



MEMORIA

— 2020 —



REPÚBLICA DE PANAMÁ
— GOBIERNO NACIONAL —

**AUTORIDAD NACIONAL
DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



ASEP

Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

MEMORIA 2020

MISIÓN

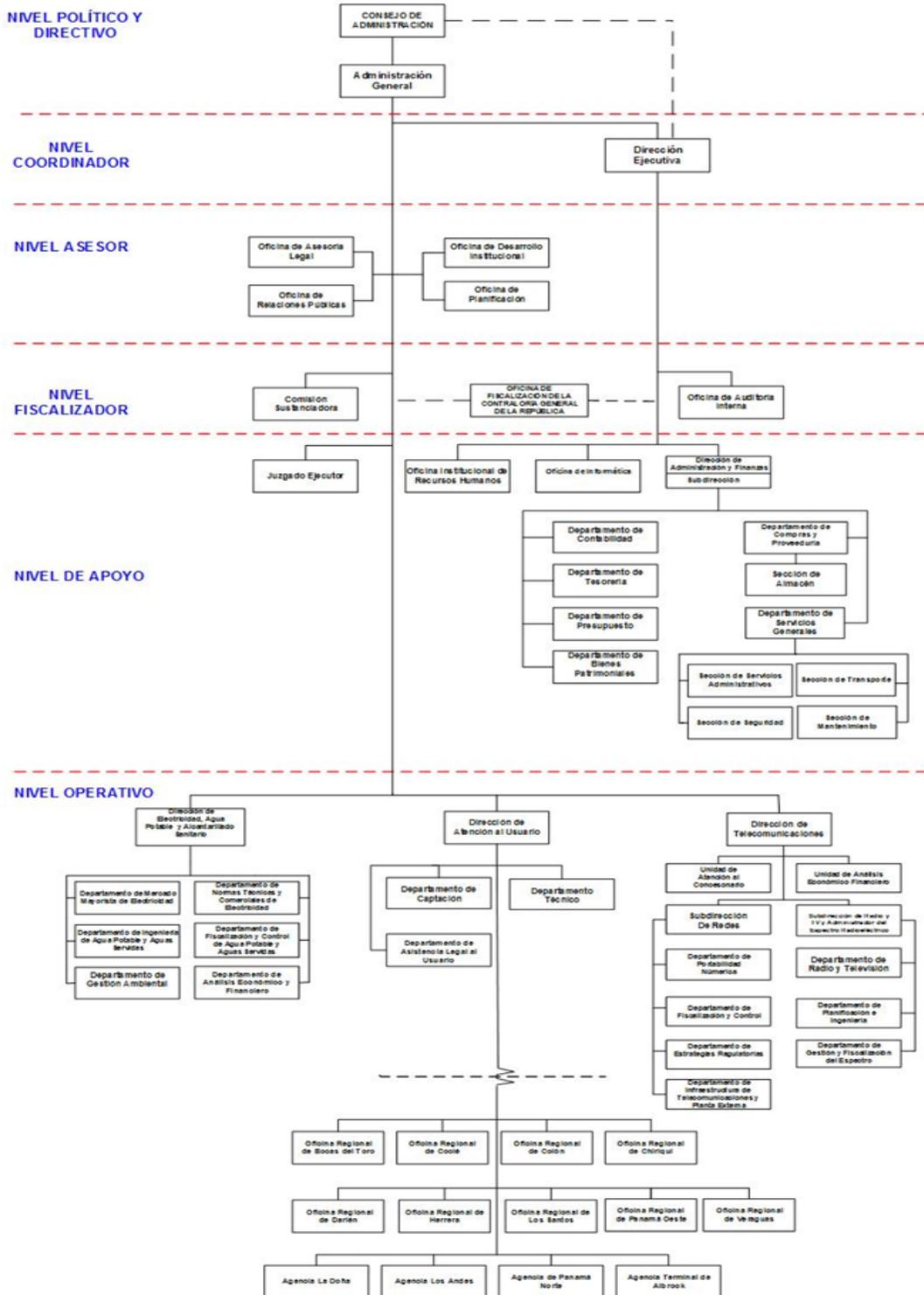
Fiscalizar, regular y controlar la prestación de los servicios públicos para que los mismos se reciban de manera continua con calidad, a precios justos y razonables.

VISIÓN

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

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ORGANIGRAMA ANALÍTICO



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Luis Oliva Ramos

Presidente del Consejo de Administración

Héctor Ernesto Alexander Hansell

Ministro de Economía y Finanzas

Miembro

Ramón Martínez De La Guardia

Ministro de Comercio e Industrias

Miembro

Jorge Rivera Staff

Miembro

Rafael Mezquita Vásquez

Miembro

Karen Soyneth Gutiérrez Lee

Secretaria



Excelentísimo Señor
Laurentino Cortizo Cohen
Presidente de la República de Panamá



Excelencia
José Gabriel Carrizo
Vice Presidente de la República de Panamá

PERSONAL DIRECTIVO

Armando Alonso Fuentes Rodríguez

Administración General

Karen Soyneth Gutiérrez Lee

Dirección Ejecutiva

Rodrigo Rodríguez

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

Luis Alberto Powell Díaz

Dirección Nacional de Telecomunicaciones

Vanessa Itzel Serrano De León

Dirección Nacional de Atención al Usuario

Noemí Tile de Pimentel

Oficina de Asesoría Legal

Luis A. Chamorro B.

Oficina de Relaciones Públicas

Marissa Espinosa Gordillo

Oficina de Desarrollo Institucional

Janelle Castro

Oficina de Planificación

Elia Bin de Porteus

Comisión Sustanciadora

Frida Govea

Juzgado Ejecutor

Mitzela Jesenia Bernal Vargas

Dirección de Administración y Finanzas

Jaime Javier Alonso

Oficina de Auditoría Interna

Ramón Guevara

Oficina Institucional de Recursos Humanos, Encargado

Ernesto Herrera

Oficina de Informática



Honorable señor
Armando Alonso Fuentes Rodríguez
Administrador General

MENSAJE

El año 2020 fue un año encomiable, lleno de desafíos, un periodo en que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos - ASEP concluyó importantes proyectos que reflejan el resultado de una ardua labor realizada por un equipo humano comprometido, que ha logrado adaptarse a las circunstancias para garantizar la continuidad de la institución y el derecho de los usuarios, a través del cumplimiento de la normativa en la regulación, fiscalización y excelencia de la prestación de los servicios públicos en Panamá.

Como parte de la hoja de ruta, logramos ejecutar 620 inspecciones a la red eléctrica nacional, 2,731 en la prestación del servicio de agua potable, 1,000 verificaciones en teléfonos públicos, 160 al espectro radioeléctrico, 500 inspecciones a frecuencias de telecomunicaciones y 1,980 verificaciones sobre reclamos, fiscalización y diagnóstico en todo el país.

Impactamos de forma positiva al adoptar medidas transitorias en el pago del servicio de electricidad, beneficiando a más de un (1) millón de clientes, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley No. 152 de 4 de mayo de 2020. En este contexto, también realizamos las actualizaciones correspondientes al primer y segundo semestre, que, gracias al aporte del FET Extraordinario por Covid-19, permitió reducciones tarifarias de hasta el 50%.

Las telecomunicaciones han jugado un rol trascendental, tanto así que nos convertimos en uno de los primeros países de Latinoamérica en ampliar la banda de internet para ofrecer mayores velocidades, y, permitir de esta manera, una experiencia de calidad para el teletrabajo, la teleeducación y la telemedicina.

Con la visión de ampliar la disponibilidad del espectro, suspendimos la asignación de frecuencias en las bandas de 2300 a 2400 MHz para el desarrollo futuro de los servicios móviles celulares con 100 MHz adicionales. De igual forma, se avanzó en la retribución y canalización de nuevas bandas para las IMT (2.3 GHz, 26 GHz) que se someterán a Consulta Pública, contribuyendo así con más de 2000 MHz de espectro adicional para las IMT, con el fin de facilitar el cierre de la brecha digital y “conectar a los no-conectados” durante los próximos tres años. Actualmente contamos con el Comité de Estudios sobre la Tecnología 5G, como parte de nuestra preparación a las nuevas tecnologías.

En relación a la Televisión Digital Terrestre (TDT), se estableció como nueva fecha del Apagón Analógico en las provincias de Panamá, Panamá Oeste y Colón (FASE I de la TDT) el 1 de junio del año 2021 para garantizar una adecuada transición que permita a los usuarios gozar de excelente calidad en video y audio.

La Portabilidad Numérica sigue siendo de gran beneficio para los usuarios, debido a que sigue imperando el derecho a cambiarse de compañía que se adapte a sus necesidades y le ofrezca servicios en su zona de acción. Durante este periodo, manejamos un total de 280 mil 529 portabilidades aprobadas del 1 de noviembre de 2019 al 31 de octubre de 2020.

En cuanto a los proyectos de Infraestructuras y Planta Externa, continuamos con el reordenamiento de cables aéreos, avanzando sustancialmente en los proyectos de soterramiento de cables en el distrito de David, provincia de Chiriquí, Santiago, provincia de Veraguas y Obarrio en la ciudad de Panamá.

La atención a los miles de usuarios sigue siendo uno de los principales pilares de nuestra gestión; por ello, hemos modificado la forma de presentar los reclamos, siendo más amigables y amplios a la hora de utilizar nuevas plataformas para garantizar el derecho que tienen todos los ciudadanos.

Atendimos a más de 32 mil usuarios en las agencias y oficinas regionales de todo el país, a través de diversos canales de comunicación, entre ellos la Plataforma de Trámite Digital de Reclamos (operativa a partir del 30 de abril de 2020), el Chat en Línea y el WhatsApp Business, como estrategias para ampliar nuestra cobertura y dinamizar el servicio, brindado así un enlace directo y una atención inmediata.

Registramos a nivel nacional más de 5 mil reclamos, de los cuales 91% corresponden al sector de electricidad; 4% a telecomunicaciones y 5% al sector de agua potable y alcantarillado sanitario. De este total, resolvimos el 72% y el 28% está en proceso.

Son muchos los retos que aún tenemos por delante y el nuevo año 2021, marca cinco lustros de una regulación panameña que se ha adaptado a los tiempos. Estamos próximos a cumplir nuestro Vigésimo Quinto Aniversario y nuestra estrategia está encaminada en hacer de nuestra Nación, un Panamá donde los clientes y/o usuarios gocen de una experiencia única, inimaginable, satisfactoria y de alta calidad en los servicios públicos. Nada de esto sería posible sin el excelente recurso humano, que día a día se esfuerza por dar lo mejor de sí, y a las herramientas tecnológicas que ahora nos facilitan una mejor fiscalización.

Estamos convencidos que a través del compromiso, empeño, esfuerzo y dedicación de cada uno de los miembros que conformamos la Gran Familia ASEP y con la colaboración de todos los ciudadanos, lograremos los objetivos trazados, con resultados que redundarán en beneficio de todos los panameños, permitiéndonos apostar por un mejor mañana, y, con la ayuda de Dios, saldremos adelante.

Armando Alonso Fuentes Rodríguez
Administrador General

ÍNDICE

DIRECCIÓN EJECUTIVA _____	1
DIRECCIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO _____	8
DIRECCIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES _____	19
DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO _____	37
OFICINA DE ASESORÍA LEGAL _____	50
OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS _____	59
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL _____	70
OFICINA DE PLANIFICACIÓN _____	77
COMISIÓN SUSTANCIADORA _____	80
JUZGADO EJECUTOR _____	85
OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA _____	87
OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS _____	94
OFICINA DE INFORMÁTICA _____	112
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS _____	117

DIRECCIÓN EJECUTIVA

El cargo del Director Ejecutivo se instituyó en el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006, mediante el cual se reorganizó la estructura y atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos, creada mediante la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996. A través de la Dirección Ejecutiva, se canalizan las funciones administrativas de la Autoridad, bajo la supervisión general del Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, quien tiene la facultad de aprobar algunas propuestas presentadas a su consideración por parte de la Dirección Ejecutiva.

Debido al Estado de Emergencia decretado por el Gobierno Central, producto de la pandemia COVID-19 durante el año 2020, la Dirección Ejecutiva limitó las reuniones del Consejo de Administración, logrando convocarse una reunión extraordinaria para la revisión de temas importantes. A continuación, se detallan los asuntos sometidos a consideración de los miembros del Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, durante el año 2020:

➤ SERVICIOS TÉCNICOS

- Primera fase de la adquisición de equipos de medición, que permiten la integración de un Sistema de Monitoreo Remoto del Espectro Radioeléctrico.
Monto: B/. 250,000.00.
- Servicio de medición de la penetración de receptores de Televisión Digital Terrestre (TDT) en hogares dentro de las provincias de Coclé, Herrera, Los Santos y Veraguas.
Monto: B/. 60,000.00.
- Herramienta (hardware y software) para la verificación de la Calidad del Servicio de Internet para Uso Público - No. 211.
Monto: B/. 200,000.00.
- Prórroga al Contrato 481-17, para el Suministro, Instalación, Actualización, Mantenimiento, Soporte Técnico y Migración de Aplicaciones (software) y de equipo (hardware) de la entidad de referencia para el Sistema de Portabilidad Numérica (PN) y el Plan Nacional de Numeración (PNN), así como brindar más capacidad de almacenamiento y conectividad al sistema.
Monto: B/. 928,596.96.
- Servicio de Consultoría para asesorar a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en el Proceso de Aprobación del Ingreso Máximo Permitido (IMP) para las Empresas de Distribución y Comercialización de Electricidad y de las tarifas correspondientes que registrarán para el periodo tarifario del 1 de julio de 2022 al 30 de junio de 2026.
Monto: B/. 150,000.00.

➤ **SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**

- Prórroga al Contrato de Arrendamiento del Bien Inmueble conocido como Hangar de Vista Hermosa.

Monto: B/. 384,828.92.

- Prórroga al Contrato de Arrendamiento de los estacionamientos ubicados en la Vía España suscrito entre esta Autoridad y la empresa VIA ESPAÑA, S.A.

Monto: B/. 84,936.60.

- Anexo 7 y 8 al Convenio Marco de Combustible 2020.

Monto: B/. 125,000.00.

- Proyecto para establecer Incentivo Anual (Bono de Productividad) de CIEN CON 00/100 (B/.100.00) BALBOAS hasta TRESCIENTOS CON 00/100 BALBOAS (B/.300.00), a los servidores públicos de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Monto total: B/. 154,800.00.

- Presupuesto Anual de Ingresos y Egresos de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos para el año 2021. Monto total: B/. 25,177,499.00.

➤ **EN MATERIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL, EL DESPACHO SUPERIOR REALIZÓ LOS SIGUIENTES PROYECTOS:**

- Participación en la Reunión Virtual de COMTELCA, “Las oportunidades de la Digitalización en América Latina frente al COVID-19”.
- Apoyo continuo en las comunicaciones internacionales remitidas a la ASEP por parte de los distintos organismos internacionales, tales como: UIT, CITEL, CAF, REGULATEL, BID, ROHDE & SCHWARZ, CRIE, ARIAE, S&P GLOBAL PLATTS.
- Participación en los webinars organizados por COMTELCA, UIT, CITEL y ROHDE & SCHWARZ a través del personal de la Dirección de Telecomunicaciones.
- Participación en el “Taller de Hoja de Ruta y Priorización Estratégica en el Marco de Cooperación de las Naciones Unidas para el Desarrollo de Panamá 2021-2025”, convocado por el Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Creación de registros para capacitaciones virtuales de colaboradores en materia de telecomunicaciones, con el Centro de Estudios Avanzados en Banda Ancha para el Desarrollo (CEABAD).
- Seguimiento a colaboradores en Cursos Virtuales de CEABAD.

- Participación en reuniones internacionales en conjunto con los delegados de la Comisión Técnica Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA) para la identificación de criterios comunes y definición de proyectos de impacto para la Región.
- Panamá asumió la Vicepresidencia Pro-Témpore 2020-2021 de la Comisión Regional de Telecomunicaciones (COMTELCA).
- Elaboración de informes de situaciones periódicas, para el seguimiento y verificación de las políticas internacionales convenidas por la Autoridad.
- Apoyo a la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) y SINAPROC, para finalizar con la instalación del Sistema de Red Alterna de Emergencia para la República de Panamá, obtenido por la ASEP.
- Participación en eventos de capacitación sobre Cooperación Técnica Internacional convocada por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

➤ **ACCIONES IMPULSADAS POR EL DESPACHO SUPERIOR**

- **Modificación del Manual de Organización y Funciones de la ASEP**

Durante el pasado año, se inició la actualización del manual de organización y funciones de la Autoridad, para su revisión final por parte del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). Este ejercicio, busca mejorar la estructura organizativa de la entidad, a fin de dar respuesta eficiente a la demanda de los usuarios y empresas prestadoras de los servicios públicos.

- **Comité COVID-19**

Ante la necesidad de dar cumplimiento a las medidas sanitarias dictadas por el Gobierno Nacional, la Dirección Ejecutiva ha prestado apoyo a las recomendaciones y solicitudes realizadas por el Comité COVID-19 de esta Autoridad Reguladora, a fin de preservar la salud de nuestros colaboradores, usuarios y público en general que acude a nuestras instalaciones.

- **Participación de la ASEP en la Feria de las Flores y del Café en Boquete**

La ASEP participó con su stand en la Cuadragésima Octava versión de la Feria de las Flores y del Café en Boquete, con la finalidad de divulgar los deberes y derechos de los usuarios en materia de servicios públicos, atendiendo consultas por parte de los visitantes, relacionadas a la fiscalización de los mencionados servicios. En el acto inaugural estuvo presente el Administrador General, Lcdo. Armando Fuentes, junto a la Directora Ejecutiva, Lcda. Karen Gutiérrez, quienes fueron acompañados por parte del equipo directivo nacional y colaboradores de la Oficina Regional de Chiriquí.



- **Desfile de las Mil Polleras 2020**

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos participó en el Desfile de las Mil Polleras 2020, realizado en el mes de enero, en la ciudad de Las Tablas, provincia de Los Santos.

La delegación estuvo encabezada por el Administrador General, licenciado Armando Fuentes Rodríguez y la Directora Ejecutiva, licenciada Karen Gutiérrez Lee.



- **Entrega de donaciones al Hospital Oncológico**

Como parte de las actividades impulsadas durante el mes de octubre para conmemorar el Mes de la Cinta Rosada y Celeste en Panamá, funcionarios de la Autoridad Nacional de Servicios Públicos (ASEP) se apersonaron al Hospital Oncológico Nacional, donde realizaron la entrega solidaria de insumos de primera necesidad a los pacientes del nosocomio. De esta manera, se reafirma el compromiso de la entidad con esta noble causa encaminada a crear conciencia en la población sobre la importancia de la prevención en la lucha contra el cáncer de mama y próstata.



- **Colecta en beneficio para las personas con Discapacidad - SENADIS**

En un gesto de solidaridad con sus semejantes, la Autoridad Nacional de Servicios Públicos (ASEP), bajo la coordinación de la Directora Ejecutiva, Lcda. Karen Gutiérrez, impulsó la Colecta Solidaria en Apoyo a las Personas con Discapacidad, que se vieron afectados por la emergencia sanitaria decretada en el país producto de la pandemia COVID-19.



- **Apoyo al Plan Panamá Solidario**

La responsabilidad social institucional que caracteriza a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), también quedó reflejada a través del Plan Panamá Solidario, mediante el cual se brindó el apoyo necesario, con la elaboración y distribución de bolsas de comidas a nivel nacional, en pro de las familias más vulnerables en medio de la pandemia.



- **Reconocimiento por cumplimiento de medidas de bioseguridad**

En medio de la pandemia COVID-19, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), fue distinguida por el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL), con el sello “Yo Sí Cumplo” que acredita el reconocimiento como una de las tres mejores instituciones del Estado en aplicar las buenas prácticas laborales de seguridad y salud en el área de trabajo para la prevención de la COVID-19. La distinción fue recibida por la Directora Ejecutiva, Lcda. Karen Gutiérrez Lee.



- **Donación a familias afectadas en Río Sereno**

Ante las afectaciones registradas por los efectos indirectos de los huracanes Eta e Iota, colaboradores de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), se trasladaron hasta el distrito de Renacimiento, en la provincia de Chiriquí, para llevar una luz de esperanza a las familias que se vieron mayormente afectadas en el corregimiento de Río Sereno, Miraflores Arriba y en el Centro de Acopio con la entrega de alimentos secos, agua embotellada, kits de limpieza, insumos de bioseguridad y colchones.

La donación realizada durante los días 25 y 26 de noviembre estuvo encabezada por la Directora Ejecutiva, Lcda. Karen Gutiérrez Lee, quien estuvo acompañada por un equipo de voluntariado de la institución.



DIRECCIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO

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

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

➤ RESUMEN DE LA GESTIÓN

- En este periodo se estableció el cronograma de inspecciones de la red de distribución eléctrica y del alumbrado público para el Plan Colmena, el cual se retomó a finales del mes de octubre y se extenderá hasta el año 2021.
- En este periodo se realizaron las actualizaciones de las tarifas para el servicio público de distribución y comercialización de electricidad del primer y segundo semestre de 2020.
- Se establecieron los ingresos brutos y netos que reportan los concesionarios o licenciatarios del sector de electricidad, para determinar el Ingreso Neto Estimado para fijar la Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización por la prestación de los servicios de electricidad que deberán pagar los prestadores del servicio público de electricidad en el año 2021.
- Se supervisó el acto de concurrencia LPI No. ETESA 02-19 para la contratación de corto plazo del suministro de Potencia Firme y Energía para los clientes de electricidad en el periodo comprendido del 1 de abril de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2022, con las siguientes actividades:
 - Revisar y aprobar el pliego de licitación y sus adendas.
 - Supervisar la realización del acto de recepción de ofertas, en el que la ASEP hizo entrega de la Oferta Virtual, conforme establece la normativa vigente.
 - Revisar y comentar el Informe de Evaluación de las ofertas hasta emitir la No Objeción.
 - Revisar y registrar los 58 Contratos de Suministro derivados de la Licitación.

- Se aprobó el Plan de Expansión del Sistema Interconectado Nacional correspondiente al año 2019, presentado por la Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A. (ETESA), tomando en cuenta las interconexiones y la entrada en operación de proyectos de generación, que requieren los refuerzos de la red de transmisión, así como la revisión del largo plazo, que fue aprobado mediante Resolución AN No. 16062-Elec de abril de 2020.
- Se ha dado seguimiento a las labores de limpieza del embalse del Sistema de Riego Remigio Rojas por parte del Ministerio de Obras Públicas. Se realizaron dos (2) reuniones con el Ministerio de Desarrollo Agropecuario con relación a buscar alternativas para garantizar la cantidad de agua para el funcionamiento del Sistema de Riego durante la estación seca del 2020.
- Se ha estado dando seguimiento a la confección del Plan de Acción y Ejecución 2019-2020 y a futuro, para la Solución a la Problemática del Abastecimiento de Agua del Sistema de Riego Remigio Rojas, durante la estación seca. Dicho Plan de Acción refleja las actividades inherentes a cada tipo de medida ya sean inmediata, a mediano y largo plazo respectivamente.
- En cuanto a la fiscalización del cumplimiento de las Normas de Seguridad de Presas para las Centrales Hidroeléctricas, de acuerdo a la Resolución AN No. 3932-Elec del 22 de octubre de 2010, se han revisado y dado seguimiento a 59 solicitudes presentadas por los concesionarios referentes a los informes de las etapas de diseño, construcción, operación y mantenimiento, revisión de Anexos a los Contratos de Concesión, revisión de los Planes de Acción Durante Emergencias (PADE) y certificación de profesionales para la elaboración de las Normas de Seguridad de Presas.
- En los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, para el año 2020, se realizaron 2,731 verificaciones y análisis de laboratorio de calidad de agua potable.

➤ SOLICITUDES PRESENTADAS Y RESUELTAS

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

CANTIDAD DE SOLICITUDES PRESENTADAS

CANTIDAD	TEMA DE LA SOLICITUD
45	Solicitudes de Licencias para Generación Eléctrica
16	Solicitudes de Procesos Ordinarios (Servidumbre)
6	Solicitudes de Procesos Sumarios (Servidumbre)
7	Solicitudes de Concesión para Generación Eléctrica (prórrogas)
1	Solicitudes de Certificación de Autogenerador

CANTIDAD DE SOLICITUDES ATENDIDAS

CANTIDAD	TEMA DE LA SOLICITUD
39	Solicitudes de Licencias para Generación Eléctrica
14	Solicitudes de Servidumbre Forzosa Ordinario
4	Solicitudes de Procesos Sumarios
4	Solicitudes de Concesión para Generación Eléctrica (prórrogas)
1	Solicitudes de Certificación de Autogenerador

➤ ACTOS ADMINISTRATIVOS SOMETIDOS A PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

NO. DE CONSULTA PÚBLICA	NO. RESOLUCIÓN DE ASEP DE LA CONSULTA PÚBLICA	TEMA	PARTICIPANTES EN LA CONSULTA PÚBLICA	DECISIÓN ADOPTADA
CONSULTAS PÚBLICAS DE ELECTRICIDAD				
012-19	AN No.15903-Elec de 27 de diciembre de 2019	Propuesta del Plan de Expansión del Sistema Interconectado Nacional correspondiente al año 2019-2033 (PESIN 2019), presentada por la Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A. (ETESA).	Gas Natural Atlántico S. de R.L., Elektra Noreste, S.A., Sinolam Smarter Energy LNG Power Co, Inc., Pedregal Power Company S. de R.L., UEP Penonomé II, S.A., Kanan Overseas I, Inc.	Se aprueba parcialmente el Plan de Expansión del Sistema Interconectado Nacional 2019. Resolución AN No. 16062-Elec de 28 de abril de 2020. Mediante Resolución AN No.16103-Elec de 29 de mayo de 2020 se resuelve el recurso de reconsideración presentado por ETESA.

➤ OTRAS GESTIONES REALIZADAS POR DEPARTAMENTO

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

- **DEPARTAMENTO DE NORMAS TÉCNICAS Y COMERCIALES**

- En el año 2020, hasta el 30 de septiembre, se instalaron 8,192 luminarias nuevas en todo el país, desglosadas por empresa distribuidora de la siguiente manera.

LUMINARIAS NUEVAS INSTALADAS	
EDECHI	1,094
ENSA	2,147
EDEMET	4,951
TOTAL	8,192

- Se determinó que la cantidad de luminarias del sistema de alumbrado público al 30 de septiembre de 2020 fue de 365,048 luminarias a nivel nacional.
- Se revisaron 2,100 casos de reclamos de los clientes de electricidad presentados ante la ASEP.
- En temas de inspecciones a la red eléctrica, las cuales incluyen las realizadas por quejas de parte de los clientes y la programación original de la ASEP para revisar el estado de la red eléctrica, tenemos que, desde enero 2020 hasta inicios de noviembre 2020, se han realizado aproximadamente 620 inspecciones.
- Se han realizado diversas gestiones con los representantes de varios sectores de las provincias de Panamá Oeste, Veraguas, Los Santos y Coclé para apoyarles brindando asesoría sobre alguna situación que presenten las redes de distribución eléctrica en sus comunidades, y posteriormente se les ha indicado cómo abordar el tema directamente con la empresa de distribución del área, de modo que conozcan la forma más expedita de atender las situaciones.
- En este periodo se estableció el cronograma de inspecciones de la red eléctrica y alumbrado público para el Plan Colmena, el cual se retomó a finales del mes de octubre y se extenderá hasta el año 2021.
- Se han atendido quejas y preguntas por parte de los clientes y empresas en general, respecto al entendimiento de las normativas de calidad del servicio eléctrico, al igual que en el tema de sistemas fotovoltaicos para el autoconsumo con fuentes nuevas renovables y limpias.
- Las estadísticas del Procedimiento de Autoconsumo con Fuentes Nuevas, Renovables y Limpias, hasta el 30 de noviembre de 2020, indican que se tiene instalado 40,113 kW de capacidad, con un total de 1,011 clientes con autoconsumo, desglosados por empresa distribuidora de la siguiente manera:

EMPRESA/TARIFA	CANTIDAD DE CLIENTES	CAPACIDAD INSTALADA (kW)	PORCENTAJE DE CAPACIDAD INSTALADA
EDECHI	113	4,569	11.4%
BTD	17	1,655	
BTH	3	164	
BTS	85	1,299	
MTD	8	1,451	
EDEMET	614	19,911	49.6%
BTD	98	10,252	
BTS	478	3,512	
MTD	38	6,148	
ENSA	284	15,633	39.0%
BTD	70	8,895	
BTH	1	12	
BTS	194	1,675	
MTD	18	4,971	
MTH	1	80	
TOTAL	1,011	40,113	100%

- **DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO DE ELECTRICIDAD**

- Se realizaron las actualizaciones semestrales de las Tarifas Eléctricas de las tres empresas distribuidoras, correspondientes al primer y segundo semestre de 2020.
- Se determinó el procedimiento de aplicación de los Ajustes Mensuales Parciales de las 3 empresas distribuidoras, los cuales se calcularon mensualmente de noviembre de 2019 a octubre de 2020.
- Se preparó la información para el Ministerio de Economía y Finanzas para llevar al Consejo de Gabinete los aportes del Estado requeridos del Fondo de Estabilización Tarifaria (FET) para compensar a las empresas de distribución por los descuentos otorgados a los clientes del Sector Eléctrico que consumen hasta 300 kWh mensuales y, del Fondo Tarifario de Occidente (FTO), para compensar a EDECHI por los descuentos otorgados a sus clientes en el primer semestre de 2020. Adicionalmente, se preparó la información del Aporte Extraordinario requerido del Fondo de Estabilización Tarifaria (FET- COVID) por los descuentos otorgados a los clientes de BTS con consumo hasta 1000 kWh, BTD y BTH en los meses de abril a septiembre de 2020.
- Se estimó el requerimiento de aportes del Estado para el segundo semestre de 2020 del Fondo de Estabilización Tarifaria (FET) para otorgar descuentos a los clientes del Sector Eléctrico que consumen hasta 300 kWh mensuales, del Fondo Tarifario de

Occidente (FTO) para los clientes de EDECHI y el Aporte Extraordinario del Fondo de Estabilización Tarifaria (FET-COVID) para los clientes de BTS con consumo hasta 1000 kWh, BTD y BTH.

- Se establecieron los ingresos brutos del año 2020 que reportan los concesionarios o licenciatarios del sector de electricidad, para determinar el Ingreso Neto Estimado para fijar la Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización por la prestación de los servicios de electricidad que deberán pagar los prestadores del servicio público de electricidad en el año 2021.
- Se establecieron medidas transitorias por motivos del Estado de Emergencia Nacional decretado por la Pandemia del COVID-19 durante el año 2020, aplicables a las empresas distribuidoras para los procesos de lectura de medidores, estimación del consumo, facturación y ajustes de facturación, en los casos en los que no se podía hacer la lectura del medidor, con la finalidad de adaptar los procesos a la realidad del momento. Se dio seguimiento a dichos parámetros.
- Se aprobaron medidas transitorias a implementar por las empresas prestatarias del servicio de electricidad, mediante las Resoluciones AN No. 16094-Elec y AN No. 16095-Elec, en atención a lo dispuesto en la Ley No. 152 de 4 de mayo de 2020 que indicaba la suspensión temporal del pago del servicio de electricidad. Se dio seguimiento a la información de facturación de las empresas distribuidoras con la finalidad de conocer los niveles de morosidad de los clientes, por motivos de las medidas especiales que fueron aplicadas.

- **DEPARTAMENTO DE MERCADO MAYORISTA DE ELECTRICIDAD**

- Se elaboraron los informes estadísticos mensuales y semestrales del sector eléctrico panameño.
- Se registraron los contratos resultantes de los actos de libre competencia y enmiendas a los contratos existentes.
- Se apoyó a la Oficina de Asesoría Legal en procesos de arbitraje que se presentaron por motivo de acceso, pagos de cargos y aspectos contractuales de suministro y al Departamento de Gestión Ambiental en procesos de inspección a las plantas en construcción y en operación.
- Se atendieron las consultas de personas naturales y jurídicas relativas al funcionamiento del mercado eléctrico panameño, y de empresas interesadas en los temas relacionados con las centrales fotovoltaicas y grandes clientes.
- Se atendieron denuncias de agentes sobre prácticas que podrían constituir infracciones a las normas y que pudieran derivar en la realización de procesos

sancionadores. Se coordinó con el Despacho de la Comisionada Sustanciadora en los casos que corresponden.

- Se apoyó al Despacho de la Comisionada Sustanciadora en los análisis técnicos referentes a expedientes que manejan en el mismo y que tienen que ver con temas relativos al Mercado Eléctrico.
- Se continuó la revisión integral de las normas que rigen el Mercado Mayorista de Electricidad, por lo que se están aprobando modificaciones a las mismas, orientadas a mejorar el desempeño del mercado. Se están tramitando varias modificaciones a Metodologías de Detalle, para mejorar las existentes o adecuarlas a nuevos requerimientos.
- Se asistió a las reuniones de planeamiento del despacho del Sistema Interconectado Nacional (SIN) que se realizan cada viernes para planear el despacho semanal de las unidades de generación que se requerirán para cubrir la demanda de potencia y energía del SIN.
- Se asistió a las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité Operativo, en las cuales se tratan temas operativos relacionados con el funcionamiento del Mercado Mayorista de Electricidad. El Comité Operativo tiene la función principal de considerar los temas relacionados con la operación del SIN y está conformado por miembros de los agentes del mercado y del Centro Nacional de Despacho.
- Se asistió a reuniones de coordinación con la Secretaría Nacional de Energía (SNE).
- Se recibió el informe final de la Revisión de la Potencia Firme de las Centrales de Generación Conectadas al Sistema Interconectado Nacional y se dispuso ponerlo en conocimiento de los interesados en la página WEB de la ASEP, para recibir comentarios.
- Se realizará el estudio para revisar y actualizar el valor unitario de compensación de potencia reactiva y evaluar la creación de un mercado de servicios auxiliares en el mercado mayorista para la mejora de la garantía de suministro.
- Se aprobó mediante Resolución AN No. 16062-Elec de abril de 2020, el Plan de Expansión del Sistema Interconectado Nacional correspondiente al año 2019, presentado por la Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A. (ETESA).

- **DEPARTAMENTO DE GESTIÓN AMBIENTAL**

- Participamos en la etapa de aprobación de los estudios de impacto ambiental de proyectos de generación, distribución y transmisión de electricidad remitidos a esta Autoridad Reguladora por el Ministerio de Ambiente (MIAMBIENTE).

- Debido a la pandemia ocasionada por la enfermedad del COVID-19, mediante reuniones virtuales, se atendieron las consultas de parte de los promotores de proyectos sobre la obtención de Licencias de Generación Eléctrica.
- En cuanto a la labor de fiscalización de los servicios de electricidad realizada en el año 2020, se realizaron 16 inspecciones de seguimiento a las centrales de generación eléctrica en operación y construcción, verificándose el cumplimiento del cronograma de construcción. Se realizaron inspecciones en conjunto con otras entidades tales como el Ministerio de Ambiente, Ministerio de Obras Públicas, entre otros. Adicionalmente, se llevó a cabo inspección a las instalaciones Sinolam Smarter Energy LNG Power Co. dando seguimiento del cronograma de ejecución del proyecto Gas to Power Panamá. Se ha dado seguimiento a la construcción del proyecto eólico Toabré.
- Se atendió en un 83 % las solicitudes presentadas referentes a licencias y concesiones de generación eléctrica.
- En cuanto al proceso ordinario (servidumbres), se ha atendido un 88% de las solicitudes presentadas este año; se admitió el 100% de las solicitudes de parte del Proyecto Parque Eólico Toabré.
- En cuanto al proceso sumario (servidumbres), se ha atendido un 67 % de las solicitudes presentadas y se admitió un 95 % de parte del Proyecto Parque Eólico Toabré.
- Se le ha dado seguimiento al tema de la tramitación de servidumbres debido a la Tercera Línea de Transmisión Eléctrica de 230 kV Veladero - Panamá II y a la Línea de Transmisión 230 kV Cristóbal- Panamá II. Se han realizado peritajes dirimentes y acuerdos de negociación a aquellos afectados que no llegaron a un acuerdo con la Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A. (ETESA): Peritaje Hacienda Las Guías. S.A., Bienes y Raíces del Caribe, y La Arboleda.
- Seguimiento al desarrollo de proyectos de generación eléctrica:
 - Se cuenta con una base datos y otros apoyos informáticos, tales como Sistemas de Información Geográficos, que nos permiten realizar una mejor fiscalización sobre el desarrollo de proyectos de generación eléctrica a nivel nacional.
 - Se revisaron 9 estudios de Impacto Ambiental (Proyectos de generación hidroeléctricos, eólicos, solares, termoeléctricos y auditorías ambientales).
 - Se realizaron inspecciones de campo para evaluar la construcción u operación de proyectos hidroeléctricos, eólicos, solares, térmicos, servidumbres y peritajes:

- ✚ Hidroeléctricos: La Yeguada, Changuinola I, San Andrés, Barro Blanco, Pando, Fortuna, Prudencia, Bayano, Pedregalito I y II, y Chuspa.
- ✚ Eólicos: Toabré.
- ✚ Solares: La Mata, Don Félix, Jagüito Solar, Pacora II, Penonomé, Bajo Frío, Daconan, Prudencia, Santiago Gen I, Providencia Solar y Mendoza Solar.
- ✚ Culminó la construcción del Parque Penonomé Solar.
- ✚ Térmicas: Gas to Power Panamá.
- ✚ Peritajes: Tymssa versus AES y Hacienda Las Guías versus ETESA.
- Apoyo a otras Instituciones
 - ✚ Potabilizadora del corregimiento de Chiriquí. Se participó mediante inspecciones y reuniones que resultaron en el apoyo social de parte de la empresa Alternegy S.A.
 - ✚ Potabilizadora de Dolega. Mediante inspecciones y reuniones celebradas, se obtuvo el apoyo para la construcción de la toma de agua cruda por parte de la empresa Generadora Alto Valle.
 - ✚ Potabilizadora de Bugaba. Se realizó seguimiento a la verificación de las condiciones de la toma ubicada en la Central Hidroeléctrica La Cuchilla.
 - ✚ Se ha dado seguimiento a la limpieza del embalse del Sistema de Riego Remigio Rojas por parte del Ministerio de Obras Públicas, así como la ejecución de acciones para garantizar la cantidad de agua para el funcionamiento del Sistema de Riego durante la estación seca del 2020 y la programación de actividades de seguimiento para la estación seca del 2021.
 - ✚ Participación en la reunión para la creación de la Mesa de Diálogo para resolver solicitudes de parte de la comunidad Ngäbe Buglé por afectaciones de la Central Hidroeléctrica Changuinola.

PROYECTOS INSPECCIONADOS



Mendoza Solar 3 MW



Penonomé Solar 120 MW

- **DEPARTAMENTO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO**

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

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

Para fiscalizar que los niveles de servicio antes mencionados se cumplan, durante el año 2020, la ASEP realizó las siguientes actividades, con sus correspondientes indicadores de gestión:

- **Programas de suministro parcial de agua potable:** Se realizaron 42 inspecciones para verificar el cumplimiento de los programas de suministro parcial de agua potable en los diferentes sistemas de abastecimiento de los prestadores.
- **Denuncias públicas:** Se atienden las denuncias públicas que se presentan a través de los diferentes medios de comunicación social (periódicos, televisión, radio, etc.), relativas a cualquier aspecto de la prestación de los servicios de abastecimiento de agua potable y/o alcantarillado sanitario, realizándose 483 verificaciones durante este periodo.
- **Cobro de medidores:** Se ejecutaron 40 verificaciones para evidenciar que los cobros que realizan los prestadores de servicio por los medidores de agua potable y su instalación correspondiente, se hacen de acuerdo a los precios aprobados por la ASEP.
- **Análisis de agua potable:** Se tomaron muestras de agua potable y se realizaron 1,640 análisis de laboratorio, a fin de verificar el cumplimiento de la calidad del agua potable establecida en las normas correspondientes.
- **Facturación y cobro de los servicios:** Se realizaron 286 verificaciones sobre la facturación y cobro de los servicios, de manera que se evidencie que éstos se realicen de acuerdo a la normativa vigente.
- **Presión de agua potable:** Se realizaron 208 verificaciones de las presiones de agua potable en los sistemas de acueducto, con la finalidad de que se mejore el suministro de agua potable.
- **Desbordes de aguas residuales:** Se realizaron 32 diligencias para verificar los desbordes de aguas residuales en los sistemas de alcantarillado sanitario, de manera que los prestadores procedan a la brevedad posible a realizar las reparaciones correspondientes.

En resumen, para el año 2020, se realizaron 2,731 inspecciones, verificaciones y análisis en los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

DIRECCION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

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

A continuación, la Dirección Nacional de Telecomunicaciones, presenta su Informe de Gestión Anual, para el periodo de noviembre de 2019 a octubre de 2020, según el área funcional de responsabilidad:

➤ SUBDIRECCIÓN DE RADIO, TELEVISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO

• Departamento de Radio y Televisión (RTV)

○ Proceso de Convocatoria Bianual de Frecuencias de Radio y Televisión

Se mantiene en proceso de Licitación Pública, la asignación de 5 frecuencias de Radio FM, para lo cual se solicitó a la Contraloría General de la República y al Ministerio de Economía y Finanzas, evaluar el precio de referencias para las distintas áreas de coberturas de estas frecuencias.



○ Televisión Digital Terrestre (TDT de Panamá)



Se estableció como nueva fecha del Apagón Analógico de la Televisión Abierta para las provincias de Panamá, Panamá Oeste y Colón (FASE I de la TDT) el 1 de junio del año 2021.

Se iniciaron las mediciones de campos para determinar el porcentaje de hogares que cuentan con receptores de Televisión Digital Terrestre, como parte de los preparativos para el Apagón Analógico en junio de 2021.

○ Televisión Pagada

Se otorgó una nueva concesión del servicio de Televisión Pagada No. 904, lo que representa un incremento en la oferta de este servicio y, a la vez, un incremento en la recaudación de la tasa de control, vigilancia y fiscalización.



○ **Prórroga de Concesiones de Radio y Televisión**

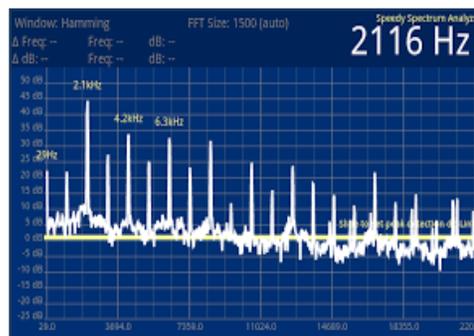
Se inició el proceso de prórroga automática de las concesiones de radio y televisión que vencen en el año 2024, estableciendo, mediante resolución, los requerimientos que deben cumplir los concesionarios para realizar sus respectivas solicitudes y se fijó para noviembre de 2020, el primer periodo de presentación de solicitudes.



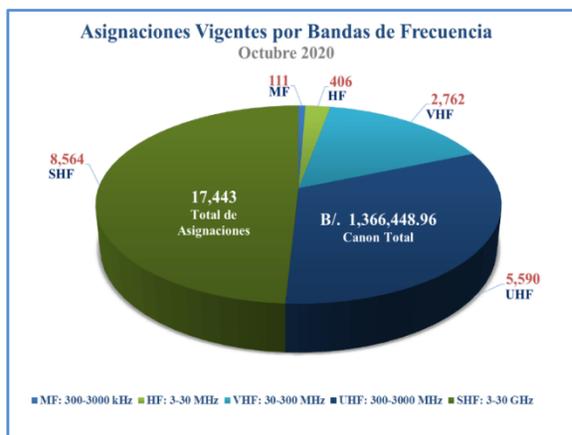
● **Departamento de Planificación e Ingeniería del Espectro Radioeléctrico (DPI)**

○ **Gestión del Espectro Radioeléctrico (Solicitudes)**

Dentro de la gestión correspondiente del espectro radioeléctrico, se evaluó un total de quinientas cuarenta y siete (547) frecuencias solicitadas, de las cuales se asignaron, efectivamente, doscientas ochenta y seis (286).



Estas asignaciones representan ingresos adicionales al Estado por el orden de doce mil novecientos veintiséis balboas con 69/100 (B/. 12,926.69) en concepto de Canon Anual por Uso de Frecuencias.



Así mismo, producto de diversas gestiones, se canceló un total de setecientos setenta y nueve (779) frecuencias, las que pasan a disposición del Estado.

En la gráfica se presentan indicadores sobre las asignaciones del espectro radioeléctrico vigentes, las cuales totalizan 17,443 y generan un canon anual de B/.1,366.448.96; correspondiendo, en su mayoría, a enlaces terrestres de microondas.

- **Espectro adicional para las Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT)**

En el marco de una oportuna gestión del espectro radioeléctrico orientada hacia una armonización regional, basada en el seguimiento de las recomendaciones del Reglamento de Radiocomunicaciones (RR) de la UIT sobre las bandas identificadas para la implementación de las IMT, esta Autoridad suspendió la asignación de frecuencias en las bandas de 2300 a 2400 MHz, con la visión de ampliar la disponibilidad de espectro clave para el desarrollo futuro de los servicios móviles celulares con 100 MHz adicionales.



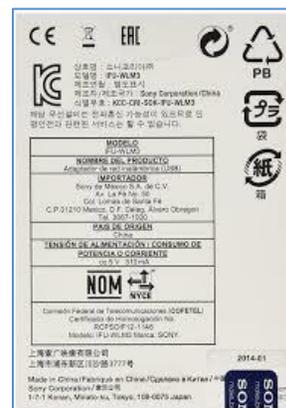
Culminada la fase de suspensión de asignaciones, se inició la segunda fase de la hoja de ruta correspondiente, en donde se adelantaron los trabajos para la presentación de una propuesta de retribución, canalización y

“refarming” de nuevas bandas para las IMT (2.3 GHz, 26 GHz). Esta propuesta se someterá a Consulta Pública, donde se estarían atribuyendo más de 3000 MHz de espectro adicional para las IMT, con el objeto de facilitar el cierre de la brecha digital y “Conectar a los No-conectados”.

- **Homologación de Dispositivos Inalámbricos de Telecomunicaciones (SHEI)**



Para garantizar que aquellos dispositivos que se utilicen para realizar emisiones radioeléctricas (RF) en el territorio nacional cumplan con las normativas técnicas establecidas para el uso del espectro radioeléctrico, se tramitó y evaluó la conformidad de un total de seiscientos doce (612) dispositivos, lo que representó ingresos a esta Autoridad por el orden de treinta mil seiscientos balboas (B/. 30,600.00).

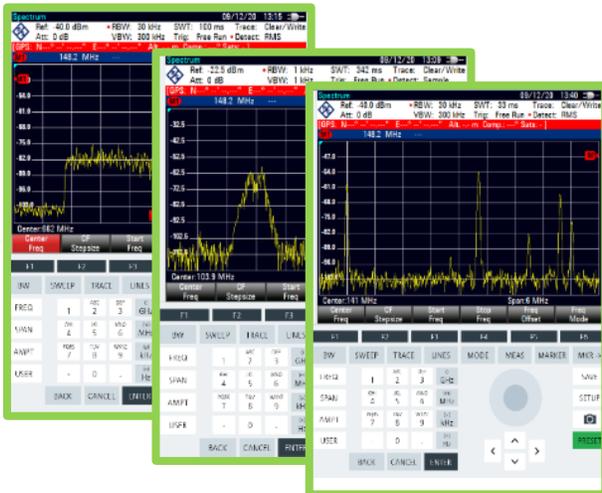


- **Departamento de Gestión y Fiscalización del Espectro Radioeléctrico**
- **Fiscalización del Espectro Radioeléctrico**

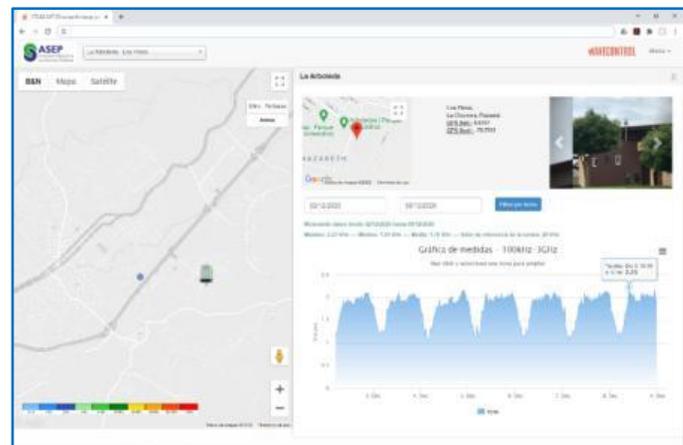
Como parte de las actividades de la Dirección Nacional de Telecomunicaciones se continuó la fiscalización del espectro radioeléctrico, involucrando bandas de frecuencias altamente demandadas como lo son las porciones de 3.3 GHz a 3.5 GHz para el servicio de transporte de datos, entre otras porciones de V/UHF para servicios de radiocomunicación fija y móvil y las bandas de frecuencias de los servicios de radiodifusión en AM, FM y TV. La fiscalización es realizada a través de inspecciones de campo, mediciones y monitoreo remoto, a fin de impulsar la optimización del uso de espectro radioeléctrico, la mejora de la calidad de los servicios prestados y el cumplimiento de normativas vigentes.

- **Monitoreo Remoto de Frecuencias Principales de Radio abierta, mediciones de campo y monitoreo remoto de las bandas de V/UHF**

SECTOR	CANTIDAD DE FRECUENCIAS
Servicios de Radio y Televisión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ +140 emisoras de FM ✓ +20 emisoras AM ✓ Múltiples inspecciones de campo para verificar cumplimientos técnicos emitidos mediante resoluciones de ASEP
Servicios de Telecomunicaciones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ +500 frecuencias monitoreadas y/o inspeccionadas



Monitoreo remoto de frecuencias y servicios de telecomunicaciones, radio y televisión



Mediciones continuas de Radiaciones no ionizantes

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

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

➤ SUBDIRECCIÓN DE REDES

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

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

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

- **Solicitudes Atendidas**

Se atendió según el cuadro reflejado a continuación:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	APROBADAS	RECHAZADAS	TOTAL
AAC	SOLICITUD DE AMPLIACIÓN DE ÁREA DE COBERTURA	2	0	2
SAP	SOLICITUD DE ADICIÓN DE PROVEEDOR	4	0	4
SSN	SOLICITUD DE SERIES NUMÉRICAS	12	0	12
SSN	ASIGNACIÓN DE ASTERISCOS (*) Y NUMERALES (#)	5	0	5
SSN	ASIGNACIÓN DE NÚMEROS DE COBRO REVERTIDO AUTOMÁTICOS (800-XXXX)	52	0	52
SCC	SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE CONCESIÓN	3	0	3
SRC	SOLICITUDES DE RENOVACIÓN DE CONCESIÓN DE TELECOMUNICACIONES	3	0	3
SCT	SOLICITUD DE CONCESIÓN DE TELECOMUNICACIONES	28	26	54
SPS	SOLICITUD DE PUNTOS DE SEÑALIZACIÓN	0	0	0

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

Se recibieron doce (12) solicitudes de series numéricas y Códigos de Marcación Abreviada (CMA) por parte de diferentes concesionarios de los Servicios de Telecomunicación Básica Local (No. 101), Telefonía Móvil Celular (No. 107) y Comunicaciones Personales (No. 106).

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

Se presentaron cincuenta y dos (52) solicitudes de Números de Cobro Revertido Automático (800-XXXX) por parte de los concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local (No. 101).

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

Se presentaron cinco (5) solicitudes de registro de Códigos de Marcación Abreviada precedidos de asterisco (*) y numeral (#) por parte de concesionarios de Servicios de Telecomunicación Básica Local (No. 101), de Telefonía Móvil Celular (No. 107) y Servicio de Comunicaciones Personales (No. 106).

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

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

- Para el periodo de noviembre 2019 a octubre de 2020 se han asignado 200,000 números a concesionarios de los servicios de telecomunicaciones de la Red Móvil.

- Cabe resaltar que durante el periodo de noviembre 2019 a octubre de 2020 se han asignado 63,000 números para la Red Fija.

- **Solicitudes de Concesión de Telecomunicaciones**

Se revisaron en total cincuenta y cuatro (54) nuevas solicitudes de Concesión tipo B sin Uso del Espectro, de las cuales, veintiocho (28) fueron admitidas, veintiséis (26) fueron rechazadas.

- **Solicitudes de Renovación y Cancelación de Concesión de Telecomunicaciones**

Se revisaron tres (3) solicitudes de renovación y tres (3) de cancelación de concesión tipo B sin Uso del Espectro, de las cuales, todas fueron admitidas.

- **Solicitudes de Adición de Proveedor y Ampliación de área de Cobertura de Concesión de Telecomunicaciones**

Se tramitaron dos (2) solicitudes de ampliación de área de cobertura y cuatro (4) solicitudes de adición de proveedor para concesionarios del Servicio de Reventa (500).

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

Se llevó a cabo durante el año, un proyecto de verificación y actualización de códigos de señalización asignados a los principales concesionarios fijos y móviles, gestión por medio de la cual se recuperó una gran cantidad de códigos en desuso. Actualmente se está ejecutando esta labor con Cable & Wireless Panamá, S.A y Grupo de Comunicaciones Digitales, S.A. que son dos de los mayores tenedores de estos recursos numéricos.

- **Verificación del Cumplimiento de la Continuidad del Uso de los Segmentos de Bandas de Frecuencia previamente autorizados sin costo desde el 1 de octubre al 30 de noviembre de 2020**

Se han procedido a revisar los cumplimientos de lo establecido en los Resueltos Segundo, Tercero y Cuarto de las Resoluciones AN No. 16398-Telco; AN No. 16399-Telco, AN No. 16400-Telco y AN No. 16401-Telco, todas del 16 de octubre de 2020 fijadas a las concesionarias Grupo de Comunicaciones Digitales, S.A.; Cable & Wireless Panamá, S.A.; Digicel (PANAMÁ), S.A. y Claro Panamá, S.A., para los meses de octubre y noviembre del presente año.

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

Se procedió a verificar los Acuerdos de nivel de servicio (SLA) de los concesionarios, de acuerdo a lo establecido por la normativa para la prestación del Servicio Internet para Uso Público (No. 211).

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

Se realizó la verificación de la Herramienta de Medición de los concesionarios del Servicio Internet para Uso Público, de acuerdo a lo establecido en la normativa para la prestación del Servicio Internet para Uso Público (No.211).

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

Se emitieron las Certificaciones de Cumplimiento de las Metas de Calidad de los Servicios de Telefonía Móvil Celular (No. 107) y Comunicaciones Personales (No. 106) correspondiente al Segundo Semestre de 2019 y al Primer Semestre de 2020, a los cuatro (4) operadores móviles en atención a los Contratos de Concesión firmados con el Estado Panameño.

- **Inspecciones para Verificar el Cumplimiento de la normativa vigente con relación a la prestación del Servicio de Internet para Uso Público No. 211**

Se realizaron dieciséis (16) inspecciones a concesionarios a los cuales se les han otorgado concesión para operar comercialmente dicho servicio y conocer si les aplica la normativa vigente, verificando entre otras cosas la Herramienta de Medición que deben tener disponible para uso de sus clientes y/o usuarios, la revisión de los Modelos de Contratos de Servicio y sus respectivos Términos y Condiciones. De la realización de dichas inspecciones obtuvimos lo siguiente:

SERVICIO NO.	DENOMINACIÓN DEL SERVICIO	CANTIDAD DE CONCESIONARIOS ACTIVOS	CANTIDAD DE CONCESIONARIOS A LOS QUE LE APLICA LA NORMATIVA
211	Servicio de Internet para Uso Público	40	6

- **Inspecciones para Contribuir con el Desarrollo del Plan Colmena del Gobierno Nacional**

Se continuó con las inspecciones para determinar, en los sesenta y tres (63) distritos y trescientos (300) corregimientos que se encuentran incluidos en el Plan Colmena, si dichas áreas cuentan con disponibilidad de Servicios de Telecomunicaciones. Se han realizado inspecciones en las provincias de Colón, Darién, Panamá Oeste, Herrera y Los Santos y la Comarca Emberá donde se han verificado quinientos veinte (520) teléfonos públicos; de igual manera, se han reconocido los corregimientos que no cuentan con ningún servicio de telecomunicación.

- **Participación en el Comité Técnico-Legal de la Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal**

Se ha dado seguimiento durante el año, a proyectos relacionados con los compromisos de Gobierno en pro de la reducción de la Brecha Digital y las labores de desarrollo asociadas al Plan Colmena (Proyecto del Cortezo).

- **Comité de Estudios sobre 5G de la ASEP**

Bajo la coordinación del Departamento de Estrategias Reguladoras, se conformó un equipo multidisciplinario con profesionales técnica-legal regulatoria de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos que ha estado al frente para atender las consultas de los ciudadanos respecto al 5G y ha creado material didáctico sobre el tema para difusión del mismo.

- **Mejoramiento de los Servicios de Telecomunicaciones**

Adicional a las inspecciones de Telefonía Pública y Semipública realizadas tanto en áreas céntricas como de difícil acceso a nivel nacional incluyendo las comarcas, se ha permitido constatar que el 79% de la telefonía pública está funcionando

adecuadamente. Además, se han realizado más de 70 inspecciones entre las que podemos destacar las siguientes: Cumplimiento del Reglamento de Portabilidad Numérica, utilización eficiente de los recursos numéricos asignados, desbloqueo de equipos terminales, cumplimiento de Metas de Calidad tanto en la Red Móvil como la Red Fija, así como de las Metas del Servicio de Internet. Adicionalmente, se realizaron inspecciones para verificar la prestación de los Servicios de Valor Agregado y Uso de las Concesiones de Servicios de Telecomunicaciones.

- **Inspecciones de Telefonía Pública y Semipública**

Hasta el mes de octubre de 2020 se han realizado 12 inspecciones de Telefonía Pública y Semipública, verificando más de 1,000 teléfonos públicos y semipúblicos a nivel nacional.

RESULTADO DE LAS INSPECCIONES A TELÉFONOS PÚBLICOS Y SEMIPÚBLICOS

TELÉFONOS PÚBLICOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Inspeccionados	1,000	100%
Funcionando	950	95%
No Funcionan	50	5%



- **Actividades de Capacitación con Organismos Internacionales**

Hubo participación exitosa en los cursos virtuales de CEABAD y Conversatorios organizados por la Agenda Digital Mesoamericana (ADM), CITEL, CEABAD, entre otros.

- **Consultas Públicas**

ACTO ADMINISTRATIVO	DESCRIPCIÓN	FECHA	OBSERVACIONES/ DECISIONES
Consulta Pública No. 011-19-Telco	Con el propósito de recibir opiniones y comentarios sobre la “Propuesta de modificación de la Resolución AN No. 13200-Telco de 20 de marzo de 2019, por la cual se adoptó el Procedimiento para devolver al Estado, los recursos escasos administrados por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), conforme a lo establecido en la Ley 36 de 5 de junio de 2018”.	Del 15 de noviembre al 16 de diciembre de 2019	Se emitió la Resolución AN No. 15995-Telco de 13 de febrero de 2020
Consulta Pública No. 010-19-Telco	Con el propósito de recibir opiniones y comentarios sobre el documento denominado, “Propuesta de modificación del Plan Nacional de Numeración para proveer de más recursos numéricos a las provincias de Panamá Oeste y Colón”.	Del 14 al 25 de octubre de 2019	Se emitió la Resolución AN No. 15945-Telco de 22 de enero de 2020
Consulta Pública No. 023-18-Telco	Con el propósito de recibir opiniones y comentarios sobre la “Propuesta de reglamentación para el acceso a las infraestructuras (cámaras y ductos) gestionadas por la Entidad Administradora de los Proyectos de Soterramiento de Cableado e Infraestructura de los servicios de telecomunicaciones y televisión pagada, entre otras disposiciones.	Del 31 de diciembre de 2018 al 31 de enero de 2019	Se emitió la Resolución AN No. 15890-Telco de 19 de diciembre de 2019.
Consulta Pública No. 019-18-Telco	Con el propósito de recibir opiniones y comentarios sobre la Propuesta de reglamentación de la Ley No. 36 de 5 de junio de 2018, “Que regula las concentraciones económicas del mercado móvil”.	Del 20 de diciembre de 2018 al 16 de enero de 2019	Resolución AN No. 13200-Telco de 20 de marzo de 2019

- **Departamento de Portabilidad Numérica**

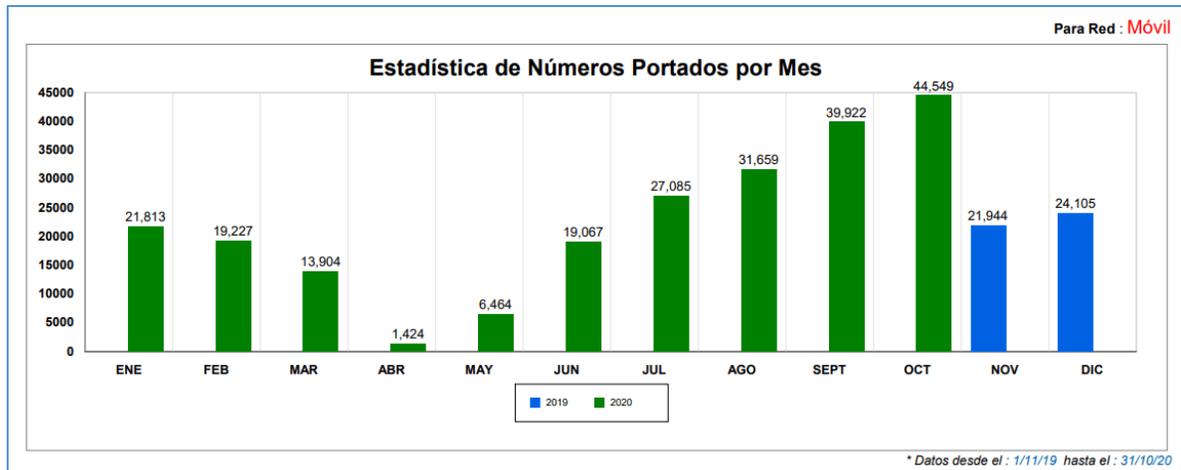
Con el fin de mantener la continuidad del Servicio de Portabilidad Numérica y del Plan Nacional de Numeración:

- Mediante el Contrato 481-17 con la empresa Porting Access B.V., se realizó Actualización, Mantenimiento y Soporte a las Aplicaciones (Software) y Equipo (Hardware) de la Entidad de Referencia.
- Mediante el Contrato 539-19 con la empresa Telefónica Móviles S.A., se concretó la continuidad del alquiler del espacio físico (Co-Ubicación) para el centro de datos y el

alquiler del Internet, los enlaces dedicados desde el IDC hacia los operadores y el centro de gestión.

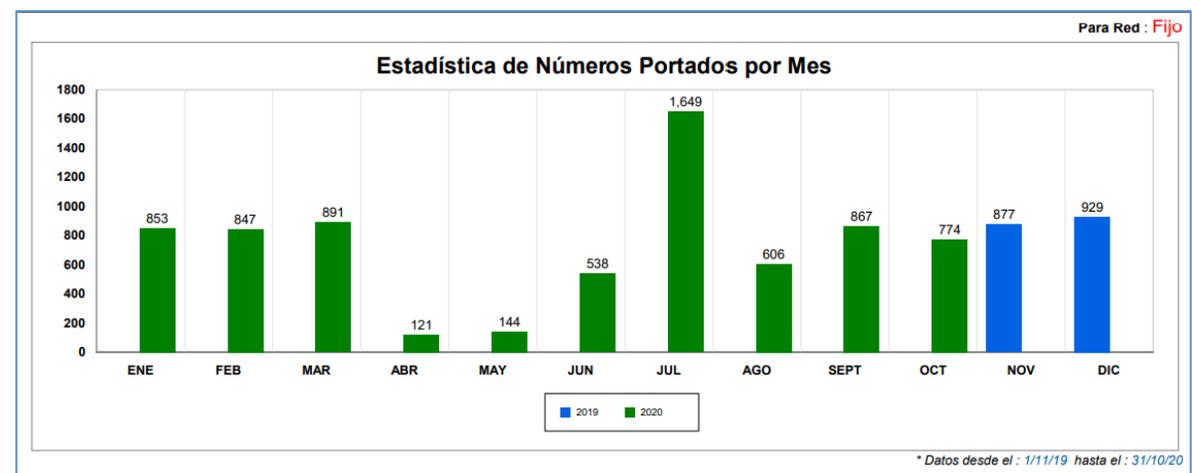
Las Portabilidades aprobadas desde el 1 de noviembre de 2019 al 31 de octubre de 2020 fueron en total de 280,259 líneas fijas y móviles.

RED / MES	TOTAL DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2019 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020
MÓVIL	271,163
FIJA	9,096
TOTAL	280,259



Detalle de Números Portados / (Mes a Mes)

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
2019											877	929
2020	853	847	891	121	144	538	1,649	606	867	774		



Detalle de Números Portados / (Mes a Mes)												
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC
2019											21,944	24,105
2020	21,813	19,227	13,904	1,424	6,464	19,067	27,085	31,659	39,922	44,549		

- **Departamento de Infraestructura de Telecomunicaciones y Planta Externa**

- **Ordenamiento de cables de tendido aéreo**

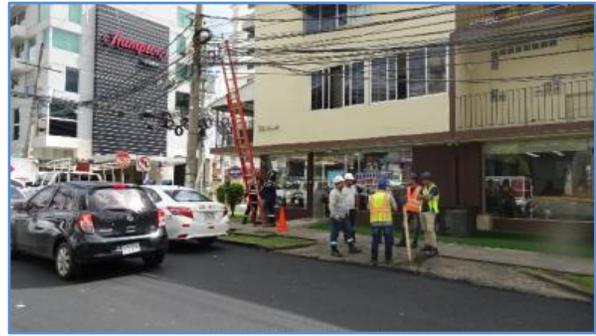
Durante el periodo reportado se continuó con el operativo realizado desde el año 2016, con el objeto de hacer cumplir la Resolución AN N° 3381-Telco de 24 de marzo de 2010, “Por medio de la cual se dictan medidas para el ordenamiento del cableado de telecomunicaciones y de televisión pagada soportado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

Este operativo denominado “Plan de Ordenamiento de Cables Aéreos de Telecomunicaciones”, tiene como objetivo:

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

Considerando la situación causada por el COVID-19, se cubrieron vías tales como:

- Calle Hercilia Lamela, El Cangrejo, entre la calle Augusto Samuel Boyd y la calle Eusebio A. Morales.
- Calle 13, Río Abajo, entre la intersección con la Vía España y la intersección con la Ave. La Pulida.
- Ave. La Pulida, Pueblo Nuevo, entre la intersección con la Ave. 12 de octubre y la intersección con la Ave. Fernández de Córdoba.



Adicional a este plan, también se atendieron diferentes situaciones observadas por esta Autoridad Reguladora, como por ejemplos, quejas y/o reportes ciudadanos en áreas de la capital, tales como: Altos del Golf, Hato Pintado, Parque Lefevre, Cerro Batea, Albrook, Coco del Mar, Juan Díaz, Obarrio, Río Abajo, Bethania, entre muchas otras; y en el interior del país, en Chame, Las Tablas, Chitré, Colón, Santiago, por mencionar sólo algunos.



○ **Soterramiento de cables de tendido aéreo**

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

- **Área Bancaria:** Este proyecto comprende las calles incluidas en el área delimitada por la Vía España, la Avenida Federico Boyd, la Calle 50 y la Vía Brasil. La fase de obras civiles de este proyecto, dividida en dos etapas, se ha concluido en lo que respecta a la etapa de la Urbanización Obarrio. Sin embargo, se han realizado varias inspecciones para verificar el estado de las obras y posibles accesos no autorizados.



Los montos a pagar por el Estado para la fase de relocalización de cables de telecomunicaciones, están siendo analizados y discutidos entre la entidad administradora del proyecto (Compañía para el Soterramiento de Cables, S.A. – CSC), los diferentes concesionarios con presencia de cables en el área hasta el año 2010 y esta Autoridad. Se espera tener un acuerdo para antes de finalizar el año 2020. En lo que respecta a las obras civiles correspondientes a la etapa del sector de Campo Alegre, éstas fueron suspendidas al redimirse el contrato a la empresa Inversiones F.J., S.A. por incumplimiento. En este sentido, las empresas EDEMET-EDECHI, S.A. y CSC están en proceso de licitación (privada) para la culminación de estas obras.

- Calle 4ª, ciudad de David, provincia de Chiriquí. El proyecto se encuentra con un 100.0% de avance de obras civiles. Los montos a pagar por el Estado para la fase de relocalización de cables de cables de telecomunicaciones ya fueron analizados, discutidos y acordados entre la Compañía para el Soterramiento de Cables, S.A. – CSC), los diferentes concesionarios con presencia de cables en el área hasta el año 2010 y la ASEP. Las tareas de instalación de los nuevos cables subterráneos han empezado por dos de los tres operadores involucrados.



- Ave. Héctor Santacoloma (Ave. Central), ciudad de Santiago, provincia de Veraguas. El proyecto se encuentra con un 100.0% de avance de obras civiles. Los montos a pagar por el Estado para la fase de relocalización de cables de telecomunicaciones se encuentran pendientes de análisis y discusión, a la espera de que culminen las negociaciones del sector de Obarrio, del proyecto del Área Bancaria, antes mencionado.
 - Vía Brasil / Vía Porras: Este proyecto aún se encuentra pendiente de aprobación de los planos por parte de Ministerio de Obras Públicas (MOP).
 - Chitré: Este proyecto aún se encuentra pendiente de aprobación inicial de planos por parte de la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT).
 - Avenida Cincuentenario: Al igual que el proyecto de Chitré, éste se encuentra pendiente de aprobación inicial de planos por parte de la Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT).
- **Mediciones de campo (Drive Test) para verificar y fiscalizar el cumplimiento de las metas establecidas en los contratos de concesión**

Se realizaron las mediciones de las metas técnicas estipuladas en los Contratos de Concesión de los dos operadores del Servicio de Telefonía Móvil Celular y de los dos del Servicio de Comunicaciones Personales. Éstas se llevan a cabo una vez cada semestre y se efectúan en rutas predefinidas dentro del área de concesión de cada operador. Éstas abarcan áreas urbanas, suburbanas y rurales, las cuales se cubren por medio de cinco (5) grandes áreas que se listan a continuación:

- Oeste: Provincias de Panamá Oeste, Coclé, Veraguas, Chiriquí y Bocas del Toro,
 - Azuero: Provincias de Herrera y Los Santos,
 - Norte: Provincias de Panamá (área Norte) y Colón,
 - Este: Provincias de Panamá (área Este) y Darién,
 - Metro: Distritos de Panamá y San Miguelito.
- **Mediciones de campo (Drive Test) por quejas ciudadanas y de oficio**

Consiste en una prueba de campo para verificar la señal del Servicio de Telefonía Móvil Celular y del Servicio de Comunicaciones Personales en un área específica de la República, producto de quejas ciudadanas, ya sea persona natural o jurídica o por iniciativa de esta Autoridad Reguladora (de oficio).

Entre finales del 2019 y el año 2020 se han realizado mediciones de oficio por iniciativa de esta Autoridad, como por ejemplo, en las provincias de Herrera, Los Santos, Colón y Panamá (área Norte), así como por solicitud de usuarios en el área de los distritos de La Chorrera, Chame, Sorá, La Pintada y Bermejo. También se

atendió solicitud del Sistema Penitenciario en el Complejo de Pacora (La Joya, La Joyita y La Gran Joya).

- **Unidad de Análisis Económico y Financiero**

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

- **Gestión Económica Financiera**

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

- **Las inspecciones a los agentes del mercado para verificación y análisis de la información financiera y estadística, se realizan con los objetivos de:**

- Detectar posibles agentes de mercado que están operando y no presentan información estadística y financiera para el pago de la tasa de control, vigilancia y fiscalización. (Monitoreo presencial de los agentes del sector).
- Recabar información de soporte que sustente la declaración de ingresos y/o informes estadísticos. (Depurar la base de datos de concesionarios que tienen estatus de no operando).
- Tener certeza de los posibles ajustes financieros producto de la declaración de ingresos brutos.

- **Ajustes en concepto de canon y de tasa de control, vigilancia y fiscalización**

DIRECCIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES				
UNIDAD DE ANÁLISIS ECONÓMICO FINANCIERO				
AJUSTES EJECUTADOS EN EL AÑO 2020				
CONCEPTO	AJUSTES	DÉBITO (En Balboas)	CRÉDITO (En Balboas)	DIFERENCIA (En Balboas)
TASA DE CONTROL, VIGILANCIA Y FISCALIZACIÓN	237	1,210,773.08	462,442.12	748,330.96
CANON	48	28,788.49	28,394.78	393.71
TOTAL	285	1,239,561.57	490,836.90	748,724.67

➤ UNIDAD DE ATENCIÓN AL CONCESIONARIO

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

Esta Unidad Administrativa, mediante Resolución AN No.15883-Telco de 13 de diciembre de 2019, estableció los periodos para el año 2020, en los cuales los interesados en solicitar concesiones y/o frecuencias adicionales para operar el servicio de telecomunicaciones, así como para solicitar cambios de parámetros técnicos en sus asignaciones, pudieran presentar sus solicitudes.

Igualmente, mediante las Resoluciones AN No.15885-RTV y AN No.15877-RTV, ambas de 13 de diciembre de 2019, se establecieron los periodos para solicitar, en el año 2020, concesiones Tipo B sin asignación de frecuencias principales para prestar servicios públicos de radio y televisión, así como para modificar los parámetros técnicos concesionados y los periodos para presentar solicitudes de Licencia de Locutor, respectivamente.

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

Estimamos oportuno señalar que la Unidad de Atención al Concesionario se encuentra tramitando las solicitudes de renovaciones de las concesiones de telecomunicaciones, toda vez que, de acuerdo a nuestra normativa, las mismas tienen una vigencia de veinte 20 años.

La Unidad de Atención al Concesionario durante este periodo atendió temas relacionados con torres y antenas de servicios de telecomunicaciones que se encuentran instaladas a

nivel nacional, cumpliendo con los criterios técnicos y legales que establece la Resolución AN No.2848-Telco de 5 de agosto de 2009.

A continuación, compartimos los logros de la Unidad de Atención al Concesionario del 1 de noviembre de 2019 al 31 de octubre de 2020:

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	ADMITIDA	RECHAZADA	TOTAL
Ampliación de Área de Cobertura	2	0	2
Cambio de Parámetros Técnicos de telecomunicaciones	8	10	18
Cambio de Parámetros Técnicos de Radio y Televisión	6	4	10
Nuevas concesiones de RTV, sin asignación de frecuencia principal	1	0	1
Cancelación de Autorizaciones de Uso de Frecuencia	36	0	36
Cancelación de Concesiones	31	0	31
Concesiones de Telecomunicaciones sin Uso del Espectro Radioeléctrico	35	28	63
Nuevas Concesiones de Telecomunicaciones con Uso del Espectro Radioeléctrico y/o Frecuencias Adicionales	14	11	25
Licencias de Locutor	228	2	230
Homologación de Equipos Inalámbricos	582	55	637
Renovación de Concesiones	15	0	15
Grabaciones	60	0	60
Cuñas de Producción Extranjeras	59	0	59
Registro de Instalación / Ubicación de Antenas de Telecomunicaciones (Azoteas, Otras Estructuras) y Estructuras Transportables	20	0	20
Visto Bueno para la instalación de torres y/o estructuras para soportar antenas de telecomunicaciones	37	2	39
Traspaso de Concesión	4	0	4
Recurso de Reconsideración	1	14	15

DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

➤ RECLAMOS PRESENTADOS

Durante el período comprendido entre 1 de noviembre de 2019 y el 31 de octubre de 2020, en la Dirección Nacional de Atención al Usuario se presentaron 5,402 reclamos en los servicios de Electricidad, Telecomunicaciones, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

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

Cuadro DNAU-01-20. RECLAMOS PRESENTADOS A NIVEL NACIONAL, SEGÚN TIPO DE SECTOR: DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2019 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020.

SECTOR	NOV Y DIC DE 2019	2020	TOTAL	%
TOTAL.....	909	4,493	5,402	100
Electricidad.....	829	4,097	4,926	91
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.....	66	188	254	5
Telecomunicaciones.....	14	208	222	4

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP.



Cuadro DNAU-02-20. RECLAMOS PRESENTADOS POR PROVINCIA A NIVEL NACIONAL: 1 DE NOVIEMBRE DE 2019 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020.

PROVINCIA	NOV. Y DIC. 2019	2020	TOTAL	%
TOTAL.....	909	4,493	5,402	100
Panamá.....	368	2,303	2,671	49
Panamá Oeste.....	159	807	966	18
Coclé.....	96	273	369	7
Chiriquí.....	41	307	348	6
Veraguas.....	93	235	328	6
Colón.....	67	253	320	6
Herrera.....	41	155	196	4
Los Santos.....	40	130	170	3
Bocas del Toro.....	3	22	25	0
Darién.....	1	8	9	0

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP.

A nivel nacional, la prestadora con mayor cantidad de reclamos es la empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A seguido de la empresa ELEKTRA NORESTE S.A. (ENSA); en tercer lugar está la empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A (EDECHI) seguido de Cable & Wireless, S.A.; Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN); Cable Onda, S.A.; Claro Panamá, S.A.; DIGICEL, S.A.; Acueductos de Panamá, S.A.; Grupo de Comunicaciones Digitales, S.A.; la empresa Altos de Vistamares, S.A. y, por último, la empresa Inmuebles David, S.A., tal como se indica en la ilustración que presentamos a continuación:

Cuadro DNAU-03-20. RECLAMOS PRESENTADOS POR PRESTADOR: 1 DE NOVIEMBRE DE 2019 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020.

PRESTADOR	NOV Y DIC DE 2019	2020	TOTAL	%
TOTAL.....	909	4,493	5,402	100
Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A.....	520	2,297	2,817	52.1
ELEKTRA NORESTE, S.A (ENSA).....	272	1,490	1,762	32.6
Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A.....	37	310	347	6.4
Cable & Wireless Panamá, S.A.....	8	143	151	2.8
Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales.....	66	185	251	4.6
Cable Onda, S.A.....	3	35	38	0.7
Claro Panamá, S.A.....	3	22	25	0.5
Digicel (Panamá), S.A.....	0	7	7	0.1
Acueductos de Panamá, S.A.....	0	1	1	0.0
Grupo de Comunicaciones Digitales, S.A.....	0	1	1	0.0
Altos de Vistamares, S.A.....	0	1	1	0.0
Inmuebles David, S.A.....	0	1	1	0.0

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP

➤ RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO

De los 5,402 reclamos presentados ante la ASEP a nivel nacional, se resolvieron 3,864 (72%) y 1,538 (28%) están en proceso, tal como se aprecia a continuación:

Cuadro DNAU-04-20. RECLAMOS INGRESADOS Y RESUELTOS A NIVEL NACIONAL, SEGÚN SERVICIO REGULADO: 1 DE NOVIEMBRE DE 2019 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020.

SECTOR	RESUELTOS	EN PROCESO	TOTAL	%
TOTAL.....	3,864	1,538	5,402	100
Electricidad.....	3,572	1,354	4,926	91
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.....	179	75	254	5
Telecomunicaciones.....	113	109	222	4
%.....	72	28	100	

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP



➤ **ORIENTACIONES Y CONSULTAS ATENDIDAS**

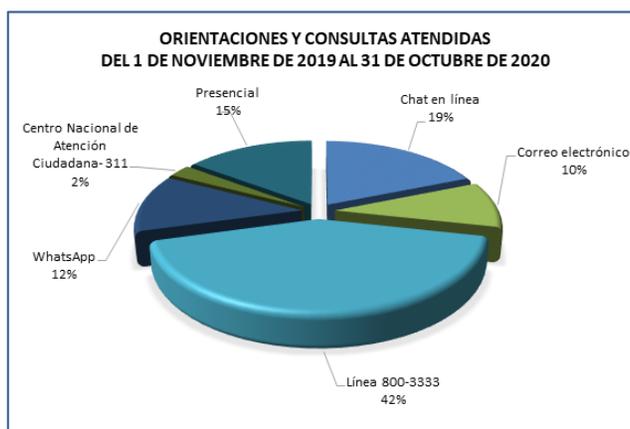
En la Dirección Nacional de Atención al Usuario se atendieron 32,333 usuarios entre orientaciones y consultas en los servicios de Electricidad, Telecomunicaciones, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

Presentamos a continuación un resumen de las orientaciones y consultas atendidas a través de los canales de comunicaciones:

Cuadro DNAU-05-20. ORIENTACIONES Y CONSULTAS ATENDIDAS, A TRAVÉS DE LOS CANALES DE COMUNICACIONES: 1 DE NOVIEMBRE DE 2019 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020.

CANTIDAD DE USUARIOS ATENDIDOS	
TOTAL.....	32,333
Línea 800-3333.....	13,664
Chat en línea.....	6,091
Presencial.....	4,793
WhatsApp.....	3,855
Correo electrónico.....	3,101
Centro Nacional de Atención Ciudadana - 311.....	829

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP.



Cuadro DNAU-06-20. ORIENTACIONES Y CONSULTAS ATENDIDAS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO: 1 DE NOVIEMBRE DE 2019 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020.

SECTOR	NOV. Y DIC. DE 2019	2020	TOTAL	%
TOTAL.....	657	31,676	32,333	100
Electricidad.....	501	22,289	22,790	70
Telecomunicaciones.....	74	6,179	6,253	19
Otros.....	0	2,029	2,029	6
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.....	82	1,179	1,261	4

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP

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

Durante el periodo comprendido entre 1 de noviembre de 2019 y el 31 de octubre de 2020, se realizaron 1,980 inspecciones por reclamos a nivel nacional. Estas inspecciones incluyen los tres sectores regulados, siendo el sector electricidad el que lidera la cantidad de inspecciones con 1,828 reclamos, seguido de los sectores agua 139 y telecomunicaciones 13.

Las inspecciones del sector electricidad representan el 92% de las inspecciones por reclamos. El 8% restante lo comparten los sectores de agua y telecomunicaciones, distribuidos en 7% inspecciones del sector agua y 1% del sector telecomunicaciones.

Presentamos a continuación un resumen de las inspecciones por reclamos realizadas a nivel nacional según sector:

Cuadro DNAU-07-20. INSPECCIONES POR RECLAMOS SEGÚN SECTOR: 1 DE NOVIEMBRE DE 2019 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020.

SECTOR	TOTAL	%
TOTAL.....	1,980	100
Electricidad.....	1,828	92
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.....	139	7
Telecomunicaciones.....	13	1

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP.



➤ **INSPECCIONES POR RECLAMOS REALIZADAS POR PROVINCIA**

El 47% de las inspecciones se realizaron en la provincia de Panamá; 11% en la Provincia de Panamá Oeste; 9% en Colón y 9% Coclé. Estas cuatro provincias ejecutaron el 76% de las inspecciones por reclamos a nivel nacional. El 24% de las inspecciones por reclamos restantes se ejecutaron en 6 provincias. En adición a las inspecciones que se realizan en la Sede Central, el Departamento Técnico brindó apoyo al 4% de las inspecciones realizadas en las Oficinas Regionales de Panamá Oeste y Darién.

Cuadro DNAU-08-20. INSPECCIONES POR RECLAMOS REALIZADAS SEGÚN PROVINCIA: 1 DE NOVIEMBRE DE 2019 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020.

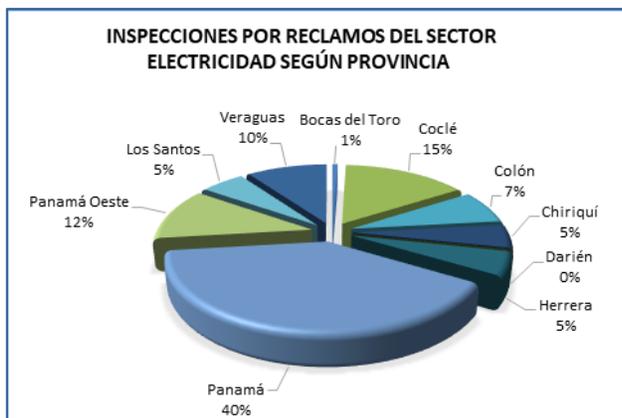
PROVINCIA	TOTAL	%
TOTAL.....	1,980	100
Panamá.....	929	47
Panamá Oeste.....	209	11
Veraguas.....	179	9
Colón.....	188	9
Coclé.....	186	9
Los Santos.....	107	5
Herrera.....	90	5
Chiriquí.....	76	4
Bocas del Toro.....	12	1
Darién.....	4	0

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP

➤ **INSPECCIONES POR RECLAMOS REALIZADAS SEGÚN SECTOR**

- **Sector Electricidad**

En el sector de electricidad se realizaron 1,828 inspecciones a nivel nacional; 826 se efectuaron en la provincia de Panamá y 194 en la provincia de Panamá Oeste. En el resto de las provincias se realizaron 808 inspecciones.



- **Sector Agua**

En el sector agua se realizaron 139 inspecciones a nivel nacional; 93 se efectuaron en la provincia de Panamá y 14 en la provincia de Panamá Oeste. En el resto de las provincias se realizaron 32.



- **Sector Telecomunicaciones**

En el sector de telecomunicaciones se realizaron 13 inspecciones, de las cuales, 10 se realizaron en la Provincia de Panamá. Es importante resaltar, que en el sector de telecomunicaciones la mayoría de los reclamos no ameritan inspección técnica.



➤ **INFORME DE LOS RECLAMOS DIGITALES EVALUADOS POR EL DEPARTAMENTO TÉCNICO**

A través de la plataforma de los reclamos digitales se realizaron 2,977 informes técnicos, de los cuales corresponden al sector de Electricidad 2,695, Agua 91 y Telecomunicaciones 191. Estos informes de evaluación de reclamos que elabora el Departamento Técnico tienen como objetivo coadyuvar con el análisis y la toma de decisiones para resolver los reclamos por medio de una resolución motivada.

Cuadro DNAU-09-20. INFORMES DE RECLAMOS DIGITALES REALIZADOS SEGÚN SECTOR: 1 DE NOVIEMBRE DE 2019 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020.

SECTOR	TOTAL	%
TOTAL.....	2,977	100
Electricidad.....	2,695	91
Telecomunicaciones.....	191	6
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.....	91	3

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP.

➤ **GESTIÓN REALIZADA POR LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Debido al Estado de Emergencia Nacional a causa de la pandemia causada por el COVID-19, la ASEP estableció un nuevo procedimiento transitorio para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones a través de la Plataforma de Trámite Digital de Reclamos, la cual se implementó a partir del 30 de abril de 2020.

- **Quejas de Telecomunicaciones tramitadas ante los Operadores**

Como una forma de dar pronta respuesta a las diversas situaciones planteadas por los clientes y usuarios, la Dirección Nacional de Atención al Usuario hace gestiones preliminares con los concesionarios sobre cualquier queja con la intención de obtener una solución satisfactoria, sin tener que llegar a la formalidad de entablar un procedimiento legal de reclamo.

De 1,104 quejas gestionadas preliminarmente, se han resuelto 1,054 (95%) y 50 (5%) están en proceso.

A continuación, se muestra el estatus de las quejas preliminarmente gestionadas ante los operadores:

Cuadro DNAU-10-20. ESTATUS DE LAS QUEJAS PRELIMINARMENTE GESTIONADAS ANTE LOS OPERADORES: DE MARZO A OCTUBRE DE 2020

QUEJAS GESTIONADAS			
CONSESIONARIOS	ESTATUS		Total
	ABIERTO	CERRADO	
%.....	5	95	100
TOTAL.....	50	1,054	1,104
Cable & Wireless Panamá, S.A.....	43	416	459
Cable Onda, S.A.....	1	204	205
DNT.....	0	142	142
Claro Panamá, S.A.....	2	132	134
Digicel, S.A.....	0	68	68
SKY, S.A.....	2	64	66
Movistar, S.A.....	2	22	24
Otros.....	0	3	3
Internet activo, S.A.....	0	2	2
Mocatel, S.A.....	0	1	1

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP.

- **Notas Tramitadas**

En la Dirección Nacional de Atención al Usuario se han recibido y tramitado 1,114 notas.

Cuadro DNAU-11-20. NOTAS RECIBIDAS Y TRAMITADAS: DEL 1 DE NOVIEMBRE AL 31 OCTUBRE DE 2020

MES	NOTAS				TOTAL
	RECIBIDAS POR MES	EN TRÁMITE	CERRADAS	PENDIENTES	
Total.....	1,114	38	907	169	1,114
Noviembre 2019.....	292	8	242	42	292
Diciembre 2019.....	234	4	206	24	234
Enero 2020.....	126	7	110	9	126
Febrero 2020.....	221	10	183	28	221
Marzo 2020.....	57	0	51	6	57
Abril 2020.....	28	1	25	2	28
Mayo 2020.....	3	0	3	0	3
Junio 2020.....	37	1	31	5	37
Julio 2020.....	21	2	19	0	21
Agosto 2020.....	11	0	11	0	11
Septiembre 2020.....	46	3	18	25	46
Octubre 2020.....	38	2	8	28	38

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP

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

Durante este periodo, se han recibido, a través del Centro Nacional de Atención Ciudadana – 311, un total de 1,934 casos de denuncias y quejas de los servicios de electricidad, telecomunicaciones, agua potable y alcantarillado sanitario.

A continuación, se muestra la cantidad de casos recibidos, concluidos y en proceso:

Cuadro DNAU-12-20. QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL CENTRO NACIONAL DE ATENCIÓN CIUDADANA - 311: 1 DE NOVIEMBRE 2019 AL 31 DE OCTUBRE DE 2020

MES	QUEJAS		TOTAL
	CONCLUIDAS	EN PROCESO	
%.....	96	4	100
TOTAL.....	1,853	81	1,934
Noviembre 2019.....	72	0	72
Diciembre 2019.....	84	0	84
Enero 2020.....	85	2	87
Febrero 2020.....	88	0	88
Marzo 2020.....	54	3	57
Abril 2020.....	134	10	144
Mayo 2020.....	401	27	428
Junio 2020.....	276	21	297
Julio 2020.....	246	3	249
Agosto 2020.....	170	3	173
Septiembre 2020.....	160	7	167
Octubre 2020.....	83	5	88

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP.



➤ **GESTIÓN Y PROYECCIONES DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

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

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

Además, se busca propulsar el acercamiento de la ASEP con la ciudadanía. Para ello se prevé establecer nuevas agencias centrales y oficinas regionales de atención de reclamos más accesibles a los usuarios e implementar puntos móviles de atención en zonas de difícil acceso y localidades remotas donde la ASEP no mantenga presencia.

- Agencia de Captación de Reclamos en Aguadulce, Coclé. 2021.
- Agencia de Captación de Reclamos en Metro Mall – Los Pueblos. 2022.
- Agencia de Captación de Reclamos en La Concepción – Bugaba, Chiriquí. 2022.
- Agencia de Captación de Reclamos en Isla Colón, Bocas del Toro. 2023.
- Agencia de Captación de Reclamos en Coronado – Chame, Panamá Oeste. 2024.

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

Es importante destacar que, desde el mes de septiembre de 2019, la Dirección Nacional de Atención al Usuario implementa métodos como el Chat en Línea, a través de plataformas como el “WhatsApp” como nuevos canales de comunicación para ampliar nuestra cobertura y dinamizar el servicio de atención a los usuarios que acuden a la ASEP, brindado así un enlace directo y atención inmediata al usuario.

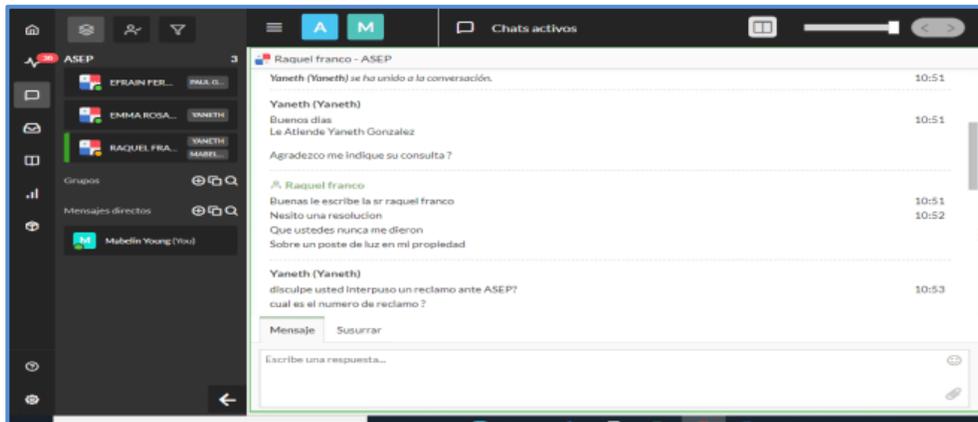


Imagen de la atención brindada al usuario a través del Chat en línea.

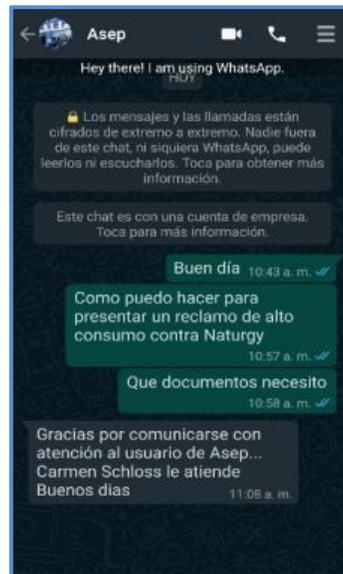


Imagen de la atención brindada al usuario a través del WhatsApp.

Además, esta Dirección Nacional ha realizado campañas de orientación, sobre cómo formalizar reclamaciones, sobre el uso eficiente de los servicios y de ahorro energético. Las mismas se han realizado en lugares situados en puntos estratégicos de mucha concurrencia como plazas, centros comerciales e incluso en las propias oficinas de las empresas concesionarias.

➤ JORNADA DE ORIENTACIÓN A NIVEL NACIONAL

En el mes de diciembre de 2019, se realizó una jornada de orientación a nivel nacional, con el fin de dar a conocer nuestras 13 agencias de atención al usuario, las normativas del uso eficiente de la Energía y Energías Renovables y optimizar la atención a los usuarios de los servicios públicos regulados orientándolos sobre sus deberes y derechos y del trámite para presentar reclamos ante la ASEP.

Resultado obtenido: 5,150 personas orientadas a nivel nacional.



Provincia de Colón



Provincia de Herrera



Provincia de Darién



Provincia de Panamá



Provincia de Panamá Oeste



Provincia de Veraguas



Provincia de Los Santos



Centro Comercial la Doña – Panamá



Provincia de Chiriquí

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

Se ha capacitado a todo el personal de esta Dirección a nivel nacional en aspectos técnicos-jurídicos relacionados con los servicios regulados y acerca de las Normas Internacionales de

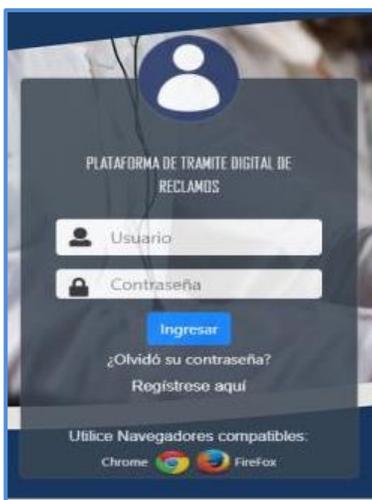
Calidad ISO 9001-2015, con el objetivo de estandarizar todos los procesos y las operaciones de esta dirección.

➤ **LOGROS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO – ASEP**

• **Nuevo Procedimiento de Reclamos en Línea**

A partir del 30 de abril de 2020, se logró la creación de un nuevo Procedimiento de Reclamos en Línea, a través de la Plataforma de Trámite Digital de Reclamos, para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones que presenten los usuarios de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario electricidad, telecomunicaciones y televisión pagada como consecuencia del Estado de Emergencia Nacional causada por el COVID-19. Resolución AN No. 1080 – ADM 2020.

A continuación, se muestra la imagen de la Plataforma de Trámite Digital de Reclamos:



Plataforma de Trámite Digital de Reclamos - ASEP

• **CANALES DE COMUNICACIÓN**

Tal como se mencionó previamente, es importante destacar que, desde el mes de septiembre de 2019, la Dirección Nacional de Atención al Usuario implementa métodos como el Chat en Línea a través de la plataforma “WhatsApp Business”, como nuevos canales de comunicación para ampliar nuestra cobertura y dinamizar el servicio de atención a los usuarios que acuden a la ASEP, brindado así un enlace directo y atención inmediata al usuario.

La ASEP cuenta con 6 canales de comunicación:

- Teléfono: (Línea gratuita: 800-3333),
- Correo electrónico: (atencionalusuario@asep.gob.pa),

- Presencial: (*Oficinas a nivel nacional*),
- 311: (*Centro Nacional de Atención Ciudadana*),
- Chat en línea: (*número de teléfono 6271-2230*),
- WhatsApp: (*página web: www.asep.gob.pa*).

- **ASEP EN LAS COMUNIDADES**

Se implementaron operativos especiales de captación de reclamos y asesoría en diversos puntos del país, con el fin de facilitar a los usuarios la presentación de sus reclamaciones y/o solicitudes de asesoría general sobre procedimientos y términos de reclamación.

Imágenes de la participación de la ASEP orientando a los usuarios en las comunidades a nivel nacional.



Volanteo y orientación en el Distrito de Chiriquí Grande, Bocas del Toro - enero de 2020



Gira Comunitaria, acompañando al Administrador General en el corregimiento de La Tronosa sector de Aguas Calientes, distrito de Tonosí, provincia de Los Santos - febrero de 2020



Feria de Veraguas con sede en Soná - febrero de 2020



Orientación en la Barriada Villas de San José, provincia de Los Santos – sept.2020



Orientaciones en la Comunidad de Las Guabas de Capellanía de Natá – oct. 2020



Orientación a usuarios en el Mercado del Marisco, Distrito de Antón, Corregimiento de Río Hato – oct. 2020

OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

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

El año 2020 marcó el inicio de un periodo trascendental hacia la transformación digital en los procesos administrativos de la ASEP, con el objeto de brindar al usuario, mejor acceso a la información, por lo que, durante el periodo comprendido entre noviembre de 2019 y octubre de 2020, la Oficina de Asesoría Legal elaboró un total de 1,179 resoluciones, desglosadas por sector como se detalla a continuación:

RESOLUCIONES							
AN N°-ADM	AN N°- AP	AN N°- AP-PT	AN N°-CA	AN N°-AGUA	AN N°-ELEC	AN N°-RTV	AN N°-TELCO
62	487	208	14	4	292	44	68

Detalle de las nomenclaturas de las Resoluciones:

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

Para una mejor referencia presentamos el siguiente gráfico que muestra las Resoluciones realizadas para el periodo noviembre de 2019 y octubre de 2020.



Cabe destacar que la Oficina de Asesoría Legal, durante el periodo de confinamiento por motivo del COVID-19, nunca detuvo sus operaciones de atención a los usuarios y concesionarios, manteniendo su gestión en modalidad de teletrabajo y presencial.

Por otra parte, entre las resoluciones más importantes que se realizaron durante este periodo, tenemos a continuación las siguientes:

- Resolución 1072-ADM del 13 de marzo de 2020, Por la cual se ordena la suspensión de los términos en todos los procesos.
- Resolución 1073-ADM del 18 de marzo de 2020, Por la cual se ordena a las empresas a garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos.
- Resolución 1075-ADM del 25 de marzo de 2020, Por la cual se establece el procedimiento excepcional de notificación para las comunicaciones y actos administrativos emitidos por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos durante el Estado de Emergencia decretado por el Gobierno Nacional, por motivo de la Pandemia por el virus CODVID-19.
- Resolución 1076-ADM del 4 de abril de 2020, Por la cual se prorroga la suspensión de los términos en todos los procesos administrativos que se tramitan en la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, ordenada mediante Resolución AN No.1072-ADM de 13 de marzo de 2020.
- Resolución 1077-ADM del 22 de abril de 2020, Por la cual se establece el Procedimiento Transitorio para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones que presenten los clientes de los servicios públicos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, Electricidad, Telecomunicaciones y Televisión Pagada; por motivo de la Emergencia Nacional a causa del COVID-19.
- Resolución 1078-ADM del 30 de abril de 2020, Por la cual se prorroga la suspensión de los términos en todos los procesos administrativos que se tramitaban hasta el 11 de marzo de 2020 en la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, ordenada mediante

las Resoluciones AN No.1072-ADM de 13 de marzo de 2020 y AN No.1076-ADM de 3 de abril de 2020.

- Resolución 1080-ADM del 15 de mayo de 2020, Por la cual se modifica el Anexo A de la Resolución AN No.1077-ADM de 22 de abril de 2020, que establece el Procedimiento Transitorio para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones que presenten los clientes de los servicios públicos de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, Electricidad, Telecomunicaciones y Televisión Pagada; por motivo de la Emergencia Nacional a causa del COVID-19.
- Resolución 1081-ADM del 15 de mayo de 2020, Por la cual se proroga la suspensión de los términos en todos los procesos administrativos que se encontraban en trámite al 11 de marzo de 2020 en la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que fue ordenada mediante las Resoluciones AN No.1072-ADM de 13 de marzo de 2020, AN No.1076-ADM de 3 de abril de 2020, y AN No.1078-ADM de 30 de abril de 2020, y se exceptúan aquellos trámites que se realicen en el ejercicio de la función fiscalizadora o a través de medios electrónicos o digitales.
- Resolución 1082-ADM del 8 de junio de 2020, Por la cual se proroga la suspensión de los términos en todos los procesos administrativos que se encontraban en trámite al 11 de marzo de 2020 en la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que fue ordenada mediante las Resoluciones AN No.1072-ADM de 13 de marzo de 2020, AN No.1076-ADM de 3 de abril de 2020, AN No.1078-ADM de 30 de abril de 2020, y AN No.1081-ADM de 15 de mayo de 2020, y se exceptúan aquellos trámites que se realicen en el ejercicio de la función fiscalizadora o a través de medios electrónicos o digitales.
- Resolución 1083-ADM del 19 de junio de 2020, Por la cual se proroga la suspensión de los términos en todos los procesos administrativos que se encontraban en trámite al 11 de marzo de 2020 en la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que fue ordenada mediante las Resoluciones AN No.1072-ADM de 13 de marzo de 2020, AN No.1076-ADM de 3 de abril de 2020, AN No.1078-ADM de 30 de abril de 2020, AN No.1081-ADM de 15 de mayo de 2020, y AN No.1082-ADM de 8 de junio de 2020, y se exceptúan aquellos trámites que se realicen en el ejercicio de la función fiscalizadora o a través de medios electrónicos o digitales.
- Resolución 1089-ADM del 2 de julio de 2020, Por la cual se proroga la suspensión de los términos en todos los procesos administrativos que se encontraban en trámite al 11 de marzo de 2020 en la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que fue ordenada mediante las Resoluciones AN No.1072-ADM de 13 de marzo de 2020, AN No.1076-ADM de 3 de abril de 2020, AN No.1078-ADM de 30 de abril de 2020, AN No.1081-ADM de 15 de mayo de 2020, AN No.1082-ADM de 8 de junio de 2020, y AN No.1083-ADM de 19 de junio de 2020, y se exceptúan aquellos trámites que se realicen en el ejercicio de la función fiscalizadora o a través de medios electrónicos o digitales.

- Resolución 1091-ADM del 29 de julio, Por la cual se proroga la suspensión de los términos en todos los procesos administrativos que se encontraban en trámite al 11 de marzo de 2020 en la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que fue ordenada mediante las Resoluciones AN No.1072-ADM de 13 de marzo de 2020, AN No.1076-ADM de 3 de abril de 2020, AN No.1078-ADM de 30 de abril de 2020, AN No.1081-ADM de 15 de mayo de 2020, AN No.1082-ADM de 8 de junio de 2020, AN No.1083-ADM de 19 de junio de 2020, y AN No.1089-ADM de 2 de julio de 2020, y se exceptúan aquellos trámites que se realicen en el ejercicio de la función fiscalizadora o a través de medios electrónicos o digitales.
- Resolución AN No. 15903-Elec de 27 de diciembre de 2019, por la cual se aprueba la celebración de la Consulta Pública No. 012-19-Elec, para considerar la propuesta del Plan de Expansión del Sistema Interconectado el año 2019.

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

La función más importante que desempeña la Oficina de Asesoría Legal es la coordinación, preparación y revisión de todos los asuntos regulatorios que gestionan las Direcciones Nacionales de Telecomunicaciones y de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, así como el trámite de las concesiones, licencias y las servidumbres necesarias para la prestación de los servicios públicos regulados por la Autoridad y durante este Estado de Emergencia no ha sido la excepción, por lo que a continuación presentamos la cantidad total de asuntos regulatorios tramitados para el periodo correspondiente:

- Se han confeccionado 440 certificaciones.
- Se han otorgado 17 Licencias Provisionales.
- Se han otorgado 9 Licencias Definitivas.



➤ **RECURSOS DE APELACIÓN**

La Oficina de Asesoría Legal resolvió 487 recursos de apelación bajo el Procedimiento 5161 para la presentación, tramitación y decisión de las reclamaciones que interpongan los clientes de los servicios públicos de Agua Potable, Alcantarillado Sanitario, Electricidad,

Telecomunicaciones, Radio y Televisión Pagada, así como los de Distribución de Gas Natural, donde debemos resaltar que los términos fueron suspendidos el 11 de marzo de 2020 por motivo de Emergencia Nacional debido a la pandemia del COVID-19 y dichos términos se levantaron el día 1 de septiembre de 2020.

De los 487 recursos de apelación atendidos, podemos detallar que 453 fueron del sector electricidad, 29 fueron del sector de agua potable y alcantarillado sanitario y 5 fueron para el sector de telecomunicaciones.



Por otro lado, al presentarse el confinamiento y suspensión de términos se expidió la Resolución AN N°. 1077-ADM de 22 de abril de 2020 y sus modificaciones que crea el Procedimiento Transitorio de Reclamos Extraordinario por COVID-19 por medio del cual, los usuarios presentan sus reclamos y son atendidos de forma digital, con el objetivo de asegurar la vida y salud de usuarios, concesionarios, funcionarios y público en general.

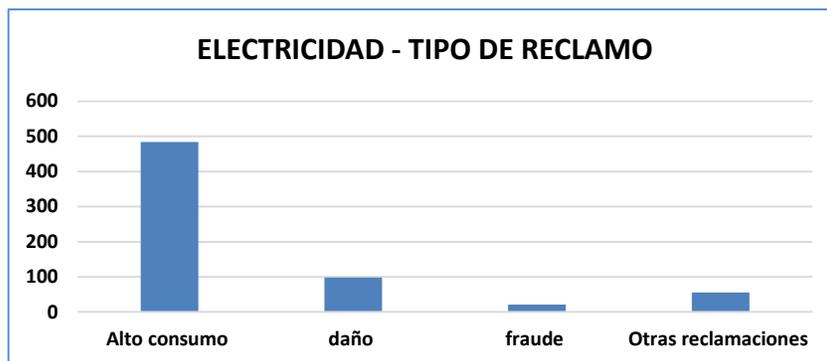
Para este nuevo Procedimiento, la Oficina de Asesoría Legal tramitó un total de 208 recursos de apelación en forma digital, de los que 206 corresponden al sector de electricidad, 2 al sector de telecomunicaciones y 0 al sector de agua potable y alcantarillado sanitario.



- **Sector Electricidad**

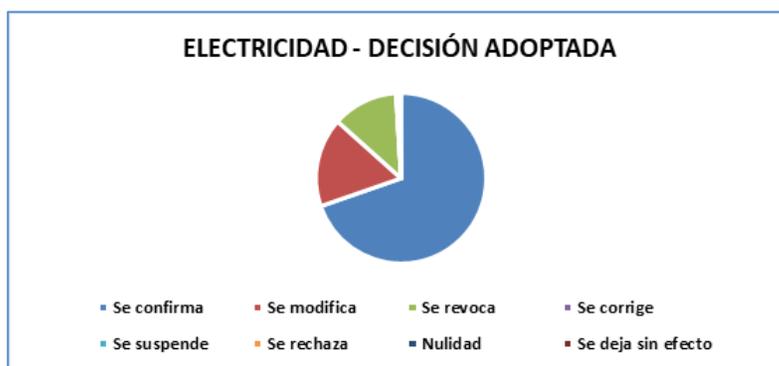
Para el período señalado, de los 659 recursos de apelación en total interpuestos (Procedimiento 5161 y Procedimiento Transitorio) relacionados con el sector de Electricidad, tenemos que:

- 484 corresponden a alto consumo de electricidad (363 Procedimiento 5161 y 175 Procedimiento Transitorio),
- 98 a daño de aparatos (77 Procedimiento 5161 y 21 Procedimiento Transitorio),
- 21 a fraude (18 Procedimiento 5161 y 3 Procedimiento Transitorio),
- 56 a otras reclamaciones (49 Procedimiento 5161 y 7 Procedimiento Transitorio).

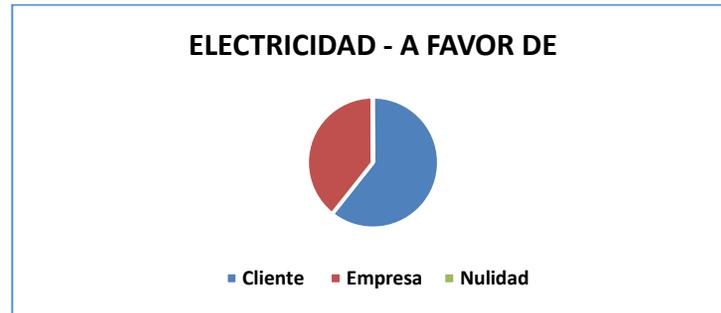


En la decisión adoptada, para el período señalado, en los 659 recursos de apelación atendidos en el sector de Electricidad, tenemos:

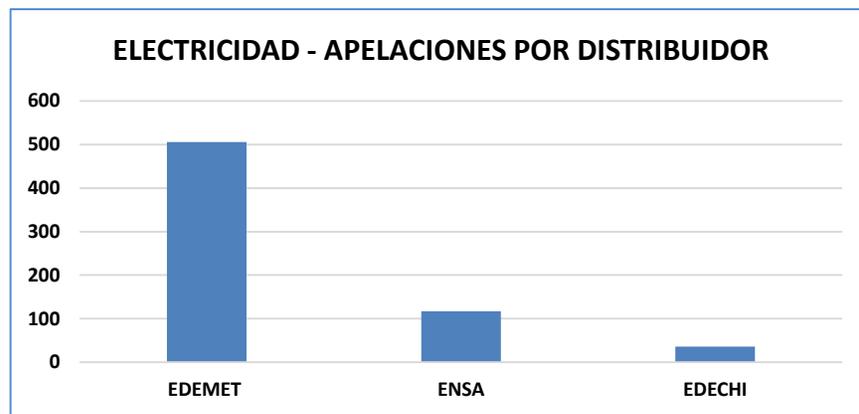
- Se mantuvo la decisión de primera instancia en 458 recursos (313 Procedimiento 5161 y 145 Procedimiento Transitorio).
- Se modificó la decisión en 112 (63 Procedimiento 5161 y 49 Procedimiento Transitorio).
- Se revocó la decisión en 83 (72 Procedimiento 5161 y 11 Procedimiento Transitorio).
- 0 (cero) se corrigen.
- 2 (dos) se rechazan (1 (un) Procedimiento 5161 y 1 (un) Procedimiento Transitorio).
- 1 (uno) fue suspendido para esclarecer puntos oscuros.
- 2 (dos) nulidad (Procedimiento 5161).
- 2 (dos) se dejan sin efecto (Procedimiento 5161).



De los 659 recursos de apelación resueltos, 257 fueron a favor de la distribuidora, 398 fueron a favor del cliente, 2 (dos) fueron anulados y 1 (uno) fue suspendido.



De los recursos de apelación resueltos, 506 corresponden a la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET), 117 a Elektra Noreste, S.A. (ENSA) y 36 a la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI).



- **Sector Telecomunicaciones**

De los 7 (siete) recursos de apelación interpuestos relacionados con el sector de Telecomunicaciones, 2 (dos) corresponden a Móvil Roaming, 5 (cinco) a otras reclamaciones como facturaciones por moratoria.



Con relación a la decisión, se mantuvo la decisión de primera instancia en 7 recursos de apelación interpuestos, es decir en su totalidad de recursos recibidos.

De los 7 (siete) recursos de apelación resueltos tenemos la información siguiente:

- 4 (cuatro) fueron a favor del concesionario.
- 3 (tres) a favor del cliente.
- 1 (uno) corresponde a reclamaciones contra Cable & Wireless Panamá, S.A.
- 1 (uno) en contra de Claro Panamá, S.A.
- 5 (cinco) en contra de Cable Onda, S.A.



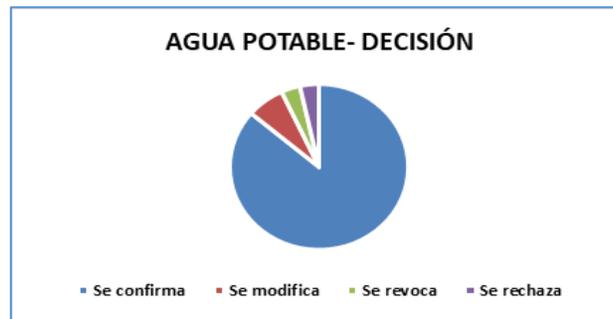
- **Sector Agua Potable y Alcantarillado Sanitario**

Para el sector de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, de los 29 recursos de apelación resueltos, 21 corresponden a reclamos por alto consumo y 8 (ocho) en concepto de otras reclamaciones.



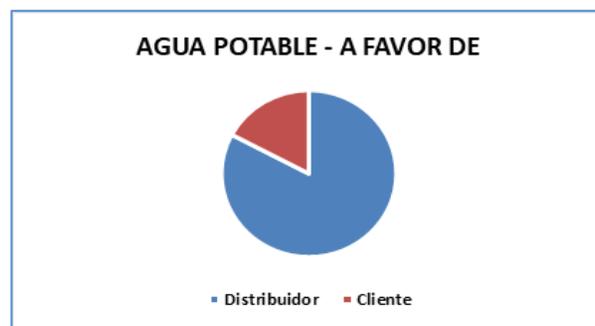
Con referencia a la decisión, tenemos la siguiente información:

- Se mantuvo la decisión adoptada en primera instancia en 25 recursos de apelación interpuestos.
- Se modificó la decisión en 2 (dos).
- Se rechaza en 1 (uno).
- Se revocó la decisión en 1 (uno).



De los 29 recursos de apelación resueltos tenemos la información siguiente:

- 24 fueron a favor del distribuidor.
- 5 (cinco) a favor del cliente.



➤ **ASESORÍA**

Para finalizar, la Oficina de Asesoría Legal también realiza las labores propias de asesoría jurídica en una institución pública, principalmente participando en los equipos de asesores por solicitud de distintas instancias del Órgano Ejecutivo y Órgano Legislativo, tales como la Secretaría Nacional de Energía, Autoridad para la Innovación Gubernamental, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Comercio e Industrias, Ministerio de Desarrollo Social, Ministerio de Ambiente, Asamblea Nacional, entre otros.

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

- Proyecto de Ley que modifica la Ley No. 77, que reorganiza y moderniza el IDAAN.
- Proyecto de Ley No. 162, que incentiva la Movilidad Eléctrica en el Transporte Terrestre.
- Proyecto de Ley No. 350: Por medio del cual se implementan en todas las escuelas Públicas de áreas de difícil acceso y Comarcas, Teléfonos Públicos y Cobertura Cibernética.
- Anteproyecto de Ley No. 258, Que implementa la Utilidad de Energía Renovable en el Sector Público.

- Anteproyecto de Ley No. 117, que adiciona un artículo a la Ley No. 6 de 1997. Sobre el marco Regulatorio.

OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS

El año 2020 fue un año de retos en materia de comunicación. En este resumen, se esboza de manera rápida, sencilla y dinámica las principales acciones informativas realizadas por la Autoridad Nacional los Servicios Públicos (ASEP) durante este año fiscal, a través de su Oficina de Relaciones Públicas, alineados con la estrategia o directrices de la Secretaría de Comunicación Estratégica del Estado.

➤ OBJETIVOS 2020

- Posicionar a la ASEP en los titulares de los principales medios de comunicación del país.
- Preservar la imagen de la entidad en materia de fiscalización.
- Ganar confianza ante los usuarios con evidencias de resultados.

➤ ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN

Dentro de nuestros planes para este periodo se contempló masificar los mensajes a través de todos los canales, en los cuales incluimos los medios de comunicación tradicionales y medios digitales, decodificando o simplificando el lenguaje técnico en idioma sencillo.

- **Nuestro Recurso Humano**



La Oficina de Relaciones Públicas cuenta con un recurso humano profesional y calificado que diseña las pautas para redundar los mensajes que se publican dentro de los noticieros y las secciones de medios digitales e impresos. Hemos utilizado toda nuestra creatividad para empoderar con titulares e informaciones noticiosas que acompañen las acciones emprendidas en la institución.

- **Obligatorio comunicar**

Es imperativo responder a todas las solicitudes de los medios de comunicación, con el objetivo de balancear o equilibrar el ángulo de la noticia. Es de suma importancia que nuestra versión se haga sentir.

- **Conexión con el usuario**

Todos los esfuerzos en este sentido fueron reales y enfocados verdaderamente en ayudar a nuestra población y, en nuestro caso, en alcanzar altos niveles de calidad de los servicios públicos, como por ejemplo luminarias en buen estado, minimizar las fluctuaciones, mejorar la calidad de la señal celular y una buena recepción de la televisión digital.

➤ **PRINCIPALES ACCIONES ANTES DE LA PANDEMIA DEL COVID-19**

- **Feria de Boquete**

TDTín y Bombillín se tomaron la Feria de las Flores y el Café, promoviendo la Televisión Digital Terrestre y el ahorro de energía como parte de la campaña que realiza la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) a lo largo del país.



Correspondió al Administrador General, Armando Fuentes, y a la Directora Ejecutiva, Karen Gutiérrez, acompañados de altas autoridades del Gobierno Nacional, inaugurar el pabellón No. S-12 de esta entidad para brindar orientación en materia de servicios públicos.



- **Desfile de las Mil Polleras**



La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) se hizo sentir con mucha alegría y esplendor durante su primera participación en el Desfile de Las Mil Polleras, celebrado en la ciudad de Las Tablas, provincia de Los Santos.

Con un colorido carro alegórico, que representó las “Estampas de una Campiña Interiorana”, la delegación de esta entidad estuvo encabezada por el Administrador General, Armando Fuentes Rodríguez, y la Directora Ejecutiva, Karen Gutiérrez, además de Su Real Majestad Kristie Larissa De León Rodríguez, Reina del 5to. Festival de Costumbres y Tradiciones de Las Tablas 2019, sus cuatro hermosas damas y el personal de ASEP, junto con algunos familiares.

- **Feria de Ocú**

La versión No. 60 de la Feria Agropecuaria, Industrial, Folklórica, Turística y Artesanal de San Sebastián de Ocú contó con la participación de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP).

El pabellón, decorado con información sobre la Televisión Digital, ofreció orientación y recomendaciones sobre la importancia del ahorro energético, la implementación de estas medidas durante todo el año y, adicional, promover los



derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos. Los visitantes interactuaron con personal de la institución sobre los procesos para la presentación de un reclamo, el plazo que tiene para obtener una respuesta por parte de la prestataria, a qué lugar en caso de inconformidad y/o la reconsideración que pueden presentar en caso de estar en desacuerdo.

- **Promoción TDT en transmisión de béisbol**



Una avanzada encabezada por el Administrador General de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), Armando Fuentes Rodríguez, la Directora Ejecutiva, Karen Gutiérrez, la mascota TDTín y personal de la entidad se tomaron el Estadio Nacional Rod Carew para promover la Televisión Digital.



El alto directivo de la ASEP ofreció entrevistas a los medios de comunicación que transmitieron el partido entre las novenas juveniles de Panamá Metro y Coclé, en la que se despejó las dudas relacionadas con el apagón analógico.

- **Giras de trabajo**



El Administrador de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), Armando Fuentes Rodríguez, comunicó, durante su participación en la décima Gira de Trabajo Comunitario, las gestiones que realiza la institución para lograr que la señal de telefonía móvil celular e internet llegue a los residentes que no tienen acceso a las telecomunicaciones.

Estas giras de trabajo representan el accionar de un engranaje gubernamental que busca llevar soluciones inmediatas a poblaciones, tales como Ciricito Abajo de Capira, Yaviza y otros sectores más que han sido identificados en la estrategia del Plan Colmena.



➤ **PRINCIPALES ACCIONES DE LA ASEP DURANTE LOS PRIMEROS DÍAS DE LA PANDEMIA DEL COVID-19**

• **Informe de Teletrabajo**

- Tras el anuncio del Estado de Emergencia, la Oficina de Relaciones Públicas de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) ha mantenido trabajo coordinado con envío de notas de prensa relacionadas al sector en el marco de la situación del COVID-19.
- Esta reacción inmediata ha permitido generar notas de prensa semanales, a fin de mantener informada a la opinión pública sobre las acciones emprendidas en materia de telecomunicaciones y energía eléctrica con las empresas prestatarias del servicio.
- Adicionalmente, se ha comunicado a través de las redes sociales y medios de comunicación, las acciones emprendidas, a fin de llegar a la mayor cantidad de personas.
- Se han creado artes (flyers) de cada información generada, las cuales han sido posteadas en nuestras redes sociales y página web de la institución.
- Hemos mantenido un monitoreo constante sobre toda la información surgida, directa o indirectamente con la institución, sobre la situación del Estado de Emergencia Nacional.
- En todo momento, se han atendido y respondido las consultas de periodistas (locales e internacionales) sobre el tema de los servicios públicos de electricidad y telecomunicaciones.
- Se han gestionado entrevistas en medios radiales, televisivos e impresos, a fin de lograr que el Administrador General explique y atienda inquietudes de los clientes y/o usuarios sobre el tema de la tarifa eléctrica y otras acciones contempladas en la Resolución de Gabinete No. 19 de 31 de marzo de 2020 que autoriza a la ASEP a implementar el esquema adoptado temporal por el Estado panameño en concepto de aportes extraordinarios al Fondo de Estabilización Tarifaria (FET) debido a la pandemia de COVID-19.
- Hemos participado de la mesa de Teletrabajo (audiovisual) para la elaboración del nuevo procedimiento digital para la atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos.

- **Noticias Generadas**

FECHA	NOTICIA
22 de marzo	ASEP adelanta acciones con empresas de distribución eléctrica y de telecomunicaciones por crisis del COVID-19
24 de marzo	Teletrabajo con mayor capacidad gracias a medida de la ASEP por COVID-19
24 de marzo	Anuncian reducción de tarifa eléctrica por COVID-19
26 de marzo	Clientes de energía prepago contarán con energía ininterrumpida
26 de marzo	Empresas garantizan servicio de telecomunicaciones en todo el país
28 de marzo	Llamadas falsas al 169 serán sancionadas
2 de abril	ASEP incrementó atención a usuarios por medio de plataformas digitales ante COVID-19
6 de abril	ASEP se une a Plan Panamá Solidario
8 de abril	Panamá lidera países de América Latina en ampliar espectro a móviles por COVID-19
8 de abril	ASEP extiende prórroga en suspensión de procesos administrativos

- **Gestiones de Entrevistas en Medios de Comunicación**

FECHA	MEDIO DE COMUNICACIÓN
25 de marzo	TVN, Canal 2 (periodista Yenny Caballero)
25 de marzo	SERTV, Canal (periodista Leticia Carrera)
26 de marzo	TVN, Canal 2 (Noticias AM)
	Telemetro Reporta (Edición Matutina)
	NexTv (Noticiero matutino)
	RPC Radio (Programa Sin Rodeo con Álvaro Alvarado)
7 y 14 de abril	Diario La Prensa (periodista Wilfredo Jordán)
15 de abril	TVN, Canal 2 (Noticias AM)
	Telemetro Reporta (Edición Matutina)
16 de abril	RPC Radio (Programa La Mañana Espectacular)
17 de abril	Telemetro Reporta (Segmento: Flor Mizrachi Pregunta)
17 de abril	Metro Libre (periodista Yessika Calles)
	Telemetro Reporta (periodista Alexander Calderón y José Garilbaldi)
28 de abril	Omega Stereo (Programa Pauta en Radio)

- **Plan Educativo Solidario**



Estudiantes de todo el país se beneficiaron con el acuerdo de colaboración para el Plan Educativo Solidario firmado por MEDUCA, AIG, ASEP y las cuatro empresas operadoras de telefonía móvil, de acuerdo con el anuncio del presidente de la República, Laurentino Cortizo Cohen.

El objetivo principal del «Plan Educativo Solidario» es facilitar la conexión y participación en clases virtuales con las plataformas Ester y Office 365/Teams para que los estudiantes siempre tengan acceso a la educación virtual.

- **MONITOREO DIARIO DE NOTICIAS**

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

- **COMUNIDAD DIGITAL ASEP 2020**

En 2020, nuestra presencia en la comunicación digital marcó números importantes en cuanto al posicionamiento de nuestra marca ASEP Panamá, permitiéndonos un “enganche” e interacción con nuestra audiencia digital, la cual hemos segmentado de la siguiente manera:

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

➤ OTROS MENSAJES TRABAJADOS

ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

TELETRABAJO GARANTIZADO

Mayor espectro radioeléctrico

Economía seguirá en funcionamiento

Mayor facilidad para usuarios

@AsepPanamá | www.asep.gob.pa

#QuédateEnCasa #ProtégetePanamá #UnidosLoHacemos

ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

ASEP ADELANTA ACCIONES POR COVID-19

Buscará mejor precio en tarifas eléctricas.
Un mejor tiempo de pago o periodo de gracia.
Mayor espectro radio eléctrico para el teletrabajo.

Plan Protégete Panamá

REPÚBLICA DE PANAMÁ
GOBIERNO NACIONAL

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Asistencia en líneas a usuarios de Asep por COVID-19

TEMAS:
Disminución de tarifa eléctrica y métodos de pago de servicios de telecomunicaciones

DEL 18 AL 31 DE MARZO DE 2020

673 CONSULTAS ATENDIDAS

 WHATSAPP +507 6271-2230 268	 LÍNEA ORÁTUTA 800-3333 142	 CHAT EN LÍNEA www.asep.gob.pa 104	 CORREO electrónico 119	 CENTRO DE ATENCIÓN Ciudadana 40
--	---	--	--------------------------------------	---

#QuédateEnCasa

f @AsepPanamá

Plan Protégete Panamá

REPÚBLICA DE PANAMÁ
GOBIERNO NACIONAL

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

TRÁMITE DE RECLAMO

Extraordinario por COVID-19

PASO #1
Presenta tu reclamo, en modalidad virtual, con el prestador del servicio.

PASO #2
Obtenida respuesta del prestador, si mantienes disconformidad, reclama en **ASEP Digital**.

PASO #3
Accede al trámite en línea en www.asep.gob.pa

Regístrate | Completa el formulario | Envía tu reclamo

#QuédateEnCasa




GOBIERNO NACIONAL GARANTIZARÁ
energía eléctrica a clientes de prepago






Suministro eléctrico ininterrumpido

Hasta el 30 de junio de 2020

Gozarán del 50% de reducción tarifaria

#QuédateEnCasa

f t y v @AsepPanamá



REDUCCIÓN TARIFARIA POR COVID-19

50%
a clientes que consumen
0 a 300 kWh

30%
a clientes que consumen
301 a 1,000 kWh

NO HABRÁN CORTES
por 3 meses

95%
de la población **BENEFICIADA**

#ProtégetePanamá #QuédateEnCasa #UnidosLoHacemos

OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

La Oficina de Desarrollo Institucional (ODI), tiene el compromiso de asesorar a las unidades administrativas de la institución en materia de desarrollo organizacional, con el fin de asegurar la alineación permanente de la organización con los objetivos que le corresponde cumplir, en materia de regulación, control y fiscalización de los servicios públicos.

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

➤ ACTIVIDADES

- **Sistema de Gestión de Calidad**

La Oficina de Desarrollo Institucional llevó a cabo la coordinación para la ejecución y revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de actualizarlo a la Norma Internacional ISO 9001 versión 2015 de la ASEP, que incluye los siguientes procesos:

- Gestión de la Calidad
- Atención al Usuario
- Atención al Concesionario



Como parte de las actividades realizadas en esta materia, se elaboraron los Manuales de Gestión tanto de la Unidad de Atención al Concesionario - UAC como de la Dirección Nacional de Atención al Usuario - DNAU.

Se culminó la etapa de actualización y modificación de los documentos correspondientes a los procesos operativos de las unidades seleccionadas y del área de Calidad y Cumplimiento (procedimientos, formularios, fichas técnicas, guías, criterios técnicos, descripción de cargos). Además, se realizaron reuniones de trabajo, con el fin de verificar la implementación de los procesos y documentos actualizados con base a la Norma ISO 9001:2015.



Reunión de coordinación con el consultor del SGC

- **Documentos elaborados y / o modificados**

Durante el periodo comprendido desde noviembre de 2019 a octubre de 2020, se elaboraron o modificaron diversos documentos (procedimientos, guía, formularios, otros) para registrar procesos de distintas unidades administrativas.

- **Procedimientos y Guías**

- Procedimiento para el Manejo, Registro y Control de las Compras Menores de Bienes y Servicios – P-ASEP-DCyP-01.
- Procedimiento para efectuar Pagos de contribuciones al Seguro Social, SIACAP y Tiempo Compensatorio - P-ASEP-OIRH-04.
- Procedimiento para realizar el Pago de Viáticos y Gastos de Alimentación y Transporte - P-ASEP-DT-03.
- Procedimiento para atender Solicitudes de Acceso a las Infraestructuras Subterráneas (Cámaras y Ductos) e Inspeccionar la Instalación de Cables que sustenta el Canon a cobrar por el uso de las mismas - P-ASEP-DIPE-01.
- Guía para Atender el Descarte o la Donación de Bienes de Consumo – G-ASEP-DSG-01.

- **Formularios**

- Carta de Compromiso – F-ASEP-OIRH-64.
- Criterio Técnico para Bienes de Consumo - F-ASEP-DSG-44.
- Listado de Bienes de Consumo para Donar o Descartar - F-ASEP-DSG-45.
- Acta de Donación o Descarte - F-ASEP-DSG-46.
- Posposición de Vacaciones Programadas – F-ASEP-OIRH-65 y su respectivo Instructivo.
- Control Diario de Asistencia y Almuerzo – F-ASEP-OIRH-66.
- Solicitud de Misión Oficial en el Exterior – F-ASEP-DE-01 y su respectivo Instructivo.
- Evaluación Integral de Personal y Ponderación - F-ASEP-OIRH-72 (personal subalterno).
- Evaluación Integral de Personal y Ponderación - F-ASEP-OIRH-73 (personal de jefatura).
- Registro y Control de Depósitos y Transferencias Bancarias - F-ASEP-DT-27.

- Informe Semanal de Facturas de Combustible - F-ASEP-DSG.47 y su respectivo instructivo.
- **Formularios de la Dirección de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario para ser actualizados tanto en la plataforma PanamaTramita de la AIG, como en el sitio web de la institución:**
 - E 121 - Detalle para Determinar los Ingresos Netos Estimados por la prestación de los Servicios Públicos de Electricidad sujeto a Tasa de Regulación (Ingresos Estimados).
 - DIB-AAL No. 1 - Declaración de Ingresos Brutos por la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y su respectivo instructivo.
 - SLAPS-01 - Solicitud de Licencia para la Prestación de una o más de las Actividades de los Servicios de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario.
 - E-230 A - Solicitud de Registro para Auto generadores y cogeneradores.
 - SLAPAS-01 - Solicitud de Licencia para la Prestación de una o más de las Actividades de los Servicios de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario.
 - E-120-T (datos relacionados con las empresas de Transmisión de energía eléctrica).
 - E-120-G (datos relacionados con las empresas de generación de energía).
 - E-120-D (datos relacionados con las empresas de distribución de energía).
 - Cronograma para la aprobación del Estudio de Impacto Ambiental y Contrato de Concesión de Aguas por el Ministerio de Ambiente.
 - Resumen de las Características Principales del Proyecto Presentado ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) para la concesión de Generación Eléctrica.
- **Emergencia Nacional**

Como respuesta ante la crisis sanitaria decretada a partir del mes de marzo de 2020, la ODI trabajó conjuntamente con otras unidades administrativas que se vieron en la necesidad de modificar la forma en que desarrollaban sus tareas y, para ello, elaboró, revisó y/o modificó diversos documentos (guías, fichas técnicas, formularios, protocolos de sanidad), tal como presentamos a continuación:

○ **Guías**

- Guía para Regular y Controlar el Teletrabajo en la ASEP - G-ASEP-OIRH-03, modificada posteriormente, quedando como Guía para Regular y Controlar la Comisión de Servicios, manteniendo su codificación original.
- Guía para Registrar las Ausencias Justificadas por Permiso Retribuido Recuperable.
- Guía para realizar Procesos de Avenimiento - G-ASEP-DNAU-COVID19-01.

○ **Fichas técnicas**

- Recepción y Captación – F-ASEP-DNAU-COVID19-01.
- Notificación y Análisis Legal – F-ASEP-DNAU-COVID19.02.
- Inspección – F-ASEP-DNAU-COVID19-03.

○ **Formularios**

- Solicitud Para Comisión de Servicios - F-ASEP-OIRH-69.
- Informe Periódico de Comisión de Servicio - F-ASEP-OIRH-70.
- Ausencia Justificada por Permiso Retribuido Recuperable - - F-ASEP-OIRH-74.
- Acuerdo por Comisión de Servicios - F-ASEP-OIRH-76.
- Hoja de Vida – F-ASEP-OIRH-38.
- Autorización de Descuento para donación - F-ASEP-OIRH-71.
- Registro de Visitas – F-ASEP-OIRH-77.
- Solicitud para Fotografiar Expedientes - F-ASEP-01 y su respectivo Instructivo.

○ **Protocolos de Sanidad**

Se revisaron ocho protocolos de sanidad elaborados por la OIRH y se modificó el formato de presentación de los mismos, a saber:

- Retorno Gradual de Colaboradores.
- Actividades Laborales en las Sedes de Trabajo.
- Ingreso a la Institución.
- Uso del Ascensor.
- Uso de la Cafetería.
- Ingreso a Recepción y Manejo de la Correspondencia.
- Recepción de Insumos y su Distribución.
- Reuniones de Trabajo.

Adicionalmente desarrollamos y propusimos los siguientes protocolos:

- Uso de Vehículos de la ASEP.
- Manejo de Desechos.
- Trabajadores de Campo.
- Detección de Colaboradores con Síntomas de Contagio.
- Aseo de la Empresa.

➤ **OTRAS ACTIVIDADES**

- Confección del Informe Periódico de actividades correspondientes al primer cuatrimestre del año 2020.
- Compilación, revisión y presentación del Informe a la Nación – 2019.
- Conforme a las directrices derivadas de la Dirección Ejecutiva y a través de la Oficina de Desarrollo Institucional, se efectuó la revisión del Manual de Organización y Funciones de la entidad, contemplando aspectos tales como: estructura organizativa, nomenclatura, objetivos y funciones de cada unidad administrativa. Actualmente, el Manual de Organización y Funciones se encuentra en la etapa final de revisión y posteriormente se enviará al Departamento Organizacional del Estado de la Dirección de Presupuesto de la Nación del Ministerio de Economía y Finanzas.

➤ **LOGROS**

- Cumpliendo con los parámetros exigidos por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), la página de transparencia de ASEP es monitoreada mensualmente, obteniendo una puntuación elevada, lo que nos sitúa como una entidad de excelencia.



- En el mes de febrero de 2020, la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) se reunió con los responsables, por parte de la ASEP, de alimentar el portal hasta hace poco denominado “PanamaTramita”, para explicarles el nuevo funcionamiento de la plataforma, toda vez que se habían modificado algunos pasos con la intención de facilitarle al usuario la búsqueda de la información. Posteriormente, y en virtud de la

Ley No. 144 de 15 de abril de 2020, se establece como sede administrativa electrónica el portal oficial “PanamaDigital”.



- **Capacitación para colaboradores**

Con el fin de enriquecer profesionalmente a los colaboradores y debido a la situación actual que vive el país, hemos logrado participar de diversos seminarios a través de la plataforma zoom, los cuales enunciamos:

- Conectividad Oceánica de las Especies Marinas.
- V Jornada sobre la Protección de los Derechos Humanos y Lingüísticos, Identidad y Cultura de las Personas Sordas.
- Primer Congreso de Educación Investigativa en Panamá.
- Ventajas de hablar un Segundo idioma.
- Acceso a la Información y Datos Abiertos.
- Utilizando la nube AWS en el contexto de privacidad para una Gestión Local Sostenible.
- Resiliencia para soportar frustraciones.

➤ **PROYECCIONES**

- En cuanto al Sistema de Gestión de Calidad, programar y ejecutar acciones de capacitación para el personal nuevo o de reciente ingreso en la DNAU sobre el SGC. Además, elaborar, revisar, modificar y actualizar la documentación relacionada con los procesos dentro del SGC.
- Identificar áreas que requieran documentar sus procesos y elaborar cualquier tipo de documentación de respaldo que se requiera.
- Mantener el seguimiento para la aprobación y oficialización del Manual de Organización y Funciones y la Estructura Organizativa.
- En cuanto al Módulo de Transparencia, continuar dando seguimiento mensual a las unidades administrativas para la actualización de la página web de la Dirección Nacional de Telecomunicaciones; Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario; Dirección Nacional de Atención al Usuario; Atención Ciudadana; Departamentos de Compras y Proveeduría; Presupuesto y Tesorería y la Oficina Institucional de Recursos Humanos.

- Con relación al portal PanamaDigital (antes PanamaTramita) mantener actualizada la información registrada en el mencionado sitio con sus respectivos procedimientos, formularios y requisitos.
- Seguir ofreciendo la oportunidad de capacitar al personal de la ODI en temas relacionados con sus funciones y de interés general.

OFICINA DE PLANIFICACIÓN

El objetivo de la Oficina de Planificación es conducir el proceso de formulación de la estrategia, planes, programas y proyectos institucionales, a fin de fortalecer la gestión administrativa y operacional de la Autoridad.

Para cumplir con este objetivo, la Oficina de Planificación lleva a cabo las siguientes funciones:

- Establecer los lineamientos e instructivos generales, para que cada Dirección de la Institución proceda a la confección de su Plan Estratégico; darle seguimiento a su actualización, conforme a la declaración de la misión, visión y objetivos de la ASEP.
- Evaluar las propuestas de planes, programas y proyectos de gestión administrativa y operacional de las diversas direcciones de la Institución, conforme a los lineamientos y políticas establecidas a corto y mediano plazo.
- Elaborar el anteproyecto de presupuesto de funcionamiento e inversiones, anual y quinquenal, conforme a las prioridades de las diversas direcciones de la Institución, en función de las directrices establecidas.
- Evaluar y dar seguimiento a la ejecución de los planes, programas y el presupuesto (funcionamiento e inversión), de la institución, con la finalidad de preparar los informes de avances y resultados que permitan medir el impacto y cumplimiento de los objetivos y metas para la toma de decisiones.
- Mantener coordinación permanente con la Dirección de Presupuesto de la Nación del Ministerio de Economía y Finanzas, en lo concerniente a los cambios que sufre la estructura programática de la entidad y a las solicitudes de créditos adicionales (extraordinarios o suplementarios), para su aprobación.

Durante el año 2020, sus trabajos estuvieron enfocados en la obtención de los siguientes resultados:

- Seguimiento al Plan Operativo Anual 2019 (2do semestre y cierre anual 2019) de las Direcciones de Telecomunicaciones; Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y de Atención al Usuario.
- Capacitación sobre el Anteproyecto de Presupuesto 2021 en el Ministerio de Economía y Finanzas.
- Elaboración de cifra preliminar del Presupuesto 2021.
- Presentación mensual del Informe Físico Financiero de Proyectos de Inversiones, a las entidades gubernamentales correspondientes.

- Elaboración de Proyección Trimestral 2020 de la Oficina de Planificación.
- Reunión de la Mesa Permanente de Estadísticas e Indicadores para la agenda social, del compromiso con la Agenda 2030 del gobierno.
- Participación en la reunión organizada por el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), de la Red de estadísticas de género.
- Recopilación, elaboración y registro del Presupuesto de inversiones de la institución, para el año 2021, en el Banco de Proyectos del SINIP del Ministerio de Economía y Finanzas. (MEF), por un monto de B/. 3,924,237.00.
- Preparación, revisión y presentación del Anteproyecto de Presupuesto de Ingresos y Gastos de la institución, año 2021 y su registro en el sistema SAP-ISTMO, por un monto de B/. 25,177,499.00.

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS		
PRESUPUESTO DE INGRESOS Y GASTOS 2021		
(En Balboas)		
DESCRIPCIÓN	RECOMENDADO	% PARTICIPACIÓN
INGRESOS		
Tasa de Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización	23,727,499.00	94.2%
Tasa de Portabilidad Numérica	1,300,000.00	5.2%
Ingresos Varios	150,000.00	0.6%
TOTAL DE INGRESOS	25,177,499.00	100.0%
GASTOS		
Funcionamiento	21,253,262.00	84.4%
Inversiones	3,924,237.00	15.6%
TOTAL DE GASTOS	25,177,499.00	100.0%

- Preparación de toda la información pertinente para la presentación del Proyecto de Presupuesto del año 2021, a los miembros de la Comisión de Presupuesto de la Asamblea Nacional de Diputados.
- Preparación de la sustentación de reconsideración del Presupuesto 2021 ante la Comisión de Presupuesto de la Asamblea Nacional de Diputados.

- Preparación de la documentación del Anteproyecto 2021 para la presentación al Consejo de Administración.
- Programación de la asignación del flujo mensual del Presupuesto del año 2021.
- Incorporación de la asignación del flujo mensual del Presupuesto del año 2021, en el Sistema SAP ISTMO.
- Revisión del Plan Estratégico 2020-2024 de las Direcciones Operativas.
- Solicitud de Ingresos Brutos Estimados a las Direcciones de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y de Telecomunicaciones para el Cálculo de la Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización 2021.
- Solicitud a las Unidades Ejecutoras, de la actualización del Plan Estratégico de Gobierno 2020-2024 y del Plan de Trabajo 2021.
- Aplicación del Modelo para el Cálculo de la Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización de los servicios regulados en los sectores de Telecomunicaciones, Electricidad, Agua Potable, Alcantarillado Sanitario correspondiente a la vigencia 2021.

COMISIÓN SUSTANCIADORA

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

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

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

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

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

De igual manera, se podrá requerir de las Direcciones Sectoriales los informes técnicos dentro de cada causa administrativa, de conformidad con lo que dispone el numeral 4 del artículo 20-C adicionado a la Ley No. 26 de 1996 por el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006.

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

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

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

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

Las infracciones se encuentran desarrolladas en las leyes que regulan los Servicios Públicos, tales como: Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, Electricidad, Telecomunicaciones, Radio y Televisión que corresponden respectivamente a las siguientes: Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996; Decreto Ley No. 2 de 7 de enero de 1997; Ley No. 6 de 7 de febrero de 1997 y la Ley No. 24 de 30 de junio de 1999.

➤ **PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES**

- **Gestión del Despacho Sustanciador durante el año 2020, de procesos sancionadores iniciados en años anteriores**

En el año 2020, este Despacho Sustanciador ha continuado y, en muchos casos, culminado el trámite de procesos sancionadores que iniciaron en los años 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019.

A continuación detallamos dichas gestiones:

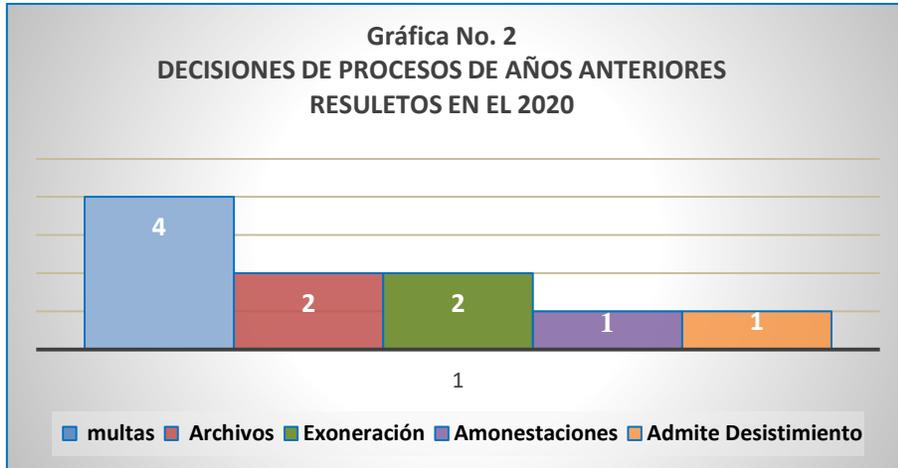
En el año 2020 se resolvieron 10 procesos sancionadores iniciados en años anteriores, de los cuales, uno (1) corresponde al año 2015; tres (3), al año 2016 y seis (6) corresponden al año 2019. Dentro de éstos, se resolvieron nueve (9) recursos de reconsideración.

GESTIONES	AÑO					TOTAL
	2015	2016	2017	2018	2019	
Procesos Resueltos	1	0	0	3	6	10
Recursos Resueltos	0	1	1	3	4	9

De los 10 procesos iniciados en años anteriores y resueltos en el año 2020, cinco (5) corresponden al sector de electricidad y cinco (5) al sector de telecomunicaciones.



Decisiones que se tomaron en el año 2020 de procesos iniciados en años anteriores: cuatro (4) multas, dos (2) Archivos, dos (2) Exoneración, uno (1) Admite Desistimiento y uno (1) Amonestaciones.



A continuación, se detallan los montos de las multas impuestas en el año 2020, en virtud de infracciones a normas vigentes en materia de electricidad y telecomunicaciones, de procesos iniciados en años anteriores:

PROCESOS INICIADOS EN LOS AÑOS 2018 Y 2019 CULMINADOS EN MULTA POR SECTOR REGULADO		
SECTOR	CANTIDAD DE PROCESOS	MONTO TOTAL
Electricidad	2	B/. 36,000.00
Telecomunicaciones	2	B/. 21,000.00
TOTAL	4	B/. 57,000.00



➤ **PROCESOS SANCIONADORES INICIADOS EN EL AÑO 2020**

Ingresaron al Despacho, 21 solicitudes de procesos sancionadores, de las cuales, 13 fueron iniciados de oficio y cinco (5) por denuncias. De estos 21 procesos, tres (3) se tramitaron como procesos sumarios y 18 como procesos ordinarios.

Por sector regulado, ocho (8) casos corresponden al sector electricidad, 12 al de telecomunicaciones y 1 caso de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

PROCESOS SANCIONADORES INICIADOS EN EL 2020			
TIPO	ORDINARIOS	SUMARIOS	TOTAL
Por Denuncia	5	2	7
De Oficio	13	1	14
TOTAL	18	3	21

➤ **CONCLUSIONES**

De todo lo anterior, podemos concluir que en el año 2020 se han emitido 10 Resoluciones finales, quedando en trámite, setenta y un (71) procesos.

PROCESOS SANCIONADORES	RESUELTOS	EN TRÁMITE
Iniciados en años anteriores	10	50
Iniciados en el año 2020	0	21
TOTAL	10	71

➤ **MULTAS IMPUESTAS**

En el año que transcurre, se impusieron multas en cuatro (4) procesos, de los cuales dos (2), fueron del sector electricidad por un monto total de B/.36,000.00. En el sector de

telecomunicaciones se resolvieron cuatro (4) procesos seguidos a concesionarios, imponiéndose un total de B/.21,000.00 en multas. Todo lo anterior hace un total B/.57,000.00.

Por último, debemos destacar que actualmente se encuentra suspendido 1 proceso administrativo sancionador originado en el año 2019, en virtud de la interposición de 1 Amparo de Garantía Fundamental ante la Corte Suprema de Justicia. En este mismo orden de ideas, debemos resaltar que existen en trámite ante la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo, 23 Procesos de Plena Jurisdicción.

JUZGADO EJECUTOR

➤ ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

Se le confirió a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos el ejercicio del cobro coactivo para la ejecución y la recuperación de sus créditos, específicamente los referentes a la Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización y las multas que imponga, de conformidad con la aplicación de las leyes sectoriales dispuesto en el Texto Único de la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, adicionada y modificada por el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006.

Señalamos a continuación, las funciones realizadas en el período comprendido del 1 de noviembre de 2019 al 31 de octubre del 2020.

➤ PROCESOS POR COBRO COACTIVO

Actualmente hay 179 expedientes tramitados, que ascienden a la suma de B/. 2, 491,296.05; de esa cantidad, diez (10) son para cobro de Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización (B/. 1,202.205.89) y 169 por cobros de multas (B/.1,289.090.16).

EXPEDIENTES TRAMITADOS Noviembre 2019 – octubre 2020

TIPO DE COBRO	CANTIDAD	MONTO En Balboas
TOTAL	179	2,491,296.05
Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización	10	1,202.205.89
Multas	169	1,289.090.16

En cuanto a los expedientes para cobro coactivo por morosidad en el pago de Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización, sólo uno (1) se encuentra en Arreglo de Pago satisfactorio, el que está por culminar.

Con respecto a los procesos por cobro coactivo para el cobro de multas, de los 169 expedientes, hay 24 procesos en donde se ha retenido la suma adeudada en bancos, pero se desconoce el domicilio de los ejecutados. Estos casos hacen un total de B/.2,025.00. Además, existen otros 30 expedientes tramitados donde los Ejecutados mantienen una cuenta de depósito, pero tienen saldos menores de B/.1,000.00 situación que impide retener la suma adeudada; en otros casos, hay quienes tienen una cuenta sin saldo disponible o con secuestros registrados; éstos suman B/.2,275.00. Por último, hay 29 procesos por cobro coactivo en que las sociedades han sido disueltas o tienen inscripción provisional de disolución en el Registro Público; éstos hacen un total de B/.602,075.84.

Dentro de los expedientes en trámite, hay en total cinco (5) que tienen Acuerdo de Arreglo de Pago de los cuales, dos (2) fueron cancelados satisfactoriamente.

➤ **DIFICULTADES EN EL TRÁMITE DE LOS PROCESOS POR COBRO COACTIVO**

Con relación al cobro de la morosidad en el pago de Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización, a las empresas que brindan servicio de radio y televisión, no se les puede aplicar medida cautelar a sus bienes, sino sólo a aquellos bienes que hayan sido previamente hipotecados, lo que dificulta el respectivo cobro.

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Las gestiones realizadas por la Oficina de Auditoría Interna durante el periodo de noviembre de 2019 a octubre 2020 fueron enfocadas en una nueva dinámica de trabajo impulsada por la administración para llevar a cabo en sus primeros 100 días, estrategias primeramente a nivel interno unificando y centralizando los procesos con metodologías más apropiadas. Este esfuerzo sería realizado en estrecha relación con los diferentes sectores regulados (telecomunicación, radio, televisión, electricidad, agua potable y alcantarillado sanitario), la Dirección Nacional de Atención al Usuario, las Oficinas Regionales y la Dirección de Administración y Finanzas a nivel departamental y de oficinas; sin embargo, este proyecto no se pudo concluir por la situación de Emergencia Nacional de salud presentada a causa del Coronavirus COVID-19 en nuestro país y a nivel mundial.

Estas acciones se convirtieron en herramientas importantes para la construcción de la nueva imagen institucional, conformando una estructura sólida que le permite fijar sus objetivos en el logro de resultados oportunos. La Oficina de Auditoría Interna, como ente independiente y asesor en la tercera línea de defensa tiene, dentro de sus funciones, las siguientes:

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

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

Visión: Ser agente independiente de cambio en la gestión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, que facilite el logro de los objetivos de la unidad y asesorar al Despacho Superior en el uso adecuado de los fondos y la propiedad de Estado. Contar con el mejor talento, tanto en el campo de auditoría interna como externa, que pueda aplicar las técnicas más modernas de la profesión; con el equipo tecnológico adecuado y así brindar un servicio de mayor calidad.

Misión: La misión de la Oficina de Auditoría Interna es proveer un servicio de independencia, objetivo y de consultoría que permita añadir valor y fortalecer las operaciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, de acuerdo a las atribuciones que le confiere la Ley y asesorar al Despacho Superior para alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva; evaluando los controles en procesos operacionales e identificando riesgos inherentes a los mismos.

En este contexto, la Oficina de Auditoría Interna de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos presenta su historial anual sobre la ejecución de las actividades impulsadas en el período comprendido entre los meses de noviembre de 2019 a octubre de 2020.

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

Para una mejor comprensión, a continuación, se detallan los indicadores de gestión correspondiente a las actividades realizadas en el periodo anteriormente señalado.

**AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE AUDITORIA INTERNA
INDICADORES DE GESTIÓN - PERÍODO 2020**

AUDITORÍAS EXTERNAS

AUDITORÍA ESPECIAL FINANCIERA Tasa de Regulación			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	INGRESO REAL DETERMINADO	TASA REAL DETERMINADA
Sector de Telecomunicaciones	2	En revisión	En proceso.
Total auditorías especiales financieras realizadas	2		
AUDITORÍAS FINANCIERAS ESPECIALES			
	CANTIDAD		
Dirección Nacional de Telecomunicaciones (Tasa)	2	Tasa de regulación	
Total auditorías externas realizadas	2		

AUDITORÍAS INTERNAS

AUDITORÍAS OPERATIVAS Y ESPECIALES EJECUTADAS			
Dirección Nacional de Atención al Usuario (Regional) y Dirección de Administración y Finanzas / Depto. Tesorería	1	Determinación de responsabilidad del proceso de caja menuda	
Dirección de Administración y Finanzas / Depto. de Tesorería	1	Proceso de las cuentas por cobrar en concepto de la tasa de control, vigilancia y fiscalización y tasa de portabilidad	
Juzgado Ejecutor	1	Evaluación de procesos ejecutados de cobros coactivos en concepto de multas de tasa de control, vigilancia y fiscalización	
Oficina Institucional de Recursos Humanos	1	Determinación de responsabilidades cuentas por cobrar a ex-funcionarios	
Dirección Nacional de Atención al Usuario	1	Determinación de responsabilidades	
Dirección de Administración y Finanzas	8	Determinación de responsabilidades	
Dirección Nacional de Atención al Usuario / Regionales	2	Determinación de responsabilidad	
Dirección Nacional de Telecomunicaciones	3	Análisis y revisión de cuentas por tipo de servicio en concepto de la tasa de control, vigilancia y fiscalización	
Total auditorías operativas y especiales	18		
Actividades de apoyo de gestión administrativas y operativas			
Oficina Institucional de Recursos Humanos	3	Liquidaciones y otros	
Dirección Nacional de Atención al Usuario / Regionales	2	Evaluación de procesos	
Dirección de Administración y Finanzas / Depto. de Compras y Preveduría	2	Participación en la comisión de Licitación	
Dirección de Administración y Finanzas / Depto. Bienes Patrimoniales	1	Verificación de activos de reposición	
Dirección de Administración y Finanzas / Sección de Transporte	1	Descarte de llantas y verificación de otros	
Dirección de Administración y Finanzas / Depto. de Tesorería	6	Arqueos y traspasos de caja menuda	
Dirección Nacional de Atención al Usuario / Dirección de Administración y Finanzas	7	Arqueo de caja menuda y otros	
Dirección Nacional de Telecomunicaciones	1	Opinión - Manual de Procedimientos del Depto. Infraestructura de Telecomunicaciones y Planta Externa	
Dirección Nacional de Telecomunicaciones	1	Opinión del proceso de servicios básicos (103)	
Oficina de Desarrollo Institucional	1	Revisión de la descripción de funciones de la Oficina de Auditoría Interna	
Dirección de Administración y Finanzas / Sección de Almacén	1	Toma de inventario físico de materiales y suministros	
Dirección Nacional de Atención al Usuario	1	Opinión del proceso de cobro coactivo a concesionarios en concepto de tasa de control, vigilancia y fiscalización	
Total de actividades realizadas	27		
Total auditorías operativas y especiales	45		
AUDITORÍAS PROGRAMADAS			
Dirección Nacional de Atención al Usuario / Regionales	6	Proceso de evaluación para medir la eficiencia y eficacia.	
Total auditorías internas realizadas	51		
Total de auditorías realizadas durante el año 2020	53		

➤ ASPECTOS DESCRIPTIVOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

La Oficina de Auditoría Interna, de manera resumida, presenta el detalle de las actividades ejecutadas entre los meses de noviembre de 2019 y noviembre de 2020:

- **Auditorías Externas**
 - Auditoría Financiera Especial – Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización
- **Auditorías Internas**
 - Auditorías Operativas
 - Auditorías Especiales
 - Actividades de apoyo de gestión administrativas y operativas
- **Auditorías Externas**
 - **Sector de Telecomunicaciones**

Las auditorías financieras especiales externas se realizan con la finalidad de verificar los ingresos brutos declarados por los concesionarios y licenciatarios, que son la base imponible para calcular y ajustar la tasa de regulación, control y fiscalización, de acuerdo a lo establecido en la Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, la cual fue modificada por el Decreto Ley No. 10 de 22 de febrero de 2006 y con base en lo normado en el artículo 87 del Decreto Ejecutivo No.73 de 9 de abril de 1997.

Se efectuaron dos (2) auditorías a este sector que abarcaron la revisión y análisis de los ingresos facturados entre los meses de enero de 2005 y diciembre de 2018 y que, por su complejidad, las mismas se encuentran en la fase final de comunicación.

La ejecución de esta labor ha sido un reto, ya que se utilizó la modalidad de teleconferencia con los concesionarios de los servicios públicos, logrando los objetivos en la revisión por parte de los auditores.



Sesión de Trabajo

- **Auditorías Operativas Especiales Ejecutadas**

La Oficina de Auditoría Interna, de acuerdo a solicitud de la Dirección Ejecutiva, procedió a efectuar las investigaciones respectivas y a reforzar aquellas recomendaciones para minimizar los riesgos y agregando valor a las mismas en el cumplimiento del sistema del control interno.

- Dirección de Administración y Finanzas - control Interno
 - Caso de determinación de responsabilidad de bienes.
 - Departamento de Tesorería - Revisión del proceso de las cuentas por cobrar de los concesionarios y licenciatarios de los servicios públicos, comprendido entre los períodos del 2006-2019.
- Dirección Nacional de Atención Al Usuario
 - Caso de determinación de responsabilidad del proceso de caja menuda.
 - Caso de determinación de responsabilidad de bienes.
- Dirección Nacional de Telecomunicaciones

Análisis exhaustivo y revisión de cuentas por tipo de servicio básico y de telefonía móvil celular y los PCS, que permitieron medir el comportamiento de los cargos estimados, ajustes provenientes de la declaración de los ingresos brutos (DIB-T).

Además, se revisaron los ajustes provenientes de las cancelaciones de algunos servicios básicos de los concesionarios.



Grupo de Auditoras

- Juzgado Ejecutor
- Evaluación de los procesos ejecutados en cuanto a los cobros coactivos, provenientes de las multas interpuestas a los concesionarios y licenciatarios, producto de la tasa de control, vigilancia y fiscalización.

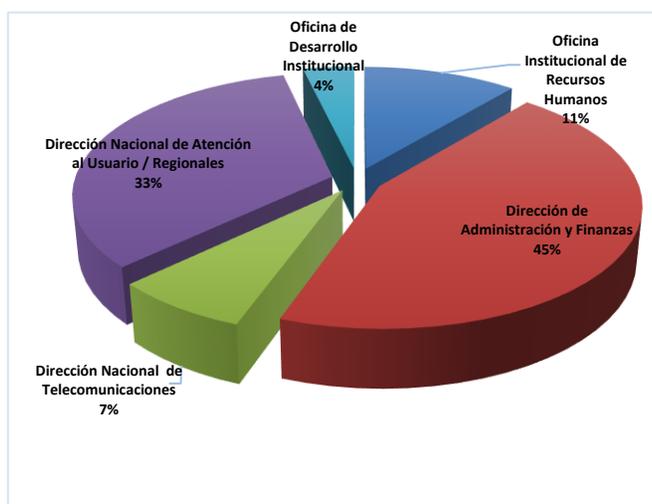
Con este objetivo se logra determinar la morosidad en cuanto a la cantidad de montos recuperables y no recuperables de los concesionarios y licenciarios. Además, se agrega valor a través de recomendaciones al área auditada.

- Dirección Nacional de Atención Al Usuario
 - Casos de determinación de responsabilidad de bienes
- Oficina Institucional de Recursos Humano
 - Con este objetivo se logra el reintegro de los montos adeudados por exfuncionarios.

➤ **ACTIVIDADES A NIVEL DE APOYO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA**

La Oficina de Auditoría Interna, realizó las verificaciones de un total de veintisiete (27) actividades a nivel de apoyo y de asesoría, enmarcadas en: revisión de liquidaciones, arqueo y traspaso de caja menuda, toma y validación de inventario de materiales y suministros, descarte de llantas, verificación de activos en reposición, participación en comisiones de evaluación y la opinión de consultas de procesos y de manuales relacionados a los procesos de tasa de control, vigilancia y fiscalización del sector de telecomunicaciones.

Como se puede apreciar en la gráfica, los aspectos revisados que marcaron mayor relevancia fueron los atendidos en la Dirección de Administración y Finanzas, 45%, contribuyendo al mejoramiento del control interno en cada una de estas áreas, aportando valor agregado a través de las recomendaciones y garantizando la fiabilidad de los datos.



➤ **OTRAS GESTIONES REALIZADAS**

La Oficina de Auditoría Interna, en cumplimiento del aseguramiento de las actividades institucionales, estuvo en coordinación permanente con los directores y los jefes

departamentales, atendiendo las demandas relacionadas a temas del cobro de la tasa de control, vigilancia y fiscalización de los concesionarios y licenciatarios.

La Oficina de Auditoría Interna, interesada por la bioseguridad del personal a nivel institucional, participa en la supervisión y asesoramiento de las Oficinas Regionales, con la finalidad dar cumplimiento a los protocolos establecidos por el Comité de Salud de la ASEP y del MINSA, en respuesta a la crisis de salud causada por la pandemia del COVID-19.

➤ **LOGROS ALCANZADOS EN EL AÑO 2020**

La Oficina de Auditoría Interna, mediante la aplicación de técnicas, confeccionó programas y planes de auditorías basados en revisión de procesos críticos de riegos y de verificación de procesos claves, permitiendo el fortalecimiento de los controles internos a través de las recomendaciones impartidas en cada actividad desarrollada.

Se logra culminar con la ejecución y alcance de la Auditoría Operativa al Juzgado Ejecutor sobre la evaluación de los procesos ejecutados en cuanto a los cobros coactivos, provenientes de las multas interpuestas a los concesionarios y licenciatarios, producto de la tasa de control, vigilancia y fiscalización, correspondientes al período entre 2011 al mes de enero 2020.

Esta Oficina, como unidad consultora y de asesoramiento, contribuye a que las empresas prestadoras de los servicios públicos presenten su información financiera, contable y estadística conforme a las disposiciones y normas regulatorias establecidas.

Enmarcando sus esfuerzos con compromiso y responsabilidad, ha logrado prever riesgos e identificar los ya existentes, generando observaciones las que, en conjunto con las recomendaciones, logran coadyuvar al aseguramiento de la eficiencia y la eficacia de los procesos evaluados a través de las auditorías a nivel interno y externos.

Con la llegada del COVID-19, hubo afectación sobre los trabajos planificados de auditoría para el año 2020, ya que, por temas de bioseguridad, no se contó con el 100% del personal y hubo necesidad de utilizar otras herramientas, tales como plataformas tecnológicas para realizar sesiones virtuales a nivel interno con las diferentes dependencias de la entidad y, a nivel externo, con las empresas concesionarias.

➤ **LOGROS EN CAPACITACIÓN**

La Oficina de Auditoría Interna tuvo la oportunidad de capacitar, de manera continua, al equipo de auditores y adquirir la actualización de herramientas tecnológicas avanzadas.

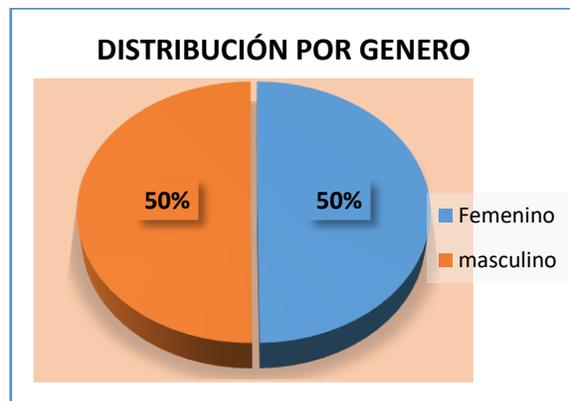


OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

➤ INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

- Programa de Administración de Recursos Humanos
 - Cantidad de Colaboradores

Al finalizar el año 2020, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos cuenta con quinientos veintidós (522) colaboradores, de los cuales el 50% pertenecen al género femenino y 50% al género masculino, manteniéndose esta institución entre las pocas entidades públicas que cuentan con equilibrio de género.



- Incremento de Personal

Durante el período 2019, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos contaba con 516 colaboradores; para el año 2020 contamos con 522 colaboradores, representando un incremento del 1%.



○ **Acciones de Personal**

Durante el año 2019, la Oficina Institucional de Recursos Humanos efectuó diferentes acciones de personal, detalladas a continuación:

ACCIONES DE PERSONAL

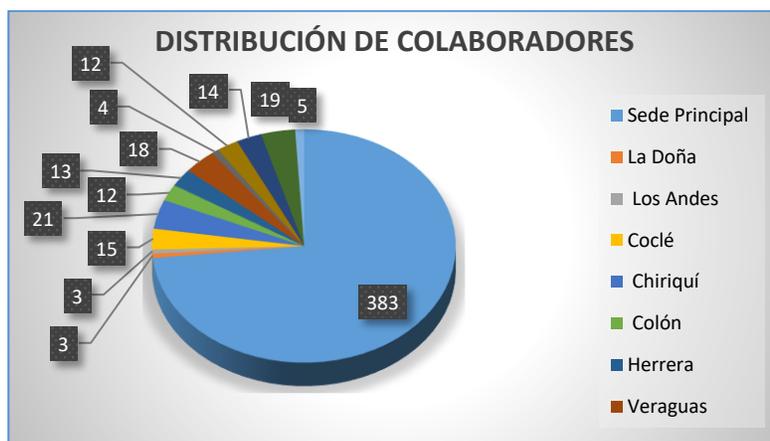
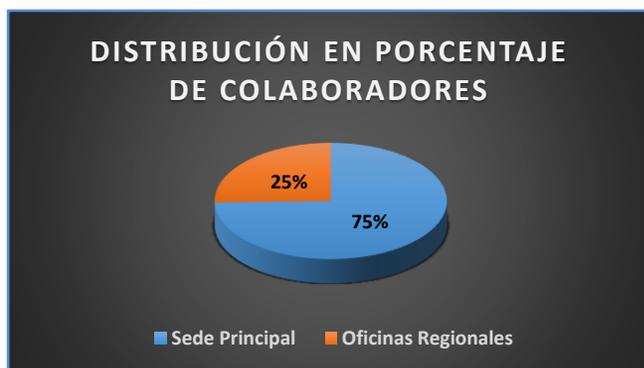
TIPO DE ACCIÓN	CANTIDAD
Bajas	14
Destituciones	1
Dejar sin efecto el nombramiento	6
Renuncias	7
No tomaron posesión del cargo	1
Nombramientos	22
Movilidades laborales	4
Ajustes Salariales	8
Reasignaciones con Ajuste Salarial	4



○ **Distribución de Colaboradores (522)**

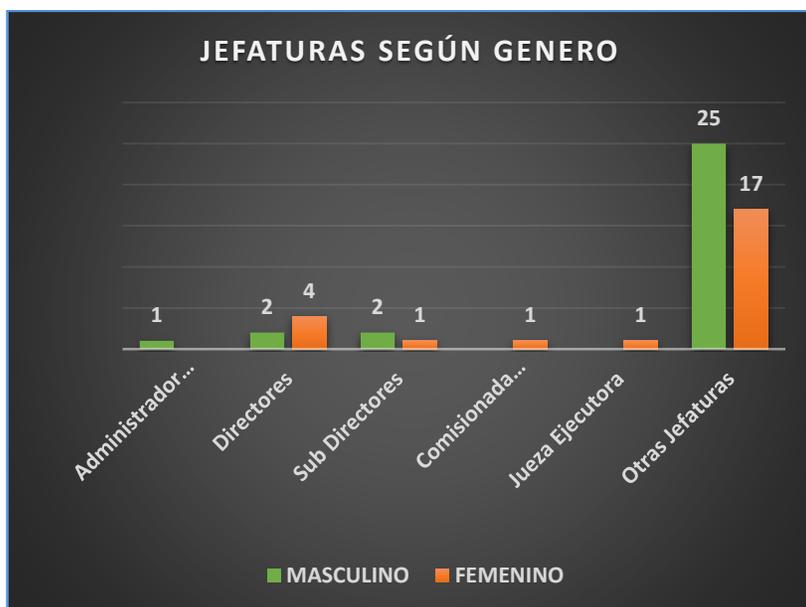
DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES SEGÚN UBICACIÓN

UBICACIÓN	SUB TOTAL	TOTAL
TOTAL		522
Sede Principal		383
Agencias de Atención al Usuario		11
La Doña	3	
Los Andes	3	
Westland (Panamá Oeste)	5	
Oficinas Regionales		128
Bocas del Toro	14	
Chiriquí	21	
Coclé	15	
Colón	12	
Darién	4	
Herrera	13	
Los Santos	12	
Panamá Oeste	19	
Veraguas	18	



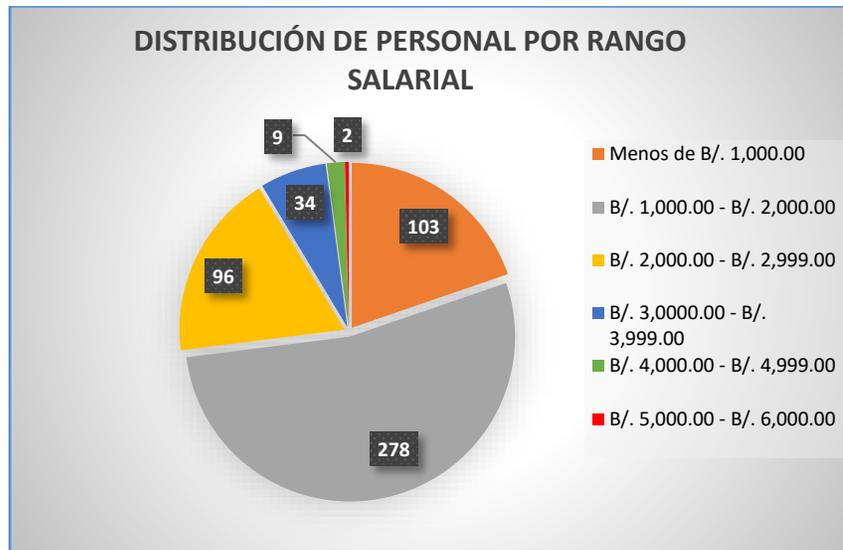
○ **Distribución de Jefaturas según Género**

CARGO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
TOTAL	30	27	54
Administrador General	1		1
Directores	2	4	6
Sub Directores	2	1	3
Comisionada Sustanciadora		1	1
Jueza Ejecutora		1	1
Otras Jefaturas	25	17	42



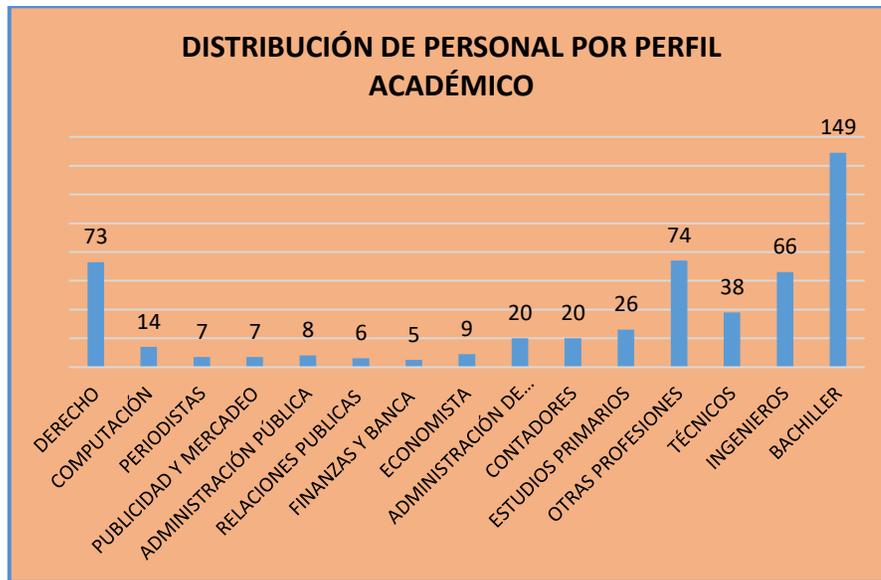
○ **Distribución de Personal por Rango Salarial**

RANGO SALARIAL	CANTIDAD
TOTAL	522
Menos de B/. 1,000.00	103
B/. 1,000.00 - B/. 2,000.00	278
B/. 2,000.00 - B/. 2,999.00	96
B/. 3,000.00 - B/. 3,999.00	34
B/. 4,000.00 - B/. 4,999.00	9
B/. 5,000.00 - B/. 6,000.00	2

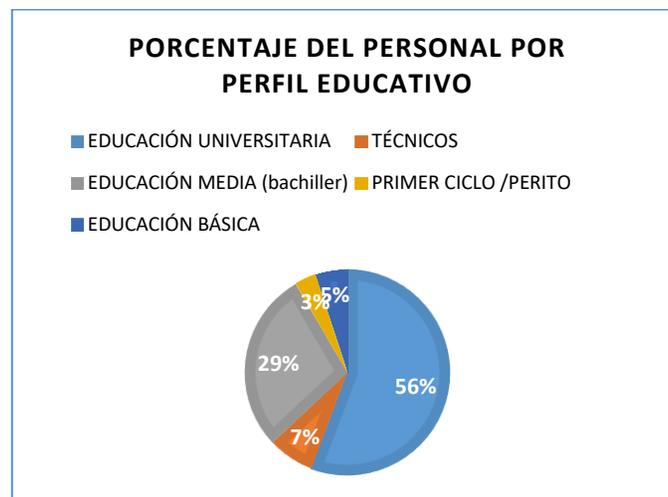


○ **Perfil Académico por profesión y Nivel Educativo**

TIPO	CANTIDAD
Total	522
Administración de Empresas	20
Administración Pública	8
Computación	14
Contabilidad	20
Derecho	73
Economía	9
Finanzas y Banca	5
Ingeniería	66
Periodismo	7
Publicidad y Mercadeo	7
Relaciones Publicas	6
Otras profesiones	74
Técnicos	38
Bachiller	149
Estudios primarios	26

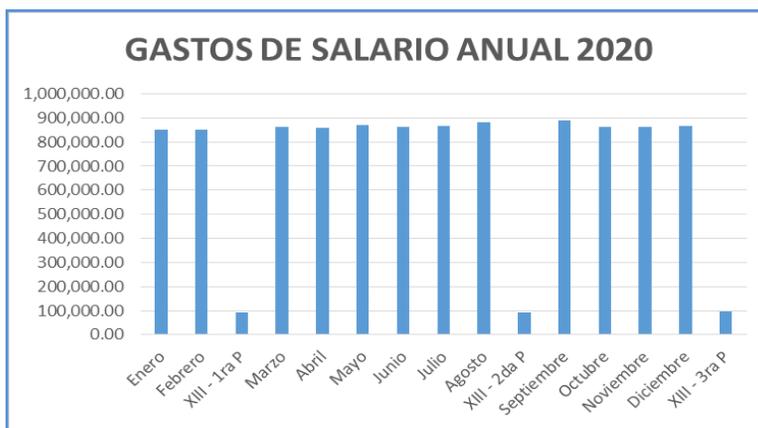


NIVEL EDUCATIVO	CANTIDAD	PORCENTAJE
TOTAL	52	100
Educación universitaria	291	56
Técnicos	38	7
Educación media / Bachiller	149	29
Primer ciclo / Perito	18	3
Educación Básica	26	5



➤ **GASTOS DE SALARIO ANUAL 2020**

MES	QUINCENAS		GASTOS DE REPRESENTACIÓN		PRESTACIONES	TOTAL DE SALARIO	
	2020	1ra	2da	1ra		2da	XIII MES
						TOTAL	10,671,495.19
Enero	420,481.67	415,655.00	7,250.00	7,250.00	0.00		850,636.67
Febrero	415,131.67	419,658.01	7,250.00	7,250.00	0.00		849,289.68
XIII - 1ra P						93,668.84	93,668.84
Marzo	421,221.97	426,531.67	7,250.00	7,250.00	0.00		862,253.64
Abril	422,405.00	423,211.69	7,250.00	7,250.00	0.00		860,116.69
Mayo	422,955.00	422,955.00	7,250.00	7,250.00	10,553.42		870,963.42
Junio	419,205.00	418,205.00	7,250.00	7,250.00	11,382.93		863,292.93
Julio	418,205.00	418,205.00	7,250.00	7,250.00	15,673.42	439.11	867,022.53
Agosto	418,205.00	449,404.93	7,250.00	7,250.00	0.00		882,109.93
XIII - 2da P						93,634.47	93,634.47
Septiembre	438,154.19	428,942.19	7,250.00	7,250.00	8,648.70		890,245.08
Octubre	423,417.50	423,417.50	7,250.00	7,250.00	550.00		861,885.00
Noviembre	426,254.17	423,317.50	7,250.00	7,250.00	0.00		864,071.67
Diciembre	422,227.50	423,514.12	7,250.00	7,250.00	5,979.92	791.01	867,012.55
XIII - 3ra P						95,292.09	95,292.09



➤ **ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN 2020**

La crisis por **COVID-19** ha modificado la realidad. Ahora, actividades como el teletrabajo, el aprendizaje virtual o las experiencias online son parte de la cotidianidad. Ante este escenario, es importante capacitar al personal, tanto de forma individual como grupal, ya que debe ser parte de las prioridades de la estrategia institucional durante esta coyuntura y en el futuro inmediato. Se podría considerar que la emergencia sanitaria ha obligado a personas e instituciones a mirar hacia dentro: identificar fortalezas, debilidades y posibles mejoras. Esto ha ocurrido gracias a la

transformación de las actividades rutinarias: sin reuniones físicas, los procesos de trabajo se comparten a través de herramientas digitales y la comunicación por canales electrónicos, de manera asertiva y eficiente.

Es por ello, que la Oficina Institucional de Recursos Humanos, a través del Programa de Capacitación, constituyó un factor importante para que el colaborador pudiese brindar un mejor desempeño en el puesto asignado. Las actividades de capacitación constantes buscan la eficiencia y mayor productividad en el desarrollo de las actividades de los colaboradores de la ASEP, además de actualizarlos sobre los avances tecnológicos.

Cada colaborador debe estar preparado para realizar las funciones que requiere el cargo que ocupa en la institución. En tal sentido, la mayoría de los colaboradores de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, cumplieron desde su puesto de trabajo o desde sus casas el Programa de Capacitación preparado por la Oficina Institucional de Recursos para llevarse a cabo en el 2020.

En los primeros meses, antes de la pandemia, se ofrecieron diversas actividades de capacitación en las instalaciones de la ASEP, entre las que podemos mencionar las siguientes:

- **Capacitación Interna Presencial**

- Herramientas Office; la misma fue dictada al personal de la sede principal.
- Comunicación y Relaciones Interpersonales, fue dictada por el INADEH y dirigida al personal de las diferentes áreas de la institución.
- Principios de Contratación Pública.
- Calidad en Atención y Servicio al Cliente, ofrecida por el INADEH, al personal de las diferentes áreas de la institución.
- Ley No. 38 de 2020; Procedimiento Administrativo Generales y la Ley No. 9 de 1994 de Carrera Administrativa.



- Relaciones Humanas y Comunicación Efectiva. Fue dirigida a identificar los problemas de comunicación más frecuentes en las relaciones interpersonales; conocer y aplicar técnicas para comunicar eficazmente las propias ideas y opiniones y obtener acuerdos satisfactorios. Fue dictado por el personal del Instituto Nacional de Formación Profesional y Capacitación para el Desarrollo Humano - INADEH.



Una vez decretado el Estado de Emergencia Nacional, se procedió con la cancelación de las actividades de capacitación, programadas reanudándolas en los meses posteriores.

- **Capacitación Virtual**

Debido a la nueva modalidad, las actividades de capacitación (cursos, charlas, conferencias, otros) fueron tomadas de manera virtual, las que mencionaremos a continuación:

- **Conferencias**

- La Mujer en sociedad, antes y después del COVID- 19, con la panelista Rebeca Yanis, docente investigadora del Instituto de la Mujer y presidenta de la Federación de Asociaciones Profesionales de Panamá- FEDAP.
- Presentación del libro Atribución Internacional.
- Aportes del Doctor Carlos Zúñiga a la nacionalidad panameña.
- Lanzamiento de la Academia Virtual de Ética y Transparencia.
- Libertad de Expresión y Periodismo en el área Digital.
- Protocolo para la prevención del COVID-19, dictado por la Capitana Matilde Torres y el Comité de Salud e Higiene para la prevención y atención del COVID-19 del Benemérito Cuerpo de Bomberos.

- **Charlas**

- Violencia Contra la Mujer en Tiempo de Pandemia por COVID-19, dictada por el Ministerio de Desarrollo Social, con la participación de la Lcda. Lorena Quirós

Puga, Fiscal de la Unidad de Delitos Sexuales, de la Fiscalía Superior Sección Metropolitana del Ministerio Público.



- Elaboración de Documentos y Protocolos de medidas de bioseguridad COVID-19, dictada por el Ministerio de Trabajo.
- Reinventando las relaciones laborales de Recursos Humanos ante la Pandemia.
- Pausas Activas en el puesto de Trabajo.
- Filtrando Estímulos Estresantes.

○ **Seminarios**

- Contratación Pública en Panamá: La Ley No. 53 de 2020 sobre Contratación Pública en el Marco de la Pandemia, con el objetivo de analizar las reformas de la Ley No. 153 de 2020 para poder vencer las situaciones que han surgido a raíz de la pandemia COVID-19, sin que ello implique violación a las normas y procesos, así como compartir las experiencias laborales en torno a este tema.
- Ingresos, dirigida a personal de los Departamentos de Contabilidad y Tesorería y dictada por el Ministerio de Economía y Finanzas.
- Ley No. 38 de 2020: Procedimiento Administrativo General y la Ley No. 9 de 1994 de Carrera Administrativa, dirigido a todo el personal de la Oficina Institucional de Recursos Humanos.
- Expedientes Administrativos.
- Tecnología del Aprendizaje Realidad Virtual.

○ **Cursos**

- La Técnica Pomodoro.
- Habilidades Pedagógicas para formar mentes brillantes.
- Liderazgo en Gestión Emocional: Capacidad de Auto Control.
- El futuro de la Humanidad.
- Acceso a información y Datos Abiertos.
- En Busca de la Felicidad.
- Protección de Datos Abiertos.

- Seguridad de la Información en la era de la Transformación Digital, dictado por el Instituto de Tecnología e Innovación de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG).
- La Jurisdicción Coactiva en Panamá dictado por el magister Raúl Alberto Taboada Rivas, actual Juez Ejecutor de la Dirección General de Ingresos.

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

- **Área de Trabajo Social**

El coronavirus se ha alojado en nuestra sociedad y se ha ensañado con las personas, situación nunca antes vivida ni imaginada a nivel mundial. La pandemia del coronavirus ha mostrado una alta capacidad de transmisión, como también ha incrementado las urgencias en atender las necesidades sociales de la institución.

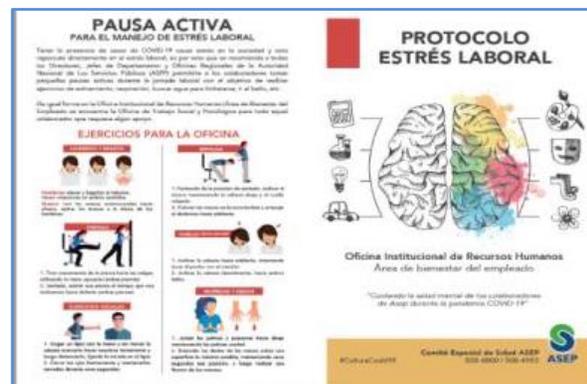
En el año 2020 fueron atendidos 81 colaboradores a los que se les ofreció orientación; se gestionaron donaciones, prevención y visitas domiciliarias con la finalidad de mejorar la calidad de vida de estos colaboradores y su familia, producto de la epidemia que estamos confrontado.

- **Área de Psicología**

En el área de Atención Psicología, como parte de la logística para salvaguardar a los colaboradores de esta institución ante la pandemia del coronavirus (COVID-19) y, considerando que nuestros colaboradores no escapan de esta realidad, realizamos seguimientos y orientación psicológica de forma presencial y por llamadas telefónicas a colaboradores vulnerables y a aquellos que, de una u otra manera, puedan presentar inquietudes a nivel laboral como emocional durante esta pandemia.

Este seguimiento incluye a los colaboradores que se encuentren, en la modalidad de teletrabajo o presencial.

Adicionalmente, se realizaron talleres virtuales de Estrés Laboral dirigido a todo el personal de esta Autoridad.

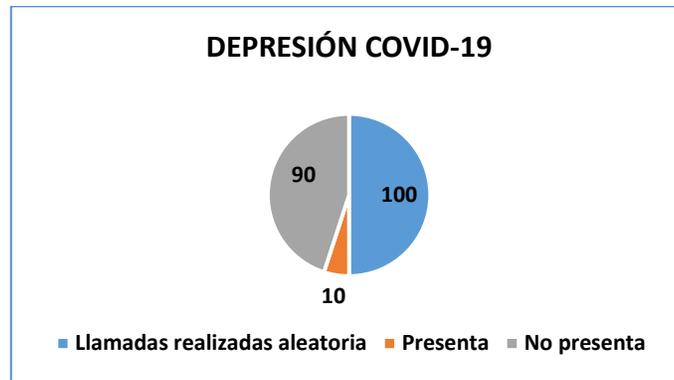


Algunos malestares generales a nivel psicológico que se evidenciaron en las entrevistas por COVID-19 realizadas aleatoriamente a colaboradores son los siguientes:

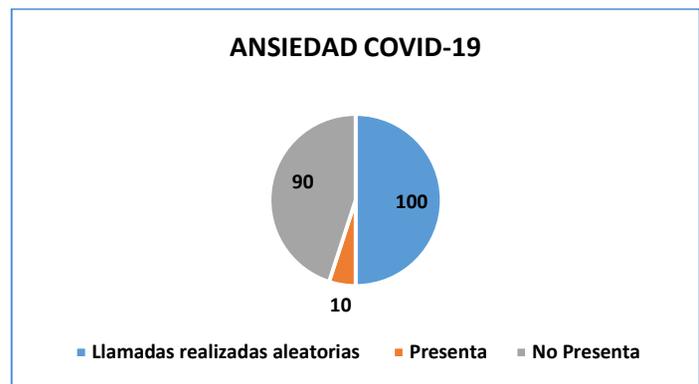
- Dificultad para concentrarse.
- Facilidad para desconectarse de las preocupaciones.
- Incertidumbre.
- Ataques de angustia.
- Preocupación por padecer o contraer una enfermedad grave (COVID -19 u otra).
- Sentimientos depresivos, pesimistas o de desesperanza.
- Sentimientos de culpa.
- Ideas de hacerse daño.
- Miedo de perder a seres queridos.
- Sentimientos de soledad.
- Irritación o enfado.
- Cambios de humor.
- Agobio por la cantidad de mensajes o llamadas.
- Sentimientos de irrealidad, de que las cosas no son reales.
- Problemas de sueño.
- Capacidad para tomar decisiones y resolver problemas.
- Sentimientos de confianza y optimismo.
- Sentimientos de tranquilidad, serenidad, relajación.
- Sentimientos de vitalidad y energía.
- Disposición para ayudar a otros (donaciones a ONG, familiares, etc.).
- Sudores, tensión muscular, dolores de cabeza, dificultad para respirar, malestar gástrico.



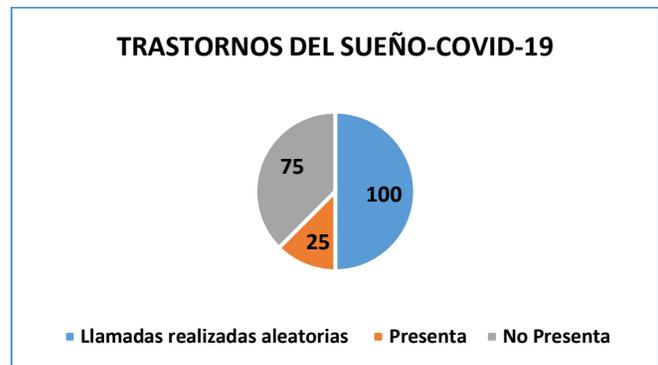
DEPRESION		
Llamadas realizadas aleatoria		100
Presentan	10	
No presentan	90	



ANSIEDAD		
Llamadas realizadas aleatoria		100
Presentan	10	
No presentan	90	



TRANSTORNOS DEL SUEÑO		
Llamadas realizadas aleatoria		100
Presentan	25	
No presentan	75	



➤ **CAMPAÑA DE LA CINTA ROSADA Y CELESTE 2020**

Colaboradores de la ASEP, unidos en una cadena humana y aplicando las medidas de distanciamiento social, honramos y recordamos la memoria de compañeros víctima del cáncer y de quienes batallan contra esta enfermedad. Cada mensaje desplegado invitaban a la concienciación a realizarnos el examen de mamografía a tiempo.

Al igual, se entregó a los voluntarios de la Asociación Nacional de Pacientes de Quimioterapia - ASONAPAQ, alimentos y útiles de aseos para distribuir a los pacientes con cáncer y sus familiares.



➤ **COMITÉ ESPECIAL DE SALUD E HIGIENE PARA LA PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DEL COVID-19**

El 18 de mayo de 2020 fue conformado el Comité COVID -19 de la ASEP, con el fin de elaborar el protocolo para preservar la higiene y salud en el ámbito laboral para la prevención ante la pandemia generada por el nuevo coronavirus.



Se elaboraron afiches para informarles a los colaboradores las medidas de bioseguridad. Esta información es enviada diariamente mediante el correo Comité COVID-19. De igual forma, los afiches son colocados en el mural que se tiene en la entrada principal de la institución, actualizado con los casos diarios de contagio en el país.



Se coordinó la realización de las adecuaciones necesarias a nivel institucional, a fin de cumplir con las disposiciones establecidas por el MINSA, tales como la señalización del distanciamiento, instalación de mamparas, colocación de dispensadores de gel alcoholado, entre otras.



Diariamente, se mantiene el registro del personal por departamento, por parte del área de seguridad, cumpliendo con el porcentaje de asistencia permitido, así como la toma de la temperatura.

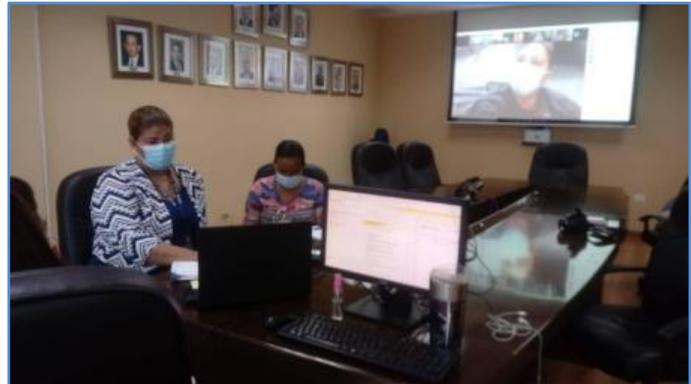


Se realizó la publicación del Protocolo para Preservar la Higiene y Salud en la institución en la página web institucional, luego de la aprobación de la Dirección General de Carrera Administrativa.

Se han entregado un Kit de Bioseguridad (alcohol, gel alcoholado) a todos los colaboradores de la institución para mantener el área de trabajo limpia. Este kit es facilitado al momento de su ingreso y luego, cada dos meses. Semanalmente, también se entregan implementos especializados para el cuidado del personal que se encuentra en campo.



En el mes de julio se sostuvo un interesante conversatorio con el Benemérito Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá, quienes nos brindaron las herramientas necesarias para afrontar la pandemia. Este evento fue encabezado por la capitana Matilde Torres y el subteniente Marlon Pérez.



A partir del mes de agosto, la institución adquirió paquetes de pruebas serológicas, para garantizar que los colaboradores que se reincorporaran a su puesto de trabajo y quienes laboran en la modalidad presencial, estuvieran libres del virus.



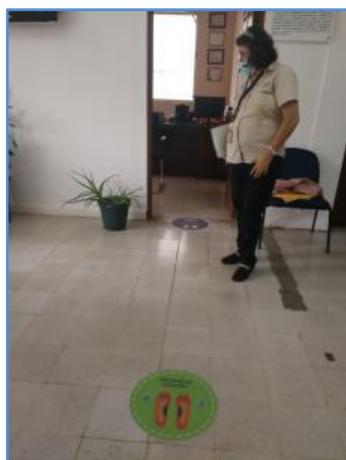
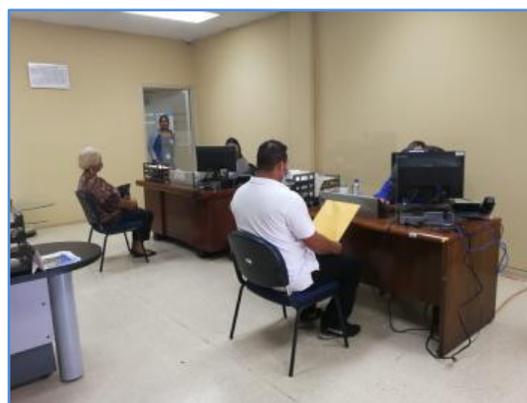
En el mes de agosto se realizó inspección a la entidad por parte del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, con el fin de garantizar que la institución se mantenga cumpliendo con las medidas de bioseguridad. En dicha inspección realizaron recomendaciones, tales como colocar una mampara en el área de seguridad y clausurar las fuentes de agua que se mantenían. Estas recomendaciones fueron acatadas de inmediato.

Desde el inicio de la pandemia, se ha brindado la orientación y asistencia necesaria a aquellos colaboradores que podrían necesitar apoyo adicional durante estos momentos difíciles. Ante las nuevas y desafiantes realidades de distanciamiento físico, el teletrabajo, la educación de los niños en el hogar, la falta de contacto físico con los seres queridos y amigos, es importante que cuidemos tanto nuestra salud física como mental.



Se realizaron jornadas de capacitación con los administradores de las Oficinas Regionales, el personal de limpieza y de seguridad externa para hacerles partícipes de los lineamientos institucionales y las nuevas medidas a tomar con relación a las diferentes áreas de trabajo.

En el mes de septiembre, miembros del Comité COVID-19 realizaron visitas a las diferentes Oficinas Regionales para realizar la entrega de dispensadores, afiches, alfombras y basureros especiales para el desecho de mascarillas. Se orientó al personal sobre el buen uso de los insumos, la utilización correcta de la mascarilla y el lavado frecuente de manos.



La Institución gestionó la compra de cámaras térmicas para controlar el ingreso y salida de los colaboradores. La cámara toma la temperatura y mantiene un registro del día y la hora.



Por parte del Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral (MITRADEL) y la Dirección General de Carrera Administrativa se hizo entrega a la ASEP del certificado “Yo Sí cumplo”, convirtiéndonos en una de las tres mejores instituciones del Estado en aplicar las buenas prácticas laborales de seguridad y salud en el área de trabajo para la prevención de la COVID-19.



OFICINA DE INFORMÁTICA

➤ **FUNCIÓN**

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

Bajo las directrices de la Dirección Ejecutiva, la Oficina de Informática tiene como meta, proporcionar, tanto a usuarios internos como externos, los mejores equipos, software y tecnología de punta, con la finalidad de que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, ofrezca el mejor servicio a todos los usuarios y concesionarios, dentro de su función reguladora.

➤ **ANTECEDENTES**

Teniendo en cuenta que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) tiene como misión, “Regular, fiscalizar y asegurar la excelencia en la prestación de los servicios públicos, garantizando tanto a las empresas reguladas como a los clientes y/o usuarios, el cumplimiento de la normativa legal vigente, respetando sus derechos”, la Oficina de Informática ha procurado proveer toda la infraestructura tecnológica necesaria para que el personal a cargo de estas tareas puedan cumplir con lo plasmado en dicha misión institucional.

Es importante destacar que, para una mejor coordinación del trabajo de la Oficina de Informática, la hemos organizado en tres (3) áreas técnicas de acción:

- **Área de Administración e Infraestructura Tecnológica**
 - Redes de Datos y Servidores
 - Seguridad Informática
- **Área de Diseño, Desarrollo y Administración de Sistemas Informáticos**
 - Desarrollo y Mantenimiento de software y bases de datos
 - Diseño, Desarrollo y Mantenimiento del sitio web <https://www.asep.gob.pa>
- **Área de Soporte Técnico**



➤ PROYECTOS GESTIONADOS DURANTE EL PERIODO 2020

• **Modernización de Equipo Informático**

El año 2020 se ha convertido en un periodo que quedará marcado en la historia del mundo por la gran afectación en todos los ámbitos de la actividad humana, a raíz de la pandemia por COVID-19. Esto trajo consigo impactos directos en cuanto a la ejecución de ciertos proyectos; sin embargo, también abrió la ventana para la ejecución de otros para el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica, orientados a hacerle frente a la nueva manera de realizar las tareas.

Con el surgimiento e implementación de nuevas formas laborales como el teletrabajo, esta oficina volcó sus esfuerzos a gestionar la adquisición de un equipamiento tecnológico robusto y actualizado para ponerlo a disposición de los colaboradores que así lo requerían.

A continuación, damos un vistazo sobre las adquisiciones realizadas en función de lo mencionado en el párrafo anterior:

• **Computadoras tipo Desktop Convencionales y Todo en Uno**

Esta adquisición se encaminó a reemplazar equipos desktops o de escritorio que, por el tiempo, obsolescencia del sistema operativo y/o daños, necesitaban ser sustituidos, así como para suplir nuevos requerimientos por el ingreso de personal en las diferentes áreas a nivel nacional. Es importante mencionar, que estos equipos deben cumplir con las más altas exigencias y en atención a las funciones que desempeñan nuestros funcionarios.



En total se adquirieron 50 equipos de escritorio tipo desktop y 44 equipos todo en uno.

- **Computadoras Portátiles**



Orientados en la nueva modalidad laboral conocida como teletrabajo, así como por el tipo de gestión que desarrolla el personal técnico (ejemplo: inspecciones de campo) y el personal ejecutivo (ejemplo: reuniones de alto nivel) de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, se hizo necesaria la adquisición de 114 computadoras portátiles.

- **Equipos de Digitalización**

Con la finalidad de que las unidades administrativas de la ASEP puedan contar con equipos modernos para el escaneo de documentos a través del servidor de correo, se adquirió en este periodo, un total de siete (7) equipos incluyendo equipos de alta tecnología para digitalización de documentos.



Es importante destacar que la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos posee toda su documentación histórica, administrada de forma expedita y tecnológica. La misma pueda ser consultada a través de distintas plataformas digitales, tales como: software administrativo, actualizaciones web, teléfonos y equipos móviles. Esta valiosa información se encuentra almacenada de forma segura, de manera que no sea alterada por el tiempo o afectaciones ambientales. Se hace necesario que, por la alta producción de documentos digitalizados por distintas unidades administrativas, tales como: Sección de Servicios Administrativos (que incluye el área del archivo central de la entidad), Depto. de Compras y Proveduría y Oficina de Asesoría Legal, entre otras, éstas cuenten con tecnología de punta, capaz de digitalizar gran cantidad de páginas en pocos minutos, con reconocimiento de texto, a fin de poder realizar búsquedas dentro de la documentación escaneada.

- **Proyectores Multimedia**



En atención a la necesidad de algunas unidades administrativas de la institución de poder ilustrar a los asistentes internos y/o externos que participan en las distintas reuniones que llevan a cabo, se adquirieron dos (2) equipos de proyección de última generación.

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

En atención a las distintas situaciones de fluctuaciones, que se dan tanto en la ciudad de Panamá como en las distintas Oficinas Regionales de la ASEP, se hace necesaria, la adquisición de equipos de protección eléctrica (UPS) que nos permitan, al momento de darse una fluctuación y/o ausencia del servicio eléctrico por varias horas, dar continuidad a nuestros servidores y equipos de comunicación y equipos desktop. A fin de poder ofrecer continuidad en las distintas plataformas tecnológicas con que cuenta la ASEP, se logró la adquisición de 150 unidades de respaldo eléctrico para la protección del equipo informático de los colaboradores de la institución.



- **Licenciamiento de Herramientas de Ofimática y Plataformas de Video Conferencias**

Con el objetivo de satisfacer las necesidades actuales, a raíz de la pandemia, hemos volcado los esfuerzos para la adquisición de licenciamientos que permitan dar continuidad a las funciones de los colaboradores de manera remota, aplicando los conceptos de teletrabajo.



Webex Meetings

En función a lo descrito, hemos adquirido 100 licencias de la herramienta office 365 premium para las tareas de ofimática; 10 licencias de la herramienta para video conferencias ZOOM y 10 licencias para la plataforma para video conferencias WEBEX.



- **Plataformas Informáticas**

Durante el periodo 2020, surge la necesidad de desarrollar una plataforma tecnológica orientada a la atención de las solicitudes y reclamaciones de los usuarios de manera online.

A solicitud de la Dirección Nacional de Atención al Usuario, la Oficina de Informática llevó a cabo el diseño, desarrollo e implementación de la Plataforma de Trámite Digital de Reclamos, la cual fue puesta en marcha el 30 de abril, brindando la atención de unas 5,000 solicitudes a la fecha.



DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

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

Esta Dirección cuenta con 86 funcionarios distribuidos en 7 Departamentos, que proporcionan el apoyo logístico y técnico dirigido a dar cumplimiento a la misión institucional de vigilancia y control de los sectores regulados.

Departamentos como Compras y Proveduría, atienden las solicitudes de bienes y servicios que requieren las diversas áreas de la entidad, quienes, junto con el equipo de asesores legales asignados al área administrativa, revisan que se dé el cumplimiento a las leyes y normas vigentes de contratación pública.

Los Departamentos de Presupuesto, Contabilidad y Tesorería mantienen su labor de control financiero, en registros sistemáticos, de egresos e ingresos, para el cumplimiento de los objetivos de la Dirección, basados en la ejecución referente al Presupuesto aprobado.

Igualmente, el Departamento de Servicios Generales, a través de la Sección de Servicios Administrativos, se ha encargado de atender telefónica y presencialmente, las consultas y redirigir correspondencias de externos, así como de custodiar, de forma digital y física, los principales documentos institucionales. Dentro de este Departamento también se encuentra la Sección de Transporte, la cual tiene la responsabilidad de mantener en buenas condiciones y disponible, toda la flota vehicular, herramienta indispensable para la fiscalización en campo, a nivel nacional. Servicios Generales, con el equipo de seguridad, monitorea el buen desenvolvimiento de las oficinas de la ASEP.

Una de las importantes funciones de la Dirección de Administración y Finanzas es garantizar el control y buen recaudo de los bienes institucionales; de ahí la labor que realiza de forma constante el Departamento de Bienes Patrimoniales, verificando que se lleve la adecuada custodia de todos los bienes de la institución.

Siendo la Dirección de Administración y Finanzas, la encargada de diligenciar las diversas solicitudes y trámites que tienen como objetivo garantizar la disponibilidad y administración de los recursos necesarios para la operatividad, funcionabilidad y ejecución financiera, de noviembre 2019 a octubre de 2020, a través de los departamentos y unidades administrativas que la conforman, se tramitaron 3,916 documentos encaminados al cumplimiento de los objetivos Institucionales a nivel nacional. Entre los documentos tramitados están memos internos recibidos y generados, notas a otras entidades cuyos temas principales son de índole financiero, informes institucionales, requisiciones, órdenes de compras, resoluciones y contratos para la adquisición de bienes y servicios, cheques honrando los compromisos financieros adquiridos por servicios y bienes recibidos, otros.

Es importante señalar que la ejecución de los trámites que desarrollan los departamentos administrativos, lleva la previa revisión de un grupo de asesores legales que buscan coadyuvar al mejor desempeño de la Dirección de Administración y Finanzas, a fin de que todas las acciones sean ejecutadas en estricto apego a la legislación vigente. En materia de contrataciones públicas, en el periodo de noviembre de 2019 a octubre de 2020, elaboró 58 pliegos de cargos, participó en 35 comisiones evaluadoras y verificadoras de pliegos, elaboró 34 contratos, 8 adendas, 62 informes de justificación técnico-legal, emanó 40 Actas de Aperturas de Actos Públicos y 12 Resoluciones de Adjudicación de dichos actos. Se prepararon 12 informes necesarios para la presentación de proyectos a aprobar por el Concejo de Administración y se elaboraron notas de remisión de documentos a entidades autorizantes como la Contraloría General de la República, la Dirección General de Contrataciones Públicas, el Ministerio de Economía y Finanzas, entre otras.

Destacamos que durante el periodo 2020, no se han presentado acciones de reclamo ni recursos de reconsideración contra ninguna actuación del Departamento de Compras y Proveduría, adscrito a esta Dirección, y se han agilizado los procesos y los trámites de contratación de las distintas direcciones.

El trámite eficiente y eficaz de los documentos permitió atender las solicitudes de las Direcciones, Oficinas Regionales, Departamentos y Unidades Administrativas, cuyo objetivo principal va encaminado al cumplimiento de la misión institucional.

Destacamos las principales labores realizadas por los Departamentos de la Dirección de Administración y Finanzas en el periodo comprendido entre noviembre de 2019 y octubre de 2020:

➤ **DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y PROVEEDURIA**

El Departamento de Compras y Proveduría es eje importante para la puesta en marcha de todas las solicitudes de adquisiciones de bienes y servicios que presentan las oficinas a nivel nacional. Su principal deber es velar que los trámites de compras estén garantizados por la transparencia y equidad que exigen los sistemas de registros digitales internos e interinstitucionales, así como las normas y leyes de contrataciones públicas.

Durante los meses de noviembre de 2019 a octubre de 2020 se recibieron 624 solicitudes de adquisición de bienes y servicios, concretándose 12 contratos y 502 órdenes de compras, concluyéndose con 278 recibos en la Sección de Almacén.

➤ **DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO**

El Departamento de Presupuesto, como parte integral de la Dirección de Administración y Finanzas, mantiene su labor continua y exhaustiva de dar seguimiento a la ejecución, liquidación y disponibilidad presupuestaria, de acuerdo con el presupuesto asignado a la ASEP. Para el 2020, el presupuesto fue de B/.25,350,000.00, distribuidos en B/.22,100,000.00 a Funcionamiento y B/.3,250,000.00 para Inversiones.

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS EJECUCIÓN AL 31 DE OCTUBRE DE 2020 SEGÚN GRUPO DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO E INVERSIÓN (En Balboas)					
CONCEPTO	PRESUPUESTO LEY	PRESUPUESTO MODIFICADO	COMPROMETIDO AL 31 DE OCTUBRE	SALDO ANUAL	% EJECUCIÓN ANUAL
PRESUPUESTO TOTAL	25,350,000.00	25,350,000.00	16,034,810.31	9,315,189.69	63.25%
FUNCIONAMIENTO	22,100,000.00	22,100,000.00	14,578,202.12	7,521,979.88	65.96%
0 Servicios Personales	13,322,301.00	13,670,452.00	10,738,218.35	2,932,233.65	78.55%
1 Servicios No Personales	7,066,960.00	6,709,057.00	3,170,343.64	3,538,713.36	47.25%
2 Materiales y Suministros	926,789.00	950,041.00	347,030.92	603,010.08	36.53%
3 Maquinaria y Equipo	50,700.00	50,700.00	0.00	50,700.00	0.00%
6 Transferencias Corrientes	733,250.00	719,750.00	322,609.21	397,140.79	44.82%
INVERSIONES	3,250,000.00	3,250,000.00	1,456,608.19	1,793,391.81	44.82%
Apoyo a la Gestión de la ASEP	1,729,500.00	1,729,500.00	1,063,111.47	666,388.53	61.47%
Adquisición de Equipos	1,520,500.00	1,520,500.00	393,496.72	1,127,003.28	25.88%

El compromiso acumulado de egresos al 31 de octubre de 2020 fue de B/.16,034,810.31, lo que representa una ejecución del 63.25% del total del presupuesto anual. Fue notable la afectación de la ejecución de gastos, debido a que las consecuencias del Estado de Emergencia nacional causado por la pandemia del COVID-19 en nuestro país, impidieron la realización a cabalidad de proyectos de inversión.

➤ DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

El Departamento de Contabilidad, en el periodo comprendido de noviembre 2019 – octubre 2020, continuó su labor de realizar los registros financieros, presupuestarios (devengado) y patrimoniales de la Institución, a través del Sistema de Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa - ISTMO y la presentación sistemática, en 12 Estados Financieros, de las transacciones y operaciones realizadas en la entidad, cumpliendo así con las exigencias del Manual de Contabilidad Gubernamental de la Contraloría General de la República de Panamá basado en las NICSP.

Para el año 2020, en el Módulo de Facturación, se registraron los cargos anuales establecidos a los concesionarios y prestadores de servicios, de la Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización, del Canon por el Uso de Frecuencias y de Portabilidad Numérica.

DESCRIPCIÓN	N° DE REGISTROS REALIZADOS POR CARGOS DE FACTURACIÓN ANUAL	
	FACTURACIÓN	EN BALBOAS
Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización		
Electricidad	75	14,757,361.72
Agua y Alcantarillado	24	1,215,924.81
Portabilidad Numérica	9	1,076,736.00
Telecomunicaciones	188	6,472,560.21
Radio y TV	198	1,232,026.80
TOTAL	494	24,754,609.54
Canon de Frecuencia	216	1,375,034.18
TOTAL	710	26,129,643.72

Fuente: Datos Estadísticos de Registros de Contabilidad

Así mismo, se llevó a cabo el Registro de Ajustes a la Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización y al Canon de Frecuencia, producto del reporte que hacen las empresas reguladas a las respectivas Direcciones sobre sus ingresos reales facturados.

DESCRIPCIÓN	N° DE REGISTROS REALIZADOS POR AJUSTES A LA TASA DE CONTROL, VIGILANCIA Y FISCALIZACIÓN Y AL CANON	
	AJUSTES APLICADOS	EN BALBOAS
Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización		
Electricidad	76	348,693.14
Agua y Alcantarillado	2	-455.75
Telecomunicaciones	36	33,005.31
Radio y TV	15	149,662.41
TOTAL	129	530,905.11
Canon de Frecuencia	29	13,109.78
TOTAL	158	544,014.89

Fuente: Datos Estadísticos de Registros de Contabilidad

De noviembre de 2019 a octubre de 2020, se registraron 297 transacciones de Ingresos Devengados correspondiente a Otros Ingresos provenientes de la publicidad extranjera, trámites de solicitudes presentadas, entre otros, para el establecimiento de cuentas por cobrar, lo que totalizó un monto de B/.344,651.37.

MES	AÑO												TOTAL
	2019		2020										
	nov.	dic.	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	sept.	oct.	
EN BALBOAS	83,023.61	41,380.61	21,250.07	13,144.10	22,224.97	1,500.00	22,576.10	26,348.33	19,663.90	27,034.37	37,731.67	28,773.64	344,651.37

Fuente: Datos Estadísticos de Registros de Contabilidad

El Departamento de Contabilidad registró un total de 1,254 recaudos, de los cuales 1,089 corresponden a la ASEP y 165 al Tesoro Nacional. Estos representan un monto total de recaudación de B/.22,702,383.49.

REGISTROS REALIZADOS RECAUDACIÓN - ASEP	
MES / AÑO	EN BALBOAS
nov-19	1,683,896.59
dic-19	1,158,493.16
ene-20	2,627,562.90
feb-20	1,606,241.52
mar-20	1,577,535.48
abr-20	1,060,432.19
may-20	2,136,569.12
jun-20	1,776,571.21
jul-20	2,209,923.67
ago-20	1,772,310.01
sep-20	1,807,551.82
oct-20	1,809,324.33
TOTAL	21,226,412.00

REGISTROS REALIZADOS RECAUDACIÓN - TESORO NACIONAL	
MES / AÑO	EN BALBOAS
nov-19	266,033.59
dic-19	70,915.42
ene-20	128,059.43
feb-20	184,293.74
mar-20	130,840.65
abr-20	167.00
may-20	7,004.50
jun-20	594,860.34
jul-20	27,145.52
ago-20	7,069.05
sep-20	48,865.88
oct-20	10,716.37
TOTAL	1,475,971.49

Fuente: Datos Estadísticos de Registros de Contabilidad

También, a través de dicho Departamento, se realizaron 3,981 registros correspondientes a los gastos de operaciones e inversiones de la Entidad.

DESCRIPCIÓN	N° DE REGISTROS CONTABLES REALIZADOS - GASTOS
Facturas de Proveedores que despachan en Almacén	214
Facturas de Proveedores de Servicios	626
Anulación de Facturas	14
Despachos de Almacén	722
Reembolsos de Caja Menuda Coodificados	82
Anulación de Caja Menuda	2
Viáticos de funcionarios	305
Anulación de Viáticos	23
Depreciación de Activos Fijos y Amortización de Intangibles	24
Amortización de Costos de Proyectos Terminados	24
Planilla de Personal Fijo	25
Gastos de Representación	24
Cuota Obrero Patronal y SIACAP	24
Décimo XIII	3
Planillas adicionales	98
Reintegros de Planilla	33
Suspensiones de ACH	31
Intereses de Planilla	10
Cargos Bancarios por Transferencias	28
Descarte de Activos Fijos	1
Comprobantes de Pedidos de Compras	325
Comprobantes de Cheques Emitidos	1275
Comprobantes de Cheques Anulados	68
TOTAL	3,981

Fuente: Datos Estadísticos de Registros de Contabilidad

Durante el mismo periodo, Contabilidad realizó 842 Registros de Procesos de Compensación de Ingresos de los Fondos Bancarios, de cuenta de caja, de registro de planillas, de cuenta transitoria de Almacén y por transferencias a proveedores, así como 593 registros por el proceso de traslados del 50% ITBMS al Tesoro Nacional.

Por otra parte, el Departamento de Contabilidad participó también del inventario anual 2019 al Almacén; atendió 8 solicitudes de la Oficina de Auditoría Interna; elaboró 298 ficheros para Interfase en el sistema; emitió 41 notas y memos y realizó la segregación de 16 documentos de planillas.

➤ DEPARTAMENTO DE TESORERIA

El Departamento de Tesorería tiene la responsabilidad recaudar y llevar el control de los ingresos en concepto de Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización, Tasa de Portabilidad Numérica y otros ingresos. De igual manera, le corresponde honrar los pagos a proveedores de bienes y servicios, así como tramitar y efectuar los pagos a funcionarios por la realización de misiones en jornadas y lugares no regulares.

Es importante señalar que, a través del Departamento de Tesorería, por mandato de las normas y leyes que regulan los servicios públicos, se recaudan los ingresos en concepto de canon de arrendamientos y multas, cuyos depósitos son destinados al Tesoro Nacional.

Durante el año 2020, se hicieron varias gestiones y se reforzaron los controles internos en el análisis de los expedientes de las gestiones de cobros, con el fin de salvaguardar todos los interprocesos que están involucrados en la ejecución de un pago. Esto ha redundado en la disminución notable de las devoluciones para subsanación de todo tipo de documentos.

Para la gestión del periodo comprendido de 1 de noviembre del 2019 al 31 de octubre de 2020, se destaca el comportamiento de las siguientes transacciones:

- **Recaudación**

El Departamento de Tesorería, para el periodo en mención, recaudó en concepto de ingresos, la suma de B/.22,513,553.14 distribuido de la siguiente manera:

INFORME DE INGRESOS DE 1 DE NOVIEMBRE DE 2019 AL 31 DE OCTUBRE 2020

CONCEPTO	NOVIEMBRE A DICIEMBRE 2019	ENERO A OCTUBRE 2020	ACUMULADO
Tasas de Derecho	2,958,979.21	18,192,935.76	21,151,914.97
Ingresos Varios	7,801.15	42,589.43	50,390.58
Otros Ingresos	0.00	0.00	0.00
Cuñas Publicitarias	68,700.00	135,927.00	204,627.00
Tasa de Portabilidad	107,788.40	998,832.19	1,106,620.59
TOTAL	3,143,268.76	19,370,284.38	22,513,553.14

En concepto de canon de frecuencias y multas, se recaudó la suma de B/.1,223,690.82, los cuales fueron depositados al Tesoro Nacional.

INFORME DE INGRESOS DE 1 DE NOVIEMBRE DE 2019 AL 31 DE OCTUBRE 2020

CONCEPTO	NOVIEMBRE A DICIEMBRE 2019	ENERO A OCTUBRE 2020	ACUMULADO
Canon por el Uso de Frecuencias	64,012.71	975,304.07	1,039,316.78
Multas	143,971.58	40,402.46	184,374.04
TOTAL	207,984.29	1,015,706.53	1,223,690.82

En el año 2020, se cumplió con el 94% de los ingresos presupuestados.

- **Pagos**

El Departamento de Tesorería, en este periodo, efectuó pagos por la suma de B/.16,992,133.07 en concepto de gastos corrientes, distribuidos de la siguiente manera:

FONDO BANCARIO	NOVIEMBRE A DICIEMBRE 2019	ENERO A OCTUBRE 2020	ACUMULADO	VARIACIÓN PORCENCUAL
Fondo General	2,176,308.91	5,122,958.46	7,299,267.37	44.08%
Fondo de Portabilidad Numérica	128,971.85	233,289.43	362,261.28	2.19%
Fondo de Secuestro y Embargo	0.00	0.00	0.00	0.00%
Fondo de Planilla	1,627,621.38	7,271,241.32	8,898,862.70	53.74%
TOTAL	3,932,902.14	12,627,489.21	16,560,391.35	100%

Para el año 2020, se cumplió con el 95% de ejecución de la reserva de caja 2019.

- **Declaraciones de Retenciones de ITBMS**

Esta entidad, como agente retenedor del 50% y 100% de ITBMS, recaudó y declaró ante la Dirección General de Ingresos, de noviembre 2019 a octubre 2020, el monto de B/176,972.33.

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

En el periodo en mención, se gestionaron los pagos y reembolsos de las cajas menudas asignadas a las oficinas de la sede y oficinas regionales, por la suma de B/79,659.34.

Adicional, se gestionó la suma de B/.107,186.00, en concepto de viáticos y transporte a funcionarios para la realización de misiones oficiales en jornadas y áreas no regulares.

- **Pagos de Contribuciones de la Caja de Seguro Social**

En el periodo noviembre 2019 – octubre 2020, se efectuaron pagos a la Caja de Seguro Social por la suma de B/.3,535,809.51.

➤ DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

La imagen institucional va de la mano con la atención que merecen los usuarios de los servicios públicos; de ahí el interés de garantizar un ambiente adecuado para atender sus consultas, quejas y denuncias, así como el de coadyuvar al mejor desempeño de las labores de los funcionarios.

Con el equipo idóneo y operativo del Departamento de Servicios Generales, en 2020, se llevó a cabo la remodelación, adecuación de espacios en las instalaciones de la sede principal de la ASEP, Oficinas Regionales, y stands en ferias provinciales, así como en actividades interinstitucionales.

Entre éstas podemos mencionar:

- Instalación de stand para la participación de ASEP en la Feria de San Sebastián de Ocú, 2020



- Instalación y adecuación de stand de ASEP en la Feria de Internacional de Veraguas en Soná



- Adecuación de las nuevas instalaciones de la Oficina Regional de Los Santos en Las Tablas

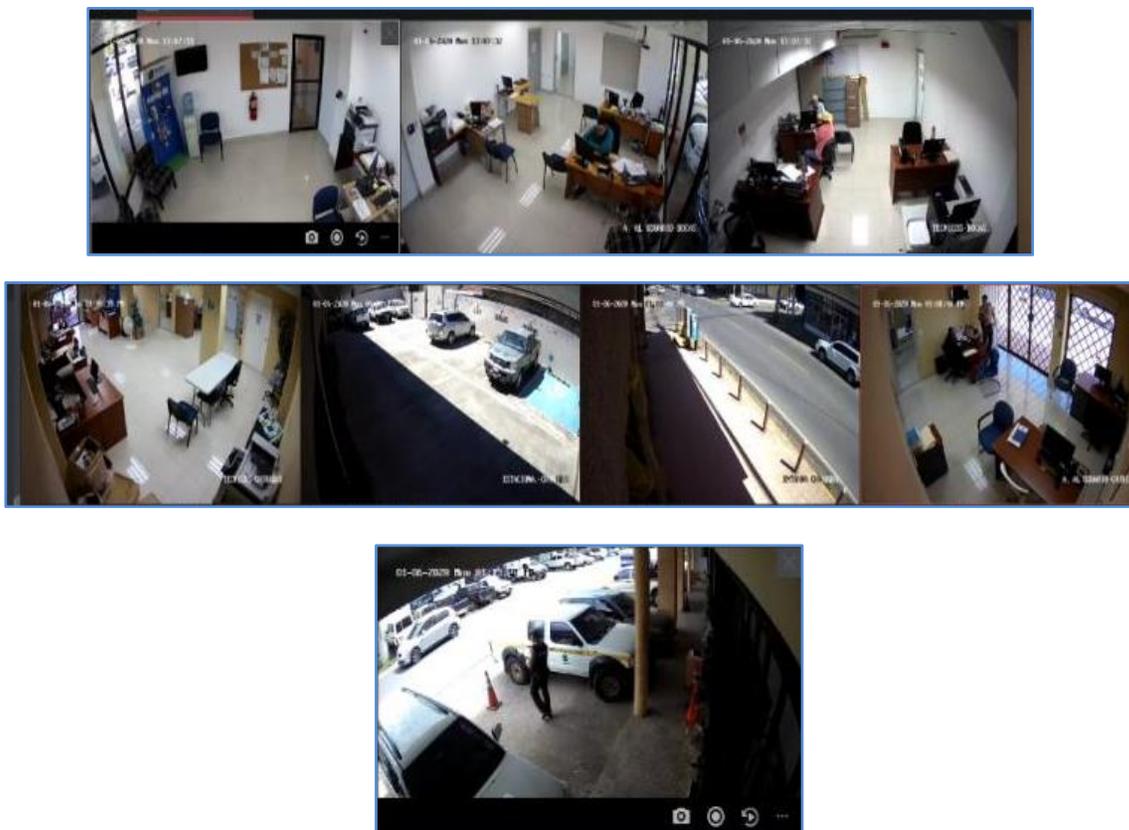


- Adecuación para la remodelación de las oficinas Atención al Usuario en la sede principal



Por otra parte, a través del Departamento de Servicios Generales, se continuó con la gestión para el cumplimiento del plan de instalación de cámaras de seguridad que busca salvaguardar la seguridad de los usuarios y funcionarios de la ASEP, así como de los recursos materiales con que se cuenta a nivel nacional.

Igualmente, debido a los controles de bioseguridad que amerita el momento, por la presencia del COVID-19, se gestionó para la sede y agencias de la ciudad de Panamá, la adquisición de un sistema de cámaras térmicas que permiten medir la temperatura de quienes ingresan a las respectivas instalaciones.



Cámaras de seguridad instaladas en las oficinas y agencias regionales, a nivel nacional, enlazadas a la vigilancia desde la sede

El equipo de este departamento mantuvo su ardua labor de mantenimiento de acondicionadores de aire, apoyo a los descartes de mobiliario y equipo, organización física de departamentos, a nivel nacional. Durante el año 2020, participó activa y estrechamente con el Comité COVID Institucional, en la adecuación de áreas como el comedor, fuentes de agua, en la instalación de cajones para la nebulización de documentos, colocación de dispensadores de gel y alcohol y demás requerimientos para mantener el distanciamiento y demás cuidados orientados a la mitigación y prevención del virus.



Instalación de equipo de aires acondicionados en la Estación de Monitoreo en la provincia de Chiriquí.

➤ DEPARTAMENTO DE BIENES PATRIMONIALES

El Departamento de Bienes Patrimoniales tiene la responsabilidad de desarrollar tareas encaminadas a velar por la buena administración, uso, cuidado y custodia de los bienes institucionales, además de llevar registros, controles y conciliar con los registros contables, los bienes de ASEP.

Se destacan las siguientes actividades administrativas desarrolladas a través del Departamento de Bienes Patrimoniales:

- El inventario y validación de los bienes patrimoniales desarrollado en los meses de febrero y marzo de 2020, validándose 11,316 bienes patrimoniales físicamente a nivel nacional. Por motivos del COVID-19, la validación final anual se reanudó hasta el mes de octubre de 2020.
- Se realizaron las actualizaciones periódicas del Sistema informático de Gestión de Activos Gubernamentales e incorporaron nuevas cuentas financieras y sus respectivos reportes.
- Se cumplió oportunamente con la entrega de informes semestrales de Inventarios de Bienes Patrimoniales al Ministerio de Economía y Finanzas y a la Contraloría General de la República.
- Se etiquetaron 832 activos nuevos con las respectiva identificación, codificación y marbete secuencial, junto con sus Formularios de Comprobante de Asignación de Activos.
- Se elaboró un total de 35 actas correspondientes a movilidades y cambios temporales y permanentes de funcionarios, así como por el traslado de bienes, mantenimiento de equipos, entre otros casos.
- Se realizó el registro de 1,850 traslados de bienes entre unidades administrativas, a nivel nacional.
- En coordinación con la Dirección de Bienes Patrimoniales del Estado del Ministerio de Economía y Finanzas y la Dirección General de Fiscalización de la Contraloría General de la República se efectuaron gestiones para la donación de bienes en buen estado, de acuerdo a solicitudes de entidades gubernamentales, autoridades locales y grupos independientes sin fines de lucro, debidamente organizados.
- Cumpliendo con todos los protocolos interinstitucionales establecidos, se llevó a cabo el proceso de descarte de mobiliarios que cumplieron su vida útil, desalojando así, espacios de la entidad necesarios para otros fines.

- Como labores regulares, se efectuaron verificaciones de bienes en distintas unidades administrativas y se ofrecieron recomendaciones sobre las políticas de control interno para el manejo, uso y cuidado de los bienes de la institución.
- Se atendieron 4 trámites de reclamos de garantías en bienes y servicios, presentados por las unidades administrativas.



Proceso de descarte de mobiliario realizado en las oficinas ubicadas en el "Hangar" de ASEP

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

    @AsepPanamá