

MEMORIA

LOGROS 2018-2019





INSTITUTO DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
NACIONALES

Logros 2018 - 2019



REPÚBLICA DE PANAMÁ
— GOBIERNO NACIONAL —

INSTITUTO DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
NACIONALES



**Excelentísimo Señor
Laurentino Cortizo Cohen
Presidente de la República de Panamá**



**Su Excelencia
José Gabriel Carrizo Jaén
Vicepresidente de la República de Panamá**



Ing. Guillermo Antonio Torres Díaz
Director Ejecutivo



Ing. Luz Amalia González Pinzón
Subdirectora Ejecutiva

MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA

MINISTERIO DE SALUD.

Dra. Rosario Turner

Designado: Dr. Luis Francisco Sucre

ÓRGANO EJECUTIVO.

Principal: Ing. Juan Antonio Ducruet

LA SOCIEDAD CIVIL – ESCOGIDO DE TERNA PROPUESTA POR LA ASOCIACIÓN DE PROPIETARIOS DE INMUEBLES DE LA REP. DE PANAMÁ.

Principal: Lic. José Antonio Díaz

Suplente: Arq. Sebastián Sucre

LA SOCIEDAD CIVIL – ESCOGIDO DE TERNA PROPUESTA POR LAS ORGANIZACIONES DE TRABAJADORES RECONOCIDAS.

Principal: Julia Saira

Suplente: Julio Cunningham

LA SOCIEDAD CIVIL – ESCOGIDO DE TERNA PROPUESTA POR LOS PROMOTORES DE VIVIENDA Y CONSTRUCTORES DE OBRAS (CAPAC).

Principal: Ing. Héctor Ortega

Suplente: Mgtr. Alejandro Ferrer Solís

LA SOCIEDAD CIVIL – ESCOGIDO DE TERNA PROPUESTA POR LA SOCIEDAD PANAMEÑA DE INGENIEROS Y ARQUITECTOS.

Principal: Ing. Rutilio Alberto Villarreal

Suplente: Ing. Gonzalo Barahona

Asisten a las reuniones con derecho a voz y no a voto:

Contraloría General de la República.

Principal: Arq. José Vence

Representante de la Asociación de Empleados del IDAAN.

Licda. Blexie Rodríguez

SECRETARIA DE LA JUNTA DIRECTIVA - Licda. Guadalupe Arosemena

AUTORIDADES INSTITUCIONALES

Ing. Guillermo Antonio Torres Díaz

Ing. Luz Amalia González Pinzón

Mgtr. Carlos A. García Molino

Lic. Licia Carrión de Checa

Ing. Julio Lasso Vaccaro

Ing. Iván Cano

Lic. Pablo Jaén

Lic. Rosario Martín de Díaz

Lic. Jorge Estrada

Lic. Isauro González Valdivieso

Ing. Charles Zo Yee

Lic. Serafín Vásquez

Lic. Maritza Muñoz

Director Ejecutivo

Subdirectora Ejecutiva

Secretario General

Directora de Gestión y Servicios Administrativos

Director de Ingeniería

Director de Operaciones

Dirección de Comercialización

Directora de Planificación

Director de Recursos Humanos

Jefe de Asesoría Legal

Director de DITIC

Jefe de Auditoría Interna

Jefa de Relaciones Públicas

GERENTES REGIONALES

Ing. Susana Peña

Ing. Anabela Lombardo

Ing. Próspero Brown

Ing. Máximo Miranda

Ing. Víctor Serrano

Ing. Luis Moreno

Ing. Yessica Concepción

Ing. Emedardo Mendieta

Ing. Rafael Urieta

Lic. Andrés Ayala

Lic. Gerardo Herrera

Ing. Adrián Ramos

Gerente Metropolitana

Directora Regional Coclé

Director Regional Colón

Director Regional Chiriquí

Director Regional de Bocas Del Toro

Director Regional Herrera

Gerente URSPC

Director Regional Los Santos

Director Regional de Veraguas

Director Regional Arraiján

Director Regional Panamá Oeste

Director Regional Panamá Este y Darién

ÍNDICE

Junta Directiva del IDAAN	07
Autoridades Institucionales	08
Mensaje del Director Ejecutivo del IDAAN	10-11
Misión, visión y valores del IDAAN	12
Ámbito de competencia Institucional	13-14
Dirección de Planificación	16-22
Oficina Institucional de Recursos Humanos	23-28
Asesoría Legal	29-31
Oficina de Relaciones Públicas	32-45
Auditoría Interna	46-49
Dirección de Finanzas	50-53
Dirección de Gestión y Servicios Administrativos	54-56
Dirección de Ingeniería	57-64
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones	62-64
Dirección de Operaciones	65-68
Dirección de Comercialización	69-75
Gerencias Regionales:	
Gerencia Metropolitana	77-82
Coclé	83-89
Colón	50-94
Chiriquí	92-98
Bocas del Toro	99-104
Herrera	105-107
Unidad Regional de Servicios de Provincias Centrales (URSPC)	108-112
Los Santos	113-115
Veraguas	116-121
Panamá Oeste	122-124
Arraiján	125-127
Panamá Este y Darién	128-131

MENSAJE DEL DIRECTOR EJECUTIVO

- Presento ante la Honorable Asamblea Nacional de Diputados el informe de los primeros logros alcanzados por este servidor gracias al equipo de trabajo del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN) que me enorgullece presidir.
- Desde el 23 de septiembre de 2019, hemos emprendido retos y acciones que nos han permitido iniciar, con buen pie, la transformación del IDAAN, eliminando obstáculos y alcanzando metas que garantizarán la consecución de los objetivos del Plan Nacional del gobierno del Excelentísimo Señor, Laurentino Cortizo, Presidente de la República.
- En los primeros días de mi gestión, realizamos reuniones de seguimiento interinstitucionales con miembros de Consejo Nacional de Desarrollo Sostenible (CONADES), Autoridad del Canal de Panamá, Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Salud, Autoridad de Turismo, entre otras entidades, para garantizar el correcto desarrollo de los proyectos. Logramos pagar bonos de subsistencia adeudados a los trabajadores y realizamos mejoras al anfiteatro y comedor del edificio sede, además de generar ahorros importantes en concepto de alquiler por el orden de los 300,000.00 balboas.
- Entre los éxitos alcanzados por nuestra gestión, destacamos la firma de acuerdos de renuncia a la protección de inversiones de empresas españolas, tanto para el grupo ACCIONA como TEDEAGUA, un escollo que nos impedía avanzar en la construcción de la toma de agua de la nueva planta potabilizadora de Howard (Arraiján).
- En los últimos años, el IDAAN se ha transformado en el receptor de obras construidas por medio de programas especiales como: 100% agua 0 letrinas, ampliaciones y mejoras contratadas por CONADES y por Saneamiento de Panamá, que sin haber cumplido con normas y especificaciones técnicas, financieras y jurídicas, aplicadas con la debida experiencia y rigor, se han convertido en fuente de obras mal concebidas y construidas, generando graves problemas y creciente malestar ciudadano, haciendo un daño en los cimientos de la misión que se debe cumplir en beneficio de la salud y el progreso de toda la comunidad nacional.
- A la luz de estos hechos, el trabajo de esta administración ha sido continuo y en poco tiempo logramos que el IDAAN pueda confeccionar los estudios y diseños de sus proyectos lo que mitigará los sobrecostos y múltiples adendas propias de proyectos sin planificación.
- En lo que respecta a obras de construcción, pudimos dar curso a trámites relativos a los proyectos emblemáticos del IDAAN. Estas gestiones garantizarán el avance de proyectos como: plantas potabilizadoras de Howard, Gamboa, Sabanitas II y Chilibre.
- En marzo de este año, se entregarán a CONADES los estudios y diseños de los proyectos en Costa Abajo de Colón, Pedasí, Penonomé, Ocú y Finca 4 El Empalme, para la licitación de obras ansiosamente esperadas.

- Entre los meses de enero y febrero, iniciará el plan de solución al problema del tanque de María Henríquez, ubicado en el distrito de San Miguelito con lo que esperamos optimizar el sistema de suministro de agua desde la planta potabilizadora de Chilibre.
- Impulsamos la confección del pliego de cargos para el proyecto Gran Cliente Pasivo, con el que lograremos un ahorro de 6 a 7 millones al año en pago de energía eléctrica.
- Emprendimos acciones para mejorar el acueducto en la provincia de Colón. Realizamos mejoras en las redes de agua potable y aguas residuales en la provincia de Los Santos.
- Gestionamos la contratación del mantenimiento y operación de la subestación eléctrica en la planta potabilizadora Federico Guardia Conte de Chilibre.
- Logramos con éxito las negociaciones con propietarios de terrenos donde existen proyectos emblemáticos que se encontraban paralizados.
- Entre las metas destacadas de estos 3 primeros meses, deseo informarle a la Asamblea Nacional de Diputados, que esta administración logró obtener el refrendo del contrato de Asistencia y Asesoría Técnica al IDAAN para la Gestión Operativa y Comercial en el área Metropolitana de Panamá y la Dirección y Ejecución de Actividades de Alto Impacto suscrito con la empresa Aqualia.
- También, queremos compartirles que firmamos el acta de negociación de solicitud de propuesta para la supervisión al contrato para la asesoría técnica al IDAAN con el consorcio INGETEC-SEURECA por un monto de 4 MM
- La comprensión de estos alcances hará que los planes de acción que presentaremos en un futuro cuenten con el total y absoluto respaldo de la Asamblea Nacional para alcanzar el sitial que el IDAAN merece por su función social y económica para lograr un Panamá con una cobertura universal de calidad de tan esenciales servicios básicos.
- Unidos y conscientes de nuestro deber, trabajaremos con transparencia y tenacidad para cumplir con la misión encomendada.
Muy atentamente,

Ing. Guillermo Torres Díaz.
Director Ejecutivo.



Misión

“Mejorar el nivel de salud de la comunidad, bienestar y progreso del país a través de la dotación de los servicios de agua potable, y la recolección y disposición de las aguas servidas, velando por la conservación del medio ambiente, con miras a alcanzar niveles óptimos de productividad y eficiencia.”

Visión

“Ser la empresa líder de los servicios públicos en Panamá, alcanzando niveles de productividad y rentabilidad que nos permita un desarrollo auto sostenible e identificando nuevas oportunidades de negocio.”

Valores

- Ética
- Respeto
- Credibilidad
- Eficiencia
- Servicio al Cliente
- Responsabilidad Social
- Identidad Nacional

Ámbito de competencia institucional

El IDAAN es una entidad autónoma del Estado, con personería jurídica, patrimonio propio y fondos separados e independientes del gobierno central; con autonomía tanto financiera, como en su régimen interno, según lo establecido en la Ley No. 77 del 28 de Diciembre de 2001 y opera bajo la rectoría del Ministerio de Salud en el subsector de Agua y Saneamiento.

Según lo dispuesto en su Régimen Jurídico, el IDAAN mantiene dentro de su ámbito de competencia principalmente los objetivos siguientes:

- Dirigir, promover coordinar, supervisar, investigar y aplicar las normas establecidas por la autoridad competente para proveer a sus usuarios el servicio público eficiente que garantice:
- Realizar, captar, producir, financiar y desarrollar todo lo relacionado con el suministro de agua potable.
- Recolectar, tratar, disponer, sanear y evacuar las aguas servidas.
- Prestar a sus usuarios los servicios públicos de su competencia, en condiciones que aseguren su calidad, continuidad, regularidad e igualdad, de manera que se garantice su eficiente provisión a los usuarios.
- Determinar la prioridad, conveniencia y viabilidad de los diferentes proyectos que dentro del ámbito de competencia del IDAAN, propongan entidades públicas, municipales o particulares para satisfacer las necesidades de la comunidad.
- Coadyuvar con otras instituciones públicas o privadas en la conservación de las cuencas hidrográficas y la protección del medio ambiente.
- Asesorar a las instituciones públicas y privadas que así lo soliciten, en todas las actividades relativas al abastecimiento de agua potable, recolección y tratamiento de aguas servidas, siempre que estas cubran los costos correspondientes
- Aprobar o desaprobar los planos de las obras públicas y privadas relacionadas con los fines establecidos en su Ley Orgánica que se relacionen con los sistemas de acueducto y alcantarillado sanitario, según lo determinen los reglamentos respectivos.
- Coordinar con las entidades públicas competentes, el aprovechamiento, la utilización y la vigilancia de las aguas de dominio público indispensables para el debido cumplimiento de las disposiciones de su Ley Orgánica.
- Construir, ampliar, modernizar, mantener y reformar los sistemas de acueducto y alcantarillado sanitario, cuando así lo amerite la demanda de servicios.
- Administrar de manera eficiente y transparente los recursos que el Estado le asigne para las obras de acueducto y alcantarillado sanitario.
- Cumplir con las normas de calidad para agua potable y aguas residuales aprobadas por la Comisión Panameña de Normas Industriales y Técnicas del Ministerio de Comercio e Industrias

Gestión y Operación

En el marco de su filosofía institucional, el IDAAN garantiza el cumplimiento de sus funciones mediante tres actividades fundamentales:



El ámbito de responsabilidad del IDAAN se circunscribe a brindar los servicios de agua potable y tratamiento de aguas servidas a conglomerados poblacionales desde 1,500 habitantes, lo cual al día de hoy representa un 77% de la población total del país.

LOGROS 2019

DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN

Dirección de Planificación

Logros 2019

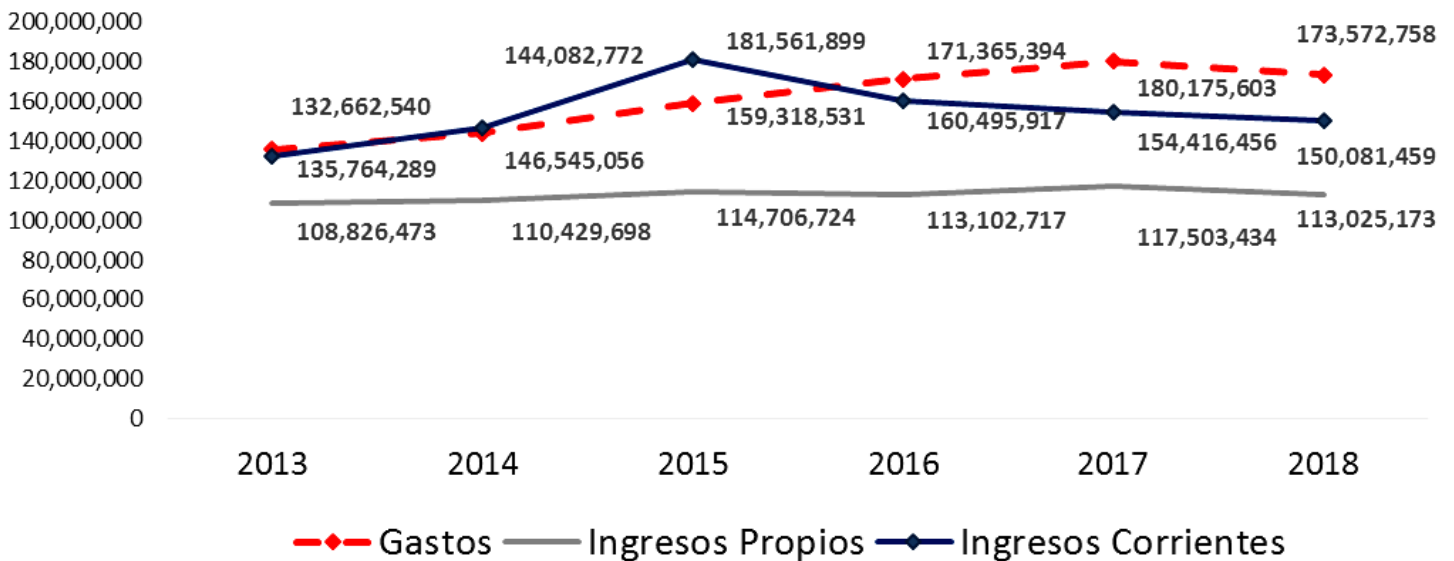
- La Dirección de Planificación, en el cumplimiento de sus funciones, y como cada año se encarga de propiciar la toma de decisiones fundamentadas en los elementos técnicos característicos de su nivel jerárquico dentro de la estructura orgánica de la Institución, siempre tomando en cuenta el alcance de sus responsabilidades técnicas y consensuando los criterios con todos los actores involucrados.
- Dichos fundamentos incluyen lineamientos que van desde la definición de procesos y procedimientos internos, la recomendación en términos de los proyectos de inversión, análisis financieros, herramientas estadísticas para un efectivo diagnóstico de la gestión, hasta la creación de oportunidades de cooperación técnica e innovación relacionada con el sector de competencia de la Institución.

Para cumplir con este propósito, la Dirección de Planificación cuenta con las siguientes áreas de trabajo:

1. Planificación Económica y Financiera
2. Planificación Física y Asistencia Técnica
3. Desarrollo Institucional
4. Control de Gestión y Estadística
5. Cooperación Técnica, Innovación y Desarrollo

PLANIFICACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

- Análisis de Situación Financiera - Consideraciones Generales y Aspectos Críticos: El documento plantea los aspectos más críticos para el financiamiento de las actividades operativas de la institución, a partir de la brecha de financiamiento y el déficit, pasando por las comparaciones entre los ingresos propios y los presupuestados por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Plantean los fundamentos existentes para la aplicación de un subsidio tarifario a los servicios ofrecidos y se remarcan las limitaciones.



Dirección de Planificación

Logros 2019

- Análisis de los Estados Financieros Institucionales 2014-2018: El análisis evalúa la evolución de los principales indicadores financieros tales como la liquidez, prueba ácida, rotación de cartera, niveles de endeudamiento y márgenes de rentabilidad. Así mismo, muestra con claridad la situación crítica de las finanzas institucionales (Margen Earnings Before Interests, Tax, Depreciation and Amortization (EBITDA) para el 2018 de -43%), y flujo de caja cuyo gasto superó a los ingresos en un 51%.
- Evaluación de Impacto del aumento del precio de venta del agua en bloque por parte de la Autoridad del Canal de Panamá (ACP): consideraciones al aumento en el precio de venta del agua en bloque, por la ACP en el año 2017, aprobado por resolución de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), cuyo impacto se calcula en B/. 5.5 millones; siendo la compra de agua uno de los rubros de mayor magnitud en el gasto.
- Evaluación de impacto de la implementación de la escala salarial: presenta un breve análisis de las consecuencias en el presupuesto de funcionamiento que tuvo el pago de los ajustes pactados con la Asociación de Empleados en contexto de Escala Salarial, cuyo monto aproximado fue de B/. 6.0 millones.
- Evaluación de Impacto Económico del proyecto IDAAN Gran Cliente pasivo: Muestra el análisis económico de conveniencia como Gran Cliente Pasivo en el mercado de energía eléctrica, mediante contrato con la generadora, cuyo alcance sugerido es de 10 años. Se realiza ejercicio de comparación evaluando escenarios para cada alternativa. El ahorro estimado es de B/. 4.5 millones/año y el Valor Presente Neto (VPN) del horizonte de tiempo establecido es de B/. 41.1 millones. Se enumeran las recomendaciones técnicas que garanticen la viabilidad del proyecto.
- Optimización de las Rutas de Reparto de Agua Potable mediante carros cisternas: Plantea los aspectos más críticos a partir de la brecha de financiamiento y el déficit, pasando por las comparaciones de las actividades operativas de la institución.
- Análisis de Ejecución Presupuestaria de Funcionamiento para la Planificación del Presupuesto 2019: En el 2017 la ACP se aprueba mediante resolución de ASEP, un aumento en el precio de venta del agua en bloque, cuyo impacto se calcula en B/. 5.5 millones (MM). Siendo la compra de agua uno de los rubros de mayor magnitud en el gasto, se hacen las consideraciones pertinentes.
- Proyección de Ingresos y Gastos Corrientes para la vigencia fiscal 2020: Se busca estimar el comportamiento de los ingresos y los gastos para poder elaborar un presupuesto razonable en el ámbito realista de la evolución de ambas variables. Dichos cálculos serán validados con las Direcciones de Comercialización y Finanzas.
- Informes de Ejecución Presupuestaria (Ingresos y Gastos): Constituyen una herramienta de análisis gerencial, y la información que se presenta es de carácter ejecutivo. El primero se elabora con frecuencia mensual y muestra la evolución de los ingresos ejecutados versus lo planificado según el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). El segundo informe, se genera con frecuencia semanal, muestra el comportamiento de la ejecución presupuestaria de gastos, diferenciando entre presupuesto de gastos de funcionamiento y de gastos de inversión.
- Actualización de Análisis Tarifario realizado por el consultor Diego Fernández, ampliación y recomendaciones (en elaboración): El IDAAN no actualiza su tarifa desde 1984; sin embargo, se han realizado múltiples estudios acerca de la estructura tarifaria vigente y los costos reales que pudieran llevar a un precio de equilibrio. En el último estudio realizado por el consultor Fernández, se realizó una actualización de dicho análisis, enfatizando en las frecuencias de consumo según el bloque.

Dirección de Planificación

Logros 2019

PLANIFICACIÓN FÍSICA Y ASISTENCIA TÉCNICA

- Se elaboró el Documento de Anteproyecto de Inversión para la vigencia fiscal 2020 en coordinación con las unidades gestoras de la Institución.
- Se cuenta con un Manual de Sistema de Priorización de Inversiones alineados a los objetivos del Plan de Acción 2016-2019.
- Se formó parte del equipo del IDAAN en la conformación de la mesa de trabajo en la Contraloría General de la República con el fin de agilizar el proceso de refrendo de adendas de costos y tiempo, contratos de proyectos, cuentas.
- Se logró la gestión del proceso de registro en el Sistema Nacional de Inversiones Públicas (SINIP) en el MEF – proceso de licitación, revisión y adjudicación del Programa de Mejora a la Gestión Operativa y Comercial del IDAAN.
- Estandarización de un Perfil Modelo para proyectos de inversión de Agua y Saneamiento, donde se agregó el componente de riesgos a solicitud del MEF para los proyectos nuevos.
- Se elaboró un catálogo de proyectos, de las inversiones más significativas de la Institución.
- Se realizan gira de seguimiento de los proyectos de inversión:
- Se elaboró un documento de Resumen de Gestión de las Inversiones 2015 -2019, mostrando información de los proyectos, presupuesto aprobado y ejecución presupuestaria y el estado de los préstamos de la Banca Multilateral que tiene la Institución.
- Se participó en la revisión y actualización del Plan de Desarrollo Urbano de la Región Metropolitana, Pacífico y Atlántico organizado por Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT) – La Cámara Panameña de la Construcción (CAPAC).
- Además, se colaboró en la Formulación del Plan Estratégico Distrital, Políticas Locales, organizado por la Alcaldía de Panamá.
- Se participó en la firma de un convenio entre IDAAN y la Autoridad del Turismo (ATP) con el fin de evaluar las inversiones que se puedan ejecutar en áreas de interés turístico de la República de Panamá.



**Proyecto. Acueducto de San Francisco,
Provincia de Chiriquí.**

Dirección de Planificación

Logros 2019

- Se participa en el Comité Técnico para evaluar los reservorios de multipropósito de Bayano, río Indio y Azuero, organizado por Consejo Nacional del Agua (CONAGUA).
- Participación en la Comisión de Asuntos Municipales de la Asamblea Nacional para revisión del Anteproyecto de Ley No. 35 que declara el régimen especial del distrito de Arraiján y se dictan otras disposiciones.
- En conjunto con la Dirección de Ingeniería se participó en la Diligencia de un nuevo préstamo de CAF en una versión 3 por un monto de B/. 200.00 Millones de Balboas denominado **“Programa Nacional de Inversiones para el Sector de agua y Saneamiento”** (PRONOISA).
- Se presentó a las Direcciones Provinciales la estructura, las diferentes funciones de cada Unidad administrativa e información a colaboradores referentes a la Estructura y Manual de Organización y Funciones.
- Oficialización en Decreto No. 69-2017-DMiSC, del 6 de octubre del 2017, del “Manual de Procedimientos para la Contratación del Servicio de Transporte, Distribución y Pago por el Suministro de Agua Potable, a través de Camiones Cisternas”.
- Presentación de Estructura Organizacional al Ministerio de Economía y Finanzas, lo cual nos permitió la confección del Borrador del Manual de Organización y Funciones.

DESARROLLO INSTITUCIONAL

- Revisión, corrección y entrega de 12 procedimientos pertenecientes a la Dirección Comercial.
- Implementación del Manual de Procedimientos para el Suministro de Agua Potable, así como para la Contratación del Servicio de Transporte, Distribución y Pago por el Suministro de Agua Potable a través de Camiones Cisternas, (después de su publicación en Gaceta Oficial).
- Elaboración de nuevos procedimientos, para Camiones Cisternas, revisado por la Contraloría General de la República.
- Elaboración de procedimiento del Departamento de Bienestar del Empleado.
- Apoyo a la Oficina Institucional de Recursos Humanos, para la creación de nuevos cargos.
- Propuesta de la reorganización de las funciones de Transparencia, Género y Gestión Integral de Riesgo y Manejo de Contingencias.

DEPARTAMENTO DE CONTROL DE GESTIÓN Y ESTADÍSTICAS

- Liderar y contribuir con la definición del proceso del Módulo de Centro de Costos establecido en Enterprise Resource Planning, Systems, Applications, Products in Data Processing (ERP/SAP).
- Crear, bloquear, corregir en coordinación con el Departamento de Contabilidad la estructura de los Centros de Costos.
- Liderar por parte de IDAAN el diseño de la herramienta de Inteligencia de Negocio requerimiento establecido en Business Intelligence, Systems, Applications, Products in Data Processing (BI/SAP). En proceso de Implementación y ajuste en las pruebas unitarias.
- Actualización mensual de la Data Estadística Básica de los Resultados de Actividades sustantivas Institucionales: Producción, Consumo Facturado, Cantidad de Clientes, Clasificación Mercado Consumidor, Consumo de Energía Eléctrica, Compra de Agua, Costos de Producción, Consumo de Químicos, Indicadores de Gestión y sus actualizaciones.
- Actualización de la data que se incorpora a SAP, para uso de los usuarios internos.

Dirección de Planificación

Logros 2019

- Liderar actividades de consenso entre los equipos de Comercialización y Operaciones tales como validaciones en campo de la funcionalidad operativa de los sistemas de abastecimiento de agua potable entre otras actividades.
- Recopilación y validación de datos para la confección de la Declaración Jurada y enviada al Regulador, Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP), en cumplimiento de la Resolución No. 1285 del 16 de marzo de 1999.
- Suministro de Información Estadística Mensual a: MIAMBIENTE, Contraloría General de la República, Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, otros.
- Actualización de las Estimaciones de Población 2010 - 2050.
- Actualización de los Indicadores de Gestión, Cobertura, Operativos, Comerciales, Financieros, Productividad.
- Elaboración, Validación y Publicación del Boletín Estadístico Institucional.
- Líderes del Módulo de Inteligencia de Negocios – SAP - ERP.



- Miembro activo del Gabinete Social, Comité Técnico Interinstitucional de Estadísticas Ambientales (COTEA), Censo, Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Ministerio de Salud (MINSALUD), Sistema de Información de Agua y Saneamiento Rural (SIASAR), otros.

- Suministro de Información a Sistema de Información Geográfica (SIG) para su correspondiente mapeo.

COOPERACIÓN TÉCNICA, DESARROLLO Y COOPERACIÓN TÉCNICA

- SENACYT – Universidad del Istmo – IDAAN.
 - * Investigación para la Optimización de la planta potabilizadora de La Chorrera.
- Ciudad del Saber
 - * Participación en el Proyecto RAI (Red de Acueducto Inteligente).
- Universidad Tecnológica de Panamá (UTP)
 - * Participación en Proyectos de Recursos Hídricos. (Cuenca del Río Estivaná. – Arco Seco).
 - * Plan Piloto para la Optimización de la planta potabilizadora de Chilibre.
- Embajada de Israel
 - * Participación en Seminario en Israel (MASHAV- Agencia para el desarrollo de cooperación internacional).
 - * Participación en múltiples actividades de la Embajada.
 - * Miembro del Club Shalom.
- Proyecto de Gran Cliente Pasivo para la planta potabilizadora de Chilibre.
 - * Conformación de un equipo de trabajo para manejar los aspectos técnicos, legales y financieros.
 - * Coordinación de reuniones periódicas de seguimiento y ejecución.
 - * Aprobación del Proyecto por la Junta Directiva por B/.142 Millones.
 - * Avances en la ejecución del proyecto.
 - * Apoyo externo de entidades relacionadas al Proyecto.
 - * Documento de respaldo de evaluación de impacto del proyecto.

Dirección de Planificación

Logros 2019

- Se presentó / ofreció a la Dirección Administrativa y a la Oficina de Informática múltiples soluciones tecnológicas para el mejoramiento administrativo de la flota vehicular.
 - * Reuniones periódicas con la Unidad Gestora y el Proveedor.
 - * Propuestas por parte de los Proveedores.
 - * Presentación de la propuesta a los tomadores de decisiones.
- Gestor Documental con la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG).
 - * Implementación de un sistema de intercambio seguro de documentos, una solución digital para un manejo eficiente de los documentos y los procesos internos. Actualmente, se están levantando procesos en el Departamento de Tesorería.
- MAYA. Tecnología de punta para reparación de fugas y mapeo digital de líneas existentes de agua potable y sanitaria.
 - * Proponer solución tecnológica para el mapeo, detección y reparación de la red de distribución para disminuir las pérdidas de agua.
 - * Obtener el interés del Director y el apoyo de la Dirección Ejecutiva.
 - * Presentación de propuesta por parte del Contratista.
 - * Elaboración de Plan Piloto para la ejecución.
- Proveer a la Dirección Administrativa una Plantilla en Excel para organizar el manejo de sus contratos.
 - * Sistema de alertas para vigencia de contratos.
- Formar parte del equipo para la creación de la Oficina del Centro de Monitoreo y Control
 - * Participación en el desarrollo e implementación del proyecto realizando aportes de Innovación.
- H2O Challenge 2018 (Ciudad del Saber).
 - * Parte del Equipo de Coordinación del Evento
- Plan Piloto de Descontaminación de Pozos en Tonosí.
 - * Visita de inspección en sitio de los pozos.
 - * Presentación de Propuesta.



- Plan Piloto de Monitoreo de la Red en Linda Vista.
 - * Visita de inspección al área de Linda Vista.
 - * Presentación de propuesta por parte del proveedor
- Proyecto Piloto de Prevención de Delitos.
 - * Análisis de Riesgo de seguridad. Certificado gratuito por B/.5,000.00.
 - * Visita de inspección a la Estación de Bombeo de la 24 de dic.
- Optimización de Medidores.
 - * Participación en el Comité de Análisis de las Propuestas (Sistema de Lecturas Remotas).
- Recopilación de Información Hídrica para la elaboración de base de datos para la conformación del Sistema Nacional de Información Hídrica.
 - * Conformación del equipo de trabajo liderada por el Sistema de Información Geográfica (SIG).

CONVENIOS

- IDAAN –UTP
 - * Convenio actualmente vigente, Plan Piloto planta potabilizadora de Chilibre y UTP.
- IDAAN – Embajada de Israel.
 - * Se mostró interés por parte del Sr. Embajador en abrir las puertas en Cooperación Técnica.
- IDAAN – UNOPS
 - * Firma del Convenio.
 - * Asignación de Partida Presupuestaria.

OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

Oficina Institucional de Recursos Humanos Logros 2019

SALUD, SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL

La Sección de Salud, Seguridad e Higiene Laboral programas ejecutados en 2019:

- Equipo de buceo: Se realizó la compra de 19 trajes de buceo para servidores públicos (Operadores de Planta que bajan a la toma de agua) a Nivel Nacional ya que desempeñan labores de alto riesgo en sus jornadas de trabajos. El equipo buceo para los operadores de planta mitigará el riesgo al que están expuestos cuando realicen limpieza y mantenimiento tomas de aguas.
- Uniformes: Se entregará uniformes en el 2020 para el personal de campo a Nivel Nacional.



Oficina Institucional de Recursos Humanos

Logros 2019

- **Kit de Espacio Confinado:** para trabajos en trinchera, que se usará en la Gerencia Metropolitana por motivos de alto riesgos en trabajos en excavación 108 metros, trabajo en altura.



- **Control de Gasto de Solicitudes de Pedidos de la OSSHL:** Todos los años se tramitan las solicitudes de pedidos, para la compra de uniformes de campo, implementos de Seguridad, alcohol, jabón, sillas ergonómicas (diagnóstico médico), equipo de señalización vial.

RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

- Garantizar la captación del recurso humano altamente calificado que contribuya al fortalecimiento de los objetivos y metas de la Institución, al igual que desarrollar programas que permitan detectar las fortalezas y áreas de oportunidad que tiene el empleado en el desarrollo y desempeño de sus funciones en el puesto que ocupa.

El presente documento refleja las acciones realizadas de enero a diciembre 2018 y período 2019.

ACCIONES DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

Evaluación de Candidatos:

- El Proceso de Reclutamiento y Selección que desarrolla la Oficina Institucional de Recursos Humanos, capta al personal calificado para desempeñarse en los cargos vacantes de la Institución y por otra parte realiza estudios de casos a nivel interno de la institución, a solicitud de la OIRH, estos últimos se realizan en casos puntuales, como por ejemplo por solicitud de traslado, entre otros.
- Desde el 2018 hasta el periodo actual se han evaluado aproximadamente un total de 1,528 aspirantes externos e internos; actualmente mantenemos una estadística de 613 aspirantes.
- **Proceso de Evaluación de Desempeño:** El Proceso de Evaluación de Desempeño dio inicio en el mes de junio 2017, con la finalidad de medir el desempeño de los Servidores Públicos de la institución y detectar las necesidades de capacitación existente en la organización a agosto 2018; para luego de forma cíclica, iniciar nuevamente período 2018- 2019. De 2,980 colaboradores activos al 31 de julio de 2018 y 3,188 al 2019 se han aplicado un total de 5,793 evaluaciones a nivel nacional.
- **Creación de un Banco de Datos:** Se creó un Banco de Datos sistematizado del aspirante, lo cual facilita la búsqueda del candidato en menor tiempo y a través de diversas variables. Actualmente, nuestro Banco de Datos cuenta con un total de 3,449 solicitudes, con edades comprendidas desde los 18 años hasta mayores de 50.

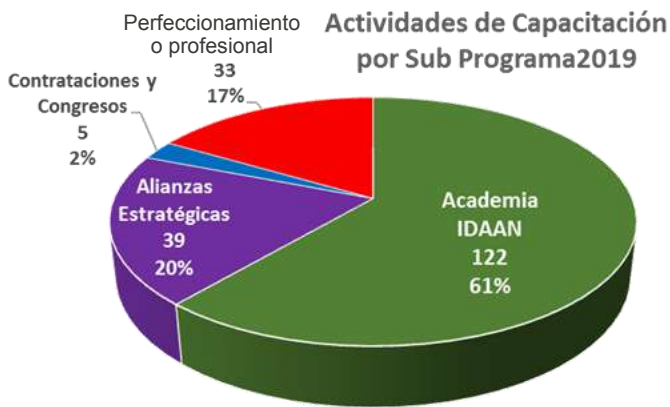
Oficina Institucional de Recursos Humanos

Logros 2019

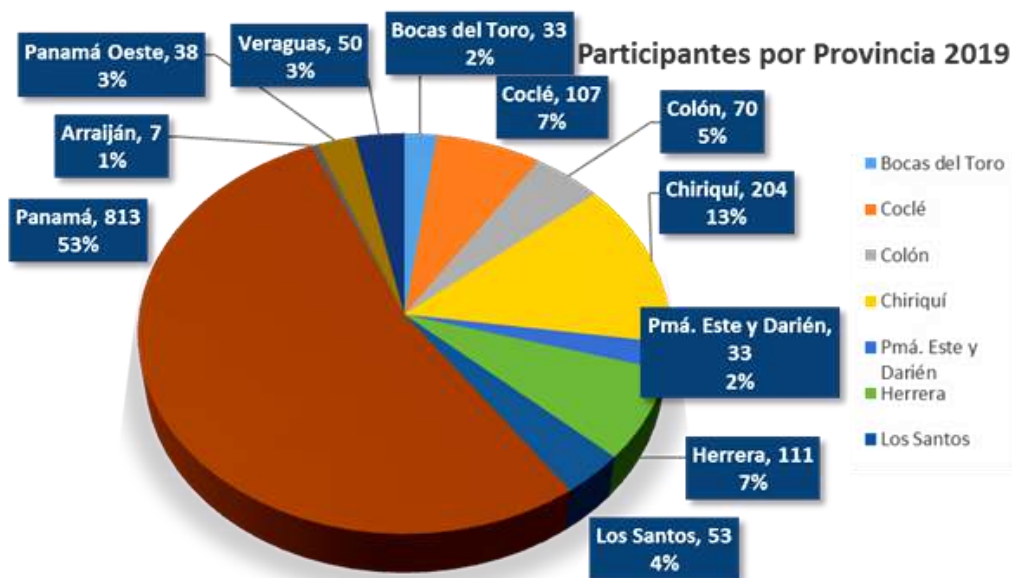
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

Estadísticas Enero a Septiembre de 2019

- Para realizar el análisis de las estadísticas de este año, es necesario comprender los elementos que han sido fundamentales para procurar cambios, ya sean para la mejora o desmejora cuantitativa / porcentual.
- Incremento de las Actividades de Academia IDAAN: Conocedores de la difícil situación prevista para el año 2019, se logró capacitar 37 nuevos Facilitadores Internos, quienes están desarrollando actividades de capacitación, logrando con esto una disminución considerable en costos de capacitaciones técnicas especializadas.
- Disminución significativa de la oferta por Alianzas Estratégicas: Siendo un año de elección de autoridades gubernamentales, se disminuyó considerablemente la cantidad de invitaciones que nuestros aliados estratégicos nos realizan.
- Las actividades de contrataciones y congresos fueron prácticamente detenidas. Por su parte las actividades de Perfeccionamiento Profesional, también fueron disminuidas, producto del año. Lo anterior, entre otras variables menores que, aunque de manera prevista, nos disminuyó considerablemente, tanto la cantidad de capacitaciones, por ende la cantidad de participantes.

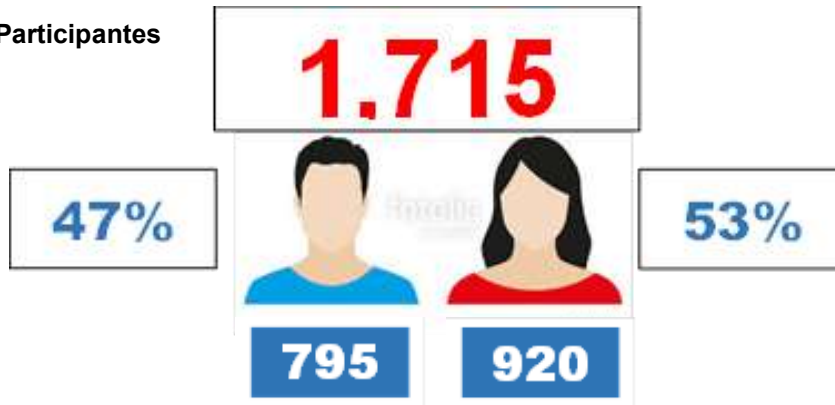


Cantidad de Participantes por Sub Programa 2019



Asistencia por Género

Total de Participantes

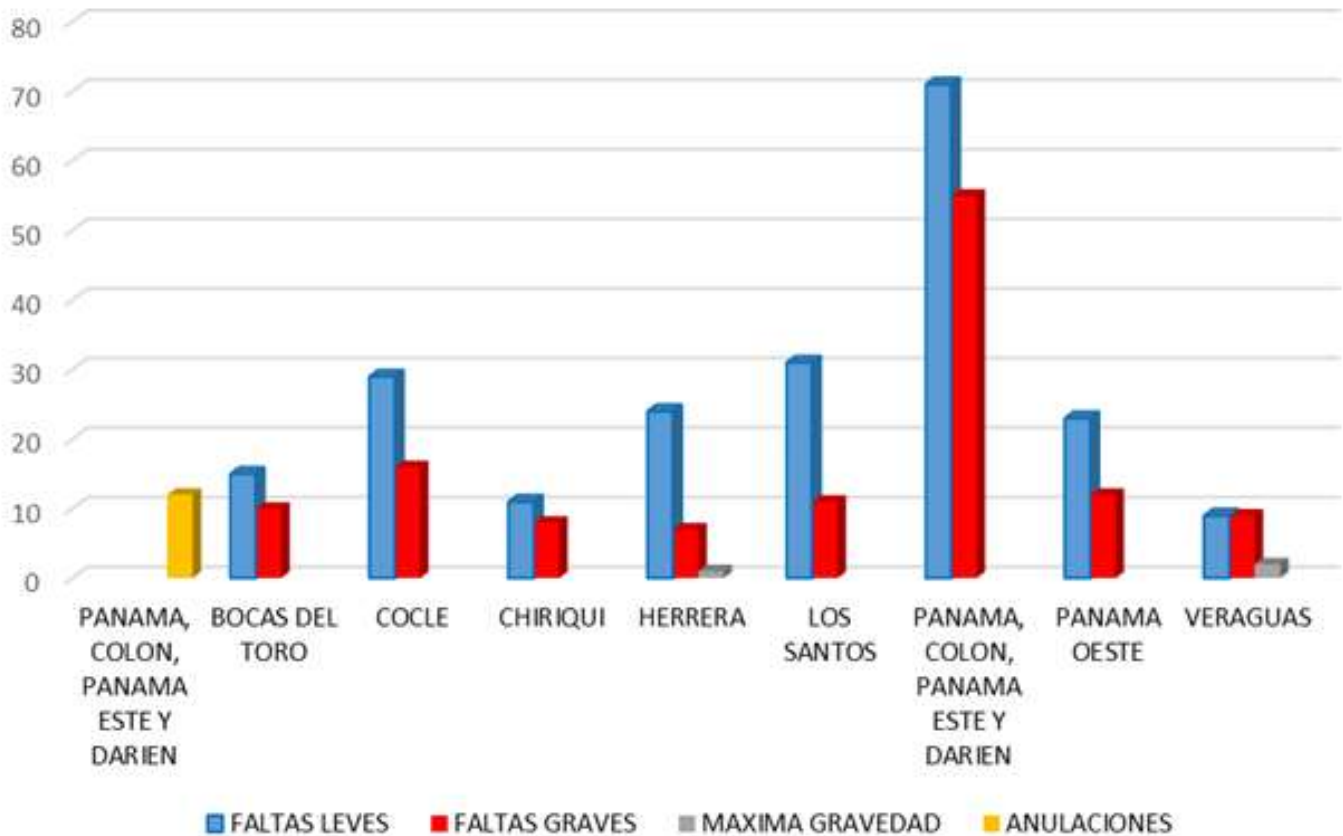


RELACIONES LABORALES

Durante este período y en cumplimiento con los objetivos de la sección de Relaciones Laborales, se han realizado 4 capacitaciones sobre el Reglamento Interno

y los Procesos Disciplinarios que fueron impartidos a 122 servidores públicos, a nivel nacional. Además, se han ejecutado un promedio de 700 mediaciones y consultas.

Procesos Disciplinarios por Provincia
Enero a Octubre 2019



Oficina Institucional de Recursos Humanos

Logros 2019

BIENESTAR SOCIAL

El equipo de trabajo conformado por profesionales de Trabajo Social, con injerencia a nivel nacional, resalta algunos de sus logros más sobresalientes en la variada gama de intervenciones de Bienestar Social tanto en las atenciones laborales como en el desarrollo del Programa de incentivo:

- **Atenciones al Servidor Público**
 - ⇒ Salud: Se realizan visitas hospitalarias, informes (previo diagnóstico médico), visitas domiciliarias, canalizaciones de acuerdo a situación presentada.
 - ⇒ Reubicaciones por enfermedad, respondiendo a recomendaciones médicas.
 - ⇒ Beneficios de acuerdo a lo que establece la Ley 42 de 27 de agosto de 1999; Ley 15 de 31 de mayo de 2016, Ley 59 de 2005; Ley 25 de 19 de abril de 2018.
- **Entrevistas médicas de acuerdo a condición de salud de servidor público.**
 - ⇒ Laboral: Intervenciones de conciliación en relaciones interpersonales afectadas. Entrevistas; reuniones con las partes de interés; orientación,

discusión de opciones, entre otras. Traslados. Algunos de los casos son referidos por el jefe inmediato o el mismo servidor público que solicita orientación a este departamento.

- **Licencias**
Trámite de Licencias con Sueldo.
- **Deporte:** 435; Reglamento Interno, artículo 63.
Lactancia: 26, como lo contempla la Ley 50 Decreto Ejecutivo 1457,
- Permisos por Salud:
Servidores Públicos atendidos y documentados su derecho de permisos: 268 informes a nivel nacional (nuevas incorporaciones y actualizaciones); de acuerdo a lo que establece la Ley 42, Derechos de las personas con Discapacidad,
- **Giras**
Direcciones Regionales de Los Santos, Herrera, Coclé, Veraguas y Panamá Este y Darién: siete (7) giras de trabajo.

REGLAMENTO DE INCENTIVOS Ejecución de Programas de incentivos a nivel nacional, 2019

PROGRAMA	Nº PARTICIPANTES	PROGRAMA	Nº PARTICIPANTES
Día de la Secretaria	250	Línea Blanca	55 Plantas
Día del Trabajo:		Día del Padre:	172
Chiriquí	262	Chiriquí	150
Bocas del Toro	70	Provincias Centrales	600
Gerencia Metro	200	Panamá	70
Edificio Sede	500	Bocas del Toro	
Vacaciones Escolares	200		

Programas pendientes, ya adjudicados; Diciembre 2019

DÍA DE LA MADRE:

- A nivel nacional, 725 servidoras públicas, distribuidas en tres grandes grupos
 - ⇒ Panamá: Colón, Panamá Este y Darién, Gerencia Metropolitana, La Chorrera, Arraiján y Edificio Sede.
 - ⇒ Provincias Centrales: Veraguas, Los Santos, Herrera y Coclé.
 - ⇒ Chiriquí y Bocas del Toro.

NAVIDAD AZUL:

- Programa dirigido a los hijos de servidores públicos a nivel nacional, con la participación de 500 niños.
Cobertura Nacional
Lugar Áreas laborales de las distintas Direcciones Regionales, ejecutadas por una empresa de recreación. Excepción Chiriquí y Bocas del Toro, quienes comparten espacio y lugar en la Provincia de Chiriquí.

DIRECCIÓN
DE ASESORÍA LEGAL

Asesoría legal

Logros 2019

OFICINA DE ASESORIA LEGAL

Del 01 de enero de 2018 al 26 de agosto de 2019, se han gestionado 110 contratos:

- 2– Comisionistas
- 21– Obras
- 10 – Servicios de Suministros
- 9- Servicios de Reparación y Fuga
- 3 – Convenio
- 9- Cisterna
- 51 – Adendas
- 310 – Resoluciones Ejecutivas

CONTRATOS DE SUMINISTRO

- **CONTRATO NO. 134-2017 Sea Technology, Inc:** Suministro de 320,500.00 Kilogramos de Cal Hidratada para ser utilizada a nivel nacional. B/. 202,331.65
- **CONTRATO NO. 24-2018 Metalquímica, S.A.:** suministro de 4, 429,000.00 kilogramos de sulfato de aluminio granular para ser utilizada a nivel nacional b/. 2, 559,076.20
- **CONTRATO NO. 30-2018 GLOBAL ELITE CORPORATION:** Suministro de 20,000 medidores de 5/8" de chorro múltiple y termoplástico. B/. 684,158.00
- **ADENDA NO. 1 CONTRATO NO. 116-2017 Metalquímica, S.A.:** Suministro de 4, 361,000.00 litros de Sulfato de Aluminio liquido B/. 2, 602,668.00

- **ADENDA NO. 1 CONTRATO NO. 115-2017 Moderna Comercial, S.A.:** Suministro de 2, 287,095.16 kilogramos de Cloro Liquido para ser utilizado a nivel nacional B/. 2, 545,079.50
- **CONTRATO NO. 71-2018 AIRCO, S.A.:** Suministro de Equipos Menores y Herramientas B/. 272,477.70

CONTRATOS DE OBRAS

- **ADENDA NO. 2 CONTRATO NO. 120-2015 Asociación Accidental Halfesa e Ifersa:** Construcción del Sistema de Alcantarillado Sanitario de San Carlos, Provincia de Panamá Oeste. B/. 185,961.96
- **CONTRATO NO.130-2017 Consorcio ASOCSA:** Proyecto Estudio, Diseño y construcción del Sistema de Abastecimiento de agua Potable del Valle de Antón. B/. 8, 343,238.80
- **CONTRATO NO. 132-2017 Inversiones Solabed, S.A.:** Diseño y Construcción de Mejoras al Sistema de Distribución de Agua Potable del Sector 4, corregimiento de Pacora, Distrito de Panamá B/. 1, 012,000.00
- **CONTRATO NO. 31-2017 HALFE, S.A.:** Mejoramiento al Sistema de Abastecimiento de Agua Potable de Buenos Aires, San Isidro, Corregimiento Omar Torrijos, Distrito de San Miguelito B/. 320,566.65

Asesoría legal

Logros 2019

- **CONTRATO NO. 122-2017 Proyectos Generales, S.A:** Diseño y Construcción de Mejoras al Sistema de Abastecimiento de Agua Potable de Cerro la Cruz y Río Palomo, Corregimiento Belisario Porras Distrito de San Miguelito B/. 2, 145,610.01
- **ADENDA NO. 3 CONTRATO NO. 154-2012 Consultores Profesionales de Ingeniería, S.A (COPISA):** Diseño y Construcción de las Mejoras de la red de Abastecimiento de Agua de Santiago y sus Alrededores; Provincia de Veraguas B/. 2, 036,136.13
- **ADENDA NO. 3 CONTRATO NO. 120-2015 Asociación Accidental Halfesa e Ifersa:** Construcción del Sistema de Alcantarillado Sanitario de San Carlos B/. 779,442.09
- **CONTRATO NO. 25-2018 Consorcio Aqua 3:** Servicio de Gerencia, Administración, Coordinación y Asistencia de Inspección Técnica para los Proyectos de Obras de Sistemas de Alcantarillados Sanitarios y Tratamientos de Aguas Residuales para las Provincias de Bocas del Toro y Chiriquí B/. 6, 751,326.04
- **CONTRATO NO. 27-2018 Consorcio ETAP Panamá-Colón:** Servicio de Gerencia, Administración, Coordinación, y Asistencia de Inspección Técnica para los Proyectos de Obras de Sistemas de Potabilización, para las Provincias de Panamá y Colón. B/. 6, 851,577.12

CONTRATOS DE SERVICIOS

- **Contrato No. 17-2018 Consorcio Aqua:** Servicio de Gerencia, Administración, Coordinación y Asistencia de Inspección Técnica para los Proyectos de Obras de Sistemas de Alcantarillados Sanitarios, Plantas Potabilizadora y Sistema de Acueducto para las provincias de Panamá Este y Darién B/. 2, 349,425.75
- **CONTRATO NO. 18-2018 Consorcio PM Aguas de Panamá:** Servicio de Gerencia, Administración, Coordinación y Asistencia de Inspección Técnica para los Proyectos de Obras de Sistemas de Alcantarillados Sanitarios y Tratamientos de Aguas Residuales provincias de Panamá Oeste- B/. 4, 138,200.00

CONVENIOS

- **Autoridad del Canal de Panamá:** Concesión del Espejo de Agua y Fondo Subacuático de la Finca 196761 y del Polígono de la Finca 196495 para la Construcción de una Toma de Agua y Estación de Bombeo en Gamboa
- **40-2015 Convenio Marco de Combustible:** Suministro de Combustible que corresponde del primero de enero al quince de febrero de 2018 B/. 158,305.94

OFICINA
DE RELACIONES PÚBLICAS

Oficina Relaciones Públicas

Logros 2019

La oficina de Relaciones Públicas del IDAAN siguió modernizando sus herramientas tecnológicas al servicio de comunicación estratégica, potenciando su recurso humano dirigido a las redes sociales, la atención especial a las comunidades y nos concentramos para este año en la participación activa de nuestros colaboradores en actividades dirigidas a fortalecer la atención al cliente y la imagen que queremos proyectar como institución a la sociedad en general.

- Este año hemos seguido trabajando en los proyectos en beneficio de las comunidades y obras que ha ejecutado nuestra institución en materia de agua potable y alcantarillados sanitarios a nivel nacional. Muchas que ya fueron entregadas a las comunidades y otras con avances significativos.
- En cuanto a los proyectos que el Departamento de Relaciones Públicas lleva a cabo para promover y educar sobre el tema del uso y cuidado adecuado del agua, el Programa Guardianes del Agua ha seguido atendiendo a diferentes escuelas y colegios del país. Como ha sido el Instituto Justo Arosemena, el Centro Básico General Marco Ramón Vásquez y el Colegio Internacional María Inmaculada, entre otros, quienes ha recibido capacitación en temas importantes sobre el agua.
- Nuestras regionales en las distintas provincias también han visitado a diferentes escuelas y colegios promoviendo el uso responsable del agua y las fuentes hídricas con jóvenes y niños.



Charla sobre el uso adecuado del agua, dirigida a los estudiantes.



Oficina Relaciones Públicas

Logros 2019

- El espíritu de ser voluntarios ha crecido con los colaboradores de nuestra institución y hemos estado apoyando a ONG en actividades importantes que generen cambios en la conducta de la población en el cuidado de nuestro medio ambiente para tener un país más sostenible.
- Estuvimos con la Fundación por un Arraiján más verde en la comunidad de Villa del Sol en conjunto con la empresa de Aseo Capital, limpiando las quebradas y ríos que se encuentran en los alrededores.



Oficina Relaciones Públicas
Logros 2019



El director ejecutivo del IDAAN, Ing. Guillermo Antonio Torres Díaz, presentó ante la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresa (APEDE) sus planes para el nuevo quinquenio.

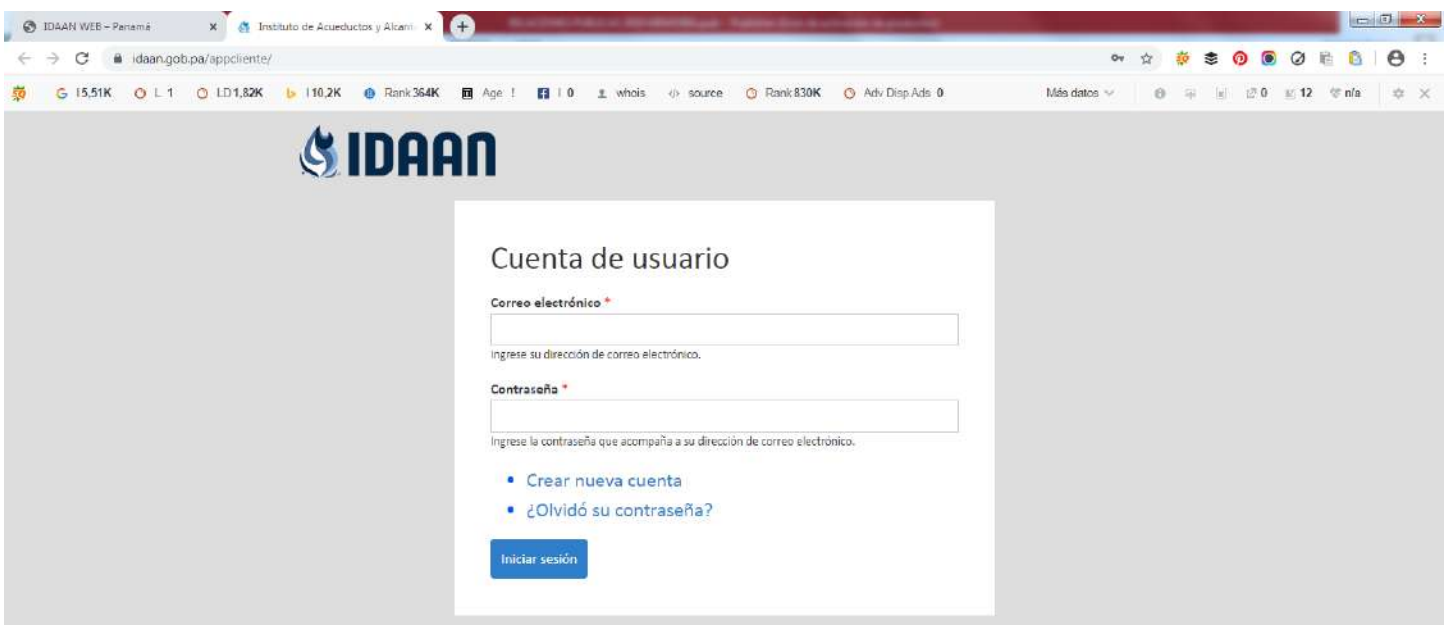
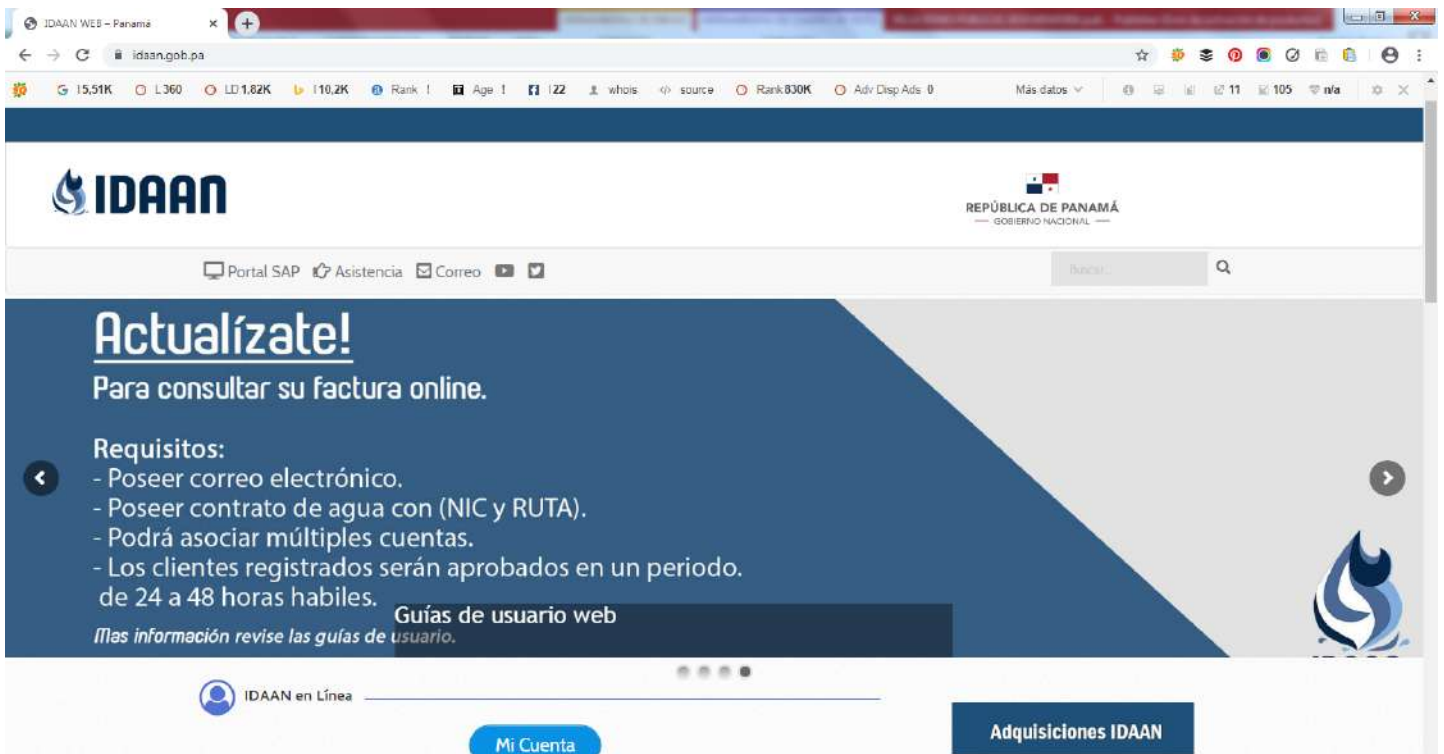


Oficina Relaciones Públicas

Logros 2019

- Para este año la página web del IDAAN sigue actualizándose para lograr que nuestros usuarios y clientes tengan una mejor experiencia al navegar por nuestra página y obtengan la respuesta que solicitan. Además de encontrar con mayor facilidad las noticias importantes.

Una innovación que presenta la página del IDAAN es que se puede actualizar los datos y obtener la factura del mes vía email para mayor facilidad para el usuario y poder estar al día en la cuenta.



Oficina Relaciones Públicas

Logros 2019

- Las giras a las plantas potabilizadoras a nivel nacional han aumentado y han sido visitadas por escuelas, universidades y líderes comunitarios en donde se ha educado en temas como el proceso de potabilización, cuidado de nuestros recursos hídricos y cuidado de agua y el medio ambiente.



- Durante el año 2019, el IDAAN participó en foros y conferencias sobre temas de agua, mostrando los avances que se están realizando en materia de tecnología para mejorar la calidad del servicio que se brinda y mostrando los proyectos emblemáticos que se están desarrollando para beneficio de las comunidades.



- El IDAAN como institución responsable sigue incentivando a nuestras futuras generaciones de cuidar nuestro medio ambiente para garantizar la vida.
- Para continuar esta tarea se han realizado actividades a lo interno de nuestra institución, utilizando las redes sociales enviando mensajes de prevención y cuidado de nuestros recursos para su sostenibilidad.
- La regional de Chiriquí participó de una caminata alusiva al Día Internacional de la Conciencia Ambiental y de una limpieza de playa en la desembocadura del río Guanábano.





Reforestación por compensación ecológica en la planta de Sabanitas en la provincia de Colón.





Actividades llevadas a cabo en el mes de la Cinta Rosada y Celeste.



Oficina Relaciones Públicas

Logros 2019



- A lo interno del IDAAN, hemos continuado con la campaña de uso adecuado del agua. Además de participar en diferentes campañas apoyando los temas concientización a la población sobre el mosquito Aedes Aegypti, la prevención del Cáncer, etc.
- Con las comunidades hemos mantenido contacto directo con las autoridades y líderes comunitarios informando sobre los proyectos y la manera en que impactarán, buscando escuchar sus inquietudes y poder darles respuestas.



- Sostuvimos una reunión informativa en el Centro de Educación Básica General Santa Rita Arriba en la provincia de Colón sobre el proyecto de la planta Potabilizadora de Sabanitas.



- Se elaboraron 800 noticias sobre trabajos de la institución, que sirvieron como puntos de referencia para notas periodísticas de diversos medios de comunicación del país. Se gestionaron 250 entrevistas sobre temas de interés del IDAAN a nivel nacional.
- Se coordinaron 425 vocerías en medios como: Telemetro Reporta, Televisora Nacional, SERTV, Radio Panamá, K.W. Continente, Radio Mía, Radio Sol, Radio Melodía, Radio Sonora, Stereo Oeste, Radio Mensabe, Radikal Radio Reforma.

Entre los temas tratados en estas vocerías se destacan:

1. Operativos de cortes de agua a morosos e ilegales.
2. Avances de los proyectos de acueductos y alcantarillados a nivel nacional.
3. Se realizaron 50 conferencias de prensa, para destacar como: proyectos, morosidad y mejoras en las líneas de distribución de agua.



Oficina Relaciones Públicas

Logros 2019

- Este año, realizamos volantes, reuniones con las comunidades tanto en la ciudad capital, como en la diferentes provincias, informando sobre los proyectos que está realizando el IDAAN para mejorar la distribución de agua potable. Además, se atendieron diversas comunidades y escuchando sus necesidades para poder brindarle soluciones rápidas y oportunas.



- Se sigue educando e informando a los usuarios sobre el uso de los cajeros para pagar su cuenta y mantenerse al día.
- Para los centros de pago y las agencias de recaudación a nivel nacional, se elaboraron volantes informativas donde se destacan los horarios y las ubicaciones donde los clientes y usuarios pueden realizar sus transacciones, pagos de facturación, arreglos de pago, detalles de descuentos aplicables, etc.



- Sin lugar a duda, las redes sociales representan una herramienta útil para la comunicación efectiva con nuestros usuarios, por tal motivo incrementó la cantidad de nuestros seguidores en la cuenta de Twitter @IDAANINFORMA, a más de 260,000 para este año 2019.
- Se puso en ejecución el programa del ChatBot para consultas vía Twitter de nuestros clientes y usuarios.
- Durante el año 2019 se publicaron 48,5mil tweets, mediante los cuales se informó de forma oportuna sobre trabajos programados y falta de agua potable, detalle de proyectos a nivel nacional, consejos de ahorro de agua y noticias en general. A la vez que se tuvo interacción personalizada con nuestros clientes, dándoles respuesta a sus inquietudes, reclamos y denuncias.



La Oficina de Relaciones Públicas, participó en la cobertura de la JMJ-2019, brindándole a los peregrinos agua y **souvenir** .



Se diseñaron postales con mensajes sobre el agua, donde el objetivo era la concientización a la población para la JMJ-2019,

A worker in a white hard hat and blue uniform is kneeling at a water treatment facility, using a laptop and a mobile device. The background shows large concrete tanks and metal railings.



250 MILLONES DE GALONES
DIARIOS DE AGUA PRODUCE LA

Potabilizadora
DE **Chilibre,**

HAGAMOS BUEN USO DEL AGUA

 #SOMOSIDAAN



A close-up of a red fire hydrant with water spraying from its top. The background shows a clear blue sky and some greenery.



RECUERDA QUE LOS HIDRANTES
SOLO PUEDEN SER MANIPULADOS POR

Personal Técnico
DEL IDAAN

 #SOMOSIDAAN



Se llevó a cabo la campaña de ahorro de agua, donde fueron colocados los artes en los Mupis de la Alcaldía.



Programa Contigo comunidad en el sector de San Joaquín, con la participación del MOP, la Junta comunal y Aseo Capital.



OFICINA
DE AUDITORÍA INTERNA

Oficina de Auditoría Interna

Logros 2019

La Oficina de Auditoría Interna es parte integrante de la estructura de control interno, cuyo objetivo primordial es medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los controles establecidos de conformidad con las disposiciones legales aplicables a las instituciones públicas, Las normas de control interno gubernamental para la República de Panamá, prescritas por la Contraloría General de la República de Panamá.

Organización Interna:

De acuerdo al Manual de Auditoría Interna de la Institución, aprobado mediante Resolución de Junta Directiva Núm.20-2004, del 29 de abril de 2004, publicado en Gaceta Oficial Núm.25,050, La Oficina de Auditoría Interna debe estar conformada por cuatro (4) secciones; sin embargo, en la actualidad está organizada internamente para el desarrollo de sus funciones en tres (3) secciones.

1. Sección de Auditoría Financiera.
2. Sección de Auditoría Operativa.
3. Sección de Auditoría de Servicios.

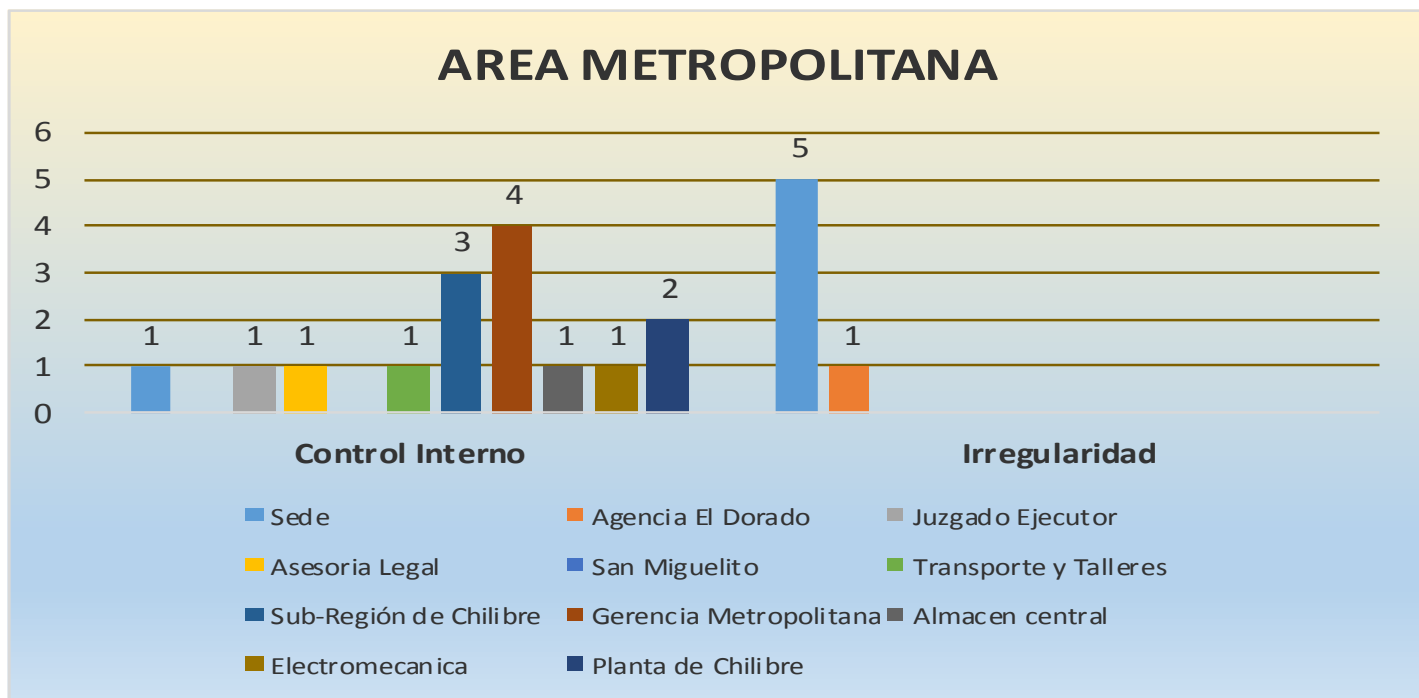
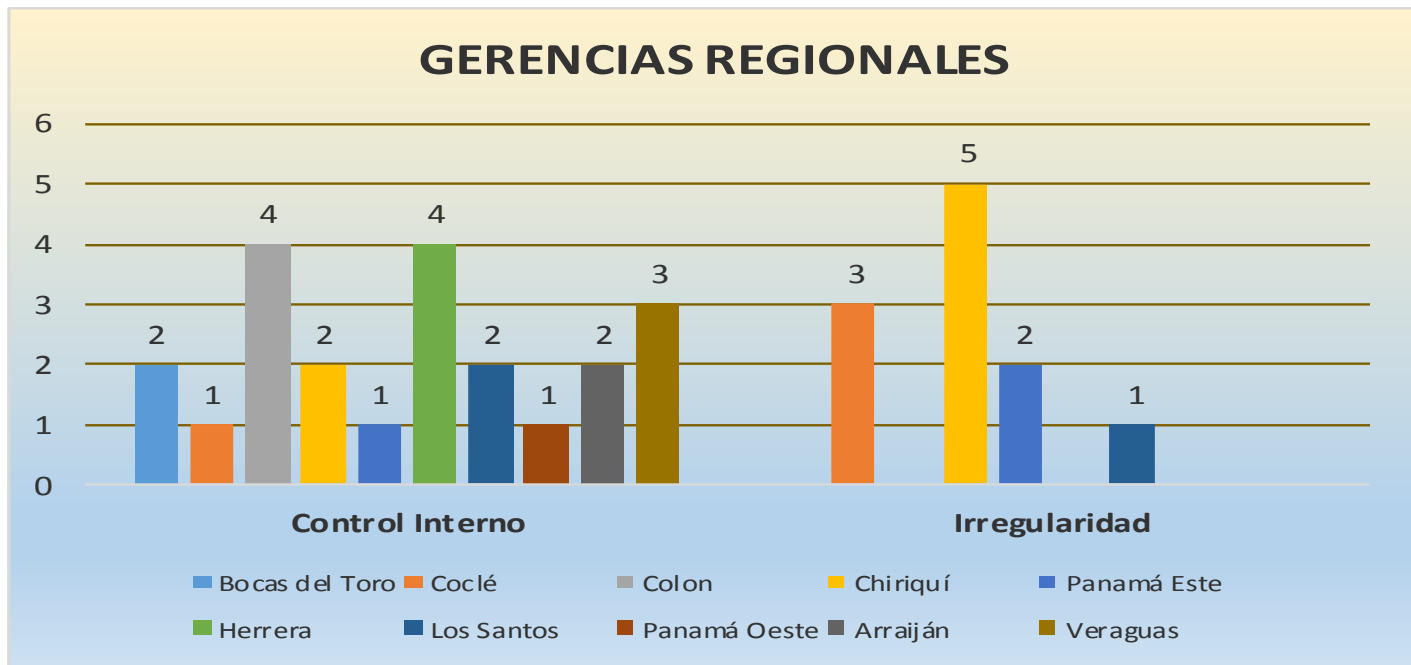
LOGROS 2019

A continuación destacamos los hechos más relevantes, de la Oficina de Auditoría Interna durante la Gestión 2018- 2019:

- Reforzamiento del equipo de trabajo con dos (2) unidades, en reemplazo de personal que se retiró de la institución, quedando en la actualidad conformada la Oficina de Auditoría Interna por diecisiete (17) colaboradores, entre ellos; jefe de oficina (1), jefes de secciones (3), auditores (10), conductores (2) y secretaria (1).
 - Nuestro plan a futuro es lograr que la Oficina de Auditoría Interna mantenga una estructura funcional sólida que cumpla a plenitud con lo establecido en el Manual de Funciones y Manual de Auditoría Interna del IDAAN. Es por ello, que para lograrlo, necesitamos ampliar nuestras instalaciones y dotarla de más personal idóneo, para abarcar las diferentes actividades que realiza la institución y realizar evaluaciones a la estructura de control interno de manera continua y efectiva, lo cual repercutirá en la aplicación de mejores prácticas en las diferentes áreas.
 - Capacitaciones continuas, diplomados, participación en congresos de auditoría interna y seminarios, beneficiosos para el crecimiento profesional en la rama de auditoría, ya que en los momentos actuales es imperante mantener actualizado a los auditores sobre las nuevas tendencias de análisis de riesgos, control interno y técnicas de investigación, para un mejor desempeño de sus labores.
- Por consiguiente, nos hemos enfocado en nuestra responsabilidad para atender el crecimiento y exigencia en las distintas funciones del Auditor Interno, dotándolos de oportunidades para enriquecer sus conocimientos, entre las más relevantes podemos mencionar:
- Diplomado de Bienes Patrimoniales, llevado a cabo en la Procuraduría General de la Nación, con la participación de dos (2) auditores.
 - Congreso Latinoamericano de Auditoría Interna (CLAI) 2018, celebrado en Foz Iguazú, Brasil.
 - Seminario de Control Interno realizado en la Dirección de Carrera Administrativa, con la participación de los jefes de la Sección de Auditoría Operativa y de Servicios.
 - Congreso Regional de Auditoría Interna Craig 2019, a celebrarse en Punta Cana, República Dominicana.
 - Capacitación del Sistema SAP, en los módulos de Solicitud de Pedido, Confección de Avance de Obras, Viáticos, Confección de Anticipo, Caja Menuda y Mantenimiento.
 - Congreso Nacional de Auditoría Interna, con la participación de ocho (8) auditores, realizado en la ciudad de Panamá, 2019.
 - **Cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2019**, en atención a lo establecido en la Norma de Control Interno Gubernamental, fue remitido a la Contraloría General de la República, nuestro plan anual y cronograma de actividades las cuales se han ido desarrollando durante el transcurso del año a nivel Nacional, logrando avanzar con su ejecución para el logro de la meta de este periodo.
 - Adicional, se han realizado auditorías especiales, en atención a las solicitudes de investigación de diferentes áreas que componen la institución, procediendo a realizar las diligencias, que nos lleven a determinar las responsabilidades de tipo administrativo o afectación al patrimonio, en las diferentes secciones, departamentos o regionales.

Con miras a cumplir con nuestros objetivos, la Oficina de Auditoría Interna, a través de sus tres (3) secciones, ha realizado diversas asignaciones en las diferentes direcciones, departamentos y sección de la

Institución a Nivel Nacional, documentadas a través de los Informes de Auditoría, totalizando a la fecha cincuenta y cuatro (54) informes relacionados a las Investigaciones con Irregularidad y Evaluaciones de Control Interno.



A manera de ilustración representamos gráficamente las asignaciones realizadas a Nivel Nacional:

Oficina de Auditoría Interna

Logros 2019

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los procesos, la Oficina de Auditoría ha participado en calidad de fiscalizador en diferentes actividades desarrolladas por otros Departamentos tales como:

- Garantes de los Bienes adquiridos por la Institución a solicitud del Departamento de Inspección en coordinación con la Sección de Bienes Patrimoniales, en conjunto con el Departamento de Transporte y Talleres en los casos de Compra de Vehículos y la Dirección de Tecnología en cuanto a Equipos Informáticos.

Verificación de Ajustes Créditos

- Para el periodo 2019, se ha realizado treinta y cuatro (34) revisiones de ajustes créditos a Nivel Nacional para aquellos montos superiores de Cinco Mil Balboas (B/.5,000.00).

Verificación de la Gestión de Cobro de los Proveedores de Carros Cisternas

- Se verificaron las gestiones de cobros sobre las cuentas presentadas por los proveedores de carro cisterna a fin de cumplir con lo establecido en el Contrato.

Inventario Anual de Materiales Físicos

- Cumpliendo con lo establecido en la Norma de Control Interno Núm. 3.4.3, Toma de Inventario Físico, literal (g), la Oficina de Auditoría Interna participó en calidad de observador de los procedimientos establecidos por la Sección de Bienes Patrimoniales en los diferentes Inventarios realizados de enero a agosto 2019 a nivel Nacional:

Otras actividades

- **Celebración del día del Contador**

Como una motivación, la Oficina de Auditoría Interna, a través de la Dirección Ejecutiva, agasajó a sus colaboradores, con un almuerzo en el Hotel El Panamá, con motivo de la celebración del día del Contador, a fin de lograr esparcimiento, integración y convivio entre el grupo de trabajo.

ÁREA	PROCEDE	NO PROCEDE	TOTAL
Regional Colón	3	1	4
Región de Coclé	1	-	1
Regional de Panamá Oeste	1	-	1
Sección de Verificación de Saldo	7	1	8
Sección de Cartera Morosa	10	10	20
Total	22	12	34

Desglose por Área de la Verificación de los Ajustes Créditos.

1. Veraguas	2. Almacén de Lento Movimiento	3. Chilibre	4. Electromecánica
5. Almacén de Útiles	6. Herrera/Fuentes Subterráneas	7. Chiriquí	8. Colón
9. Panamá Este	10. Panamá Oeste	11. Bocas del Toro	

Inventario Anual de Materiales Físicos.

DIRECCIÓN DE FINANZAS

Dirección de Finanzas

Logros 2019

La Dirección de Finanzas, en cumplimiento de sus funciones, tiene la responsabilidad de administrar los recursos financieros de la institución de manera eficiente, siempre considerando las necesidades y las distintas áreas que la conforman.

Esta responsabilidad abarca desde la administración de los recursos presupuestarios, la correcta aplicación de las imputaciones contables en cumplimiento con las normas contables vigentes, la gestión de recursos financieros y finalmente garantizar la calidad de los datos en el sistema de Planificación de Recursos Empresariales (ERP por sus siglas en inglés).

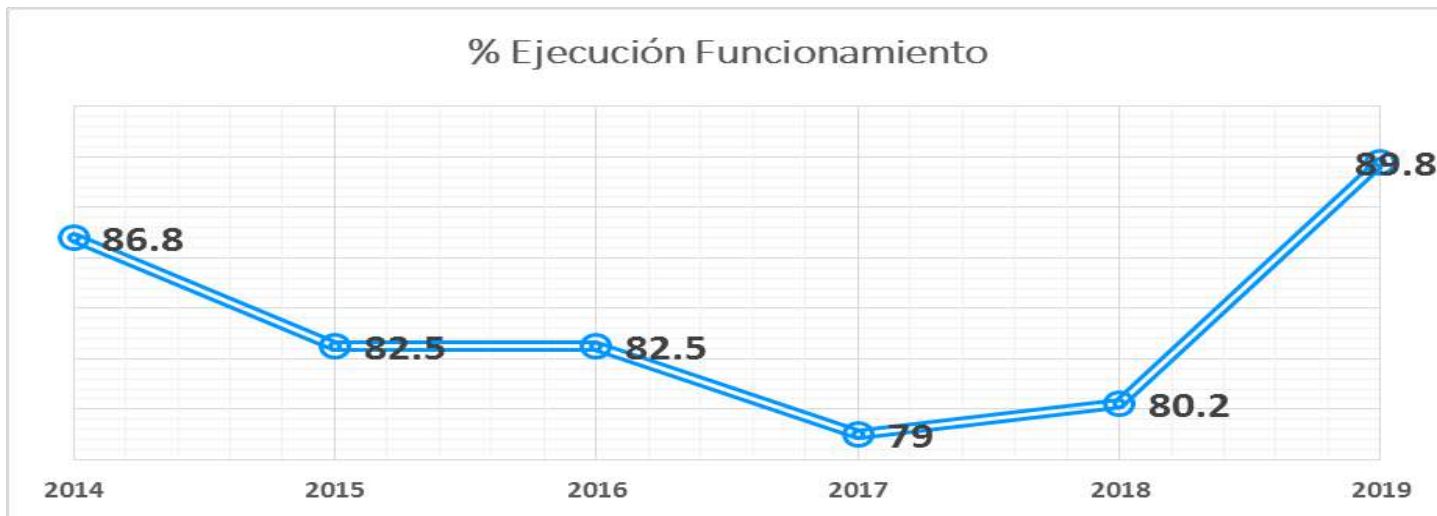
A fin de lograr dichos fines, la Dirección de Finanzas cuenta con las siguientes áreas de trabajo:

- Departamento de Contabilidad.
- Departamento de Tesorería.
- Departamento de Presupuesto.
- Unidad de automatización y control de gestión financiera, administrativa y operativa.
- Durante la vigencia 2019 la Dirección de Finanzas, responsable con la custodia y manejo de los recursos financieros del IDAAN, realizó las actividades que la norma establece obtenido los resultados que a continuación se detallan.

- Dando seguimiento a la ejecución del presupuesto asignado a la institución se coordinó con las unidades gestoras, a fin de administrar de manera eficiente los saldos disponibles, realizando las modificaciones al presupuesto que fueran pertinentes a través de traslados y redistribuciones.
- Por otra parte, se aprobó por parte del Ministerio de Economía y Finanzas un crédito adicional por B/.12.3 millones, con el propósito de cumplir compromisos con proveedores y pasivos laborales a los colaboradores.
- Participación en el proyecto suministro de energía el Gran Cliente en conjunto con las Direcciones de Planificación y Operaciones.
- Ha mantenido, además, una relación estrecha con la Contraloría General de la República para lograr un fluido proceso de refrendo a los trámites de la institución para lograr una excelente liquidación del presupuesto 2018 a abril del presente año, así como para la ejecución del presupuesto 2019.



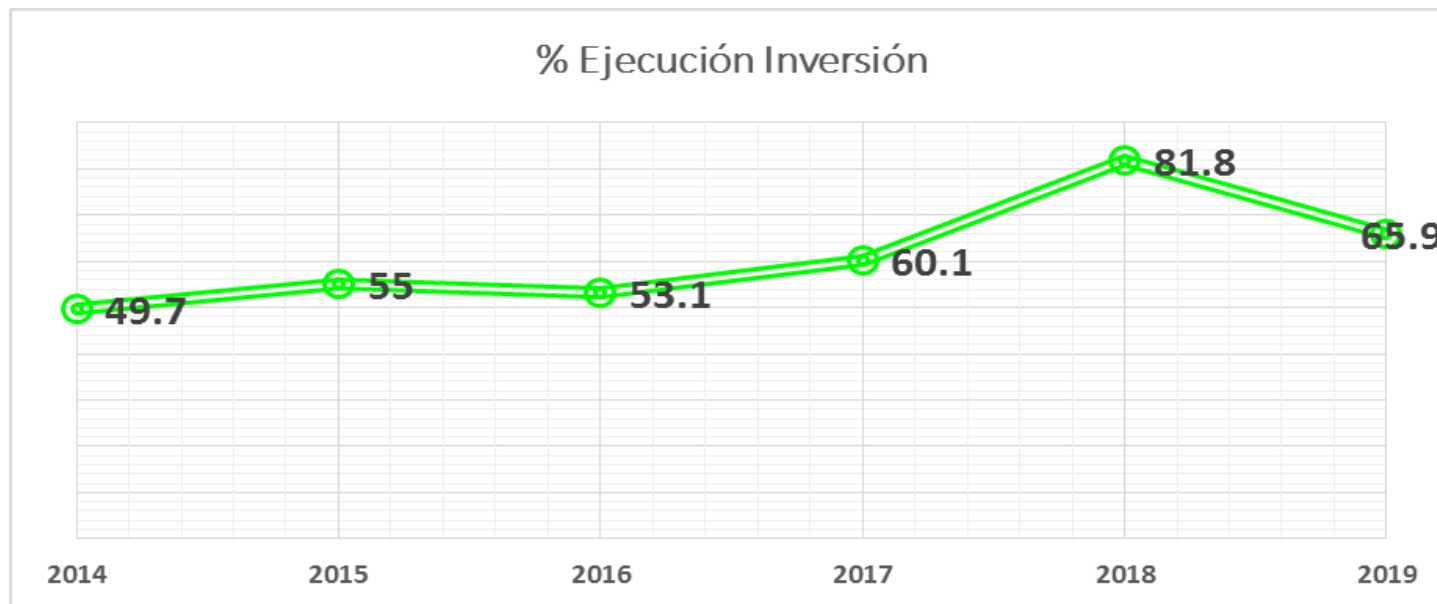
* al cierre de noviembre 2019



(*) cierre a noviembre de 2019

- Las asignaciones en el presupuesto de funcionamiento permiten cubrir gastos operativos previstos en servicios personales, no personales, materiales y suministros, maquinaria y equipo, y transferencias corrientes.
- Los gastos acumulados del presupuesto de funcionamiento durante el período 2014-2019 registra un promedio de ejecución del 83.5 % no

obstante; vale la pena señalar, que para los años 2017 se evidencia el nivel de ejecución más bajo (79%), en función de la implementación del Sistema de Planificación de Recursos Empresariales (SAP). Para los años 2018 y 2019 se refleja un porcentaje de ejecución más alto en base a un mayor afianzamiento en el conocimiento y uso de la herramienta TUIRA ERP.



(*)cierre a noviembre de 2019

Dirección de Finanzas

Logros 2019

- La inversión en el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN) se concentra en tres programas presupuestarios: Desarrollo del Sistema de Agua, Desarrollo de los Sistemas de Alcantarillados y el Programa de Inversiones Complementarias.
- Durante el período 2014-2019 se registra un promedio de ejecución presupuestaria por el orden del 61.0%. Sin embargo, para el año 2019 es importante destacar que el Gobierno Nacional implementó un programa de contención del gasto, afectando a la Institución por B/.44.5 millones, dando como resultado una ejecución dentro del promedio institucional.
- A nivel contable, se realizaron las entregas de estados financieros a la fecha y tener una conciliación bancaria a noviembre de 2019, cumpliendo con las normas gubernamentales de contabilidad.
- En coordinación con el MEF y la ACP se logra el devengo de las cuentas de compra de agua, a fin de balancear registros contables y presupuestarios. Se realiza actualización de registro de proveedores para la transferencia de pagos a Cuenta Única del Tesoro de manera automática entre sistemas.
- En cumplimiento con el plan de retiro voluntario de colaboradores se devengan B/. 1.3 millones de balboas durante esta vigencia; además, se logra un devengado de B/. 12.3 millones, en la recepción de gestiones de cobros para el año 2020.
- Durante la vigencia 2019, con la nueva administración se logra definir un calendario de cierre anual, el cual se da cumplimiento, con el fin de lograr una disminución en las cuentas de vigencias expiradas, así como contar con un proceso de cierre ordenado y orientado a las mejores prácticas.
- Con la implementación del sistema TUIRA ERP se logra la integración entre áreas de negocio de forma automatizada, además de interconexiones con entidades externas. Esto permite contar con datos relacionados que generen información clave para la gestión del IDAAN desde procesos básicos como la emisión de pagos hasta las gestiones más complejas de proyectos, tareas de mantenimiento o actividades de capital humano.
- Se tiene planificado culminar la interconexión presupuestaria con el MEF para el año 2020.
- Se cumplió con el calendario de Pagos del Programa de Inversiones.
- Conforme a las solicitudes de la Unidad de Proyectos, se han efectuado transferencias de Aporte Local de contratos financiados por los Organismos Multilaterales (BIRF, BID y CAF), para que así las Administradoras de Fondos (Fiduciaria Lafise, S.A., Caja de Ahorros), puedan efectuar los pagos de los diferentes avances de proyectos.
- Según lo establecido por la Ley que dicta el Presupuesto General del Estado, se ha entregado el flujo de caja de los ingresos y gastos, los primeros 10 días de cada mes, a la Contraloría General de la República, Ministerio de Economía y Finanzas y Asamblea Nacional de Diputados.
- Entrega de saldo bancario preliminar diario a los diferentes departamentos de la Institución, además de la Oficina de Fiscalización de la Contraloría General de la República.
- Para el 2020 tenemos por meta respetar el calendario de pago del programa de funcionamiento, de acuerdo con la disposición presupuestaria y financiera.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Dirección de Gestión y Servicios Administrativos

Logros 2019

- Entre junio de 2018 a julio de 2019, la gestión de la administración registró avances importantes en materia administrativa, mejorando de manera sustancial la gestión económica y financiera, lo cual se ha visto reflejado en toda la entidad a lo largo del año 2018 y lo que va del 2019.
- La Dirección Administrativa esta conformada por los departamentos de: Compras, Bienes Patrimoniales, Transporte y Talleres, Seguridad Institucional, Almacenes Central y de Útiles, Servicios Generales, Administración de Documentos y la unidad de Seguros ha logrado importantes niveles de eficiencia, eficacia y calidad en las tareas ejecutadas durante este período.
- De manera puntual puede resaltarse que en materia de arrendamientos la mayoría de los contratos mantienen refrendo hasta el año 2020 y 2021, por lo cual asegura a la administración entrante, la continuidad de estos contratos, y solo queda el compromiso de obtener los recursos presupuestarios para hacerle frente a estos contratos. Igualmente, sobre este tema, se mantienen gestiones para nuevos arrendamientos para la agencia de Las Tablas y locales de la sociedad Spifer para ampliar los estacionamientos y reubicar el área administrativa de Transporte y Talleres. Estos trámites se mantienen en la Dirección General de Contrataciones Públicas y Contraloría General de la República, respectivamente.
- En ese sentido, en la actualidad el 98% de los contratos están al día y los arrendadores han presentado sus cuentas hasta julio de 2019.
- Se ha logrado cumplir con las remodelaciones de las agencias del IDAAN a nivel nacional, entre la que podemos mencionar la Agencia de Chitré y Las Cumbres, las cuales han sido inauguradas y están operativas actualmente.
- Por otro lado, se mantiene en trámite de refrendo el contrato para la remodelación de la Agencia de Arraiján, y de igual manera se está haciendo la gestión para la licitación de la remodelación de la Agencia de Chame.
- Se ha mejorado el rendimiento y curso de los procesos de compra, ajustándose a los procedimientos y normativas existentes, de manera tal que las adquisiciones han logrado su fase de refrendo en menores tiempos, por lo que se desahogado de manera positiva la congestión de documentos que mantenía esta área.
- A razón del traspaso del Departamento de Bienes Patrimoniales a la Administración, hemos conseguido, por un lado, ponernos al día con los inventarios de los almacenes, logrando el reconocimiento del Ministerio de Economía y Finanzas frente a esta gestión, y por el otro lado, se logró llevar a cabo la subasta del primer bloque de chatarra que se mantiene en el patio de Transporte y Talleres, así como el levantamiento a nivel nacional de los vehículos considerados como chatarra, los cuales la mayor parte cuenta con los avalúos respectivos, y el resto está en trámite de inspección por parte del MEF y la Contraloría General de la República.
- En materia de Transporte y Talleres, hemos logrado el levantamiento y puesta en marcha de la mayoría de los vehículos que estaban fuera de circulación por reparaciones menores, así como de los equipos cisternas y camiones Vactor, quedando pendientes un total de 55 equipos pesado, que por razones de los daños los costos de reparación requieren del reforzamiento de partidas presupuestarias.
- Actualmente, el Departamento de Transporte y Talleres mantiene al día el suministro de llantas, baterías, lubricantes y otros repuestos de la flota a nivel nacional, al igual que la caja menuda se mantiene siempre con fondos disponibles para la atención de urgencias.
- En materia de seguridad institucional, se han establecido procesos para el seguimiento y eficaz cumplimiento de la seguridad externa, a través de una supervisión por parte de este departamento, que realiza recorridos en todas las áreas del país, corrigiendo errores o fallas en los procedimientos y asegurando que se cumplan con el protocolo de seguridad. Esta supervisión ha sido generadora de constantes informes que han logrado mejorar tanto el actuar de los funcionarios del IDAAN, como de los agentes de la empresa, en materia de seguridad.

Dirección de Gestión y Servicios Administrativos

Logros 2019

- Por su parte, el personal del Almacén Central, con el apoyo de la Administración se ha volcado de manera proactiva a mejorar las instalaciones del área, estableciendo mejores controles y áreas más dignas a los colaboradores. Igualmente, se ha dado inicio a un plan de mantenimiento de equipos, y a su vez se encuentra en trámite la apertura de un fondo de viáticos para el personal que, por razones de urgencia, debe trasladarse con los equipos pesado a dar apoyo a las distintas regionales, o llevar algún producto químico o equipos de bombeo en casos de suma urgencia.
- Igual situación presenta el almacén de útiles, quien ha realizado sus pedidos en tiempo oportuno y mantiene en “stock” los diferentes útiles necesarios para el funcionamiento de las administraciones a nivel nacional. De igual manera, se han mejorado las instalaciones logrando un área más digna de trabajo.
- En materia de Servicios Generales, se ha logrado la instalación de aires acondicionados en los diferentes puntos del país, donde por muchos años mantenían el problema de calor. Igualmente, se logró abastecer a la unidad de los materiales eléctricos y de plomería necesarios para darle respuesta inmediata a los mantenimientos, así como la adquisición de pinturas para distribuir a nivel nacional. Por otro lado, el servicio de limpieza se ha logrado extender a más oficinas y al igual que la seguridad, mantiene una supervisión estricta para tener en óptimas condiciones de limpieza los pasillos y baños. Esta unidad mantiene una carencia de personal técnico y es lo que limita la respuesta inmediata en muchas ocasiones.
- Por otro lado, el Departamento de Administración de documentos se han alcanzado logros significantes en materia de archivos, ya que producto del contrato con la empresa Supreme Data Storage, se ha logrado la indexación completa de los archivos de la entidad y su custodio en bodegas seguras con una herramienta tecnológica que permite la búsqueda de cualquier documento, así como la entrega inmediata de los mismos. Con este avance se ha logrado desocupar áreas que se han limpiado y mejorado para la utilización del personal. Igualmente, se mantiene el sistema de envío y traslados de documentos por conducto de la empresa Red Verde, por lo cual, ya no se utilizan las cajas menudas para este trámite, lo que le ha permitido su oxigenación y atención en otros rubros.
- En materia de Seguros, se ha incluido la flota nueva en las pólizas, así como se ha depurado todos los vehículos que se han descartado por considerarse chatarra, en virtud de las inspecciones realizadas por el Departamento de Bienes Patrimoniales del IDAAN, en conjunto con el MEF y la Contraloría.
- De esta manera, se ha logrado disminuir los montos en las pólizas de seguro, y también se han puesto cuentas de vigencias expiradas al día, como es el caso de los deducibles que se mantenían pendientes desde el 2010.
- Hemos logrado que los distintos proveedores de la entidad, tomaran conciencia con los períodos de entrega y cumplimiento de las órdenes de compra y contratos, que en su mayoría se está cumpliendo dentro de los términos establecidos.
- Se llevaron a cabo los distintos procedimientos de selección de contratistas para los servicios de: Seguridad, limpieza, fumigación de áreas verdes, reparación de vehículos y equipos pesado, así como también servicios de mensajería de la entidad.
- Se ha trabajado un presupuesto para la vigencia fiscal 2020, que se ajusta a la realidad actual de la entidad, el cual fue debidamente justificado.
- Igualmente, se han llevado a cabo reuniones constantes con el personal de Contraloría General de la República, a fin de crear una sinergia que permita a esta administración avanzar con los compromisos adquiridos.
- Con el apoyo de los administradores de las distintas regionales, hemos logrado una gestión más eficiente en los trámites administrativos, lo que ha arrojado resultados muchos más ágiles y satisfactorios en las gestiones administrativas de éstas áreas.
- Se logró reforzar el “Pull” de conductores, y asignación de dos vehículos nuevos, de manera tal que se han cubierto cada una de las áreas que mantenían esta deficiencia.
- En este año de gestión hemos logrado avances importantes en la gestión administrativa, que ha impactado de manera positiva a la gestión operativa y comercial del IDAAN.

DIRECCIÓN INGENIERÍA

Dirección de Ingeniería

Logros 2019

DIRECCIÓN NACIONAL DE INGENIERÍA

- Tiene como finalidad la elaboración, administración, evaluación e inspección de estudios, diseños y proyectos en construcción de obras, correspondiente a los sistemas de acueductos y alcantarillados a nivel nacional, a través de fondo del gobierno Central y la banca multilateral.
- La Dirección Nacional de Ingeniería está conformada por los departamentos de Estudio y Diseño, Inspección de Obras, Departamento de Protección y Control Ambiental y la Unidad de Proyectos cuyos logros para esta gestión 2018-2019 son descritos a continuación:

ESTUDIO Y DISEÑO

- El Departamento de Estudio y Diseño a través de la Dirección Nacional de Ingeniería tiene la labor de llevar la formulación a cargo de la materialización de los proyectos en obras para el cumplimiento de los planes de desarrollo de la Institución; llevó a cabo el levantamiento de estudios y diseños de proyectos relevantes para el sector de agua potable y saneamiento, que permitieron avanzar en el proceso de licitación y posterior contratación de las obras.
- Dentro de los principales proyectos gestionados en materia de agua y saneamiento y que actualmente están en su etapa de Estudios y Diseños están los proyectos emblemáticos de la Institución:



Tanques de Almacenamiento de Sabanitas II de 10MGD y reemplazo del tanque de almacenamiento de Sabanitas I.

Dirección de Ingeniería

Logros 2019

PROYECTO	PORCENTAJE DE AVANCE
Estudio, Diseño, Construcción, Operación y Mantenimiento del Sistema de Alcantarillado Sanitario y Tratamiento de las Aguas Residuales de la ciudad de David y alrededores, provincia de Chiriquí.	22%
Estudio, Diseño, Construcción. Operación y Mantenimiento de la planta potabilizadora de Gamboa.	34%
Estudio, Diseño, Construcción, Operación y Mantenimiento de la planta potabilizadora José G. Rodríguez (Howard).	10%
Estudio, Diseño, Construcción, Operación y Mantenimiento de la planta potabilizadora de Sabanitas, Fase II.	22%
Mejoras a los Sistemas de Distribución y Producción de Villa Darién.	74%
Estudio, Diseño, Construcción, Operación y Mantenimiento del Nuevo Módulo para Potabilización de Agua, en la planta potabilizadora Federico Guardia Conté (Chilibre).	61%
Estudio, Diseño, Construcción, Operación y Mantenimiento del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable, Sistema de Alcantarillado Sanitario y Tratamiento de las Aguas Residuales de la Isla Contadora, provincia de Panamá.	24%
Estudio, Diseño, Construcción del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable del Valle de Antón, Provincia de Coclé.	26%



**Instalación de Tuberías de 72" HD
PTAP de Gamboa.**



Construcción de la PTAP de Howard (40 a 60

Actualmente, todos estos proyectos emblemáticos para la institución, antes mencionados, cuentan con orden de proceder y se encuentran en una avanzada fase de Estudios y Diseños, y han entrado simultáneamente a la fase de ejecución de obra.

Actualmente, la Dirección de Ingeniería maneja una inversión de más de **B/. 1,479,000,000 (Mil Cuatrocientos Setenta y Nueve Millones de Dólares)** en su cartera de proyectos

Algunos de los procesos desarrollados en el 2018 y principios del 2019 son:

- Diseño y Construcción de Puntos de Control y Monitoreo en la Red Matriz del Acueducto de la ciudad de Panamá, Etapa 2.
- Estudio, Diseño, Construcción, Operación y Mantenimiento de la planta potabilizadora de CHIRIQUI GRANDE y Redes de abastecimiento, provincia de Bocas del Toro.
- Estudio, Diseño, Construcción, Operación y Mantenimiento de las Mejoras a los componentes del Acueducto en Isla Colón, provincia de Bocas del Toro.

Dirección de Ingeniería

Logros 2019

- Se priorizaron las necesidades a nivel nacional, las que surgen por el alto crecimiento poblacional, asentamientos informales y proyectos inmobiliarios sin planificación; lo que afecta gravemente los sistemas existentes, agotando las capacidades de conducción y distribución de las principales líneas de distribución.
- El Departamento de Estudio y Diseño se prepara con la implementación de nuevas tecnologías para enfrentar todo el ciclo de estas grandes obras desde la iniciación, planificación, licitación y ejecución de diseños, de estos proyectos. Todo su personal técnico está planificando la implementación de programas y planes que mejoren el proceso de revisión y aprobación de planos con la finalidad de agilizar estos trámites.



Vaciado de concreto en la losa del edificio de la toma de agua cruda, Sabanitas II.

INSPECCIÓN DE OBRAS

- El Departamento de Inspección de Obras a través de la Dirección Nacional de Ingeniería, es el encargado de la administración, coordinación e inspección de los proyectos de inversión en materia de agua y saneamiento a nivel nacional; además de apoyar y velar que los diferentes proyectos institucionales se ajusten al pliego de cargos y especificaciones técnicas establecidas por el IDAAN.

Para el periodo 2018-2019 se llevó a cabo la ejecución de los proyectos emblemáticos los cuales todos están en etapa de construcción y tienen considerables avances dentro de los cuales podemos ver a continuación:

- Estudio, diseño, construcción, operación y mantenimiento de la planta potabilizadora de Sabanitas, Fase II.
- Estudio, diseño, construcción, operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado sanitario y tratamiento de las aguas residuales de la ciudad de David y alrededores, provincia de Chiriquí.
- Estudio, diseño, construcción, operación y mantenimiento de la planta potabilizadora de Gamboa.
- Estudio, diseño, construcción, operación y mantenimiento de la planta potabilizadora de (Howard).
- Mejoras a los sistemas de distribución y producción de Villa Darién.
- Estudio, diseño, construcción, operación y mantenimiento del nuevo módulo para potabilización de agua, en la planta potabilizadora Federico Guardia Conte (Chilibre).
- Construcción del sistema de alcantarillado sanitario de Changuinola y diseño y construcción de la PTAR, Bocas del Toro, estudio, diseño, construcción, operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento de agua potable, sistema de alcantarillado sanitario y tratamiento de las aguas residuales de la Isla Contadora, Provincia de Panamá.
- Además de las gestiones que conlleva la coordinación y trabajos de estos proyectos también este departamento se encarga de dar seguimiento a las cuentas periódicas, trabajos extras del contratista, administrar los materiales, recursos humanos, equipos y el área financiera de los proyectos de construcción de obras en acueductos y alcantarillados, en conjunto con los cuatro (4) consorcios encargados de los servicios de gerencia, administración, coordinación y asistencia de inspección técnica para los proyectos de obras de sistemas de alcantarillados, planta potabilizadora y sistema de acueductos (PMS).

Dirección de Ingeniería

Logros 2019

- Actualmente el departamento de inspección de obras lleva a su cargo la ejecución de diecisiete (17) proyectos financiados por el IDAAN mediante el gobierno central. De estos (17), cuatro (4) están en la fase de operación y mantenimiento.
- Entre los proyectos que están en fase constructiva podemos mencionar: alcantarillado de Puerto Mutis y Montijo, mejoras al acueducto de Altos de Howard, acueducto y alcantarillado de Contadora, alcantarillado de Changuinola y David, entre otros. De los que se encuentran en fase de operación y mantenimiento tenemos: alcantarillado y acueducto de Parita, potabilizadora de San Felix, acueducto de Altos de Howard, El Tecal, Las Veraneras en Arraiján.
- Como entidad rectora en cuanto a agua potable y saneamiento se refiere, velamos por la correcta ejecución de proyectos ejecutados y financiados por otras instituciones públicas y organismos donantes. Brindamos la inspección a proyectos de la dirección de ayuda social (DAS), el Consejo nacional de desarrollo sostenible (CONADES), proyecto saneamiento de la ciudad y bahía de Panamá del Ministerio de salud (MINSAL), Ministerio de vivienda (MIVIOT), Alcaldía de Panamá, Ministerio de Obras Públicas y ACP.
- A través de la sección de urbanizaciones privadas, este departamento está encargado de inspeccionar las obras de acueductos y alcantarillados de urbanizaciones a nivel nacional, ya sean de inversionistas públicos o privados, velando que las mismas se ajusten a las políticas, normas y especificaciones correspondientes, y así en determinado tiempo dichas obras sean traspasadas al IDAAN.
- Se reciben alrededor de 120 sistemas al año para su debida inspección, aprobación y traspaso a nuestra institución, estos sistemas pueden multiplicarse según cuantas etapas presente el proyecto.
- Rehabilitación, mejoras y expansión del sistema de almacenamiento, conducción y distribución de agua potable de David Fase I y Fase II.
- Construcción de la ampliación de la línea de acueducto, Corregimiento de San Francisco.
- Rehabilitación de la planta potabilizadora de Los Algarrobos, David – Chiriquí.
- Construcción del segundo módulo y rehabilitación del primer módulo de la PTAP de Santiago de Veraguas y operación y Mantenimiento.

Construcción de la PTAR de Santiago

La Dirección Nacional de Ingeniería tiene programada la entrega de obras para los programas de agua potable y saneamiento, de acuerdo a la programación de finalización de contratos de los siguientes proyectos:

- Diseño y construcción para las mejoras al sistema de abastecimiento de agua potable de las Cumbres y Chivo Chivo en la ciudad de Panamá, provincia de Panamá. (Octubre 2019).
- Construcción del nuevo sistema de abastecimiento de agua potable para la comunidad de Antón, Coclé. (Noviembre 2019).
- Mejoras al acueducto y alcantarillado de Chorrillo y Santa Ana. (Octubre 2019).
- Diseño de la fase de floculación y rehabilitación de todos los componentes de la PTAP de San Félix. (Octubre 2019).
- El equipo de la Dirección Nacional de Ingeniería se ha estado reforzando para dar una mayor productividad y lograr nuestros objetivos, además de estar enfocados en las áreas del país con mayor problemática de producción de agua y la recolección de las aguas servidas; por tal razón, se han implementado proyectos con altos estándares tecnológicos, con la finalidad de que las empresas adjudicatarias puedan entregar un producto final acorde con las mejores prácticas de ingeniería.
- Además, en conjunto se están realizando capacitaciones para la implementación de herramientas de gestión de proyectos y manejo de éstas herramientas, todo lo antes expuesto tendrá un gran impacto en la ejecución de nuestros proyectos y nuestro principal logro que será a beneficio de nuestra población.

UNIDAD DE PROYECTOS

Es la unidad de la Dirección de Ingeniería encargada de la ejecución de proyectos de la Banca Multilateral (BID y CAF).

Para la Unidad de Proyectos se pueden indicar de mayor importancia, los siguientes proyectos en ejecución:

- Estudio, Diseño, Construcción, Operación y Mantenimiento del Sistema de Recolección y Tratamiento de Aguas Residuales de la Ciudad de Santiago, Provincia de Veraguas.

DIRECCIÓN TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Logros 2019

SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO:

Logros

- Integración exitosa de la base de datos Geográfica y el Sistema Comercial.
- Se reactivó el convenio con el Benemérito Cuerpo de Bomberos, para coordinar esfuerzos en la actualización de hidrantes.
- Fortalecimos el Departamento de Sistemas de Información Geográfica, con parte del personal requerido y asesorías, nuevas aplicaciones, móviles y a través del portal web, mismas que sirven de base para la actualización de los catastros técnicos y de clientes.
- Implementación de herramientas Autodesk y Bentley, compatibles con ArcGis, para actualización de nuevos proyectos urbanísticos y modelamiento hidráulico.
- Alianzas con entidades gubernamentales como bomberos e instituciones homólogas, con el objetivo de compartir información (ANATI, Saneamiento de Panamá, entre otras).

DESARROLLO WEB

Logros

- **INTRANET / Desarrollo Web:**
Implementación, configuración de secciones para documentación de departamentos en la dirección de tecnología, brinda acceso rápido a las aplicaciones disponibles en entorno web dentro de la institución.
- **Webservices Chatbots / Desarrollo Web:**
Permite que los clientes consulten saldo mediante el uso de Twitter escribiendo a IDAAN Informa, colocando sus datos personales (Numero de Cliente y Nombre).
- **Nuevo Servidor de Producción / Desarrollo Web:**
Configuración de módulos necesarios para migrar proyectos web actuales.
- **Aplicación Calidad de Agua / Desarrollo Web:**
Estructuración de Base de datos y desarrollo de maqueta inicial, Se tendrá acceso a la aplicación mediante Directorio Activo con roles predefinidos.
- **Implementación de envío de facturas por correo electrónico / Desarrollo Web:**
Depuración de correos electrónicos de la base de datos comercial y envió de correos para recepción de respuesta de los clientes. (Primera fase), Se están recibiendo respuestas de confirmación de los clientes.

- **Robot para consulta de saldos mediante correo electrónico:**
Se implementó un robot donde escribiendo a un correo de IDAAN se retorne la deuda a los clientes. Permite al cliente poder escribir a una dirección de correo de IDAAN enviando su número de cliente y que pueda recibir un correo con el saldo.
- **Sistema de control de visitantes y correspondencia / Desarrollo Web:**
Brinda un fácil manejo para el control, registro y seguimiento de los visitantes a los distintos departamentos de la institución, y el manejo de correspondencia y/o documentos para cinco (5) oficinas iniciales.
- **Webservices para Registro Público / Desarrollo Web:**
Se elaborará un webservice que estará en la red multinacional de servicio para proveer de datos al registro público con validaciones de paz y salvo.

INFRAESTRUCTURA

Logros

- Se instaló un cluster para los servidores que están en vía Brasil.
- Se instalaron máquinas virtuales para trabajar remota con conexión a base de datos del SIG.
- Se crearon aplicaciones robot que brinda respuesta automática a personal del IDAAN como por ejemplo sus marcaciones mensuales.
- Se desarrolló aplicación para que Recursos Humanos le haga llegar por correo la ficha del seguro digital a los empleados del IDAAN.
- **Instalación/Actualización de servicios monitoreo de enlaces y servidores LibreNMS, Centreon, Nagios y NTOP.** Se realizó Mejoras en la plataforma de administración.
- **Instalación de servidor para el Portal Web,** esto permite a los clientes del IDAAN obtener su factura en línea.
- **Actualización del OCSReport para monitoreo de equipos** Se realizó Mejoras en la plataforma de administración.
- **Instalación y migración de almacenamiento nuevo para el Correo Institucional,** pagina web y otros servicios, esto Aumenta la seguridad del correo y aumenta el espacio en almacenamiento.

Dirección de Tecnología de la Información y Comunicación

Logros 2019

- Aumento de ancho de banda en diferentes enlaces a nivel nacional (Changuinola, San Carlos, Chepo, Aguadulce, Los Pueblos, El Dorado), esto mejora la conexión de las agencias y Regionales a los sistemas de correos, SAP, Synergia, entre otros.
- Instalación de enlaces de fibra óptica en las plantas de Veraguas y La Villa, se realizó la conexión de estas 2 plantas a la red del IDAAN permitiéndoles acceso a los diferentes sistemas.
- Adquisición de “switches” para redundancia del core vía Brasil, para mejorar y asegurar con redundancia la comunicación hacia los sistemas SAP, Synergia e internet.
- Mantenimiento Sistema Telefónico Análogo/ Agencia Penonomé y Gerencia Aguadulce/Planta de Parita/Dpto. Electromecánica, para tener mejor comunicación vía telefónica.
- Adquisición de sistema para control de Visitantes en línea con el Tribunal Electoral para verificación de identidad. Se controló el acceso físico de personas a la Institución y gracias a este sistema se controla las visitas de las personas a la Institución y se incrementa la seguridad con registros electrónicos de todas las personas que llegan al IDAAN.

SOPORTE TÉCNICO

Logros

- Instalación y habilitación de fibra óptica para nuevo laboratorio en la planta de Chilibre. Se realizó la activación de enlace de red para el buen funcionamiento del laboratorio.
 - Desinstalación de equipos y cableado de la agencia de Plaza Mallorca, para trasladarlo a la nueva agencia.
 - Habilidadación de cableado estructurado para la agencia de Plaza Las Cumbres para brindar el servicio de red a la agencia.
 - Instalación de cableado y habilitación de enlace de red en la planta de Metetí Darién, para brindar el servicio de red a la planta.
 - Habilidadación de enlaces de Red en La Planta de Chitré y la Villa de Los Santos, para brindar el servicio de red en la planta.
 - Habilidadación de enlaces de red en la planta de Coclé, para brindar el servicio de red en la planta.
 - Incremento de disponibilidad de puntos de red en la agencia de Soná. Se realizó la habilitación de más puestos en la agencia de Soná.
- Implementación y desarrollo para alineación de la Dirección de Tecnológica con el Estándar ISO 27001. Se desarrollaron todos los documentos y procedimientos y se subsanaron brechas de seguridad, y se realizó el ordenamiento y cultura de seguridad de la Información en DITIC repercutiendo en todos los sistemas del IDAAN.
 - Hardenning (Reforzamiento) de los Servidores Linux (15 servidores que contamos con estas características), Se reforzó la seguridad a varios servidores críticos de la Institución y se aumentó el conocimiento del personal de Seguridad Informática en esta área.
 - Hardenning (Reforzamiento) de los Servidores Windows (30 servidores que contamos con estas características). Se reforzó la seguridad a varios servidores críticos de la Institución y se aumentó el conocimiento del personal de Seguridad Informática en esta área.

DIRECCIÓN OPERACIONES

Dirección de Operaciones

Logros 2019

La Dirección Nacional de Operaciones tiene como **misión** brindar el servicio continuo de agua potable y alcantarillado sanitario, calidad del agua, presión alta continua, rehabilitación y mantenimiento de redes.

Nuestra visión ser un servicio de agua y alcantarillado óptimo, para mantener satisfechos a nuestros clientes y llegar a tener a una cobertura total en la población.

CMC – Centro de Monitoreo y Control

- Uno de los grandes logros de la Dirección de Operaciones en este periodo fue la implementación del CMC (Centro de Monitoreo y Control) cuyo objetivo principal es determinar la forma que el agua producida en las diferentes fuentes de la institución, es distribuida a través de las infraestructuras existentes de las redes de acueductos: tuberías, tanques de almacenamiento, estaciones de bombeo entre otras, hasta llegar a los diferentes sectores abastecidos por estas fuentes.
- La puesta en marcha del CMC permite administrar y gestionar de manera más óptima los acueductos y alcantarillados mejorando directamente la prestación del servicio y la atención de daños en las redes de forma ágil.

Sobre los beneficios directo se podrían mencionar:

- Supervisión permanente del consumo de agua para determinar los balances hídricos en los sectores de los sistemas de distribución de agua y tomar decisiones claves para mejorar el suministro.
- Monitoreo constante de la producción de las plantas potabilizadoras, de los niveles en los tanques de almacenamiento, presiones y caudales en las estaciones de bombeo y puntos de control de la red matriz y red primaria de distribución.
- Mediciones en tiempo real de la cantidad y calidad de agua.

DEPARTAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE PERDIDAS

- Se realizaron 100 certificaciones de existencia de líneas de acueducto para el desarrollo de proyectos urbanísticos, comerciales e industriales en la Región Metropolitana, Panamá Oeste, San Miguelito y Panamá Este, asegurando así que los promotores de desarrollos urbanísticos realicen la interconexión de los proyectos en la red de acueducto adecuada, de modo que se pueda garantizar un servicio de agua potable en cantidad y calidad.

- Instalación de 170 registros de presión a promotoras de proyectos privados urbanísticos en la Región Metropolitana, Panamá Oeste, Panamá Este y Colón, esto permite a los promotores de proyectos el cumplimiento del requisito exigido por la Dirección de Ingeniería para el diseño hidráulico del nuevo sistema de acueducto.
- Detección de 80 fugas subterráneas (no visible) en la Región Metropolitana, San Miguelito, Panamá Este y Panamá Oeste, para mejorar la conducción y distribución de agua en el sistema de agua potable, por medio de la detección de fugas no visible y la coordinación si es necesaria para su más pronta reparación.
- Investigación y evaluación de 25 fugas subterráneas intradomiciliarias, para dar solución a las afectaciones de los clientes con alta facturación producto del desperdicio de agua que perjudica el ámbito económico y social tanto de los usuarios como de la Institución. Ayudar a mejorar la presión del sector donde se atiende cada caso en particular.
- Estudios hidráulicos realizados por problemas de suministro de agua en: E.B. Loma Cobá, E.B. La Fula, Espinar-Colón, E.B. Cerro La Cruz, P.H. Summer Village, E.B. 6 de Abril, Mystic Valley, Limajos, entre otros, para determinar las causas de la falta de suministro y/o de baja presión de agua, a través de las mediciones de presión, caudal, nivel de tanque, ubicación de posibles roturas y del funcionamiento de válvulas, mejorando el abastecimiento en dichas áreas.

DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE

- Mediante convenio Interinstitucional de Cooperación Técnica entre el Ministerio de Gobierno (MINGOB) y el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), se ejecuta proyecto para mejoras en el Centro Penitenciario, La Joya y La Gran Joya, en las Garzas de Pacora; lo cual involucra el servicio de perforación, instalación, conexión de cuatro (4) pozos, construcción de cuatro (4) casetas, rehabilitación de tres (3) tanques de almacenamiento de agua con capacidad de 10,000 Gls, cada uno.
- Ejecución de Convenio entre la Secretaria Nacional de Ciencia y Tecnología (Senacyt), Universidad del Istmo (UDI) y el IDAAN, para implementar un software de sistematización de información técnica, de la planta de Trapichito, mediante un elemento finito.
- Implementación de un programa de “Gestión integral de riesgo”, ante desastres naturales, utilizando el software CAPRA, mediante convenio entre el Banco Interamericano de Desarrollo (BID),

Dirección de Operaciones

Logros 2019

Ministerio de Obras Públicas (MOP), Universidad Tecnológica de Panamá (UTP), Sistema Nacional de Protección Civil (SINAROC) y el IDAAN.

TIPOS DE SERVICIOS REPORTADOS	CREADOS A MAYO 2019
-------------------------------	---------------------

UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA 311

Agua Potable-Baja Presión	438
Agua Potable-Carro Cisterna no despacha agua	228
Agua Potable-Daño de Hidrante	233
Agua Potable-Fuga de Agua	8168
Agua Potable-Interrupción del Suministro	12082
Agua Potable-Problemas de la calidad del agua	118
Agua Potable-Reposición de Pavimento	216
Agua Servidas-Desborde de Aguas Negras	3985
Alcantarilla sin tapa	81
Atención al clientes	215
Conexión Ilegal y Robo de Agua	84
Cortes del servicios por error	22
Denuncias de actos de corrupción donde se ve involucrado cualquier servidor público	2
Denuncia-Toma de Agua (Hidrante o Planta)	11
Facturación no entregada	58
Ideas y sugerencias	20
Información General	429
Mal uso de agua potable	47
Medidores	2613
Nuevas conexiones Frente al Inmueble con conexión	19
Nuevas conexiones Frente al Inmueble sin conexión (Solicitud Presupuesto)	23
Nuevas conexiones No Frente al Inmueble (Solicitud Presupuesto)	1
Panamá Tramita - Información	8
Reinstalación o desconexión del servicio por morosidad	48
Reinstalación o desconexión del servicio voluntario	6
Servicio al cliente	6
Solicitud de inspección de alto consumo	141
(en blanco)	0
Total de reportes creados	29302

Dirección de Operaciones

Logros 2019

DEPARTAMENTO DE AGUAS SERVIDAS

- El primero (01) de febrero del presente año se dio la orden de proceder al consorcio BS Panamá para la "Rehabilitación, operación y mantenimiento de veinticinco (25) plantas de tratamiento de aguas residuales, ubicadas en las provincias de Panamá y Panamá Oeste". Por un período de veinticuatro meses.

DEPARTAMENTO DE ELECTROMECÁNICA

- Culminación y puesta en operación de nueva Estación de bombeo de Los Jardines de Pacora, 24 de diciembre. Finalización de construcción de nueva estación de bombeo por parte de Construcciones por Administración, Electromecánica y apoyo de la Gerencia Metropolitana el pasado 6 de mayo, brindándole respuesta al compromiso de agua potable continua a más de 20,000 habitantes del sector. La nueva estación de bombeo cuenta con dos bombas de 75hp cada, tanque de almacenamiento de 15,000 gal., CCM para 2 motores y cerca perimetral.
- Mantenimiento eléctrico de plantas potabilizadoras a nivel nacional. Acto público realizado el pasado 20 de agosto por un precio de referencia de B/. 390,000.00 adjudicándose este acto la empresa CONSORCIO ELECTROMECÁNICO a un precio de B/. 338,013.00 para el mantenimiento eléctrico de media tensión de plantas potabilizadoras.
- Estación de bombeo ciudad del Lago instalación de cuatro nuevas unidades de bombeo de 75 HP, 700 GPM. Funcionando dos simultáneamente.

DEPARTAMENTO DE CONSTRUCCIONES

- Adecuaciones a estaciones de bombeo del área metropolitana. Nuevas adecuaciones y remodelaciones a diferentes estaciones de bombeo de la región metropolitana que la componen por más de 110 estaciones de bombeo de agua potable entre ellas están Mañanitas, Villa Bella, San Pablo, Calzada Larga, Dos Mares, entre otras.

- Mejoras a la toma del río Parita, construcción de cilindros captadores para abastecer con agua cruda a la planta potabilizadora y mejorar la producción. Población beneficiada: 3700 personas.
- Culminación del Vado en río Chico, distrito de Natá, provincia de Coclé, con la culminación del mismo la toma de agua potable tendrá mejores niveles en época de verano. Población beneficiada: 15000 personas.
- Instalación de 60 tramos de tuberías de 6" PVC e interconexión en Chepo para abastecer a la comunidad de Las Margaritas. Población beneficiada: 6000 personas.



Culminación y puesta en operación de nueva estación de bombeo de Los Jardines de Pacora, 24 de diciembre.



Instalación de cuatro nuevas unidades de bombeo de 75 HP, 700 GPM. Funcionando dos simultáneamente en estación de bombeo ciudad del Lago.

DIRECCIÓN DE COMERCIALIZACIÓN

Dirección de Comercialización

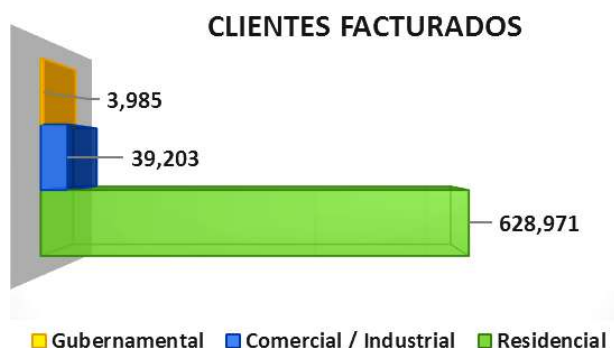
Logros 2019

La Dirección de Comercialización, dentro del nivel operativo de la institución, tiene como objetivo principal el cumplimiento de las políticas comerciales establecidas, así como la elaboración de las estrategias inherentes a los procesos de facturación y cobranza de los servicios que presta el IDAAN, con la finalidad de lograr la autosuficiencia financiera.

Con el único propósito de normar, planificar y dirigir el cumplimiento integral de la comercialización de los servicios prestados, la Dirección de Comercialización establece programas para la atención de los clientes en lo que respecta a las solicitudes de nuevos suministros, paz y salvo, consultas y reclamos en general. Estos programas a su vez, dinamizan las actividades de instalación de medidores, lectura de medidores, reparto de facturas y la gestión activa de cobros.

FACTURACIÓN

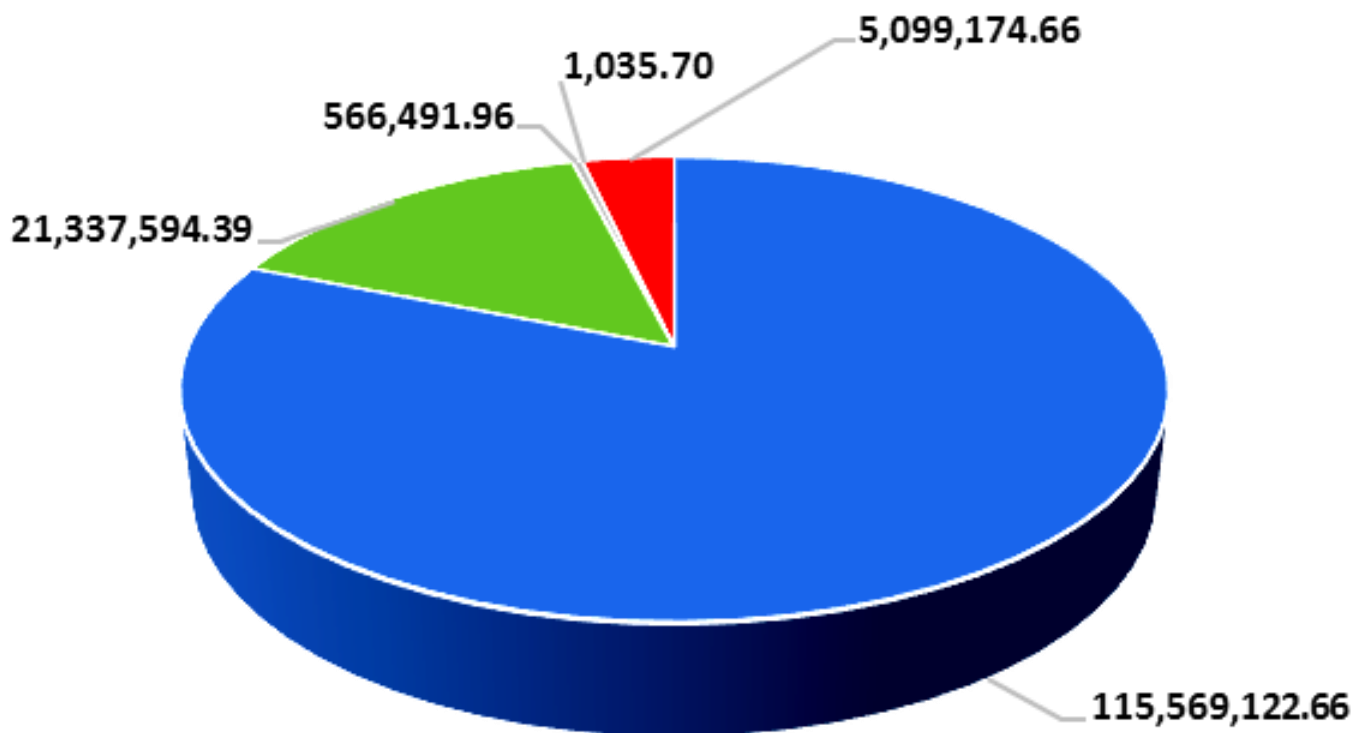
- Al cierre del mes de diciembre del 2019, se registran **672,159** clientes facturados con consumo activo, conformado por **628,971** clientes del sector residencial, **39,203** clientes comerciales / industriales y **3,985** clientes del sector gubernamental, lo que representa un incremento porcentual de **2.56%** con respecto al mes de diciembre de 2018.



- A diciembre 2019, los principales cargos facturados registran un monto neto acumulado de **B/.139,733,344.77**, el cual corresponde a los cargos de importe agua, alcantarillado, tratamiento, valorización y recargos, menos los descuentos por leyes especiales y deficiencia en el suministro que ascienden en su totalidad a **B/.2,840,074.60**.
- A diciembre 2018, la facturación neta acumulada registró un monto de **B/.138,675,081.26**, de los cuales el 82.55% corresponden a importe agua, 15.36% alcantarillado y el resto a tratamiento, valorización y recargos. Al comparar ambos periodos al mes de diciembre de cada año, se registra una diferencia nominal de **B/.1,058,263.51**, que representa un incremento porcentual de 0.76%.

TOTAL	139,733,344.77
Agua	115,569,122.66
Alcantarillado	21,337,594.39
Tratamiento	566,491.96
Valorización	1,035.70
Recargos	5,099,174.66
Descuento de Jubilados	-1,807,641.60
Deficiencia de Suministro	-1,019,358.00
Descuento de Empleados	-4,528.68
Equiparación Económica	-8,546.32

Fuente: Sistema Comercial



■ Agua ■ Alcantarillado ■ Tratamiento ■ Valorización ■ Recargos

- En cuanto a la cobertura de medición al mes de diciembre del 2019, el IDAAN tiene **481,722** clientes que cuentan con un medidor instalado, lo que representa un incremento del **19.28%** si se compara con el registro de diciembre del 2015 y un aumento del 2018 al 2019 del **3.32%**

Esto representó un incremento en la medición de los clientes, pasando de **321,949** en el 2015 a **348,948** al mes de diciembre de 2019.

AÑO (AL MES DE DICIEMBRE)	CLIENTES	CLIENTES CON MEDIDOR	COBERTURA DE MEDICIÓN	MEDIDORES LEÍDOS	EFICIENCIA EN LA MEDICIÓN
2015	595,664	403,859	67.80%	321,949	79.72%
2016	621,106	435,879	70.18%	339,215	77.82%
2017	637,424	451,417	70.82%	336,019	74.44%
2018	655,358	466,235	71.14%	345,824	74.17%
2019	672,159	481,722	71.67%	348,948	72.44%

Fuente: Sistema Comercial

CATASTRO

- El catastro de usuarios se ha llevado a cabo procesos de gestión de forma manual, sobre planos y réplicas, no conectados al sistema comercial; por lo que se ha visto la necesidad de aprovechar las tecnologías desarrolladas con herramientas como los sistemas de información geográfico. Bajo ésta necesidad se ha iniciado el desarrollo de una base de datos georeferenciada de clientes cuya fuente sea la integración de datos procedentes de la base de datos del Sistema Comercial, levantamientos de catastros anteriores

y los datos que se manejan en rutas de lectura manuales (Réplicas).

- Es así como la Institución, ha mejorado la Gestión Comercial en el Catastro de Usuarios a nivel nacional con la Implementación de una "Plataforma de Actualización de Catastro de Usuarios", gestionada por personal de Catastro de la Institución, que sigue lineamientos establecidos en procedimientos estandarizados y reglamentados, con una Boleta (propia) de Catastro de Usuarios desplegada sobre aplicativos en mapas que permiten la gestión de clientes, análisis y consultas para trabajos de oficina y campo de las áreas comerciales.



Imagen: Mapa de Clientes Georeferenciados.

GESTIÓN GENERAL / ATENCIONES COMERCIALES

- Durante el año 2019, se realizaron en las diferentes Agencias de Servicio y Atención al Cliente **429,280** atenciones comerciales, de las cuales, el **5.98%** corresponden a reclamos; es decir, **25,655** atenciones. De igual forma, se ingresaron **44,186** atenciones por requerimiento (**10.29%**) y **359,432** atenciones por requerimiento rápido (**83.73%**).

GESTIÓN GENERAL / INSPECCIONES COMERCIALES

Dentro de la gestión continua de la Dirección de Comercialización, a través de las Sub Gerencias Comerciales, se ejecutan diferentes tipos de Inspecciones, ya sea por solicitud de nuestros clientes o por requerimientos internos.

Para el periodo 2019, se han realizado **18,197** Inspecciones a nivel nacional por nuevos suministros, reclamos de facturación, pruebas de medidor, solicitudes de paz y salvo, validación de estados de clientes, inspecciones especiales, entre otras.

Dirección de Comercialización

Logros 2019

GESTIÓN GENERAL / CORTES POR MOROSIDAD

- Según el “Artículo 51” de la Ley 77, que reorganiza y moderniza el IDAAN, en caso de mora de sesenta días o más, podrá suspenderse el servicio sin previa notificación al cliente y se hará efectivo el cobro del total adeudado por jurisdicción coactiva, salvo arreglo de pago con la entidad.
- Para el año 2019, se ejecutaron **29,529** cortes por el servicio de agua en las diferentes regionales del país, lo que generó **16,089** reposiciones.

COBRANZAS

- La Gestión de Cobranzas se fundamenta en cuatro pilares importantes para la Institución: Recaudación, Cuentas de Gobierno, Cartera Morosa y Casos Sociales.
- La Recaudación Acumulada a diciembre de 2019 es de **B/.140,564,226.35**, de los cuales **B/.99,740,415.69** corresponden al Sector Particular y el resto al Sector Público por **B/.40,823,810.66**. Comparando el ingreso del 2019 y 2018, hubo un incremento de **B/.989,389.63**, lo que equivale porcentualmente al **0.71%**.
- Del aporte asignado por el Estado para el Programa de Subsidios de Casos Sociales, se ha recibido al 31 de diciembre 2019, la suma de **B/.23,202,900.00**.

Recaudación Acumulada Comparativa por Región Enero – Diciembre 2018/2019

REGIONAL	INGRESO ACUMULADO A DICIEMBRE 2018	INGRESO ACUMULADO A DICIEMBRE 2019	DIFERENCIA POR REGIONAL	% DIFERENCIA 2018-2019
Totales	139,574,836.72	140,564,226.35	989,389.63	0.71%
Bocas Del Toro	1,125,565.19	1,281,937.06	156,371.87	13.89%
Coclé	3,327,394.74	3,358,908.00	31,513.26	0.95%
Colón	5,997,329.61	6,115,143.97	117,814.36	1.96%
Chiriquí	5,979,505.49	5,987,654.76	8,149.27	0.14%
Panamá Este Y Darién	736,984.69	717,058.68	-19,926.01	-2.70%
Herrera	3,001,252.45	3,099,570.52	98,318.07	3.28%
Los Santos	2,109,673.08	2,135,439.17	25,766.09	1.22%
Panamá Metro	57,709,540.36	58,458,846.01	749,305.65	1.30%
Arraiján	6,969,264.92	6,931,160.28	-38,104.64	-0.55%
Panamá Oeste	7,096,393.26	7,467,158.35	370,765.09	5.22%
Veraguas	3,954,640.26	4,187,538.89	232,898.63	5.89%
Sector Particular	98,007,544.05	99,740,415.69	1,732,871.64	1.77%
Gobierno	18,153,208.05	17,620,910.66	-532,297.39	-2.93%
Caso Sociales	23,414,084.62	23,202,900.00	-211,184.62	-0.90%
Total De Gobierno	41,567,292.67	40,823,810.66	-743,482.01	-1.79%

Fuente: Synergia Comercial 4i/Módulo de Gestión/Reporte de Recaudación/ Recaudación Mensual de la República por Región y Sector.

Dirección de Comercialización

Logros 2019

- Al 31 de diciembre de 2019, el IDAAN registro una cartera morosa de **B/.72.9** millones de balboas, distribuida en **284,562** clientes de la siguiente manera: **B/.58.3** millones de balboas del Sector Particular y **B/.14.6** millones de balboas del Sector Público.
- La Oficina de Casos Sociales busca el manejo eficiente y organizado de la información brindada por el cliente, para determinar si aplican al Programa de Subsidios, cuyo marco legal es la Ley 77 del 28 de Diciembre de 2001, que en su "Artículo 43" establece: "El suministro de agua potable prestado por el IDAAN a personas con un ingreso familiar comprobado, inferior al monto de la canasta básica alimenticia, se considerará como casos sociales y será subsidiado por el Estado".
- Al 31 de diciembre del 2019, se compensaron **167,566** clientes dentro del Programa de Subsidio de Casos Sociales, por un monto total de **B/.16.9** millones de balboas.

MEDIDORES / BANCO DE PRUEBAS

- Desde inicios del año 2018, se trabajó en un pliego de cargos que permitió adquirir un nuevo Banco de Pruebas, que cumpliera con todas las especificaciones técnicas a nivel internacional y se incluyeron algunas modificaciones en la estructura del laboratorio, ya que se necesitaba una temperatura controlada y un espacio totalmente cerrado, para que el margen de error de las pruebas sea lo más bajo posible.

MEDIDORES / MEDICIÓN INTELIGENTE

- Aproximadamente del 99.5% de nuestros medidores instalados a nivel nacional son convencionales, esto quiere decir que su función general es medir de forma analógica. En el 2018 se introduce al IDAAN un total de 425 medidores ultrasónicos los cuales cumplen con todas las especificaciones técnicas requeridas, estos presentan algunos beneficios extras: los mismos carecen de piezas internas lo que los hace más duraderos y no necesitan calibración, su medición es en base al sonido del agua que pasa dentro de ellos por esta razón son mucho más precisos, sus principios no les permiten medir el viento que pasa dentro de la línea esto evita generar facturaciones elevadas cuando hay falta de suministro, cuentan con un radio integrado el cual permitiría recolectar las lecturas de forma remota.

- En junio 2019 se realizó un plan de reemplazo y medición remota en el cual se instalaron más de 50 medidores inteligentes, la medición remota consiste en utilizar un teléfono móvil con una app integrada para recolectar los datos hasta una distancia aproximada de 50 metros, esto agiliza el proceso de lectura y deja un menor rango de error al momento de generar la facturación.



Inauguración de nueva agencia de Chitré.



Inauguración de la nueva agencia de Las Cumbres.



Personal técnico trabajando.



Inauguración del banco de pruebas de Medidores.



GERENCIAS REGIONALES



GERENCIA
METROPOLITANA

REPARACIONES DE FUGAS EN LA GERENCIA METROPOLITANA

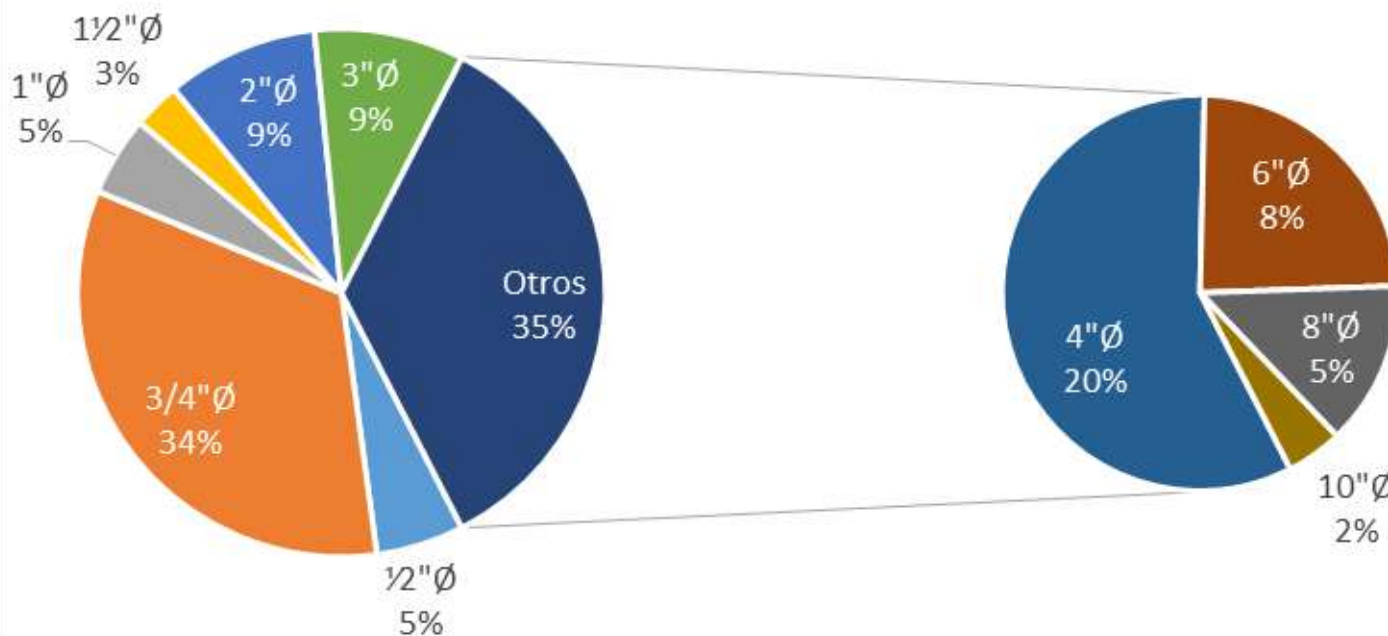
REPARACIONES DE FUGAS														
MES	1/2" Ø	3/4" Ø	1" Ø	1 1/2" Ø	2" Ø	3" Ø	4" Ø	6" Ø	8" Ø	10" Ø	12" Ø	16" Ø	18" Ø	24" Ø
ENERO	5	63	15	1	21	23	52	20	6	1	8	2		2
FEBRERO	7	57	5	3	10	11	3	10	7		2	2		3
MARZO	5	64	14	3	23	16	57	20	4	2	1	2		3
ABRIL	12	64	10	6	15	26	27	17	14	2	1	3		1
MAYO	13	92	8	7	33	27	96	16	22	12	3			
JUNIO	22	92	11	13	25	17	45	17	5	3	2	4	1	
JULIO	20	89	13	12	18	23	35	31	15	5	6	2		1
TOTAL	84	521	76	45	145	143	315	131	73	25	23	15	1	10

de

La Gerencia Metropolitana en los primeros siete meses de trabajo realizó un total de 1607 reparaciones de fuga

agua potable en las cuatro regiones correspondientes a la Gerencia Metropolitana (Panamá Centro y Áreas Revertidas, San Miguelito, Tocumen y Chilibre).

Gráfico #1 – Reparaciones realizadas por la Gerencia Metropolitana



En el gráfico se representa en porcentaje la cantidad de fugas reparadas y se refleja que la mayor cantidad reparadas son las tuberías de 3/4" y 4", con un 34% y 20% respectivamente.

DEPARTAMENTO DE PROYECTOS ESPECIALES

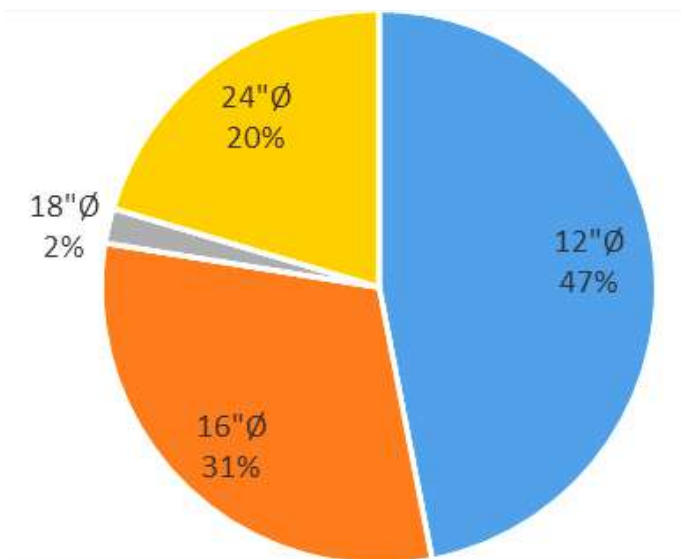


Gráfico #1 – Reparaciones realizadas por la Gerencia Metropolitana.

De acuerdo a la gráfica se demuestra que la mayor cantidad de reparaciones fueron líneas de 12" con un 47% luego las líneas de 16" con un 31%.

En el mes de abril de 2019 en Punta Pacifica, se realizó un trabajo de desvío de tubería, para eliminar de igual forma la línea existente de polietileno de 16" de diámetro, la cual estaba inundando un residencial. Luego en el mes de julio se reemplazó un codo de 16", ambos trabajos reemplazaron la línea de polietileno por hierro dúctil.

DEPARTAMENTO DE ALCANTARILLADOS:

MES	REDES	CONEXIONES	MINOR A 24 H
ENERO	117	224	70
FEBRERO	66	215	47
MARZO	140	158	71
ABRIL	142	240	101
MAYO	159	261	110
JUNIO	185	210	109
JULIO	125	321	170
TOTAL	934	1629	678

Cuadro #1 – Trabajos del Departamento de Alcantarillados

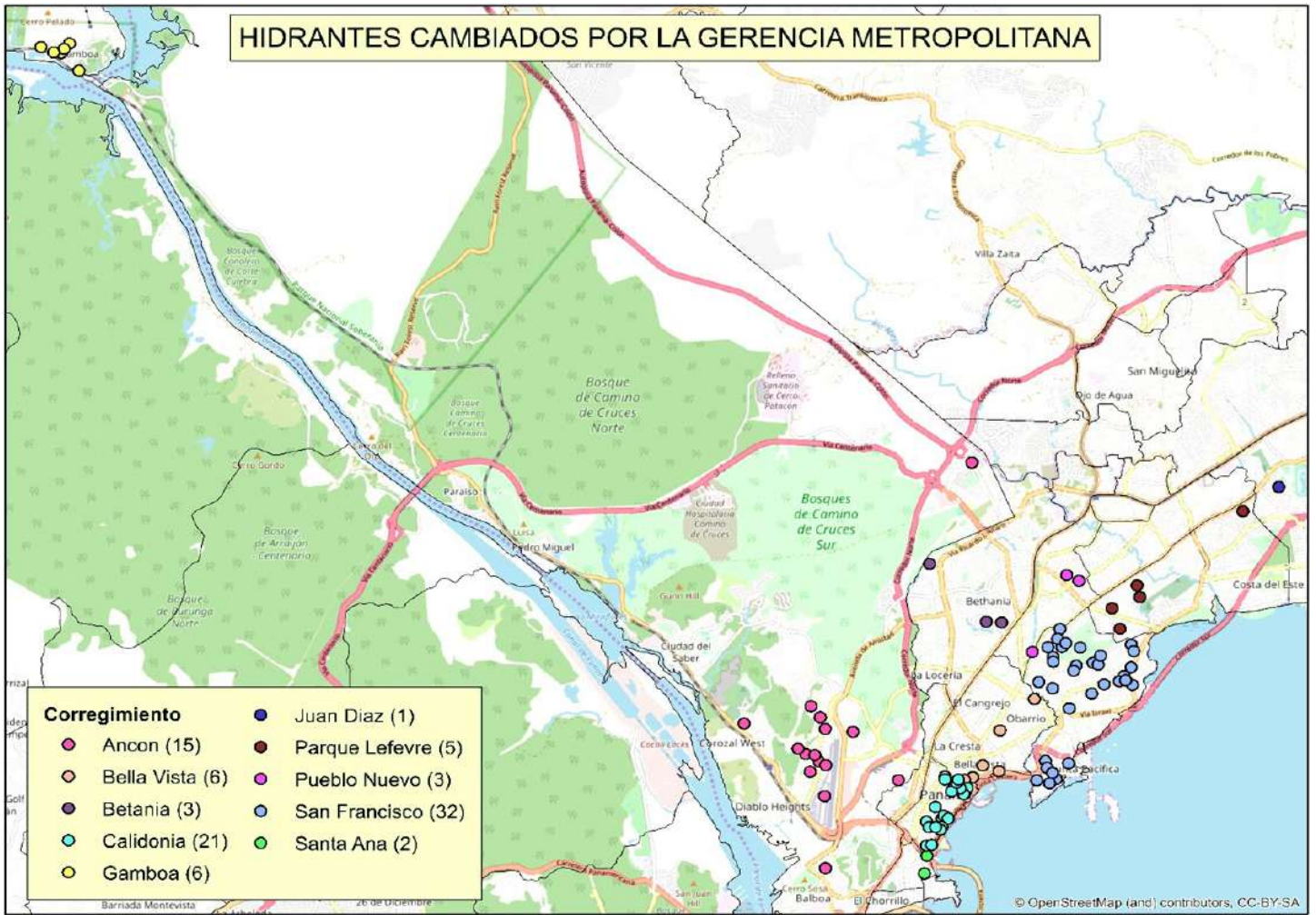
En los primeros 7 meses del 2019 el departamento se encargó de la limpieza y mantenimiento de un total de 2563 casos a lo largo de la Gerencia Metropolitana

(Panamá Centro y Áreas Revertidas, San Miguelito, Tocumen y Chilibre) en los cuales ha logrado atender y solucionar un total de 934 casos de obstrucción de redes, refiriéndose a tuberías con un diámetro igual o mayor a 6" de diámetro, los cuales se encuentran en las calles y un total de 1629 conexiones, refiriéndose a los registros sanitarios domiciliarios con un diámetro mínimo de 4". Y se han atendido un total de 678 casos en menos de 24 horas.

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES HIDRÁULICAS

Adecuaciones hechas al Sistema:

- Cambio y calibración de válvula de control de altitud de 8" en la estación de bombeo de Los Jardines en la 24 de Diciembre.
- Cambio y calibración de válvula de control de altitud de 6" en la estación de bombeo de La Fula, San Miguelito.
- Instalación y calibración de válvula de control de altitud de 4" en el tanque de reserva de 35,500 galones, en Buena Vista, Colón.
- Cambio de sistema de cierre de válvula de control de altitud en el tanque de reserva de 35,000 galones, de sistema con flotador horizontal a piloto de altitud en Cerro Viento.
- Cambio y calibración de válvula de altitud de 10" en estación de bombeo de Cerro Patacón, Vía Centenario, Ancón.
- Cambio de válvula de cierre flotador horizontal de 3" y 1 ½" en la estación de bombeo de Dos Ríos, Tocumen.
- Mantenimiento, rehabilitación, calibración y puesta en marcha de válvula reguladora de presión de 16" en Punta Pacifica, San Francisco.
- Rehabilitación, calibración y puesta en marcha de válvula reguladora de presión en Calle 42, Bella Vista.
- Cambio y calibración de válvula de control de altitud de 6" en estación de bombeo de 6 de Abril, San Miguelito.
- Reparación y calibración de válvula de control de altitud en la estación de bombeo de Cerro Viento.
- Reparación y calibración de válvula de control de altitud en tanque de 460,000 galones en Mañanitas, Tocumen.
- Reparación y calibración de válvula reguladora de presión de 12" en Santa Clara, San Miguelito.





Cambio y mantenimiento de hidrantes, por parte de personal técnico del IDAAN.





Ing. Susana Peña, a cargo de reparaciones en diferentes sitio de Panamá



**REGIONAL
DE COCLÉ**

Regional de Coclé

Logros 2019

- Se preparó y sustentó el Anteproyecto de Presupuesto 2019 de la Regional.
- Se recibió materiales del 80% de las solicitudes de pedido que se confeccionaron el año pasado.
- Se nombró un mecánico más para el taller y 1 almacenista.
- Se mejoró la flota vehicular.
- Se logró instalar chip para el consumo de combustible al 95% de la flota vehicular.
- Nombramos a la administradora de Penonomé.
- De enero 2019, hasta el 8 de julio 2019, se han confeccionado 39 solicitudes de pedido, que ha generado 24 órdenes de compra, ya que algunas generan más de una. Y de estas 24 solicitudes, hemos recibido materiales de 17.
- En trámite hay 16 solicitudes y hay 5 sin estatus, pero con orden de compra, pendientes de refrendo por parte de Contraloría. Hasta la fecha se ha gastado en compras B/.32,673.50 .
- El año pasado se confeccionaron 93 por nosotros y 3 por la URSPC y de estas se generaron 76 órdenes de compra. Se recibió materiales de estas 76 y quedaron 9 sin concluir. Se logró comprar B/.486,703.35 en materiales.
- Se hizo agasajo a los padres de la Región con autogestión y apoyo del representante de Aguadulce cabecera.

SERVICIOS GENERALES

- Se le dio mantenimiento a las 5 plantas potabilizadoras y pozos de la región.
- Se construyó la cerca perimetral de la planta de tratamiento de Natá.
- Se gestionó y logró la fumigación de las oficinas por parte del Ministerio de Salud y de la empresa privada.

TRANSPORTE

- Se Logró reparar 3 vehículos que estaban en el taller hace más de 2 años.
- Se compraron muchos repuestos para la reparación de los vehículos. Se asignó un vehículo a la planta de Capellanía, 1 la planta de Farallón y otro a la Planta potabilizador.
- Logramos que la Dirección administrativa nos cediera un vehículo de segunda, en buenas condiciones.
- Se confeccionaron más de 10 requisiciones para la reparación y mantenimiento de la flota vehicular.
- Se nos otorgaron 3 vehículos nuevos y 1 retro excavadora.
- Se distribuyeron 13 bicicletas entre los operadores de pozo de Rio Hato, Antón, Rio Hato, Natá, La Pintada Llano Sánchez entre otros.
- Se logró el nombramiento de Trabajadores Manuales para Aguadulce y Penonomé.
- Se nombró un almacenista
- Compramos los materiales para mejorar las oficinas administrativas.
- Se confeccionó listado oficial de los vehículos a chatarrear.
- Se implementó procedimiento para la salida de los químicos en el almacén y las plantas potabilizadoras.
- Se mejoró y se habilitaron nuevas oficinas administrativas.
- Se mejoró iluminación en las plantas potabilizadoras de Capellanía y La Pintada.
- Se consiguieron 4 nuevos vehículos para el área operativa y uno de segunda para el área administrativa.

Regional de Coclé

Logros 2019

SUB GERENCIA COMERCIAL

- El área comercial de Coclé, en el período comprendido entre agosto 2018 a agosto 2019 ha mantenido su programación de cortes del servicio de agua, a aquellos clientes que se encuentran en mora con la Institución. Se ha logrado mantener el recaudo dentro de los márgenes establecidos por la Dirección Comercial, cumpliendo así con las metas de recaudación. Igualmente hemos cerrado el 2018 con cumplimiento en las metas de facturación y se trabaja en que en este año 2019 logremos mantener las mismas.
- Tenemos pendiente para los meses venideros la instalación de 1,700 macromedidores en la comunidad de Antón como parte del Proyecto de nuevo acueducto del área.
- El área comercial trabaja para poder brindar el soporte económico a través de los ingresos a la Institución y poder así cumplir con las mejoras que requieren nuestros servicios en beneficio de la comunidad coclesana.

LOGROS ALCANZADOS

ACUEDUCTOS IDAAN	LOGROS	POBLACIÓN BENEFICIADA
La Pintada	<ul style="list-style-type: none">Reemplazo de las válvulas de entrada y de los filtros en la planta potabilizadora.Instalación unidad de bombeo #2 nueva de 300 galones por minutos.Construcción de alcantarillado sanitario y planta de tratamiento de aguas residuales. B/.4,509,426 (en ejecución).	3,900
Penonomé	<ul style="list-style-type: none">Dragado en el río Saratí permitiendo la operación continua de la estación de bombeo de agua cruda garantizando la producción permanente de la planta potabilizadora.Construcción de pozo profundo, caseta, equipo de bombeo e interconexión y puesta en operación en el sector Villa Cumbreira.Reemplazo de 2 bombas de 2 mil galones por minutos por unidades nuevas en la toma de agua cruda.Instalación de equipo de bombeo sumergible de 15 hp del pozo b-15 en Chigoré.Mejoras de las canastas de las bombas de succión de 2 mil 100 galones en la toma de agua.	40,000
Jaguito	<ul style="list-style-type: none">Reemplazo de la unidad de bombeo B-03	2,000

Regional de Coclé

Logros 2019

ACUEDUCTOS IDAAN	LOGROS	POBLACIÓN BENEFICIADA
El Cristo	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza , pintura de la líneas de entrada y salida del tanque de 20 mil galones. • Disminución de la capacidad del equipo de bombeo sumergible del pozo B-14 de 5 a 3hp. • Reemplazó la unidad de bombeo de pozo B-09. • Demolición y construcción de caseta para el pozo B-07. 	2,250
La Loma	<ul style="list-style-type: none"> • Extensión de línea eléctrica de media tensión para abastecer pozo nuevo, vía Mangote. • Extensión de línea desde el pozo nuevo hasta la red existente incluyendo la interconexión. • Construcción de caseta para pozo de Llano Bonito. • Reemplazo del equipo de bombeo del pozo B-02. 	2,500
El Roble	<ul style="list-style-type: none"> • Extensión de línea para mejorar el servicio de agua potable al sector de El Tecal (400 metros). • Reactivación del pozo B-06 del sector de San Antonio, con un equipo de bombeo de 3hp. 	2,500
Salitrosa	<ul style="list-style-type: none"> • Reemplazo de equipo de bombeo de 3hp del pozo B-02. 	1,000
Natá	<ul style="list-style-type: none"> • Extensión de línea de 4 pulgadas PVC para mejor el suministro en el sector de Matapalo. • Construcción de represa en río Chico para garantizar el nivel de captación en el pozo de bombeo en la toma de agua. 	7,100
Llano Sánchez	<ul style="list-style-type: none"> • Reemplazo de equipos de bombeo del pozo b-02 y B-03. • A la espera de la culminación del proyecto de mejoras al sistema de acueducto (DAS), incluye tanque de 20 mil galos, línea de aducción en 3 pulgadas PVC, construcción de 3 casetas para pozos, suministro e instalación de equipos de 	2,000

Regional de Coclé

Logros 2019

ACUEDUCTOS IDAAN	LOGROS	POBLACIÓN BENEFICIADA
Capellaní (Capellanía, Barrios Unidos, Aguadulce y Pocrí)	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta de operación del tanque de 12 millón de galones en el Cerro Vigía, incluyendo la línea de 18 pulgadas de hierro dúctil y las líneas de descarga de 16 pulgadas con las válvulas reguladoras de presión a los sectores de Pocrí y Aguadulce. • Reemplazo de las 4 unidades de bombeo (motor, bomba y tubería de bajada) con su sistema de control y potencia de en la toma de agua cruda de Capellanía, aumentado la producción a 5.1 millones de galones diarios. • Se puso en uso las redes instaladas en el sector de Barrios Unidos mejorando considerablemente la distribución en estas áreas. • Interconexión del pozo Barragán para mejorar el suministro de agua en barriada La Cruz de Pocrí. • Perforación de pozo profundo, construcción de caseta, suministro, instalación puesta de operación en el sector de calla Uruguay en Barrios Unidos de Aguadulce. • Perforación de pozo profundo en El Playón de Pocrí . • Reemplazo de equipos de bombeo en los pozos B-40(Pozo Azul), B-13 (Las Malvinas), Estación de bombeo La Unión, B-27 (Pocrí). • Puesta en operación de las bombas de agua residuales para el sistema de tratamiento en las lagunas de oxidación. 	45,000
Antón	<ul style="list-style-type: none"> • Llenado y prueba de línea de aducción y prueba de equipo de bombeo en el proyecto del Nuevo Sistema de Abastecimiento de Agua Potable para Antón cabecera, en estos momentos se encuentran a en etapa de pruebas de bombeos de los pozos nuevos que se integran al sistema B/8,389,870.00. 	9,790
El Caño	<ul style="list-style-type: none"> • Perforación de pozo profundo en la vía panamericana. • Reemplazo de equipo de bombeo del pozo B-08 y B-02 	1,600
Farallón		1,500
	TOTAL POBLACION BENEFICIADA	121,140



95% de avance en el proyecto “Nuevo sistema de abastecimiento de agua potable de Antón”

Regional de Coclé
Logros 2019



Represamiento del río Zaratí en Penonomé, el cual abastece a la toma de agua cruda de la planta potabilizadora de Penonomé



Represamiento del río Pocrí en Natá, el cual abastece a la toma de agua cruda de la planta potabilizadora de Natá.

REGIONAL DE COLÓN

Regional de Colón

Logros 2019

DEPARTAMENTO COMERCIAL

- Recaudación por agencias de cobros.
- Agencia de cobro de Plaza Millenium: B/.412, 316.47.
- Agencia de cobro de Sabanitas: B/. 83,658.48.
- Total recaudado: B/. 495,974.95

DEPARTAMENTO DE OPERACIONES

MEJORAS AL SISTEMA DE DISTRIBUCION EN DIVERSAS COMUNIDADES

- **Comunidad de Quebrada Bonita**

La comunidad de Quebrada Bonita sufría de un déficit en el suministro de la cual era abastecida por una línea de 3" que venía del sistema de la potabilizadora de río Gatún la afectación se daba por que la potabilizadora no generaba el suficiente caudal. Dado que la toma estaba ubicada en el río que durante la estación seca padecía de bajo nivel e incluso de sequía a parte del crecimiento poblacional durante los últimos años.

Para controlar la situación el IDAAN tenía que dar paliativos con la contratación de cisternas lo cual era muy costoso para la institución mientras se levantaba un proyecto para aprovechar la línea de impulsión 12" por la estación de bombeo de Buena Vista con el flujo proveniente de la planta de Chilibre para suministrar por medios de operativos. Dicho levantamiento fue generado con la intención de adecuar una red interna que pudiera satisfacer a la población en aumento de lo cual se originó con una instalación 1900 mts en línea de 6" pvc con ramificación de 4" y 2" pvc, fue un proyecto donde la entidad de CONADES dono los materiales y la ejecución fue por el IDAAN y el apoyo de la comunidad.

- **Multifamiliares de Nueva Providencia**

Proyecto gubernamental multifamiliar con el objetivo de cambiar la calidad de vida de nuestros habitantes del casco. Este cuenta con 25 multifamiliares y 20 apartamentos por edificios, lo cual se estima una población de 3,000 personas, eran suministrado por carros cisternas tomando en cuenta esta situación y la molestia de los usuarios por la condición del suministro, el Instituto de Acueducto y Alcantarillado de la región

de Colón tomó la iniciativa de adjuntarlo a línea de 12" de la proyección Chilibre-Sabanitas y así solucionar el problema del suministro y ya que son cliente del IDAAN.

- **Comunidad Los Pinos**

Es una comunidad que data de hace 60 años en donde el suministro se daba por un sistema de agua subterránea cada 8 días por 16 horas. Dada la situación, el IDAAN envió cisternas mientras se levantaba una proyección de 500 mts de una línea de 3" pvc de conducción. Posteriormente, se interconectó a sus líneas existentes en donde se encontraban conectadas las casas. Esta comunidad cuenta 555 habitantes.



- **Comunidad de Nueva Italia**

La comunidad cuenta con tres sectores que se abastecían por tanques de 10 mil galones cada uno que se alimentaban de los pozos. El sistema era manejado por las juntas locales; sin embargo, con el tiempo los pozos se agotaron por lo que el IDAAN intervino con camiones cisternas mientras se hacía la adecuación a la línea de 12" de Chilibre Sabanitas para conducir aguas a los tanques. La comunidad cuenta con 3 mil 43 habitantes y que son clientes del IDAAN.

Regional de Colón

Logros 2019

- **Comunidad de Nueva Italia**



- **Comunidad de Villa Limón**

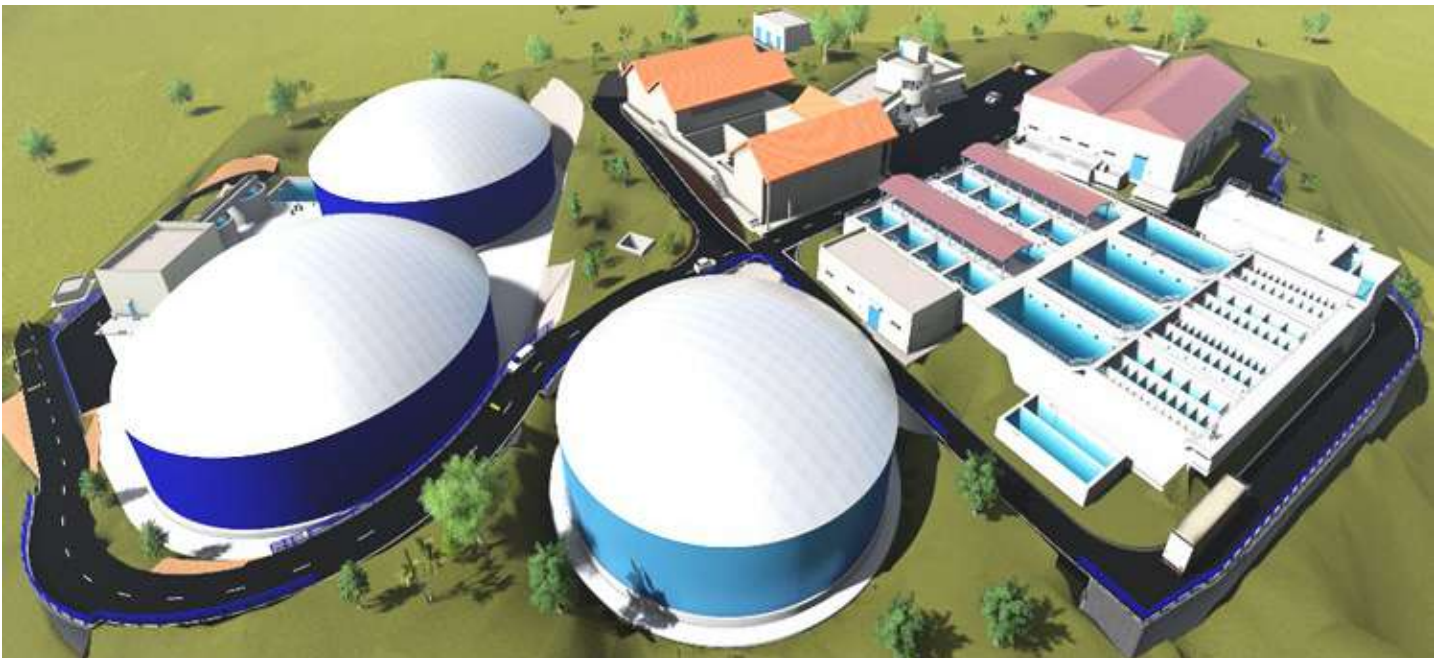
La comunidad se abastecía por medio de pozos rurales pero con el tiempo se contaminaron por lo que el IDAAN le suministraba agua por camiones cisternas. Posteriormente se realizó un levantamiento para conectarlos al sistema de la línea de 12" Chilibre Sabanitas. Se instalaron 3 mil 500 metros de tuberías. Además, se demolió y construyó un tanque de 55 mil gls. Se benefician 4 mil 860 habitantes.

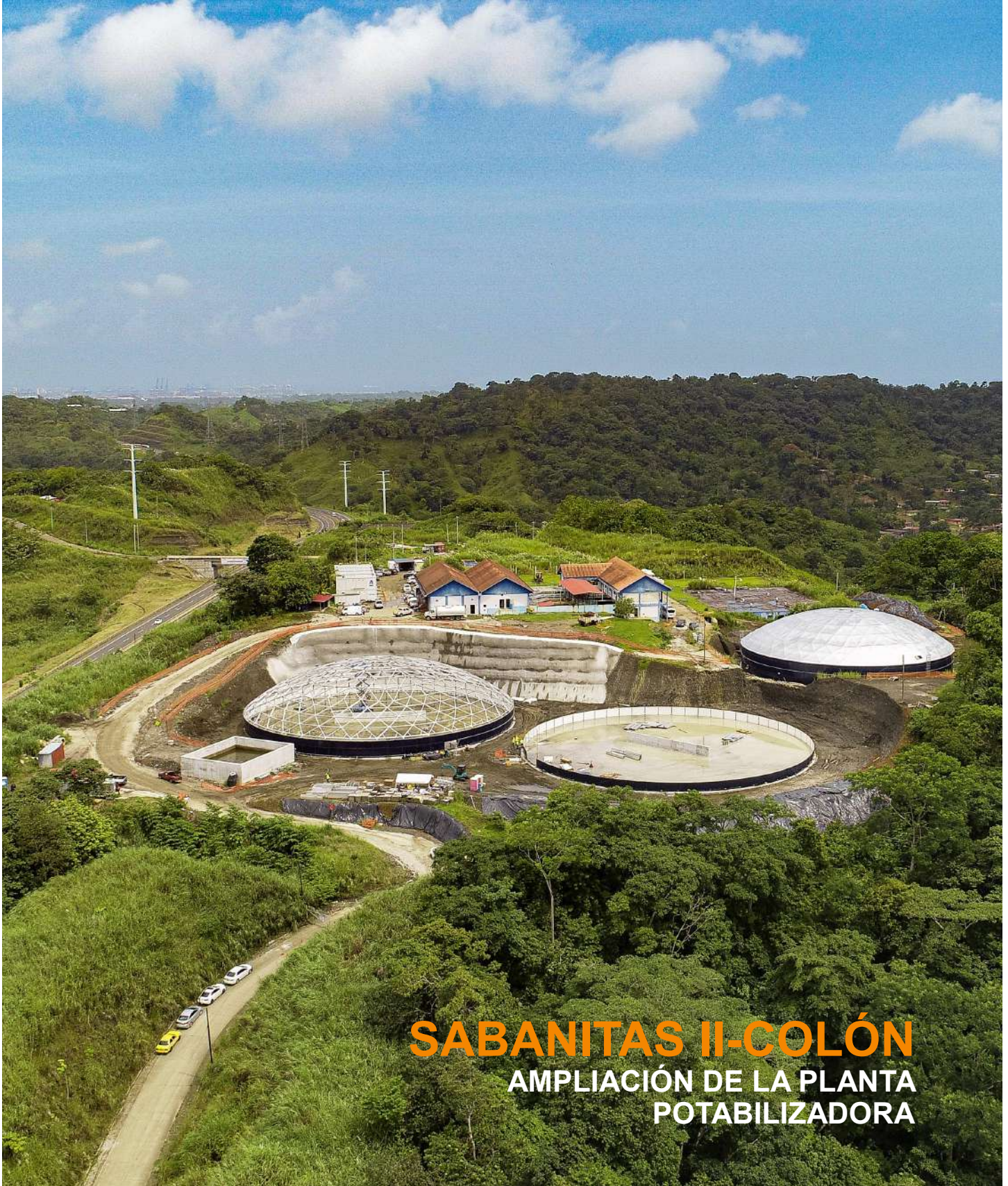
- **Comunidad de Aguas Claras**

Es una comunidad con más de 50 años, los residentes aseguran que nunca han tenido un suministro de agua potable en sus viviendas por lo que el IDAAN procedió a enviar camiones cisternas para ayudar en el abastecimiento de agua potable. Seguidamente se hizo un levantamiento para conectarlos a la línea de 12" de Chilibre Sabanitas con sus ramificaciones correspondientes beneficiando a 200 habitantes.

- **Construcción de la Planta Potabilizadora de Sabanitas II**

Con la construcción de la Planta de Sabanita II generando 30 millones adicional a los 15 millones que produce la Planta de Sabanita I tendremos una producción para suplir la demanda de la población y las futuras.





SABANITAS II-COLÓN
AMPLIACIÓN DE LA PLANTA
POTABILIZADORA



REGIONAL DE CHIRIQUÍ

Regional de Chiriquí

Logros 2019

ÁREA OPERATIVA

Limpieza de los pozos de Manchuila, Santa Marta Norte, Gariché, Volcán, Guarumal de Alanje, Dolega, Gómez y Doleguita, mejorando la producción entre los 45 y 100 galones por minuto.

- Reemplazo de los floculadores y sedimentadores de la planta potabilizadora de Dolega.
- El edificio de Calidad de Agua de la planta de Los Algarrobos se encuentra en remodelación, modernización y equipamiento del laboratorio.
- Instalación de nueva tubería para mejorar la distribución de agua potable en la comunidad de El Retorno en Puerto Armuelles.
- Se activa el tanque de reserva de Villa Escondida en Pedregal.
- Distribución de agua por medio de camiones cisternas a diversas comunidades con Acueductos Rurales en la estación seca.



- Rehabilitación de la planta potabilizadora de Los Algarrobos. Invirtiéndose 7 millones 248 mil 559841 balboas con 26 centésimos, llegando a más 152 mil usuarios. Tiene un avance 16 %.
- Rehabilitación, mejoras y expansión del sistema de almacenamiento, conducción y distribución de agua en David - Fase 1 con una inversión de 12 millones 655 mil 677 balboas.



David Fase 1. Construcción del nuevo tanque de reserva de la PTAP de Los Algarrobos.

Regional de Chiriquí

Logros 2019

- Rehabilitación, mejoras y expansión del sistema de almacenamiento, conducción y distribución de agua en David - Fase II. Con un costo aproximado de 5 millones 655 mil 677 balboas con 27 centésimos y un avance del 92 %, llegará a más de 152 mil usuarios.



Instalación de nuevas líneas de conducción en David.

- Rehabilitación de los sistemas de agua potable de Jacú, Divalá, San Andrés y San Francisco. Con un avance del 48 %. Este proyecto tiene un costo aproximado de 4 millones 892 mil 628 balboas con 67 centésimos, beneficiando a más 7 mil personas.
- Diseño de la fase de floculación y rehabilitación de todos los componentes de la planta potabilizadora de San Félix por una inversión de 742 mil 260 balboas y con un avance real del 20 %.



Tanque de reserva de Jacú, Bugaba.



Rehabilitación de la antigua planta potabilizadora de San Félix.

Regional de Chiriquí

Logros 2019

PROYECTOS DE ALCANTARILLADO

- Construcción de ampliación y mejoras del sistema de alcantarillado sanitario de Puerto Armuelles en Barú. Por un monto total de 23 millones 85 mil 567 balboas, favoreciendo a más de 20 mil personas. Tiene un avance de 95 %.
- Diseño y construcción del nuevo alcantarillado de David, grupo de obras I y II – Etapa. Con un costo aproximado de 298 millones de balboas, el cual beneficiará a más de 152 mil personas.

ASPECTOS SOBRESALIENTES DEL ÁREA COMERCIAL

- De agosto 2018 a junio 2019 se ha logrado recaudar producto de la emisión y verificación de Catastro mediante inspecciones; la cantidad de **6,638** Paz y Salvo emitidos, con lo cual se ha recaudado la suma de B/.69,156.18.

A través de las emisiones de cortes regulares y masivos, la Entidad ha logrado recaudar por medios de sus cinco agencias y cobros en las comunidades rurales, dos millones 333 mil 063 balboas con 87 centésimos entre los meses de enero a mayo del 2019.

En la actualidad, la Regional de Chiriquí cuenta con 70 mil 438 clientes, de los cuales 32 mil 767 mantienen el sistema de medición.

Cierre de Reportes de la Plataforma 311

- Durante los siete primeros meses del año en curso, el personal del área operativa logró concluir satisfactoriamente 2,719 casos por falta de suministro, roturas y/o fugas.
- Estas acciones dan como resultado la depuración del sistema, disminuyendo la cantidad de reportes pendientes, trabajando de manera permanente y de la mano con la tecnología, el personal humano comprometido se ocupa de brindar un mejor servicio a nuestros clientes y usuarios.



Terreno donde se construirá la futura PTAR de David.

REGIONAL
DE BOCAS DEL TORO

Regional de Bocas del Toro

Logros 2019

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- Adquisición de pintura para el mantenimiento de todas las plantas, estaciones de bombeo, agencias comerciales, y Gerencia Regional de Bocas del Toro.
- Adquisición de 7 cortagramas, que nos permitirán mantener las áreas verdes todas las plantas, estaciones de bombeo, agencias comerciales, y Gerencia Regional de Bocas del Toro.
- Apoyo en las gestiones de pedidos y compras a todos los departamentos para la adquisición de materiales y equipos (bombas, mangueras, desazolvadoras para alcantarillado, tubería y accesorios, reactivos para análisis biológico y químico, bombas sumergibles para pozos y aguas servidas.
- Adquisición de una lancha con capacidad para 20 pasajeros, y un motor fuera de borda de 200 HP, mejorando considerablemente las condiciones de traslado del personal y equipos tanto a los funcionarios de la regional como a los compañeros de otras provincias.
- Traslado de la agencia de recaudación de Almirante, a nuevas instalaciones con mejor estructura física, mejorando evidentemente su ambiente de trabajo.
- En cuanto al recurso humano, podemos destacar que el personal de Administración mejoró los controles y manejos administrativos, en cuanto a recursos humanos y las cajas menudas, permitiéndonos mantener una solvencia económica para imprevistos en la regional (viáticos y caja menuda).
- En cuanto al departamento de Transporte Regional, podemos destacar, la reparación del único camión de succión, el mantenimiento general de toda la flota vehicular, y por ende el estado activo de todos.
- La entrega de una motocicleta para la planta potabilizadora de Isla Colón que les permitirá a los operadores de planta, inspeccionar la toma de agua, y la aplicación de productos químicos en la misma.

- Entrega de un four well para la planta potabilizadora de Guabito, lo que le facilitó el acceso a la misma.

SUBGERENCIA COMERCIAL

- Nombramiento de personal de Gestión Técnica, lo cual sólo se contaba con un inspector en el área.
- También, se nombra personal para la agencia de Isla, no en una forma relevante, porque se necesita más recurso humano sobre todo de campo.
- En Changuinola, los logros alcanzados son: Se han unificado la cuadrilla de campo dividiéndola en 2.
- Se cuenta con 2 automóviles y aún se necesitan más para ser distribuidos en las 3 agencias.
- Con todos los compromisos y exigencias que tiene el Área Comercial en el día a día se debe reforzar cuadrillas, personal de oficina, teniendo así la oportunidad de realizar todo el proceso en la Región y no depender de otras provincias para culminar los procesos. Hace falta el departamento de Cartera Morosa, de Ajustes y Corrección de Saldo así se puede mejorar los servicios a nuestros clientes en hora oportuna.
- A la fecha se ha contribuido con las actividades haciendo un esfuerzo en equipo y con lo que contamos actualmente.
- Se han aumentado los clientes facturados, detección de ilegales, nuevos suministros, en otros temas no hemos podido tener buenos resultados, como en la morosidad pero igual se está trabajando y captando clientes que hagan sus pagos o convenios para ir recuperando y depurando la cartera morosa.

Regional de Bocas del Toro

Logros 2019

**TOTAL DE CLIENTES FACTURADOS REGIONAL Y SECTOR
AL 31 DE DICIEMBRE 2018**

REGIONAL	CLIENTES FACTURADOS	TOTAL SECTOR PARTICULAR	RESIDENCIAL	COMERCIAL INDUSTRIAL	TOTAL SECTOR PUBLICO
BOCAS DEL TORO	12,265	12,161	11,259	902	104

CAPTACIÓN DE ILEGALES 2018

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	TOTAL
67	16	1	43	24	151

Con el apoyo del poco personal con que se cuenta, se ha logrado captar una gran cantidad de personas que contaban con el suministro de forma ilegal, aún faltan por captar mucho más.

SOLICITUDES DE NUEVOS SUMNISTROS

Sistema	Cantidad Total de Conexiones Solicitadas	Cantidad Total de Conexiones Solicitadas	Cantidad Total de Conexiones Solicitadas
	2018	2019	TOTAL
Almirante	64	86	150
CHANGUINOLA	721	355	1076
ISLA	31	8	39
TOTAL	816	449	1265

RECAUDACIÓN 2018

SECTOR PARTICULAR	METAS MENSUALES	RECAUDACIÓN MENSUAL	DIFERENCIA B/.	DIFERENCIA %
ENERO	93,300.00	104,681.60	11,381.60	12.20
FEBRERO	93,100.00	87,043.78	-6,056.22	-6.51
MARZO	94,300.00	87,501.29	-6,798.71	-7.21
ABRIL	96,700.00	80,265.09	-16,434.91	-17
MAYO	93,400.00	104,269.44	10,869.44	11.64
JUNIO	94,200.00	90,938.95	-3,261.05	-3.46
JULIO	94,100.00	95,678.92	1,578.92	3.59
AGOSTO	97,100.00	89,413.18	-7,686.82	-7.92
SEPTIEMBRE	93,500.00	100,162.67	6,662.67	7.13
OCTUBRE	94,000.00	93,708.78	291.22	-0.31
NOVIEMBRE	93,400.00	85,244.66	-8,155.34	-8.73
DICIEMBRE	97,000.00	100,179.85	3,179.85	3.28
TOTAL PARTICULAR	1,134,100.00	1,119,088.21	-9,745.08	-3.47

OBSERVACIÓN: En los meses negativos hubo eventos adversos que no permitieron lograr las metas por ventanilla, eventos como carnavales, semana santa, pero sin embargo tomando en cuenta las recaudaciones a nivel de comisionistas más particular hubo diferencia positiva.

Regional de Bocas del Toro

Logros 2019

RECAUDACIÓN 2019

SECTOR PARTICULAR	METAS MENSUALES	RECAUDACIÓN MENSUAL	DIFERENCIA B/.	DIFERENCIA %
ENERO	100,200.00	123,861.52	23,661.52	23.61
FEBRERO	101,200.00	103,170.10	1,970.10	1.95
MARZO	102,300.00	97,968.91	-4,331.09	-4.23
ABRIL	103,300.00	107,678.41	4,378.41	4.24
MAYO	100,300.00	120,334.90	20,034.90	19.97
JUNIO	100,400.00	97,194.39	-3,205.61	-3.19
JULIO	100,000.00	108,613.66	8,613.66	8.61
AGOSTO	103,200.00	102,254.23	-945.77	-0.92
SEPTIEMBRE	100,500.00	95,262.10	-5,237.90	-5.21
TOTAL PARTICULAR	911,400.00	956,338.22	51,121.89	50.96

LOGROS DE TRABAJOS OPERATIVOS

PERÍODO 2018 - 2019.

El presente informe sustenta los logros más relevantes de forma generalizada que la Subgerencia Operativa obtuvo durante el período 2018 al 2019:

- Dotación de agua de la planta de Changuinola a la comunidad de Finca 4.
- Movilización de módulos de tratamiento de agua potable de la provincia de Chiriquí a la comunidad de Guabito (Bocas del Toro).
- Avance del alcantarillado de Changuinola al 67%.
- Mejoras a la red de distribución de Finca 6.
- Mejoras a la red de distribución de Finca 12.
- Mejoras a la red de distribución de 4 de Abril.
- Instalación de válvula de control en las comunidad de Corrugado.
- Extensión de línea en la comunidad del Silencio.
- Nueva interconexión en el Cuadrante.
- Extensión de línea en la barriada Guaimí en Almirante.
- Extensión de línea en calle Mini Súper David – Finca 6.
- Extensión de línea en Shuiche 4.
- Extensión de línea en la comunidad de San Bosco.
- Extensión de línea en Santa Isabel.
- Extensión de línea en Finca 4, en la comunidad de 20 de Enero.
- Extensión de línea en Playa Bloff – Isla Colón.
- Adquisición de cuatro generadores eléctricos para el funcionamiento de los pozos en la colonia Santeña.
- Extensión de línea en el Festival – Changuinola.
- Realización de evaluaciones técnicas en las comunidades de Finca 12, 4 de Abril, Precarismos de Villa Verde, Ebenezer, Lero, Plaza, entre otras.
- Atención por medio de camiones cisternas a las comunidades de Las Millas, Santa Elena, Dos Curvas, California, Finca 51, Loma Brava, Vista Hermosa, Loma Muleto, Alta Vista, entre otros.
- Recepción de la nueva toma de Agua del Silencio.

Regional de Bocas del Toro
Logros 2019



Nueva toma de agua El Silencio –Changuinola





Nueva toma de agua El Silencio –Changuinola



REGIONAL DE HERRERA

Regional de Herrera

Logros 2019

- La Regional de Herrera la conforman 12 sistemas de acueductos, los cuales están compuestos por 2 sistemas mixtos (plantas potabilizadoras y pozos) y 10 sistemas de acueductos los cuales opera por medio de pozos. Con estos acueductos servimos a poblaciones de más de 1,500 habitantes y algunos sistemas que fueron el resultado de los acuerdos Pueblo – Gobierno; el acueducto del distrito de Chitré el más grande de la provincia, el cual funciona por medio de la planta potabilizadora Ing. Roberto Reyna con el apoyo de los pozos ubicados en el Parque Industrial y en Villas de Ciabel.
- Contamos con cuatro sistemas de alcantarillados sanitario en nuestra provincia; dos en el distrito de Chitré, uno que es el sistema de alcantarillado sanitario del corregimiento de La Arena que funciona con lagunas de oxidación, el cual ha sido rehabilitado a través de CONADES, otro que es el sistema de alcantarillado sanitario de la ciudad de Chitré, el cual en un inicio funcionaba a través de tanques sépticos y laguna de oxidación, que hoy han sido conectados a la nueva red de Alcantarillado que ejecuta Constructora RODSA por medio de la Dirección de Asistencia Social. Otro sistema sanitario con el cual contamos es el que está en el corregimiento de Pesé Cabecera el cual cuenta con su planta de tratamiento y el sistema de alcantarillado del corregimiento de Parita Cabecera que cuenta con planta de tratamiento.
- La sede principal donde están ubicadas las oficinas de la Gerencia, Subgerencia Administrativa y Subgerencia Operativa se encuentran en avenida Carmelo Spadafora en la ciudad de Chitré, Vía a Los Santos. Mientras que la Agencia Comercial está ubicada en el centro de Chitré en la Plaza Don Zósimo, cerca de nuestro ícono, el tanque de almacenamiento de 600, 000 galones.
- Logramos mudar nuestra agencia comercial a un local más digno para nuestros clientes y sobre todo nuestros colaboradores.
- En la agencia comercial diariamente se atiende a los clientes que van a realizar reclamos, solicitar paz y salvo, tramitar contratos de nuevos suministros, o a realizar arreglos de pago.
- La coordinación comercial de la Regional de Herrera ha establecido un nuevo plan de trabajo para el 2018, con el objetivo de brindar un servicio de calidad a sus clientes y usuarios con miras a reducir la morosidad, acercándonos a nuestros usuarios a través del personal de cartera morosa quienes exhortan a los usuarios a cancelar sus cuentas antes de que entren en corte; incorporar nuevos clientes, instalar más sistemas de medición y la actualización de los datos de los clientes en el sistema por medio de las inspecciones del departamento de Catastro.
- Se incrementa 86% en la eficiencia de medición gracias a la dinámica de trabajo nuestra y al apoyo del dpto. de Medidores.
- Se logra aumentar los clientes con medidor en un 80.91%
- Se logra bajar los clientes promediados al 14.24% y los clientes directos a un 19.09% por la siembra de 1668 medidores a clientes nuevos y promediados.
- Se ingresaron 875 clientes nuevos a la facturación.
- Se detectaron 87 clientes ilegales de los cuales 66 han realizado contrato y se detectó 43 clandestino.
- Se ha incorporado a nuestro sistema, nuevos clientes, como es el caso de los beneficiarios de la barriada Colonias de Azuero, la cual fue construida a través del MIVIOT.
- Se redujo la morosidad en un 9.95 % (agosto- 2018-2019)
- Estamos gestionando la compra de equipos y accesorios para las reparaciones de los daños que sufren diariamente nuestras tuberías de agua potable y de alcantarillado; al igual que nuestra flota vehicular.

Actividades realizadas:

- En el Departamento de Inspección de Urbanizaciones Privadas se reciben y atienden a promotores de nuevas barriadas o construcciones de locales comerciales; los cuales llegan a nuestras oficinas buscando orientación a cerca de los servicios que ofrecemos y las pruebas de presión de las líneas de agua potable para poder garantizar el agua en sus proyectos.

Regional de Herrera

Logros 2019

- Se ha realizado inspecciones en conjunto con personal del MIVIOT a las barriadas que desarrolla este ministerio en la provincia de Herrera, para solucionar algunos problemas en cuanto a almacenamiento de agua potable y a los sistemas de alcantarillados, al igual que para definir algunos trabajos pendientes para la firma de las actas de inspección final.
- Participamos de programas de radio locales, para informar a la población de los trabajos que realiza la institución en esta provincia.
- Tratamos de la manera más rápida posible de atender los casos que nos llegan a través de la Denuncia Ciudadana 311: daños o fugas de agua potable, desbordes de aguas servidas, daños de medidores o interrupciones de servicio.
- En las reuniones de Directores Nacionales de IDAAN, solicitamos el apoyo con la cuadrilla de Construcción por Administración para trabajar en el mejoramiento de la represa de la toma de agua cruda de Parita y en la misma estructura de la toma de agua.
- La Regional de Herrera está trabajando para mejorar el suministro de agua potable en el distrito de Chitré y comunidades aledañas, al igual que la recolección y limpieza de las aguas servidas.
- La disposición de las aguas servidas se mejorará a través de las plantas de tratamiento que recibiremos de proyecto gestionados por el DAS e IDAAN y el proyecto del alcantarillado de Parita y el proyecto de mejoras a la laguna de oxidación de la comunidad de La Arena.
- Se han incrementado clientes de bajos recursos económicos al programa de caso social y tratar de bajar la morosidad que los mismos mantenían.
- En cuanto al área administrativa, hemos logrado mejorar algunas de las infraestructuras de la Regional. Con el personal de áreas verdes y albañilería, hemos podido dar mantenimiento casi permanente a todas las instalaciones de IDAAN en la provincia.

- Se ha logrado mejorar el proceso de compras por medio de la caja menuda, se tiene las subsistencias del personal se trata de mantener al día.
- Se ha logrado que al personal se le reconozca el pago de viáticos que estaba suspendido desde septiembre de 2018; se va a pagar los viáticos desde esa fecha hasta la actualidad a todos los funcionarios que hayan desempeñado labores en los distritos de Ocú, Las Minas, Santa María, Los Pozos, Pesé.



Llegada de la nueva bomba, adquirida para la planta potabilizadora Ing. Roberto Reyna de la ciudad de Chitré.



Operativos de cortes a clientes morosos.

**UNIDAD REGIONAL DE SERVICIOS
DE PROVINCIAS CENTRALES (URSPC)**

Unidad Regional de Servicios de Provincias Centrales (URSPC)

Logros 2019

- La Unidad Regional de Servicios de Provincias Centrales (URSPC), tiene como objetivo transformar la capacidad de gestión operativa y comercial del IDAAN en Provincias Centrales, mediante la estructuración de una Unidad Regional de prestación de servicios sostenible, eficiente, desconcentrada e independiente en términos técnicos y financieros de IDAAN Panamá.

GERENCIA GENERAL

Planificación

- Planificación Regional realizó en conjunto con los profesionales de calidad de agua de la región, la actualización del procedimiento para la determinación de algas y cianobacterias que se encuentra en estos momentos en revisión por parte de Planificación Nacional.
- Mes tras mes, se lleva a cabo la revisión, consolidación y análisis de los informes de producción de las cuatro provincias y cada vez son menos las aclaraciones que se necesitan de los informes recibidos.
- Continuamos con la elaboración de informes de inspección de pozos, con un avance de 11.6%, este informe tiene el objetivo de llevar un historial de las inspecciones físicas y mecánicas hechas en los pozos.

PROVINCIA	# DE POZOS	# DE POZOS VISITADOS
Coclé	170	26
Herrera	80	11
Los Santos	264	24
Veraguas	124	13

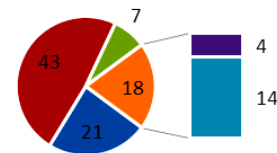
ACTIVIDAD	2017-2018	2018-2019
Informes Ambientales PTAP	14	7
Informes Ambientales PTAR	4	2
Informes Ambientales STAR	11	2
Informes Ambientales Tomas		4
Informes Ambientales Oficinas		12
Informes Ambientales Proyectos	1	
Caracterizaciones	14	3
Apoyo a Mi Ambiente	5	5
	49	35

- En cuanto a las inspecciones ambientales, en este período de realizaron 35 en las cuatro provincias, hemos incluido inspecciones a las infraestructuras de las Gerencias, Las Agencias Comerciales y las Tomas de Agua Cruda.

Comunicación Social y Relaciones Públicas

- A lo largo de los años, Comunicación Social y Relaciones Públicas ha trabajado a nivel regional tanto en comunicación interna como externa, tomando en cuenta los objetivos principales de IDAAN central, y de esta forma se ha logrado dar a conocer a los clientes y usuarios, nuevos proyectos, actividades, mantenimiento a los sistema y educación sanitaria y ambiental en centros educativos, además de giras con medios de comunicación.

Logros obtenidos mediante actividades realizadas



- Entrevistas Gestionadas para Herrera y Los Santos
- Comunicados publicados de Herrera y Los Santos
- Cobertura de giras de la URSPC
- Actividades en Charlas Escolares y Día Mundial del Agua
- Idaan Informa realizados y publicados en Pag. Web IDAAN

SUBGERENCIA ECONÓMICA FINANCIERA

Entre los logros obtenidos por esta subgerencia se pueden mencionar:

- Se capacitó a 6 colaboradores de la región de provincias centrales en el manejo de la herramienta SAP, en temas como: caja menuda, viáticos y compras luego que se detectaran a través de un monitoreo las necesidades actuales.

Unidad Regional de Servicios de Provincias Centrales (URSPC)

Logros 2019

- Se ha logrado ejecutar por caja menuda de la URSPC unos B/. 5,636.05. Desde mayo, 2019 se ha brindado apoyo con fondos de la caja menuda de la unidad a las provincias de Herrera por 1739.60; Los Santos por 633.41; Veraguas por 315.21; Coclé por 337.67 y la Unidad por 2610.16.
- La sección de compras ha efectuado unas 219 solicitudes de pedido con un monto de 1,974,320.52 y 111 pedidos creados con un monto de 798,930.66.
- De igual forma, se ha logrado hacer 3 jornadas de trabajo con auditoría Interna. Esto con la finalidad de hacer depuración de mobiliarios y equipos en desuso, de manera tal que se le ha dado un mejor ambiente a las instalaciones y comodidad a las áreas de trabajo de Coclé, Herrera y Los Santos y se tiene previsto culminar con Veraguas.
- Asimismo, se tramitó y entregaron 85 tanques de pinturas de 5 galones en los colores estipulados por IDAAN para pintar casetas de pozos en Coclé, Herrera, Los Santos y Veraguas. Dando como resultado una mejor imagen a las infraestructuras.
- La URSPC, a través de Recursos Humanos logró capacitar unos 208 colaboradores en temas específicos como: Metas de calidad ASEP, Inducción - Nuevo Personal y Seguros Colectivos.

2019	Índice de Participación en los programas de capacitación		Índice de accidentes de trabajo		Índice de ausencias por enfermedad	
	Asistencia	Total invitados al evento	Σ accidentes de trabajos mensuales	Total de funcionarios en la regional	Σ de ausencias por enfermedad al mes	Total de funcionarios en la regional
Enero	0	0	0	37	19	37
Febrero	15	15	0	37	20	37
Marzo	18	18	0	36	12	36
Abril	0	0	0	36	24	36
Mayo	0	0	0	36	37	36
Junio	24	24	0	37	7	37
Julio	120	120	0	37	57	37
Agosto	31	31	0	36	31	36

SUBGERENCIA OPERATIVA

Sub Gerencia Regional de Ingeniería

TIPO DE TRABAJO	LUGAR	DESCRIPCIÓN	COMENTARIO
Seguimiento e inspección a proyectos	Parita	Mejoras a la toma.	El trabajo realizado está funcionando.
	Coclé y Veraguas	Cierre de trabajos construcción de casetas para pozos.	100% Ejecutado.
	Herrera	Construcción de casetas para pozos.	Actualmente este proyecto está en ejecución y todas las casetas están terminadas

Unidad Regional de Servicios de Provincias Centrales (URSPC)

Logros 2019

TIPO DE TRABAJO	LUGAR	DESCRIPCIÓN	COMENTARIO
Seguimiento e inspección a proyectos	Circunvalación Chitré y Las Tablas.	Suministro e instalación de válvulas ventosas y de limpieza en la línea de 12"; y en la línea de HD de conducción LT	Se logró instalar las 7 válvulas ventosas correspondientes a la línea de conducción hacia Las Tablas y en Chitré, ya se han instalado las cuatro (4) válvulas ventosas proyectadas.
	Llano de Piedra	Mejoras al tanques de almacenamiento de agua potable	Actualmente este proyecto está en ejecución.
	Capellanía	Construcción de pantallas de floculadores para mejorar segundo módulo de la potabilizadora	Las pantallas están parcialmente instaladas.
	Aguadulce	Construcción de canasta para sólidos y otras mejoras a la estación elevadora de aguas servidas de las lagunas de Oxidación	Actualmente este proyecto está en ejecución.
	Toma de agua cruda de potabilizadora Rufina Alfaro	Construcción de presa fusible, protección de ribera con concreto encapsulado y construcción de compuerta y vertedero sobre presa.	Actualmente este proyecto está en ejecución. El acarreo de material Boulder se ha realizado en un 100%, la construcción de presa fusible está realizada en un 90%, la protección de la ribera con concreto encapsulado está realizada en un 80% y actualmente se trabaja en la construcción de la estructura de hormigón reforzado de la compuerta.
	La Mesa de Macaracas	Mejoras a Tanques de almacenamiento	Seguimiento a garantía de proyectos recibidos.
	Capellanía y Rufina Alfaro	Construcción de desarenadores en tomas de agua por Conades.	Seguimiento periódico y parcial.
	Planta Potabilizadora Roberto Reyna de Chitré	Remodelación de Laboratorios.	Proyecto concluido.

- Proyecto de construcción de casetas para pozos operativos, vulnerables a vandalismo en Herrera, Veraguas y Coclé .
- Proyecto de mejoras a tanques de almacenamiento de agua potable, de 10 mil y 25 mil galones más suministro e instalación de Generador y panel de transferencia automática, en Llano de Piedra.



Unidad Regional de Servicios de Provincias Centrales (URSPC)

Logros 2019

SUBGERENCIA DE CATASTRO TÉCNICO Y GESTIÓN DE PÉRDIDAS

- Se cuenta con datos históricos de presiones en las diferentes comunidades operando los sistemas en condiciones normales, para cuando suceda un evento podamos realizar los análisis con los datos recabados.
- Mediante los sistemas de acueductos que tenemos en el SIG hemos podido realizar los análisis correspondientes, de la falta de suministro en diferentes comunidades, realizando mediciones de caudales y presiones, en conjunto con los modelos matemáticos, obteniendo resultados para tomar las acciones necesarias para solucionar los problemas.

SUBGERENCIA DE ELECTROMECÁNICA

- Actualmente, se ha optimizado en un 98% la toma de agua cruda de Llano de Piedras, en cuanto a soporte eléctrico, con un generador nuevo, no está en un 100% ya que el cargador para la batería que venía integrado en el equipo se dañó y se está en espera que la compañía proveedora lo reponga a través de la garantía. Además, se instaló un nuevo IP y el panel de transferencia eléctrico automático.
- Se dio mantenimiento a la válvula anticipadora y la válvula de control de bombeo #3 en la toma de agua cruda de Penonomé. Hay un avance de un 50% en el mantenimiento de estas válvulas en esta toma.
En cuanto a las válvulas de control de las otras tomas de agua, a la fecha contamos con un 25% de avance en las mismas, ya que para efectuar este mantenimiento se requiere de una programación mancomunada de ambas partes puesto que en la mayoría de los casos hay que parar alguno o varios de los equipos de bombeo. la planta de tratamiento de agua potable de Chitré se realizó el cambio de 5 de las 8 válvulas de salida en los filtros de agua tratada, para los cual el avance es de un 75% quedando pendiente la consecución de 3 válvulas adicionales y su respectiva instalación. Se estará realizando la programación con las diferentes provincias para la coordinación de las diferentes limpiezas.

SUBGERENCIA DE OPERACIONES

Sección de Alcantarillado y Tratamiento de Aguas Residuales:

- Se adquirió cilindro de gas cloro de 68kg y sus accesorios para instalación en la PTAR de Pesé. Adicional, se trasladaron desde la PTAR de Punta Pacífica, dos cilindros de gas cloro de 68kg (vacíos que pueden ser rellenados) y un rotámetro. Pendiente de instalación por lo antes descrito.
- También, se adquirieron 3 máquinas desasoladoras para limpieza de conductos de desagües y alcantarillados de 8" a 24" con 20 tramos de varillas de acople rápido de 5'x5/16" para máquina desasoladoras cada una, y entregadas en las provincias de Coclé, Herrera y Los Santos.
- Se adquirieron 80 tramos más de varillas de acople rápido de 5'x5/16" para máquina desasoladoras y se entregaron 20 a cada provincia (Coclé, Herrera, Los Santos y Veraguas).
- SolPed 5000003610: Adquisición de 40 varillas de acople rápido de 5'x5/16" para máquina desasoladoras (siguiendo debido proceso en compras).
- SolPed 5000003630: Adquisición de acondicionador de aire para instalación en el cuarto de controles de la PTAR de Pesé (siguiendo debido proceso en compras).
- SolPed 5000003676: Adquisición de guantes especiales para operar las máquinas desasoladoras (siguiendo debido proceso en compras).
- Se ha logrado obtener una base de datos sobre las longitudes de las tuberías de alcantarillado en Coclé, Herrera, Los Santos y Veraguas, con apoyo de Catastro Técnico de la URSPC. El mismo será utilizado en el cálculo de la Meta 10 de IDAAN – ASEP: Cantidad de desborde de alcantarillado sanitario.

Sección de Modelación Hidráulica:

- Actualmente se han realizado modelos hidráulicos para estudios en la provincia de Coclé (Las Lomas de Penonomé y Ciénaga Redonda en Capellanía) y en la provincia de Los Santos (La Villa a Las Tablas y Reserva de Azuero).
- Se brinda apoyo a la provincia de Chiriquí en el caso de contingencia del tanque de Santa Cruz. Se encuentra en desarrollo actualmente los estudios de los sectores de Santa Ana de Los Santos y El Corozo de Parita. Todos los proyectos se desarrollaron con la ayuda de software WaterCAD y AutoCAD, en colaboración con el Departamento de Catastro técnico y la Subgerencia Operativa de cada provincia.

REGIONAL
DE LOS SANTOS

Regional de Los Santos

Logros 2019

SUBGERENCIA COMERCIAL

De enero a junio 2019, hemos realizado revisiones para mejorar, obteniendo resultados positivos para la institución, así como el beneficio del usuario, tomando en cuenta sus solicitudes y brindando una mejor atención personalizadas en nuestras agencias.

Inspecciones a construcciones de barriadas y/o una sola casa:

- Se realizaron inspecciones específicas a constructoras que estaban empezando las construcciones, las cuales encontramos por medio de las solicitudes de aprobación de plano para ventanilla única.

Inspecciones de alto consumo y reparación de daños:

- Nos beneficiamos al control de fugas.
- Disminuimos el volumen de consumo de agua en la provincias.



Operativos de cortes:

- Se estuvo realizando revisiones a clientes clandestinos.
- Reiterando a los clientes la gravedad del hurto del suministro de agua potable.
- Se aplicaron multas después de entregadas las notificaciones al cliente y haber cortado más de 3 veces.



SUBGERENCIA OPERATIVA

Distribución y producción:

Reparación de fugas de agua potable en la región de Los Santos:

En los primeros 7 meses del año en curso, se han atendido unas 793 fugas de agua potable, entre estas tenemos la reparación de esta fuga en la circunvalación hacia Global Bank.

- A principios del mes de marzo se da inicio a la rehabilitación de la presa fusible, la implementación de una compuerta y reparación al muro del río la villa donde se ubica la toma de la planta potabilizadora Rufina Alfaro. Esto contribuyó a mejorar la operación de los equipos de bombeo y protección para garantizar de manera más eficiente y por ende con mayores caudales para su producción de agua cruda.

Electromecánica:

- Ampliación, rehabilitación y mantenimiento de la planta potabilizadora de Llano de Piedras.
- Se hizo el traslado de una planta paquete desde la planta Roberto Reina (Chitré), hasta la comunidad de Llano de Piedras, con la finalidad de ampliar la producción de agua potable (288,000 galones diarios). Para la puesta en operación de los equipos de dicha planta paquete se adquirieron variadores de frecuencia por un monto de \$3,700.00. Aunado a esta ampliación, se llevó a cabo el proyecto de rehabilitación, limpieza y pintura de los tanques de reserva, así como el suministro de un generador eléctrico auxiliar para la toma de agua cruda por un monto de \$44,972.10. Estas inversiones mejoran la confiabilidad del sistema, lo que garantiza la continuidad en el servicio de suministro de agua potable a la comunidad. Se vieron beneficiados 1,048 habitantes, aproximadamente.

Calidad de Agua:

- El Departamento de Calidad de Agua de la provincia de Los Santos desarrolla diversas actividades con el objetivo garantizar la buena calidad agua tratada y distribuida por IDAAN, verificando así que la misma cumpla con los estándares de calidad establecidos en el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 23-295-99 para el Agua Potable.

Regional de Los Santos

Logros 2019

Dentro de los programas desarrollados por el laboratorio están: análisis diario del agua cruda y tratada de la planta potabilizadora Rufina Alfaro, análisis mensual de las plantas potabilizadoras de Macaracas y Llano de Piedras, evaluaciones red de distribución y pozos de los 27 sistemas de acueductos de la provincia, pruebas mensuales a los camiones cisterna, apoyo con análisis de agua a otras instituciones del estado, como escuelas y colegios; muestreos por denuncias de usuarios en temas de calidad, calibración de equipos para mantenerlos en óptimas condiciones, asegurando que los resultados obtenidos sean confiables.

Alcantarillado

- El Departamento de Alcantarillado da mantenimiento a líneas sanitarias en los 5 sistemas existentes en la provincia: Las Tablas, Pedasí, La Villa, Santo Domingo y Guararé, brindándole a los usuarios una atención del 100% de los reportes y al 98% en un tiempo menor a 3 días.



- Rehabilitación a la estación de bombeo de Villa Leones-Las Tablas, con financiamiento de Pan Deportes, prontamente será entregada a la institución, lo cual beneficiará al funcionamiento del sistema de alcantarillado de Las Tablas.



- Construcción de la línea sanitaria de la barriada San José, vía Tablas Abajo y barriada Ana Las Tablas, lo cual beneficiará a los habitantes de estas barriadas.



SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- A nivel **Administrativo**, se iniciaron esfuerzos encaminados a cambiar la imagen de las casetas que dan protección a fuentes de producción (pozos) equipos de bombeo y panel de control de los mismos. La seguridad de los sistemas de desinfección es otro de los aspectos relevantes de esta tarea. A la fecha se han realizado estas tareas en 24 pozos y la infraestructura de la planta potabilizadora de Llano de Piedras.
- Otra tarea de gran significado, gestionada por la Administración, fue la recuperación o rehabilitación de las pantallas que cubren la planta de tratamiento de aguas residuales de Guararé.
- Capacitación del personal de La cuadrilla de alcantarillado en el manejo de las lagunas de oxidación de Las Tablas y Santo Domingo, por parte de la empresa BLACKWATER PANAMÁ S.A.



REGIONAL
DE VERAGUAS

Regional de Veraguas

Logros 2019

SUBGERENCIA OPERATIVA

- Mejoras a la planta potabilizadora de San Francisco, reemplazo de material filtrante, reparación de modulo dos y cambios de válvulas, entre otras adecuaciones.
- Mejoras al tanque al tanque de almacenamiento de 200 mil galones en La Alameda (limpieza y pintura interna y externa, reemplazo de válvulas).
- Extensión de línea para mejorar presiones en el acueducto de La Mata.
- Extensión e interconexión de líneas para mejorar suministro en sectores de La Peña.
- Construcción de tapia y puesta en funcionamiento de pozo en Calobre.
- Mejoras en sistema de acueducto de Soná para abastecer la escuela de San José de Soná.
- Mejoras en la red de distribución en el sector de Villa Nazareth en el acueducto de Atalaya.
- Extensión de línea de 4" PVC para conectar al acueducto de la comunidad de Los Barriales, corregimiento de Los Algarrobos.
- Extensión de línea de 4" PVC para abastecer a la comunidad de San José de Cañazas.
- Extensión de línea sanitaria de 6" en barriada La Luz para mejorar el flujo de aguas servidas.
- Construcción de cámaras de inspección en líneas sanitarias de 6" en Calle 6ta de Santiago de Veraguas, garantizando un mejor servicio de desalojo de aguas servidas y conexiones domiciliarias en Paraíso #2.
- Instalación de válvulas de timón en canal de desarenadores en la PTAR de Soná.
- Reconstrucción del lecho de secado de lodos de la PTAR de Soná.
- En ejecución el proyecto de ampliación de la planta potabilizadora de Santiago por parte de la Empresa ASTEISA, con el cual se aumentarán 5 millones de galones de agua potable a la producción diaria.
- Más del 50% de avance en la ejecución del proyecto de alcantarillado sanitario de la ciudad de Santiago (Instalación de redes, estaciones de bombeo, planta de tratamiento y construcción del nuevo edificio de la sede regional de Veraguas.
- Instalación de nueva bomba de 600hp en la potabilizadora de Santiago.
- Construcción de represa en la toma de agua cruda de Santiago.
- Construcción de represa en la toma de agua cruda de Soná.
- En ejecución el proyecto de alcantarillado sanitario de Montijo y Puerto Mutis (Instalación de redes sanitarias, estaciones de bombeo y planta de tratamiento de aguas residuales).
- En ejecución proyecto de mejoras al acueducto de Montijo (Habilitación del segundo módulo de la planta potabilizadora, mejora en equipos para la toma de agua, tanques de almacenamiento y reemplazo de líneas de asbesto por PVC).

SUBGERENCIA COMERCIAL

- En el periodo 2018-2019 se logró una recaudación mensual promedio de B/. 356,077.50.
- Del mes de julio 2018 al mes de julio 2019, la Comercial de Veraguas ha realizado 5,709 cortes por morosidad, realizando todo un esfuerzo para poder lograr nuestras metas de recaudación, ya que para éste año 2019 a nuestra regional se nos hizo un incremento del 10.60 % a la meta de Recaudación anual.
- Del proyecto de viviendas de interés social, urbanización San Antonio, ya se entregaron las 34 torres, las cuales comprenden 30 apartamentos por torres dando un total de 1,020 en los cuales se han formalizado 999 contratos, solo pendientes 21 en trámite de entrega.
- Dentro de dicho periodo se ha dado un incremento en nuestros clientes servidos del 3.88% (1,334 clientes adicionales) a nuestra facturación.
- El Departamento de Catastro ha creado 10 nuevas rutas para organización de usuarios reales y potenciales; además, se estructuró 22 rutas para su actualización en sistema en cuanto a tipo de actividad, tarifas, correlativos, entre otras.

Regional de Veraguas

Logros 2019

SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA

- Adquisición de dos vehículos tipo “pick-up” y un camión para ser usados en las áreas comercial y operativa.
- Adquisición de motocicleta, monta carga y “four wheel” para ser usado por el área operativa.
- Adquisición de fuentes de agua para uso de las Agencia de Cobro de la regional.
- Adquisición de aire acondicionados 48,000 BTU para las áreas de Facturación y Gestión Técnica.
- Adquisición de impresoras, tonners, cables, conectores y demás útiles para uso de oficina.
- Se gestionó la compra de madera de diferentes diámetros, alambre, cemento, carretillas, clavos, etc., para reparaciones de estructuras de concreto, confección de cajas para válvula y demás trabajo de albañilería de la regional.
- Aumentar y disponer la cantidad de puntos de red necesarios en el nuevo edificio, para el personal de la institución. Avance 100%.
- Seguimiento e inspección de cableado en nuevo edificio de la Regional de Veraguas. Avance 95.
- Compra de equipos de comunicaciones para el nuevo edificio. 100%.
- Instalación de equipos de comunicaciones para el nuevo edificio. 50%.
- Cableado e Instalación de Fibra Óptica en Planta Potabilizadora de Santiago. Avance 100%.
- Levantamiento de Inventario de equipos tecnológicos de la Regional de Veraguas.
- Seminario de mediación y conciliación del 15 al 16 de abril de 2019.
- Seminario de principios y valores del servidor público el 17 de abril 2019.
- Inducción de empleados el 29 de julio 2019.

DEPARTAMENTO DE SALUD, SEGURIDAD E HIGIENE LABORAL DE VERAGUAS

- Con el apoyo del MINSA (control de vectores se han logrado nebulizar las oficinas administrativas, el área comercial de Soná y llevamos un programa de nebulización contra el mosquito en la planta de tratamiento de aguas residuales de Soná realizando nebulizaciones mensuales, a la planta y sus 6 estaciones de bombeo.

- Entrega de pantalones con cintas reflectivas y gorras con logo de la institución para el personal de campo de la regional de Veraguas.
- Entrega de botas de cuero con especificaciones técnicas especiales según el trabajo que se realiza dentro de la institución para todo el personal de campo.
- Jornada de vacunación con la caja de seguro social para el personal con aplicaciones de dosis de influenza, neumococo, y hepatitis B.
- Compra de “kit” de trípode para trabajos en espacios confinados.
- Capacitación y entrenamiento de equipo de buceo del 24 al 28 de junio 2019.
- Seminario de salud seguridad ocupacional el 26 de julio 2019.
- Se dotó a las distintas plantas potabilizadoras y de tratamiento de aguas residuales de insumos para botiquín de primeros auxilios.



Instalación de redes sanitarias como parte del proyecto de alcantarillado de Santiago.

Regional de Veraguas
Logros 2019



Proyecto de mejoras al acueducto del distrito de Montijo.



La construcción del edificio sede de la Regional de Veraguas registra un 95% de avance.



Instalación de redes sanitarias como parte del proyecto de alcantarillado de Santiago.



Un 50% de avance registra el proyecto de rehabilitación y ampliación de la planta potabilizadora de Santiago.



Construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales de la ciudad de Santiago.

Proyecto de rehabilitación y ampliación de la planta potabilizadora de Santiago.



REGIONAL
DE PANAMÁ OESTE
LA CHORRERA

Regional de Panamá Oeste

Logros 2019

- Extensión de línea de 3" en la Pesa, La Chorrera, beneficiando a 40 casas.



- Extensión de línea en Santa Librada, El Coco en La Chorrera, beneficiando a 25 casa.
- Remodelación de la Planta potabilizadora de San Carlos por VIGUECONS ESTEVEZ S.L. beneficiando a más de 20 mil habitantes.



- Interconexión de línea de 60" GRP a línea de 30" de AD para abastecer a capira y mejorar la red de Chorrera, actualmente esta cerrada para la terminación de la línea al tanque de reserva de 3 MG.
- Asignación de la regional de La Chorrera de un vehículo de alcantarillado tipo Cajeta, así como de herramientas y vestuarios para el personal.
- Reparación de la línea de 60" de GRP en 12 horas, obteniendo así disminución en el tiempo de afectaciones a las comunidades de La Chorrera y Arraiján.



- Construcción de la red de alcantarillado y de la planta de aguas residuales de San Carlos por la empresa HALFESA con beneficio de más de 20mil habitantes.

Regional de Panamá Oeste
Logros 2019



REGIONAL
DE PANAMÁ OESTE
ARRAIJÁN

Regional de Arraiján

Logros 2019

DATOS

- Contamos con 64,894 clientes.
- Hemos crecido a razón de 354 clientes nuevos por mes durante este año 2019.
- Contamos con 25 estaciones de bombeo distribuidas en toda la regional.
- Nos suplen 3 potabilizadoras de agua potable: Miraflores, Laguna Alta y La Mendoza.

(Ninguna de las plantas potabilizadora es administrada por el IDAAN).

- Contamos con dos agencias de recaudación operando y una próxima para apertura localizadas en: Vista Alegre, Veracruz y una tercera que esta por ser ubicada en Arraiján Cabecera.

SUBGERENCIA OPERATIVA DE ARRAIJAN

- Se ha logrado bajar la tasa de reportes del 311 en un 70% de los casos de reportes quedando un 30% prácticamente con los reportes mínimos que incluyen agua potable y alcantarillado.
- En cuanto al departamento de Carros Cisternas podemos resaltar que se logró eliminar de este servicio aproximadamente unos 90 viaje de agua de la distribución al introducir a la red de agua potable los sectores de Alto de Howard, Los Tecaes, Las Nubes, Las Veraneras #2, Cruz de Oro, Calle Negra Nuevo Arraiján, Virgen del Carmen Burunga, entre otras.
- Se logró la adquisición de un vehículo combinado para la atención de desbordes y obstrucciones de aguas servidas en el departamento de Alcantarillado, con el cual se han podido atender diariamente los casos del denuncias del 311.
- En el departamento de electromecánica, podemos hacer mención de la habilitación de la nueva EBAP de Costa del Sol #2 (mejora de infraestructura y equipo). Debido a esto se pudo mejorar el servicio y distribución hacia los puntos altos del sector.

DISTRIBUCIÓN DE AGUA POR LA RED

- Se creó un programa de sectorización para diversas áreas con deficiencia en el suministro y que eran abastecidas mediante carros cisternas. Cabe destacar que dicho programa fue presentado a Relaciones Públicas y a la ASEP, para que de esta manera la ciudadanía estuviera informada de los días de servicio.
- Charla teórica y práctica sobre manejo y operación de la nueva estación de bombeo de agua potable de Loma Cová con personal de APROCOSA y empresa que vendió e instaló las maquinarias y accesorios a la misma.



- Acercamiento con moradores de Loma Cová para informarles de qué manera serían ingresados a la red que sería abastecida por bombeo a través de la E.B.A.P. (Estación de bombeo de agua potable).
- Inspección a campo para evaluar e inspeccionar la distribución de agua potable por camiones cisternas en diversas comunidades.



Regional de Arraiján

Logros 2019

SUBGERENCIA COMERCIAL DE ARRAIJÁN

Cantidad de clientes al 31 de diciembre 2018 60,646

Cantidad de clientes al 31 de diciembre 2019 64,894

- Total de clientes 64,894
- Total de clientes con medidor 52,402
- Total de clientes leídos 43,700
- Se realizó una serie de operativos en Nuevo Emperador y Santa Clara, para lograr captar a esos usuarios que se estaban beneficiando con el servicio de agua potable; sin embargo, los mismos no se habían legalizado con sus contratos.
- También, se hicieron operativos de corte y reinstalación en algunas barriadas que había una gran cantidad de clientes morosos y que mantienen un servicio constante del suministro de agua potable.

SOPORTE ADMINISTRATIVO DE ARRAIJÁN

Edificio:

- Para dar mantenimiento de limpieza a todo el edificio, compuesto por dos (2) niveles, se obtuvo la inclusión de esta regional en el contrato de limpieza por empresa privada que existe en sede vía Brasil.

- Con el voluntariado de los compañeros de la cuadrilla de alcantarillado logramos obtener un tanque de reserva de agua, el cual fue instalado con una serie de accesorios y de esta manera se puso en funcionamiento para abastecer el edificio sede de esta regional, el cual padecía la deficiencia del suministro para los colaboradores y usuarios que requieren de este servicio en general y que en la actualidad nos garantiza agua 24/7 en el edificio.
- Para la comodidad de los compañeros se equiparon los comedores del edificio con microondas, cafetera, fuentes de agua y refrigeradoras.

Almacén:

- Se inició la ampliación del almacén y los compañeros del almacén instalaron nuevos anaqueles para mejorar la organización de los artículos e insumos, de tal manera que fue de mucha ayuda para la realización del inventario.
- Se obtuvo partida presupuestaria para 22 solicitudes de pedido, de las cuales hemos recibido diez y ocho (18).
- Se hizo una modificación en el departamento de administración para tener una mejor privacidad del personal que pertenece a este departamento, además se pudo realizar un pequeño agasajo a los hijos de los colaboradores de esta regional con la coordinación de la trabajadora social.

REGIONAL DE PANAMÁ ESTE Y DARIÉN

Regional de Panamá Este y Darién

Logros 2019

El distrito de Chepo, situado en lado Este de la provincia de Panamá cuenta con una población de 59,382 habitantes aproximadamente, en el sector se ubican dos (2) plantas potabilizadoras generando una producción total de más de 2.5 millones de galones diarios.

Para sostener dicha producción se han tomado en consideración los dragados y conformación de presas para mantener el caudal requerido por las bombas en la toma de agua cruda, las reparaciones de manera oportuna de los equipos tanto en la toma de agua cruda al igual que en los juegos de motores y bombas en agua tratada.

En Chepo con soporte del personal de mantenimiento y reparaciones de Panamá Este, Personal de Construcciones Rurales, se han logrado realizar trabajos en beneficio de las comunidades y residentes tales como:

- Interconexión en beneficio de los más de 850 residentes de la barriada Nueva Luz, desde la línea principal de 8 pulgada de diámetro, tipo Asbesto Cemento, con el objetivo de mejora las condiciones de continuidad en el suministro del agua potable.
- Por daños presentados se eliminó la válvula de control tipo mariposa de 16 pulgada de diámetro que se encontraba en la salida inmediata de la planta potabilizadora de Chepo, con aporte del personal de proyectos especiales, logrando recuperar la entrega del agua de manera integra a la población beneficiada de la misma.
- Interconexión desde la línea de 6 pulgadas de diámetro para beneficio de más de 200 habitantes en la comunidad de La Pita No.2 en Chepo, logrando mejorar la distribución del agua en el área.
- Interconexión e instalación de tuberías de 4 pulgada de PVC, en beneficio de los moradores de la comunidad de Lía Gabriela en Chepo, con el objetivo de reemplazar la tubería existente de 1 pulgada de diámetro lo que dificultaba la eficiencia en el suministro.
- Interconexión de 4 pulgada de diámetro tipo PVC, en Cañitas de Chepo en el área de los tanques de almacenamiento y distribución, con el objetivo de abastecer la barriada 20 de Diciembre .
- Realización de trabajos proyectados en beneficio de los moradores residentes en el Sector No.4 de las Margaritas de Chepo desde la línea principal de conducción de 16 pulgadas de asbesto cemento, incluido en este proyecto la estación de 300 metros de tuberías de 6 pulgadas tipo PVC con glándulas con soporte del personal de la cuadrilla de construcciones por administración y cuadrilla de mantenimiento de la Región.

- Trabajos de desmontajes y montajes de válvulas de 3 y 6 pulgada de diámetro con sus respectivos actuadores neumáticos que ayudan al proceso de retro lavado actuador neumático de la planta potabilizadora.
- Trabajos de mantenimiento en el tanque de almacenamiento y distribución para cien mil galones de agua (100,000 galones), con soporte del personal de construcción por administración (soldadura en las bases de las estructuras).

PROYECTO: PLANTA POTABILIZADORA VILLA DARIÉN

- Ubicada en Metetí provincia de Darién, distrito de Pinogana, específicamente en el corregimiento de Villa Darién, con una producción de 1,5 MGD, actualmente se está en proceso de ampliación al doble de su producción actual unos 3 MGD, construcción que en estos momentos tiene un avance de 85 % incluyendo el termino de instalación de tuberías de 16 pulgadas de HD, toma de agua cruda y construcción de la parte civil de la planta, construcción de tanque de almacenamiento con capacidad de 1 MG ubicado en la parte alta de Altos de Piedra Candela (Metetí). El proyecto tiene como finalidad beneficiar a más de 25 mil habitantes residentes de las siguientes comunidades: Metetí, Santa Fe, La Moneda, Nicanor, Altos del Cristo, Arretí, Quebrada Honda, Zapallal, La Lomita, Arimae, Piedra Candela, Punuloso, Villa Darién, La Cantera, Bijagual, Pueblo Nuevo y Rio Iglesia hasta Puerto Quimba, con un costo de **B/. 38, 825,039.75 (conjuntamente con el proyecto de El Real).**



Planta potabilizadora de Villa Darién.

Regional de Panamá Este y Darién

Logros 2019

PROYECTO: EL REAL DE SANTA MARÍA

En el Real, actualmente se ejecuta un proyecto que contempla la colocación de tuberías de 4 y 6 pulgadas de diámetro, construcción de tanque de almacenamiento, construcción de una nueva toma de agua cruda en el río Pirre, diseño y construcción de un dique o presa en la toma, suministro e instalación de una nueva planta de tratamiento tipo paquete con capacidad de producción de 6 litros por segundo (137,000 galones por día), construcción de una nueva caseta para generador y sistema de bombeo hacia el tanque de almacenamiento, tanque de succión para los equipos de bombeo, suministro e instalación de una línea de impulsión de 4" PVC con una longitud aproximada de 560 metros, desde la estación de bombeo a la salida de la planta de tratamiento hasta el tanque de almacenamiento existente y se construirá un tanque de almacenamiento de 50,000 galones, proyecto que beneficiará a 1,200 residentes de la comunidad de El Real y El Mercadeo.



Regional de Panamá Este y Darién

Logros 2019

La planta potabilizadora Centenario en Pacora

Durante el inicio del año 2019, la planta potabilizadora de agua Potable Centenario de Pacora ha alcanzado la producción de más de 7 mil GPM, alcanzando rangos de operaciones por arriba de los 10 MGD, logrado esto con las reparaciones e instalaciones correspondientes de los juegos de motores y bombas en los sistemas de baja y alta carga en la toma de agua cruda captada desde el río Pacora, al igual que en los sistemas de agua tratada:

- Personal Técnico ha realizado periódicamente trabajos de desmontaje y montaje de válvula de mariposa de 3 y 6 pulgada de diámetro con su actuador neumático, salida de retro lavado.
- Limpieza del tanque de abastecimiento de concreto de la planta potabilizadora Centenario que cuenta con una capacidad de 10 millones de galones de agua potable.
- Coordinación para el proceso de trabajos de reparación de fuga de agua que por muchos años se mantuvo sobre la línea de 24 pulgadas dentro de los predios de la planta potabilizadora centenario con soporte del personal de Proyectos Especiales (Metro).





INSTITUTO DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
NACIONALES



www.idaan.gob.pa

#SOMOSIDAAN