a nivel nacional, con la finalidad de instruir a los ciudadanos sobre los criterios técnicos y legales que establece la Resolución AN No.2848-Telco de 5 de agosto de 2009.

- **LOGROS**

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	ADMITIDA	RECHAZADA	TOTAL
Ampliación de Área de Cobertura	2	0	2
Cambio de Parámetros Técnicos	10	2	12
Nuevas concesiones de RTV, sin asignación de frecuencia principal	0	1	1
Cancelación de Autorizaciones de Uso de Frecuencia	54	0	54
Cancelación de Concesiones	16	0	16
Concesiones de Telecomunicaciones sin Uso del Espectro Radioeléctrico	36	37	74 * Se presentó un (1) desistimiento
Nuevas Concesiones de Telecomunicaciones con Uso del Espectro Radioeléctrico y/o Frecuencias Adicionales	37	18	55
Licencias de Locutor	505	1	506
Reasignación de Frecuencias	25	3	28
Homologación de Equipos Inalámbricos	579	26	605
Renovación de Concesiones	54	54	54
Grabaciones	106	0	106
Cuñas de Producción Extranjera	92	0	92
Registro de Instalación/Ubicación de Antenas de Telecomunicaciones (Azoteas, Otras Estructuras) y Estructuras Transportables	87	2	89
Visto Bueno para la instalación de torres y/o estructuras para soportar antenas de telecomunicaciones	60	8	68
Traspaso de Concesión	2	0	2
Recurso de Reconsideración	0	4	4

DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

➤ RECLAMOS PRESENTADOS

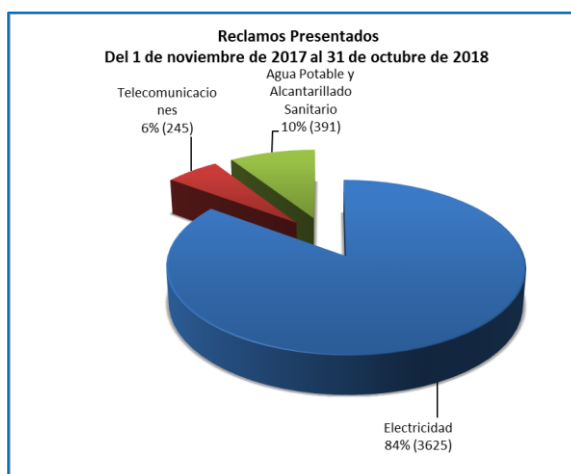
Durante el período comprendido del 1 de noviembre de 2017 al 31 de octubre de 2018, en la Dirección Nacional de Atención al Usuario se presentaron 4,261 reclamos en los servicios de Electricidad, Telecomunicaciones, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

A continuación presentamos un resumen de los reclamos presentados en este periodo:

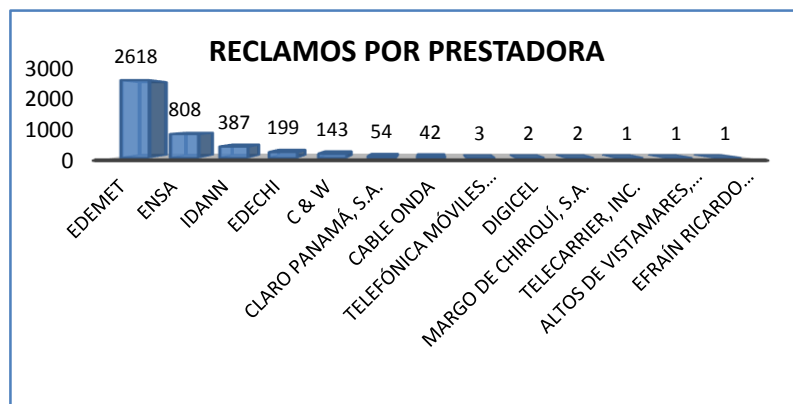
Cuadro DNAU-01-18. RECLAMOS PRESENTADOS A NIVEL NACIONAL, SEGÚN TIPO DE SERVICIO: 1 DE NOVIEMBRE DE 2017 AL 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Tipo de Servicio	nov. y dic. de 2017	2018	Total	%
Total.....	628	3,633	4,261	100%
Electricidad.....	542	3,083	3,625	84%
Telecomunicaciones.....	37	208	245	6%
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.....	49	342	391	10%

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario - ASEP



A nivel nacional, la prestadora con mayor cantidad de reclamos es la empresa (EDEMET, S.A.), seguida por la empresa Elektra Noreste S.A. (ENSA), en tercer lugar está el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), en cuarto lugar, EDECHI S.A., en quinto lugar está la empresa Cable & Wireless, S.A., en sexto lugar está Claro Panamá, en séptimo lugar la empresa Cable Onda, S.A., en octavo lugar la empresa Telefónica Móviles, en noveno lugar está DIGICEL, S.A., en décimo lugar está Margo de Chiriquí, S.A., en undécimo lugar está Telecarrier, Inc., en duodécimo lugar está Altos de Vistamares, S.A. y por último Efraín Ricardo Barnett, tal como se indica en la ilustración que presentamos a continuación:



➤ **ORIENTACIONES ATENDIDAS**

En la Dirección Nacional de Atención al Usuario se atendieron 2,910 orientaciones en los servicios de Electricidad, Telecomunicaciones, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

Presentamos a continuación un resumen de las orientaciones atendidas:

Cuadro DNAU-02-18. ORIENTACIONES ATENDIDAS A NIVEL NACIONAL, SEGÚN TIPO DE SERVICIO: 1 DE NOVIEMBRE DE 2017 AL 31 DE OCTUBRE DE 2018

Tipo de Servicio	nov. y dic. de 2017	2018	Total	%
Total.....	346	2,564	2,910	100%
Electricidad.....	270	2,019	2,289	79%
Telecomunicaciones.....	35	265	300	10%
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.....	41	280	321	11%

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP



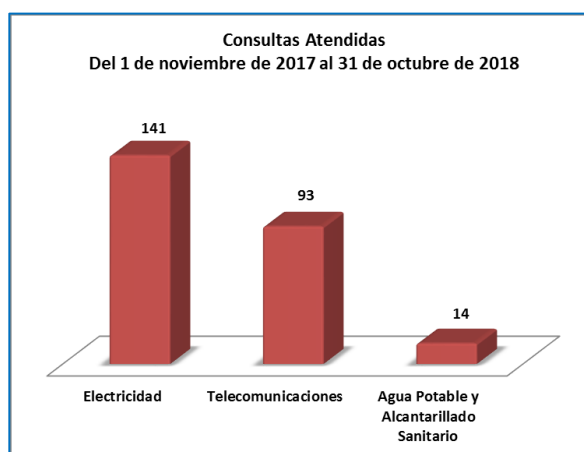
➤ **CONSULTAS ATENDIDAS**

Durante este periodo se atendieron 248 consultas en los servicios de Electricidad, Telecomunicaciones, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, cuya distribución se presenta a continuación:

Cuadro DNAU-03-18. CONSULTAS ATENDIDAS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO: 1 DE NOVIEMBRE DE 2017 AL 31 DE OCTUBRE DE 2018

Tipo de Servicio	nov. y dic. de 2017	2018	Total	%
Total.....	18	230	248	100%
Electricidad.....	15	126	141	57%
Telecomunicaciones.....	2	91	93	37%
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.....	1	13	14	6%

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario - ASEP



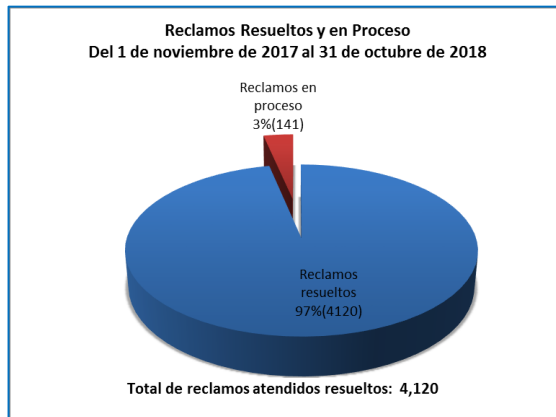
➤ **RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO**

De los 4,261 reclamos presentados ante la ASEP a nivel nacional, se resolvieron 4,120 (97%) y 141 (3%) están en proceso, tal como se aprecia a continuación:

Cuadro DNAU-04-18. RECLAMOS INGRESADOS Y RESUELTOS A NIVEL NACIONAL, SEGÚN SERVICIO REGULADO: 1 NOVIEMBRE DE 2017 AL 31 DE OCTUBRE DE 2018

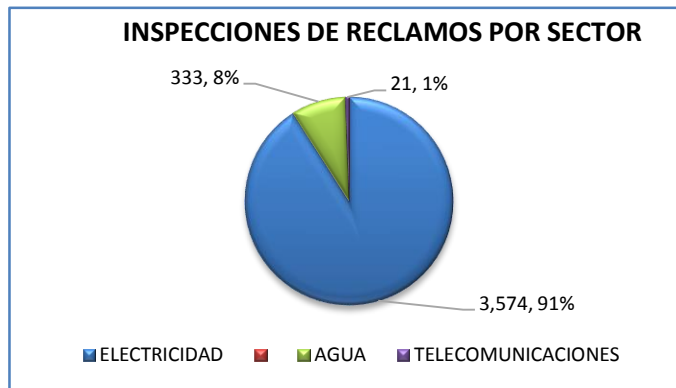
Tipo de Servicio	Resueltos	En Proceso	Total	%
Total.....	4,120	141	4,261	100%
Electricidad.....	3,524	101	3,625	85%
Telecomunicaciones.....	235	10	245	6%
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.....	361	30	391	9%
%	97%	3%	100%	

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP

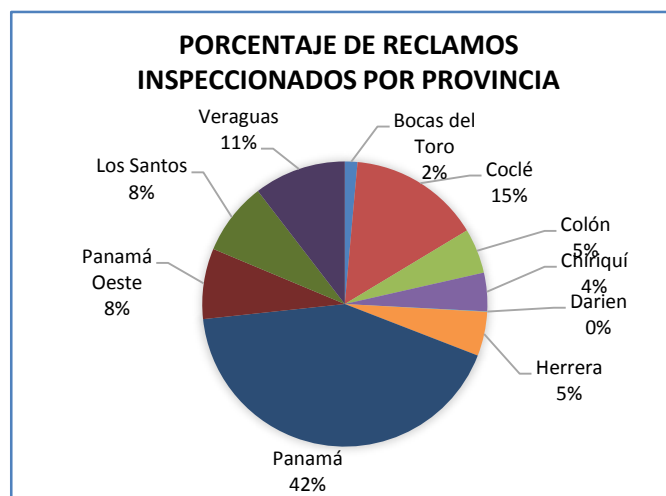


➤ **INSPECCIONES DE RECLAMOS REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO TÉCNICO Y LAS OFICINAS REGIONALES**

Se realizaron 3,928 inspecciones a nivel nacional, de las cuales 42% fueron ejecutadas en la provincia de Panamá y el 58% restante fueron realizadas en el interior del país.

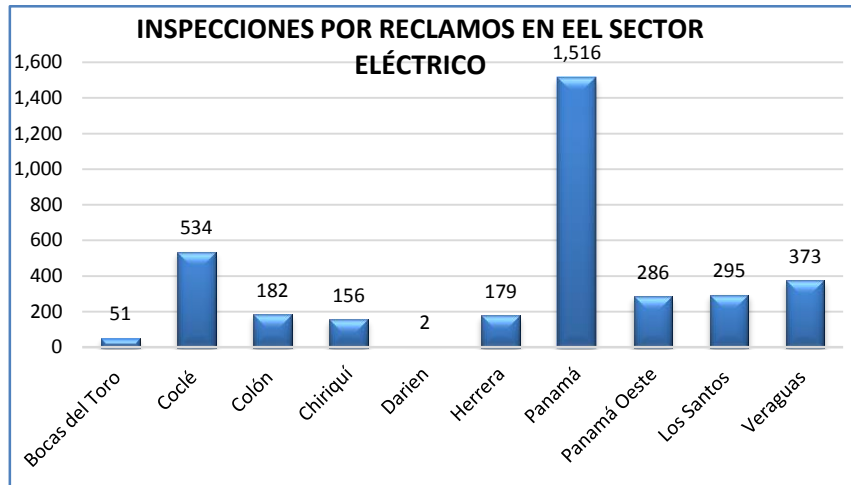


En adición a las inspecciones que se realizan en la sede central, el Departamento Técnico brindó apoyo al 14% de las inspecciones realizadas en las Oficinas Regionales de Panamá Oeste, Coclé, Bocas del Toro, Colón, Los Santos, Veraguas, Herrera, Coclé y Chiriquí.



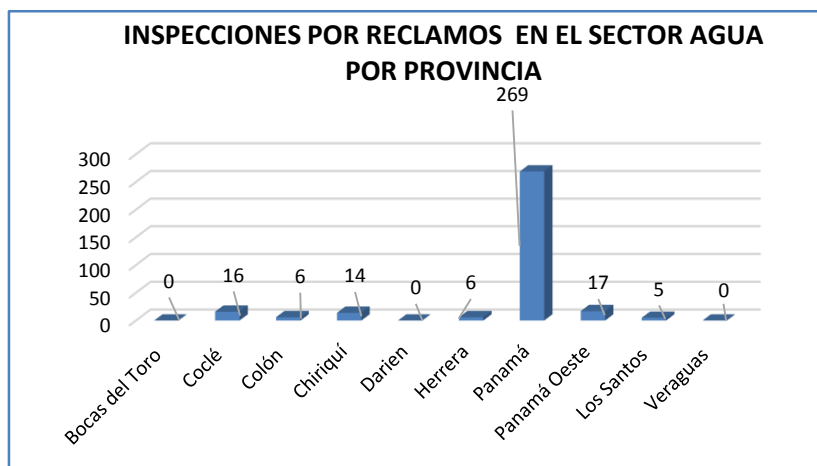
- **Sector de Electricidad**

En el sector eléctrico se realizaron 3,574 inspecciones a nivel nacional; 1,516 se efectuaron en la provincia de Panamá y 534 en la provincia de Coclé. En el resto de las provincias se realizaron 1,524 inspecciones.



- **Sector de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario**

En el sector de agua potable y alcantarillado sanitario, se realizó un total de 333 inspecciones; 269 se efectuaron en la provincia de Panamá, mientras que en el resto de las provincias, se ejecutaron 36 inspecciones.



- **Sector de Telecomunicaciones**

En el sector de telecomunicaciones se realizaron 21 inspecciones, de las cuales 3 se realizaron en la provincia de Coclé, 2 en Bocas del Toro y 16 en la provincia de Panamá. Es importante resaltar que en el sector de telecomunicaciones, la mayoría de los reclamos no ameritan inspección técnica.



➤ **GESTIÓN REALIZADA POR LA ASEP A TRAVÉS DEL CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA – 311**

Durante este periodo, se han recibido, a través del Centro Nacional de Atención Ciudadana – 311, un total de 531 casos de denuncias y quejas de los servicios de electricidad, telecomunicaciones, agua potable y alcantarillada sanitaria. De este total, 479 de las quejas recibidas (91%) fueron concluidas (resueltas), 6 (1%) fueron devueltas, porque no eran de competencia de la ASEP y 46 (8%) están en su debido proceso.

Cuadro DNAU-05-18. QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL 311: 1 DE NOVIEMBRE 2017 AL 31 DE OCTUBRE 2018

MES	CASOS			TOTAL
	ACTIVOS	DEVUELTOS	CONCLUIDOS	
TOTAL.....	46	6	479	531
%	8%	1%	91%	100%
Nov. 2017.....		2	15	17
Dic. 2017.....			5	5
Ene. 2018.....			39	39
Feb. 2018.....			32	32
Mar. 2018.....		1	47	48
Abr. 2018.....	7		48	55
Mayo 2018.....			63	64
Jun. 2018.....	10		41	51
Jul. 2018.....	8		58	66
Ago. 2018.....	8		51	59
Sept. 2018.....	10	1	27	38
Oct. 2018.....	2	2	53	57

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP

- **Charlas sobre el Sistema 311 en las Oficinas Regionales**

Con el objetivo de dar a conocer las bondades que ofrece el servicio del Centro Nacional de Atención Ciudadana 311, se capacitó a los colaboradores de las Oficinas Regionales sobre la metodología del proceso, visión, misión y la importancia de esta herramienta que se puede utilizar como un medio para manifestar sus quejas y también como un medio fácil de consulta de información sobre los tramites de las diferentes Instituciones y Ministerios.

➤ **PROYECCIONES DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN USUARIO**

Entre las principales actividades contempladas dentro del plan estratégico de la Dirección Nacional de Atención al Usuario para el siguiente quinquenio, se encuentra continuar ampliando la difusión, entre los usuarios de los servicios públicos regulados, de las funciones y atribuciones de la ASEP en cuanto al control, fiscalización y regulación de estos servicios.

De la misma forma, se planifica continuar con su función de divulgador y garante del cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, a través del conocimiento, sustanciación y resolución de reclamaciones y demás disconformidades que presenten los usuarios contra las empresas concesionarias de los servicios públicos regulados.

Para propulsar el acercamiento de la ASEP con la ciudadanía, esta Dirección Nacional planea establecer nuevas oficinas regionales y agencias centrales de atención de reclamos más accesibles a los usuarios.

Para ello, se proyecta la apertura de Oficinas Regionales y Agencias de Atención al Usuario en las siguientes localidades:

- Oficina Regional de Darién.
- Agencia de La Concepción en Bugaba, provincia de Chiriquí
- Agencia de Aguadulce en la provincia de Coclé

En zonas de difícil acceso y localidades remotas donde la ASEP no mantenga presencia, se mantendrá el contacto directo a través de nuestras dos oficinas móviles, las cuales cuentan con facilidades y equipamiento tecnológico de punta que permiten brindar a los usuarios, nuestros servicios de orientación, asesoría y captación de reclamaciones.

Se gestionará un plan publicitario para informar a los usuarios sobre la existencia de nuestras instalaciones, así como participar activamente en los eventos del área que generen beneficios de reconocimiento de marca (institución). De esta forma se hará más fácil a los usuarios conocer los servicios que, en su beneficio, le brinda esta Autoridad Reguladora para procurar su satisfacción con los servicios regulados que recibe de las concesionarias.

Además, esta Dirección Nacional se ha propuesto realizar campañas de entrega de folletos y trípticos con información sobre cómo formalizar reclamaciones, sobre el uso eficiente de

los servicios y de ahorro energético. Las mismas tendrán lugar en puntos estratégicos de mucha concurrencia como plazas, centros comerciales e incluso en las propias oficinas de las empresas concesionarias.

Asimismo, continuaremos participando activamente en el proyecto denominado *Gobierno Móvil* que realiza la Secretaría Social del Ministerio de la Presidencia y, a nivel interno, se proseguirá con el proceso de digitalización de expedientes administrativos de reclamación que hayan sido cerrados y que se encuentren en etapa de archivo, así como de extender dicho proceso de digitalización a expedientes que se encuentren legalmente en trámite.

OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

La Oficina de Asesoría Legal tiene como objetivo general la coordinación, preparación y revisión de los asuntos regulatorios; el trámite de las concesiones, licencias y servidumbres necesarias para la prestación de los servicios públicos regulados por ASEP; la atención de los recursos de apelación interpuestos en contra de las resoluciones que resuelven los reclamos interpuestos por usuarios; así como brindar asesoría sobre aspectos legales, regulatorios y otros asuntos relacionados con los servicios públicos y temas de la administración de la ASEP.

Respecto a la gestión realizada por la Oficina de Asesoría Legal durante el periodo comprendido entre noviembre de 2017 y octubre de 2018, debemos indicar que la misma corresponde a los documentos recibidos para trámite, los cuales fueron atendidos como se detalla a continuación:

DOCUMENTOS TRAMITADOS	TOTAL
Notas DSAN	1,362
Notas OAL	300
Memorandos OAL	1,769
Providencias	164
Resoluciones	1,631
Certificaciones	562
Autenticaciones	19,911
Solicitudes de copias	121
Registro de Contratos y Acuerdos	70
Contratos de Concesión y Licencias	15
Casos en la Corte Suprema de Justicia	16 *
Total	25,921

* Se incluyen en esta cifra los nuevos procesos que se atienden en la CSJ contra actos de la ASEP como: Advertencias de Ilegalidad, Amparos de Garantías Constitucionales, Demandas Contencioso Administrativa de Plena Jurisdicción, Advertencias de Inconstitucionalidad, con su contestación de demandas, informes de conducta, alegatos, entre otros.

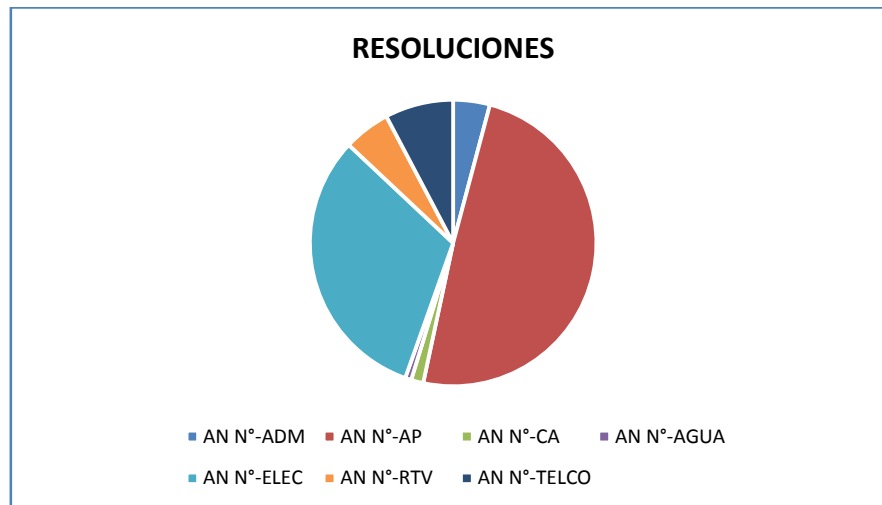


Durante el período correspondiente, la Oficina de Asesoría Legal elaboró un total de 1,631 resoluciones, desglosadas por sector como se detalla a continuación:

RESOLUCIONES						
AN N°-ADM	AN N°-AP	AN N°-CA	AN N°-AGUA	AN N°-ELEC	AN N°-RTV	AN N°-TELCO
66	852	22	11	473	84	123

Detalle de las nomenclaturas de las Resoluciones:

- AN No. –ADM: de la Administración
- AN No. –AP: de Apelaciones
- AN No. –CA: del Consejo de Administración
- AN No. –Agua: de la Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario por el sector de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario
- AN No. –Elec: de la Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario por el sector de Electricidad
- AN No. –Telco: de la Dirección Nacional de Telecomunicaciones por el sector de Telecomunicaciones
- AN No. –RTV: de la Dirección Nacional de Telecomunicaciones por el sector de Radio y Televisión



➤ **ASUNTOS REGULATORIOS, CONCESIONES, LICENCIAS Y SERVIDUMBRES**

La función más importante que desempeña la Oficina de Asesoría Legal es la coordinación, preparación y revisión de todos los asuntos regulatorios que gestionan las Direcciones Nacionales de Telecomunicaciones y de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, así como el trámite de las concesiones, licencias y las servidumbres necesarias para la prestación de los servicios públicos regulados por la Autoridad.

- **Asuntos Regulatorios**

En el periodo comprendido de noviembre de 2017 a octubre de 2018, la Oficina de Asesoría Legal participó en diecinueve (19) equipos técnicos que tramitaron diversos temas regulatorios, desde la etapa de elaboración de la propuesta a someter a consulta pública y/o audiencia pública, la preparación de la respectiva consulta pública y/o audiencia pública, el análisis y respuesta a los comentarios recibidos, ajuste de propuesta conforme a los comentarios recibidos y la elaboración de la resolución que aprueba la propuesta. A continuación, se detallan los temas desglosados por sector:

- **Agua Potable y Alcantarillado Sanitario**

- Propuesta para la aprobación del precio del medidor de agua potable que incluye su instalación, confección e instalación de la tapa de la caja del medidor del servicio de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario prestado por la empresa LAS LOMAS DEVELOPMENT, S.A., en el Residencial Los Senderos de Las Lomas ubicado en el corregimiento cabecera de Las Lomas, distrito de David, provincia de Chiriquí.
- Propuesta para la aprobación de tarifas de agua potable de la ASOCIACIÓN DE PROPIETARIOS DE LA URBANIZACIÓN COSTA ESMERALDA que modifican las tarifas establecidas mediante licencia otorgada para prestar las actividades de

producción y distribución de agua potable mediante Resolución No.JD-3689 de 30 de diciembre de 2002 y sus modificaciones.

- Propuesta para la aprobación e incorporación del cargo de reconexión por el servicio de agua potable otorgada a la sociedad AME ENTERPRISE, S.A. mediante Resolución AN No.3519-Agua de 28 de mayo de 2010 y sus modificaciones en el proyecto Residencial La Fontana, corregimiento de San Pablo Viejo, distrito de David, provincia de Chiriquí.
 - Propuesta de modificación del cargo por instalación de medidores del servicio de agua potable prestado por EFRAÍN RICARDO BARNETT MORALES, en el Residencial Nueva Ciénega Vieja, ubicado en el corregimiento y distrito de Antón, provincia de Coclé.
- **Electricidad**
- Propuesta de Ingreso Máximo Permitido (IMP) a la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A. (EDEMET), a la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI) y a Elektra Noreste, S.A. (ENSA), para el periodo comprendido del 1 de julio de 2018 al 30 de junio de 2022.
 - Propuesta de modificación del Título VIII, denominado Normas de Alumbrado Público para Calles, Avenidas y Otros de Uso Público del Reglamento de Distribución y Comercialización, aprobado mediante la Resolución AN No. 6000-Elec de 13 de marzo de 2013, modificada por la Resolución AN No. 7475-Elec de 16 de junio de 2014.
 - Propuesta de modificación del Título IX: Normas de Calidad del Servicio Técnico del Reglamento de Distribución y Comercialización, aprobado mediante Resolución AN No. 6001-Elec de 13 de marzo de 2013 y sus modificaciones.
 - Plan de Expansión del Sistema Interconectado Nacional correspondiente al Período 2018-2032 (PESIN 2018), presentada por la Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A. (ETESA)
 - Propuesta de modificación al Reglamento de Transmisión, aprobado mediante la Resolución JD-5216 de 14 de abril de 2005 y sus modificaciones, para incorporar el procedimiento tarifario para la Cuarta Línea de Transmisión.
 - Propuesta de modificación de los Tomos I y II de las Reglas de Compra para el Mercado Mayorista de Electricidad, dada la creciente demanda por suministro eléctrico, la mayor cantidad de participantes productores, los cambios en las tecnologías de generación y, en general, el dinamismo del sector energético.

- Modificación del Título IV denominado "Régimen Tarifario del Servicio de Distribución y Comercialización" y el Título V, denominado "Régimen de Suministro", ambos del Reglamento de Distribución Y Comercialización De Energía Eléctrica.
 - Propuesta de modificación del Título V del Régimen de Suministro del Reglamento de Distribución y Comercialización (RDC)" en cuanto a los requisitos que deberán presentar los clientes que residen en las áreas comarcales, áreas protegidas y aquellos que se encuentran tramitando procesos de adjudicación ante la ANATI, así como aceptar la certificación del MIVIOT para la conexión del suministro eléctrico.
 - Determinación de la Tasa de Rentabilidad a ser utilizada en el cálculo del Ingreso Máximo Permitido (IMP) a la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A. (EDEMET), a la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI) y a la empresa Elektra Noreste, S.A. (ENSA), para el periodo comprendido del 1 de julio de 2018 al 30 de junio de 2022.
 - Determinación de las Áreas Representativas, Empresas Comparadoras y Ecuaciones de Eficiencia a ser utilizadas en el Cálculo del Ingreso Máximo Permitido (IMP) a la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A. (EDEMET), a la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI) y a la empresa Elektra Noreste, S.A. (ENSA), para el periodo comprendido del 1 de julio de 2018 al 30 de junio de 2022.
 - Propuesta de Modificación de los Títulos relacionados al Régimen Tarifario y los Procedimientos Tarifarios del Reglamento de Transmisión, aprobado mediante la Resolución JD-5216 de 14 de abril de 2005 y sus modificaciones.
 - Propuesta de modificación al Título IV denominado "Acceso a la Capacidad de Transmisión" y al Título V denominado "La Expansión del Sistema de Transmisión" del Reglamento de Transmisión aprobado mediante la Resolución JD-5216 de 14 de abril de 2005 y sus modificaciones.
 - Determinación de las Empresas Comparadoras, Tasa de Rentabilidad y del Ingreso Máximo Permitido para la Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A. (ETESA).
- **Telecomunicaciones**
- Propuesta para conceder Permiso Temporal para utilizar las bandas de frecuencias comprendidas entre 1,710 MHz a 1,780 MHz y 2,110 MHz a 2,180 MHz (bandas de AWS) a los concesionarios de los Servicios de Comunicaciones Personales (No.106) y de Telefonía Móvil Celular (No.107), como parte de las acciones técnicas que comprende la atención de servicios, dada la celebración de la Jornada Mundial de la Juventud (JMJ) en Panamá.

- Propuesta para modificar la Resolución N° JD-4007 de 17 de junio de 2003, por la cual la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos propone emitir directrices para que los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local No. 101 anuncien a través de diferentes medios, las áreas geográficas de cobertura en la que están autorizado a brindar el referido servicio.

Con relación al trámite de solicitudes de otorgamiento de concesiones y licencias necesarias para la prestación de los servicios públicos regulados por la Autoridad, la Oficina de Asesoría Legal gestionó un total de 101 resoluciones, desglosadas como se indica a continuación:

AGUA POTABLE	RESOLUCIONES
Concesiones	0
Licencias	1
TOTAL	1

ELECTRICIDAD	RESOLUCIONES
Concesiones	4
Licencias	91
TOTAL	95

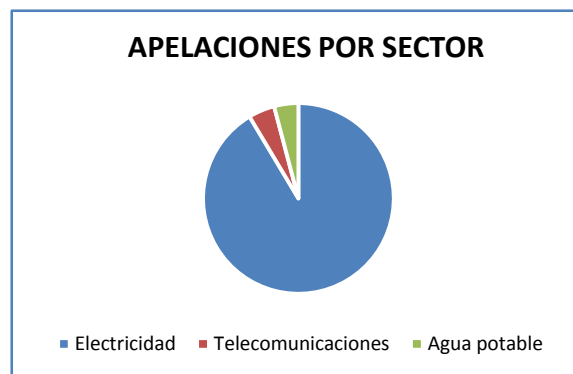
TELECOMUNICACIONES	RESOLUCIONES
Concesiones	3
Licencias	0
TOTAL	3

RADIO Y TELEVISIÓN	RESOLUCIONES
Concesiones	2
Licencias	0
TOTAL	2

➤ RECURSOS DE APELACIÓN

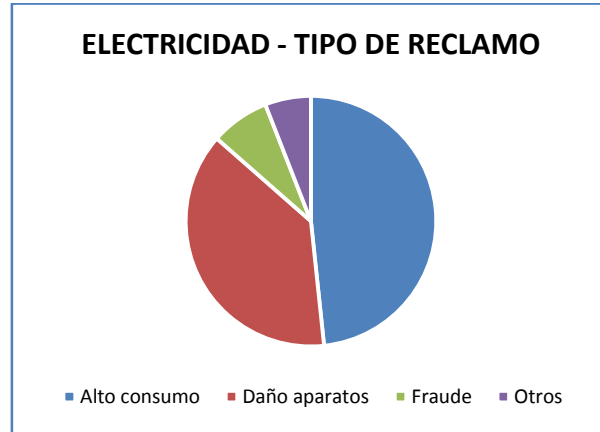
Otra de las funciones que realiza la Oficina de Asesoría Legal, la cual se ha visto incrementada en comparación con el período pasado debido a la política de la entidad de capacitar a los usuarios para la presentación de reclamos, es la de tramitar, analizar y elaborar las resoluciones que resuelven en segunda instancia las reclamaciones que presentan los usuarios de los servicios públicos ante la Dirección Nacional de Atención al Usuario de esta Autoridad.

En el período comprendido entre noviembre 2017 a octubre 2018, la Oficina de Asesoría Legal resolvió 852 recursos de apelación, de los cuales, 779 corresponden al sector de Electricidad, 38 al sector de Telecomunicaciones y 35 al sector de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

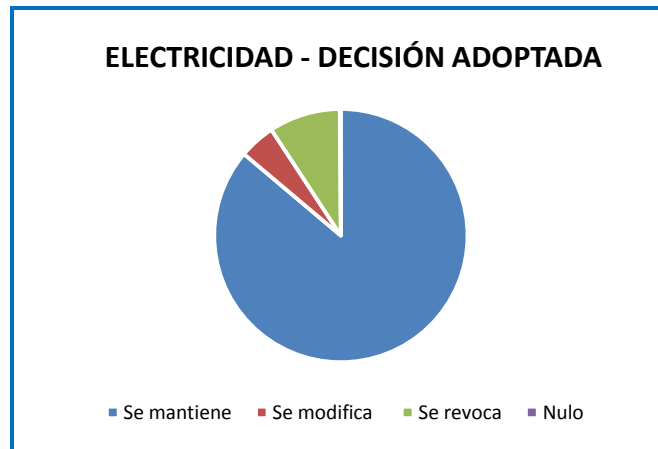


- **Electricidad**

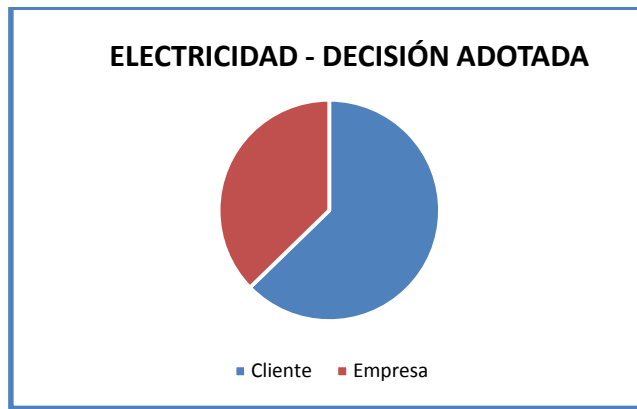
Para el período señalado, de los 779 recursos de apelación interpuestos relacionados con el sector de Electricidad, 377 corresponden a alto consumo de electricidad, 297 a daño de aparatos, 59 a fraude y 46 a otras reclamaciones.



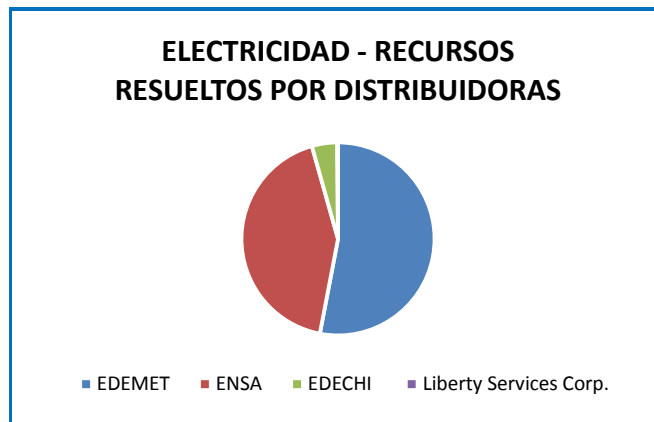
En cuanto a la decisión adoptada, para el período señalado en los 779 recursos de apelación atendidos en el sector de Electricidad, se mantuvo la decisión de primera instancia en 671 recursos de apelación interpuestos; se modificó la decisión en 36, se revocó la decisión en 71 y 1 fue anulado.



De los 779 recursos de apelación resueltos, 290 fueron a favor de la distribuidora, 488 fueron a favor del cliente y 1 fue anulado.



De los 779 recursos de apelación resueltos, 413 corresponden a la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET), 332 a Elektra Noreste, S.A. (ENSA), 33 a la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI) y 1 a la empresa Liberty Services Corp, en su condición de Gran Cliente.



- **Telecomunicaciones**

De los 38 recursos de apelación interpuestos relacionados con el sector de Telecomunicaciones, 15 corresponden a Móvil Roaming, 3 a Telefonía Móvil y Datos, 3 a Televisión Pagada, 5 a llamadas de valor agregado, 1 a fraude, 1 a llamada de larga distancia, 1 a llamada de servicio y 9 a otras reclamaciones.

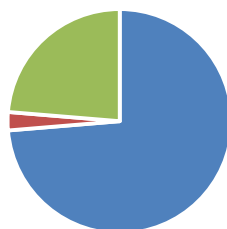
TELECOMUNICACIONES - TIPO DE RECLAMO



- Movil Roaming
- Telefonía Fija
- Llamadas larga distancia
- Fraude
- Otras
- Telefonía Movil y Datos
- Llamadas de valor agregado
- Llamadas de servicio
- Televisión Pagada

Con relación a la decisión, para el periodo señalado se mantuvo la decisión de primera instancia en 28 recursos de apelación interpuestos, se modificó la decisión en 1 y se revocó la decisión en 9 casos.

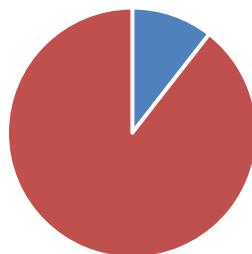
TELECOMUNICACIONES - DECISIÓN ADOPTADA



- Se confirma
- Se modifica
- Se revoca

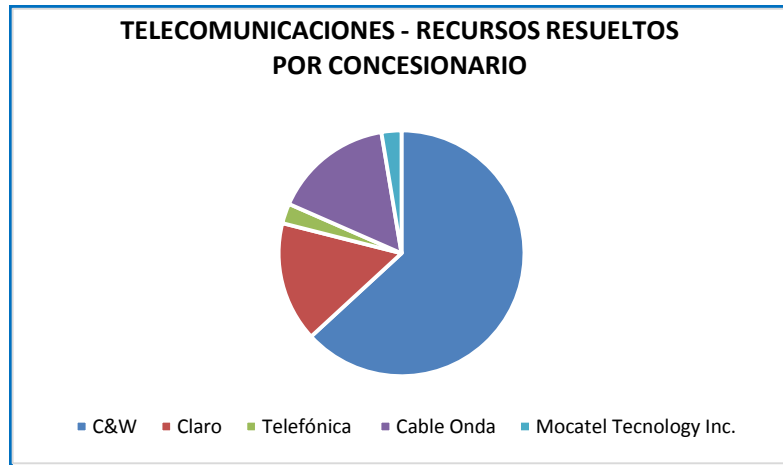
De los 38 recursos de apelación resueltos, 34 fueron a favor del concesionario, 4 a favor del cliente.

TELECOMUNICACIONES - DECISIÓN ADOPTADA



- Cliente
- Empresa

De los 38 recursos de apelación resueltos, 24 corresponde a reclamaciones contra Cable & Wireless Panamá, S.A., 6 en contra de Claro Panamá, S.A., 6 en contra de Cable Onda, S.A., 1 en contra de Telefónica Móviles Panamá y 1 en contra de Mocatel Technology Inc.

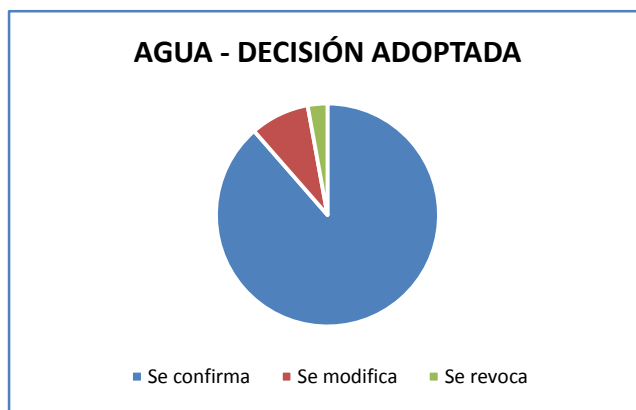


- **Agua Potable y Alcantarillado Sanitario**

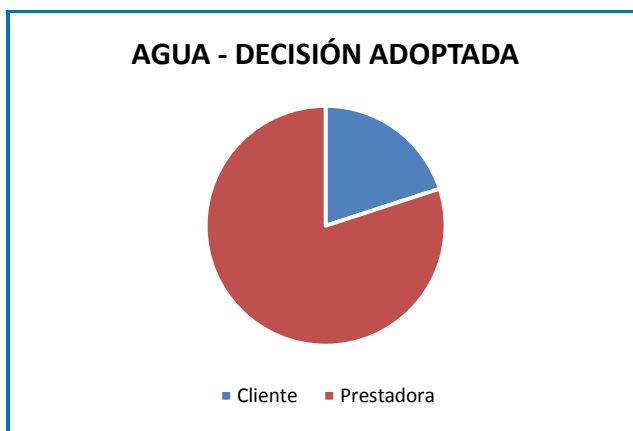
Para el sector de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, los 35 recursos de apelación resueltos corresponden a reclamos por alto consumo.



Con referencia a la decisión, para el sector de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario se mantuvo la decisión adoptada en primera instancia en 31 recursos de apelación interpuestos, se modificó la decisión en 3 y se revocó la decisión en 1.



De los 35 recursos de apelación resueltos, se falló a favor de la prestadora en 28 y a favor del cliente en 7.



➤ ASUNTOS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL

La Oficina de Asesoría Legal participa activamente en las funciones generales de administración realizadas por la Dirección Ejecutiva de la Autoridad, elaborando en conjunto con las unidades gestoras, los documentos necesarios para llevar a cabo la selección de contratista y la consiguiente contratación, tales como:

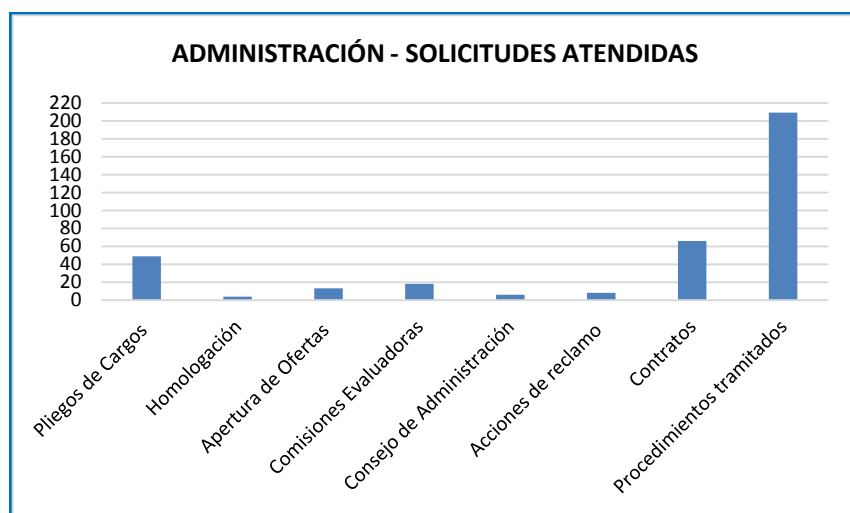
- Preparación de Informes Ejecutivos y Resoluciones para la celebración de las reuniones del Consejo de Administración y los proyectos de resoluciones que autorizan los gastos aprobados por el Consejo.
- Atención de consultas recibidas por los proponentes
- Participación en reuniones de homologación
- Elaboración de Pliego de Cargos y Adendas (Contratación Menor, Licitación Pública y Licitación Por Mejor Valor)
- Participación en el acto de apertura y recepción de ofertas como apoyo a quien lo presida
- Elaboración de Informes (Comisión Verificadora o Evaluadora)

- Elaboración de Resoluciones (Rechazo de Propuesta, Acto Desierto, Adjudicación, Resolución Administrativa para rescindir contrato)
- Elaboración de Informes de Conducta por Acción de Reclamo o Recurso de Impugnación interpuestos
- Trámite de formalización y perfeccionamiento de Contrato (elaboración, solicitud de documentación, obtención de firma, refrendo de la Contraloría General, elaboración de Orden de Proceder y Adendas)
- Trámite de procedimiento excepcional de contratación ante la Dirección de Procedimiento Excepcional de Contratación (DIPEC) o Consejo Económico Nacional (CENA) dependiendo de la cuantía
- Elaboración de Informe Técnico Oficial Fundado
- Elaboración de Convenios interinstitucionales
- Justificación de contrataciones en contravención de la Circular 19, emitida por la Contraloría General de la República
- Trámite de Contratos de Consultoría
- Contrato de Arrendamiento (Solicitud de Avalúos, trámite de aprobación ante la DIPEC o en su defecto el CENA, solicitud de partida presupuestaria a DIPRENA)
- Trámite de Devolución de Fianza de Cumplimiento y Cheques como constitución de fianzas

Igualmente se participa en el equipo que elabora los procedimientos que regulan la gestión administrativa de la Autoridad y se elabora la resolución que lo aprueba, así como se brinda asesoría cuando se solicite en trámites relacionados con recursos humanos.

Durante el periodo comprendido de noviembre de 2017 a octubre de 2018, las solicitudes recibidas de los distintos departamentos de la Dirección Ejecutiva y unidades gestoras fueron tramitadas como a continuación se detalla:

SOLICITUDES RECIBIDAS	TOTAL
Pliegos de Cargos elaborados	49
Reuniones de Homologación	4
Apertura de Ofertas	13
Comisiones Evaluadoras y Verificadoras	18
Reuniones del Consejo de Administración	6
Acciones de reclamo atendidas	8
Contratos elaborados	66
Procedimientos tramitados	209



➤ ASESORÍA

Finalmente, la Oficina de Asesoría Legal también realiza las labores propias de asesoría jurídica en una institución pública, principalmente participando en los equipos de asesores por solicitud de distintas instancias del Organismo Ejecutivo, tales como la Secretaría Nacional de Energía, Autoridad para la Innovación Gubernamental, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Relaciones Exteriores, Ministerio de Comercio e Industrias, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Ambiente, entre otros. También ha brindado asesoría a solicitud del Órgano Legislativo, emitiendo comentarios a Anteproyectos y Proyectos de Leyes y participando en subcomisiones, discusiones en primer debate ante las Comisiones y en segundo debate ante el Pleno de la Asamblea Nacional.

En ese sentido, se ha participado activamente en las siguientes discusiones:

- Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal (de la Autoridad para la Innovación Gubernamental)
- Junta Asesora sobre el Acuerdo de Autoregulación de las empresas televisoras
- Comité Inter Gremial de Energía (CIGE) (reuniones mensuales)
- Comité de Reglamentación de la Ley 52 de 2007, que regula las actividades metrológicas del país
- Consejo Nacional de Agua (CONAGUA)
- Comité de Cambio Climático (CONACCP)
- Proyecto de Ley que implementa el establecimiento de oficinas de atención al cliente, de las empresas de distribución eléctrica, en la República de Panamá
- Proyecto de Ley de protección de datos personales
- Proyecto de Ley que regula las concentraciones económicas en el mercado móvil

Igualmente, se preparó la respuesta a los cuestionarios remitidos por la Asamblea Nacional y se acompañó al Administrador General a comparecer ante el Pleno de la Asamblea debido a las siguientes citaciones:

- Comparecencia ante el Pleno de la Asamblea Nacional el 27 de abril de 2018, para dar respuesta a cuestionario relacionado con temas de fluctuaciones y apagones en la provincia de Chiriquí.
- Comparecencia ante el Pleno de la Asamblea Nacional el 16, 17 y 18 de julio de 2018, para dar respuesta a cuestionario relacionado con temas tarifarios de electricidad.
- Comparecencia ante el Pleno de la Asamblea Nacional el 19 de septiembre de 2018, para dar respuesta a cuestionario relacionado con temas de telecomunicaciones (uso de fibra óptica).

OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS

Este año 2018 estuvo cargado de mucha información en primer plano, es decir, además de ejecutar nuestro plan de divulgación, se estableció una agenda enfocada en la orientación de temas que surgieron a lo largo del año, producto de la naturaleza de esta entidad.

Hubo acercamiento con diferentes gremios del país, donde se hizo docencia sobre las acciones tomadas en materia regulatoria, además de remarcar el mensaje general sobre el ahorro de energía eléctrica. También tuvimos mucha motivación con el aspecto del voluntariado, ejerciendo énfasis en la Responsabilidad Social Institucional (RSI).



La participación institucional en este tipo de eventos, apoyados de manera armónica con algunas instituciones estatales, ha servido de base para el desarrollo de las RSI enfocadas en llevar beneficios a los más necesitados.

La actividad en eventos feriales, foros y congresos durante 2018 permitió a muchas personas conocer a fondo el rol que desempeñamos a lo largo del país, constituyéndose en una redundancia positiva de los mensajes que divulgamos en los medios impresos, radiales y televisivos.

Las plataformas digitales se han constituido en un aliado entre el usuario o cliente de los servicios público que busca orientación sobre el servicio que recibe; por ello, hemos logrado un posicionamiento, pues más usuarios recibieron mensajes asertivos sobre algunas dudas en telecomunicaciones, electricidad o agua potable.

Todas estas acciones permitieron potenciar la imagen institucional y su posicionamiento ante la opinión pública, sobre todo en aquellos eventos que se celebraron en distintos puntos del país, donde se impartieron charlas por personal idóneo de la entidad a residentes de distintas comunidades.

La atención como Oficina de Comunicación y Relaciones Públicas a los medios del país ha sido significativa. Colegas de los medios locales e internacionales fueron atendidos en cada uno de los temas de interés de sus agendas informativas, pero muy particularmente las acciones ligadas a temas de fiscalización de los servicios públicos, como es el caso de las inspecciones por apagones o mal servicio de energía eléctrica.

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) se mantiene en constante coordinación con la Secretaría de Comunicación del Estado para el proceso informativo.

Esta dinámica ha permitido lograr beneficios en el servicio de prensa y relaciones públicas como resultado de las estrategias de comunicación, cuyo objetivo ha sido siempre fortalecer los vínculos con los distintos públicos, informándolos y escuchándolos para lograr consenso, fidelidad y apoyo en acciones presentes y/o futuras.

➤ LAS NOTAS DE PRENSA MÁS DESTACADAS

LA ESTRELLA DE PANAMÁ

INICIO | PANAMÁ | INTERNACIONAL | **ECONOMÍA** | DEPORTES | VIDA Y CULTURA | OPINIÓN | SOCIALES | VIAJES | COLOMBIA | VENEZUELA

Economía

28/05/2017 - 11:45 a.m. domingo 28 de mayo de 2017

Asep sancionó a Claro con \$50 mil por infringir ley

La empresa de telecomunicaciones desde sus inicios en Panamá no completó las llamadas a la línea 800 debido a que no estaban interconectadas

OTRAS NOTAS DE LA SECCIÓN

- Promocionan turismo de reuniones
- Presentan obra sobre cadena de suministro
- Arroceros divididos por pureza del grano

ÚLTIMAS NOTICIAS

- 11:39 a.m. Estudiantes del Instituto Nacional viajan a Shanghai a competencia de Robótica
- 11:10 a.m. Roux analiza la Agenda País con los empresarios de la CCIAP
- 10:44 a.m. Conep presenta propuestas del sector privado para reformas a la constitución

GALERÍA DE VIDEOS

ARCHIVO | LA ESTRELLA DE PANAMÁ

El servicio de cobro revertido es aquel que permite que las llamadas telefónicas sean pagadas por el destinatario.

La Oficina de Comunicación no puede pasar por alto los importantes espacios logrados con las publicaciones relacionadas con las sanciones aplicadas por esta entidad reguladora en materia de fiscalización. La población panameña ha sido testigo del esfuerzo que realizan cada uno de los trabajadores de la ASEP que buscan siempre el bienestar de los usuarios.

➤ **LOGÍSTICA COMUNICATIVA POR SECTOR REGULADO**

La tarea constante de la Oficina de Comunicación y Relaciones Públicas ha permitido crear y producir noticias relacionadas con temas de telecomunicaciones, agua y electricidad que han sido publicadas en los medios de comunicación (radio, prensa escrita y televisión).

Dentro de ese trabajo, se incluye la organización de conferencias de prensa, atención y coordinación de entrevistas de los voceros de la institución con periodistas nacionales e internacionales.



Los principales acercamientos con la prensa se enfocan en temas de electricidad que incluyen tarifas, generación, demanda y nuevas fuentes de generación. En el tema de telecomunicación sobresalen la telefonía celular con el tema de la Portabilidad Numérica, Televisión digital, crecimiento de la telefonía, indicadores, reordenamiento de las frecuencias de FM, entre otros.

➤ **MONITOREO DIARIO DE NOTICIAS**

Luego de la digitalización del informe, aplicamos ciertas métricas que nos indican los resultados de las vistas, sobre todo de aquellas oficinas utilizan este tipo de reporte para algunas inspecciones en campo.

➤ **CAMPAÑA DE AHORRO ENERGÉTICO**

Este año hemos mantenido la pieza de 30 segundos como parte de la campaña de ahorro, relacionada al buen uso de la energía eléctrica a nivel general.

Utiliza la energía con moderación



Esta campaña, diseñada por la Oficina de Comunicación y Relaciones Públicas, fue divulgada por la ASEP a través de los medios televisivos y radiales. En la misma se enfoca el uso eficiente de la energía, a través de los hábitos convencionales en nuestros hogares como el uso del acondicionador de aire, nevera, lavadora, plancha, entre otros.

➤ **COMUNIDAD DIGITAL ASEP 2018**

En 2018 nuestra presencia en la comunicación digital, marcó números importantes en cuanto al posicionamiento de nuestra marca ASEP Panamá, permitiéndonos un “enganche” e interacción con nuestra audiencia digital, la cual hemos segmentado de la siguiente manera:

- Usuarios cotidianos: Quienes expresan sus quejas, realizan consultas por medios de nuestros canales en línea.
 - Seguidores especializados: Organismos a los cuales estamos adscritos, expertos en temas regulatorios de competencia de ASEP e inversionistas
- **Posicionamiento de ASEP en Redes Sociales**

Facebook: Me Gusta 1092 (384 seguidores adicionales 2017)

Instagram: 1164 Seguidores 2000 (836 seguidores adicionales al 2017)

Twitter: 24809 K (4 mil ciento nueve más que en 2017)

Cerramos el año 2018 con una comunidad digital en redes sociales de 27, 065 seguidores.

La red social Twitter es nuestro principal canal de orientación e interacción con nuestros usuarios, obteniendo como resultado la fidelización de los mismos a través de la proactividad y receptividad a sus quejas, las cuales son analizadas y canalizadas a las áreas de atención, estrategia que nos ha permitido que los prestadores de los servicios públicos que regulamos en ASEP ofrezcan la solución o soporte técnico a la inquietud del usuario.

En 2018 enfocamos nuestra estrategia digital a la interacción con los usuarios en nuestras diferentes plataformas de redes sociales, por medio de la fidelización de la audiencia, ya sea con respuesta a sus comentarios, consolidando sus aportes o por medio de mensajería directa.




Fortalecimos el mensaje digital sobre la Televisión Digital Terrestre (TDT) con el posicionamiento de etiquetas o hashtags sobre este proyecto y hoy por hoy son referentes de información al usuario (TDTPmá).

Apostamos aún más por los gifs y vídeos de corta duración, a fin de asesorar, educar, informar, orientar y atender las inquietudes de nuestros usuarios.

Diariamente posteamos mensajes destinados a educar e informar a los usuarios en los pasos a seguir para presentar sus reclamos, los tips de ahorro de agua y energía, ubicación de nuestros centros de atención al usuario y los servicios que ofrecemos como entidad reguladora de los servicios públicos.


➤ OTROS MENSAJES TRABAJADOS


DEBERES ASEP








DEBER #1

REALIZAR LOS TRABAJOS DE INSTALACIONES INTERNAS NECESARIAS PARA RECIBIR EL SERVICIO Y CUMPLIR CON LAS NORMAS TÉCNICAS Y DE SEGURIDAD VIGENTES.



 **ASEP**
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

@AsepPanamá    

 www.asep.gob.pa

DERECHOS ASEP



DERECHO #1

ACCESO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LAS LEYES, REGLAMENTOS, CONCESIONES O LICENCIAS.



 **ASEP**
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

@AsepPanamá    

 www.asep.gob.pa





OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

El Manual de Organización y Funciones de la ASEP establece que la Oficina de Desarrollo Institucional - ODI, tiene el compromiso de asesorar a la institución en materia de desarrollo organizacional para asegurar la alineación permanente de la organización con los objetivos que le corresponde a ésta cumplir, en materia de regulación, control y fiscalización de los servicios públicos.

Por ello, esta oficina desarrolla e implementa métodos de trabajos, procesos y sistemas administrativos en las diversas unidades administrativas de la Autoridad, con el propósito de mejorar la eficacia de éstas, de acuerdo a los parámetros de calidad de gestión pública y al marco de las normativas legales que la rigen.

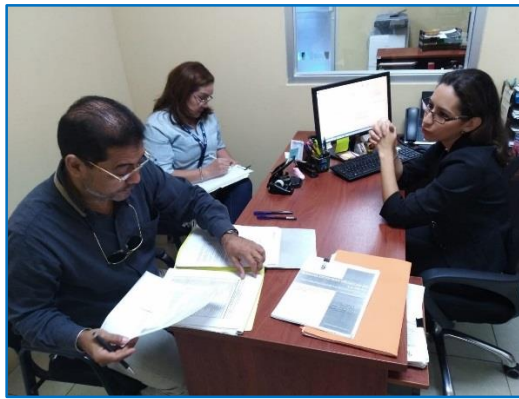
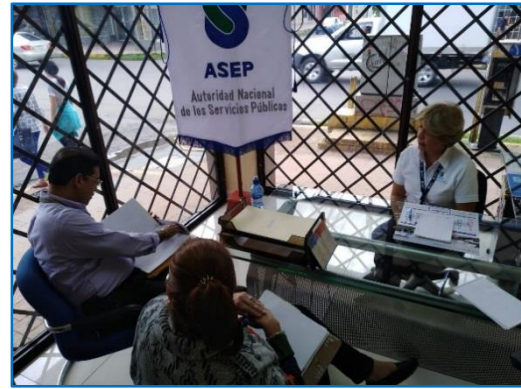
➤ **ACTIVIDADES**

Con la directa participación de la ODI, la entidad está implementando un Sistema de Gestión de la Calidad en dos unidades administrativas: Dirección Nacional de Atención al Usuario y la Unidad de Atención al Concesionario de la Dirección Nacional de Telecomunicaciones y realiza esfuerzos para certificarlas bajo la Norma ISO 9001:2015. Este sistema cuenta con la supervisión y orientación de un Coordinador de Calidad y Cumplimiento, figura que forma parte de esta oficina.

Continuando con el proyecto de certificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la Norma ISO 9001:2015, la ODI extiende su apoyo, adecuando y modificando los manuales de procedimientos, para asegurar la estandarización de los procesos operativos de las unidades seleccionadas. De esta forma, se puede garantizar el ofrecer una adecuada atención a los trámites que tanto usuarios como concesionarios gestionan en la entidad.

Para los meses de septiembre y octubre de 2018 se desarrolló el programa Anual de Auditoría Interna 2018 y, para tales fines, se organizó la reunión de apertura, con el propósito de presentar el plan de auditoría, así como asegurar que, tanto los auditores como los auditados, compartieran los mismos criterios enfocados a mantener un sistema óptimo de calidad.

El programa de auditoría interna cubrió todas las unidades administrativas de la Dirección Nacional de Atención al Usuario – DNAU a nivel nacional y la Unidad de Atención al Concesionario – UAC. Los resultados de esta investigación además del plan de trabajo para atender las observaciones y hallazgos detectados durante este proceso, se presentaron ante la Dirección Ejecutiva. En la auditoría llevada a cabo se pudo determinar que el personal de las dos unidades a certificar (DNAU y UAC) tiene interés en sacar adelante este proyecto.



Auditorías internas a nivel nacional

Como parte del plan de trabajo, se ofreció una capacitación tipo taller sobre la Interpretación de la Norma ISO 9001:2015, en el que se plantearon casos reales detectados durante la auditoría. Se contó con la participación de 48 colaboradores, representantes de cada una de las unidades administrativas que conforman la DNAU y la UAC.

➤ **LOGROS**

- De acuerdo a lo dispuesto en la Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012 de Gobierno Electrónico, se establece entre otras, que el Portal Oficial PanamaTramita es el sitio donde reposan los requisitos y documentos oficiales para cualquier trámite con el Estado, mismo que fue reglamentado por el Decreto Ejecutivo No. 357 de 9 de agosto de 2016, que establece que es de obligatorio cumplimiento por parte de las instituciones gubernamentales lo establecido en la citada Ley.

En este sentido, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos cumplió con la actualización total de este portal en el mes de septiembre de 2018. Este portal es supervisado por la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG), cuyo objetivo es lograr la integración de los trámites que las diferentes entidades del gobierno ofrecen a los ciudadanos.



- La ASEP ha cumplido satisfactoriamente con el nodo de Transparencia en nuestra página web, manteniéndose con el 100% de evaluación otorgada en el monitoreo que realiza la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información ANTAI.



- La ODI ofreció su apoyo a la implementación del proyecto de reciclaje en función a la Ley 6 de 6 de febrero de 2017, que establece la gestión integrada de residuos sólidos en las instituciones públicas. Para tal efecto, organizó el concurso “Crea Tu Punto Limpio”, con el propósito de promover los valores de responsabilidad social respecto al tema y motivar a los colaboradores de la entidad a que se sumen a este esfuerzo para minimizar los riesgos que enfrenta el medio ambiente.

Reciclando, podemos convertir estos desechos en nuevos productos o en materia prima para su posterior utilización.



- **Capacitación para colaboradores**

El personal de la Oficina de Desarrollo Institucional participó de diversos eventos de capacitación tanto en el ámbito nacional como en el internacional:

- Agenda Digital
- Taller de Autismo
- Curso Básico de Lenguaje de Señas
- Curso sobre Programación Neurolingüística
- Curso Básico de Ética para Servidores Públicos
- Conferencia de Descentralización y Participación Ciudadana para una Gestión Local Sostenible
- Seminario de Administración del Tiempo y Programación de Agendas
- Seminario de Conductas Claves para brindar una Colaboración Proactiva en el Trabajo
- Conferencia sobre Probidad y Transparencia en la Administración Pública
- Curso Marco Lógico y Gestión de la Ejecución de Proyectos – Santiago de Chile
- Curso Cambie la Imagen de su Institución
- Mesa de discusión para el diagnóstico sobre la Implementación y Manejo de Responsabilidad Social y Empresarial en el Sector Gubernamental
- XIX Foro de Innovación en la Administración Pública al Servicio del Ciudadano

- Seminario para la Formación de Emprendedores de Alto Impacto como Agentes de Innovación Social – Lima, Perú
- Curso de Estadística
- XXIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública – Guadalajara, México



OFICINA DE PLANIFICACIÓN

La Oficina de Planificación tiene como objetivo conducir el proceso de formulación de la estrategia, planes, programas y proyectos institucionales, a fin de fortalecer la gestión administrativa y operacional de la Autoridad, con base a un proceso de control ordenado y sistemático, conforme a los lineamientos de políticas a seguir, emanadas del Despacho Superior.

Durante el año 2018, dio continuidad a la ejecución de sus planes operativos conforme a los objetivos fijados para contribuir al fortalecimiento de la gestión administrativa y operacional de la ASEP; deseando lograr con ello, el cumplimiento de sus metas de manera eficiente y eficaz con base a un proceso de control ordenado y sistemático, conforme a los lineamientos de políticas a seguir, emanados del Despacho Superior.

Dentro del contexto señalado, la Oficina de Planificación, durante el año 2018 enfatizó sus trabajos para la obtención de los siguientes resultados:

- Seguimiento a la revisión y cumplimiento de ejecución de los planes de trabajo de los Sectores Operativos de la institución, conforme a las disposiciones y normas legales existentes para cumplimiento del plan estratégico correspondiente al año 2018.
- Presentación mensual del Informe Físico Financiero de Proyectos de Inversiones, a las entidades gubernamentales correspondientes. Dicho informe registra los avances en la ejecución del presupuesto de inversiones.
- Recopilación, elaboración y registro del Presupuesto de inversiones de la institución, para el año 2019, en el Banco de Proyectos del SINIP del Ministerio de Economía y Finanzas. (MEF).
- Preparación, revisión y presentación del Anteproyecto de Presupuesto de Ingresos y Gastos de la institución, año 2019 y su registro en el sistema del MEF, por un monto de B/.25,000,000.00.
- Programación de la asignación del flujo mensual detallado del objeto de gastos e inversiones del Presupuesto del año 2019.
- Preparación documentaria de toda la información pertinente para la presentación del Proyecto de Presupuesto del año 2019, a los miembros de la Comisión de Presupuesto de la Asamblea Nacional de Diputados.
- Revisión del Plan de Trabajo de las Direcciones Operativas.
- Confección de cuestionario sobre el avance en la ejecución del Plan de trabajo 2018.

- Confección de Informe Ejecutivo con observaciones al Plan de trabajo 2018 y recomendaciones al Plan de Trabajo 2019 de las Direcciones Operativas.
- Participación en los siguientes talleres: Taller de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), sobre Recolección de Indicadores de Nivel 1 y la construcción de Indicadores para tales casos y Taller sobre Priorización de metas de los ODS más relevantes para el país.
- Participación en reunión sobre Plan Cero Pobreza que organizó la Secretaría Técnica del Gabinete Social del Ministerio de Desarrollo Social.
- Participación en el Seminario Internacional Prospectiva para el desarrollo de los ODS y la Agenda 2030, en la ciudad de Santiago de Chile.
- Aplicación del Modelo para el Cálculo de la Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización de los Servicios Regulados en los Sectores de Telecomunicación, Electricidad, Agua Potable, Alcantarillado Sanitario correspondiente para la vigencia del 2019.

COMISIÓN SUSTANCIADORA

La Potestad Sancionadora, descrita en el Decreto Ejecutivo No. 279 de 14 de noviembre de 2006, reglamentario de la Ley 26 de 29 de enero de 1996, tal cual fue modificada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006 que reorganizó la estructura y atribuciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), debe ser ejercida mediante la correcta aplicación de los procedimientos administrativos que se encuentran expresamente descritos en las normas especiales y leyes sectoriales que rigen la prestación de los servicios públicos bajo competencia de esta Autoridad Reguladora. A través del trámite administrativo sancionador se determina la existencia de la comisión por acción u omisión de infracciones administrativas y se deslindan sus responsabilidades.

La instrucción de estos Procedimientos Administrativos Sancionadores corresponde a un funcionario al que la ley denomina "Comisionado Sustanciador", quien de conformidad con el artículo 12 del Decreto Ley No. 10 de 2006, debe cumplir con los mismos requisitos formales de nombramiento que se le exigen al Administrador General y a los Directores Nacionales de ASEP.

El Comisionado (a) Sustanciador (a) tiene competencia y jurisdicción a nivel nacional para llevar a cabo todas las diligencias que sean necesarias a fin de determinar la existencia de faltas administrativas violatorias de las normas jurídicas vigentes en materia de electricidad, agua, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, radio, televisión y gas natural.

Para lo anterior, la ley le faculta a este funcionario recibir de oficio (a través de las Direcciones Nacionales) o por denuncia presentada (a través de personas naturales o jurídicas), la documentación en la que se plasman situaciones que pueden constituir infracciones o violaciones a las normas o leyes que rigen la prestación de los servicios públicos bajo competencia de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos. Las situaciones presentadas por las direcciones fiscalizadoras o por las personas externas a la entidad deben ser analizadas y procesadas a través del trámite establecido en la ley correspondiente. El Comisionado presentará la situación ante el Administrador (a) General, con el propósito de que disponga u ordene el inicio de la causa administrativa correspondiente.

Una vez que el Administrador (a) General aprehende el conocimiento de la denuncia o solicitud de investigación, se debe iniciar el trámite del proceso administrativo sancionador para lo cual se realizarán, gestionarán y evacuarán las diligencias de investigación que sean necesarias, de conformidad con lo ordenado en cada norma o ley sectorial, dirigidas a corroborar la existencia de los supuestos hechos constitutivos de una infracción administrativa.

De igual manera se podrá requerir, de las Direcciones Sectoriales, los informes técnicos dentro de cada causa administrativa, de conformidad con lo que dispone el numeral 4 del artículo 20-C adicionado a la Ley 26 de 1996 por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006.

De existir evidencias o indicios de un supuesto incumplimiento de disposiciones legales sectoriales, se deberá formular el pliegos de cargos que corresponda, de conformidad con lo ordenado en cada

norma o ley sectorial, imputándose las supuestas normas infringidas y otorgando un término para presentar descargos y pruebas; en caso contrario de no existir pruebas que determinen una posible infracción, se puede ordenar el archivo de la investigación.

Cumplidas las etapas que establece el procedimiento administrativo sancionador de conformidad con la norma o ley sectorial que corresponda, se debe presentar a consideración del Administrador (a) General para discusión y aprobación, los proyectos de resolución en los que se establezcan los resultados de las pruebas practicadas, así como los supuestos de hecho y de derecho que corroboren la comisión por acción u omisión, de las infracciones imputadas.

La decisión que adopte el Administrador (a) puede ser recurrida a través de un recurso de reconsideración el cual agotará la vía gubernativa. La misma quedará ejecutoriada y en firme, mientras los efectos no sean suspendidos por la Corte Suprema de Justicia.

Las infracciones se encuentran desarrolladas en las leyes que regulan los Servicios Públicos, tales como: Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Electricidad, Telecomunicaciones, Radio y Televisión y que corresponden respectivamente a las siguientes: Ley 31 de 8 de febrero de 1996; Decreto Ley 2 de 7 de enero de 1997; Ley 6 de 7 de febrero de 1997 y la Ley 24 de 30 de junio de 1999.

➤ **PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES POR MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO**

En el año 2013 se aprehendieron 1,804 Procesos Sancionadores, surgidos de las 2,660 actas de verificación levantadas por la Dirección Nacional de Atención al Usuario durante los operativos, por incumplimiento de la Resolución AN No. 6131-Elec de 6 de mayo de 2013 (letreros luminosos) y la Resolución AN No.6136-Elec de 7 de mayo de 2013 y sus modificaciones (acondicionadores de aire).

De los procesos surgidos de las medidas de ahorro energético tomadas en el año 2013, aún quedan en trámite 19 expedientes.

Durante el año 2018 se expidieron 56 resoluciones de medidas de ahorro energético, de las cuales 32 fueron multas, 6 exoneraciones y 18 archivos.

PROCESOS SANCIONADORES REFERENTES A MEDIDAS DE AHORRO (2013) RESUELTOS EN EL 2018			
MULTAS	EXONERADOS	ARCHIVOS	EN TRÁMITE
32	6	18	19

En el año 2014 fueron remitidas por la Dirección Nacional de Atención al Usuario, 408 Actas de Verificación, de las cuales se han aprehendido 360 Procesos Sancionadores a consecuencia del incumplimiento de la Resolución AN No. 7175-Elec de 14 de marzo de 2014 (letreros luminosos) y la Resolución AN No.7268-Elec de 8 de abril de 2014 (acondicionadores de aire).

De los procesos surgidos de las medidas de ahorro energético tomadas en el año 2014, quedan en trámite 14 expedientes.

De los 76 expedientes que cuentan con decisión final, 49 fueron sancionados con multas, 6 exonerados y 21 archivados.

PROCESOS SANCIONADORES REFERENTES A MEDIDAS DE AHORRO (2014)			
RESUELTOS EN EL 2018			
MULTAS	EXONERADOS	ARCHIVOS	EN TRÁMITE
49	6	21	14

➤ **PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES**

- **Gestión del Despacho Sustanciador durante el año 2018, de Procesos Sancionadores iniciados en años anteriores**

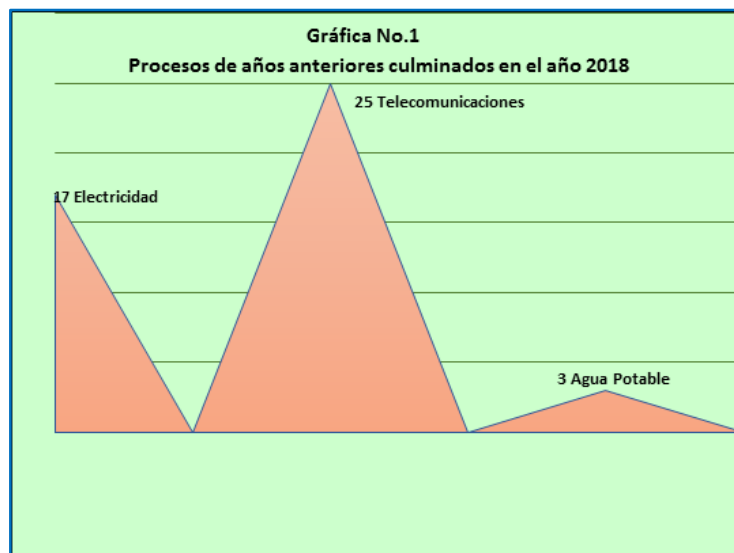
En el año 2018, este Despacho Sustanciador ha continuado y en muchos casos culminado el trámite de procesos sancionadores que iniciaron en los años 2006, 2011, 2013, 2015, 2016 y 2017.

A continuación detallaremos dichas gestiones:

En el año 2018 se resolvieron 46 procesos sancionadores iniciados en años anteriores, de los cuales 1 corresponde al año 2006, 2 al año 2011, 2 al año 2013, 4 al año 2015, 12 al año 2016 y 25 al año 2017. Dentro de estos se resolvieron 20 recursos de reconsideración.

GESTIONES	AÑO						TOTAL
	2006	2011	2013	2015	2016	2017	
Procesos Resueltos	1	2	2	4	12	25	46
Recursos Resueltos	0	0	0	0	8	12	20

De los 46 procesos iniciados en años anteriores, resueltos en el año 2018, 18 corresponden al sector de electricidad, 25 al de telecomunicaciones y 3 de agua potable y alcantarillado sanitario.

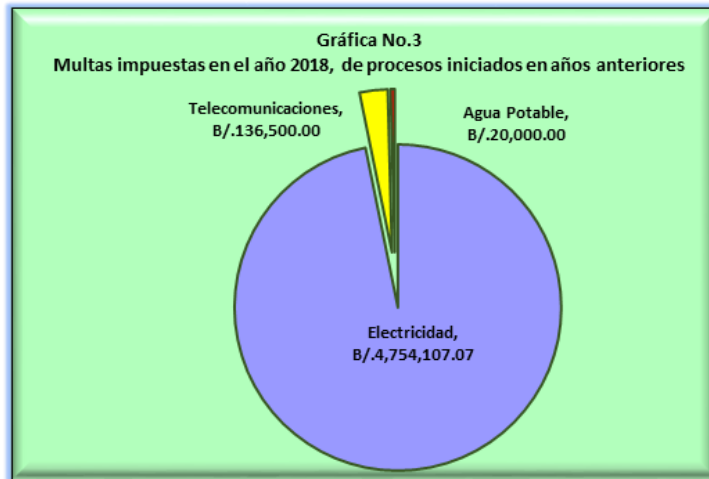


Decisiones que se tomaron en el año 2018 de procesos iniciados en años anteriores: 26 multas, 9 archivos, 2 exoneración, 6 amonestaciones y 3 medida provisional.



A continuación se detallan los montos de las multas impuestas en virtud de infracciones a normas vigentes en materia de electricidad, telecomunicaciones y agua potable y alcantarillado sanitario en el año 2018 de procesos iniciados en años anteriores:

PROCESOS INICIADOS EN LOS AÑOS 2006, 2011, 2013, 2015, 2016 Y 2017, CULMINADOS EN MULTA SEGÚN SECTOR REGULADO		
SECTOR	CANTIDAD DE PROCESOS	MONTO TOTAL
Electricidad	5	B/. 4,754,107.07
Telecomunicaciones	18	B/. 136,500.00
Agua Potable	3	B/. 20,000.00
Total	26	B/. 4,910,607.07



➤ **PROCESOS SANCIONADORES INICIADOS EN EL AÑO 2018**

Ingresaron al despacho 44 solicitudes de procesos sancionadores, de los cuales 28 fueron iniciados de oficio y 10 por denuncias. De estos 44 procesos, 6 se tramitaron como procesos sumarios y 38 como procesos ordinarios.

PROCESOS SANCIONADORES INICIADOS EN EL 2018				
TIPO	ORDINARIOS	SUMARIOS	CONTRA CLIENTES	TOTAL
Por Denuncia	9	0	1	10
De Oficio	28	6		34
TOTAL	37	6	1	44

Por sector regulado, 21 casos corresponden al sector eléctrico, 14 a telecomunicaciones y 9 casos de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

De los 44 procesos iniciados en el año 2018, 10 culminaron mediante Resolución final, de la siguiente manera: 6 multas, 1 archivos, 1 decisiones varias, 1 admisión de desistimiento, 1 sustracción de materia. Aún quedan 34 en trámite.

Las multas fueron repartidas de la siguiente manera:

PROCESOS INGRESADOS EN EL 2018 CULMINADOS EN MULTA SEGÚN SECTOR REGULADO		
SECTOR	CANTIDAD	Monto Total
Agua Potable	3	101,000.00
Telecomunicaciones	2	2,000.00
Electricidad	1	1,000.00
TOTAL	6	104,000.00

➤ CONCLUSIONES

De todo lo anterior, podemos concluir que en el año 2018 se han emitido 189 Resoluciones finales, quedando en trámite 90 procesos, dentro de los cuales se incluyen los procesos administrativos sancionadores iniciados por el incumplimiento a las medidas de ahorro energético adoptadas en los años 2013 y 2014.

RESUMEN DE LA GESTIÓN - 2018		
PROCESOS SANCIONADORES	RESUELTOS	EN TRÁMITE
Iniciados en años anteriores	178	57
Iniciados en el año 2018	11	33
TOTAL	189	90

➤ MULTAS IMPUESTAS

En el año que decurre, se impusieron multas en 112 procesos, de los cuales 87 fueron del sector de electricidad por un monto total de B/.4,760,732.07. En el sector de telecomunicaciones se resolvieron 20 procesos seguidos a concesionarios, imponiéndose un total de B/.138,500.00 en multas. En agua potable y alcantarillado sanitario se resolvieron 5 procesos seguidos al Instituto de Acueductos y Alcantarillados Sanitarios, imponiéndosele multa por la suma de B/.121,000.00. Todo lo anterior hace un total B/.5,020,232.07.

Por último, debemos destacar que actualmente se encuentran suspendidos 4 procesos administrativos sancionadores originados en los años 2013, 2015 y 2016, en virtud de la interposición de 2 Amparos de Garantías Fundamentales y 2 Advertencias de Inconstitucionalidad ante la Corte Suprema de Justicia. En este mismo orden de ideas, debemos resaltar que existen en trámite ante la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo 7 procesos de Plena Jurisdicción.

JUZGADO EJECUTOR

El Juzgado Ejecutor ha realizado una ardua labor de cobros de multas y Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización, mediante el proceso por cobro coactivo y pagos voluntarios de los ejecutados durante el año 2018.

Mantenemos una cartera de cobros de multas por montos pequeños, ya que en su gran mayoría, son sanciones a personas naturales o jurídicas por motivo de los períodos de ahorro energético, así como también a los concesionarios que, de alguna manera, han transgredido la norma en materia de los servicios públicos.

En el trámite de proceso por cobro coactivo, se ha podido lograr la detección de cuentas de depósitos en bancos locales, a fin de garantizar el pago de las multas, que en algunas ocasiones, los ejecutados se niegan a cancelar, aun cuando se entregan boletas de citación para hacerles del conocimiento del proceso que se ha instaurado. A pesar de las aplicaciones de medidas cautelares, en su gran mayoría comparecen a realizar el pago para que se efectúe el levantamiento del secuestro.

Algunos expedientes se encuentran en trámite de asignación de Defensor de Oficio, por motivos de que su domicilio se desconoce (son alrededor de veinte procesos). Otros expedientes están en trámite de confección de edictos para notificación.

También se han logrado recuperar algunos créditos mediante el Arreglo de Pago. Actualmente los pagos son realizados de manera continua por los ejecutados. Durante este período (noviembre 2017 a octubre 2018), se han incrementado los pagos mediante el Acta de Compromiso de Pago.

En este periodo, se ha recibido un número significativo de resoluciones por parte de la Comisión Sustanciadora, con el propósito de que se inicie el procedimiento de Cobro Coactivo; de igual manera, se ha recibido por parte de la Dirección de Administración y Finanzas, certificaciones para el cobro de Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización, ya que algunas concesionarias han caído en morosidad de este pago.

La recuperación lograda por el Juzgado Ejecutor durante el año ha sido satisfactoria, a pesar de que han sido, en su mayoría, cobros de multas pequeñas, tal como se manifestó anteriormente. Con relación al cobro de Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización mediante el proceso por cobro coactivo, algunos de los concesionarios tienen un domicilio desconocido y por esta razón dificulta nuestra labor; en otros casos se ha detectado que las empresas no están operando o han disuelto las sociedades. No obstante, esperamos que el próximo año podamos recuperar los créditos pendientes.

En los meses de junio y septiembre recibimos nuevo personal, que se requería: un abogado y conductora de vehículo; para el próximo año gestionaremos el nombramiento de una secretaria administrativa o asistente y un analista de cobros.

En términos generales, podemos manifestar que el Juzgado Ejecutor ha realizado una labor de recuperación satisfactoria y por ende, ha bajado las cifras de morosidad en créditos.

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, comprende una estructura sólida que le permite fijar sus objetivos en el logro de resultados oportunos; como asesores en la tercera línea de defensa, cuenta con la Oficina de Auditoría Interna, como ente independiente y objetivo, que tiene dentro de sus funciones las siguientes:

- Velar por el cumplimiento del control interno, las leyes y reglamentaciones sectoriales a nivel institucional para mitigar los riesgos.
- Salvaguardar los activos, asegurando la imparcialidad en los procesos administrativos, financieros, contables y operativos.
- Efectuar auditorías financieras especiales a concesionarios y licenciatarios.

En la Oficina de Auditoría Interna, el logro de los objetivos y metas van en dirección a una visión y misión, que en su contexto se describe así:

- **Visión:** Ser agente independiente de cambio en la gestión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que permita el logro de los objetivos de la unidad y asesorar al Despacho Superior en el uso adecuado de los fondos y la propiedad de Estado. Contar con el mejor talento, tanto en el campo de auditoría interna como externa, que pueda aplicar las técnicas más modernas de la profesión, contar con el equipo tecnológico adecuado y ofrecer un servicio de calidad.
- **Misión:** Proveer un servicio de independencia, objetivo y de consultoría para añadir valor, que permita que se fortalezcan las operaciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos de acuerdo a las atribuciones que le confiere la Ley y sus sectoriales. Además, asesorar al Despacho Superior a alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva; evaluando los controles en procesos operacionales e identificando riesgos inherentes a los mismos.

Por ello la Oficina de Auditoría Interna de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, presenta su histórico anual de la ejecución de sus actividades; su gestión realizada comprende el periodo entre los meses de noviembre de 2017 y octubre de 2018.

El rol de fiscalizador y asesor al que estamos llamados como auditores internos, nos compromete a velar por la seguridad razonable y oportuna de los procesos evaluados y determinar que la ejecución de los mismos se haya dado en el fiel cumplimiento de las reglamentaciones emitidas por la Contraloría General de la República de Panamá, como son las Normas de Control Interno Gubernamental, Manuales y Procedimientos Internos, Manual de Reglamento Interno, las Leyes y Reglamentaciones Sectoriales, las mejores prácticas, entre otros.

Para una mejor comprensión, a continuación se detallan los indicadores de gestión correspondientes a las actividades realizadas en el periodo comprendido entre los meses de noviembre de 2017 y octubre de 2018.

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS OFICINA DE AUDITORIA INTERNA INDICADORES DE GESTIÓN - PERÍODO 2018			
AUDITORÍAS EXTERNAS			
AUDITORÍA ESPECIAL FINANCIERA TASA DE REGULACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	INGRESO REAL DETERMINADO	TASA REAL DETERMINADA
Sector de Telecomunicaciones	1	8,540,131.66	76,562.63
Sector Electricidad	0		
Sector de Agua Potable	0		
Total auditorías especiales financieras realizadas	1	8,540,131.66	76,562.63
AUDITORÍAS FINANCIERAS ESPECIALES			
Dirección Nacional de Telecomunicaciones (Tasa)	2	Tasa de regulación	
AUDITORÍAS DE CUMPLIMIENTO			
	CANTIDAD	USUARIOS BENEFICIADOS	MONTOS APLICADOS
Dirección Nacional de Atención Al Usuario - Sector Telecomunicaciones	1	81	
Dirección Nacional de Atención Al Usuario - Sector Electricidad	3	2,173	
Dirección Nacional de Atención Al Usuario - Sector Agua	1	341	
Total auditorías de cumplimiento realizadas	7	2,595	
Total auditorías externas realizadas	8		
AUDITORÍAS INTERNAS			
Especiales y operativas			
Dirección de Administración y Finanzas	2	Determinación de responsabilidades	
Dirección de Administración y Finanzas	1	Control Interno	
Dirección Nacional de Atención al Usuario	12	Control Interno	
Total auditorías operativas	15		
Actividades de apoyo de gestión administrativas y operativas			
Oficina Institucional de Recursos Humanos	16	Liquidaciones, tiraje de cheques de planilla y otras	
Dirección de Administración y Finanzas	3	Arqueos y trasposos de caja menuda	
Dirección de Administración y Finanzas	1	destrucción de cheques	
Dirección de Administración y Finanzas	2	Toma y validación de Inventario de bienes intangibles de ASEP	
Dirección de Administración y Finanzas	3	Recepción de vehículo y descartes	
Dirección de Administración y finanzas	2	Liquidaciones de sanciones pecunarias	
Dirección Nacional de Atención al Usuario	1	Arqueo de caja menuda y otros	
Dirección de Administración y Finanzas	1	Opinión relacionada de las notas a los estados financieros	
Total de auditorías especiales y operativas	44		
Total auditorías internas realizadas	44		
Total de auditorías realizadas durante el año 2018	52		

➤ **ASPECTOS DESCRIPTIVOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN**

La Oficina de Auditoría Interna, de manera resumida, presenta el detalle de las actividades planificadas que fueron ejecutadas entre los meses de noviembre de 2017 y octubre de 2018:

- **Auditorías Externas**
 - Auditoría Financiera Especial – Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización (Tasa de Regulación)
 - Auditoría de Cumplimiento
- **Auditorías Internas**
 - Auditorías Operativas
 - Actividades de apoyo de gestión administrativas y operativas
- **Auditorías Externas**
 - **Sector de Telecomunicación**

Las auditorías externas se realizan con la finalidad de verificar los ingresos declarados por los concesionarios y licenciatarios, que son la base para calcular y ajustar la tasa de control, vigilancia y fiscalización, de acuerdo a lo establecido en la Ley 26 del 29 de enero de 1996, la cual fue modificada por el Decreto Ley N° 10 de 22 de febrero de 2006 y con base en lo normado en el artículo 87 del Decreto Ejecutivo N°.73 de 9 de abril de 1997.

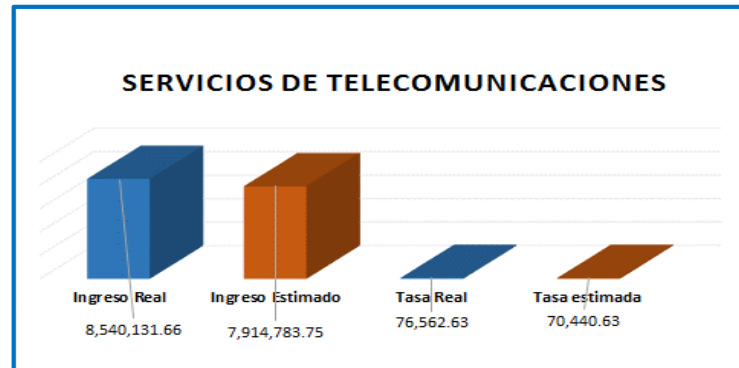
La auditoría realizada de manera selectiva en este sector, determinó que los ingresos reales sujetos a la tasa de control, vigilancia y fiscalización, ascendieron a la suma de B/.8,540,131.66, dando como resultado una tasa de control, vigilancia y fiscalización real por un monto de B/.76,562.63. No obstante, los ingresos estimados fueron por un monto de B/.7,914,783.75, lo que representa una tasa de control, vigilancia y fiscalización estimada de B/.70,440.63. Esto refleja una diferencia de B/.6,122.00 producto de la tasa real con relación a la estimada, tal como se detalla en el cuadro que a continuación se presenta:

**AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA**

Auditoría especial financiera realizada a empresa concesionaria de los servicios de telecomunicaciones

Empresas	Cantidad	Ingreso Real	Tasa Real	Ingreso Estimado	Tasa estimada	Diferencia
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5) = 2-4
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	1	8,540,131.66	76,562.63	7,914,783.75	70,440.63	6,122.00
Total	1	8,540,131.66	76,562.63	7,914,783.75	70,440.63	6,122.00

Gráfico No. 1



○ **Auditorías de Cumplimiento**

La Auditoría de Cumplimiento está fundamentada en el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006, que modifica Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, y el Reglamento sobre los Derechos y Deberes de los Usuarios, el cual fue adoptado por el reestructurado Ente Regulador mediante Resolución No. JD-101 de 27 de agosto de 1997. Reglamento que, a su vez, fue modificado por las Resoluciones No. JD-121 de 30 de octubre de 1997 y JD-2457 de 18 de octubre de 2000 y la Resolución No. AN No. 5161-AU de 05 de marzo de 2012.

La Oficina de Auditoría Interna, en cumplimiento de lo antes descrito, programó las auditorías a las empresas prestadoras que brindan los servicios de electricidad, agua potable y telecomunicaciones, con la finalidad de verificar la aplicación de las reclamaciones interpuestas por los usuarios ante esta Autoridad y resueltas a través de resolución motivada.

En consecuencia, se atendió un total de 2,595 reclamaciones, distribuidas de acuerdo a cada sector de la siguiente manera:

SECTOR	RECLAMOS ATENDIDOS
Telecomunicaciones	81
Electricidad	2,173
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	341

● **Auditorías Internas**

○ **Auditoría Operativa**

La Oficina de Auditoría Interna, atendiendo lo fundamentado en el Decreto No. 307-2003 DM Y SC, con fecha 30 de diciembre de 2003, procedió a validar los bienes que serían incluidos al proceso de desincorporación, por cuentas financieras, tal cual lo establece el Procedimiento para la Incorporación y Desincorporación de Bienes, al Inventario de Inmuebles, Maquinarias.

Una vez realizado el análisis a los registros de los bienes, se procedió a segregarse los bienes que resultaron para ser incluidos al proceso de desincorporación, de acuerdo a la cuenta financiera correspondiente. Se determinó un total de 461 bienes que deben ser considerados para el proceso de desincorporación por parte de esta Autoridad y de acuerdo al Decreto 307.

NÚMERO DE CUENTA FINANCIERA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD DE BIENES
055	Bienes no Depreciables	275
234	Equipo de Oficina	3
235	Maquinaria, Equipo y Otros	130
236	Muebles y Enseres	53
Total		461

○ **Auditorías Especiales**

La Oficina de Auditoría Interna, de acuerdo a solicitud de la Dirección Ejecutiva, procedió a efectuar el análisis y verificación de los bienes tangibles que fueron adjudicados a exfuncionarios de esta Autoridad y que a la fecha de la desvinculación, dado a las inconsistencias presentadas, éstos no se ubicaron físicamente en su totalidad.

No obstante, en la comunicación de los resultados se describen recomendaciones para que la Administración determine los mecanismos a utilizar para la recuperación de los mismos.

○ **Auditoría de Cumplimiento - Dirección Nacional de Atención al Usuario**

Las auditorías efectuadas a las Agencias de Atención al Usuario de la ciudad de Panamá y a las Oficinas Regionales de la Dirección Nacional de Atención al Usuario, fueron orientadas a medir el grado de eficiencia y eficacia de los procesos administrativos y operativos enmarcados en los objetivos estratégicos de esta Dirección Nacional, logrando resultados razonables que contribuyen al mejoramiento continuo de la imagen institucional.

○ **Auditoría de Control Interno - Dirección Ejecutiva y Dirección de Administración y Finanzas**

▪ **Actividades a nivel de apoyo de gestión administrativa y operativa**

La Oficina de Auditoría Interna, realizó la verificación de un total de cuarenta y cuatro (44) actividades a nivel de apoyo y de asesoría, enmarcadas en: revisión de liquidaciones, tiraje de cheques y facsímil, arqueo y traspaso de caja menuda, destrucción de cheques, toma y validación de inventario a los bienes intangibles,

recepción de vehículos, descarte de llantas y la opinión de las notas a los estados financieros.

En la responsabilidad de evaluar el sistema de control interno de manera independiente se logra de manera efectiva, contribuir y aportar valor agregado en cada actividad revisada, fortaleciendo el mismo a través de las recomendaciones y garantizando la fiabilidad de los datos.

Gráfico No. 2



➤ **LOGROS**

La Oficina de Auditoría Interna, enmarcando sus esfuerzos con compromiso y responsabilidad, logra prever riesgos e identificar los ya existentes, generando observaciones que, con las recomendaciones emitidas logra, de manera efectiva, coadyuvar al aseguramiento de la eficiencia y la eficacia de los procesos evaluados a través de las auditorías internas y externas.

➤ **CAPACITACIÓN RECIBIDA**

La Oficina de Auditoría Interna manteniendo su plan de desarrollo de personal, tuvo la oportunidad de capacitar de manera continua al equipo de auditores, permitiendo su participación en eventos de capacitación a nivel nacional e internacional. De esta forma se ha esforzado para lograr su fortalecimiento, mejora y actualización en temas relacionados a las actividades de su área, las que presentamos en el siguiente detalle:

- Seminario "Imagen Institucional" - 21 de febrero 2018 - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 8 horas.
- Seminario "Disciplina y Conducta apropiada en nuestras labores diarias" - 24 de abril de 2018 - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 8 horas.
- Seminario "Administración del Tiempo y Programación de Agenda" - 30 de abril de 2018 - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 8 horas.

- Seminario Taller: "Ética del Contador Público" - 4 de mayo 2018 - Procuraduría de la Administración - Dirección de Investigación y Capacitación. Duración 3 horas.
- Seminario "Comunicación Efectiva"- 10 de mayo 2018 - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 8 horas.
- Seminario "Servicio de Excelencia" - 16 de mayo 2018 - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 8 horas.
- Seminario "Manejo del Estrés Laboral" - 17 de mayo de 2018 - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 8 horas.
- Seminario Taller "Fundamentos de TI para Auditores Internos" - 23, 24 y 25 de mayo 2018 en ciudad de Bogotá D.C., Colombia. Duración 24 horas.
- Foro XIX de la Función Pública de Centroamérica, Panamá y República Dominicana "Innovación en la Administración Pública" - 30 y 31 mayo 2018 - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 16 horas.
- Seminario "Comportamiento Organizacional" - 03 de julio 2018 - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 8 horas.
- Seminario "Estadísticas" - 11 y 12 de julio 2018 - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración de 16 horas.
- Seminario "Caja Menuda" - 24 y 25 julio 2018 - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 16 horas.
- Seminario "Servicio de Excelencia" - 27 de julio - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 8 horas.
- Seminario "Conductas Claves para brindar una Colaboración Proactiva en el Trabajo" - día 8 de agosto de 2018. Duración 4 horas.
- Congreso XXVI Nacional de Contadores Públicos del Perú - 29 agosto al 01 de septiembre de 2018 - Huaraz, Perú. Duración de 40 horas.
- Seminario Taller "Gestión Archivística" - 02 de octubre - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 8 horas
- Conferencia "Descentralización y Participación Ciudadana para una gestión local sostenible" - 10 de octubre de 2018. Duración de 3 horas.
- Seminario "Relaciones Interpersonales" - 13 de noviembre de 2018 - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 8 horas.
- Seminario "Comunicación Efectiva" - 15 de noviembre de 2018 - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 8 horas



- XXIII Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI 2018) - 21 al 24 de octubre de 2018. Ciudad de Foz de Iguazú, Brasil. Duración 40 horas.
- Seminario “Eficiencia Administrativa” - 20 de noviembre de 2018 - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 8 horas.
- Seminario “Motivación, Crecimiento y Desarrollo Persona” - 21 de noviembre de 2018 - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 8 horas.
- Seminario “Liderazgo” - 22 de noviembre de 2018 - Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa. Duración 8 horas.

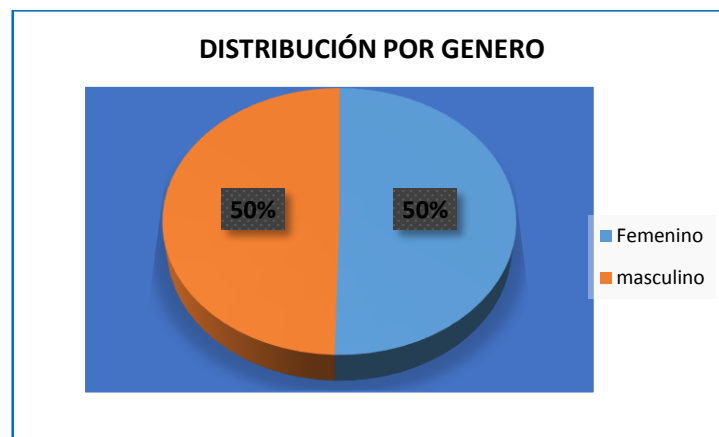


OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

➤ INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

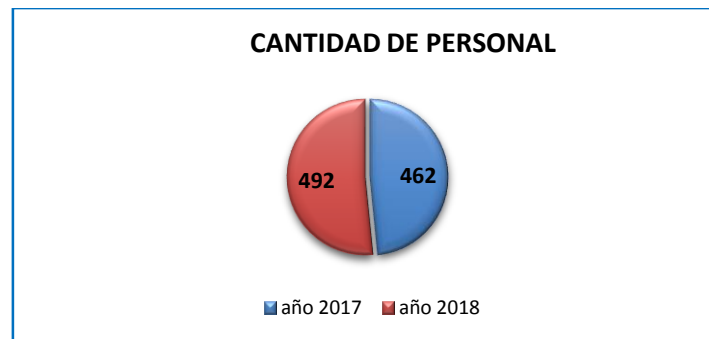
- Programa de Administración de Recursos Humanos
 - Cantidad de Colaboradores

Al finalizar el año 2018, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos cuenta con cuatrocientos noventa y dos (492) colaboradores, de los cuales el 50% pertenecen al género femenino y 50% al género masculino, manteniéndose esta institución entre las pocas entidades públicas que cuentan con equilibrio de género.



- Incremento de Personal

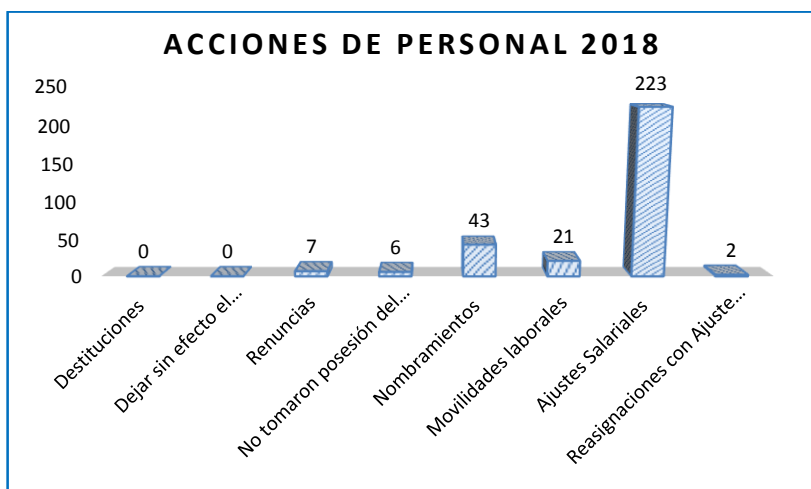
Durante el período 2017, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos contaba con 462 colaboradores; para el año 2018 contamos con 492 colaboradores, lo que representa un incremento del 7 por ciento.



○ **Acciones de Personal**

Durante el año 2018 la Oficina Institucional de Recursos Humanos efectuó diferentes acciones de personal, tal como se detalla a continuación:

TIPO DE ACCIONES	Cantidad
Bajas	13
Destituciones	0
Dejar sin efecto el nombramiento	0
Renuncias	7
No tomaron posesión del cargo	6
Nombramientos	43
Movilidades laborales	21
Ajustes Salariales	223
Reasignaciones con Ajuste Salarial	2



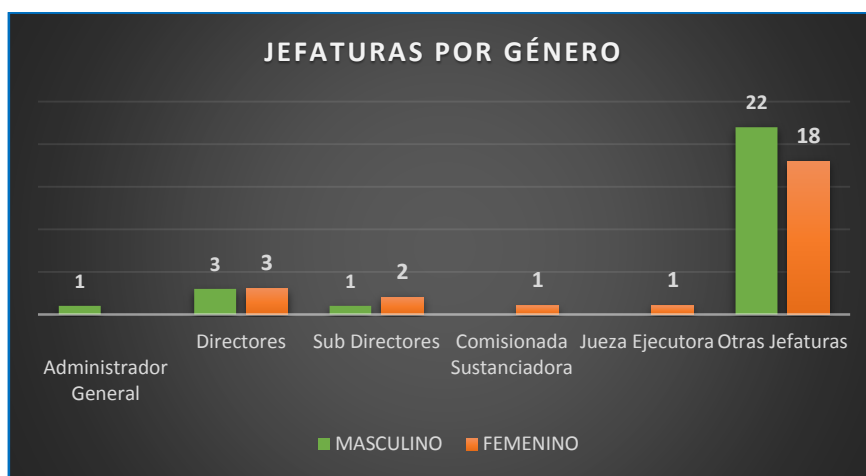
○ **Distribución de Colaboradores según ubicación (492)**

UBICACIÓN	SUB TOTAL	TOTAL
TOTAL		492
Sede Principal	379	379
Agencias de Atención al Usuario		16
La Doña	4	
Los Andes	4	
Milla 8	2	
Westland	6	
Oficinas Regionales		97
Bocas del Toro	8	
Chiriquí	18	
Coclé	10	
Colón	10	
Herrera	13	
La Chorrera	13	
Los Santos	13	
Veraguas	12	



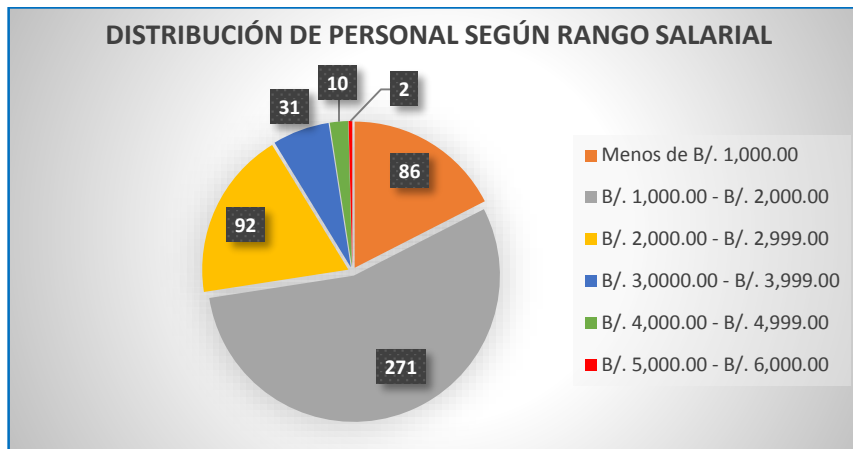
○ **Distribución de jefaturas por género**

CARGO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
Administrador General	1		1
Directores	3	3	6
Sub Directores	1	2	3
Comisionada Sustanciadora		1	1
Jueza Ejecutora		1	1
Otras Jefaturas	22	18	40
TOTAL	27	25	52

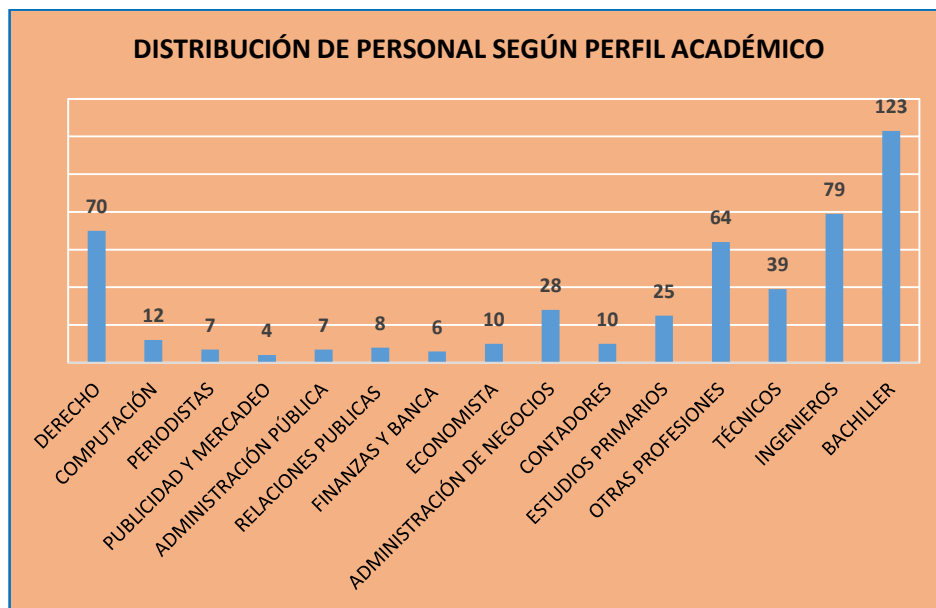


○ **Distribución de Personal según Rango Salarial**

RANGO SALARIAL	CANTIDAD
Menos de B/. 1,000.00	86
B/. 1,000.00 - B/. 2,000.00	271
B/. 2,000.00 - B/. 2,999.00	92
B/. 3,000.00 - B/. 3,999.00	31
B/. 4,000.00 - B/. 4,999.00	10
B/. 5,000.00 - B/. 6,000.00	2
TOTAL	492

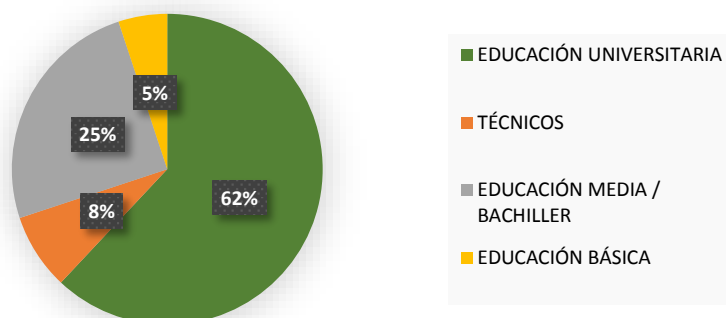


○ **Perfil Académico y Nivel Educativo**



NIVEL EDUCATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Educación Universitaria	305	62
Técnicos	39	8
Educación Media / Bachiller	123	25
Educación Básica	25	5
TOTAL	492	100

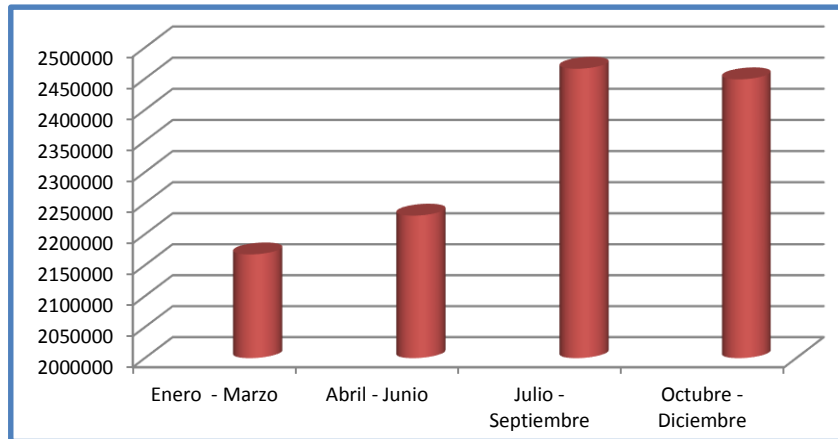
PORCENTAJE DEL PERSONAL SEGÚN NIVEL EDUCATIVO



○ Salario Mensual - Periodo 2018

Mes	Quincenas		G. Representación		Total de Salario	
	1ra	2da	1ra	2da	XIII Mes	Regular
2018						
Enero	337,407.50	343,260.83	7,250.00	7,250.00		680,668.33
Febrero	341,247.41	350,615.41	7,250.00	7,250.00		691,862.82
XIII - 1ra P					81,919.48	81,919.48
Marzo	356,948.33	356,052.66	7,250.00	7,250.00		713,000.99
Abril	356,375.80	364,160.83	7,250.00	7,250.00		720,536.63
Mayo	365,752.43	375,604.16	7,250.00	7,250.00		741,356.59
Junio	384,474.25	383,692.50	7,250.00	7,250.00		768,166.75
Julio	385,300.84	407,945.14	7,250.00	7,250.00		793,245.98
Agosto	384,442.50	395,150.01	7,250.00	7,250.00		779,592.51
XIII - 2da P					85,844.39	85,844.39
Septiembre	408,484.90	398,900.83	7,250.00	7,250.00		807,385.73
Octubre	395,217.50	395,817.50	7,250.00	7,250.00		791,035.00
Noviembre	395,667.50	396,930.84	7,250.00	7,250.00		792,598.34
Diciembre	391,467.50	391,467.50	7,250.00	7,250.00		782,935.00
XIII - 3ra P					82,459.28	82,459.28
Total						9,312,607.82

GASTO DE SALARIO ANUAL



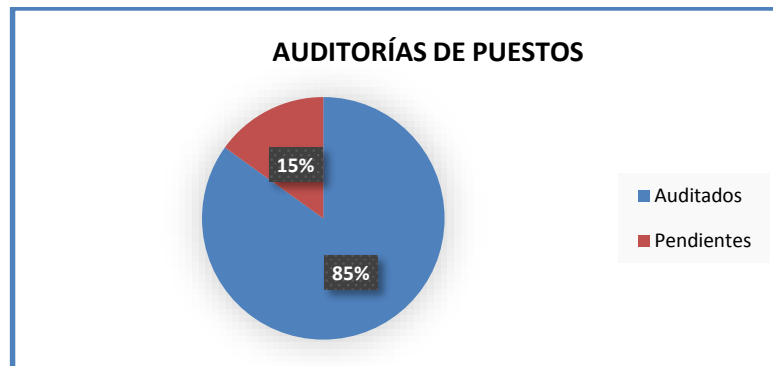
Los movimientos de personal representaron una planilla laboral, en el periodo 2018, de 9 millones trescientos doce mil seiscientos balboas distribuidos en las áreas funcionales e institucionales que componen la ASEP.

➤ CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y RETRIBUCIÓN

- **Auditorías de Puestos**

Dando seguimiento a los procedimientos administrativos para el 2018, se realizaron 62 auditorías de puestos, en las que se incluyen todos los nombramientos y aquellas movilizaciones laborales realizadas durante este periodo.

Esta cifra representa 85 % de cumplimiento de las mismas, quedando pendiente 11 auditorías.



- **Evaluación de Desempeño**

En marzo del 2016 se dio inicio al proceso de evaluación de desempeño y rendimiento de los servidores públicos. Continuando con el mismo, en febrero de 2018 se cumplieron dos años del proceso y se dio inicio a la segunda evaluación ordinaria anual.

De los 492 empleados, se realizaron 426 evaluaciones ordinarias anuales, lo que corresponde una ejecución del 83.41%.



➤ **Actividades de Capacitación**

La capacitación es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere conocimientos o desarrolla habilidades específicas relativas al trabajo y modifica sus actitudes frente a aspectos de la institución, el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica, por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la institución, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral y, por otro lado, un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas dentro de la institución para su normal desarrollo.

En tal sentido, los colaboradores de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, cumplieron con el Programa de Capacitación planteado por la Oficina Institucional de Recursos, tanto para la sede central como para las Oficinas Regionales.

El Programa de Capacitación 2018, constituyó un factor importante para que el colaborador brindara el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

- **Capacitación Interna**

Entre este tipo de eventos podemos mencionar los siguientes:

- Charla en Conmemoración al Día Internacional de la Mujer, la cual fue dictada por el Instituto Nacional de la Mujer, destacando la importancia y el legado en la actualidad de la mujer.



- Técnicas Avanzadas de Evaluación de Proyectos de inversión Pública, el que fue una réplica del curso tomado por las colaboradoras Jessica Burgos y Yesenia Bogantes, en la ciudad de México, dictado por CEPAL.



- Proyecto Gestión del Cambio, Implementación del Sistema ISTMO (Integración y Soluciones Tecnológica del Modelo de Gestión Operativa). Con esta capacitación se concluyó el programa de capacitación dictado por el Ministerio de Economía y Finanzas a los colaboradores de la Dirección de Administración y Finanzas, de la entidad.



- Curso de Primeros Auxilios, para los colaboradores de la sede central y de las Oficinas Regionales Este curso preparó a los colaboradores de la ASEP para afrontar situaciones de emergencia que ocurren frecuentemente en la vida cotidiana, como por ejemplo: quemaduras, heridas, atragantamiento. Es decir, capacita para intervenir y actuar de forma rápida y eficaz ante cualquier accidente, persona herida o paro cardíaco.



- Curso de Excel Nivel 1 y Nivel 2. Excel es una herramienta indispensable para el trabajo de oficina y, en general para la institución. Mejorar el uso de esta herramienta permite un efectivo manejo de los datos e información y realizar análisis. En evento participaron colaboradores de las Oficinas Regionales de la ASEP.



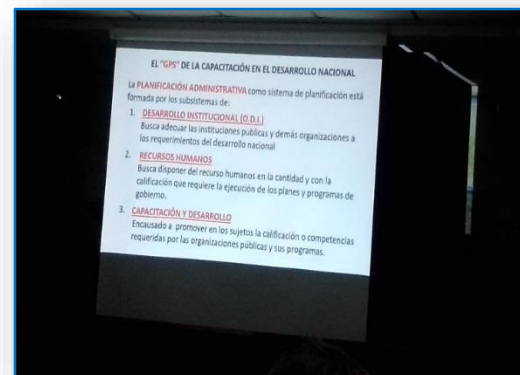
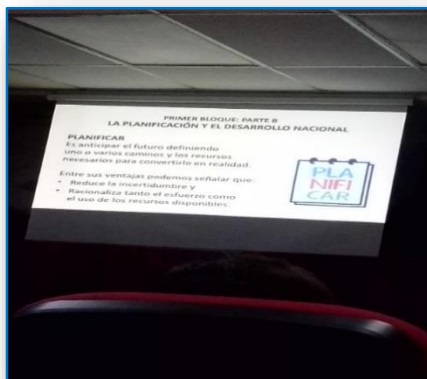
- Motivación Laboral y Formularios de Asistencia. Actualmente, uno de los mayores desafíos laborales que existen es dirigir y motivar a los individuos para que lleguen a ser personas decididas y confiables; por lo que es importante brindarles el estímulo apropiado para que logren mejorar su desempeño tanto en lo personal como en lo laboral.



- Seminario de Atención al cliente. El objetivo de esta capacitación fue dotar a los participantes de un marco conceptual que les permita entender el rol de la función de servicio para atender al cliente con la calidad requerida.



- Capacitación y Planificación dentro del sector Gubernamental, dictado al personal de la Oficina Institucional de Recursos Humanos de la ASEP, con el objetivo crear un plan de desarrollo dentro de la institución.

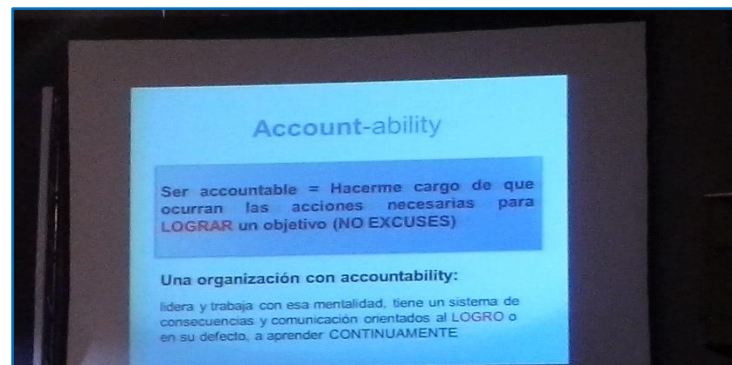
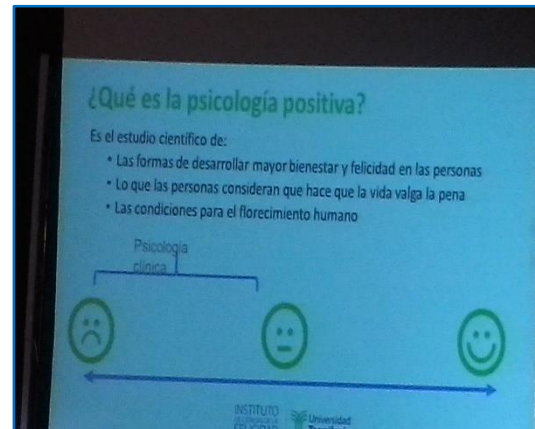
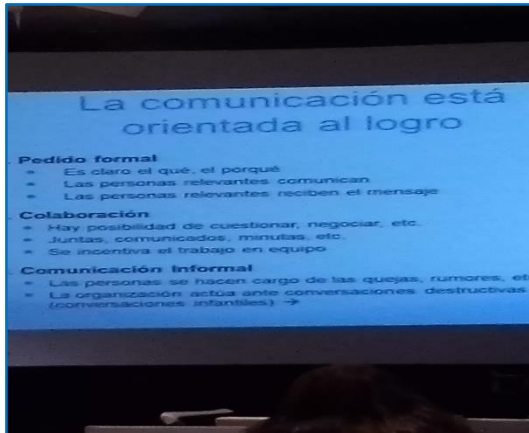


- **Actividades de Capacitación -Ámbito Nacional**
 - **Seminarios**
 - Relaciones Interpersonales
 - Ética en la Gestión Pública
 - Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos para Conductores
 - Contabilidad Gubernamental Basada en IPSAS
 - III Seminario Nacional de Presupuesto Público
 - Aspectos Generales de Contrataciones Públicas
 - Cambie la Imagen de su Institución
 - Logras tus Metas
 - Redacción y Ortografía
 - Redacción de Informes Técnicos
 - Introducción a la Seguridad de Represas
 - Contrato Público
 - Gestión de Archivo
 - Comunicación Efectiva
 - Liderazgo
 - Eficiencia Administrativa
 - Administración del Tiempo y Programación de Agenda
 - Manejo del Estrés Laboral
 - **Talleres**
 - Integración y Manejo Profesional de Conflicto (Oficina Regional de Colón)
 - Integración y Manejo Profesional de Conflicto (Oficina Regional de Coclé)
 - Tolerancia en la Relación con los demás
 - Educación Financiera
 - **Cursos**
 - Avanzado en Tecnología, Regulación y Financiación de Energía Renovable
 - Redacción y Ortografía
 - Tarifas de Distribución para clientes regulados en el sector de energía eléctrica
 - Análisis Económico Financiero y Gestión de Riesgo en el Sector Público
 - Básico de Ética para Servidores Públicos (en línea dictado por la ANTAI)
 - **Congresos**
 - Derecho Procesal
 - Iberoamericano de Derecho e Informática
 - Nacional de Recursos Humanos
 - XII Congreso Nacional Tributario “Actualización e Integración de la Profesión”.

- **Conferencias**
 - Ética, bioética e investigación en la Administración Pública
 - Competencias Laborales de los Servidores Públicos
 - Descentralización y Participación Ciudadana para la Gestión local Sostenible
- **Diplomados**
 - Mediación con Énfasis en Ciencia y Tecnología y su Programa de Pasantía aplicada a las Áreas Prioritarias del País
 - Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales
 - Impuesto
 - Administración de Seguros y Riesgos
 - Gestión y Dirección de Recursos Humanos
- **Foros**
 - XIX Foro de la Función Pública de Centro América, Panamá y República Dominicana - Innovación en la Administración Pública al Servicio del Ciudadano
- **ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN - ÁMBITO INTERNACIONAL**
 - **Seminarios**
 - 18° Seminario Internacional de Regulación de Servicios Públicos y Cálculo de Tarifa
 - Contabilidad Gubernamental Basadas en IPSA
 - Procedimiento Colectivo en la Administración Pública
 - LACNIC30/ LACNOG2018
 - VII Cumbre de las Américas 2018, Contabilidad
 - XLV Seminario Internacional de Presupuesto Público
 - WALC2018
 - Gestión por Resultado y Presupuesto
 - **Cursos**
 - Evento NABSSHOW 018
 - CYBERSECURITY SUMMER BOOTCAMP 2018
 - SOFTWARE SDDP Y NCP
 - Introducción a la Energía Solar Fotovoltaica
 - SMART GRIT - Nuevos Desafíos y Oportunidades para su Desarrollo
 - Prospectiva para el Desarrollo y los ODS de la Agenda 2030
 - Evento Oracle Abre al Mundo 2018
 - Formación de Emprendedores de Alto Impacto como Agentes de Innovación Social

- **Congresos**

- 5° Edición del Congreso Latinoamericano de Conectividad y Comunicación Satelital - LATSAT 2018
- MOBIL WORD CONGRESS 2018
- 20° Congreso Nacional e Internacional ANDESCO Servidor Público
- Congreso Nacional e Internacional de Contadores Públicos del Perú
- VIII Congreso de Derecho Administrativo
- Congreso Internacional de Recursos Humanos



- Congreso de la Asociación de Derecho de la Energía 2018
- VII Congreso Interamericano sobre Gestión Estratégica de Recursos Humanos y Habilidades Directiva en la Administración Pública Moderna
- XXXVI Congreso Interamericano de Ingeniería Sanitaria y Ambiental
- 8 Congreso Internacional del Espectro
- XXIII Congreso Internacional de CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública

- **Diplomados**

- Derecho Administrativo Sancionador

- **Reuniones**

- Reunión de Coordinación con Personal de la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG), para la Revisión de Estatus Actual de la Interconexión Panamá – Colombia.
- Reunión No. 123 de la Junta de Comisionados de la Comisión de Interconexión Eléctrica (CRIE).
- 1ª Reunión Presencial del Comité de Asuntos Jurídicos año 2018

➤ **PROGRAMA DE RELACIONES LABORALES Y BIENESTAR DEL SERVIDOR PÚBLICO**

- **Jornada de Salud 2018**



Con el objetivo principal de crear conciencia sobre la importancia de la prevención de enfermedades y promover estilos de vida saludables, el día jueves 12 de abril del 2018, se realizó la Feria de la Salud, con la participación de funcionarios de la ASEP. La misma fue coordinada esta Oficina en la que se ofrecieron los siguientes servicios:

- Atención de Medicina General
- Trabajo Social
- Odontología
- Toma de Glucosa
- Fisioterapia
- Masaje Anti-estrés
- Examen general computarizado
- Centro Naturista - Hector Mejía
- Venta de Productos Nutricionales y de Bellezas
- Promociones Emi-Panamá



- **Día de la Secretaria**

El viernes 27 de abril del 2018 se celebró en el Hotel Hard Rock Café, el Día de la Secretaria, como reconocimiento de la labor que realizan día a día estas colaboradoras.



- **Día del Niño(a)**

A través de la Dirección Ejecutiva, la Oficina Institucional de Recursos Humanos, repartió 243 certificados de regalo por un monto de B/.30.00 c/u para los hijos de los colaboradores en edades de 0 a 12 años, con motivo de la celebración del Día del Niño y la Niña en nuestro país.

- **Día del Padre**

El pasado 15 de junio se realizó un almuerzo buffet en homenaje a los padres de la entidad por celebrarse el Día del Padre 2018. Se les hizo entrega de un certificado de regalo a cada uno de ellos. Además se les ofreció un seminario taller denominado “Logra Tus Metas”. El contenido de este evento cubría los siguientes temas:

- Cumplimiento de metas
- Comunicación empática para minimizar el efecto de islas entre los equipos de la misma empresa.
- Trabajo en equipo
- Pensamiento innovador





- **Día de la Madre**

Con motivo de la celebración del Día de la Madre, para este año se organizaron dos actos: uno para las colaboradoras de las Oficinas Regionales y otro para las de la sede central, cada uno que incluyó un almuerzo buffet. Durante las actividades que se realizaron hubo presentaciones de baile típico; además se dictó una charla sobre Cuidados de la Piel. A cada una de las colaboradoras se le otorgó un certificado de regalo.

SEDE CENTRAL



OFICINAS REGIONALES



- **Bonos de Navidad**

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) entregó a sus colaboradores, un bono navideño como muestra de reconocimiento a la labor desempeñada en favor de la institución.



OFICINA DE INFORMÁTICA

La función de la Oficina de Informática es implementar, innovar y administrar eficientemente los recursos informáticos de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Bajo las directrices de la Dirección Ejecutiva, la Oficina de Informática tiene como meta proporcionar, tanto a usuarios internos, como externos, los mejores equipos, softwares y tecnología de punta, de manera que se asegure que la entidad ofrece el mejor servicio a todos los usuarios y concesionarios, como parte de las funciones que ésta ejecuta.

➤ ESTRUCTURA

La Oficina de Informática está compuesta por las siguientes áreas operacionales:

- Administración e Infraestructura Tecnológica
 - Redes de Datos y Servidores
 - Seguridad Informática
- Diseño, Desarrollo y Administración de Sistemas Informáticos
 - Base de Datos y Desarrollo de Software
 - Diseño y Administración Web
- Soporte Técnico



➤ LOGROS

• **Modernización de Equipo**

En el año 2018, después de cumplirse un ciclo necesario para determinar que los equipos utilizados por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos necesitan ser reemplazados, se retoma el plan de modernización de los equipos tales como: Desktops de tipo básicos, se adquieren equipos workstations – avanzados (a razón, de la adquisición de aplicaciones y/o softwares que, por su estructura, requieren de un alto procesamiento y rendimiento para el manejo de las mismas) y el reemplazo de equipos notebooks existentes en algunas unidades administrativas que así los hayan requerido.

Todo este esfuerzo se realiza con la finalidad de reemplazar aquellos equipos que han llegado a su tiempo de vida útil y que por su capacidad, han quedado por debajo del rendimiento óptimo y en atención a las funciones que se realizan en las distintas unidades administrativas de la ASEP. No está de más agregar, que estos equipos cumplen con las especificaciones técnicas exigidas por la Autoridad Nacional de Innovación Gubernamental y supervisadas por la Contraloría General de la República.

○ **Computadora Tipo Desktop**

En atención al plan de modernización de equipos, en el año 2018 se reemplazaron equipos desktops básicos, que por el tiempo, cambio de sistemas operativos y/o daños, necesitaban ser reemplazados, los que deben cumplir con las más altas exigencias de las funciones que desempeñan nuestros funcionarios.

○ **Computadora Tipo Workstation (Avanzadas)**

Con la adquisición de nuevas plataformas y softwares por algunas unidades administrativas de la institución, surge la necesidad de contar con equipos más avanzados con un alto procesamiento y rendimiento para el manejo y administración de la información.

○ **Computadora Tipo Notebook**

Por el tipo de gestión que desarrolla, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, se hace necesaria la adquisición de equipos de computadoras portátiles para uso en inspecciones de campo y reuniones de alto nivel.

○ **Equipo de Impresión**

Con la finalidad de que las unidades administrativas de la ASEP puedan contar con equipos modernos para el fotocopiado e impresión de documentos y que los mismo cumplan con un alto volumen en cuanto a la impresión de documentos y gráficos, con capacidad de impresión de documentos de hasta 11"x19", escaneo de

documentos a través de servidor de correo y fax, se adquieren equipos de fotocopiado con las más altas especificaciones técnicas.



○ Equipos de Digitalización



Con la finalidad, de que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos pueda contar con toda su documentación histórica de forma expedita y que la misma pueda ser consultada a través de distintas plataformas digitales, tales como: softwares administrativos, teléfonos y equipos móviles y que, en adición, la misma se encuentre almacenada de forma segura y no se altere por el paso del tiempo, afectaciones ambientales y fallas técnicas que pudiesen afectar la os procesos registrados en la documentación dentro de las unidades administrativas de la

ASEP, se dotó de equipos de digitalización a unidades administrativas, tanto en la Sede de la ASEP, como en algunas oficinas regionales y dependencias de la Dirección Nacional de Atención al Usuario.

Es importante mencionar, que estos equipos cuentan con tecnología de punta, capaz de digitalizar gran cantidad de páginas en pocos minutos y con reconocimiento de texto, a fin de poder realizar búsquedas dentro de la documentación digitalizada.



○ Equipo de Video Conferencias

Hoy en día, las videoconferencias se han convertido en una de las herramientas necesarias que permiten la comunicación entre uno o varios puntos y entre distintas zonas geográficas a nivel mundial a través de una conexión de internet y/o línea telefónica. Por el tipo de funciones que se realiza en la entidad, es palpable la necesidad de contar con esta herramienta para realizar reuniones nacionales e

internacionales, eventos de capacitación y otras actividades relacionadas. Por tal motivo se hizo necesaria la adquisición de equipos y accesorios, que permitan este tipo de comunicaciones. Para la compra de estos equipos se tomaron en consideración, que los mismos fueran compatibles con las diversas plataformas actuales de video conferencias, tales como: Skype for Business, Microsoft Cortana, Cisco Jabber y WebEx; además, la integración mejorada con miembros de Program (LCP), incluidos BlueJeans, Broadsoft, LifeSize Cloud, Vidyo y Zoom.

- **Equipo de Protección y Almacenamiento Eléctrico (UPS)**

En atención a las fluctuaciones de voltaje, que se presentan en la Ciudad de Panamá, como en las distintas Oficinas Regionales de la ASEP, se adquirieron equipos de protección eléctrica (UPS) que, dar continuidad a nuestros servidores, equipos de comunicación, equipos desktop y plataformas tecnológicas con que cuenta la entidad, cuando se presenten fluctuaciones de voltaje.

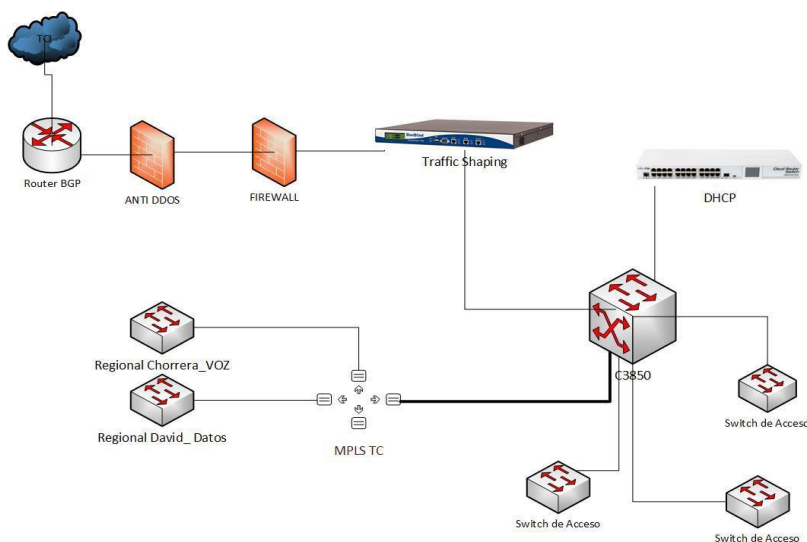
En la actualidad, se cuenta con equipos de protección contra fluctuaciones como: picos de voltaje, sobre voltaje y ruido que protegen equipos de servidores y equipos de comunicación que fueron adquiridos en el año 2017. En aras de mejorar la infraestructura de protección actual y previendo situaciones de ausencia del fluido eléctrico, se adquirió, un generador de electricidad con una capacidad de 600 KVA a través de un motor de combustión interna para proveer y generar de energía eléctrica en caso de cortes en el suministro eléctrico. Este generador dotará de energía a todo el Edificio de la sede central de la ASEP y el mismo cuenta con toda la tecnología actual y cámara de insonorización de ruidos, a fin de que su funcionamiento no afecte a terceros al momento de entrar en operación.

- **Modernización de la Red Institucional**

Dentro de los programas de mejoramiento y expansión de la plataforma de red de Institucional, para el año 2018, la Oficina de Informática y Tecnología llevó a cabo proyectos y adquisiciones que mejoran el desempeño y seguridad de la red y la infraestructura de comunicación Institucional a nivel de redes LAN y WAN, tales como:

- Para reforzar la seguridad perimetral, se adquirió (1) firewall de alta disponibilidad que tendría la función de proteger los equipos individuales, servidores o equipos conectados en red contra accesos no deseados de intrusos que pueden extraer datos confidenciales, hacer perder información valiosa o incluso denegar servicios en nuestra red. Al igual, se adquirió (1) equipo NAC (Network Access Control), cuya función es la de unificar la tecnología de seguridad en los equipos finales (tales como antivirus, prevención de intrusión en hosts, informes de vulnerabilidades), usuario o sistema de autenticación.

- Se adquirieron equipos de comunicación: (7) Routers administrable y (12) Switches de interconexión con la finalidad de mejorar el rendimiento, velocidad y calidad de la transmisión de datos a nivel LAN y WAN.



Estos equipos incluyen tecnologías de conexiones tipo PoE que permiten la transferencia de datos y fuente de alimentación a través de un solo medio, ahorrando costos en adaptadores de energía y llevando alimentación sin pérdida de potencia y de forma segura sin que impliquen riesgos en la conexión por tensión peligrosa.

- Se reemplazó la plataforma inalámbrica de la ASEP, ya que la actual estaba desfasada por el tiempo de uso y cambios en la tecnología en estos equipos. De esta forma se garantiza que todos los dispositivos cuenten con la conexión más rápida en todo momento y que los dispositivos con capacidad MIMO multiusuario puedan hacer uso de la tecnología.
- Se adquirió (1) equipo DDI (Deep Discovery Inspector), que está disponible como un appliance de red física o virtual. Está diseñado para detectar rápidamente los malware avanzados que generalmente eluden las defensas de seguridad tradicionales y filtran datos confidenciales. Los motores de detección especializados y el análisis personalizado en sandbox detectan y previenen las filtraciones como el ransomware dirigido cuando el malware avanzado es capaz de eludir la seguridad tradicional ,cifra los datos y exige el pago de un rescate para liberar los datos. Además, utiliza patrones conocidos y desconocidos y análisis de reputación para detectar los últimos ataques de ransomware, incluyendo WannaCry. El sandbox personalizado detecta modificaciones de archivo masivas, comportamiento de cifrado y modificaciones en los procesos de copia de seguridad y restauración.

- Para aumentar la capacidad de almacenamiento de nuestros servidores virtuales. Se adquirieron (2) blades para nuestros servidores tipo VRTX, lo cual ayuda a obtener tiempos de respuesta rápidos, ejecutar varias aplicaciones que necesitan rendimiento o latencia baja, el poder por períodos pico de procesamiento y la escalabilidad en crecimiento. Además, nos da acceso al almacenamiento compartido interno de baja latencia que es ideal para la virtualización y el clustering.
- Para los efectos, se mejoró la plataforma de seguridad a nivel de controlar y eliminar los ataques a través de virus. Se adquirió, una nueva plataforma de antivirus que protegerá a nivel local (usuarios) y servidores a fin de detectar, impedir y actuar de forma directa en la eliminación de programas de software malintencionados, como virus y worms. Esta plataforma, utiliza inteligencia artificial avanzada y otras series de tecnologías revolucionarias, así como una red global de más de quinientos millones de equipos para anticipar, detectar y bloquear al instante, incluso las amenazas más recientes, sin ralentizar los equipos y dispositivos tales como servidores, computadoras y equipos móviles. Además, ofrece mayor protección y rendimiento en comparación a otras plataformas de antivirus existentes en el mercado, siendo éste el software de seguridad que ha tenido la mejor tasa de detección de malware del sector durante los últimos cinco años.

Con esta nueva plataforma, esperamos seguir controlando y eliminando cualquier amenaza que pueda darse a nivel de la ASEP y en todos los equipos y dispositivos que son parte de la red institucional, sean servidores, computadoras o equipos móviles.

De esta manera, se satisface la necesidad de contar con un conjunto de equipos que puedan trabajar de manera sistemática, integral y efectiva, aumentando el nivel de seguridad de la red Institucional, previendo cualquier situación que pueda darse a través de estos equipos y tomar acción de forma automática e inmediata minimizando los riesgos e impacto que pueda afectar la red de la ASEP.

- Con el despliegue de IPv6 en la Institución nos convertimos en pioneros a nivel gubernamental en implementar este nuevo protocolo de comunicaciones a nivel de redes informáticas. Con las nuevas tecnologías y el internet, todos nuestros equipos cuentan con compatibilidad para operar de forma efectiva con IPV6.
- Además de la adquisición de equipos de comunicaciones y seguridad, se logra integrar la red de la ASEP. Todas las oficinas de la Ciudad de Panamá y las oficinas regionales están dentro de la red de la ASEP, de manera que las mismas puedan estar dentro el perímetro de seguridad institucional, gozar de

privilegios a nivel de red y telefonía, disminuyendo costos en servicios y aumentado la funcionalidad de estas oficinas.

- Se adquirieron los servicios para el cableado e instalación de equipos multimedia para el nuevo salón de reuniones ubicado en la planta baja de la sede central y para algunos ya existentes, con el propósito de mejorar la infraestructura existente y poder contar a futuro con equipos multimedia que permitan la realización de eventos, reuniones internas o inter institucionales con equipos con tecnología de punta, que permitan la comunicación e interactividad con equipos de video conferencias, audio y proyección.

➤ **ACTUALIZACIÓN Y RESTRUCTURACIÓN DE LA PAGINA WEB**

- La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en una constante de nuevas tecnologías ha acercado más a los usuarios al ambiente digital, siendo la interfaz web uno de los medios de consulta desarrollados en nuestra institución.
- A través del sitio web, la Oficina de Informática explora las ventajas y beneficios de consulta y/o búsqueda de información sobre la entidad reguladora y fiscalizadora de los servicios de electricidad, agua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, radio y televisión. La nueva página institucional diseñada ha sido diseñada con contenido amigable, sencillo de fácil interacción con la técnica de responsive, capaz de adaptarse a cualquier dispositivo de visualización web. La nueva plataforma web se realizó considerando los conceptos normativos de transparencia y de participación ciudadana.
- Mencionado como proyecto, la gestión de avance del Gobierno Digital con la temática de publicar los datos abiertos de los servicios públicos, la Oficina de Informática ha venido actualizando la información generada por la institución, en la interfaz de “Gobierno Abierto” que es la web de Datos Abiertos de Panamá. Diariamente se publica una bitácora de contenido, poniendo a la institución como la primera en subir datos completos y con las especificaciones completas dictadas por GA (Gobierno Abierto) con formatos “open source”. Como resultado, la AIG ha reconocido el valioso aporte de la ASEP con el VII Premio de Innovación en la categoría de Datos Abiertos.

Página Web



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

El objetivo de la Dirección de Administración y Finanzas es el de planificar, dirigir, coordinar, controlar y supervisar la elaboración y ejecución de los planes programas y actividades administrativas y financieras que se desarrollan en la institución.

Esta Dirección cuenta con 73 funcionarios distribuidos en 7 Departamentos: que proporcionan el apoyo logístico al equipo técnico para el cumplimiento de las misiones institucionales de vigilancia y control de los sectores.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS	NÚMERO DE COLABORADORES
TOTAL	73
Dirección	4
Presupuesto	4
Tesorería	10
Servicios Generales	36
Contabilidad	5
Proveeduría y Compras	7
Bienes Patrimoniales	7

En el año 2018, esta Dirección ejecuta e implementa el Sistema SAP Istmo diseñado para la gestión de procesos de los Departamentos de Presupuesto, Proveeduría y Compras e inventario (Almacén), Contabilidad, y Tesorería. En el año de ingreso, hemos enfrentado una curva de aprendizaje y dificultades con los respaldos que han incidido en una disminución en el porcentaje de ejecución tradicional de la ASEP, representando este año el 67.2% del presupuesto anual.

Continuamos reforzando el compromiso con el acceso a datos abiertos relativo a nuestras funciones y actividades, consiguiendo ser parte del equipo reconocido por la Autoridad para la Innovación Gubernamental (AIG) como ganadores del VII Premio Nacional de Innovación Gubernamental en la Categoría Datos Abiertos.

➤ DATOS ABIERTOS

Como parte de este proyecto, se ha logrado la publicación de 47 conjuntos de datos, con temas, tales como:

- Balance General de agua potable y alcantarillado sanitario, valores corrientes pasivos y capitalizados desde 1984
- Cantidad de conexiones de agua potable por mes - estadística mensual - año 2018
- Consumo de agua potable tipo comercial por región - comparativos de 2006 a 2017
- Volumen de agua comprada a ACP y APSA desde 1990 a 2018 - datos suministrados por el prestador

- Gastos totales de operación, mantenimiento y administración de agua
- Compendio de los ingresos y gastos operativos - déficit o superávit desde 1984-2017
- Análisis del volumen producido vs. volumen facturado de agua potable del IDAAN, por región
- Gastos de agua por provincia a valor corriente por región - recopilados de 2015 a 2017
- Consumo per cápita real medido y facturado a los clientes medidos, por región y por mes
- Inversiones en el Sector Eléctrico – distribuidora, transmisora, generadora - de 1999 a 2017
- Costo Generación Promedio. Tarifa Eléctrica. Consolidados por mes desde 2007 a 2017
- Costo Monómico de Contratos de Generación por Distribuidora. Consolidados por mes de 2006 a 2018.
- Comparación de tipos de reclamos del servicio de electricidad de los años 2012 y 2018
- Resumen de expedientes de Cobro Coactivo. Consolidados de 2014 hasta 2018
- Comparación de tipos de reclamos del servicio de telecomunicaciones de los años 2011 hasta 2018
- Frecuencias Vigentes por Servicio y Bandas. Actualizado a diciembre 2017

➤ **DOCUMENTOS TRAMITADOS POR LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Tipo de Documentos	Noviembre 2017 a Octubre 201
Total	6,821
Memos DAF	627
Memos recibidos	1,406
Notas Recibidas	97
Informes	74
Cheques	2,502
Órdenes de Compra	924
Multas	80
Expedientes	36
Notas DAF	60
Notas DSAN	254
Requisiciones	761

En seguimiento a las actividades de respaldo a la Dirección Nacional de Atención al Usuario, se dio continuidad al programa de mantenimiento de las oficinas regionales, agencias, ferias y Gabinetes Ciudadano.

Se da seguimiento a los trabajos de adecuación de los archivos; se completa la remodelación del comedor institucional; se inauguró y adecuó el salón de reuniones de la planta baja de la sede central, la Comisión Sustanciadora; se remodelaron los salones de reuniones 230 y 231 del 2do piso

de la sede central; se adecuaron y remodelaron las recepciones de la Oficina de Fiscalización de la CGRP y del Departamento de Compras y Proveduría.

Se completaron las mudanzas de las Oficinas Regionales de Chiriquí y Colón, así como su adecuación. Se trabajó la adecuación del nuevo local de la Oficina Regional de Veraguas a inaugurar el próximo año.

Se realizó la adecuación e instalación de puertas automáticas en el 1er piso, cumpliendo con los estándares recomendados para los programas de inclusión.

De igual manera, se sumaron a la flota vehicular, 10 unidades que permitirán ampliar la cobertura y respuesta a las Direcciones Técnicas y Administrativas.

➤ **ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN EN QUE HA PARTICIPADO PERSONAL DEL DESPACHO DE ESTA DIRECCIÓN**

- Capacitación en el uso de la herramienta ISTMO, Módulo de Directores. Ministerio de Economía y Finanzas - Dirección Nacional de Contabilidad - 13 de noviembre de 2017
- Curso Básico de Ética para Servidores Públicos, una Herramienta para Combatir la Corrupción - Academia Regional Anticorrupción para Centroamérica y el Caribe (ARAC) - 29 de diciembre de 2017.
- XIX Foro de la Fundación Pública de Centro América, Panamá y República Dominicana. “Innovación en la Administración Pública Dominicana”-“Innovación en la Administración Pública al Servicio del Ciudadano” - 30 y 31 de mayo de 2018, sede Panamá.
- XXIII Congreso Internacional de CLAD, sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública - del 6 al 9 de noviembre de 2018, sede México.
- Curso de Redacción y Ortografía del 6 de julio de 2018 -Procuraduría de la Administración, sede Panamá
- Curso sobre Programación Neurolingüística - del 15 de septiembre al 29 de octubre de 2018, sede Panamá.
- Seguimiento Consecutivo de Gestión de Cobro - Ministerio de Economía y Finanzas - Dirección Nacional de Contabilidad - Departamento de Capacitación y Administración de Usuarios. - 27 de diciembre de 2018

➤ **DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

El Departamento de Contabilidad tiene como objetivo realizar los registros financieros, presupuestarios y patrimoniales de la Institución, a través del Sistema de Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa - ISTMO y presentar en forma sistemática, las transacciones y operaciones realizadas, mediante la elaboración de los Estados Financieros, de acuerdo el Manual de Contabilidad Gubernamental de la Contraloría General de la República de Panamá.

Para lograr sus objetivos, actualmente cuenta, con un equipo de trabajo de 5 funcionarios distribuidos de la siguiente manera: El Jefe de la unidad administrativa, 1 supervisor y 2 contadores, todos con licencia de idoneidad de contador público y estudios superiores de Maestrías y 1 asistente administrativa que también cuenta con Licenciatura.

- **Actividades desarrolladas en el periodo noviembre 2017 – octubre 2018**

Dentro de las actividades desarrolladas por el Departamento de Contabilidad se encuentran todos los registros contables de las operaciones financieras de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos:

- **Estados Financieros y Notas Emitidas**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Elaboración de Estados Financieros	12
Notas y Memos Emitidos	78

Los Estados Financieros se preparan mensualmente y se presentan trimestralmente a instancias externas como lo son: Contraloría General de la República, Ministerio de Economía y Finanzas y Asamblea Nacional de Diputados.

- **Registros realizados en Contabilidad**

DESCRIPCIÓN DE REGISTRO	N° DE DOCUMENTOS REGISTRADOS y GENERADOS	EN BALBOAS
Facturación de la Tasa de Regulación (ingresos Devengados)	52	23,190,853.59
Devengado de Otros Ingresos	283	289,992.75
Ajustes a la Tasa de Regulación – Todos los Sectores	306	34,824.00
Ajustes al Canon por los Servicios de Telecomunic. (Tesoro Nacional)	38	61,852.28
Recaudación de ingresos de todos los conceptos (incluye, Portabilidad Numérica y Otros Ingresos)	825	25,128,426.36
Recaudación de ingresos al Tesoro Nacional	26	23,746,090.71
Planilla (Personal Fijo)	24	8,960,117.94
Gastos de Representación	24	174,000.00
Décimo XIII	3	249,882.02
Recargos de Planilla	7	18,424.41
Cuota Obrero Patronal	29	1,318,033.14
Planillas Adicionales	43	102,513.74

DESCRIPCIÓN DE REGISTRO	N° DE DOCUMENTOS REGISTRADOS y GENERADOS	EN BALBOAS
SIACAP Retenido	2	416.13
Desglose de Documentos de Planilla	5	810,796.11
Facturas registradas por recepciones de Almacén	498	747,253.95
Facturas registradas por Servicios Recibidos	534	2,102,145.16
Traslado del ITBMS al Tesoro Nacional de las facturas registradas	1,032	50% del ITBMS
Traslado del ISR al Tesoro Nacional de las facturas extranjeras.	3	12.50%
Amortización de Costos de Proyectos Terminados	24	617,839.20
Depreciación de Activos Fijos y amortización de licencias informáticas	24	1,221,222.35
Transferencias ACH realizadas por pagos a Acreedores	75	219,852.42
Cargos Bancarios por Transferencias Realizadas	33	2,560.00
Donación de Activos Fijos	4	* 4,491.42
Descarte de Activos Fijos	5	*109.96
Reclasificaciones de documentos	21	72,140.86
Anulación de Cheques del Sistema Anterior SISCOM	3	4,421.14
Reintegros	10	5,201.50
Viáticos	608	375,019.25
Anulación de Viáticos	8	7,145.50

*Valor según Libros

DESCRIPCIÓN DE OTRAS TAREAS	N° DE DOCUMENTOS	EN BALBOAS
Codificación financiera de Reembolsos de Caja Menuda	114	79,862.82
N° de Despachos de Almacén – Bienes y Consumos generados en Comprobantes.	212	482,375.98
Incidencias de Sistema Reportadas Resueltas 21 pendiente 9	30	N/A

Fuente: Datos Estadísticos de todos los registros del Departamento de Contabilidad

- Resumen Financiero Trimestral – Año 2018

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	TRIMESTRE		
	30-Sept.-2018	30-Junio-2018	31-Marzo-2018
ACTIVOS CORRIENTES			
Efectivo y equivalentes al efectivo	B/.53,427	B/.51,630	B/.50,076
Cuentas por Cobrar	B/.6,498	B/.6,986	B/.6,764
Inventarios	B/.525	B/.279	B/.262
TOTAL DE ACTIVOS CORRIENTES	B/.60,450	B/.58,895	B/.57,102
ACTIVOS NO CORRIENTES			
Propiedad Planta y Equipo Neto	B/.5,250	B/.5,313	B/.5,544
Activos Intangibles Neto	B/.2,725	B/.2,878	B/.3,034
TOTAL DE ACTIVOS NO CORRIENTES	B/.7,975	B/.8,191	B/.8,578
TOTAL DE ACTIVOS	B/.68,425	B/.67,086	B/.65,680
PASIVOS CORRIENTES	B/.926	B/.699	B/.1,117
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	B/.67,499	B/.66,387	B/.64,563
TOTAL DE PASIVOS Y PATRIMONIO	B/.68,425	B/.67,086	B/.65,680

ESTADO DE RENDIMIENTO FINANCIERO	TRIMESTRE		
	30-Sept.-2018	30-Junio-2018	31-Marzo-2018
INGRESOS			
Tasa de Regulación y Portabilidad Numérica	B/.17,240	B/.11,485	B/.5,736
Otros Ingresos	B/.262	B/.186	B/.89
TOTAL DE INGRESOS	B/.17,502	B/.11,671	B/.5,825

COSTOS Y GASTOS			
Gastos de Personal	B/.7,951	B/.4,950	B/.2,437
Servicios Prestados por Terceros	B/.1,685	B/.636	B/.74
Consumo de Bienes Corrientes	B/.461	B/.294	B/.46
Transferencias	B/.232	B/.94	B/.33
Gastos Financieros	B/.6	B/.4	
Depreciación, amortización, agotamiento y deterioro	B/.1,453	B/.970	B/.484
TOTAL DE COSTOS Y GASTOS	B/.11,788	B/.6,948	B/.3,074
RESULTADO DEL PERIODO	B/.5,714	B/.4,723	B/.2,751

- **Capacitación al personal**

Para este periodo, se logró capacitar al personal de Contabilidad en los siguientes aspectos:

- XII Congreso Nacional Tributario – CNT-2018 denominado “Actualización e Integración de la Profesión” - Ciudad de Panamá - (2) contadoras
- Seminario Contabilidad Gubernamental basado en NICSP - Versión 2 dictado por la Contraloría General de la República en la ASEP - (1) contadora
- “VIII Cumbre de las Américas 2018” con el lema “Profesión Contable – Garantía de Confianza y Transparencia. - (2) contadoras.”

- **Resumen de Actividades Relevantes**

Debido a que esta Entidad según cronograma de la DNC y el Consorcio tenían programada la implementación del Sistema ISTMO a partir de enero de 2018, se realizaron las siguientes actividades:

- Culminación de las plantillas de los saldos al 31 de diciembre de 2018 de los auxiliares contables que requería la DNC (Dirección Nacional de Contabilidad) del MEF para la implantación del Sistema ISTMO en enero 2019.
- Certificación de los saldos iniciales al 1 de enero de 2019 con la Contraloría General y la DNC (Dirección Nacional de Contabilidad) del MEF para la implantación del Sistema ISTMO.
- Informe de reclasificación de cuentas de inventario al 31 de diciembre de 2018, por la Implementación del Sistema ISTMO debido a cambios en los códigos de materiales.
- Elaboración de los nuevos parámetros para la confección del Flujo de Efectivo con la nueva agrupación contable a partir de enero de 2019 con la implantación del Sistema al ISTMO.
- Seguimiento con la DNC sobre las Incidencias del Sistema reportadas.
- Participación en la reunión sobre el Procedimiento de Devolución de Crédito por Cancelación de Licencias de Concesionarios con la Oficina de Desarrollo Institucional.
- Participación en la reunión sobre Procedimiento para atender Solicitudes de Compensaciones de Deudas y Créditos de acuerdo a los Servicios Regulados de Telecomunicaciones.

➤ **DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO**

El Departamento de Presupuesto, como parte integral de la Dirección de Administración y Finanzas, tiene la responsabilidad del seguimiento, ejecución y liquidación del Presupuesto de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

CONCEPTO	PRESUPUESTO LEY	PRESUPUESTO MODIFICADO	COMPROMETIDO AL 31 DE OCTUBRE	SALDO ANUAL	% EJECUCIÓN ANUAL
PRESUPUESTO TOTAL	25,000,000.00	25,000,000.00	15,216,458.17	8,416,638.44	67.2%
FUNCIONAMIENTO	21,745,000.00	21,551,350.00	13,137,091.60	7,047,355.01	68.4%
SERVICIOS PERSONALES	13,322,274.00	13,129,399.00	8,941,745.76	4,187,653.24	82.2%
SERVICIOS NO PERSONALES	6,459,326.00	6,332,613.00	2,909,062.28	2,061,147.33	46.7%
MATERIALES Y SUMINISTROS	938,600.00	952,577.00	570,816.55	377,260.45	59.9%
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	0.00	187,651.00	187,650.81	0.19	100.0%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1,024,800.00	949,110.00	527,816.20	421,293.80	55.6%
INVERSIONES	3,255,000.00	3,448,650.00	2,079,366.57	1,369,283.43	60.3%

El Presupuesto Modificado al 31 de octubre de 2018, fue de B/.25,000,000.00, distribuidos en B/.21,551,350.00 a Funcionamiento y B/.3,448,650.00 a Inversiones. El Compromiso Acumulado de Egresos al 31 de octubre de 2018 fue de B/.15,216,458.17, lo que representa una ejecución de 67.2% del total del Presupuesto Anual.

Con base en el **artículo 333 de las Normas Generales de Administración Presupuestaria 2018**; referente a la "Responsabilidad de la actualización de las técnicas utilizadas y transferencia de conocimientos en Administración Presupuestarias del Sector Público" detallamos las actualizaciones y capacitaciones del Departamento de Presupuesto:

- XLIV Seminario Internacional de Presupuesto Público - del 7 al 10 de noviembre de 2017, sede Ecuador
- XIV Seminario Interamericano sobre Presupuesto por Resultados - del 5 al 10 de diciembre de 2017, sede Estados Unidos
- Curso Presencial "Presupuestación, Contabilidad y Control del Gasto Público - del 18 al 31 de octubre de 2018, sede España

➤ DEPARTAMENTO DE BIENES PATRIMONIALES

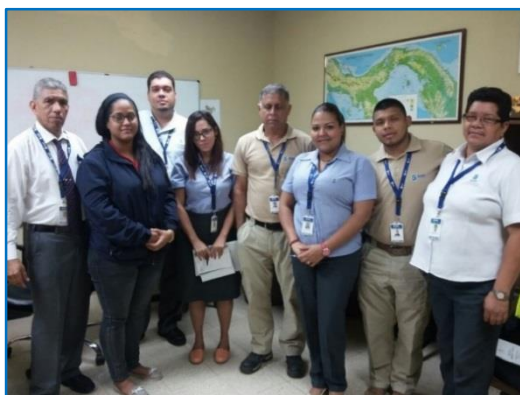
El Departamento de Bienes Patrimoniales, adscrito a la Dirección de Administración y Finanzas fue aprobado mediante Resolución CA No.352 de 5 de agosto de 2015, "Por la cual se adoptan las Modificaciones a la Estructura Organizativa y Manual de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos".

Esta unidad administrativa lleva a cabo la tarea de registrar, controlar y conciliar con los registros contables, los bienes bajo la administración y custodia de nuestra Institución; así como también, instruir a los custodios y usuarios de las diferentes unidades administrativas

acerca de la responsabilidad del uso, control, cuidado y mantenimiento de los bienes patrimoniales institucionales.

A continuación mencionaremos algunos indicadores de nuestra gestión realizada durante el año 2018:

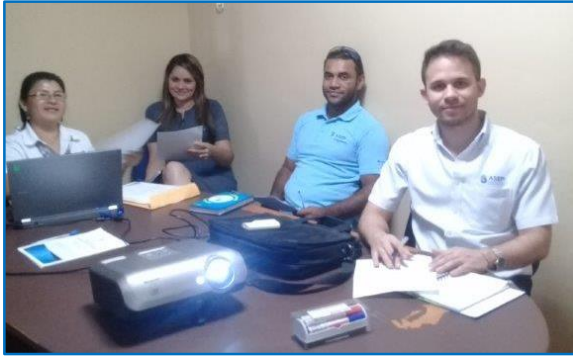
- Cambio de la codificación actual de los bienes, al nuevo codificador según el Manual General de Contabilidad Gubernamental Basado en las Normas Internacionales de Contabilidad del sector Público (NICSP).
- Como resultado de los análisis del inventario realizado durante el periodo de octubre a diciembre de 2017, se validaron los bienes patrimoniales inexistentes, logrando remitir a la Oficina de Auditoria Interna, los listados correspondientes para su análisis y tratamiento, conforme a lo establecido en el Decreto 307 de 30 de diciembre de 2003 (Procedimiento para la Incorporación y Desincorporación de Bienes al Inventario de Inmuebles, Maquinaria y Equipo).
- Mediante Resolución AN No.981-ADM de 13 de abril de 2018 fue oficializado el Manual de Procedimiento para el Registro y Control de los Bienes Patrimoniales de la ASEP y la Guía para la Toma de Inventario - G-ASEP-DBP-01.
- Realizamos Jornadas de Divulgación del Manual de Procedimiento para el Registro y Control de los Bienes Patrimoniales de la ASEP en las Oficinas Regionales de Veraguas, Coclé, Los Santos, Herrera, Bocas del Toro, Chiriquí y Colón.



Divulgación en la Oficina Regional de Veraguas



Divulgación en la Oficina Regional de Coclé



Divulgación en la Oficina Regional de Los Santos



Divulgación en la Oficina Regional de Herrera



Divulgación en la Oficina Regional de Bocas del Toro



Divulgación en la Oficina Regional de Chiriquí



Divulgación en la Oficina Regional de Colón

- Durante los meses de julio a septiembre, se llevó a cabo el Pre Inventario y re-etiquetado de los bienes patrimoniales, haciendo uso de etiquetas de seguridad (VOID) e inclusión de nuevas cuentas financieras.
- En colaboración con las Oficinas de Auditoría Interna e Informática y el Departamento de Contabilidad, se logró recopilar el primer inventario de bienes intangibles de la institución. En consecuencia, se remite por primera vez en la historia de la Institución el Listado preliminar de Bienes Intangibles al Ministerio de Economía y Finanzas (M.E.F.) y a la Contraloría General de la República.

- Se efectuaron actualizaciones periódicas del Sistema de Gestión de Activos Gubernamentales e incorporación de nuevas cuentas financieras y respectivos reportes, en colaboración con la Oficina de Informática.
- Se remitieron, de manera oportuna, los Informes semestrales de Inventarios de Bienes Patrimoniales, al Ministerio de Economía y Finanzas y a la Contraloría General de la República, cumpliendo así con la normativa vigente.
- Con relación a la recepción y despacho de bienes realizado por la Sección de Almacén, se etiquetaron 650 activos nuevos, debidamente identificados y codificados con su correspondiente marbete secuencial. En consecuencia, se completaron los correspondientes Formularios de Comprobante de Asignación de Activos.
- Se elaboró un total de 23 Actas de Toma de Inventario Físico (DAF-BP), como consecuencia de movildades de personal, traslado de bienes, mantenimiento de equipos, entre otros casos.
- Se llevaron a cabo los siguientes movimientos patrimoniales:

- **Remesas Internas (traslados internos a nivel nacional)**

Se realizaron 1,095 movimientos de bienes patrimoniales de una unidad administrativa hacia otra.

- **Descarte de bienes**

En coordinación con funcionarios del Ministerio de Economía y Finanzas (Dirección de Bienes Patrimoniales del Estado) y la Contraloría General de la República (Dirección General de Fiscalización) se efectuaron los siguientes descartes de bienes en deterioro:

- **Acta de Descarte No. 311-2018 - julio 2018**

Se descartaron 80 mobiliarios y enseres de oficina





○ Donaciones

En coordinación con funcionarios del Ministerio de Economía y Finanzas (Dirección de Bienes Patrimoniales del Estado) y la Contraloría General de la República (Dirección General de Fiscalización) se efectuaron las siguientes donaciones de bienes:

▪ Acta de Donación No. 001-2018 - enero 2018

Donación de 20 procesadores, 20 monitores y 20 teclados a beneficio de la Pía Unión de Hermanas Misioneras Catequistas de la Medalla Milagrosa.



▪ Acta de Donación 002-2018 - junio 2018

Donación de un (1) vehículo pick up 4x4 y mobiliario a beneficio de la Escuela Nuestra Señora de Fátima.



▪ Acta de Donación 003-2018 - junio 2018

Donación de un (1) vehículo pick up 4x4, mobiliario y equipo informático a beneficio del Instituto Profesional y Técnico Leonila Pinzón de Grimaldo.



▪ **Acta de Donación 004-2018 - julio 2018**

Donación de tres (3) vehículos a beneficio de la Asociación de los Bomberos del Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá.



▪ **Acta de Donación 005-2018 - octubre 2018**

Donación de mobiliario, equipo informático y un automóvil a beneficio de La Fundación Nutricional Teresa De Jesús (NUTEJE)



○ **Chatarreo**

Se llevaron a cabo todas las gestiones para realizar la donación de 1,061 bienes en descarte; sin embargo, por cierre administrativo en el ente gestor (MEF), este acto se efectuará en enero de 2019.

- Se efectuaron verificaciones de bienes en distintas unidades administrativas, conforme a demanda y otras de manera sorpresiva y aleatoria.

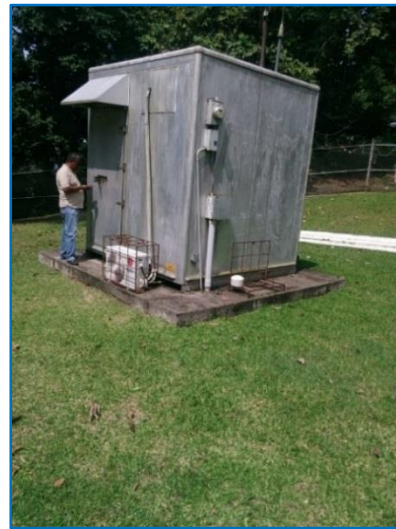
- Se ofrecieron recomendaciones periódicas a la Dirección de Administración y Finanzas en relación a políticas de control interno para el manejo, uso y cuidado de los bienes de la institución; de igual manera para los planes de mantenimiento de los bienes institucionales.
- Se participó estrechamente con el Depto. de Gestión y Fiscalización del Espectro en las actividades de supervisión de los servicios de mantenimiento de los bienes patrimoniales instalados en la Torre del Sistema de Monitoreo del Espectro SISMO-RTV, realizado por la empresa A Integrator, S.A.



Torre de Chitré – Herrera



Torre en Bahía Azul – Río Abajo



Torre en Fuerte Davis - Colón



Torre en edificio Office Park



Torre en David – Chiriquí

- Se colaboró con el Depto. de Servicios Generales en las mudanzas de las Oficinas Regionales de Chiriquí y Colón.



Nueva sede de la Oficina Regional de Chiriquí



Nueva sede de la Oficina Regional de Colón



- Se participó en las actividades de mudanza y Apertura de la Agencia de Panamá Norte.

- En relación a la contratación de pólizas de seguros necesarias para resguardar los bienes Institucionales que por su naturaleza y valor económico así lo ameriten:
 - Se logró el aseguramiento de las instalaciones de la nueva Oficina Regional de Chiriquí, contra Robo e Incendio.
 - Se renovaron equipos de telecomunicaciones, en atención a los límites de responsabilidad establecidos por la empresa aseguradora.

- Se atendieron de manera oportuna, todos los reclamos de bienes en garantía, presentados por las unidades administrativas.

➤ **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**

Las actividades de este Departamento están orientadas en contribuir con las diferentes unidades administrativas que conforman esta entidad. De esta forma, el Departamento de Servicios Generales participa en la adecuación de las instalaciones físicas de la entidad, con el fin de garantizar la comodidad de los colaboradores que redunde en un eficiente desempeño.

Por ello, esta unidad administrativa ejecutó algunas acciones para apoyar la puesta en práctica del Plan Estratégico de la ASEP 2017-2018.

• **Logros para el Bienestar de los Colaboradores**

○ **Sección de Servicios Administrativos**

- Habilitar con mobiliario nuevo, el área de la cafetería en el Mezzanine de la sede principal.
- Adquisición de máquina de hacer hielo y dispensador de agua para las cafeterías en la sede principal y el hangar.



○ **Sección de Mantenimiento**

- Mejoras a los salones de reuniones 230 y 231:
 - ✚ Adecuaciones a las paredes para el montaje de los televisores.
 - ✚ Reemplazo de alfombras por piso de PVC.
 - ✚ Cambio de color (blanco)

- Se adecuó un área ubicada en planta baja para que funciones como un salón de reuniones, con una mesa para 14 puestos y con sillas ejecutivas.
- Adquisición y adecuación de nuevo local de la Oficina Regional de Chiriquí.
- Adquisición y adecuación de nuevo local de la Oficina Regional de Colón.



Salón de Reuniones 230 – 231



Oficina Regional de Chiriquí



Oficina Regional de Colón

○ **Sección de Seguridad**

- Se estableció conexión directa para el monitoreo de cámaras desde la Agencia de Atención al Usuario ubicada en el Centro Comercial en Westland Mall con nuestra sede principal.
- Adquisición de nuevos extintores de fuego para el área de la cafetería del hangar, oficina de la Sección de Seguridad, Agencia de Atención al Usuario en Milla 8, y Oficina Regional de Colón.



○ **Sección de Transporte**

- Se logró cumplir con la necesidad de adquirir vehículos para personal del Departamento de Normas Técnicas y Comerciales de la Dirección Nacional de Electricidad, mismos que fueron ubicados en las Oficinas Regionales en Las Tablas, Chiriquí, Herrera y Panamá Oeste.
- Se logró cumplir con la necesidad de adquirir un vehículo para el personal del Departamento de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, ubicado en nuestra Oficina Regional de Veraguas y Panamá Oeste.
- Se cumplió con éxito reemplazar la plataforma del Servicio de GPS de toda la flota vehicular.
- Se cancelaron todas las pólizas de Seguro de la Flota Vehicular.
- Se adquirieron ocho (8) vehículos para diferentes unidades administrativas, tales como:
 - ✚ Dirección Nacional de Atención al Usuario-Director
 - ✚ Oficina de Relaciones Públicas
 - ✚ Oficina de Fiscalización y Control de la Sub-Dirección de Redes
 - ✚ Sección de Mantenimiento
 - ✚ Sección de Transporte-Carro de Rescate
 - ✚ Sección de Transporte
 - ✚ Oficina Regional de Panamá Oeste
 - ✚ Oficina Regional de Darién



Oficina Regional de Chiriquí – Departamento de Normas Técnicas y Comerciales

- **Logros de Colaboradores del Departamento**

El personal de las secciones que conforman este Departamento realizó con éxito el Curso Básico de Ética para Servidores Públicos facilitado por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información.



➤ **DEPARTAMENTO DE TESORERÍA**

El Departamento de Tesorería juega un rol importante en la logística de esta Autoridad reguladora, ya que tiene la responsabilidad de cancelar todos los compromisos adquiridos por ésta a través de la Dirección Nacional de Electricidad, Agua y Alcantarillado Sanitario, Dirección Nacional de Telecomunicaciones, Dirección Ejecutiva, Dirección de Administración y Finanzas y la Entidad de Referencia Portabilidad Numérica.

Para que estos compromisos, se puedan realizar el Departamento de Tesorería, tiene bajo su responsabilidad recaudar y controlar los ingresos en concepto de Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización, Tasa de Portabilidad Numérica y otros ingresos, los cuales son fundamentales para que esta Autoridad pueda operar y contar con todas las herramientas necesarias que le permitan cumplir con su rol de fiscalizar, regular y controlar de manera eficiente y eficaz todos los prestadores de los servicios públicos regulados.

Además, por mandato de las normas y leyes que regulan los servicios públicos, esta unidad tiene la responsabilidad de recaudar los ingresos en concepto de Canon de Arredramiento, los cuales son destinados al Tesoro Nacional.

Para lograr sus objetivos, cuenta actualmente con un equipo de trabajo de diez (10) funcionarios distribuidos de la siguiente manera: el Jefe de la unidad administrativa, seis (6) Analistas de Tesorería y tres (3) Oficinitas de Tesorería.

A continuación presentamos los resultados obtenidos de la gestión realizada durante el periodo comprendido de 1 de noviembre del 2017 al 31 de octubre de 2018:

- **Ingresos Recaudados**

El Departamento de Tesorería para el periodo comprendido del 1 de noviembre de 2017 al 31 de octubre de 2018, recaudo en concepto de ingresos la suma de B/.24,774,753.52, distribuido de la siguiente manera:

CONCEPTO	PERIODO NOVIEMBRE 2017 A OCTUBRE 2018
Tasas de Derechos	23,273,913.68
Ingresos Varios	2,508.44
Otros Ingresos	4,527.51
Cuñas Publicitarias	224,700.00
Tasa de Portabilidad	1,269,103.89
TOTAL	B/. 24,774,753.52



- **Tesoro Nacional**

El Departamento de Tesorería para el periodo comprendido del 1 de noviembre de 2017 al 31 de octubre de 2018, ha contribuido con la recaudación de ingresos en concepto de canon de frecuencias por la suma de B/.978,022.41, los cuales son depositados al Tesoro Nacional.

- **Pagos Efectuados**

El Departamento de Tesorería para el periodo comprendido del 1 de noviembre de 2017 al 31 de octubre de 2018 efectuó pagos en concepto de gastos corrientes por la suma de B/.7,971,669.28, distribuido de la siguiente manera:

CONCEPTO	PERIODO NOVIEMBRE 2017 A OCTUBRE 2018	TOTAL En B/.
Gastos de Operación	7,534,608.37	7,534,608.37
Transferencias Corrientes	437,060.91	437,060.91
TOTAL	7,971,669.28	7,971,669.28



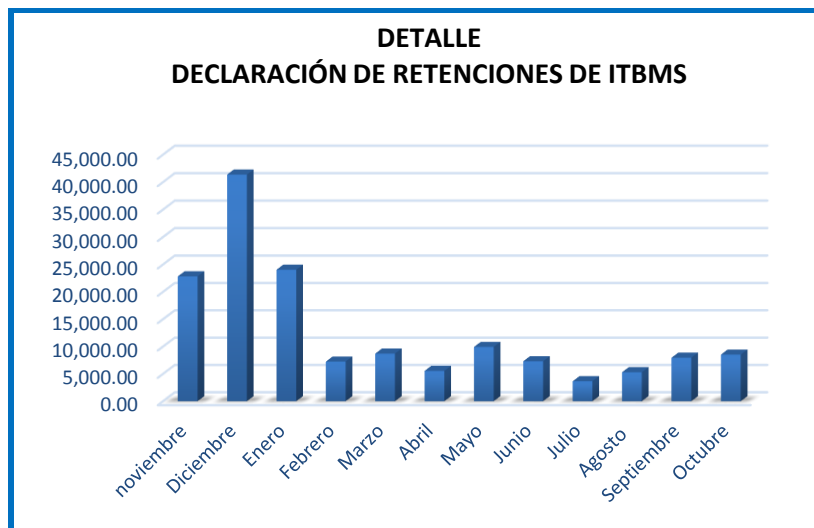
Descripción porcentual

- **Declaración de Retenciones de ITBMS**

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, como agente retenedor del 50% y 100% de ITBMS, recaudó y declaró ante la Dirección General de Ingresos, a partir de noviembre 2017 hasta octubre 2018, el monto de B/. 152,421.71

Detalle de Declaración de Retenciones de ITBMS

Mes	Monto
Noviembre 2017	22,839.97
Diciembre 2017	41,373.95
Enero 2018	24,043.90
Febrero 2018	7,249.94
Marzo 2018	8,705.84
Abril 2018	5,542.85
Mayo 2018	9,927.36
Junio 2018	7,307.59
Julio 2018	3,648.23
Agosto 2018	5,300.00
Septiembre 2018	7,957.06
Octubre 2018	8,525.02
TOTALES	B/. 152,421.71



- **Caja Menuda de Viáticos y Caja Menuda de Compras Menores**

El Departamento de Tesorería para este periodo realizó pagos por la suma de B/.73,573.33, distribuido de la siguiente manera:

DETALLE	MONTO
Caja Menuda de Gastos Menores	44,154.65
Caja Menuda de Viáticos	29,418.68
TOTAL	73,573.33

- **Logros**

- Se reforzaron los controles internos en los análisis de los expedientes de las gestiones de cobros, con el fin de salvaguardar todos los interprocesos que están involucrados en la ejecución de un pago, lo cual ha disminuido las subsanaciones por parte de la Oficina de Fiscalización de la Contraloría General de la Republica Panamá.
- Con la nueva implementación del Sistema SAP-ISTMO, el Departamento de Tesorería reforzó a través de la capacitación, aumentar las competencias laborales de manera que los nuevos roles y funciones garantizaran el buen funcionamiento de los procesos en la nueva herramienta, al igual que un flujo adecuado para el cumplimiento de las metas establecidas.
- Se resolvieron las incidencias identificadas dentro del período fiscal, que requerían atenciones prioritarias y de soluciones adecuadas para el trámite de la documentación.
- En el año 2018 se cumplió con los porcentajes mensuales de recaudación de los Ingresos a nivel Institucional, además de llevar al día los informes de ingresos para el registro correspondiente en el Sistema SAP-ISTMO.

- Se gestionaron oportunamente los pagos de gestiones, cobros, atenciones a los Proveedores, consultas y análisis requeridos.
- Se realizaron los trámites de pagos de viáticos nacionales e internacionales solicitados para las diversas misiones oficiales.
- Se presentaron las declaraciones de ITBMS, en tiempo oportuno.

- **Capacitación del personal**

El personal del Departamento de Tesorería se capacitó en las siguientes áreas:

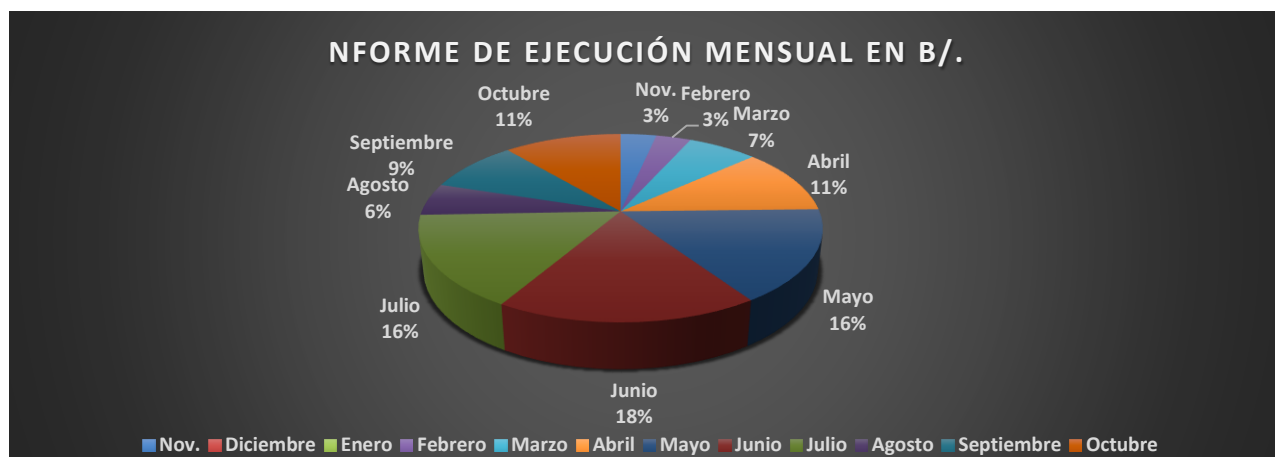
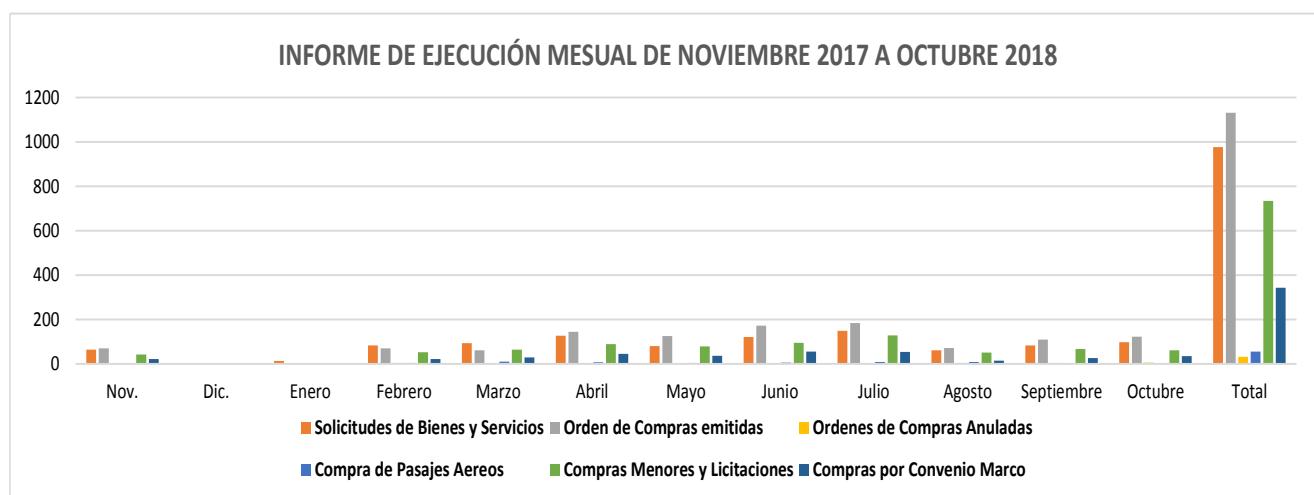
- El personal concluyó con la capacitación en el Módulo de Tesorería, sistema SAP-ISTMO - (2) colaboradores - 10 al 12 enero de 2018 – sede Centro de Capacitación AIG.
- El personal concluyó con la capacitación en el Módulo de Viáticos, sistema SAP-ISTMO - (1) colaborador - 02 de enero de 2018 – sede Centro de Capacitación AIG.
- Capacitación TDT - (3) colaboradores - 17 de mayo de 2018 – sede ASEP
- Seminario Manejo del Estrés - (10) colaboradores - 29 de mayo de 2018 – sede ASEP
- Curso de Contabilidad Gubernamental Basado en IPSASB - (1) colaborador) - del 28 de mayo 2018 al 1 de junio de 2018 – sede Argentina
- Seminario Taller Logra Tus Metas - (2) colaboradores - 28 de junio de 2018 - sede Hotel Sorti
- Curso Redacción y Ortografía - (2) colaboradores - 12 de julio de 2018 – sede ASEP
- Seminario Principios y Valores del Servidor Público - (2) colaboradores - 20 de julio de 2018 - sede ASEP
- Seminario Conductas Claves para brindar una colaboración Proactiva en el Trabajo - (2) colaboradores - 8 de agosto de 2018 - sede ASEP
- Seminario Calidad de Servicio y Atención al Cliente - (2) colaboradores - 11 de agosto de 2018 – sede ASEP
- Seminario-Taller Aspectos Generales Contrataciones Públicas - (1) colaborador - días 24 y 26 de septiembre 2018, 1, 3 y 8 de octubre 2018 – sede ASEP
- Diplomado en Impuestos - (1) colaborador - del 16 de octubre al 20 diciembre de 2018 - sede UNESPA.

- Departamento de Compras y Proveeduría



INFORME DE EJECUCIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2017 A OCTUBRE 2018

DESCRIPCIÓN	Nov.	Dic.	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Total
Solicitudes de Bienes y Servicios	65	0	13	84	94	127	81	122	149	61	83	98	977
Orden de Compras emitidas	70	0	0	70	61	144	126	172	184	72	109	123	1131
Ordenes de Compras Anuladas	2	0	0	4	1	2	3	2	3	5	5	6	33
Compra de Pasajes Aereos	2	0	0	4	10	8	4	6	9	9	3	1	56
Compras Menores y Licitaciones	43	0	0	53	64	89	79	95	129	52	68	62	734
Compras por Convenio Marco	22	0	0	22	30	46	37	56	54	15	26	35	343
Total B/.	179,692.88	0	0	175,561.68	349,747.60	596,267.77	843,438.72	943,726.26	842,600.30	292,883.62	468,744.47	591,592.19	5,284,255.49



Central Telefónica: (507) 508-4500
Edificio Office Park, Vía España y Fernández de Córdoba
Apdo. 0816-01235 Panamá, Rep. Panamá
Línea gratuita 800-3333
www.asep.gob.pa

    @AsepPanamá

