

MEMORIA 2017



ASEP

Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

Al alcance de todos



TV Digital Abierta
en Panamá



ASEP

Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

MEMORIA 2017

MISIÓN

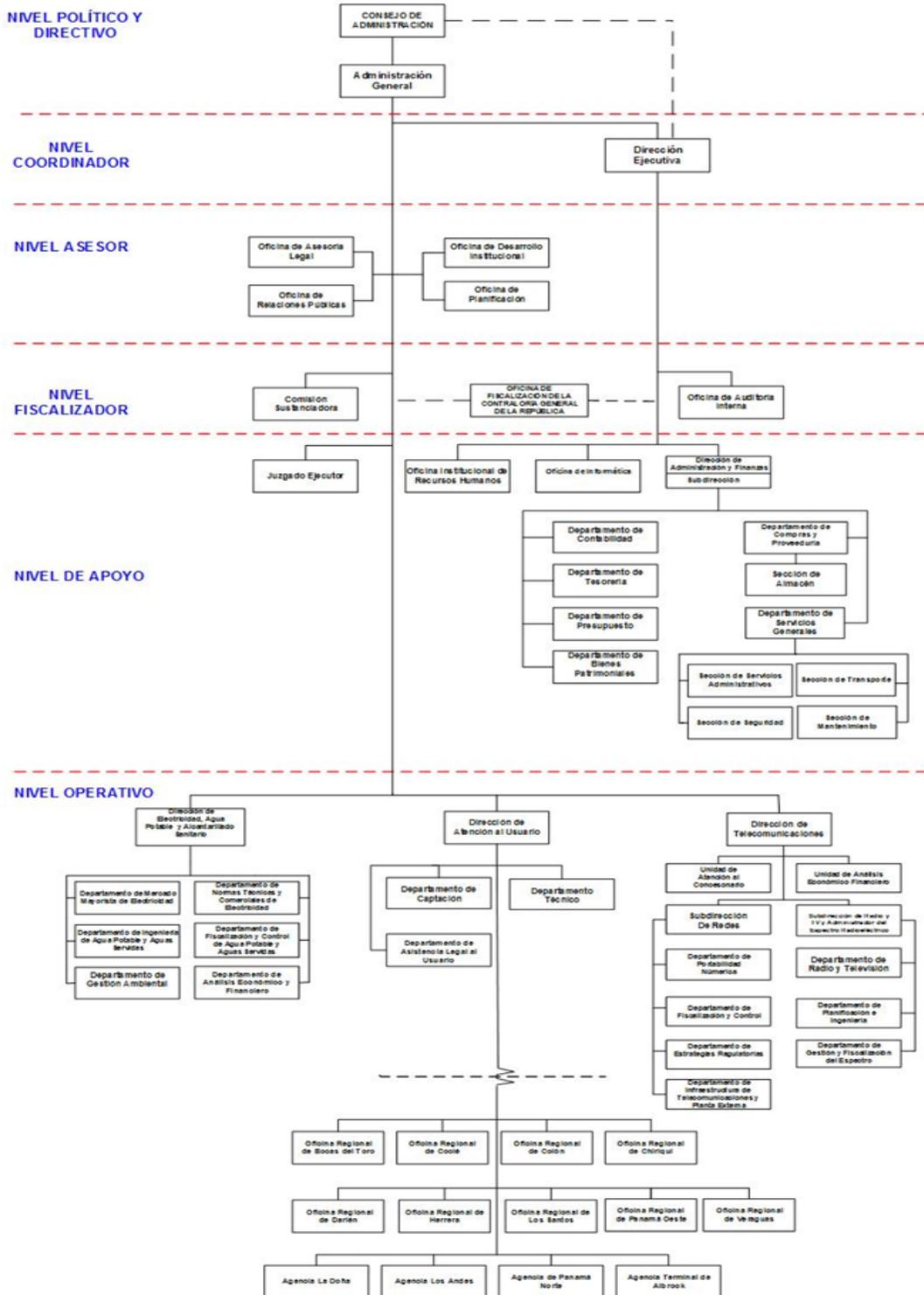
Fiscalizar, regular y controlar la prestación de los servicios públicos para que los mismos se reciban de manera continua con calidad, a precios justos y razonables.

VISIÓN

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

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ORGANIGRAMA ANALÍTICO



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Álvaro Alemán

Ministro de la Presidencia

Presidente del Consejo de Administración

Dulcidio De La Guardia

Ministro de Economía y Finanzas

Miembro

Humberto González

Miembro

Michelle Núñez

Miembro

Guillermo Inchausti Blanco

Miembro

Carmela Castillo

Secretaria



Excelentísimo Señor
Juan Carlos Varela Rodríguez
Presidente de la República de Panamá

PERSONAL DIRECTIVO

Roberto Meana Meléndez

Administrador General

Carmela Castillo

Directora Ejecutiva

Rodrigo Rodríguez

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

Edwin Castillo

Dirección Nacional de Telecomunicaciones

Iván Trujillo

Dirección Nacional de Atención al Usuario

Noemí Tile de Pimentel

Oficina de Asesoría Legal

Luis A. Chamorro B.

Oficina de Relaciones Públicas

Marissa Espinosa Gordillo

Oficina de Desarrollo Institucional

Janelle Castro

Oficina de Planificación, Encargada

Elia Bin de Porteus

Comisión Sustanciadora

Frida Govea

Juzgado Ejecutor

Anahide Batista de Morales

Dirección de Administración y Finanzas

María Gómez

Oficina de Auditoría Interna, Encargada

Zuleika Bósquez de Fernández

Oficina Institucional de Recursos Humanos

Ernesto Herrera

Oficina de Informática



Roberto Meana Meléndez
Administrador General

MENSAJE

El documento que hoy presentamos en esta Memoria 2017 refleja el trabajo realizado durante este año. Nuestra meta, dentro de la regulación y fiscalización de los servicios públicos, es la de satisfacer los más altos estándares de calidad para que miles de usuarios gocen de los beneficios que ofrece el mercado.

En materia del servicio público de transmisión y distribución de electricidad, se ha continuado con la fiscalización de los servicios para establecer medidas preventivas y correctivas a la red de distribución y transmisión, con el objeto de minimizar la ocurrencia de apagones, tales como los que ocurrieron en marzo y julio de este año.

Personal especializado de cada dirección ha hecho su mejor esfuerzo; prueba de ello ha sido la aprobación de la modificación al Código de Redes Fotovoltaicas; el inicio de operaciones de la Central Hidroeléctrica de Barro Blanco; la puesta en operación de 11 centrales de generación solar, así como el inicio de los estudios de las revisiones tarifarias cuatrienales para los periodos tarifarios del servicio de transmisión de julio de 2017 a junio de 2021. También se logró aprobar el Plan de Expansión del Sistema Interconectado Nacional correspondiente al periodo 2017-2031, presentado por ETESA.

En cuanto al servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, en este lapso se realizaron 12 mil 413, inspecciones, verificaciones y análisis de laboratorio de calidad de agua potable, lo que representa una ejecución de 262% con relación a lo programado.

Aunque parezca mucho tiempo, nuestra regulación con 20 años de historia, ha sido vista desde afuera como un modelo, sobre todo en materia de telecomunicaciones, por ser un país con alta penetración en telefonía celular y uno de los primeros en otorgar el derecho de la Portabilidad Numérica, que una vez más se ha podido contratar el suministro, instalación, actualización, mantenimiento, soporte técnico y migración de aplicaciones de la entidad de referencia, así como para el Plan Nacional de Numeración.

En este mismo sector regulado, se ha logrado poner a disposición de los cuatro operadores móviles existentes en el país 140 MHz de espectro, además de la adjudicación de 11 concesiones para la operación de nuevas frecuencias en la Banda de FM, como resultado de la Convocatorio Bianual (2016-2017).

Otros proyectos como el ordenamiento y soterrado de cables mantienen su curso de manera satisfactoria, principalmente este último que ya se deja notar en algunas avenidas incluidas en esta fase.

Esta entidad crece cada día más. Nuestros expertos, apoyados con herramientas de medición de última tecnología, calibran en el día a día la calidad del servicio que esperan los panameños, tanto en sus hogares, como a la hora de hacer valer sus derechos en nuestras oficinas de atención al usuario a lo largo del país, que este año logró captar más de 3 mil 513 reclamos, así como 3 mil 101 orientaciones, 513 consultas y distribuyó más de 60 mil volantes.

Queremos estar más cerca del usuario, por ello, con nuestro lema “Al alcance de todos”, pudimos abrir este año una oficina regional en Panamá Oeste, en el distrito de La Chorrera y tenemos planes de abrir dos más, una en Panamá Norte y otra en la provincia de Darién.

Nos queda una dura faena a lo largo del nuevo año en todos los sectores y estamos seguros que el esfuerzo de todo un equipo se verá reflejado a medida que transcurra el tiempo.

ROBERTO MEANA MELÉNDEZ
Administrador General

ÍNDICE

DIRECCIÓN EJECUTIVA _____	1
DIRECCIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO _____	8
DIRECCIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES _____	21
DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO _____	42
OFICINA DE ASESORÍA LEGAL _____	53
OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS _____	66
OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL _____	76
OFICINA DE PLANIFICACIÓN _____	81
COMISIÓN SUSTANCIADORA _____	83
JUZGADO EJECUTOR _____	90
OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA _____	91
OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS _____	100
OFICINA DE INFORMÁTICA _____	116
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS _____	125

DIRECCIÓN EJECUTIVA

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

El Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, integrado por dos Ministros del Gabinete y tres personas que son designadas por el Presidente de la República, supervisa la labor del Director Ejecutivo de la Autoridad, quien funge como Secretario y sólo tiene derecho a voz. El actual Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos fue designado mediante el Decreto Ejecutivo No. 77 de 25 de marzo de 2015, del Ministerio de Economía y Finanzas.

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

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

Durante el año 2017, la Dirección Ejecutiva convocó a cinco reuniones al Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.



➤ A continuación, se detallan los asuntos sometidos a la consideración de los Miembros del Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, durante el año 2017:

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

Se presentó el anteproyecto de presupuesto de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos para la vigencia fiscal del 2018, el cual fue aprobado por los Miembros del Consejo de Administración, por un monto de veinticinco millones de balboas con 00/100 (B/.25.000,000.00).

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

Se presentó un total de veintitrés (23) asuntos para la consideración de los Miembros del Consejo Administración, de los cuales quince (15) fueron de índole técnica y ocho (8) concernientes a las actividades de apoyo administrativo.

➤ **Contrataciones solicitadas por el área técnica:**

- Contratación del servicio de coordinación, organización general, planificación, suministros, mano de obra, equipo, transporte, insumos, estructuras, personal requerido, montaje y desmontaje de la Reunión Anual de Reguladores de la Energía y eventos afines,

Monto: B/. 207,580.00

- Adquisición de licencias adicionales de software de Ingeniería de Radiofrecuencias (RF) utilizado en los estudios técnicos para la asignación de frecuencias (incluye capacitación) para la actualización de las existentes.

Monto: B/. 150,000.00

- Adquisición de licenciamientos de software y accesorios de Hardware complementarios para equipos de comprobación técnica del espectro radioeléctrico (analizador de espectro de 30 GHz).

Monto: B/. 135,000.00

- Adquisición de equipos analizadores del espectro radioeléctrico portátiles hasta 13 GHz.

Monto: B/. 72,000.00

- Contratación del servicio para la actualización de las normas regulatorias en materia de telecomunicaciones.

Monto: B/. 150,000.00

- Contratación del servicio para realizar el estudio para la eliminación de la larga distancia nacional.

Monto: B/. 150,000.00

- Adenda No. 5 al Contrato AN No. 154-11 suscrito entre la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos y la Empresa Porting Access, B.V., relacionado con el servicio de “suministro, instalación, puesta en operación, actualización, mantenimiento y soporte técnico de los equipos y sistemas de una entidad de referencia operada por la ASEP, que realizará los procedimientos administrativos y operativos necesarios entre concesionarios de servicios de telecomunicaciones para la implementación de la portabilidad numérica en la República de Panamá”.

Monto: B/.154,766.22

- Contratación Directa 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 Plan Nacional de Numeración (PNN), así como brindar más capacidad de almacenamiento y conectividad al sistema.

Monto: B/. 1.078,222.17 (36 meses)

- Contratación del servicio de verificación del pago efectivo de las penalizaciones aplicadas a las empresas distribuidoras con destino a los clientes regulados, por el incumplimiento a las normas de calidad del servicio técnico y comercial en el período

del 2011 al 2014 (cuatro años), así como de las sanciones impuestas resultantes de procesos sancionadores.

Monto: B/. 200,000.00

- Contratación del servicio de inspección y re inspección del sistema de alumbrado público de la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET), Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI) y Elektra Noreste, S.A. (ENSA) para el programa 2017-2018.

Monto: B/. 350,000.00

- Contratación del servicio de realización de encuesta de la calidad del servicio de electricidad por parte de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en el proceso de medir la percepción del público con relación al servicio de electricidad brindado por las empresas distribuidoras.

Monto: B/. 65,000.00

- Contratación del Servicio 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 de Electricidad de Panamá.

Monto: B/. 60,000.00

- Contratación del servicio para la evaluación y revisión del Plan de Expansión del Sistema Interconectado Nacional del año 2018 presentado por la Empresa de Transmisión Eléctrica.

Monto: B/. 80,000.00

- Contratación, a través de un procedimiento excepcional de contratación, a la empresa Urban Developments Panamá, S.A. para el alquiler del recinto donde se realizarían la XXI Reunión Anual de Reguladores de la Energía, la II Junta Anual Ordinaria de la Asamblea de la “Nueva ARIAE”, la XVII Junta Anual Ordinaria de la Asamblea General ARIAE y la VI Reunión ARIAE-CEER, del 18 al 20 de abril de 2017 y para el Suministro de Internet, adicional al procedimiento excepcional de contratación con la empresa EXPO EVENTOS DE PANAMÁ, S.A., aprobado mediante Resolución CA No.418 de 22 de febrero de 2017.

Monto: B/.20,832.48 (veinte mil ochocientos treinta y dos balboas con 48/100), adicionales a los B/.207,580.00 (doscientos siete mil quinientos ochenta balboas con 00/100) aprobados mediante Resolución CA No.418 de 22 de febrero de 2017, para el procedimiento excepcional de contratación con la empresa EXPO EVENTOS DE PANAMÁ, S.A., lo que representa un gran total de B/.228,412.48 (doscientos veintiocho mil cuatrocientos doce balboas con 48/100).

- Contratación Directa 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 Plan Nacional de Numeración (PNN), así como brindar más capacidad de almacenamiento y conectividad al sistema.

Monto: B/. B/.1,387,754.61 (4 años comprendidos desde el 1 de julio de 2016 al 30 de junio de 2020)

➤ **Servicios administrativos**

- Adenda No. 2 al Contrato AN No. 439-16 relacionado con el Servicio de Mantenimiento y Limpieza 2017.

Monto: B/.543.29 (mensuales)

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

Monto: B/. 100,000.00

- Adquisición de un bien inmueble para ubicar la nueva sede administrativa de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Monto: B/. 32,000,000.00 (Período 2017-2018)

- Adquisición de seis (6) vehículos por Convenio Marco, el cual guarda relación con la circular No. DGCP-DPyGC-019-2015 de 31 de agosto de 2015 de la Dirección General de Contrataciones Públicas.

Monto: B/. 205,917.73

- Adenda No. 1 al Contrato No. 375-15, el cual guarda relación con el arrendamiento del bien inmueble conocido como PH Edificio Office Park.

Monto: B/.7,348.50 (adicionales a B/.2,519,479.80 del Contrato No. 375-15)

- Contratación para el suministro e instalación de mobiliario para los departamentos de la Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y suministro e instalación de mobiliario para la cafetería principal de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

Monto: B/.100,000.00

- Contratación del Servicio de Mantenimiento y Limpieza 2018.

Monto: B/.179,280.04

- Adición de mantenimiento preventivo hasta 100,000 km para la adquisición de siete (7) vehículos por Convenio Marco, el cual guarda relación con la Circular No. DGCP-DPYGC-019-2015 de 31 de agosto de 2015 de la Dirección General de Contrataciones Públicas.

Monto: B/.276,552.91 (Se adicionan B/.31,325.18 a los B/.245,227.73, aprobados originalmente.)

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

Se presentaron siete (7) impedimentos durante el año 2017, en virtud del Decreto Ejecutivo 279 de 14 de noviembre de 2006, por el cual se reglamenta la Ley 26 de 29 de enero de 1996, reformada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, que reorganiza la estructura y atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos.

Durante el año 2017, no hubo otros asuntos relacionados con la política administrativa, financiera, de personal y de gestión administrativa que presentar ante el Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

DIRECCIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO

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

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

➤ RESUMEN DE LA GESTIÓN DEL AÑO 2017

- Se aprobaron las modificaciones al Código de Redes Fotovoltaico y del nuevo procedimiento sobre los casos fortuitos y fuerza mayor, el cual permite a los clientes mayor claridad en las propuestas de redes, el seguimiento y fiscalización de las mismas, y la supervisión y calificación de los eximentes de responsabilidad por parte de las empresas.
- En cuanto a la labor de fiscalización de los servicios de electricidad realizada en el año 2017, se llevaron a cabo inspecciones rutinarias, preventivas y correctivas a la red de distribución, proyectos de supervisión del pliego tarifario para el ingreso máximo permitido e inspecciones a proyectos especiales, como las redes eléctricas que alimentan las Plantas del IDAAN y así beneficiar a los clientes con un mejor servicio eléctrico.
- El 6 de abril de 2017 se dio inicio a la operación de la Central Hidroeléctrica Barro Blanco, después de un difícil proceso de negociación, debido a la oposición de grupos indígenas.
- Actualmente, se construye el proyecto Costa Norte, de la empresa Gas Natural Atlántico S. de R.L., con un avance de 75%. Esta central de generación termoeléctrica usará como combustible gas natural y contará con una capacidad instalada de 381 MW. Se espera que inicie operación comercial antes del 31 de agosto de 2018.
- Iniciaron operación once (11) centrales de generación solar: Farallón Solar 2, Los Ángeles, París, Coclé, Bugaba, Caldera, Sol de David, El Fraile Solar 1, Milton, Vista Alegre y El Espinal.

- Dieron inicio los estudios de las revisiones tarifarias cuatrienales para los próximos periodos tarifarios del servicio público de transmisión (julio 2017-junio 2021) y del servicio público de distribución y comercialización de electricidad (julio 2018 – junio 2022).
- Se aprobó el Plan de Expansión del Sistema Interconectado Nacional correspondiente al período 2017- 2031 (PESIN 2017), 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.
- En cuanto a los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, para el año 2017, se realizaron 12,413 inspecciones, verificaciones y análisis de laboratorio de calidad de agua potable, lo que representa una ejecución de 262 % con relación a lo programado.

➤ **SOLICITUDES PRESENTADAS Y RESUELTAS**

A continuación se presenta 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 y resueltas de la siguiente forma:

SOLICITUDES RECIBIDAS

CANTIDAD	TEMA DE LA SOLICITUD
78	Licencias para Generación Eléctrica
23	Procesos Ordinarios (Servidumbre)
25	Procesos Sumarios (Servidumbre)
48	Concesión para Generación Eléctrica (prórrogas)
1	Certificación de Autogenerador

SOLICITUDES RESUELTAS

CANTIDAD	TEMA DE LA SOLICITUD
31	Licencias para Generación Eléctrica
20	Servidumbre forzosa Ordinario
23	Procesos Sumarios
31	Concesión para Generación Eléctrica
1	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, éstos se resumen así:

NO. DE CONSULTA PÚBLICA	NO. RESOLUCIÓN DE LA ASEP DE LA CONSULTA PÚBLICA	TEMA	PARTICIPANTES EN LA CONSULTA PÚBLICA	DECISIÓN ADOPTADA
12-16	AN No. 10606-Elec de 27 de octubre de 2016	Para considerar la propuesta de modificación de las Reglas de Compra para el Mercado Mayorista de Electricidad, aprobadas mediante Resolución AN No. 991-Elec de 11 de julio de 2007 y sus modificaciones.	ENEL GREEN POWER, UEP PENONOME, GAS NATURAL FENOSA, ENSA	En proceso de aprobación
14-16	Resolución AN No. 10750-Elec de 12 de diciembre de 2016	Para considerar la propuesta del nuevo procedimiento para la presentación, tramitación, evaluación y decisión de la calificación de caso fortuito y fuerza mayor como eximentes de responsabilidad en el cumplimiento de las normas de calidad del servicio técnico y normas de calidad del servicio comercial para las empresas de distribución y/o de transmisión de energía eléctrica.	ENSA, EDEMET, EDECHI y Sr. Ramiro Troitiño	Se aprobó el nuevo procedimiento.
04-17	Resolución AN No. 11080-Elec de 28 de marzo de 2017	Consulta Pública para considerar la propuesta de modificación del Procedimiento para la Aplicación del Sistema de Comercialización de Medidores Prepagos en Panamá.	No se recibieron comentarios	Se aprobaron las modificaciones mediante la Resolución AN No.11259-Elec de 19 de mayo de 2017.
05-17	Resolución AN No. 11119-Elec de 10 de abril de 2017	Consulta Pública para considerar la propuesta de modificación del Apéndice E del Sistema Regulatorio Uniforme de Cuentas para el Sector Eléctrico (SRUC), aprobado mediante Resolución No. JD-1623 de 15 de octubre de 1999 y sus modificaciones.	ENSA, EDEMET y EDECHI	Se aprobaron las modificaciones al Apéndice E del SRUC mediante Resolución AN No. 11547-Elec de 17/08/2017.
06-17	Resolución AN No. 11245-Elec de 16 de mayo de 2017	Consulta Pública para considerar la Propuesta de modificación del "Código de Redes, Normas Técnicas, Operativas y de Calidad, para la Conexión de la Generación Eléctrica Eólica al Sistema Interconectado Nacional (SIN)" aprobado mediante Resolución AN No. 4826-Elec de 19 de octubre de 2011, modificada por la Resolución AN No. 5658-Elec de 17 de octubre de 2011.	Inno Vent Central América, S.A., UEP Penonomé II, S.A., Elektra Noreste, S.A. (en adelante ENSA), ENEL Green Power Panamá, S.A.	Por aprobación

NO. DE CONSULTA PÚBLICA	NO. RESOLUCIÓN DE LA ASEP DE LA CONSULTA PÚBLICA	TEMA	PARTICIPANTES EN LA CONSULTA PÚBLICA	DECISIÓN ADOPTADA
07-17	Resolución AN No. 11246-Elec de 16 de mayo de 2017	Consulta Pública para considerar la propuesta de modificación del "Código de Redes Fotovoltaico, Normas Técnicas, Operativas y de Calidad, para la Conexión de los Sistemas de Centrales Solares y Centrales Solares con Tecnología Fotovoltaica al Sistema Interconectado Nacional (SIN), aprobado mediante Resolución AN No.6979-Elec de 3 de enero de 2014 y sus modificaciones.	Elektra Noreste, S.A. (en adelante ENSA) y ENEL Fortuna, S.A.	Por aprobación.
08-17	Resolución AN No. 11256-Elec de 19 de mayo de 2017	Audiencia Pública para considerar la Propuesta de modificación del artículo 5 del Título II, denominado Derechos y Obligaciones de las Empresas, los clientes finales y los usuarios de la Red de Distribución; los artículos 57, 59, 105 y 106 del Título IV, denominado Régimen Tarifario; y los artículos 4, 16, 38 y 40 del Título V, denominado Régimen de Suministro del Reglamento de Distribución y Comercialización.	La Dirección de Planificación, Arquitectura e Ingeniería Municipal de Colón, EDECHI, ENSA, EDEMET	Se aprobaron las modificaciones mediante la Resolución AN No. 11612-Elec de 6 de septiembre de 2017.
09-17	Resolución AN No. 11419-Elec de 18 de julio de 2017	Para considerar la Propuesta del Plan de Expansión del Sistema Interconectado Nacional correspondiente al período 2017 - 2031 (PESIN 2017), presentada por la Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A. (ETESA).	Hidroburica, ENEL Fortuna S.A., ENSA, Panama NG Power, Agrandel y AES Panamá, S.A.	Se aprobó el Plan de Expansión del Sistema Interconectado Nacional (PESIN 2017).
10-17	Resolución AN No. 11450-Elec de 24 de julio de 2017	Propuesta de modificación a las Reglas Comerciales para el Mercado Mayorista de Electricidad, aprobadas mediante Resolución JD-605 de 24 de abril de 1998 y sus modificaciones.	Centro Nacional de Despacho (CND), ENSA, Energy Management and Consulting, S.A., Istmus Hydro Power Corp., AES Panamá, S.A., ENEL Fortuna, S.A., Asociación de Grandes Clientes Eléctricos de Panamá (AGRANDEL), ETESA y Empresas MELO, S.A.	Por aprobación
13-17	Resolución AN No. 11743-Elec de 31 de octubre de 2017	Audiencia Pública para considerar la Propuesta de modificación de los títulos relacionados al régimen tarifario y los procedimientos tarifarios	ENSA, ETESA, ENEL Fortuna, S.A., EDEMET y AES Panamá, S.A.	Por aprobación. La fecha de la audiencia fue el 7 de diciembre de 2017.

NO. DE CONSULTA PÚBLICA	NO. RESOLUCIÓN DE LA ASEP DE LA CONSULTA PÚBLICA	TEMA	PARTICIPANTES EN LA CONSULTA PÚBLICA	DECISIÓN ADOPTADA
		del reglamento de transmisión, aprobado mediante la Resolución JD-5216 DE 14 de abril de 2005 y sus modificaciones.		

➤ **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 2017, hasta el 30 de septiembre, se instalaron 11,150 luminarias nuevas en todo el país, desglosadas por empresa distribuidora de la siguiente manera:

LUMINARIAS NUEVAS INSTALADAS EN EL AÑO 2017	
ENSA	3,100
EDECHI	1,530
EDEMET	6,520
TOTAL	11,150

- Se determinó que la cantidad de luminarias del sistema de alumbrado público al 30 de septiembre de 2017 fue de 316,858 luminarias a nivel nacional.
- Normas de la Calidad del Servicio: Para la implementación del sistema informático de la Base Metodológica para el control y seguimiento de las nuevas normas de calidad de servicio, el mismo se encuentra dispuesto para su utilización. Mediante las resoluciones AN No.10071-Elec a la AN No.10075-Elec, se aprobaron los Anexos C y D, los cuales contienen los nuevos formatos para el uso e implementación de la nueva Base Metodológica. Las mismas se encuentran siendo fiscalizadas por el contrato con la empresa BAES, la cual hace los informes y estadísticas mensuales.
- Se revisaron 3,722 casos de reclamos de electricidad presentados ante la ASEP tanto de clientes, como de las distribuidoras.
- Se revisaron 375 casos de apelación ante el Administrador General, respecto a los fallos de reclamos por parte tanto de los clientes como de las distribuidoras.
- Para las estadísticas del procedimiento de conexión de centrales particulares de fuentes nuevas, renovables y limpias de hasta quinientos (500) kilowatts, hasta el 31 de octubre, se tiene instalado 13,731.46 kW, por un total de 230 clientes, desglosados por empresa distribuidora de la siguiente manera:

SISTEMAS FOTOVOLTAICOS INSTALADOS PARA AUTOCONSUMO (NET METERING)			
EMPRESAS	CLIENTES	CAPACIDAD (kW)	PORCENTAJE
EDECHI	17	328.96	2%
EDEMET	126	8,569.96	62%
ENSA	86	4,832.54	35%
TOTAL	230	13,731.46	100%

- **Departamento de Análisis Económico y Financiero**

- Se llevaron a cabo al 100%, las revisiones de las Tarifas de Distribución y Comercialización, las cuales se realizaron semestralmente en los meses de enero y julio de 2017.
- Se llevaron a cabo al 100%, los Ajustes Mensuales Parciales, los cuales se realizaron mensualmente de noviembre de 2016 a octubre de 2017.
- Se preparó la información para el Ministerio de Economía y Finanzas para llevar al Consejo de Gabinete, el Aporte del Estado del Fondo de Estabilización Tarifaria (FET) a los clientes del Sector Eléctrico que consumen hasta 300 kWh mensuales para el primer semestre de 2017.
- Se preparó información para el Ministerio de Economía y Finanzas para llevar al Consejo de Gabinete, el Aporte del Estado para el pago, a través del Fondo Tarifario de Occidente (FTO), de la compensación a EDECHI por los montos dejados de percibir a través de la actualización tarifaria correspondiente al segundo semestre de 2016, que se aprobó mediante la Resolución de Gabinete No. 148 de 27 de noviembre de 2017.
- Se preparó la información para el Ministerio de Economía y Finanzas del Aporte estimado del Estado del Fondo de Estabilización Tarifaria (FET) a los clientes del Sector Eléctrico que consumen hasta 300 kWh mensuales para el segundo semestre de 2017.
- Se realizó, en el mes de junio, el Foro Informativo para divulgar las tarifas de distribución y comercialización de energía eléctrica que se aplicarán en el segundo semestre de 2017.
- Se preparó la información para el Ministerio de Economía y Finanzas del Aporte estimado del Estado del Fondo de Estabilización Tarifaria (FET) a los clientes del Sector Eléctrico que consumen hasta 300 kWh mensuales y del Fondo Tarifario de Occidente (FTO) de la compensación estimadas a EDECHI por la actualización tarifaria correspondiente al primer semestre de 2018.

- Se realizará, en el mes de diciembre, el Foro Informativo para divulgar las tarifas de distribución y comercialización de energía eléctrica que se aplicarán en el primer semestre de 2018.
- Se realizaron las contrataciones de las empresas consultoras que realizarán los estudios requeridos para las revisiones tarifarias cuatrienales para los próximos periodos tarifarios del servicio público de transmisión y del servicio público de distribución y comercialización de electricidad. Estos estudios dieron inicio en este periodo.
- **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 centrales fotovoltaicas y grandes clientes.
 - Se atendieron denuncias de agentes sobre prácticas que podrían constituir infracciones a las normas y que pudieran derivar en la realización de procesos sancionadores.
 - Continuó la revisión integral de las normas que rigen el Mercado Mayorista de Electricidad, aprobando modificaciones a las mismas, orientadas a mejorar el desempeño del mercado. También se apoyó la revisión de las normas de orden superior que se han compartido en carácter de consulta, previo a su envío como anteproyectos a las instancias de aprobación correspondientes.
 - Se realizaron modificaciones a varias Metodologías de Detalle, para mejorar las existentes o adecuarlas a nuevos requerimientos.
 - Se asistió a las reuniones de planeamiento del despacho del 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 Sistema Integrado Nacional.

- 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 llevaron a cabo los siguientes actos de concurrencia, los cuales se encuentran en periodo de evaluación por parte de ETESA:
 - LPI N° ETESA 02-17: para la Contratación a Corto Plazo del Suministro de Sólo Potencia y Sólo Energía, para atender los requerimientos de las empresas distribuidoras ENSA, EDEMET y EDECHI y mantener la confiabilidad del sistema.
 - Los montos solicitados fueron los siguientes:

Reglón No. 1: Sólo Potencia

POTENCIA FIRME REQUERIDA (MW)												
AÑOS / MESES	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
2018					183.00	183.00	183.00	183.00				
2019					79.00	79.00	79.00	79.00	79.00	79.00	79.00	79.00
2020	204.00	204.00	204.00	204.00	204.00	204.00						

Reglón No. 2: Sólo Energía

POTENCIA EQUIVALENTE REQUERIDA (MW)												
AÑOS / MESES	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.
2018	23	101	22	64	181	210	242	226	0	0	0	0
2019	0	41	0	22	37	49	73	68	23	28	30	73

- LPI N° ETESA 01-17: para la Contratación de Potencia Firme y Energía Requerida para los Sistemas Aislados ubicados en la Provincia de Darién, Comarca Guna Yala, Archipiélago de Las Perlas y Archipiélago de San Blas, para los periodos comprendidos entre el 1 de septiembre de 2018 y el 30 de junio de 2030 y del 1 de julio de 2020 al 30 de junio de 2030.

Los montos a contratar empiezan en 0.35 MW en el 2018, cuando el suministro sea únicamente para los poblados de La Miel y Puerto Obaldía. En el 2020, cuando inicia el suministro del resto de los poblados, el monto contratado será de 19.8 MW, el cual aumenta año a año hasta llegar a 25.8 MW en el año 2030.

- Se realizó la revisión del Plan de Expansión de Transmisión y el seguimiento de las inversiones de las obras a desarrollar, tomando en cuenta las interconexiones y la entrada en operación de proyectos de generación, que requieren los refuerzos de la red de transmisión, así como también la revisión del largo plazo, donde se han procurado programar las inversiones necesarias con mucha mayor antelación, para hacer frente a cualquier inconveniente durante su construcción.
- Se llevó a cabo el estudio para la actualización del Costo de la Energía no Suministrada (CENS).
- Está en ejecución el estudio para la revisión del Servicio de Operación Integral (SOI) que realiza el CND y la Gerencia de Hidrometeorología de ETESA.
- Se llevó a cabo el Estudio de Actualización del valor de la Potencia Firme en el Sistema Interconectado Nacional.
- Se propusieron modificaciones a los Códigos Eólicos y Fotovoltaicos.

- **Departamento de Gestión Ambiental**

- Seguimiento a los Estudios de Impacto Ambiental de proyectos de generación, distribución y transmisión eléctrica. A la fecha se han evaluado todos los Estudios de Impacto Ambiental que el Ministerio de Ambiente le ha remitido a esta Autoridad.
- En cuanto a la labor de fiscalización de los servicios de electricidad realizada en el año 2017:
 - Se realizaron inspecciones de seguimiento a las centrales de generación eléctrica en operación y construcción; de estas últimas se verifica el cumplimiento del cronograma de construcción. Además, se han estado realizando inspecciones en las líneas de transmisión 230 kV: Tercera Línea de Transmisión Eléctrica Veladero - Panamá y Cristóbal - Panamá 2.
 - Se llevan a cabo inspecciones a la Red Nacional Hidrometeorológica con el propósito de garantizar el buen servicio de la misma.
- Se atendió en un 90 %, las solicitudes presentadas referentes al desarrollo de proyectos de generación eléctrica.
- Se ha atendido el 100% de las solicitudes de procesos sumarios relacionados con las líneas de transmisión.
- En cuanto al proceso ordinario, se ha atendido un 100% de las solicitudes presentadas admitidas; es necesario indicar que varias de las solicitudes están incompletas, por lo que se encuentran pendientes de admisión.

- Se participó activamente en los últimos diálogos del Proyecto Hidroeléctrico de Barro Blanco. En el tema de la tramitación de servidumbres debido a la construcción de la Tercera Línea de Transmisión Eléctrica de 230 kV Veladero - Panamá II y la de Cristóbal - Santa Rita - Chagres - Panamá II; se han realizado peritajes dirimientes de aquellos afectados que no llegaron a un acuerdo con ETESA.
- Iniciaron operación 11 proyectos solares (Farallón Solar 2, Los Ángeles, París, Coclé, Bugaba, Caldera, Sol de David, El Fraile Solar 1, Milton, Vista Alegre, El Espinal); 3 Hidroeléctricas (Bajos del Totuma, La Cuchilla y Barro Blanco); 1 Biogas (Cerro Patacón).
- 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 2 análisis de la Información complementaria de los proyectos en las áreas de competencia de la ASEP.
- Se realizaron inspecciones de campo para evaluar la construcción u operación de proyectos hidroeléctricos, eólicos, solares, térmicos, estaciones meteorológicas, líneas de transmisión, servidumbres y peritajes:
 - Hidroeléctricos: Barro Blanco, Ojo de Agua, Changuinola II, Agua Clara, Los Planetas II, Chuspa, El Síndigo, La Cuchilla, Pedregalito, San Andrés, Cochea, Pando, Monte Lirio, El Alto, Bajo Mina, Baitun, Bajo Frío, Pando y Chuspa (en construcción)
 - Eólicos: La Vikinga, Toabré
 - Solares: Don Félix, Pocrí, Pacora II, El Espinal, La Mata, Milton, Vista Alegre, Sol Real, Solar Prudencia, Solar SDR Progreso
 - Térmicas: Planta Kanan Overseas, Costa Norte, Gas to Power Panamá
 - Líneas de Transmisión: Tercera Línea de Transmisión Veladero - Panamá II, Tercera Línea de Transmisión Llano Sánchez - Veladero (Tramo 2), Finca Tanara S.A., Línea de Transmisión 230 kV de Bayano - Panamá, Línea de Transmisión del Proyecto Costa Norte 2 (GENA 2). Avance de construcción de la Línea por la Finca ESSES, Entrada a la finca Parvani
 - Peritajes y Servidumbres:
 - ❖ Peritaje Dirimientes: Franklin Rujano, Residencial Montemar, S.A., Residencial Salem S.A., Corporación Mirador Panamá, S.A., Relaxation Properties S.A., Inversiones Vao S.A., Desarrollo Santa Cruz S.A., Rose Marie Phillips Santa Rita, María Josefa Doval, Berta Alicia de Ortega y Pio Aurelio Tuñón. Se

confeccionan los peritajes de los predios afectados por el proyecto Barro Blanco: Raúl Rodríguez, Enrique Álvarez y 5 predios en la Comarca.

- ❖ Estaciones Meteorológicas: Darién, Panamá Este, Costa Abajo de Colón, Veraguas, Los Santos, Herrera, Costa Arriba de Colón, Panamá Este, Panamá Ciudad, Panamá Oeste, Chiriquí, Isla del Rey, Isla Contadora

Proyectos Inspeccionados



Parque Solar Milton



Parque Solar El Espinal



Proyecto Costa Norte - Térmico a base de Gas Natural



Proyecto Hidroeléctrico Barro Blanco - Inició operación comercial en abril de 2017

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

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

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

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

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

Para el año 2017 se tenían programadas 65 inspecciones; sin embargo, se realizaron 73, lo que da una ejecución de 112%.

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

Para el año 2017 se tenía programado atender 400 denuncias; sin embargo, se atendieron 530, lo que da una ejecución de 133%.

- **Cobro de medidores:** Se verifica que los cobros que realizan los prestadores de servicio por los medidores de agua potable y su instalación correspondiente, se hacen de acuerdo a los precios aprobados por la ASEP. Para el año 2017 se tenían programadas 30 verificaciones; sin embargo, se hicieron 76, lo que da una ejecución de 253%.
- **Análisis de agua potable:** Se toman muestras de agua potable y se realizan los análisis de laboratorio correspondientes, de manera que se verifique el cumplimiento de la calidad del agua potable establecida en las normas correspondientes.

Para el año 2017 se tenían programados 4,000 análisis; sin embargo, se hicieron 10,717, lo que da una ejecución de 268%.

- **Facturación y cobro de los servicios:** Se verifica la facturación y cobro de los servicios, para comprobar que éstos se efectúen de acuerdo a la normativa vigente. Para el año 2017 se tenían programadas 30 verificaciones; sin embargo, se hicieron 434, lo que da una ejecución de 1,447%.
- **Presión de agua potable:** Se verifica la presión de agua potable en los sistemas de acueducto, con la finalidad de que se mejore el suministro de agua potable cuando así se requiera. Para el año 2017 se tenían programadas 120 verificaciones; sin embargo, se hicieron 465, lo que da una ejecución de 388%.
- **Desbordes de aguas residuales:** Se verifican los desbordes de aguas residuales en los sistemas de alcantarillado sanitario, de manera que los prestadores procedan, a la brevedad posible, a realizar las reparaciones correspondientes. Para el año 2017 se tenían programadas 90 verificaciones; sin embargo, se hicieron 118, lo que da una ejecución de 131%.

En resumen, para el año 2017 se tenían programadas 4,735 inspecciones, verificaciones y análisis; sin embargo, se realizaron 12,413, lo que representa una ejecución de 262%.

DIRECCION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

La Dirección Nacional de Telecomunicaciones cuenta con la Sub Dirección de Redes, la Sub Dirección de Radio, Televisión y Administración del Espectro Radioeléctrico, 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 2016 a octubre de 2017, según el área funcional de responsabilidad:

➤ SUB DIRECCIÓN DE REDES

La Sub Dirección de Redes tiene bajo su responsabilidad el Departamento de Fiscalización y Control, el 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.

Sus principales responsabilidades consisten en llevar a cabo las labores de fiscalización de los índices de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicación básica, fiscalización de los teléfonos públicos y semipúblicos, fiscalización y control de los índices de calidad de los servicios móviles celular y comunicaciones personales, fiscalización del proyecto de soterramiento de cables y la administración general de la portabilidad numérica.

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

• Solicitudes Atendidas

Se atendió un total de 328 solicitudes, de las cuales, el 3.66% fueron rechazadas según el cuadro reflejado a continuación:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	APROBADAS	RECHAZADAS	TOTAL
AAC	SOLICITUD DE AMPLIACION DE AREA DE COBERTURA	1	0	1
SSN	SOLICITUD DE SERIES NUMERICAS	18	1	19
SSN	ASIGNACIÓN DE ASTERISCOS (*) Y NUMERALES (#)	154	0	154
SSN	ASIGNACIÓN DE NUMEROS DE COBRO REVERTIDO AUTOMÁTICOS (800-XXXX)	61	0	61
STC	SOLICITUD DE TRASPASO DE CONCESION	13	0	13
SCC	SOLICITUD DE CANCELACIÓN DE CONCESIÓN	11	0	11
SCT	SOLICITUD DE CONCESION DE TELECOMUNICACIONES	53	11	64
SPS	SOLICITUD DE PUNTOS DE SEÑALIZACIÓN	5	0	5

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

Se recibieron 19 solicitudes de series numéricas y Códigos de Marcación Abreviada (CMA) por parte de diferentes concesionarios de los Servicio de Telecomunicación Básica Local (No. 101), Telefonía Móvil Celular (No. 107) y Comunicaciones Personales (No. 106), de la cuales se rechazó 1 solicitud de serie numérica.

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

Se presentaron 61 solicitudes de Números de Cobro Revertido Automático (800-XXXX) por parte de concesionarios del Servicio de Telecomunicación Básica Local (No. 101).

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

Se presentaron 154 solicitudes de registro de Códigos de Marcación Abreviada precedidos de asterisco (*) y numeral (#) por parte de concesionarios de Servicios de Telecomunicación Básica Local (No. 101), de Telefonía Móvil Celular (No. 107) y Servicio de Comunicaciones Personales (No. 106).

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

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

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

Cabe resaltar que durante el periodo de noviembre 2016 a octubre de 2017 se han asignado 392,100 números para la Red Fija y para la Red Móvil se asignaron 100,000 números.

- **Solicitudes de Concesión de Telecomunicaciones**

Se revisaron, en total, 64 nuevas solicitudes de Concesión para los Servicios.

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

Se presentaron 5 solicitudes de Puntos de Señalización Nacional e Internacional.

- **Solicitudes de Intervención en Tema de Interconexión**

Se presentó 1 solicitud de interconexión de red fija con la red móvil celular y se elaboró el esquema transitorio.

Se presentaron 2 solicitudes de mediación red fija-red fija.

- **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 2016 y al Primer Semestre de 2017, a los cuatro operadores móviles.

- **Mejoramiento de los Servicios de Telecomunicaciones**

Adicional a las 11 inspecciones de Telefonía Pública y Semi Pública realizadas tanto en áreas céntricas como de difícil acceso a nivel nacional, incluyendo las comarcas, se ha permitido constatar que el 78% de la telefonía pública está funcionando adecuadamente; además, se han realizado más de 55 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 en la Red Fija, Servicios de Internet, Servicios de Valor Agregado y Uso de las Concesiones de Servicios Básicos de Telecomunicaciones.

- **Inspecciones de Telefonía Pública y Semipública**

Hasta el mes de noviembre de 2017 se han realizado 11 inspecciones de Telefonía Pública y Semipública, verificando más de 1,000 teléfonos públicos y semipúblicos a nivel nacional incluyendo las comarcas.

RESULTADO DE LAS INSPECCIONES A TELÉFONOS PÚBLICOS Y SEMIPÚBLICOS

TELÉFONOS PÚBLICOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Inspeccionados	1258	100%
Funcionando	974	77%
No Funcionan	234	19%
No se encontraron en sitio	19	2%
Reparados durante la inspección	31	2%

Servicio y Acceso Universal a las Tecnologías de la Información y de las Telecomunicaciones para el Desarrollo: Inspecciones sobre el cumplimiento de la Ley No. 59 de 11 de agosto de 2008. Se procedió a verificar que los teléfonos públicos de la concesionaria Cable & Wireless Panamá, S.A., pertenecientes a Servicio y Acceso Universal cumplieran con el Artículo 20 de la citada Ley No. 59, en las provincias de Veraguas, Darién y en el Golfo de Panamá (Archipiélago de las Perlas).

PROVINCIA	CANTIDAD DE TELÉFONOS PÚBLICOS INSPECCIONADOS	CANTIDAD DE TELÉFONOS PÚBLICOS QUE CUMPLEN CON EL ARTÍCULO 20 DE LA LEY NO. 59	CANTIDAD DE TELÉFONOS PÚBLICOS QUE NO CUMPLEN CON EL ARTÍCULO 20 DE LA LEY NO. 59
Veraguas	29	28	1
Darién	56	54	2
Golfo de Panamá (Archipiélago de las Perlas)	19	19	0
TOTAL	104	101	3

INSPECCIONES PARA VERIFICAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA TELEFONÍA PÚBLICA



Comunidad: Dos Bocas
Corregimiento: Guarumal, distrito de Soná,
Provincia de Veraguas
Número de Teléfono 333-4482



Comunidad: La Mesa (Iglesia)
Corregimiento: San Martín, Pacora
Distrito de Panamá, Provincia de Panamá
Número de Teléfono: 296-0155

- **Inspecciones a los concesionarios para verificar el uso de las concesiones de Servicios de Telecomunicaciones otorgadas, con el fin de actualizar la base de datos**

Se realizaron inspecciones a diferentes concesionarios a los cuales se le han otorgado concesiones para operar comercialmente los Servicios de Telecomunicación Básica Local (No. 101), Telecomunicación Básica Nacional (No. 102), Telecomunicación Básica Internacional (No. 103) y de Terminales Públicos y Semipúblicos (No. 104).

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

- **Consultas Públicas**

ACTO ADMINISTRATIVO	DESCRIPCIÓN	FECHA	OBJETIVO	OBSERVACIONES/DECISIONES
Consulta Pública No. 011-16-Telco	Para recibir opiniones y comentarios sobre la propuesta por la cual se dictan directrices para la comercialización de equipos terminales móviles en Panamá.	Del 28 de octubre al 17 de noviembre de 2016	Eliminar barreras a la competencia, facilitar y agilizar los procesos de portación de líneas activas para que los concesionarios de Servicios de Telefonía Móvil Celular (No. 107) y Comunicaciones Personales (No. 106) y/o comercializadores de equipos terminales puedan desbloquear dichos equipos bajo determinadas condiciones.	Como consta en la Resolución AN No. 10817-Telco de 29 de diciembre de 2016, se prohíbe la comercialización de equipos terminales móviles bloqueados, en la República de Panamá, para ser utilizados en las redes móviles existentes en el país, a partir del 1 de abril de 2017. Las empresas comercializadoras de equipos terminales móviles y los concesionarios de los Servicios de Comunicaciones Personales (No. 106) y Telefonía Móvil Celular (No. 107), están obligados a desbloquear por su propia cuenta y riesgo, libre de costos para los clientes y/o usuarios, los equipos terminales que comercialicen.
Consulta Pública No. 013-16-Telco	Para recibir opiniones y comentarios sobre la propuesta de modificación del Plan Nacional de Numeración.	Del 19 al 23 de diciembre de 2016	Proveer de recursos numéricos a las Comarcas Ngäbe Buglé y Guna Yala.	Como consta en la Resolución AN No. 10863-Telco de 17 de enero de 2017, se modificó la Resolución No. JD-179 de 1998 para que la serie numérica 287-XXXX quede reasignada a la provincia de Darién y a la Comarca Guna Yala y la serie numérica 728-XXXX a la provincia de Chiriquí y Comarca Ngäbe Buglé.
Consulta Pública No. 001-17-Telco	Para recibir opiniones y comentarios sobre el documento denominado "Propuesta por la cual se modifica la Resolución AN No. 10130-Telco de 5 de julio de 2016 y se propone el Reglamento para el Control y Fiscalización del cumplimiento de las Metas de Calidad del Servicio de Internet para Uso Público No. 211".	Del 16 al 30 de enero de 2017	Establecer el Reglamento para el Control y Fiscalización del cumplimiento de las Metas de Calidad con el que deben cumplir los concesionarios del Servicio de Internet para Uso Público (No. 211).	Como consta en la Resolución AN No. 11370-Telco de 26 de junio de 2017, se modifican las Normas para la Prestación del Servicio de Internet para Uso Público (No. 211) adoptadas a través de la Resolución AN No. 10130-Telco de 2016 y se expide el Reglamento para el control y fiscalización del cumplimiento de las metas de calidad del Servicio de Internet para Uso Público (No. 211). En la Resolución AN No. 11459-Telco de 26 de julio de 2017; se corrigen los Anexos 1 y 2 de la Resolución AN No. 11370-Telco de 26 de junio de 2017, a través de la cual se modifican las Normas para la Prestación del Servicio de Internet para Uso Público (No. 211),

ACTO ADMINISTRATIVO	DESCRIPCIÓN	FECHA	OBJETIVO	OBSERVACIONES/DECISIONES
				adoptadas a través de la Resolución AN No. 10130-Telco de 5 de julio de 2016 y se expide el Reglamento para el control y fiscalización del cumplimiento de las metas de calidad del Servicio de Internet para Uso Público (No. 211).
Consulta Pública No. 002-17-Telco	Para recibir opiniones y comentarios sobre la propuesta de modificación del Procedimiento de Asignación de los Números de Cobro Revertido Automático establecido mediante la Resolución No. JD-4752 de 18 de junio de 2004.	Del 13 al 22 de febrero de 2017	Actualizar el Procedimiento de Asignación de los Números de Cobro Revertido Automático de forma tal, que sea más dinámico, asegurando siempre la utilización eficiente del recurso numérico.	Mediante la Resolución AN No. 11908-Telco de 13 de diciembre de 2017, se modifica el Procedimiento para la Asignación de los Números de Cobro Revertido Automático establecido mediante la Resolución No. JD-4752 de 18 de junio de 2004, así como las condiciones de recuperación de los Números de Cobro Revertido Automático.
Consulta Pública No. 003-17-Telco	Para recibir opiniones y comentarios sobre el documento denominado "Propuesta de Modificación del Plan Nacional de Numeración de la República de Panamá.	Del 31 de marzo al 7 de abril de 2017	Reasignar en el Plan Nacional de Numeración la serie numérica 779-XXXX para prestar los Servicios No. 101 y No. 104.	Como consta en la Resolución AN No. 11296-Telco de 2 de junio de 2017, se modifica el Plan Nacional de Numeración (PNN) para que la serie numérica 779-XXXX quede reasignada a las provincias de Chiriquí y Bocas del Toro para la prestación de los Servicios de Telecomunicación Básica Local (No. 101) y de Terminales Públicos y Semipúblicos (No. 104).

- **Capacitaciones con Organismos Internacionales (CEABAD/UIT)**

Participación exitosa en el curso virtual de CEABAD sobre Aspectos Económicos de la Banda Ancha y sobre el Despliegue y Operación de Redes de Banda Ancha. También se participó en el Curso del BID sobre La Banda Ancha como Catalizador para el Desarrollo Económico y la Inclusión Social.

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

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

- **Portabilidad Numérica**

- Con el fin de mantener la continuidad del Servicio de Portabilidad Numérica y el Plan Nacional de Numeración, se realizaron 2 Actos de Licitación Pública por Mejor Valor: No. 2016-1-06-0-08-LV-005648, realizado en el mes de mayo de 2016 y No. 2016-1-06-0-08-LV-005943 efectuado en el mes de septiembre de 2016; ambos declarados desiertos.
- En virtud de lo anterior y autorizados por el Consejo Económico Nacional (CENA), el Consejo de Administración, mediante Resolución CA No. 426 de 3 de marzo de 2017, autorizó al Administrador General para efectuar los gastos y realizar todos los trámites administrativos y legales necesarios para la contratación, a través de un Procedimiento Excepcional de Contratación con la empresa Porting Access B.V., del “Suministro, Instalación, Actualización, Mantenimiento, Soporte Técnico y Migración de Aplicaciones (Software) y de Equipo (Hardware) de la Entidad de Referencia para el Sistema de Portabilidad Numérica (PN) y Plan Nacional de Numeración (PNN), así como brindar más capacidad de Almacenamiento y Conectividad al Sistema”. Esta contratación tiene un costo de un millón trescientos ochenta y siete mil setecientos cincuenta y cuatro con 61/100 balboas (B/.1,387,754.61), por un periodo de 4 años comprendidos desde el 1 de julio de 2016 al 30 de junio de 2020 y se realizó mediante el Contrato 481-17 de 17 de noviembre de 2017.
- Portar líneas exitosamente desde el 29 de noviembre de 2011 al 31 de octubre de 2017, de las cuales 880,977 son líneas de la red móvil y 62,718, de la red fija, para un total de 943,695 líneas portadas en el sistema de Portabilidad Numérica, administrado y operado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.
- Portar un total de 203,452 líneas fijas y móviles desde el 1 de noviembre de 2016 al 31 de octubre de 2017.

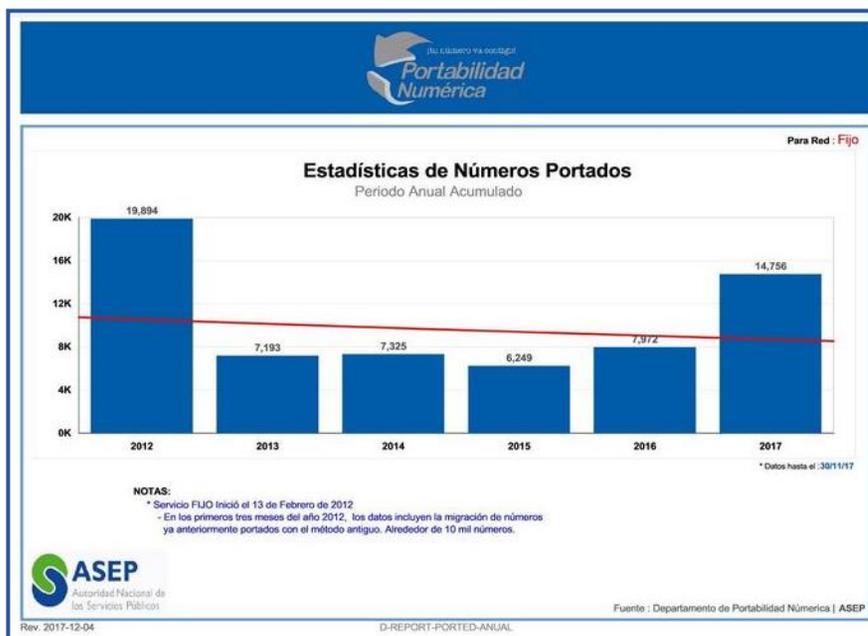
RED	TOTAL DE LÍNEAS PORTADAS DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2016 AL 31 DE OCTUBRE DE 2017
MÓVIL	188,168
FIJA	15,284
TOTAL	203,452

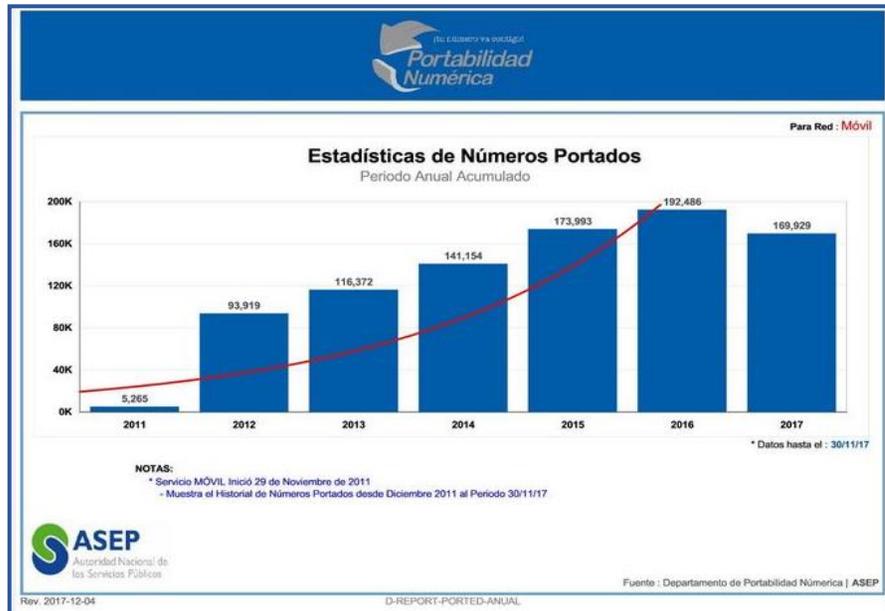
- Realizar reuniones de consulta con los concesionarios a fin de explorar la mejora en los procesos de Portabilidad Numérica.
- Realizar las gestiones necesarias en conjunto con otras áreas, a fin de garantizar el cumplimiento de las normas en materia de Portabilidad Numérica.
- Brindar el servicio de espacios físicos y enlaces de la Entidad de Referencia con los operadores del sistema de Portabilidad con un grado de 99.5% de disponibilidad.

- Capacitar a los colaboradores mediante su participación en cursos a distancia auspiciados por el Centro de Estudios Avanzados en Banda Ancha (CEABAD) y en otros centros de capacitación local y extranjeros:
 - Despliegue y Operación de Redes de Banda Ancha - 20 y 21 de marzo de 2017
 - Ciber Seguridad como Estrategia Nacional
 - Soporte de redes, configuración, manejo y solución de problemas
 - Seguridad de Redes
 - Aplicaciones de desarrollo del sistema, en ASP.NET MVC 4 Web
 - Instalación y configuración de VMWare 6
 - Oracle Open World 2017, San Francisco
- Seguir con las administraciones de la región en el intercambio de información eficiente de los procesos de Portabilidad Numérica en función de la experiencia exitosa que se ha dado en la República de Panamá (caso Guatemala y Bolivia).

Guatemala: Se sigue dando apoyo para la implementación de la Portabilidad Numérica en Guatemala.

Bolivia: Se brindó apoyo al Regulador de Bolivia para la implementación de la Portabilidad Numérica, en cuanto a asesoramiento en el pliego de cargos y el Reglamento de Portabilidad.





Equipos de la Entidad de Referencia de Portabilidad Numérica alojados en el IDC de Telefónica Móviles Panamá, S.A.



- **Infraestructura de Telecomunicaciones y Planta Externa**

- **Ordenamiento de cables de tendido aéreo**

Durante el año 2017 se continuó con el operativo iniciado en el año 2016 para 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 se denominó “Plan de Ordenamiento de Cables Aéreos de Telecomunicaciones 2017”. Entre los resultados que se esperaban obtener con este plan eran:

- Asegurar una zona de seguridad desde la línea de baja tensión (120/240 voltios) a los cables de telecomunicaciones

- Obtener la altura de seguridad mínima desde el punto más bajo del último cable de telecomunicaciones al piso o pavimento
- Etiquetar o rotular los cables de telecomunicaciones para su fácil identificación
- Eliminar cables de telecomunicaciones ociosos o sin uso (en punta)

En este plan de 2017 se cubrieron vías tales como:

- Avenida Cuba en toda su extensión
- Avenida José Agustín Arango entre la Avenida Cincuentenario y el Tabernáculo de la Fe
- Avenida Perú en toda su extensión
- Avenida 6A Sur (avenida principal de Chanis) en toda su extensión
- Avenida Central, entre el antiguo Teatro Bella Vista y la antigua Casa Miller
- Ave. Simón Bolívar, entre la Avenida 12 de octubre y la Avenida Domingo Díaz

○ **Soterramiento de cables de tendido aéreo**

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

- Área Bancaria: Este proyecto comprende las calles incluidas en el área delimitada por la Vía España, la Avenida Federico Boyd, la Calle 50 y la Vía Brasil. Este proyecto había sido suspendido por esta Autoridad Reguladora, pero su ejecución se reactivó a finales del año 2016. El mismo se ha dividido en dos sub-áreas (denominadas etapas), manejadas por dos contratistas diferentes. El proyecto se encuentra con un 36.8% de avance, debiéndose entregar en julio de 2018.
- Santiago: Este proyecto comprende la Avenida Central de la ciudad de Santiago, provincia de Veraguas. El proyecto se encuentra con un 23% de avance, debiéndose entregar en abril de 2018.
- David: Este proyecto comprende la Calle 4ª de la ciudad de David, provincia de Chiriquí. El proyecto se encuentra con un 8% de avance, debiéndose entregar en marzo de 2018.
- Vía Brasil/Vía Porras: Este proyecto comprende las avenidas Brasil y Belisario Porras. El mismo no ha iniciado al estar pendiente de aprobaciones gubernamentales.
- Chitré: Este proyecto comprende el Paseo Enrique Geensier de la ciudad de Chitré, provincia de Herrera. El mismo se encuentra en etapa de homologación.

- Avenida Cincuentenario: Este proyecto comprende la Avenida Cincuentenario desde ATLAPA hasta el Centro de Visitantes de Panamá Viejo. El mismo se encuentra en etapa de diseño y planos.

- **Mediciones de campo (Drive Test) para verificar y fiscalizar el cumplimiento de las metas establecidas en los contratos de concesión**

Se realizaron mediciones de campo (Drive Test) a nivel nacional en conjunto con los Operadores de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales, las cuales se llevan a cabo 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 grandes grupos, llamados “Sub rutas”, las cuales se listan a continuación:

- Metro: Ciudad de Panamá y Distrito de San Miguelito
- Norte: Carretera Transístmica y las principales ciudades de la provincia de Colón
- Este: Las poblaciones principales del este de la provincia de Panamá y Darién
- Este: Provincias de Panamá, Coclé, Chiriquí, Veraguas y Bocas del Toro
- Provincias: Provincias de Herrera y Los Santos; y la carretera hasta El Valle

- **Mediciones de campo (Drive Test) de oficio**

Consiste en una prueba de campo para verificar la señal móvil en un área específica de la república, siempre y cuando sea en área de cobertura declarada por los operadores, producto de quejas de usuarios, ya sea persona natural o jurídica, o por iniciativa de esta Autoridad Reguladora, a fin de constatar los servicios de Telefonía Móvil Celular y de Comunicaciones Personales.

En este sentido se pueden mencionar las siguientes mediciones de campo de oficio:

- Centro Penitencial de Pacora, realizada a solicitud de la Dirección General del Sistema Penitenciario
- Ciudad de Arraiján y La Chorrera, y las zonas urbanas entre ambas, realizada por iniciativa de la ASEP
- Cerro Viento: realizada por queja de usuario de uno de los operadores
- Puerto de Guararé, realizada por iniciativa de la ASEP
- Costa del Este, realizada por queja de usuario de uno de los operadores

- **Misiones oficiales en el extranjero**

Como parte de las actividades a las que esta Dirección Nacional de Telecomunicaciones da seguimiento, se participó en la reunión del Comité de Normalización de Telecomunicaciones de Centro América y el Caribe (COMTELCA), celebrada en

Tegucigalpa, Honduras en el mes de octubre de 2017, a fin de revisar el Plan Estratégico de 2018.

➤ **SUBDIRECCIÓN DE RADIO, TELEVISIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO**

• **Trámites Técnicos de Gestión del Espectro Radioeléctricos de Concesionarios Existentes**

TRÁMITES DE GESTIÓN DEL ESPECTRO DE TELECOMUNICACIONES	CANT. DE FREC. INVOLUCRADAS	APROBADAS	RECHAZADAS	OBSERVACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de asignación de nuevas frecuencias (3 periodos al año). • Solicitudes de reasignación y/o cambios de parámetros técnicos de frecuencias (3 periodos al año). • Otras solicitudes de frecuencias. 	1594	1047	547	Trámites basados en la Ley de Telecomunicaciones (Ley No. 24 de 1996) y su Reglamentación (D.E. No.73 de 1996), efectuados, principalmente, por concesionarios existentes.
Solicitudes de cancelaciones de Frecuencias	937	937	0	Trámite dinámico a petición de las partes o producto del rescate de frecuencias por la labor de fiscalización del espectro radioeléctrico.

- Solicitudes de Homologación de Equipos Inalámbricos de Telecomunicaciones, con base en lo dispuesto en la Resolución AN No. 8105-Telco de 26 de noviembre de 2014:

- Cantidad de solicitudes tramitadas: 605
- Ingresos obtenidos por los trámites: B/.30,250.00

• **Indicadores de la Asignación y Actualización del Espectro Radioeléctrico, Como Resultado de los Trámites Técnicos Realizados**

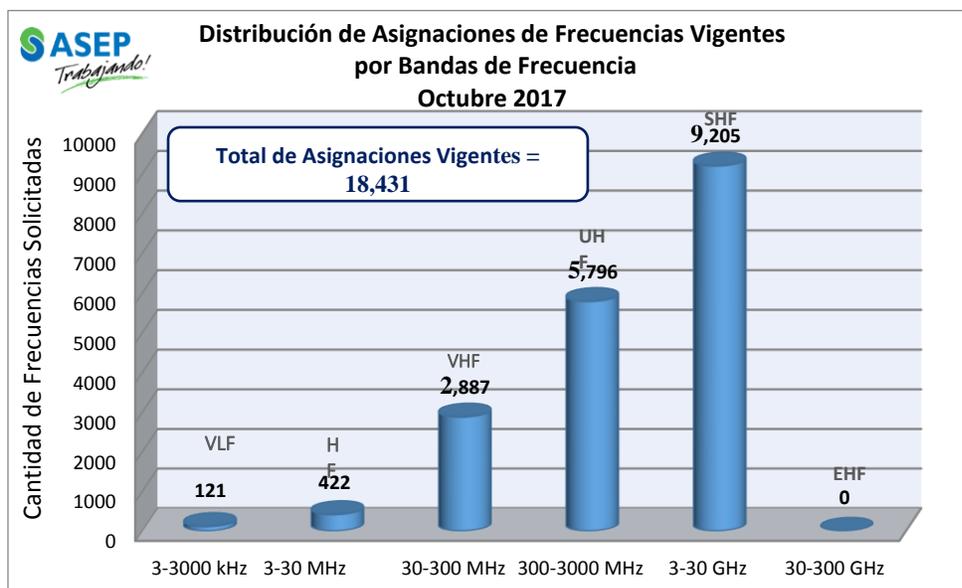
- Tabla de indicadores según Servicio, por Cantidad de Concesionarios y Asignaciones de Frecuencias Vigentes:

SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES	CANTIDAD DE CONCESIONARIOS POR SERVICIO	ASIGNACIONES VIGENTES	CANON POR USO DE FRECUENCIA (B/.)
Telecomunicación Básica Local (No. 101)	37	47	2,298.18
Telecomunicación Básica Nacional (No. 102)	32	958	222,608.84
Telecomunicación Básica Internacional (No. 103)	39	19	4,800.00
Terminales Públicos y Semipúblicos (No. 104)	11	105	2,702.82

SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES	CANTIDAD DE CONCESIONARIOS POR SERVICIO	ASIGNACIONES VIGENTES	CANON POR USO DE FRECUENCIA (B/.)
Comunicaciones Personales (No. 106)	2	3,189*	0.00
Telefonía Móvil Celular (No. 107)	2	1,961*	513.72
Transporte de Telecomunicaciones (No. 200)	176	3,533	299,904.24
Troncales Convencionales (No. 201)	54	2,122	80,819.72
Radiocomunicación Fija y Móvil (No. 202)	513	4,890	307,383.77
Busca Personas (No. 210)	6	30	822.52
Comunicación Móvil Marítima (No. 213)	36	358	275.00
Comunicación Móvil Aeronáutica (No. 214)	19	270	16,477.23
Telecomunicaciones por Satélite de Baja Órbita (No. 217)	3	7	17,400.00
Enlace para Estaciones de Radiodifusión (No.218)	117	460	140,891.71
Transmisiones Permanentes u Ocasionales de Radio o Televisión Vía Satélite (No. 221)	5	4	1,652.00
Telecomunicaciones Móviles Vía Satélite en Posición Orbitaria Fija (No. .222)	2	4	950.00
Radio Abierta Tipo A (No. 801)	127	244	16,050.00
Televisión Abierta Tipo A (No. 802)	11	83	51,000.00
Televisión Pagada Tipo A (No. 804)	1	76	1,550.00
Radio Abierta Tipo B (No. 901)	9	40	850.00
Televisión Abierta Tipo B (No. 902)	4	31	7,000.00
TOTAL	1,206	18,431	1,175,949.5

* Corresponden solo a asignaciones para enlaces terrestres punto a punto.

- Distribución de frecuencias asignadas por bandas de frecuencias:



- **Proyectos y Actos Administrativos Sometidos a Consulta Pública**

TEMA	DESCRIPCIÓN	OBJETIVO	OBSERVACIONES / DECISIONES
Consulta Pública No. 006-16 Telco. 4 al 18 de julio 2016	Para recibir opiniones y comentarios sobre la propuesta de modificación del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF).	Modificar el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias (PNAF) para actualizarlo a las necesidades actuales, principalmente en lo referente a Bandas Especiales de Registros, Dispositivo de Radiocomunicación de Corto Alcance, Frecuencias de Uso Itinerantes, entre otros aspectos reglamentarios.	A través de la Res. AN No. 10789-Telco de 21 de diciembre de 2016, se resolvió la Consulta Pública con la correspondiente modificación del PNAF.
Plan de Rescate de Frecuencias para Servicios Móviles	Proyecto de Rescate de la Banda de Frecuencia 1710/2110 MHz, conocida como "Banda AWS (Advanced Wireless Service)", para las Telecomunicaciones Móviles Internacionales (IMT).	Rescatar las frecuencias vigentes asignadas entre los segmentos de 1710 a 1780 MHz y 2110 a 2180 MHz (Banda AWS), con el fin de garantizar un espectro libre de interferencias a los concesionarios de los servicios de telecomunicaciones móviles No. 106 y No. 107, en cumplimiento de la Resolución AN No. 9319-Telco de noviembre de 2015.	Se realizaron las tareas y gestiones técnicas correspondientes para el cumplimiento de la Resolución AN No. 9319 de 18 de noviembre de 2015, rescatando eficientemente 40 frecuencias dentro de las bandas de 1710 a 1780 MHz y de 2110 a 2180 MHz, poniendo a disposición de los Servicios de Telecomunicaciones Móviles No. 106 y 107, 140 MHz adicionales, lo cual repercutirá en beneficios directos para el país.

- **Departamento de Radio y Televisión**

- **Proceso de Convocatoria Bianual**

Dentro del Proceso de Convocatoria Bianual 2016-2017, se presentaron 50 solicitudes de Frecuencias en la Banda de FM, distribuidas de la siguiente manera; 28 Tipo A (con fines comerciales) y 22 Tipo B (sin fines de lucro), de las cuales se admitieron 14 Tipo A y 7 Tipo B, adjudicándose 6 concesiones de frecuencias sin fines de lucro y 5 con fines comerciales.



- **Televisión Digital Terrestre (TDT de Panamá)**

La TDT de Panamá ha sido implementada por todos los concesionarios que operan canales de televisión abierta en las provincias de Panamá, Panamá Oeste y Colón (FASE I), cubriendo aproximadamente el 93% de los hogares con televisor dentro de estas provincias. Adicionalmente, para las provincias de Coclé, Herrera, Los Santos y Veraguas (FASE II), la TDT de Panamá ha alcanzado las principales ciudades de la región que, incluyendo la Fase I, cubre aproximadamente el 70% de los hogares con televisor a nivel nacional.



Por otra parte, por lo menos ocho de las marcas de televisores que se venden en la República de Panamá, ya cuentan con el sintonizador digital DVB-T, el cual permite recibir la señal de televisión digital abierta que transmiten los concesionarios.

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

Se iniciaron los trámites para la renovación de 80 concesiones del Servicio No. 218 denominado Servicio de Enlace y/o Transporte para Estaciones de Radiodifusión y Televisión, de las cuales 65 son del año 2017 y 15 del 2018. Igualmente se iniciaron los trámites para la renovación de 3 concesiones del Servicio No. 300 denominado Servicio de Televisión Interactiva con o sin uso del Espectro Radioeléctrico, de las cuales 1 fue renovada y 2 están en trámite de renovación.

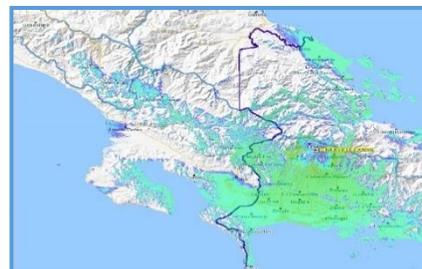
- **Procedimiento de Cura de las concesiones de Radio y Televisión**

Cumpliendo con las normas vigentes en materia de radio y televisión y, producto de las fiscalizaciones efectuadas, se procedió a ordenar la cura (restablecimiento de parámetros técnicos autorizados) sobre 52 frecuencias de AM y 62 de FM para que reinicien operaciones con los parámetros técnicos autorizados. También, producto del incumplimiento al proceso de cura, se cancelaron 2 concesiones de frecuencia de AM, una en la provincia de Chiriquí y otra en la provincia de Darién, rescatando para el Estado dicho recurso. Adicionalmente, fueron sometidas al proceso de cura y de cancelación, 6 concesiones del servicio de televisión pagada.

- **Coordinación Fronteriza con Costa Rica**

Se ha dado continuidad a las reuniones para lograr un acuerdo bilateral con la República de Costa Rica, que tienen como propósito la coordinación de la operación fronteriza en la Banda de FM (88 MHz a 108 MHz) y de Televisión Digital en la Banda de UHF (512 MHz a 698 MHz) dentro de las provincias de Chiriquí y Bocas del Toro, con el fin de mitigar posibles interferencias.

En este sentido, en el 2017 se efectuaron 7 reuniones virtuales, donde se han elaborado los documentos preliminares que contienen los criterios técnicos para la operación de las frecuencias y canales de televisión digital en la zona fronteriza.



○ **Actos Administrativos sometidos a Consultas Públicas**

ACTO ADMINISTRATIVO	DESCRIPCIÓN	OBSERVACIONES	OBSERVACIONES / DECISIÓN
Consulta Pública No. 011-17 (7 al 31 de agosto de 2017)	Para recibir opiniones y comentarios sobre la propuesta para Reglamentar la comercialización de televisores en la República de Panamá con el sintonizador integrado Digital Video Broadcasting-Terrestrial (DVB-T)".	Reglamentar la Comercialización de televisores para uso local dentro de la República de Panamá, a fin de asegurar y facilitar a los usuarios y hogares, la disponibilidad y adquisición de televisores con el sintonizador digital de televisión abierta DVB-T, escogido por Panamá.	Por Definir
Consulta Pública No.012-17 (4 de septiembre al 2 de octubre de 2017)	"Directrices para la ejecución del cese de las transmisiones analógicas de la televisión abierta dentro de las provincias de Panamá, Panamá Oeste y Colón (FASE I) y el fortalecimiento de la Televisión Digital Terrestre de Panamá (TDT de Panamá), utilizando la tecnología Digital Video Broadcasting - Terrestrial (DVB-T)."	Lograr el Cese de las Transmisiones de Televisión abierta analógica (Apagón Analógico), de la FASE I de la TDT de Panamá y fortalecer el proceso de transición y operación técnica de la Televisión Digital de Panamá, en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo No. 96 de 12 de mayo de 2009.	Por Definir

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

○ **Fiscalizaciones del Espectro Radioeléctrico y Reportes de Interferencias**

La ASEP ejecutó en el año 2017 la fiscalización de aproximadamente 1500 frecuencias autorizadas a nivel nacional, así como la atención de quejas de interferencias perjudiciales, relacionadas con los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión y la medición de coberturas de televisión analógica y digital. Estas actividades de comprobación técnica del espectro radioeléctrico se efectuaron a través de inspecciones de campo, mediciones y monitoreo remoto, los cuales permitieron corroborar el cumplimiento de los parámetros técnicos autorizados, resolver las situaciones de interferencias reportadas y rescatar frecuencias de telecomunicaciones que no estaban en uso.

- Fiscalización por Inspecciones de Campo

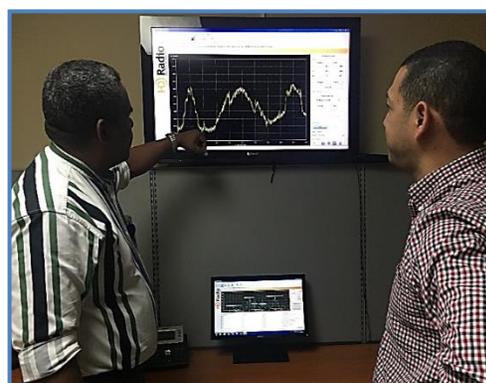
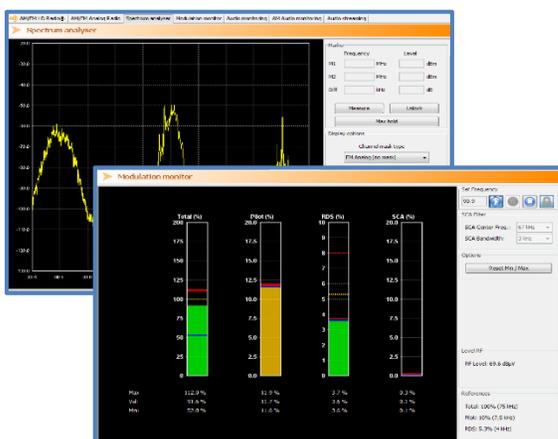
SECTOR	CANTIDAD DE FRECUENCIAS
Servicios Telecomunicaciones	+1400 Autorizaciones de los Servicios No. 101, 102, 107 y 200
Servicios de Radio y Televisión	110 Frecuencias Principales ✓ 70 emisoras FM ✓ 40 emisoras AM

- Monitoreo Remoto de Frecuencias Principales

SECTOR	CANTIDAD DE FRECUENCIAS
Servicios de Radio y Televisión	✓ +140 emisoras de FM. ✓ +60 emisoras AM



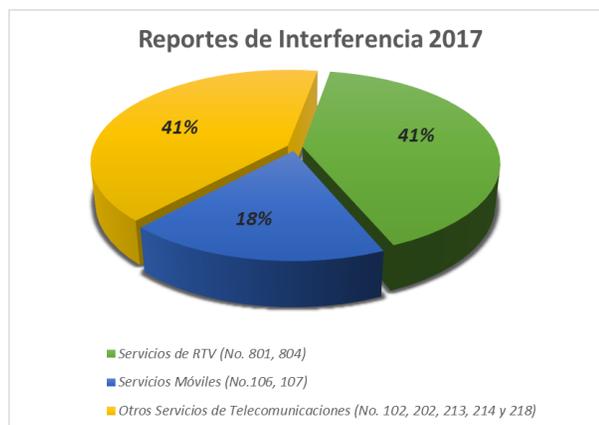
Inspecciones de frecuencias asignadas, utilizadas para operar servicios de telecomunicaciones, radio y televisión



Actividades de monitoreo de frecuencias principales de los servicios de Radio abierta en AM y FM

- Atención de Reportes de Interferencia

SECTOR	CANTIDAD DE REPORTES
Servicios Telecomunicaciones (Servicios Móviles y Radiocomunicación)	13 Reportes
Servicios de Radio y Televisión	9 Reportes



- Mediciones de Radiaciones No Ionizantes (RNI)**

Se dio continuidad al programa de mediciones de Radiaciones No Ionizantes (RNI) a nivel nacional, basados 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).

En adición, durante este periodo se implementó un sistema de monitoreo continuo de los niveles de intensidad de campo eléctrico (parámetros técnicos de las RNI), cuyos resultados han indicado que, niveles máximos de campo eléctrico están por debajo de los máximos permitidos en las normativas nacionales e internacionales. De esta forma se han corroborado, además, las mediciones de campo que esta Autoridad ha efectuado en más de 50 puntos distintos del país, mismos que han involucrado los sitios de transmisión con más concentración de emisiones de frecuencias del país como Volcán Barú, Cerro Canajagua y Cerro Oscuro.



Actividades de medición de Radicaciones No Ionizantes y monitoreo continuo de intensidad de campo eléctrico

- **Actualización de Equipos para la Fiscalización de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico**

En el año 2017 se continuó con la ejecución de proyectos de inversión para la actualización de herramientas y equipos destinados a la fiscalización de los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión. Con estos nuevos equipos se fortalecen las actividades de comprobación técnica que son efectuadas por la ASEP. En adición, esta actualización involucró la capacitación técnica de nuestros funcionarios en el uso de dichos equipos y en el desarrollo de mejores prácticas para la medición de frecuencias y parámetros de operación.

- **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 y los proyectos de inversión de la Dirección Nacional de Telecomunicaciones.

- **Principales Gestiones del Período**

- **Gestión Económico 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.
- ❖ Capacitación internacional de dos colaboradores en materia de análisis y evaluación de proyectos de inversión pública.

▪ **Inspecciones a Agentes del Mercado para Verificación y Análisis de Información Financiera y Estadística**

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



▪ **Ajustes en concepto de Canon y de Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización**

UNIDAD DE ANÁLISIS ECONÓMICO Y FINANCIERO				
AÑO 2017 (Enero-Octubre)				
CONCEPTO	AJUSTES	DÉBITO B/.	CRÉDITO B/.	DIFERENCIA B/.
TASA DE CONTROL, VIGILANCIA Y FISCALIZACIÓN	233	567,269.59	(287,411.73)	279,857.86
CANON	78	40,472.64	(73,053.83)	(32,581.19)
TOTAL	311	607,742.23	(360,465.56)	247,276.67

- **Unidad de Atención al Concesionario**

La Unidad de Atención al Concesionario tiene como responsabilidad principal la atención directa a todas las personas naturales y jurídicas que tienen el interés de ostentar un derecho de concesión para prestar servicios de Telecomunicaciones con o sin Uso del Espectro Radioeléctrico, con fines comerciales o para uso propio.

Igualmente, la Unidad de Atención al Concesionario, mediante Resolución AN No.10725-Telco de 2 de diciembre de 2016, estableció los periodos para el año 2017, en los cuales los interesados en solicitar concesiones y/o frecuencias adicionales para operar el servicio de telecomunicaciones, así como para solicitar reasignaciones y/o cambios de parámetros técnicos en sus asignaciones, pudieran presentar sus solicitudes.

Mediante las Resoluciones AN No. 10726-RTV y AN No. 10727-RTV, ambas de 2 de diciembre de 2016, se establecieron los periodos para solicitar en el año 2017, concesiones Tipo B, sin asignación de frecuencias principales para prestar servicios públicos de radio y televisión, así como para modificar los parámetros técnicos concesionados y los periodos para presentar solicitudes de licencia de locutor, respectivamente.

En adición, mediante Resolución AN No. 879-ADM de 2 de diciembre de 2016, se fijó la tasa de control, vigilancia y fiscalización y el canon anual por el uso de frecuencias que deberán pagar los concesionarios de los servicios públicos de radio y televisión en el año 2017.

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

Esta unidad administrativa, para el año 2017, se encuentra en el proceso de trámite de renovación de 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 seguirá participando de las invitaciones que hacen los Municipios y Consejos Municipales, con el propósito de tratar temas relacionados a torres y antenas de servicios de telecomunicaciones que se encuentran instaladas a nivel nacional. De esta manera, se podrá instruir a los ciudadanos sobre los criterios técnicos y legales que regula la Resolución AN No. 2848-Telco de 5 de agosto de 2009.

Los logros de la Unidad de Atención al Concesionario:

DESCRIPCIÓN DE LA SOLICITUD	ADMITIDA	RECHAZADA	TOTAL
Ampliación de Área de Cobertura	2	0	2
Cambio de Parámetros Técnicos	31	7	38
Nuevas concesiones de RTV, sin asignación de frecuencia principal	2	0	2
Cancelación de Autorizaciones de Uso de Frecuencia	38	0	38
Cancelación de Concesiones	14	0	14
Concesiones de Telecomunicaciones sin Uso del Espectro Radioeléctrico	18	19	37
Nuevas Concesiones de Telecomunicaciones con Uso del Espectro Radioeléctrico y/o Frecuencias Adicionales	37	14	51
Licencias de Locutor	684	0	684
Prorroga de Frecuencias	0	0	0
Reasignación de Frecuencias	21	14	35
Homologación de Equipos Inalámbricos	451	56	507
Grabaciones	118	0	118
Cuñas de Producción Extranjeras	170	0	170
Registro de Instalación/Ubicación de Antenas de Telecomunicaciones (Azoteas, otras Estructuras) y Estructuras Transportables	49	3	52
Visto Bueno para la instalación de torres y/o estructuras para soportar antenas de telecomunicaciones	15	8	23
Traspaso de Concesión	3	1	4
Recurso de Reconsideración	8	6	14

DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

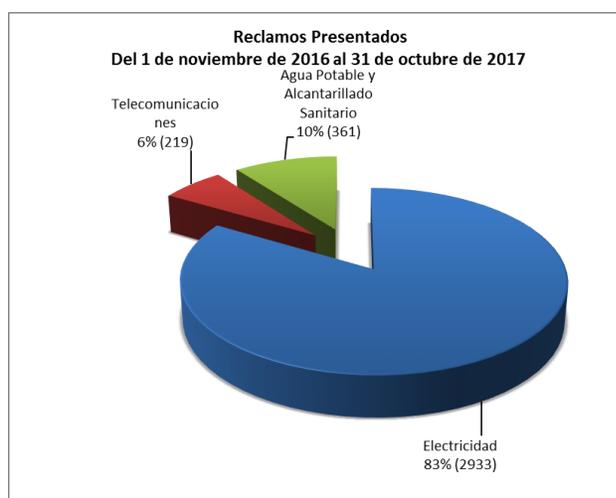
➤ RECLAMOS PRESENTADOS

Durante el período comprendido del 1 de noviembre de 2016 al 31 de octubre de 2017, en la Dirección Nacional de Atención al Usuario se presentaron 3,513 reclamos en los servicios de Electricidad, Telecomunicaciones, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, tal como presentamos en el cuadro a continuación.

Cuadro DNAU-01-17. RECLAMOS PRESENTADOS A NIVEL NACIONAL, SEGÚN TIPO DE SERVICIO: 1 DE NOVIEMBRE DE 2016 AL 31 DE OCTUBRE DE 2017

Tipo de Servicio	Nov. y Dic. de 2016	2017	Total	%
Total.....	298	3,215	3,513	100%
Electricidad.....	219	2,714	2,933	83%
Telecomunicaciones.....	28	191	219	6%
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.....	51	310	361	10%

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario - ASEP



A nivel nacional, la prestadora con mayor cantidad de reclamos es la empresa (EDEMET, S.A.), seguido de la empresa Elektra Noreste S.A. (ENSA); en tercer lugar está el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN), en cuarto lugar, EDECHI S.A., en quinto lugar está la empresa Cable & Wireless, S.A., en sexto lugar está Claro Panamá, en séptimo lugar la empresa Cable Onda, S.A., en octavo lugar la empresa Telefónica Móviles, en noveno lugar está DIGICEL, S.A., en décimo lugar está Altos de Vistamares, S.A., en undécimo lugar esta Liberty Servicios Corp., en duodécimo lugar está Municipio de Panamá, en trigésimo lugar esta Mocatel Technology, Inc. y, por último, Media Visión de Panamá, tal como se indica en la ilustración que presentamos a continuación:



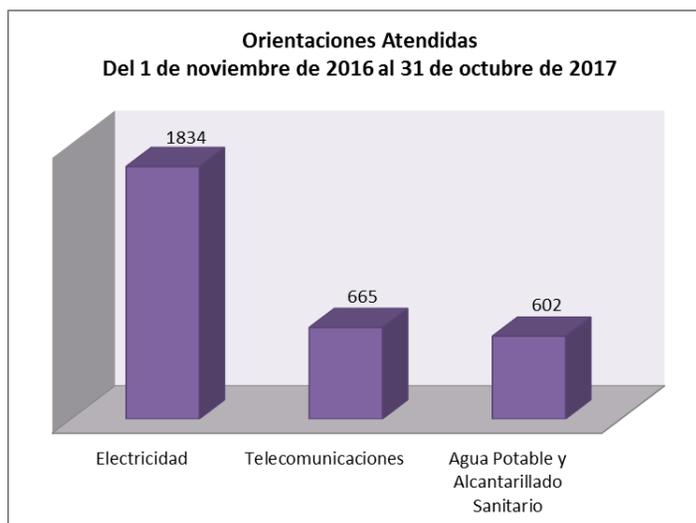
➤ **ORIENTACIONES ATENDIDAS**

En la Dirección Nacional de Atención al Usuario se atendieron 3,101 orientaciones en los servicios de Electricidad, Telecomunicaciones, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario. Presentamos a continuación un resumen de las orientaciones atendidas:

Cuadro DNAU-02-17. ORIENTACIONES ATENDIDAS A NIVEL NACIONAL, SEGÚN TIPO DE SERVICIO: 1 DE NOVIEMBRE DE 2016 AL 31 DE OCTUBRE DE 2017

Tipo de Servicio	Nov. y Dic. de 2016	2017	Total	%
Total.....	203	2,898	3,101	100%
Electricidad.....	122	1,712	1,834	59%
Telecomunicaciones.....	44	621	665	21%
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.....	37	565	602	20%

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario - ASEP



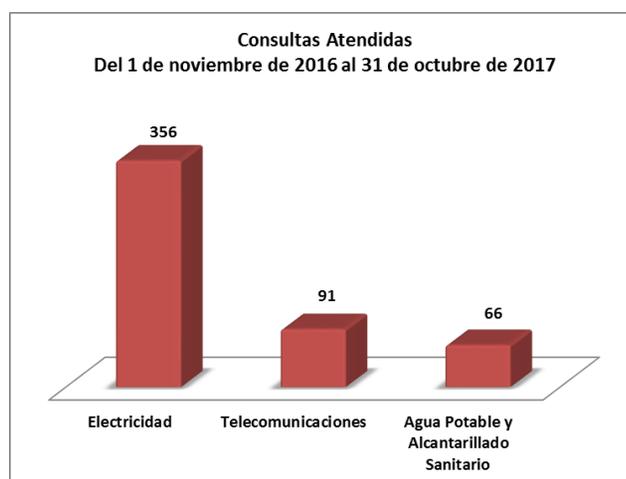
➤ **CONSULTAS ATENDIDAS**

Durante este periodo se atendieron 513 consultas en los servicios de Electricidad, Telecomunicaciones, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, cuya distribución se presenta a continuación:

Cuadro DNAU-03-17. CONSULTAS ATENDIDAS, SEGÚN TIPO DE SERVICIO: 1 DE NOVIEMBRE DE 2016 AL 31 DE OCTUBRE DE 2017

Tipo de Servicio	Nov. y Dic. de 2016	2017	Total	%
Total.....	80	433	513	100%
Electricidad.....	39	317	356	69%
Telecomunicaciones.....	4	87	91	18%
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.....	37	29	66	13%

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario - ASEP



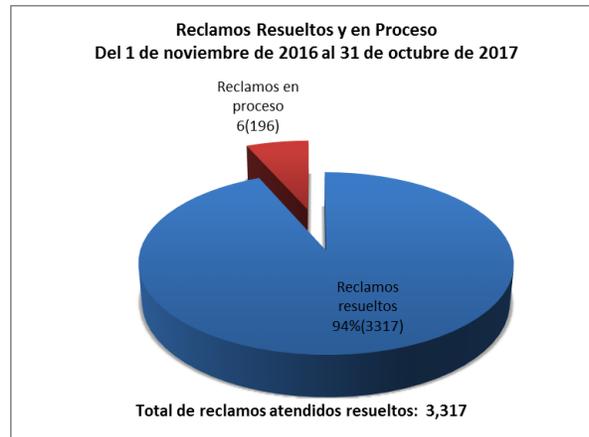
➤ **RECLAMOS RESUELTOS Y EN PROCESO**

De los 3,513 reclamos presentados ante la ASEP a nivel nacional, se resolvieron 3,317 (94%) y 196 (6%) están en proceso, tal como se aprecia a continuación:

Cuadro DNAU-04-17. RECLAMOS INGRESADOS Y RESUELTOS A NIVEL NACIONAL, SEGÚN SERVICIO REGULADO: 1 NOVIEMBRE DE 2016 AL 31 DE OCTUBRE DE 2017

Tipo de Servicio	Resueltos	En Proceso	Total	%
Totales.....	3,317	196	3,513	100%
Electricidad.....	2,751	182	2,933	83%
Telecomunicaciones.....	215	4	219	6%
Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.....	351	10	361	10%
%	94%	6%	100%	

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario – ASEP

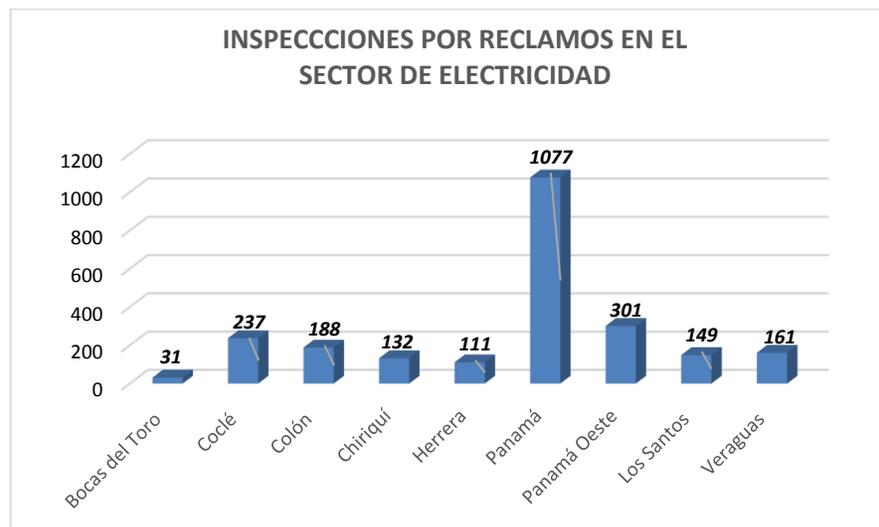


➤ **INSPECCIONES POR RECLAMOS REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO TÉCNICO Y LAS OFICINAS REGIONALES**

Se realizaron 2,433 inspecciones a nivel nacional, de las cuales 1,809 fueron ejecutadas al 100% por el Departamento Técnico, sede central, en las provincias de Panamá y Panamá Oeste. En adición a las inspecciones que se realizan en la sede central, el Departamento Técnico brindó apoyo al 3% de las inspecciones realizadas en las Oficinas Regionales de Bocas del Toro, Colón, Los Santos, Veraguas, Herrera, Coclé y Chiriquí.

- **Sector de Electricidad**

En el sector de electricidad se realizaron 2,387 inspecciones a nivel nacional; 1,077 se realizaron en la provincia de Panamá y 301 en Panamá Oeste. En el resto de las provincias se realizaron 1,009 inspecciones.



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

En el sector de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario se realizó un total de 328

inspecciones; 212 se efectuaron en la provincia de Panamá y 31 en Panamá Oeste, mientras que en el resto de las provincias se ejecutaron 85 inspecciones.



- **Sector de Telecomunicaciones**

En el sector de telecomunicaciones se realizaron 13 inspecciones, de las cuales 5 se dieron en la provincia de Panamá, 5 en Panamá Oeste, 2 en Herrera y 1 en Chiriquí. Es importante resaltar, que en el sector telecomunicaciones, la mayoría de los reclamos no ameritan inspección técnica.



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

Durante este periodo, se han recibido, a través del Centro Nacional de Atención Ciudadana – 311, un total de 473 casos de denuncias y quejas de los servicios de electricidad, telecomunicaciones, agua potable y alcantarillado sanitario. De este total, 449 de las quejas recibidas (95%) fueron concluidas (resueltas), 5 (1%) fueron devueltas, porque no eran de competencia de la ASEP y 19 (4%) están en su debido proceso.

**Cuadro DNAU-05-17. QUEJAS Y DENUNCIAS RECIBIDAS A TRAVÉS DEL 311:
1 DE NOVIEMBRE 2016 AL 31 DE OCTUBRE 2017**

Mes	Casos			Total
	Activos	Devueltos	Concluidos	
Totales	19	5	449	473
%	4%	1%	95%	100%
nov. 2016			2	2
dic. 2016.....			27	27
ene. 2017			34	34
feb. 2017			22	22
mar. 2017.....		1	26	27
abr. 2017.....			36	36
mayo 2017			51	51
jun. 2017.....	1		51	52
jul. 2017.....	2		32	34
Mes	Casos			Total
	Activos	Devueltos	Concluidos	
ago. 2017	1	1	38	40
sept. 2017	4	2	52	58
oct. 2017.....	11	1	78	90

Fuente: Dirección Nacional de Atención al Usuario - ASEP

➤ **CHARLAS EN EL 2017 EN LAS OFICINAS REGIONALES SOBRE EL SISTEMA 311**

Personal del Centro Nacional de Atención Ciudadana del 311, dictó charlas en las diferentes Oficinas Regionales: El 15 de febrero en Veraguas - INADEH de Santiago, el 28 de marzo en Herrera- oficinas del MICI, 19 de abril en Herrera - oficina de AMPYME, 15 de marzo en Bocas del Toro – Palacio Municipal en Isla Colón, 7 junio en La Palma del Darién – Salón Auditorio del MEF, 12 de julio en Veraguas – Salón Casino del Compa MIDA, 27 de julio en Colón – Salón de la Gobernación y 24 de agosto en Penonomé – Auditorio del INADEH.

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

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

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

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

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

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

- Oficina Regional de Darién
- Agencia de Panamá Norte (Las Cumbres, Chilibre)
- Agencia de Chiriquí, (La Concepción, Bugaba)
- Agencia de Coclé (Aguadulce)

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

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

Además, esta Dirección Nacional se ha propuesto realizar campañas de entrega de folletos y trípticos con información sobre cómo formalizar reclamaciones, sobre el uso eficiente de los servicios y de ahorro energético. Las mismas tendrán lugar en puntos estratégicos de mucha concurrencia como plazas, centros comerciales e incluso en las propias oficinas de las empresas concesionarias.

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

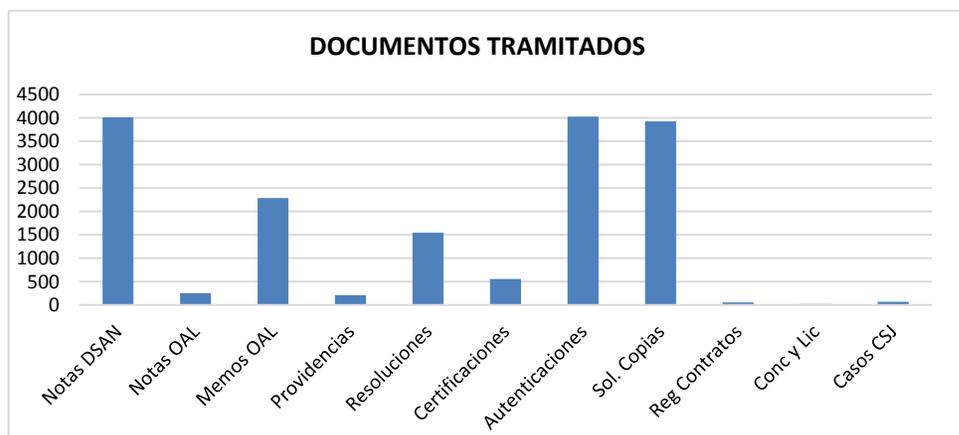
OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

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

Respecto a la gestión realizada por la Oficina de Asesoría Legal durante el periodo comprendido entre noviembre de 2016 y octubre de 2017, debemos indicar que la misma corresponde a los documentos recibidos para trámite, los cuales fueron atendidos como se detalla a continuación:

DOCUMENTOS TRAMITADOS	TOTAL
TOTAL	16884
Notas DSAN	4009
Notas OAL	253
Memorandos OAL	2286
Providencias	208
Resoluciones	1545
Certificaciones	555
Autenticaciones	4028
Solicitudes de copias	3924
Registro de Contratos y Acuerdos	54
Contratos de Concesión y Licencias	22
Casos en la Corte Suprema de Justicia	68 *

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



Durante el período correspondiente, la Oficina de Asesoría Legal elaboró un total de 1545 resoluciones, desglosadas por sector como se detalla a continuación:

RESOLUCIONES						
AN N°-ADM	AN N°-AP	AN N°-CA	AN N°-AGUA	AN N°-ELEC	AN N°-RTV	AN N°-TELCO
60	598	28	7	471	132	249

Detalle de las nomenclaturas de las Resoluciones:

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



➤ ASUNTOS REGULATORIOS, CONCESIONES, LICENCIAS Y SERVIDUMBRES

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

- **Asuntos Regulatorios**

En el periodo comprendido entre noviembre de 2016 y octubre de 2017, la Oficina de Asesoría Legal participó en los equipos técnicos que tramitaron diversos temas

regulatorios, desde la etapa de elaboración de la propuesta a someter a consulta pública y/o audiencia pública, la preparación de la respectiva consulta pública y/o audiencia pública, el análisis y respuesta a los comentarios recibidos, ajuste de propuesta conforme a los comentarios recibidos y la elaboración de la resolución que aprueba la propuesta. A continuación, se detallan los temas desglosados por sector:

○ **Electricidad**

- Propuesta del nuevo procedimiento para la presentación, tramitación, evaluación y decisión de la calificación de caso fortuito y fuerza mayor como eximentes de responsabilidad en el cumplimiento de las Normas de Calidad del Servicio Técnico y Normas de Calidad del Servicio Comercial para las empresas de distribución y/o de transmisión de energía eléctrica.
- Propuesta de modificación de las Reglas de Compra para el Mercado Mayorista de Electricidad, aprobadas mediante Resolución AN No. 991-Elec de 11 de julio de 2007 y sus modificaciones.
- Propuesta de modificación a las Reglas Comerciales para el Mercado Mayorista de Electricidad.
- Propuesta del Plan de Expansión del Sistema Interconectado Nacional, correspondiente al periodo 2017-2031 (PESIN 2017), presentado por la Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A.
- Propuesta de modificación al artículo 5 del Título II, denominado Derechos y Obligaciones de las empresas, los clientes finales y los usuarios de la red de distribución; los artículos 57, 59, 105 y 106 del Título IV, denominado Régimen Tarifario; y los artículos 4, 16, 38 y 40 del Título V, denominado Régimen de Suministro, del Reglamento de Distribución y Comercialización.
- Propuesta de modificación del Código de Redes Fotovoltaico, Normas Técnicas, Operativas y de Calidad para la conexión de los Sistemas de Centrales Solares y Centrales Solares de Tecnología Fotovoltaica al Sistema Interconectado Nacional (SIN), aprobado mediante Resolución AN No. 6979-Elec de 3 de enero de 2014 y sus modificaciones.
- Propuesta de modificación del Código de Redes, Normas Técnicas, Operativas y de Calidad, para la conexión de la Generación Eléctrica Eólica al Sistema Interconectado Nacional (SIN), aprobado mediante Resolución AN No. 4826-Elec de 19 de octubre de 2011, modificada por la Resolución AN No. 5658-Elec de 17 de octubre de 2011.
- Propuesta de modificación del Apéndice E del Sistema Regulatorio Uniforme de Cuentas para el Sector Eléctrico (SRUC), aprobado mediante Resolución No. JD-1623 de 15 de octubre de 1999 y sus modificaciones.

- Propuesta de modificación del Procedimiento para la Aplicación del Sistema de Comercialización de Medidores Prepago en Panamá

- **Gas Natural**

Durante el periodo comprendido entre noviembre de 2016 y octubre de 2017, la Oficina de Asesoría Legal ha participado activamente en la consultoría para la elaboración del marco legal y regulatorio para el servicio público de transporte y distribución de gas natural.

- **Radio y Televisión**

- Directrices para la ejecución del cese de las transmisiones analógicas de la televisión abierta dentro de las provincias de Panamá, Panamá Oeste y Colón (FASE I) y el fortalecimiento de la Televisión Digital Terrestre de Panamá (TDT de Panamá), utilizando la tecnología Digital Video Broadcasting – Terrestrial (DVB-T)
- Reglamentación para la comercialización y venta de televisores en la República de Panamá, para uso local, con el sintonizador integrado Digital Video Broadcasting-Terrestrial (DVB-T)

- **Telecomunicaciones**

- Propuesta de modificación del Plan Nacional de Numeración de la República de Panamá.
- Propuesta de modificación del Procedimiento para la Asignación de los Números de Cobro Revertido Automático establecido mediante Resolución No. JD-4752 de 18 de junio de 2004.
- Propuesta de modificación de la Resolución AN No. 10130-Telco de 5 de julio de 2016 y se propone el Reglamento para el Control y Fiscalización del Cumplimiento de las Metas de Calidad del Servicio de Internet para el Uso Público - No. 211.

- **Resoluciones por solicitudes tramitadas**

Con relación al trámite de solicitudes de otorgamiento, prórrogas, curas, cesiones y cancelaciones de concesiones y licencias necesarias para la prestación de los servicios públicos regulados por la Autoridad, la Oficina de Asesoría Legal gestionó un total de 859 resoluciones, desglosadas como se indica a continuación:

AGUA POTABLE	Resoluciones
TOTAL	7
Licencias	6
Asuntos Varios	1

ELECTRICIDAD	Resoluciones
TOTAL	471
Adquisición y servidumbres	49
Concesiones	35
Licencias	96
Mercado	6
Normas Técnicas	11
Recursos	157
Tarifa	36
Arbitraje	6
Asuntos Varios	75

TELECOMUNICACIONES	Resoluciones
TOTAL	249
Asignación de series numéricas	68
Concesiones	76
Parámetros Técnicos	20
Recursos	6
Uso de frecuencia	48
Interconexiones	7
Nivel de cumplimiento	6
Asuntos Varios	18

RADIO Y TELEVISIÓN	Resoluciones
TOTAL	132
Asignación de frecuencias	3
Parámetros Técnicos	26
Concesiones	7
Licencias	10
Recursos	4
Periodos de Cura	39
Aumento geográfico	8
Ampliación de cobertura	3
Asuntos Varios	32

- **Servidumbre**

En cuanto al trámite de las servidumbres necesarias para los servicios públicos regulados por la Autoridad, debemos señalar que el proceso más importante gestionado por la Oficina de Asesoría Legal corresponde al proyecto de construcción de la Tercera Línea de Transmisión de la Empresa de Transmisión Eléctrica, S.A., que afecta 900 predios, de los cuales la Oficina de Asesoría Legal gestionó el ingreso en 100 fincas mediante el proceso sumario que declaró urgente la construcción del proyecto. En adición, a la fecha se gestionan 100 expedientes de proceso ordinario para la constitución de las servidumbres respectivas para el referido proyecto.

- **RECURSOS DE APELACIÓN**

Otra de las funciones que realiza la Oficina de Asesoría Legal, es la de tramitar, analizar y elaborar las resoluciones que resuelven, en segunda instancia, las reclamaciones que

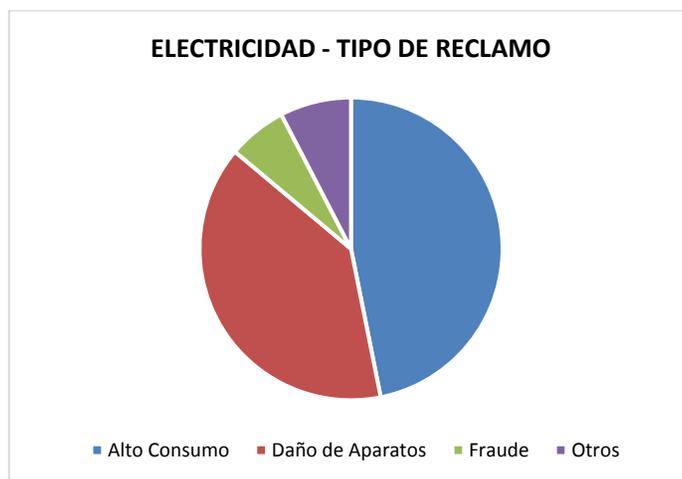
presentan los usuarios de los servicios públicos ante la Dirección Nacional de Atención al Usuario de esta Autoridad.

En el período comprendido entre noviembre 2016 a octubre 2017, la Oficina de Asesoría Legal resolvió 598 recursos de apelación, de los cuales, 525 corresponden al sector de Electricidad, 31 al sector de Telecomunicaciones y 42 al sector de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

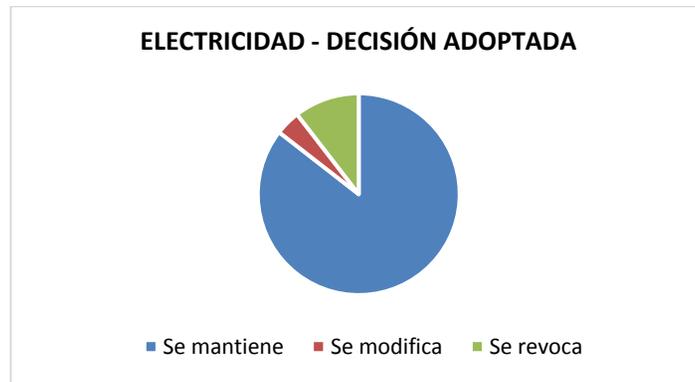


- **Electricidad**

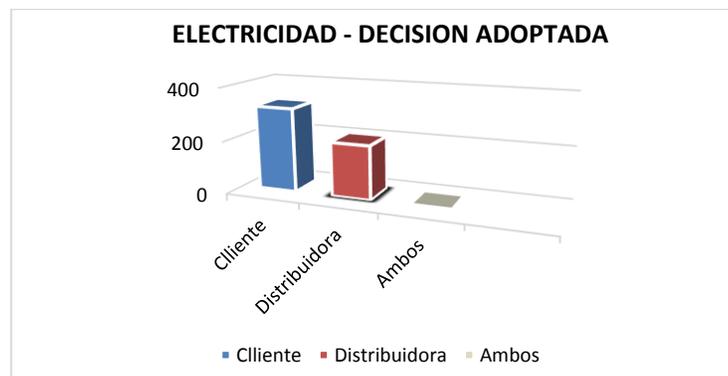
Para el período señalado, de los 525 recursos de apelación interpuestos relacionados con el sector de Electricidad, 246 corresponden a alto consumo de electricidad, 206 a daño de aparatos, 33 a fraude y 40 a otras reclamaciones.



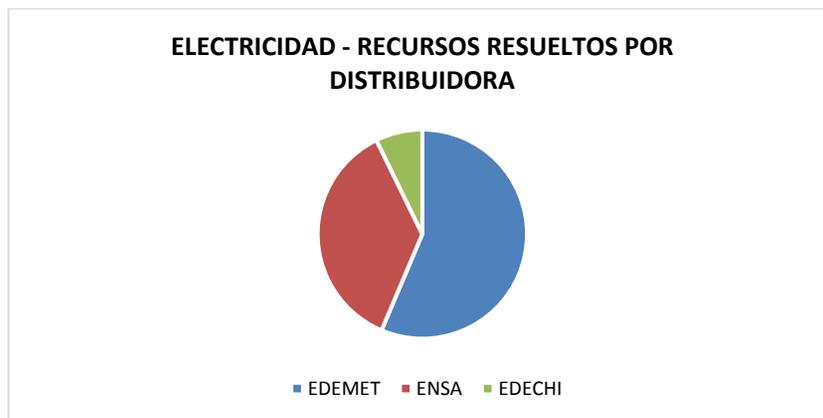
En cuanto a la decisión adoptada, para el período señalado, en los 525 recursos de apelación atendidos en el sector de Electricidad se mantuvo la decisión de primera instancia en 449 recursos de apelación interpuestos, se modificó la decisión en 21 y se revocó la decisión en 55.



De los 525 recursos de apelación resueltos, 204 fueron a favor de la distribuidora, 318 fueron a favor del cliente y 3 se falló parcialmente a favor de ambos.



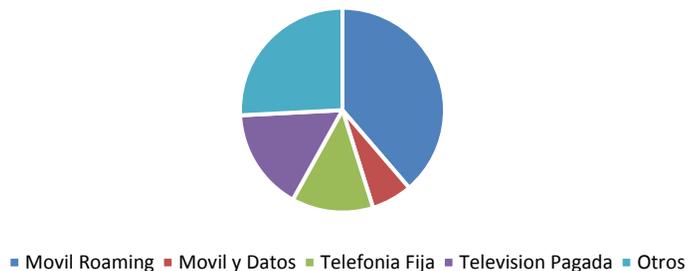
De los 525 recursos de apelación resueltos, 296 corresponden a la Empresa de Distribución Eléctrica Metro Oeste, S.A. (EDEMET), 191 a Elektra Noreste, S.A. (ENSA) y 38 a la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI).



- **Telecomunicaciones**

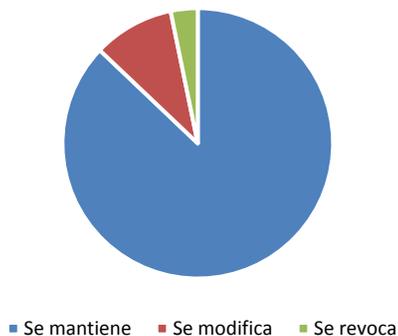
De los 31 recursos de apelación interpuestos relacionados con el sector de Telecomunicaciones, 12 corresponden a Móvil Roaming, 2 a Telefonía Móvil y Datos, 4 Telefonía Fija, 5 a Televisión Pagada y 8 a otras reclamaciones.

TELECOMUNICACIONES - TIPO DE RECLAMO



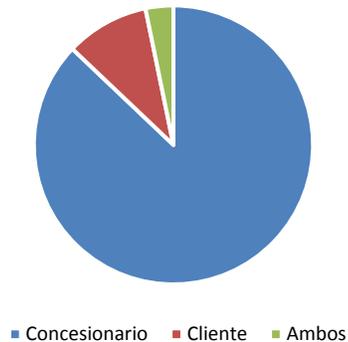
Con relación a la decisión, para el periodo señalado se mantuvo la decisión de primera instancia en 27 recursos de apelación interpuestos, se modificó la decisión en 3 y se revocó la decisión en 1 caso.

TELECOMUNICACIONES - DECISIÓN ADOPTADA

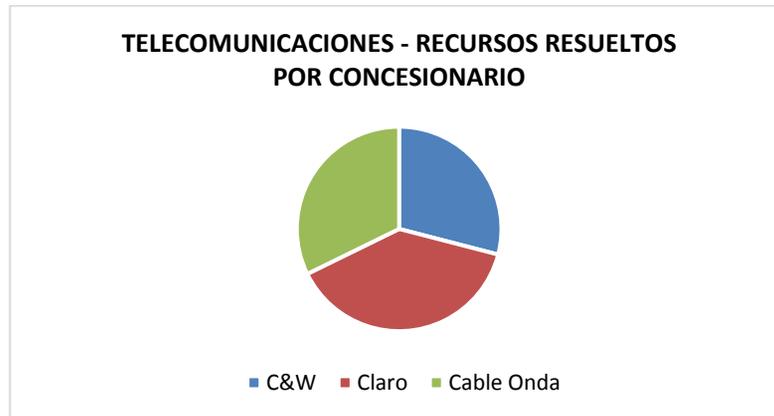


De los 31 recursos de apelación resueltos, 27 fueron a favor del concesionario, 3 a favor del cliente y en 1 se falló parcialmente a favor de ambos.

TELECOMUNICACIONES - DECISIÓN ADOPTADA



De los 31 recursos de apelación resueltos, 9 corresponden a reclamaciones contra Cable & Wireless Panamá, S.A., 12 en contra de Claro Panamá, S.A. y 10 en contra de Cable Onda, S.A.

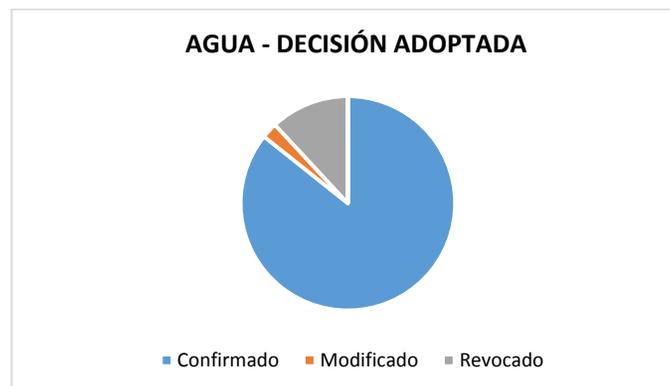


- **Agua Potable y Alcantarillado Sanitario**

Para el sector de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, los 42 recursos de apelación resueltos corresponden a reclamos por alto consumo.



Con referencia a la decisión, para el sector de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario se mantuvo la decisión adoptada en primera instancia en 36 recursos de apelación interpuestos, se modificó la decisión en 1 y se revocó la decisión en 5.



De los 42 recursos de apelación resueltos, se falló a favor de la prestadora en 36 y a favor del cliente en 6.



➤ ASUNTOS DE LA ADMINISTRACIÓN GENERAL

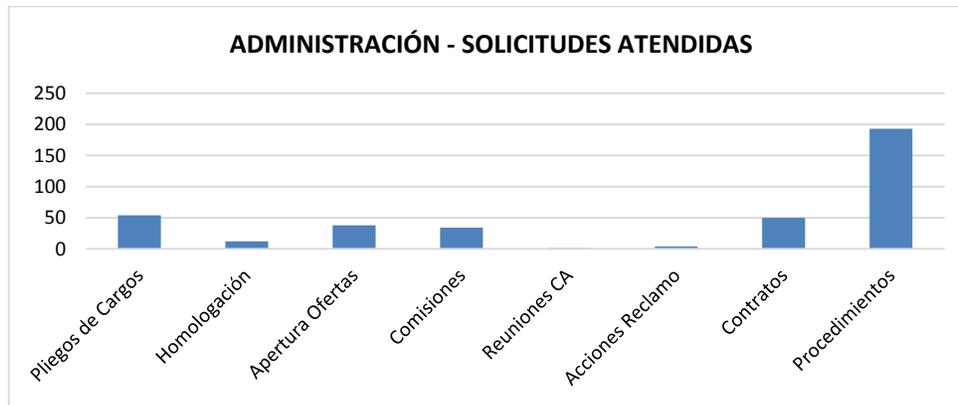
La Oficina de Asesoría Legal participa activamente en las funciones generales de administración y Dirección Ejecutiva de la Autoridad elaborando, en conjunto con las unidades gestoras, los términos de referencia correspondientes a los actos de selección de contratista que se realizan en la entidad, tales como:

- Preparación de Informes Ejecutivos y Resoluciones para la celebración de las reuniones del Consejo de Administración y los proyectos de resoluciones que autorizan los gastos aprobados por el Consejo
- Atención de consultas recibidas por los proponentes
- Participación en reuniones de homologación
- Elaboración de Pliegos de Cargos (Contratación Menor, Licitación Pública y Licitación Por Mejor Valor)
- Adendas a Pliegos de Cargos y a Contratos
- Participación en los actos de apertura y recepción de ofertas
- Elaboración de Informes (Comisión Verificadora o Evaluadora)
- Elaboración de Resoluciones (Rechazo de Propuesta, Acto Desierto, Adjudicación, Resolución Administrativa para rescindir contrato)
- Elaboración de Informes de Conducta por Acción de Reclamo o Recursos de Impugnación interpuestos

- Trámite de formalización y perfeccionamiento de Contratos (elaboración, solicitud de documentación, obtención de firma, refrendo de Contraloría General, elaboración de Órdenes de Proceder y Adendas)
- Trámite de procedimiento excepcional de contratación ante la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones del Estado (UACE) o Consejo Económico Nacional (CENA) dependiendo de la cuantía.
- Elaboración de Informes Técnico Oficial Fundado
- Elaboración de Convenios interinstitucionales.
- Justificación de contrataciones en contravención de la Circular 19, emitida por la Contraloría General de la República.
- Justificación de publicaciones bianuales
- Trámite de Contratos de Consultoría
- Contrato de Arrendamiento: incluye Solicitud de Avalúos, trámite de aprobación ante la UACE o en su defecto el CENA, solicitud de partida presupuestaria a DIPRENA
- Trámite de Devolución de Fianza de Cumplimiento y Cheques como constitución de fianzas.
- Se brinda apoyo en el trámite de aprobación de los procedimientos que regulan la gestión administrativa de la Autoridad, así como en los distintos trámites relacionados con recursos humanos.

Durante el periodo comprendido entre noviembre de 2016 y octubre de 2017, las solicitudes recibidas de los distintos departamentos de la Dirección Ejecutiva y unidades gestoras fueron tramitadas como a continuación se detalla:

SOLICITUDES RECIBIDAS	TOTAL
Pliegos de Cargos elaborados	54
Reuniones de Homologación	12
Apertura de Ofertas	38
Comisiones Evaluadoras y Verificadoras	34
Reuniones del Consejo de Administración	1
Acciones de reclamo atendidas	4
Contratos elaborados	50
Procedimientos tramitados	193



➤ ASESORÍA

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

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

- Junta Asesora de Servicio y Acceso Universal (de la Autoridad para la Innovación Gubernamental)
- Junta Asesora sobre el Acuerdo de Autoregulación de las empresas televisoras
- Comité Inter Gremial de Energía (CIGE) (reuniones mensuales)
- Comité de Reglamentación de la Ley 52 de 2007, que regula las actividades metrológicas del país
- Proyecto de Ley que deroga un artículo de la Ley 5 de 1995, por la cual se reestructura el Instituto Nacional de Telecomunicaciones; y deroga un artículo de la Ley 1 de 1996, por la cual se dictan normas para la regulación de las telecomunicaciones en la República de Panamá
- Proyecto de Ley que regula el pago por los Servicios Ambientales de la República de Panamá y se dictan otras disposiciones
- Proyecto de Ley que declara por interés público y social, una moratoria a las concesiones de uso de agua y permisos ya otorgados y nuevos, en el territorio nacional y dicta otras disposiciones

- Proyecto de Ley que declara una moratoria para el otorgamiento de permisos y concesiones para la generación hidroeléctrica en la República de Panamá
- Proyecto de Ley que establece el Marco Regulatorio para la Gestión Integrada de los Recursos Hídricos de la República de Panamá
- Proyecto de Ley de Protección de datos de Carácter Personal
- Proyecto de Ley que dicta normas para la conservación, la protección y el suministro de datos de usuarios de los servicios de telecomunicaciones y adopta otras disposiciones
- Proyecto de Ley que regula las líneas móviles prepago y dicta otras disposiciones
- Proyecto de Ley que regula la publicación de anuncios clasificados en la República de Panamá
- Proyecto de Ley que deroga un artículo del Texto Único de la Ley 6 de 1997 y dicta otras disposiciones
- Proyecto de Ley que modifica y adiciona artículos al Texto Único de la Ley 6 de 1997 y dicta otras disposiciones
- Proyecto de Ley que reorganiza el Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales (IDAAN) y subroga la Ley 77 de 2001
- Proyecto de Ley por el cual se expide el Código de Ambiente de la República de Panamá y se dictan otras disposiciones
- Proyecto de Ley que dicta el marco regulatorio relativo a la creación, estructura y atribuciones de la Empresa Pública de Saneamiento de Panamá, S.A.
- Proyecto de Ley que establece el reciclaje de papel, latas de aluminio y botellas plásticas desechables en instituciones públicas.
- Proyecto de Ley que establece la Gestión Integral de residuos y cultura basura cero y dicta otras disposiciones.

OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS

El balance general del año 2017 fue positivo en materia de imagen. Este año, además de ejecutar el plan de medios que fue orientado hacia dar a conocer a la población en general, mensajes claros sobre el ahorro de energía eléctrica, también nos involucramos con mucha fuerza en el tema del voluntariado, ejerciendo énfasis en la Responsabilidad Social Institucional (RSI).

La participación institucional en este tipo de eventos, apoyados de manera armónica con algunas instituciones estatales, ha servido de base para el desarrollo de las RSI enfocadas en llevar beneficios a la población vulnerable, como a los mismos colaboradores que se involucran a nivel nacional.

Durante los doce meses del año, no sólo consolidamos nuestras acciones en materia de comunicación con los medios impresos, radiales y televisivos, sino que además mantuvimos nuestra presencia asistiendo a ferias, foros y congresos.

El uso de los medios electrónicos logró un posicionamiento invaluable, pues llegó a más usuarios con mensajes asertivos sobre algunas dudas que surgían en torno a la prestación de los servicios públicos.

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



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

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

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

➤ **LAS NOTAS DE PRENSA MÁS DESTACADAS**

La Prensa / Economía

☰ LOCALES ▾ POLÍTICA ECONOMÍA MUNDO DEPORTES ENTRETENIMIENTO ▾ SALUD/CIEN

TEMAS DE HOY: Corte Suprema de Justicia Asamblea Nacional Rafael Guardia Jaén Coiba Caja de Seguro Social

APAGONES EN PANAMÁ OESTE

Asep sanciona a Edemet y ordena reparar red eléctrica

Redacción de La Prensa 05 abr 2015 - 10:52h

TEMAS: Asep Panamá Oeste Arraiján La Chorrera



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

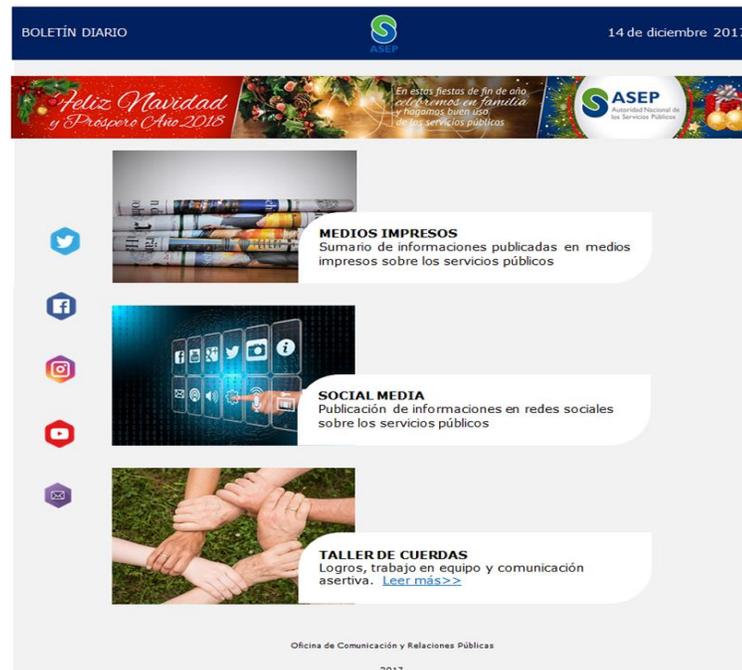
➤ **LOGÍSTICA COMUNICATIVA POR SECTOR REGULADO**

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

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

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

➤ MONITOREO DIARIO DE NOTICIAS



Hemos digitalizado totalmente el informe ejecutivo diario, permitiendo a los clientes internos una experiencia real con las informaciones que salen publicadas en los medios online y convencionales. Todas las informaciones están a la alcance de un click para permitir que cada dirección dé seguimiento a los casos reportados en los medios.

➤ CAMPAÑA DE AHORRO ENERGÉTICO

Durante el año 2017 difundimos tres piezas de 30 segundos como parte de la campaña de ahorro, relacionada al buen uso de la energía eléctrica a nivel general.

- **Utiliza la energía con moderación**



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

- **Empoderamiento en redes sociales**

En 2017 nuestra presencia en la comunicación digital, marcó números importantes en cuanto al posicionamiento de nuestra marca ASEP Panamá, permitiéndonos un “enganche” e interacción con nuestra audiencia digital, la cual hemos segmentado de la siguiente manera:

- Usuarios cotidianos: quienes expresan sus quejas, realizan consultas por medios de nuestros canales en línea.
- Seguidores especializados: organismos a los cuales estamos adscritos, expertos en temas regulatorios de competencia de ASEP e inversionistas.
- Posicionamiento de ASEP en Redes Sociales:
 - **Facebook:** 708 Me Gusta
 - **Instagram:** 1164 Seguidores
 - **Twitter:** 20700 K

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

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

Twitter es nuestra herramienta digital de recepción de denuncias y quejas de usuarios que posteriormente son remitidos a la respectiva área de atención.

Nos hemos convertido en referente de los usuarios y de otras entidades relacionadas con Atención Ciudadana para la pronta atención a sus solicitudes.

➤ OTROS MENSAJES TRABAJADOS



ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

ENERO - JUNIO 2017

7.2 MILLONES

SUMAN MULTAS DE ASEP A EMPRESAS DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

Por incumplir las normas vigentes de calidad

www.asep.gob.pa | @AsepPanamá

f t @ y



TARIFA SE MANTIENE
a clientes del sector eléctrico
que consumen hasta
300 kW/h

f t @ y

ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

TARIFA ELÉCTRICA
SEGUNDO SEMESTRE 2017



25%

**DE LOS CLIENTES
DEL SERVICIO ELÉCTRICO**
registrarán una variación pequeña

AL REDEDOR DE MEDIO CENTAVO
por kWh en tarifa

f t @ y

ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

TARIFA ELÉCTRICA
SEGUNDO SEMESTRE 2017

TRÁMITE PARA RECLAMOS



<p>PASO 1</p> <p>PRESENTA TU RECLAMO ANTE LA EMPRESA</p> <p><i>El prestador debe darle una respuesta dentro de los siguientes términos:</i></p> <table border="0"> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>HASTA</td> <td>HASTA</td> </tr> <tr> <td>DÍAS 30</td> <td>DÍAS 15</td> </tr> <tr> <td>CALENDARIO</td> <td>CALENDARIO</td> </tr> </table>			HASTA	HASTA	DÍAS 30	DÍAS 15	CALENDARIO	CALENDARIO	<p>PASO 2</p> <p>EN CASO DE INCONFORMIDAD</p> <p><i>El usuario puede acudir a la ASEP</i></p> <table border="0"> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">NO HAY TÉRMINO LEGAL PARA INTERPONER UN RECLAMO</td> </tr> <tr> <td colspan="2">HASTA</td> </tr> <tr> <td colspan="2">DÍAS 30</td> </tr> <tr> <td colspan="2">CALENDARIO</td> </tr> </table>			NO HAY TÉRMINO LEGAL PARA INTERPONER UN RECLAMO		HASTA		DÍAS 30		CALENDARIO		<p>PASO 3</p> <p>CUALQUIERA DE LAS PARTES (CLIENTE O PRESTADOR)</p> <p><i>Si existe desacuerdo con la decisión, puede pedir reconsideración en un plazo de:</i></p> <p>DÍAS 5</p> <p>CALENDARIO</p> <p>MARCA 800-3333 LUNES A VIERNES —ASEP</p> <p>311 CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA</p> <p>PARA GRATIS AL 311</p> <p><small>GOBIERNO DE PANAMÁ SECRETARÍA DE PLANIFICACIÓN Y ECONOMÍA</small></p>
HASTA	HASTA																			
DÍAS 30	DÍAS 15																			
CALENDARIO	CALENDARIO																			
NO HAY TÉRMINO LEGAL PARA INTERPONER UN RECLAMO																				
HASTA																				
DÍAS 30																				
CALENDARIO																				

EL GOTEO DE CUALQUIER GRIFO REPRESENTA UNA PÉRDIDA DE

4mil GALONES DE AGUA MENSUAL

EQUIVALENTE A **B/. 6.40** CADA MES



@AsepPanamá
www.asep.gob.pa



ÚSALA CON MODERACIÓN

DESCONECTA Y AHORRA

¡ANÍMATE!
EL PRINCIPAL REGULADOR DEL CONSUMO ELÉCTRICO ERES TÚ. SI APLICAS ESTAS MEDIDAS:

- REDUCIRÁS COSTOS EN TU FACTURA
- CONTRIBUIRÁS CON EL MEDIO AMBIENTE
- CONSERVARÁS POR MÁS TIEMPO TUS EQUIPOS ELÉCTRICOS

UTILIZA BOMBILLOS DE BAJO CONSUMO

DESCONECTA EN LA POSICIÓN DE ESPERA

APAGA LAS LUCES AL SALIR DE TU CASA U OFICINA

APROVECHA AL MÁXIMO LA LUZ SOLAR

311 CENTRO DE ATENCIÓN CIUDADANA

@AsepPanamá
www.asep.gob.pa

ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

LA CHORRERA y áreas aledañas

¡YA ABRIMOS!

OFICINA REGIONAL DE PANAMÁ OESTE

HORARIO DE ATENCIÓN DE LUNES A VIERNES 8:00 A.M. A 4:00 P.M.

ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

| 2 de Abril |

Día Mundial de Concienciación sobre el Autismo

INCLUSIÓN, TOLERANCIA Y RESPETO

ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos

Día de la Tierra

22 DE ABRIL

Por cada luz y gota de agua que ahorres me regalas un respiro

ASEP
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos



OFICINA DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

La Oficina de Desarrollo Institucional tiene la finalidad de asesorar a la institución en materia de desarrollo organizacional, con base en su misión y visión para 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, además de proponer estrategias y líneas de acción a corto, mediano y largo plazo que sirvan como base para la actualización y mejoramiento del plan de desarrollo institucional.

Es por esto, que la Oficina de Desarrollo Institucional - ODI, desde su creación, desarrolla e implementa métodos científicos de trabajos, procedimientos, procesos, y sistemas administrativos en las distintas unidades administrativas de la Autoridad, con el propósito de mejorar y actualizar la eficacia de éstas, de acuerdo a los parámetros de calidad de gestión pública y el marco de las normativas legales que la rigen.

➤ **ACTIVIDADES**

Continuando con la labor de asesoramiento, la ODI extiende el apoyo para llevar a cabo el proyecto de certificación al Sistema de Gestión de Calidad, en este caso, bajo la Norma ISO 9001:2015, para adecuar y modificar los manuales de procedimientos y anexos de las unidades administrativas que serán certificadas. Este sistema propone estandarizar los procesos operativos de la Autoridad garantizando la prestación de servicios adecuados y funcionales en el trámite de atención al usuario y concesionarios.

El Programa Anual de Auditoría Interna 2017 se ejecutó en los meses de junio y noviembre de 2017 y, para tales fines, organizamos la reunión formal de apertura, que consistió en presentar el plan a desarrollar, así como establecer y garantizar que tanto los auditores internos como los auditados compartieran los mismos criterios enfocados a mantener un sistema óptimo de calidad.

La reunión de cierre se realizó el 27 de noviembre de 2017, en la que se presentaron las observaciones y no conformidades, así como los mecanismos a utilizar para el cierre de los hallazgos detectados.



Reunión de cierre de Auditoría Interna del SGC– noviembre de 2017

En el mes de mayo del presente, se nos delegó el registro de la información en el Portal PanamaTramita, supervisado por la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG), cuyo objetivo es el de buscar la integración de los trámites que las diferentes entidades del gobierno le ofrecen a los ciudadanos.

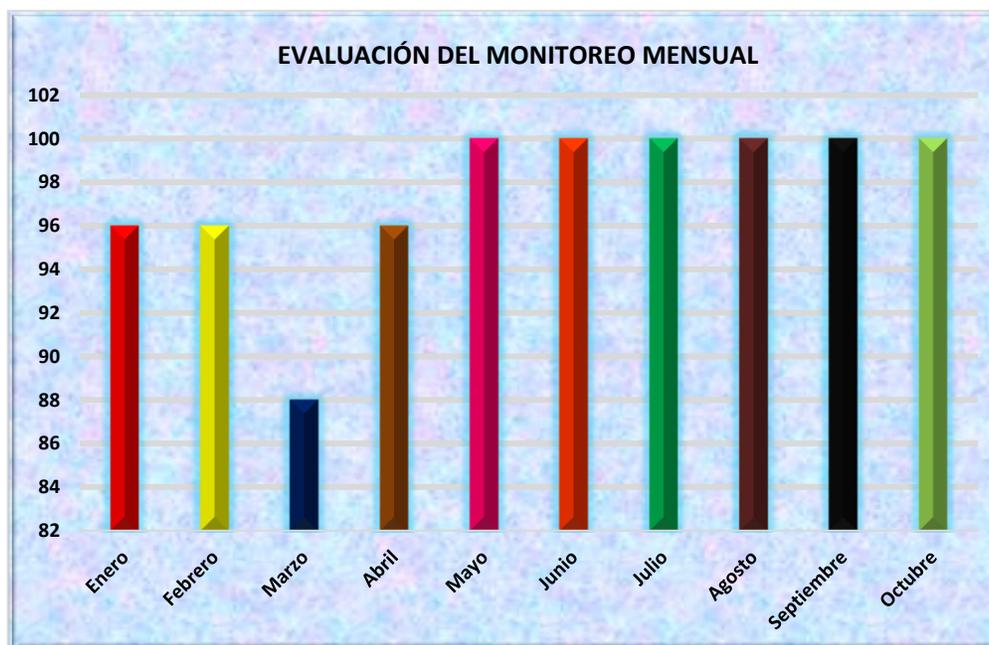


➤ LOGROS

- A partir del mes de enero se presentó la propuesta de modificación a la actual estructura organizativa de la ASEP ante el Departamento de Organización del Estado de la Dirección de Presupuesto de la Nación del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), la cual define las responsabilidades de las diferentes áreas que conforman la organización.

En el mes de mayo, la Oficina de Organización del Estado del Ministerio de Economía y Finanzas, nos comunicó la aceptación de los cambios efectuados a la estructura vigente, cuyo propósito es obtener la viabilidad por ese ente rector.

- Nuestra institución, en los últimos meses, ha logrado cumplir satisfactoriamente con la actualización mensual de la información en el nodo de Transparencia en la página web, cuyo monitoreo es realizado por la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información - ANTAI.



- **Seminarios**

- Podemos resaltar que el personal de la ODI participó del Seminario de Control Interno solicitado por esta unidad administrativa al Instituto Superior de Fiscalización Control y Gestión Pública de la Contraloría General de la República.



- Por otro lado, se gestionó el Curso Formación de Auditores en ISO 50001:2011 - Sistemas de Gestión de la Energía – Requisitos con Orientación para su Uso, en el que participaron colaboradores de la Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario y de la Oficina de Desarrollo Institucional.



- En aras de capacitar al personal sobre las actualizaciones y modernización de los sistemas de registros y, para estar paralelo a otras instituciones, coordinamos con la Contraloría General de la República, la capacitación sobre Diseño, Uso y Manejo de Manuales de Procedimientos de Bienes y Fondos Públicos, en la cual participaron diferentes unidades administrativas de nuestra institución, tales como: Dirección de Administración y Finanzas (Departamentos de Presupuesto, Tesorería, Bienes Patrimoniales, Servicios Generales, Compras y Proveduría) y la Oficina de Desarrollo Institucional.

El personal de la Oficina de Desarrollo Institucional realiza reuniones periódicamente como seguimiento a las tareas encomendadas, así como la asignación de nuevas responsabilidades.



OFICINA DE PLANIFICACIÓN

La Oficina de Planificación, inició sus labores a partir del mes de agosto de 2015, como parte del Programa de Fortalecimiento Institucional de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP).

Durante el año 2017, esta Oficina dio continuidad a la ejecución de sus planes operativos conforme a los objetivos fijados para contribuir al fortalecimiento de la gestión administrativa y operacional de la ASEP. Con esto se pretende lograr el cumplimiento de sus metas de manera eficiente y eficaz con base en un proceso de control ordenado y sistemático, conforme a los lineamientos de políticas a seguir, emanados del Despacho Superior.

Dentro del contexto señalado, la Oficina de Planificación, durante el año 2017, enfatizó sus trabajos para la obtención de los siguientes resultados:

- Presentación a través de la Oficina de Desarrollo Institucional, de la propuesta de modificación de las funciones asignadas a la Oficina de Planificación, con el propósito de que las mismas estuvieran integradas en el Manual de Funciones de la Autoridad.
- Seguimiento a la revisión y cumplimiento de la ejecución de los planes operativos de los Sectores Operativos de la institución, conforme a las disposiciones y normas legales existentes para el cumplimiento del plan estratégico correspondiente al año 2017.
- Presentación mensual del Informe Físico Financiero de Proyectos de Inversiones a las entidades gubernamentales correspondientes. Dicho informe registra los avances en la ejecución del presupuesto de inversiones.
- Participación en reuniones de seguimiento de la nueva plataforma y modelo de gestión gubernamental en tecnología SAP, denominada ISTMO.
- Recopilación, elaboración y registro del Presupuesto de Inversiones de la institución, para el año 2018, en el Banco de Proyectos del SINIP del Ministerio de Economía y Finanzas. (MEF).
- Preparación, revisión y presentación del Anteproyecto de Presupuesto de Ingresos y Gastos de la institución, año 2018 y su registro en el sistema del MEF, por un monto de B/.25,000,000.00.
- Programación de la asignación del flujo mensual detallado del objeto de gastos e inversiones del Presupuesto del año 2018.
- Preparación documentaria de toda la información pertinente para la presentación del Proyecto de Presupuesto del año 2018, a los miembros de la Comisión de Presupuesto de la Asamblea Nacional de Diputados.
- Coordinación y presentación de los informes correspondientes a la Propuesta del Plan Anual de Trabajo de las tres Direcciones Operativas para el año 2018; a su vez se

confeccionó un informe ejecutivo para la Dirección Ejecutiva, para su conocimiento y recomendación.

- Establecimiento de un Plan de Acción para dar seguimiento y control a la ejecución mensual del Presupuesto de Inversiones del año 2018.
- Revisión del perfil de cada Proyecto de Inversión, de las Direcciones Operativas programadas dentro del Presupuesto del año 2018.
- Aplicación del Modelo para el Cálculo de la Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización de los Servicios Regulados en los Sectores de Telecomunicación, Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario correspondiente a la vigencia del 2018.

COMISIÓN SUSTANCIADORA

El ejercicio de la Potestad Sancionadora descrita en el Decreto Ejecutivo No. 279 de 14 de noviembre de 2006, por medio del cual se reglamentó la Ley 26 de 29 de enero de 1996 reformada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006 que reorganizó la estructura y atribuciones de esta Autoridad Nacional de los Servicios, se debe basar en una correcta aplicación de los procedimientos administrativos que establecen las distintas normas y leyes sectoriales que rigen la prestación de los servicios públicos bajo competencia de esta Autoridad Reguladora, cuyo objetivo es determinar la existencia de la comisión por acción u omisión de infracciones administrativas.

La instrucción o trámite 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 que se le exigen al Administrador General así como a los Directores Nacionales para el cargo.

El Comisionado (a) Sustanciador (a) tiene la responsabilidad de adelantar todas las diligencias que sean necesarias dentro de los procesos administrativos sancionadores, a fin de determinar la existencia de una responsabilidad.

Para lo anterior, puede recibir de las direcciones sectoriales, así como de personas naturales o jurídicas, la documentación en la que se plasman hechos constitutivos de supuestas 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, la cual analizará y presentará a conocimiento del Administrador (a) General, con el propósito de que el mismo disponga u ordene el inicio de la causa administrativa correspondiente.

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

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

De existir evidencias o indicios de un supuesto incumplimiento de disposiciones legales sectoriales, se deberán formular los pliegos de cargos que correspondan, de conformidad con lo ordenado en cada norma o ley sectorial, imputándose las supuestas normas infringidas y otorgando un término para presentar descargos y pruebas; en caso contrario, de no existir pruebas que determinen una posible infracción, se puede ordenar el archivo de la investigación.

Cumplidas las etapas que establece el procedimiento administrativo sancionador, de conformidad con la norma o ley sectorial que corresponda, se debe presentar a consideración del Administrador (a) General para discusión y aprobación, los proyectos de resolución en los que se establezcan los

resultados de las pruebas practicadas, así como los supuestos de hecho y de derecho que corroboren la comisión por acción u omisión, de las infracciones imputadas.

La decisión que adopte el Administrador (a) 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 de Telecomunicaciones, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, Electricidad, Radio y Televisión y que corresponden respectivamente a las siguientes: Ley 31 de 8 de febrero de 1996; Decreto Ley 2 de 7 de enero de 1997; Ley 6 de 7 de febrero de 1997 y la Ley 24 de 30 de junio de 1999.

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

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

De los procesos surgidos por las medidas de ahorro energético tomadas en el año 2013 aún quedan en trámite 82 expedientes.

Durante el año 2017 se expidieron 147 resoluciones de medidas de ahorro energético, de las cuales 74 fueron multas, 17 exoneraciones, 54 archivos y 2 amonestaciones por diversas causas. Dentro de estos se resolvió 1 recurso de reconsideración.

PROCESOS SANCIONADORES REFERENTES A MEDIDAS DE AHORRO (2013) RESUELTOS EN EL 2017				
MULTAS	EXONERADOS	ARCHIVOS	AMONESTACIONES	EN TRÁMITE
74	17	54	2	82

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

De los procesos surgidos por las medidas de ahorro energético tomadas en el año 2014, quedan en trámite 95 expedientes.

De los 147 expedientes que cuentan con decisión final, 87 fueron sancionados con multas, 11 exonerados, 46 archivados y 3 amonestaciones por diversas causas. Dentro de estos se resolvieron 3 recursos de reconsideración.

PROCESOS SANCIONADORES REFERENTES A MEDIDAS DE AHORRO (2014) RESUELTOS EN EL 2017				
MULTAS	EXONERADOS	ARCHIVOS	AMONESTACIONES	EN TRÁMITE
87	11	46	3	95

➤ **PROCESOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES INICIADOS EN AÑOS ANTERIORES**

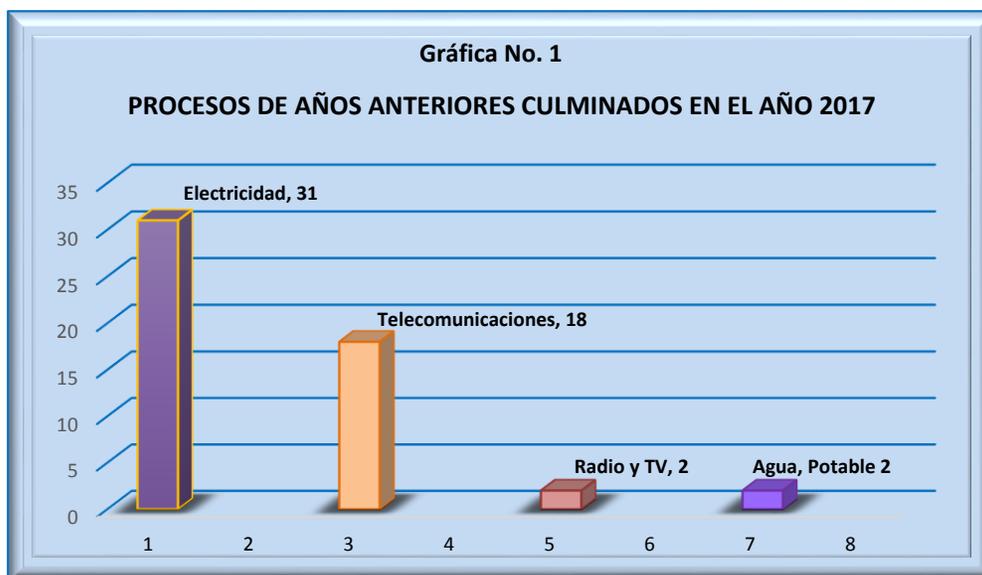
En el año 2017, este Despacho Sustanciador continuó el trámite de procesos sancionadores que iniciaron en los años 2006, 2011, 2013, 2014, 2015 y 2016.

A continuación detallaremos dichas gestiones:

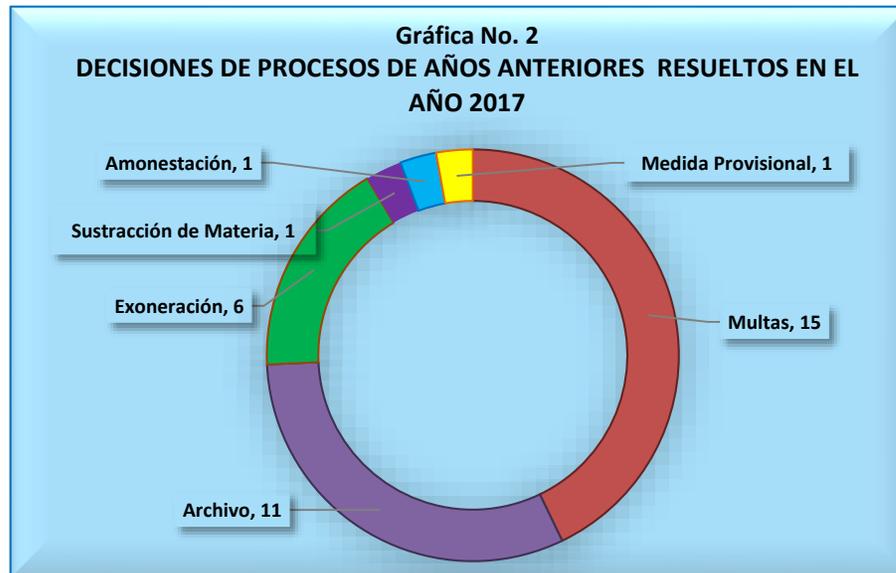
En el año 2017 se resolvieron 53 procesos sancionadores iniciados en años anteriores, de los cuales 1 corresponde al año 2005, 2 al año 2012, 7 al año 2013, 4 al año 2014, 5 al año 2015 y 16 al año 2016. Dentro de estos, se resolvieron 18 recursos de reconsideración.

	Año 2005	Año 2012	Año 2013	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Total
Procesos Resueltos	1	2	7	4	5	16	35
Recursos Resueltos	0	3	4	0	3	8	18

De los 53 procesos iniciados en años anteriores, resueltos en el año 2017, 31 corresponden al sector de electricidad, 18 al de telecomunicaciones 2 al de radio y televisión y 2 de agua potable y alcantarillado sanitario.

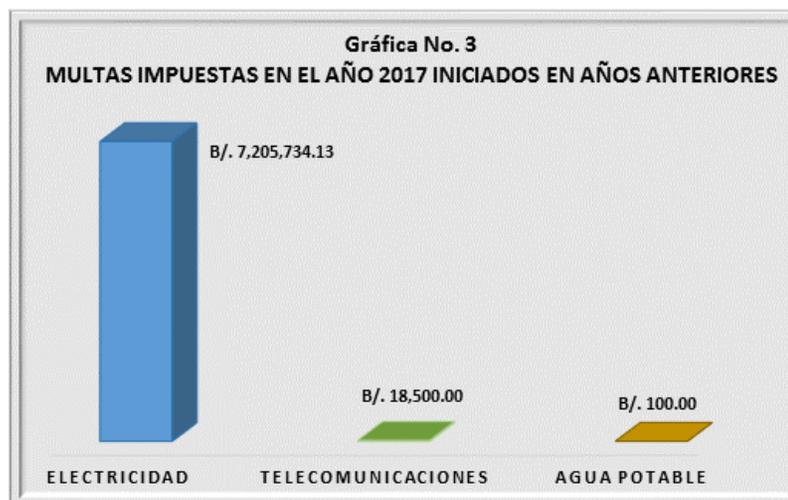


Las decisiones que se tomaron en el año 2017 de procesos iniciados en años anteriores fueron las siguientes: 15 Multas, 11 Archivos, 6 Exoneración, 1 Amonestación, 1 Medida Provisional y 1 Sustracción de Materia.



Así también podemos especificar los montos de las multas impuestas en virtud de infracciones a normas vigentes en materia de telecomunicaciones, electricidad, agua potable y alcantarillado sanitario en el año 2017, de procesos iniciados en años anteriores, observándose en el siguiente cuadro, lo siguiente:

PROCESOS INICIADOS EN LOS AÑOS 2012, 2013, 2014, 2015 Y 2016 CULMINADOS EN MULTA, SEGÚN SECTOR REGULADO		
SECTOR	CANTIDAD DE PROCESOS	MONTO TOTAL
Total	15	B/. 7,224,334.13
Telecomunicaciones	6	B/. 18,500.00
Electricidad	8	B/. 7,205,734.13
Agua Potable	1	B/. 100.00



➤ **PROCESOS SANCIONADORES INICIADOS EN EL AÑO 2017**

Ingresaron al despacho 42 solicitudes de procesos sancionadores, de los cuales 28 son de oficio y 14 fueron denuncias. De estos 39 procesos, 3 se tramitaron como procesos sumarios y 39 como procesos ordinarios, tal como se refleja en el cuadro que presentamos a continuación.

PROCESOS SANCIONADORES INICIADOS EN EL 2017				
	ORDINARIOS	SUMARIOS	CONTRA CLIENTES	TOTAL
TOTAL	37	3	2	42
POR DENUNCIA	12	0	2	14
DE OFICIO	25	3		28

Por sector regulado, 14 casos corresponden al sector eléctrico, 22 a telecomunicaciones, 4 casos de agua potable y 2 a radio y televisión.

De los procesos iniciados en el año 2017, 15 ya culminaron mediante Resolución de la siguiente manera: 3 Multas, 6 Archivos, 1 Exoneración, 2 Medidas Provisoriales, 2 Inhibirse y 1 Recurso Reconsideración.

Aún quedan 30 en trámite.

PROCESOS INGRESADOS EN EL 2017 CULMINADOS EN MULTA SEGÚN SECTORES REGULADOS		
SECTOR	CANTIDAD	Monto Total
TOTAL	3	7,000.00
Telecomunicaciones	1	5,000.00
Electricidad	2	2,000.00

➤ **CONCLUSIONES**

De todo lo anterior, podemos concluir que en el año 2017 se han emitido 362 Resoluciones finales, quedando en trámite 207 procesos dentro de los cuales se incluyen los procesos administrativos sancionadores iniciados por el incumplimiento de las medidas de ahorro energético adoptadas en los años 2013 y 2014.

PROCESOS SANCIONADORES	RESUELTOS	EN TRÁMITE
TOTAL	362	207
Iniciados en años anteriores	347	177
Iniciados en el año 2017	15	30

➤ **MULTAS IMPUESTAS**

En el año 2017, se impusieron multas en 179 procesos, de los cuales 171 fueron del sector de electricidad por un monto total de B/.7,220,934.13. En el sector de telecomunicaciones se resolvieron 7 procesos seguidos a concesionarios, imponiéndose un total de B/.23,500.00. En agua potable y alcantarillados se resolvió 1 proceso seguido a concesionario imponiéndosele una multa de B/.100.00. Todo lo anterior hace un total B/.7,244,534.13.

Por último, debemos destacar que actualmente se encuentra suspendido el trámite de 1 proceso administrativo sancionador originado en el año 2015, en virtud de la interposición de una Advertencia de Inconstitucionalidad ante la Corte Suprema de Justicia. Una vez dicha Corporación de Justicia se pronuncie sobre dicha acción, se continuará con el trámite correspondiente.

JUZGADO EJECUTOR

El Juzgado Ejecutor inicia su funcionamiento hace 7 años, ejecutando juicios por jurisdicción coactiva, lo que involucra recuperación de los créditos por razón de multas impuestas a personas naturales o jurídicas, ya sean concesionarios o no, que hayan incurrido en la infracción de normas que reglamentan la materia de Telecomunicaciones, Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario o morosidad en el pago de Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización por parte de las empresas concesionarias.

Aunque el Juzgado Ejecutor no tramita solicitudes que deban ser presentadas a la Institución y nuestra labor no guarda relación con actos administrativos que deban ser sometidos a la participación ciudadana, es necesario destacar la gestión que realiza en cuanto a los cobros coactivos.

El Juzgado Ejecutor cuenta actualmente con 7 colaboradores, un excelente equipo de trabajo, todos profesionales, comprometidos, enfocados al cumplimiento de metas, ejecución de trámites que administrativamente y judicialmente deben cumplirse; igualmente se manejan con altos estándares de calidad en cuanto a la prestación de servicios, tanto para usuarios externos como internos que diariamente nos visitan.

Este año hemos recibido 100 resoluciones; unas, por parte de la Comisión Sustanciadora y otras por parte del Departamento de Tesorería, con las cuales iniciamos los procesos coactivos en concepto de morosidad en el pago de multas y tasas.

El Juzgado Ejecutor ha realizado misiones oficiales, a fin de entregar Boletas de Citación en las diferentes provincias del país, con lo que se han obtenido resultados satisfactorios. En la mayoría de los casos se han recibido pagos por parte de ejecutados y otras recuperaciones se han dado, aplicando la medida cautelar.

En lo que respecta al tema de cobro por proceso coactivo, en el Juzgado Ejecutor se ha recuperado la suma de cincuenta y siete mil seiscientos veinticuatro balboas con cincuenta y siete centavos (B/57,624.57), de expedientes que cancelaron; ciento dieciséis balboas con treinta centavos (B/116.30), de expedientes con retención de dinero en Bancos (Medida Cautelar); ciento cincuenta y cuatro mil novecientos setenta y un balboa con veintisiete centavos (B/ 154.971.27), de expedientes activos con dineros por recuperar; todo esto al mes de noviembre de 2017.

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

La Oficina de Auditoría Interna forma parte integral de la estructura organizacional de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, como ente independiente y objetivo y tiene dentro de sus funciones, las siguientes:

- Evaluar el proceso de administración de riesgo institucional
- Velar por el cumplimiento del Control Interno a nivel institucional
- Salvaguardar los activos, asegurando la imparcialidad en los procesos administrativos, financieros, contables y operativos
- Velar por el cumplimiento de las leyes y reglamentaciones sectoriales
- Efectuar auditorías financieras especiales a concesionarios y licenciatarios

La Oficina de Auditoría Interna, para la ejecución de sus objetivos y metas, enmarca sus esfuerzos en el cumplimiento de su visión y misión, tal cual se describe a continuación:

- **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; contar con el equipo tecnológico adecuado y ofrecer un servicio de calidad.
- **Misión:** La misión de la Oficina de Auditoría Interna es proveer un servicio independiente, objetivo y de consultoría para añadir valor y que permita que se fortalezcan las operaciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos de acuerdo a las atribuciones que le confiere la Ley y sus leyes sectoriales. Además, asesorar al Despacho Superior a alcanzar sus objetivos de manera eficiente y efectiva; evaluando los controles en procesos operacionales e identificando riesgos inherentes a los mismos.

En virtud de lo antes expuesto, la Oficina de Auditoría Interna de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, presenta su gestión realizada en el período comprendido entre los meses de noviembre de 2016 y octubre de 2017 que representa el esfuerzo y compromiso de todo el recurso humano que labora en esta unidad unificando esfuerzos para lograr los objetivos y metas trazadas.

Es por ello que, debido el rol fiscalizador y asesor al que estamos llamados, nos corresponde determinar la seguridad razonable y oportuna de los procesos evaluados, a través de las reglamentaciones de la Contraloría General de la República de Panamá como lo son, las Normas de Control Interno Gubernamental, Manuales y Procedimientos Internos, Manual de Reglamento Interno, las Leyes y Reglamentaciones Sectoriales, las mejores prácticas, entre otros.

Para una mejor comprensión, a continuación se detallan los indicadores de gestión correspondientes a las actividades realizadas en el periodo comprendido entre los meses de noviembre de 2016 y octubre de 2017.

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE AUDITORIA INTERNA
INDICADORES DE GESTIÓN - PERÍODO 2017

AUDITORÍAS EXTERNAS			
AUDITORÍA ESPECIAL FINANCIERA TASA DE REGULACIÓN			
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	INGRESO REAL DETERMINADO	TASA REAL DETERMINADA
Sector de Telecomunicaciones	1	560,697,883.85	313,366.38
Sector de Electricidad	0	0.00	0.00
Sector de Agua Potable	2	355,010.97	2,997.98
Total de Auditorías Especiales Financieras realizadas	3	561,052,894.82	316,364.36
AUDITORÍAS ESPECIALES FINANCIERAS		CANTIDAD	
Dirección Nacional de Telecomunicaciones (Tasa)	1	Tasa de regulación (Resultados de los aspectos regulatorios)	
Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	2	Tasa de regulación (Resultados de los aspectos regulatorios)	
Total de Auditorías de Cumplimiento realizadas	3		
Total de auditorías externas realizadas		6	
AUDITORÍAS INTERNAS			
AUDITORIAS ESPECIALES		CANTIDAD	
Dirección Nacional de Telecomunicaciones	1	Control Interno	
Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	1	Control Interno	
Dirección Nacional de Atención al Usuario	1	Control Interno	
Total de Auditorías Especiales	3		
ACTIVIDADES DE APOYO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA		CANTIDAD	
Oficina Institucional de Recursos Humanos	24	Liquidaciones, tiraje de cheques de planilla y traspaso de valores	
Dirección de Administración y Finanzas	5	Tiraje de cheques de fondo general, fondo de retención por secuestro y fondo portabilidad	
Dirección de Administración y Finanzas	6	Arqueos y trasposos de caja menuda	
Dirección de Administración y Finanzas	1	Traspaso de valores	
Dirección de Administración y Finanzas	3	Toma de Inventario físico general de activos ASEP	
Dirección de Administración y Finanzas	5	Recepción de vehículo	
Dirección Nacional de Atención al Usuario	4	Arqueos de cajas menudas y otros	
Dirección de Administración y Finanzas	2	Liquidaciones de sanciones pecunarias	
Direcciones Nacionales de Telecomunicaciones y de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	2	Análisis y ajustes de cuentas	
Dirección de Administración y Finanzas	2	Consulta relacionadas a los aspectos financieros y contables	
Total de Auditorías Operativas	54		
Total de Auditorías Especiales y Operativas		57	
AUDITORÍAS PROGRAMADAS		CANTIDAD	
Dirección de Administración y Finanzas / Depto. Tesorería	2	Control interno	
Dirección Nacional de Atención Al Usuario - Oficinas Regionales y Agencias del área metropolitana	1	Control interno	
Dirección de Administración y Finanzas / Depto. Bienes Patrimoniales	2	Control interno	
Dirección de Administración y Finanzas / Depto. Compras y Proveeduría	1	Control interno	
Oficina Institucional de Recursos Humanos (Fondo de Planilla)	1	Control interno	
Total de Auditorías Programadas	7		
Total de Auditorías Internas realizadas		64	
Total de Auditorías realizadas durante el año 2017		70	

➤ ASPECTO DESCRIPTIVO DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

La Oficina de Auditoría Interna presenta un resumen de las actividades planificadas, ejecutadas en las siguientes categorías:

- **Auditorías Externas**
 - Auditoría Especial Financiera – Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización
 - Auditoría de Cumplimiento y Especiales
- **Auditorías Internas**
 - Auditorías Especiales
 - Auditorías Programadas - Control Interno
 - Actividades de apoyo de gestión administrativa y operativa
- **AUDITORÍAS EXTERNAS**
 - **Sector de Telecomunicaciones**

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

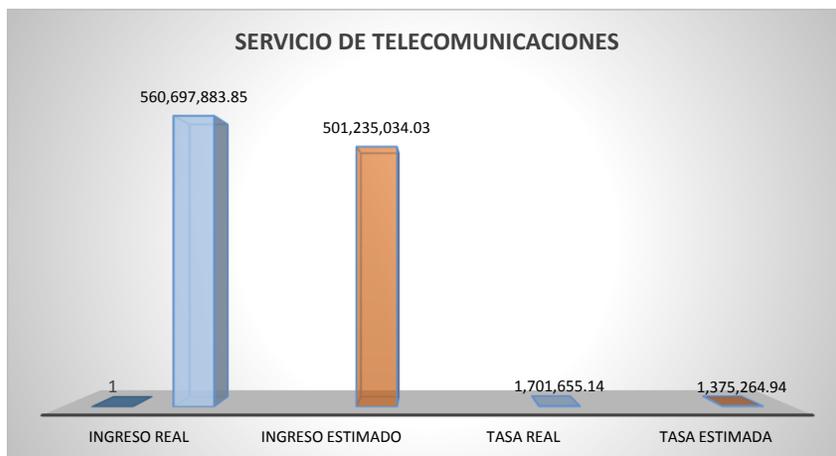
La auditoría realizada de manera selectiva en este sector, determinó que los ingresos reales sujetos a la Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización, ascendieron a la suma de B/.560,697,883.85, dando como resultado una tasa real por un monto de B/.1,701,655.14. No obstante, los ingresos estimados fueron por un monto de B/.501,235,034.03, lo que representa una Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización estimada de B/.1,375,264.94, reflejando una diferencia de B/.326,390.20, producto de la tasa real con relación a la estimada, tal como se detalla en el cuadro y Gráfica No. 1 que a continuación se presentan.

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Auditoría Especial Financiera realizada a empresa concesionaria de servicios de telecomunicaciones

Empresas	Ingreso Real	Ingreso Estimado	Tasa Real	Tasa Estimada	Diferencia
	560,697,883.85	501,235,034.03	1,701,655.14	1,375,264.94	326,390.20
	560,697,883.85		1,701,655.14	1,375,264.94	326,390.20

Gráfica No.1



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

Las auditorías realizadas de manera selectiva en este sector, determinaron que los ingresos reales sujetos a la Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización ascendieron a la suma de B/.355,010.97, dando como resultados una tasa real por un monto de B/.3,014.70. No obstante, los ingresos estimados fueron por un monto de B/.453,328.07, lo que representa una Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización estimada de B/.2,997.98, reflejando una diferencia de B/.13.40, producto de la tasa real con relación a la estimada, tal como se detalla en cuadro y Gráfica No. 2 que a continuación se presentan:

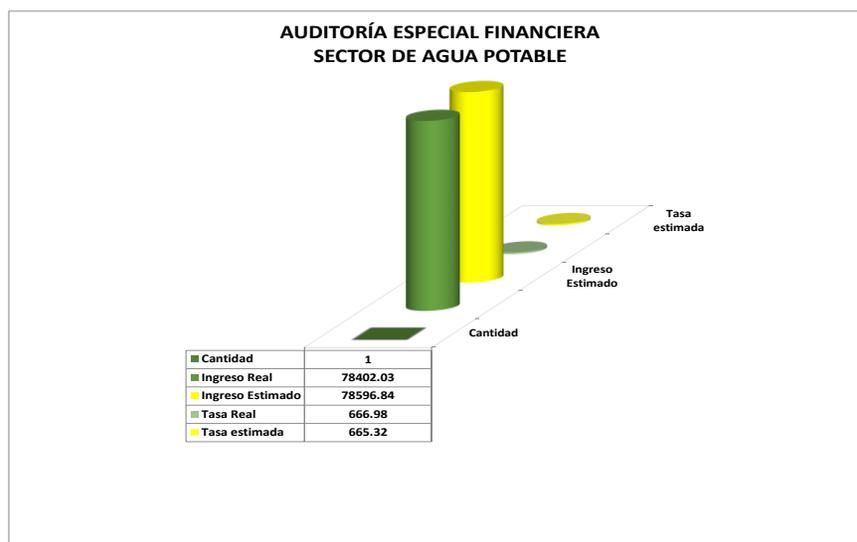


AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Auditorías Especiales Financieras realizadas a empresas del sector de Agua Potable durante el año 2015 - 2016

Empresas	Ingreso Real	Ingreso Estimado	Tasa Real	Tasa estimada	Diferencia
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5) = 3-4
	78,402.03	78,596.84	666.98	665.32	(1.66)
	276,608.94	374,731.23	2,347.72	2,332.66	15.06
	355,010.97	453,328.07	3,014.70	2,997.98	13.40
	355,010.97	453,328.07	3,014.70	2,997.98	13.40

Gráfica No. 2



- **AUDITORÍAS INTERNAS**

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

- **Auditorías Especiales de Cumplimiento**

La Oficina de Auditoría Interna atendió 3 (tres) casos de auditorías especiales, producto de denuncias interpuestas a esta Entidad Reguladora, las cuales fueron ordenadas por la Dirección Ejecutiva para su respectiva investigación. Las mismas fueron investigadas logrando comunicar los resultados oportunamente.

- **Auditorías de Cumplimiento - Dirección Nacional de Atención al Usuario**

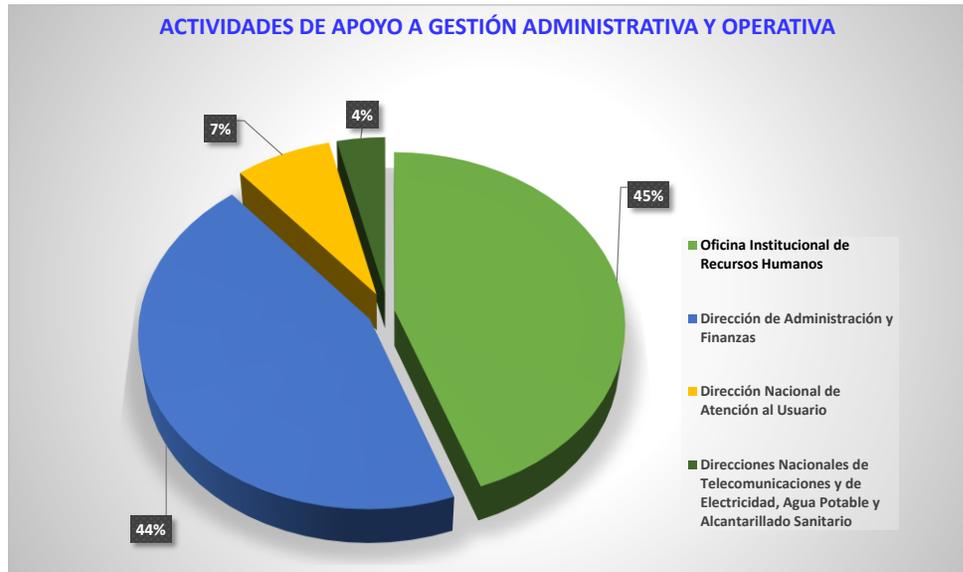
Las auditorías efectuadas a las Agencias de Atención al Usuario ubicadas en el área metropolitana y Oficinas Regionales de la Dirección Nacional de Atención al Usuario, fueron orientadas a medir el grado de eficiencia y eficacia de los procesos administrativos y operativos enmarcados en los objetivos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

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

La Oficina de Auditoría Interna, realizó la verificación de un total de cincuenta y cuatro (54) actividades a nivel de apoyo y de asesoría, enmarcadas en las revisiones de liquidaciones producto de la terminación laboral de funcionarios; procesos de tiraje de cheques; revisión de multas por entrega tardía de los bienes y servicios por

parte de los proveedores; arcos y traspaso del fondo de las cajas menudas; análisis de cuentas para ajustar la Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización producto de las auditorías practicadas; y respuestas a solicitudes de opiniones relacionados con aspectos financieros y contables. En la Gráfica que presentamos a continuación se refleja el porcentaje de atención en cada una de las áreas señaladas.

Gráfica No.3



○ **Auditorías de Control Interno - Programadas**

▪ **Dirección Ejecutiva**

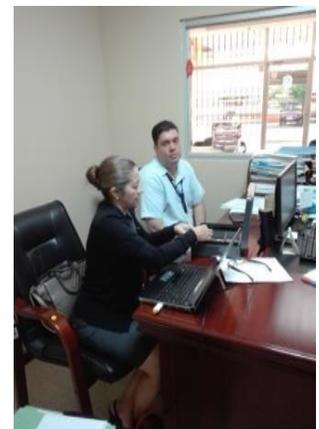
❖ **Oficina Institucional de Recursos Humanos – Proceso de Planilla**

Se evaluó el proceso relacionado con el fondo de planilla de la cuenta No. 0100000045066, verificando la existencia de procedimientos para el manejo, control y registro del fondo referido; los estados de cuentas bancarios; conciliaciones bancarias y los registros contables, logrando constatar la exactitud, confiabilidad e integridad de la información de cada proceso evaluado.

▪ **Dirección de Administración y Finanzas**

❖ **Departamento de Tesorería – Procesos de Caja Menuda**

Se verificaron los procesos relacionados con el manejo y uso del fondo de las cajas menudas asignadas para las compras menores, en cada una de las oficinas regionales de la Dirección Nacional de



Atención al Usuario, de conformidad a lo establecido en el Manual de Procedimientos para el Manejo y uso del Fondo de la Caja Menuda, Quinta Versión. Se lograron resultados que permitieron medir cuantitativamente y cualitativamente el uso racional y confiable de los mismos.

❖ **Departamento de Tesorería – Procesos de Cuentas por Cobrar**

Se verificó la existencia de saldos de las cuentas por cobrar de los sectores de Telecomunicaciones, Radio y Televisión, Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario, efectuando pruebas sustantivas, de cumplimiento y analíticas que nos permitieron determinar la exactitud, la integridad y confiabilidad de la información almacenada en el Sistema de Cuentas por Cobrar (SISCOM). De esta forma se logró determinar indicadores, tales como: pagos efectuados por los concesionarios y licenciarios; análisis de la morosidad contando la antigüedad del saldo más representativo de la muestra; además, se pudo evidenciar que contablemente estos saldos estaban registrados en los libros.

❖ **Departamento de Bienes Patrimoniales - Inventario de Bienes Tangibles e Intangibles**

La participación de la Oficina de Auditoría Interna, en calidad de observador, en este proceso permitió verificar la existencia física de los bienes tangibles asignados a cada funcionario de las diferentes unidades administrativas como responsable de los mismos. Adicional, se logró verificar a través de los procesos visuales, la existencia de los bienes intangibles (licencias y software) que fueron adquiridos por esta Autoridad y asignados a las unidades administrativas, constatando su uso y aprovechamiento para los cuales fueron adquiridos.

❖ **Departamento de Compras y Proveeduría – Proceso de Adquisición de Bienes y Servicios**

Se verificaron las órdenes de compra que fueron generadas para la adquisición de bienes y servicios, tomando una muestra representativa; verificando que este proceso se realizó de conformidad con los criterios establecidos en el Texto Único de la Ley 22 de 2006 y Jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia Relacionada y los Manuales y Procedimientos a nivel interno.

Se evaluó el sistema de control interno, el proceso de los requisitos exigidos y la adjudicación de dichas órdenes de compra. Los resultados nos llevaron a evidenciar que algunos aspectos del control requieren mejoras.

➤ **Logros alcanzados en el año 2017**

La Oficina de Auditoría Interna, enmarcando sus esfuerzos con compromiso y responsabilidad, logra prever riesgos e identificar los ya existentes, generando observaciones y recomendaciones, las que coadyuvan efectivamente al aseguramiento de la eficiencia y la eficacia de los procesos evaluados a través de las auditorías a nivel interno y externo.

➤ **Capacitación recibida**

La Oficina de Auditoría Interna, como parte de la capacitación continua, logra que el equipo de auditores participe en seminarios a nivel nacional e internacional, enfatizados en temas relacionados con auditorías, los que permitieron adquirir nuevos conocimientos y así fortalecer el desarrollo de las actividades de forma efectiva. A continuación presentamos el siguiente detalle:

- Curso "Evaluación Eficaz del Sistema de Control Interno, un enfoque práctico (Bajo el estándar COSO)", 10 y 11 de febrero de 2017
- Seminario "Relaciones Interpersonales", ASEP, 31 de marzo de 2017
- Seminario "Normas de Control Interno Gubernamental", Instituto Superior de Fiscalización, Control y Gestión Pública de la Contraloría General de la República, del 03 al 07 de abril de 2017
- Seminario "Perfeccionamiento para Asistentes Administrativos", ASEP, 21 de abril de 2017,
- Seminario "Salud y Bienestar Emocional", Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa, 05 de abril de 2017
- Seminario Taller "Auditoría Interna de Alto Impacto Estratégico", Empresa Capacita Int, S.A., 24 y 25 mayo de 2017
- Seminario "Administración del Tiempo y Programación de Agenda", Ministerio de la Presidencia -Dirección de Carrera Administrativa, 10 de julio de 2017
- Seminario "El Procedimiento Administrativo General del Estado y la Responsabilidad del Funcionario", CAE - Capacitación y Asesoría Empresarial", 18 y 19 de abril de 2017
- Seminario "Comportamiento Organizacional, Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa", 13 de julio de 2017
- Seminario "Habilidades y Arte de la Secretaria Ejecutiva", Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa, 14 de agosto de 2017
- Seminario "Administración, Organización y Conservación de Documentos", Ministerio de la Presidencia - Dirección de Carrera Administrativa, 30 de junio de 2017
- Congreso XXII Latinoamericano de Auditores Internos (CLAI 2017), Buenos Aires, Argentina, 1, 2 y 3 de octubre de 2017

- Taller Post CLAI "Habilidades del Pensamiento Crítico para los Auditores", Buenos Aires, Argentina, 4 de octubre de 2017
- Seminario "Gestión y Auditoría de Alto Impacto con base en Riesgos", Guatemala, 23 y 24 de octubre 2017.
- Diplomado en Auditoría Investigativa Financiera Forense, Universidad Latina de Panamá del 19 de agosto al 25 de noviembre de 2017, con un total de 84 horas.
- Seminario "Cómo tratar a personas difíciles", Ministerio de la Presidencia -Dirección de Carrera Administrativa, 20 de julio de 2017



OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

La Oficina Institucional de Recursos Humanos, dentro de la estructura organizativa de la entidad, está ubicada en el Nivel Auxiliar de Apoyo y depende jerárquicamente de la Dirección Ejecutiva.

Nuestro principal objetivo es el de aplicar y ejecutar políticas y procedimientos de administración de Recursos Humanos, incluyendo programas de capacitación, control y evaluación de desempeño del personal, bienestar y relaciones laborales, de conformidad a los lineamientos que desarrolla la Dirección General de Carrera Administrativa y las directrices emanadas por la Autoridad.

La gestión de recursos humanos se ha caracterizado por un crecimiento de la productividad acompañado de un objetivo permanente de mejorar en los criterios de responsabilidad social, favorecer la igualdad y facilitar la vida laboral.

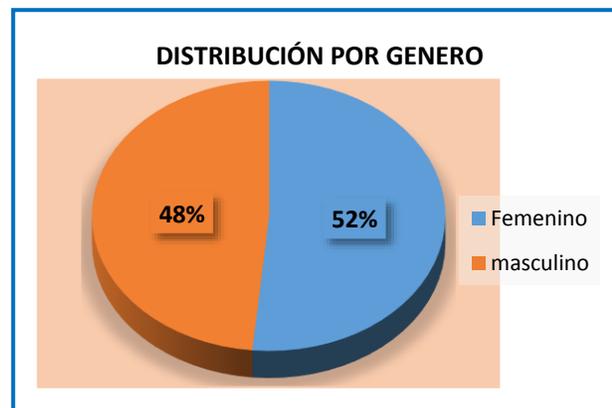
La Oficina Institucional de Recursos Humanos, para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con las siguientes áreas o programas administrativos:

- Programa de Administración de Recursos Humanos (selección y reclutamiento, clasificación de puestos, evaluación de desempeño, acciones de recursos humanos)
- Programa de Capacitación
- Programa de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público (relaciones laborales, bienestar del servidor público, ambiente laboral, seguridad e higiene)

➤ INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DE LA OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

- **Programa de Administración de Recursos Humanos**
 - **Cantidad de Colaboradores**

Al finalizar el año 2017, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos contaba con cuatrocientos sesenta y dos (462) colaboradores, de los cuales el 52% pertenecen al género femenino y 48% al género masculino, manteniéndose esta institución entre las pocas entidades públicas que cuentan con equilibrio de género.



○ **Incremento de Personal**

Durante el período 2017, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos conservó la misma cantidad de personal que en el año 2016.



○ **Acciones de Personal**

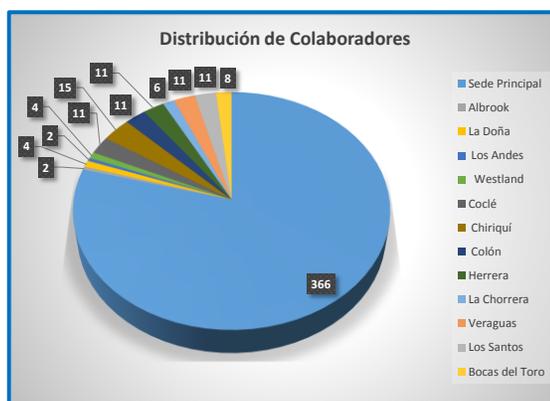
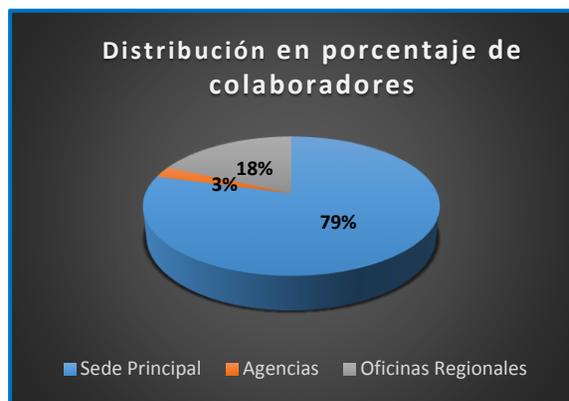
Durante el año 2017, la Oficina Institucional de Recursos Humanos efectuó diferentes acciones de personal, tal como se detalla a continuación:

TIPO DE ACCIONES	CANTIDAD
Destituciones	2
Dejar sin efecto el nombramiento	7
Renuncias	4
No tomaron posesión del cargo	7
Nombramientos	16
Movilidades laborales	31
Ajustes Salariales	97
Reasignaciones con Ajuste Salarial	0



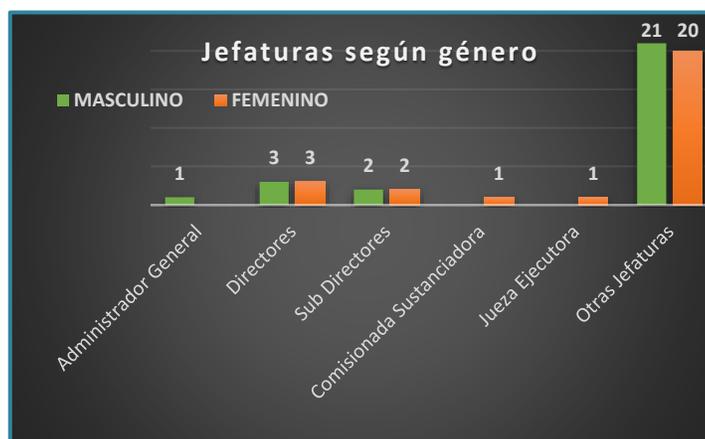
○ **Distribución de Colaboradores según ubicación (462)**

UBICACIÓN	SUB TOTAL	TOTAL
TOTAL		462
Sede Principal	366	366
Agencias de Atención al Usuario		12
Albrook	2	
La Doña	4	
Los Andes	2	
Westland	4	
Oficinas Regionales		84
Coclé	11	
Chiriquí	15	
Colón	11	
Herrera	11	
La Chorrera	6	
Veraguas	11	
Los Santos	11	
Bocas del Toro	8	



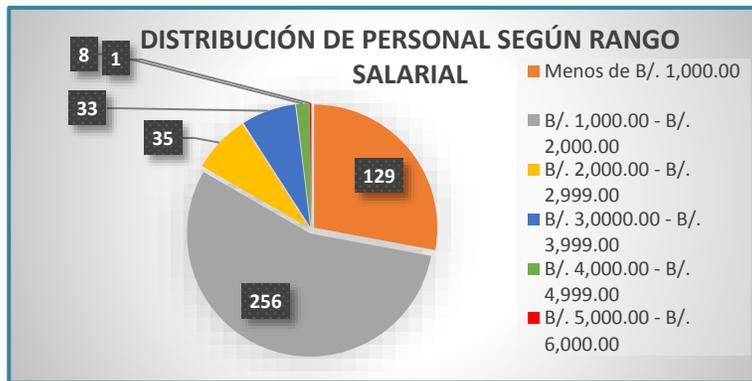
○ **Distribución de Géneros según Jefaturas**

CARGO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
TOTAL	27	27	54
Administrador General	1		1
Directores	3	3	6
Sub Directores	2	2	4
Comisionada Sustanciadora		1	1
Jueza Ejecutora		1	1
Otras Jefaturas	21	20	41

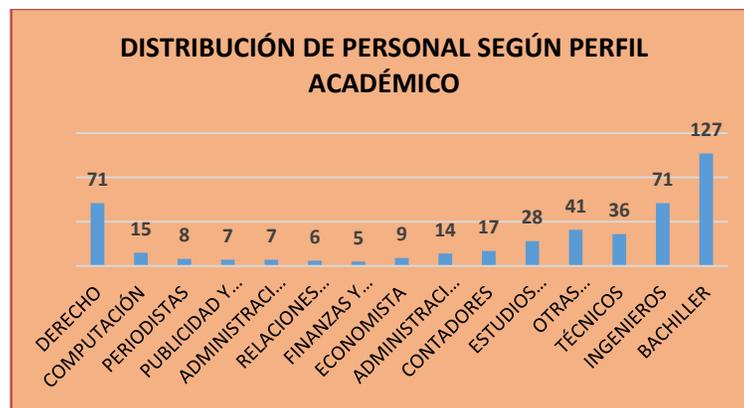


○ **Distribución de Personal Según Rango Salarial**

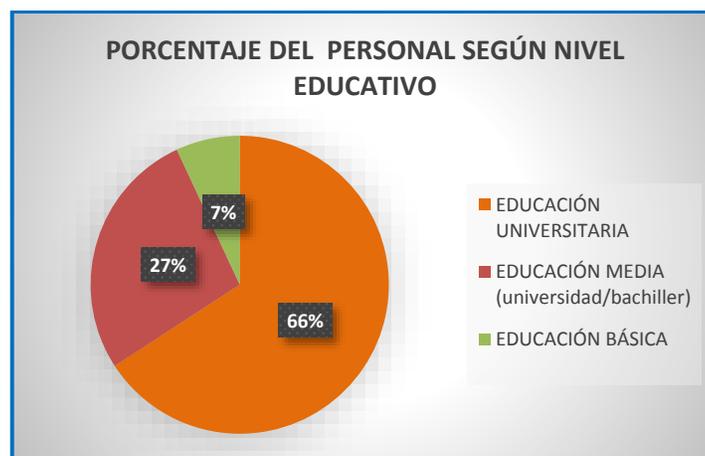
RANGO SALARIAL	CANTIDAD
TOTAL	462
Menos de B/. 1,000.00	129
B/. 1,000.00 - B/. 2,000.00	256
B/. 2,000.00 - B/. 2,999.00	35
B/. 3,000.00 - B/. 3,999.00	33
B/. 4,000.00 - B/. 4,999.00	8
B/. 5,000.00 - B/. 6,000.00	1



○ Perfil Académico y Nivel Educativo



NIVEL EDUCATIVO	PORCENTAJE	CANTIDAD
TOTAL	100%	462
EDUCACIÓN UNIVERSITARIA	66%	307
EDUCACIÓN MEDIA (universidad/bachiller)	27%	127
EDUCACIÓN BÁSICA	7%	28

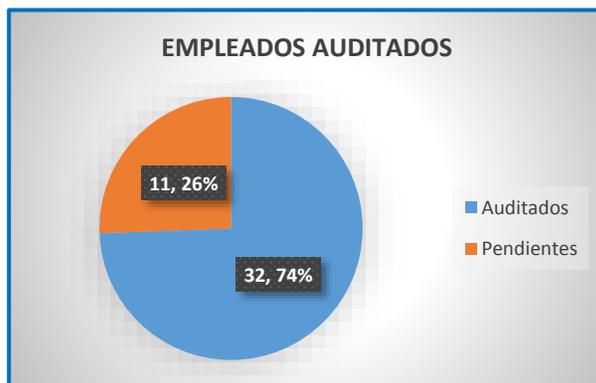


➤ CLASIFICACIÓN DE PUESTOS Y RETRIBUCIÓN

• Auditorías de Puestos

Las Auditorías de puestos dieron inicio el 13 de octubre 2015 en la sede principal. En las Oficinas Regionales se llevaron a cabo del 23 al 26 de octubre.

Continuando con este proceso en el 2017, quedaron pendientes de auditar, 43 colaboradores, de los cuales se auditaron 32, lo que representa un 74% el personal auditado.



• Acreditación

En este año, 102 colaboradores, entre personal técnico y administrativo de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, recibieron su acreditación de la Dirección General de Carrera Administrativa, según la ley 23 del 12 de mayo de 2017.



• Evaluación de Desempeño

En marzo del 2016 se dio inicio al proceso del sistema de evaluación de desempeño y rendimiento de los servidores públicos. Continuando con el mismo, en febrero de 2017 se cumplió un año del proceso y se dio inicio a la primera ordinaria anual.

De los 462 empleados, se realizaron 419 evaluaciones ordinarias anuales, lo que corresponde una ejecución del 91%.



➤ **ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN**

La capacitación laboral es la respuesta a la necesidad que tiene la institución de contar con un personal calificado y productivo, por lo que, ofreciendo conocimientos teóricos y prácticos, potenciará la productividad y el desempeño del personal.

El programa de capacitación del año 2017, organizado por la Oficina Institucional de Recursos Humanos de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, constituyó un instrumento de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistemática, el que determinó las necesidades de capacitación de los colaboradores. Estas necesidades fueron atendidas a través de actividades de capacitación mediante las cuales, el personal adquirió conocimientos y desarrolló habilidades específicas relativas al trabajo, modificando sus actitudes frente a aspectos de la institución, el puesto o ambiente laboral.

El programa de capacitación incluyó a los colaboradores de la sede central y de las Oficinas Regionales de la ASEP.

- **Capacitación Interna**

Durante el 2017, se organizaron varios eventos de capacitación interna. Podemos mencionar las siguientes:

- **Seminario-Taller Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos.** En este evento se destacó la importancia del principio de responsabilidad del servidor público de hacer un esfuerzo honesto para cumplir cabalmente sus deberes. Cuanto más elevado sea el cargo que ocupa un servidor público, mayor es su responsabilidad para el cumplimiento de las disposiciones de este Código Uniforme de Ética.



- **Seminario Normas de Control Interno Gubernamental.** Dictado por personal técnico de la Contraloría General de la República de Panamá. Esa entidad emitió las Normas de Control Interno Gubernamental para la República, considerando sus componentes como factores esenciales para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y proporcionar criterios unificados para el control y evaluación de la gestión pública.



- **Seminario Uso de las Herramientas de Office.** Tuvo el objetivo de optimizar las herramientas del computador y las diferentes aplicaciones de Microsoft.



- **Seminario - Taller Principios y Valores el Servidor Público.** La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos fue el escenario de este seminario con miras a establecer mecanismos que procuren el fortalecimiento y la práctica de principios y valores éticos en los servidores públicos para el ejercicio de su función en las instituciones del Estado.



- **Curso de Excel (Niveles I, II y III).** Ésta es una herramienta indispensable para el trabajo de oficina y en general para la institución, ya que permite un mejor manejo de los datos e información; realizar análisis y generar valor agregado a las estrategias y proyectos de una organización.



- **Seminario Psicología Efectiva para el Desarrollo del Talento Humano.** Con esta capacitación se buscó obtener los beneficios necesarios para mejorar el equipo de trabajo.



- **Seminario Régimen Disciplinario y Formularios de Asistencia.** Este evento fue dictado por personal de la Oficina Institucional de Recursos Humanos. Se hizo énfasis en el régimen disciplinario de los servidores públicos y la manera de completar adecuadamente los formularios de asistencia, tiempo compensatorio, entre otros.



- **Seminario sobre la forma correcta de Archivar.** Esta capacitación fue dictada por personal del área de Archivo de la institución, con el propósito de que el personal conozca la forma correcta de enviar los documentos de sus unidades administrativas, al archivo central.



- **Seminario Servicio al Cliente.** Este evento de capacitación tuvo como objetivo dotar a los participantes de un marco conceptual que les permita entender el rol de la función de servicio para atender al cliente con la calidad requerida.



- **Seminario Tarifas de Regulación de Energía y Gas Natural.** Como parte del Programa de Réplica del área de capacitación de la Oficina Institucional de Recursos Humanos, se desarrolló este seminario para dar a conocer las nuevas tarifas de energía y gas natural en los países en desarrollo de América Latina.



- **Jornada de Sensibilización sobre el Sistema ISTMO.** Con la implementación de la nueva plataforma y modelo de gestión gubernamental en tecnología SAP denominada ISTMO, se realizaron 5 jornadas dirigidas al personal de la ASEP, para dar a conocer la información financiera, los incrementos en los niveles de transparencia y la definiciones de roles que incluye este nuevo sistema.



- **Capacitación - Ámbito Nacional**

- **Seminarios**

- Seminario Derechos Humanos, Derecho Humanitario y Discapacidad
- Seminario Taller El Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos
- Seminario Taller Cómo Optimizar y Administrar sus Almacenes e Inventario
- Seminario Imagen Institucional
- Seminario El Buen Líder
- Seminario Control Interno
- Seminario Normas de Control Interno Gubernamental
- Seminario Interpretación y Auditor Interno de la Norma ISO 50001:2011
- Seminario Atención a Clientes Difíciles y Manejo del Estrés
- Seminario Salud y Bienestar Emocional
- Seminario Primeros Auxilios
- Seminario Mediación y Conciliación
- Seminario de Educación Vial
- II Seminario Nacional: El Presupuesto Público, Fortaleciendo Capacidades para una Gestión Eficiente del Estado
- Seminario Disciplina y Conducta en nuestras labores diarias
- Seminario I.T.B.M.S., Cambios Recientes
- Seminario Administración del Tiempo

- **Talleres**

- Taller Regional Procesos Comerciales del Mercado Eléctrico
- Taller Racionalización del Proceso para la Simplificación de Trámites
- Taller de Cuerdas: Logros del Buen Trabajo en Equipo y Comunicación Asertiva
- Taller Principio y Valores, la base para el Éxito Integral

- **Cursos**
 - Curso Sistemas de TV Digital - Parte 1
 - Curso Regulación de la Generación y Mercados Eléctricos
 - Curso Excel 1, 2 y 3 - Taller Tablas Dinámicas
 - Curso Adobe After Effects, CC
 - Curso Regulación de la Transmisión
 - Curso a distancia: Regulación de la distribución para clientes regulados y calidad de servicio
 - Cursos Comptia Network+ Soportes de Redes, Configuración, Manejo y Solución de Problemas
- **Conferencias**
 - Conferencia Importancia de la Bioética y Bioderecho como Consecuencias del Principio de Igualdad Humana
 - Conferencia Evaluación Eficaz de Control Interno, Un Enfoque Práctico
 - 20 Conferencia Anual Platts sobre la Energía Centroamericana
- **Congresos**
 - VI Congreso Panameño de Derecho Procesal Constitucional
 - XX Congreso Nacional de Contadores de Panamá
 - XIV Congreso Panameño de Derecho Procesal
 - XII Congreso Nacional de Recursos Humanos
 - Segundo Congreso de Derecho Administrativo Panameño
- **Foros**
 - Foro de Gestión del Recurso Humano en la Administración Pública
- **Diplomados**
 - Diplomado en Actualización del Régimen de Contratación Pública Panameño
 - Diplomada en Derecho Financiero y Tributario
 - Diplomado en Auditoría Investigativa Financiera Forense
 - Diplomado de Almacén, Bienes Patrimoniales y Control Interno en las Instituciones Públicas
 - Diplomado Gas Natural
- **Capacitación - Ámbito Internacional**
 - **Seminarios**
 - 17 Seminario Internacional de Regulación de Servicios Públicos, Cálculo de Tarifas

- Seminario Reforma e Innovación de los Servicios Públicos para Países Latinoamericanos
- 2017 Seminario de Administración de Cámara de Comercio e Industria para países Hispanohablantes
- XII Seminario Interamericano sobre Gestión Financiera Gubernamental y Presupuesto Público
- Seminario Regional de Radiocomunicaciones para las Américas
- XLIV Seminario Internacional de Presupuesto Público
- XVI Seminario Interamericano sobre Presupuesto por Resultado
- **Cursos**
 - Curso de Actualización en Regulación de Gas Natural
- **Congresos**
 - Simposium de la UIT sobre Comunicaciones por Satélite
 - VII Congreso Interamericano sobre Gestión Estratégica de Recursos Humanos y Habilidades Directivas en las Administraciones Públicas Modernas
 - XXV Congreso Interamericano de Gestión Humana - CIGEH 2017
 - Congreso Internacional: Aguas, Ambientes y Energía - 2017
 - XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública
- **Foros**
 - VI Foro Regional "Economía Digital"
- **Conferencia**
 - Conferencia IEEE PES CONFERENCE ON INNOVATIVE SMART GRID TECHNOLOGIES - LATIN AMERICA ISGT-LA-2017
- **Diplomados**
 - IV Diplomado en Derecho Administrativo Sancionador
- **Reuniones**
 - 110° Reunión de la Junta de Comisionados de la Comisión Regional Interconexión Eléctrica (CRIE)
 - CXLV Reunión Ordinaria de la Junta Directiva de COMTELCA
 - Junta de Comisionados de la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica y La XI Reunión Conjunta CDMER-CRIE-EOR
 - Reunión de Coordinación con Personal de la Comisión de Regulación de Energía y Gas

- XXX Reunión del Comité Consultivo Permanente de Radiocomunicaciones CCP II de la Comisión Interamericana de Telecomunicaciones - CITELE
- I Reunión Presencial del Comité de Asuntos Jurídicos de COMTELCA
- II Reunión Presencial del Comité de Asuntos Jurídicos - Año 2017
- Reunión No. 120 de la Junta de Comisionados de la Comisión Regional de Interconexión Eléctrica - CRIE

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

- **Temas de Discapacidad**

- **Marco Legal de Protección de los Derechos Humanos de las Personas con discapacidad y sus Familiares.** En esta Jornada se dieron a conocer las leyes promulgadas por la legislación nacional, los deberes y derechos de las Personas con Discapacidad - PcD y sus familiares.



- **Riesgo y Desastre.** En esta capacitación se dio a conocer, la formas correcta de dirigirnos y auxiliar a las PcD, en casos de emergencia.



- **Actividades de Responsabilidad Social**

La Oficina Institucional de Recursos Humanos, realizó actividades sociales y recreativas en beneficio de nuestros colaboradores. Algunos de estos eventos fueron:

○ Donación de Útiles Escolares

Como muestra de solidaridad por el inicio del año escolar, se solicitó para este año 2017, otorgar un pequeño incentivo para adquirir útiles escolares para los hijos de los colaboradores de ASEP con un ingreso base salarial hasta B/.800.00.



○ Jornada de Salud 2017

El día jueves 27 de abril del 2017, se realizó la Feria de la Salud, donde contamos con la participación de empresas privadas y personal de la Caja de Seguro Social. Durante esta actividad se brindó a los colaboradores que pudieron asistir, asesorías y promoción de servicios de salud.

Los servicios que se ofrecieron y empresas participantes fueron:

- Vacunación
- Toma de presión arterial
- Atención medicina general,
- Promoción de seguros de vida
- Productos de belleza
- Productos medicinales
- Masajes Ergonómicos
- Laboratorio (Glucosa)
- Productos Naturales
- Power Club
- Omnifile
- Anway / Productos
- Emi /Panama
- Medicina Regenerativa
- Laboratorio Zepol



El total de personas atendidas en la Feria de Salud por el personal de la Caja de Seguro Social fue de 271 entre aplicación de vacunas y atención general.



○ Jornada de Nutrición

Personal del Instituto Alimentación y Nutrición de la Universidad de Panamá (IANUT) dictó un taller de nutrición, con el objetivo de sensibilizar y concienciar a los colaboradores de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en materia de alimentación saludable.

El evento abordó temas sobre nutrición y educación alimentaria para prevenir diferentes enfermedades relacionadas con el exceso de comidas ricas en grasa y azúcar, tales como la obesidad, colesterol, presión alta, diabetes, entre otras.



○ Jornada de Prevención del VIH

Con el objetivo principal de brindar información necesaria sobre el conocimiento del VIH/SIDA y sus respectivas medidas de prevención, el jueves 23 de noviembre del 2017, se organizó una charla para todos los colaboradores.



La misma fue dictada por personal especializado de la Fundación Pro Bienestar y Dignidad de las Personas Afectadas por el VIH/SIDA (PROBIDSIDA).

○ **Práctica Profesional de Estudiantes**

Como parte de nuestro compromiso social con la población estudiantil de nuestro país, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos recibió a estudiantes de tres colegios, quienes realizaron su práctica profesional en nuestra Institución. Los colegios de donde provinieron estos estudiantes son:

- Instituto Profesional y Técnico de Comercio Nicolás del Rosario
- Instituto Jephta B. Duncan
- Colegio José Antonio Remón Cantera

Al finalizar la práctica se les ofreció un brindis en reconocimiento por el trabajo realizado y se les exhortó a continuar con su proceso de superación profesional para su futuro y de esta forma, poder ofrecerle un mejor servicio a nuestra Patria.



○ **Feria Compita**

Los Colaboradores de ASEP aprovecharon los buenos precios y adquirieron productos de calidad, durante la “Feria de Productos Compita”, organizada por la Oficina Institucional de Recursos Humanos, en conjunto con el Instituto de Mercadeo Agropecuario.





- **Día de la Secretaria**

Con motivo de celebrarse el Día de la Secretaria en el mes de abril, estas profesionales que laboran en la institución, recibieron un reconocimiento por su eficiente desempeño y dedicación. Además se beneficiaron con un taller que dictó la Licda. Roxana Tavares de la empresa LET'S CAMP que incluyó temas, tales como: Cuidados y limpieza del rostro, Maquillaje diario, Destrezas - Definiendo Metas.



- **Día del Niño(a)**

En el marco de la celebración del Día del Niño y la Niña 2017, la ASEP realizó en sus instalaciones, Talleres didácticos de Art's Party, Chiki Chefs, Spa Party, Princesa Cuenta cuentos, manualidades, Baby Gym, Show de Animación y Pinta caritas para hijos de los colaboradores.





○ **Día del Padre**

El pasado 16 de junio en uno de los salones de la entidad, se celebró el Día del Padre 2017, con la participación de los padres colaboradores de la ASEP. Se ofreció un almuerzo buffet y se entregó un certificado de regalo a cada uno de ellos.



○ **Día de la Madre**

Para homenajear a las madres de la Autoridad, se ofreció un almuerzo buffet en el Hotel El Panamá el día 4 de diciembre del 2017, el que contó con diversas presentaciones, entre ellas, una pasarela de modelaje a cargo de algunos de los hijos de las colaboradoras de la institución, baile típico por compañeros de la entidad y un concurso de antifaces, con el que se premió la creatividad de nuestras madres. Además se entregó, a cada una de las madres colaboradoras, un certificado de regalo como reconocimiento a su abnegación, cariño, dedicación y entrega para con su familia.





○ **Bonos de Navidad**

Como muestra de agradecimiento a la labor realizada durante este año, se hizo entrega de un certificado de regalo a cada uno de los colaboradores de la entidad.



OFICINA DE INFORMÁTICA

➤ FUNCIÓN

Gestionar eficazmente los recursos tecnológicos mediante la innovación, administración, desarrollo de aplicaciones, procesamiento de datos, soluciones informáticas y de las comunicaciones, que apoyen los procesos realizados por cada una de las unidades administrativas y operacionales de la institución, de forma continua e ininterrumpida.

➤ ESTRUCTURA

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

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



➤ OBJETIVO

Proporcionar resultados dentro del contexto del uso de la información a través de herramientas tecnológicas, que permitan automatizar el entorno la labor de la institución.

➤ LOGROS

• Modernización de Equipo

En el año 2017, se culmina con el plan de actualización de los equipo desktop y notebook en uso, reemplazando aquéllos que han llegado a su tiempo de vida útil y de capacidad, quedando por debajo del rendimiento óptimo. En adición, se implementaron nuevos equipos de trabajo, sistemas operativos, seguridad a la información y desarrollo de software en atención a las funciones que se realizan en las distintas unidades administrativas de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

Estas actualizaciones se efectuaron cumpliendo con las especificaciones técnicas exigidas por la Autoridad Nacional de Innovación Gubernamental y supervisadas por la Contraloría General de la República.

• Computadora Tipo Desktop

En atención al plan de modernización de equipos, en el año 2017 se reemplazaron equipos desktops que, por el tiempo, cambio de sistema operativos y/o daños, necesitaban ser sustituidos. No está de más agregar que estos equipos deben cumplir con las más altas exigencias y en atención a las funciones que desempeñan nuestros funcionarios. En el primer semestre se adquirieron 28 (veintiocho) y en el segundo semestre, 31 (treinta y uno).



• Computadora Tipo Notebook

Por el tipo de gestión que desarrolla la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos se hace necesaria la adquisición de equipo portátil. Éstas son computadoras para uso en inspecciones de campo y reuniones de alto nivel atendiendo las especificaciones

técnicas exigidas por la Autoridad Nacional de Innovación Gubernamental. En el primer semestre se adquirieron 5 (cinco) y en el segundo semestre, 10 (diez).



- **Equipo de Impresión**

Las unidades administrativas de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, según su desempeño y clasificación, adquirieron durante este periodo, un equipamiento actualizado y de altas especificaciones técnicas en modelos de fotocopiado, escaneo e impresión de documentos. En el primer semestre se adicionaron 3 (tres) y en el segundo semestre, 7 (siete).



- **Equipo de Impresión Móvil**

Por las necesidades inmediatas de las unidades administrativas que, por la función técnica de su trabajo e inspecciones de campo, se les brindó apoyo a través de la adquisición de un equipamiento de impresión móvil, el que por sus características físicas son fáciles de transportar y manipular. En el primer semestre hubo una adquisición de 5 (cinco) equipos de este tipo.



- **Equipo de Digitalización**

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: softwares administrativos, actualizaciones web, teléfonos y equipos móviles, la que se encuentra almacenada de forma segura de manera que no se vea 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, 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. En el primer semestre se adquirieron 12 (doce) y en el segundo semestre, 1 (uno).



- **Equipo para Videoconferencias**

Bajo los requerimientos tecnológicos de hoy en día, las video-conferencias se han convertido en una de las herramientas necesarias que permiten la comunicación entre uno o varios puntos y entre distintas zonas geográficas a nivel mundial. Estos equipos

ahorran tiempo y recursos a través de una conexión de internet y/o línea telefónica para la realización de reuniones, eventos de capacitación y otras actividades de interés.

En el primer semestre se adquirieron 3 (tres) equipos de este tipo y en el segundo semestre, 1 (uno).

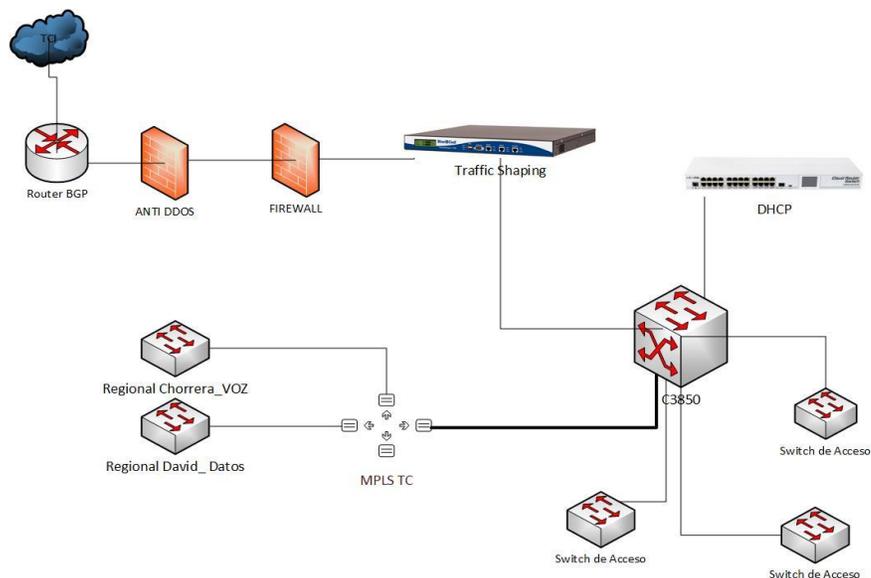


➤ MODERNIZACIÓN DE LA RED INSTITUCIONAL

Como parte del programa de actualización y expansión de la plataforma de la red institucional del año 2017, la Oficina de Informática logró mejoras en la seguridad de la red, cambios de infraestructura, adopción y gestión del protocolo de internet versión 6 (IPv6.), además de nuevos protocolos de comunicación a nivel de redes WAN. A continuación se detallan los equipos incorporados.

• Equipos de Comunicación

- Con la adquisición del sistema autónomo ASN (Número de Sistema Autónomo) que nos hace visible en internet como un proveedor, se adquirieron Routers perimetrales que nos dan interconexión avanzada con el protocolo de borde BGP



(del inglés Border Gateway Protocol), además del manejo de los nuevos direccionamientos de IPv4 e IPv6.

- Cambios de estructura en la institución a nivel del CORE (núcleo) y a nivel LAN que nos permiten mayor velocidad de interconexión, un mejor manejo de la seguridad y administración hacia los switches de acceso que permiten a los usuarios contar con servicios de telefonía y data.
- Se instalaron e implementaron treientos setenta y siete (377) equipos de telefonía VoIP bajo la plataforma RNMS. Con esto se logró modernizar el sistema de telefonía de la entidad. Con estos equipos se podrán realizar llamadas telefónicas internas y externas reduciendo costos; realizar llamadas tipo video-conferencias que permitirán la interacción virtual con otras unidades administrativas u organizaciones.

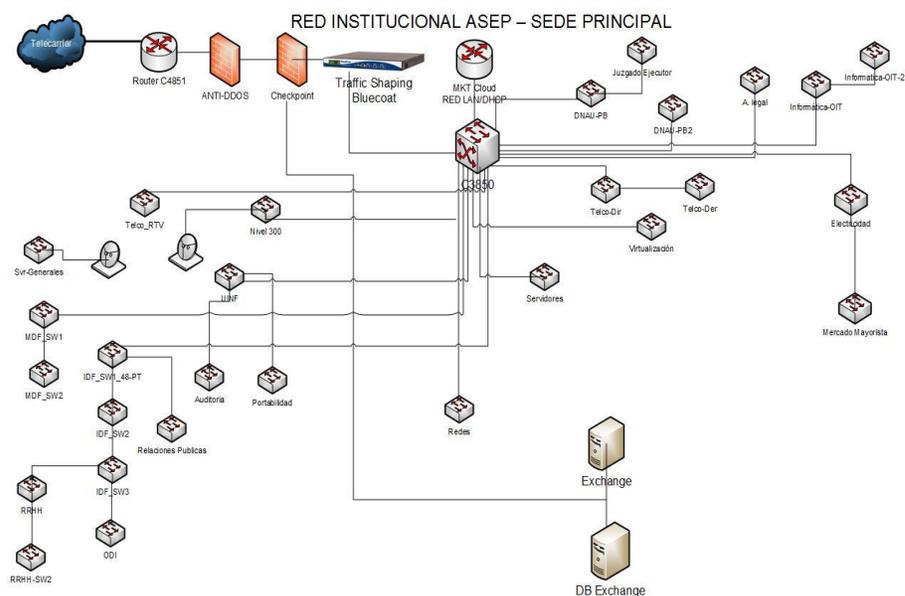


- **Equipos de Seguridad**

- Se instalaron nuevos equipos de seguridad perimetral para asegurar el desempeño de la red y el flujo de datos que ayudan a prevenir el tráfico de norte a sur (entrada y salida); además, se instaló un nuevo endpoint (punto final) en los equipos informáticos. Estos equipos permiten a los operadores de la red definir y aplicar políticas de control, tales como:
 - Reservar el ancho de banda para aplicaciones críticas y en tiempo real
 - Limitar el tráfico perjudicial y recreativo, recuperando el ancho de banda consumido por los usos no institucionales
 - Eliminar los aumentos innecesarios de ancho de banda y lograr recorte de gastos operativos

Todo esto optimiza el rendimiento de la red WAN y de internet y controla los anchos de banda innecesarios.

- Los equipos de seguridad informática se mantienen actualizados reemplazándolos por equipos más robustos y de última generación que puedan proporcionar servicios, tales como: Antivirus con actualizaciones online, monitoreo de tráfico (Anti-DDoS), detección de intrusos internos y externos (Network Acces Controller), entrenamiento Spam, traffic shaping y protección para página Web (Web Firewall Application).
- En atención a las distintas reestructuraciones y remodelaciones físicas que actualmente se están dando en la ASEP, se decidió reemplazar y reubicar el cableado de las Oficinas Regionales de Herrera y Chiriquí y los de la Agencia de Atención al Usuario de Plaza Milla 8 por un cableado que cumpla con las normas de estandarización.
- Respaldo: se instaló un banco de baterías de 16KVA para el data center, lo que permite tener una autonomía de suministro eléctrico sin interrupción, mediante el cual los colaboradores de la ASEP podrán seguir trabajando dos horas interrumpidas.



- **Adquisición, Creación, Implementación y Actualización**

Dado el agotamiento de las asignaciones de las direcciones de IPv4, lo que es de conocimiento a nivel mundial, se implementó, a nivel local, el nuevo pool de direccionamiento de IPv4 e IPv6 en la sede principal de la ASEP y dentro de la red local. Esto nos coloca en la segunda institución, a nivel nacional, en implementar el IPv6 en sus redes internas, siendo la Universidad Tecnológica de Panamá, la pionera.



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

La página web de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos es el medio que potencia la aplicación de nuevas tecnologías y expone la productividad de nuestra institución. Por otro lado, a través de este medio, la Oficina de Informática explora las ventajas y beneficios que obtienen quienes la consultan y/o buscan información sobre la entidad y los servicios que ésta regula (electricidad, agua potable, alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, radio y televisión).



Es importante destacar que la actualización del sitio web es de alto valor funcional. Por esta razón, su gestión de información, su diseño amigable y su accesibilidad son ventajas para establecer la credibilidad de la institución. Es por ello que la Oficina de Informática gestionó su modernización y rediseño con plataforma de desarrollo actuales, con una nueva estructura y customización y con conceptos de “response” de la información contenida. Todo este cambio se realizó considerando los conceptos normativos de transparencia y de participación ciudadana.

Dentro de los proyectos de actualización a mencionar del 2017, tenemos la gestión de avance del Gobierno Digital con la temática de publicar los datos abiertos de los servicios públicos. Desde la Oficina de Informática se alimentó, con información generada por la institución, la actualización de “Gobierno Abierto” que es la web de Datos Abiertos de Panamá, publicando una bitácora de contenido y poniendo a la institución como la primera en subir datos completos y con las especificaciones completas dictadas por GA (Gobierno Abierto) con formatos “open source”.

➤ **BASE DE DATOS Y DESARROLLO DE SOFTWARE**

- **Aplicación del Sistema de Inventario de Materiales y Herramientas**

Es una aplicación totalmente nueva del Sistema de Inventario de Almacén y Sistema de pedido vía web.

- **Sistema de Gestión de Activos Gubernamentales (SGAG)**

Se implementaron reportes de los bienes (activos) de cada oficina por regionales, con el fin de llevar el control de los activos que cada colaborador de la institución tiene bajo su responsabilidad.

- **Sistema de Registro de Órdenes de Compra - Almacén con el Sistema de Contabilidad**

Éste es un sistema de uso exclusivo del Departamento de Contabilidad, mediante el cual se registran todas las órdenes de compra del Depto. de Compras y Proveeduría. Se implementó el mismo para llevar una sumatoria de las órdenes al contado, al crédito, por cuenta y por proveedor.

- **Sistema de Administración de autos de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**

Éste es un sistema para uso del Departamento de Servicios Generales, a través del cual se lleva un registro y control de los autos de los colaboradores de la institución.

- **Sistema de Expediente Legales**

Este sistema lo administra la Oficina de Asesoría Legal y se encarga de registrar los expedientes de procesos legales en contra de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

- **Control de Equipo Informáticos**

Éste es un sistema que se encarga registrar y llevar el control de los equipos multimedia asignados a la Oficina de Informática.

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

La Dirección de Administración y Finanzas cuenta con 71 funcionarios distribuidos en 6 Departamentos.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS	No. DE COLABORADORES
TOTAL	71
Dirección	3
Depto. de Presupuesto	5
Depto. de Tesorería	10
Depto. de Servicios Generales	35
Depto. de Contabilidad	5
Depto. de Compras y Proveduría	13

En el año 2017 trabajamos en el diagnóstico, capacitación, depuración y preparación para la entrada en productivo al nuevo sistema ISTMO diseñado para la gestión de procesos en los ámbitos de presupuesto, compras e inventario, contabilidad y tesorería.

Continuamos reforzando el compromiso adquirido para el acceso a datos abiertos relativo a nuestras funciones y actividades.

Se tramitaron documentos vía Dirección de Administración y Finanzas, los que detallamos a continuación:

DOCUMENTOS TRAMITADOS	NOVIEMBRE 2016 A OCTUBRE 2017
TOTAL	7,893
Memos DAF	348
Memos recibidos	2049
Notas Recibidas	146
Informes	56
Cheques	2,614
Órdenes de Compra	1,066
Multas	81
Expedientes	18
Notas DAF	281
Notas DSAN	203
Requisiciones	1031

Con relación a las actividades de respaldo ofrecidas a la Dirección Nacional de Atención al Usuario, se dio continuidad al programa de mantenimiento de las oficinas regionales, agencias, ferias y Gabinete Ciudadano.

Se dio seguimiento a los trabajos de adecuación de las áreas de archivos; se completó la remodelación del Taller de Mecánica donde se dará mantenimiento preventivo a la flota vehicular y del nuevo espacio para trasladar la Sección de Almacén al hangar.

En el edificio de la sede central, se adecuaron los espacios para la unidad de Asuntos Internacionales, el Departamento de Compras y Proveduría y el de Servicios Generales.

Se reforzó el recurso humano en el Departamento de Bienes Patrimoniales, donde se aumentó la cobertura de su horario de atención, con el fin de garantizar los controles de entrada y salida de equipos; en el Departamento de Compras y Proveduría, en el que se incorporó una abogada y una secretaria y en el Departamento de Tesorería, un analista de experiencia.

Se entregó el inventario de activos intangibles en respuesta a solicitud de la Dirección de Bienes Patrimoniales del Ministerio de Economía y Finanzas.

Se tramitaron 119 solicitudes de permisos a la Presidencia para misiones oficiales al exterior de noviembre 2016 a octubre 2017.

SOLICITUDES DE AUTORIZACIÓN TRAMITADAS ANTE EL MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA PARA MISIONES OFICIALES SEGÚN UNIDAD ADMINISTRATIVA - NOV. 2016 - OCTUBRE 2017

UNIDAD ADMINISTRATIVA	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	TOTAL
TOTAL	31	6	5		8	10	10	11	4	9	7	18	119
Dirección Superior	16	1	2			2	4	2	1	1	2	6	37
Dirección Nacional de Telecomunicaciones	5				3	2	1	4	1	3	2	3	24
Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillados y Sanitario	7		2		5	6	5	3	2	5	2	5	42
Dirección de Administración y Finanzas	3	5						2				4	14
Dirección Nacional de Atención al Usuario			1								1		2

De igual manera se sumaron a la flota vehicular, 4 unidades que permitirán ampliar la cobertura y respuesta a las unidades técnicas y administrativas.

Actividades de capacitación en que se ha participado:

- Estrategia para Gobierno Abierto en las Américas - Chile – diciembre, 2016
- Capacitaciones a Directores - ISTMO - Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa - 2017
- Curso Básico sobre Ética para Servidores Públicos / Una Herramienta para Combatir la Corrupción - 2017

- Curso de Formación, Gobierno Abierto, Transparencia y Nuevos Modelos de Gestión Pública - España - 2017
- Normas de Control Interno Gubernamental - 2017
- Participación en II Reunión presencial del Comité de Normalización (COMTELCA) - Honduras – 2017

➤ **DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO**

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



EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO AL 31 DE OCTUBRE DE 2017
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	23,910,000.00	23,765,550.00	14,879,878.69	6,587,367.34	62.6%
FUNCIONAMIENTO	19,878,500.00	19,734,050.00	13,044,684.34	5,448,448.98	66.1%
SERVICIOS PERSONALES	11,140,900.00	11,010,000.00	8,259,303.77	2,750,696.23	75.0%
SERVICIOS NO PERSONALES	6,158,350.00	6,261,529.00	3,428,748.57	1,817,036.57	54.8%
MATERIALES Y SUMINISTROS	1,065,000.00	1,054,436.00	487,141.04	491,746.87	46.2%
MAQUINARIAS Y EQUIPOS	0.00	150,000.00	0.00	375.27	0.0%
TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1,514,250.00	1,258,085.00	869,490.96	388,594.04	69.1%
INVERSIONES	4,031,500.00	4,031,500.00	1,835,194.35	1,138,918.36	45.5%

El Presupuesto Modificado al 31 de octubre de 2017, fue de B/. 23.765,550.00, distribuidos en B/.19,734,050.00 a Funcionamiento y B/.4,031,500.00 a Inversiones. La Ejecución Acumulada de Egresos (Funcionamiento + Inversiones), al 31 de octubre de 2017, fue de B/.14,879,878.69, lo que representa una ejecución de 62.6% del total del Presupuesto Anual.

- **Capacitación del Personal**

Durante el periodo noviembre 2016 – octubre 2017, el personal de esta unidad administrativa participó en eventos de capacitación sobre temas directamente orientados a las funciones que ejecuta.

- Seminario Toma de Decisiones de los Gerentes Públicos Siglo XXI - Estados Unidos - diciembre 2016

- Participación en el XII Seminario Interamericano sobre Gestión Financiera Gubernamental y Presupuesto Público - Estados Unidos – 2017
- Curso Internacional sobre Evaluación de Políticas y Programas Públicos – Chile - 2017

➤ **DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD**

- **Objetivo**

Mantener un sistema contable que permita administrar eficientemente los ingresos y egresos de la Institución mediante la integración de las transacciones de la contabilidad financiera y presupuestaria, para que se produzcan estados financieros transparentes, de acuerdo con los Principios de Contabilidad generalmente aceptados y los sistemas de Contabilidad Gubernamental.

- **Generales**

El Departamento de Contabilidad tiene bajo su responsabilidad, el registro de los hechos económicos y financieros ocurridos en la entidad, mediante registros contables y la preparación de los estados financieros. Esta información es suministrada por el sistema contable SISCOM, con base en las Normas de Contabilidad Gubernamental.

Para lograr sus objetivos, el Departamento de Contabilidad cuenta actualmente con un equipo de trabajo de 4 funcionarios, distribuidos de la siguiente manera: el Jefe de la unidad administrativa, 1 supervisor y 2 contadores, todos con licencia de idoneidad de Contador Público y estudios superiores de Maestría.

La capacitación continua al personal ha sido parte fundamental en los procesos de planificación y ejecución de las actividades que desarrolla esta unidad administrativa.

- **Actividades desarrolladas en el periodo - noviembre 2016 – octubre 2017**

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

- **Estados Financieros y Notas Emitidas**

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Elaboración de Estados Financieros	12
Notas Emitidas en el Departamento	65

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

- **Comprobantes de Diario Registrados**

DESCRIPCIÓN DE REGISTRO	REGISTROS	EN BALBOAS
Facturación de la Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización (ingresos Devengados)	63	24,474,146.69
Ajustes a la Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización – Todos los Sectores	434	908,766.74
Recaudación de ingresos de todos los conceptos (incluye, Portabilidad Numérica, Otros Ingresos y Tesoro Nacional)	43	69,993,870.59
Planilla (incluye gastos de representación, adicionales y cuota patronal)	120	9,879,776.64
Informe de Pagos – Cheques Emitidos	2,848	7,094,985.37
Informe de Anulaciones de Cheques	160	562,374.06
Recepción de Almacén – Bienes y Consumos	577	1,642,084.82
Despacho de Almacén – Bienes y Consumos	1,805	882,487.30
Servicios Recibidos y Consultorías	978	4,069,281.24
Informe de Combustibles	11	48,677.88
Viáticos	570	352,573.00
Listado de Órdenes de Compra emitidas	1,198	2,561,358.84
Listado de Órdenes de Compra anuladas	63	86,199.70
Contratos Refrendados	33	1,854,452.27
Depreciación de Activos Fijos	12	878,993.06
Amortización de Activos Intangibles	12	428,691.85
DESCRIPCIÓN DE REGISTRO	REGISTROS	EN BALBOAS
Descarte de Bienes Patrimoniales	1	* 6,719.60
Amortización de Costos de Proyectos Terminados	20	514,866.00
Reembolsos de Caja Menuda	115	105,957.40

*Valor Según Libros

- **Capacitación al Personal**

Para este periodo 2017 se logró capacitar al personal de este departamento en los siguientes aspectos:

- Debido a la implementación del Sistema ISTMO se capacitó en la plataforma de Contabilidad SAP
- Control Interno dictado por la Contraloría General de la República
- Seminario Contabilidad Gubernamental basado en NICSP - Versión 2, dictado por la Contraloría General de la República en la ASEP

- Desafíos de la profesión frente a la Transparencia, la Rendición de Cuentas y la Gestión de Riesgos
- Seminario Toma de Decisiones de los Gerentes Públicos Siglo XXI - Estados Unidos – diciembre, 2016
- XXXII Conferencia Internacional de Contabilidad - Perú - 2017
- **Resumen de Actividades Relevantes**
 - Apoyo en la implantación del Sistema de Inventario de Almacén
 - Debido a que esta Entidad, según cronograma de la Dirección Nacional de Contabilidad (en adelante DNC) y el Consorcio, tenía programada la implementación del Sistema ISTMO, se realizaron las siguientes actividades:
 - Participación en reuniones informativas sobre el Sistema ISTMO
 - Participación en el levantamiento del Diagnóstico del Departamento de Contabilidad elaborado por la DNC y el Consorcio y en la revisión del diagnóstico
 - Llenado de la plantilla de Cuentas por Pagar con los saldos de los auxiliares al 31 de mayo y 30 de junio 2017. Incluye la cuenta del ITBMS retenido.
 - Llenado de la plantilla de Cuentas por Cobrar de funcionarios y ex funcionarios con los saldos de los auxiliares al 31 de mayo y 30 de junio de 2017
 - Llenado de la plantilla de Conciliación Bancaria con los saldos de los auxiliares al 31 de mayo y 30 de junio de 2017
 - Se enviaron a la DNC los Balances de Comprobación y los auxiliares del mes de mayo y junio de 2017.
 - Participación en el llenado de la plantilla de Ingresos con el personal del Consorcio y la DNC.
 - Reuniones con la analista de la Contraloría General de la República sobre las parametrizaciones y asientos especiales que se requieren en el sistema ISTMO.

➤ **DEPARTAMENTO DE TESORERÍA**

El Departamento de Tesorería juega un rol importante en la logística de esta Autoridad reguladora, ya que tiene la responsabilidad de cancelar todos los compromisos adquiridos por ésta a través de las diferentes unidades administrativas que la conforman.

Para que estos compromisos se puedan honrar, el Departamento de Tesorería debe recaudar y controlar los ingresos en concepto de Tasa de Control, Vigilancia y Fiscalización, Tasa de Portabilidad Numérica y otros ingresos. Estos ingresos son fundamentales para

que esta Autoridad pueda operar y contar con todas las herramientas necesarias que le permitan cumplir con su rol fiscalizador de manera eficaz y eficientemente.

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

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

A continuación presentamos los resultados obtenidos de la gestión realizada durante el periodo comprendido de 1 de noviembre del 2016 al 31 de octubre de 2017:

- **Ingresos Recaudados**

El Departamento de Tesorería, para el periodo comprendido del 1 de noviembre de 2016 al 31 de octubre de 2017, recaudó en concepto de ingresos, la suma de B/.23,138,029.54 según el cuadro y la gráfica con la descripción porcentual que a continuación presentamos:

INFORME DE INGRESOS DE 1 DE NOVIEMBRE DE 2016 AL 31 DE OCTUBRE 2017

CONCEPTOS	Noviembre a Diciembre de 2016	Enero a Octubre de 2017	ACUMULADO
Tasas de Derecho	2,898,092.62	18,184,771.34	21,082,863.96
Ingresos Varios	44,490.86	153,366.27	197,857.13
Otros Ingresos	0.00	0.00	0.00
Cuñas Publicitarias	33,900.00	260,100.00	294,000.00
Tasa de Portabilidad	258,410.39	1,304,898.06	1,563,308.45
TOTAL	3,234,893.87	19,903,135.67	23,138,029.54



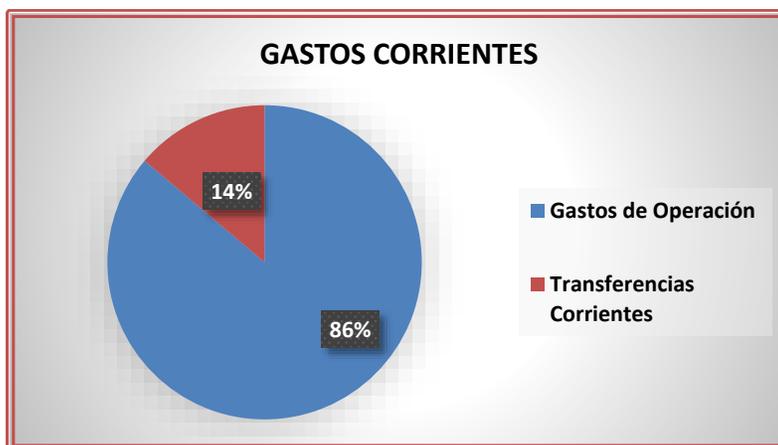
- **Tesoro Nacional**

El Departamento de Tesorería, para el periodo comprendido del 1 de noviembre de 2016 al 31 de octubre de 2017, ha contribuido con la recaudación de ingresos en concepto de canon por uso de frecuencias, por la suma de B/.1,016526.15, los cuales fueron depositados en la cuenta del Tesoro Nacional.

- **Pagos Efectuados**

El Departamento de Tesorería, para el periodo comprendido del 1 de noviembre de 2016 al 31 de octubre de 2017, efectuó pagos en concepto de gastos corrientes por la suma de B/.16,992,133.07, cuyo detalle y descripción porcentual se presenta en el cuadro y gráfica siguientes:

CONCEPTO	NOVIEMBRE - DICIEMBRE - 2016	ENERO - OCTUBRE - 2017	ACUMULADO	VARIACIÓN PORCENTUAL
Gastos de Operación	B/. 2,873,580.82	B/. 11,771,227.18	B/. 14,644,808.00	86.19%
Transferencia Corrientes	B/. 505,592.30	B/. 1,841,732.77	B/. 2,347,325.07	13.81%
TOTAL	B/. 3,379,173.12	B/. 13,612,959.95	B/. 16,992,133.07	100%



- **Declaraciones de Retenciones de ITBMS**

La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, como agente retenedor del 50% y 100% del ITBMS, recaudó y declaró ante la Dirección General de Ingresos, a partir de noviembre 2016 hasta octubre 2017, el monto de B/.186,026.67, tal como aparece en el cuadro siguiente.

AÑO	MES	MONTO
2016	Noviembre	11689.46
	Diciembre	40,027.37
2017	Enero	1,459.34
	Febrero	4,955.64
	Marzo	13,082.98
	Abril	19,937.98
	Mayo	16,309.88
	Junio	5,787.65
	Julio	16,710.01
	Agosto	13,517.45
	Septiembre	19,708.89
	Octubre	22,840.02
TOTAL		186,026.67

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

El Departamento de Tesorería, para el periodo comprendido del 1 de noviembre de 2016 al 31 de octubre de 2017, realizó pagos por la suma de B/.99,301.72, distribuidos de la siguiente manera:

DETALLE	MONTO
Caja Menuda de Gastos Menores	31,375.22
Caja Menuda de Viáticos	67,926.50
TOTAL	99,301.72

- **Logros**

- Se reforzaron los controles internos en los análisis de los expedientes de las gestiones de cobros, con el fin de salvaguardar todos los interprocesos que están involucrados en la ejecución de un pago, lo cual ha disminuido las subsanaciones por parte de la Oficina de Fiscalización de la Contraloría General de la Republica.
- En el año 2017 se cumplió con los porcentajes mensuales de recaudación de ingresos.
- Se gestionaron oportunamente los pagos de gestiones cobros.
- Se cumplieron con los trámites de pagos de viáticos nacionales e internacionales.
- Se implementó una aplicación para la emisión de certificados e Informe de Retención del ITBMS.

- Se presentaron las declaraciones del ITBMS en tiempo oportuno.
- Actualmente, se mantienen conciliados los fondos bancarios con los registros contables.

- **Capacitación del Personal**

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

- Herramienta de Microsoft Excel, el cual contribuyó de manera significativa en las labores que se desarrollan
- Seminario Generalidades del Sistema Penal Acusatorio
- Seminario Delitos Contra la Administración Pública con énfasis en el Peculado
- Seminario I.T.B.M.S - Cambios Recientes, Decreto Ejecutivo N°128 de mayo 2017 y otros
- Seminario de Caja Menuda
- Seminario Atención a Clientes Difíciles
- Seminario Comunicación Organizacional y Relaciones Efectivas del Trabajo
- Seminario Manuales de Procedimientos de Bienes y Fondos Públicos
- El personal se capacitó en los módulos de tesorería, caja menuda y viáticos del Sistema ISTMO

➤ **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES**

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

Por ello, esta unidad administrativa ejecutó algunas acciones para apoyar la puesta en práctica del Plan Estratégico de la ASEP 2016-2017.

- **Logros**

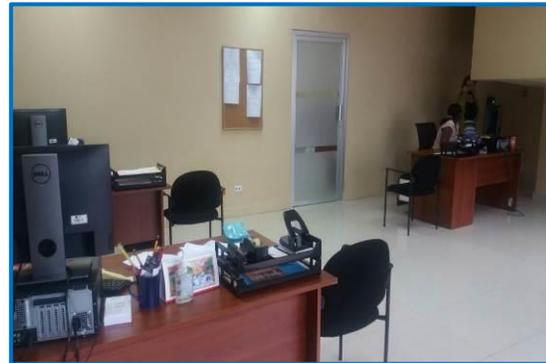
- Adquisición de 15 estructuras de Toldas plegables con paredes de lona rotuladas, para cada agencia a nivel nacional



- Adecuación de nueva agencia de Atención al Usuario, ubicada en Plaza Milla 8



- Adecuación de nueva agencia de Atención al Usuario, ubicada en Panamá Oeste, distrito de La Chorrera



- Nueva oficina de la Sección de Almacén ubicada en el hangar



- Nueva oficina administrativa para Archivos ubicada en el hangar



- Reforzamiento a la Sección de Transporte con la adquisición de un busito con capacidad para 33 pasajeros, el que es utilizado para el traslado de funcionarios, comisionados internacionales a diversas actividades.



- Ampliación y renovación de la flota vehicular con la adquisición de cuatro (4) vehículos, cubriendo las necesidades de las Direcciones Nacionales de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario (un vehículo), de Telecomunicaciones (un vehículo), de Atención al Usuario (un vehículo) y de la Oficina de Asesoría Legal (un vehículo).



- Instalación del taller de mecánica para optimizar el buen estado de nuestra flota vehicular.



- Creación de la oficina de la Sección de Seguridad. Adicionalmente se logró el enlace de las cámaras de seguridad ubicadas en la Agencia de Atención al Usuario de Westland Mall con nuestra sede principal.



➤ DEPARTAMENTO DE BIENES PATRIMONIALES

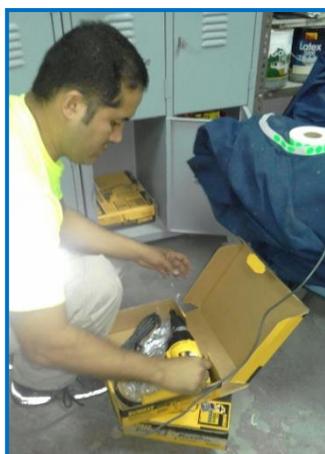
El Departamento de Bienes Patrimoniales, adscrito a la Dirección de Administración y Finanzas fue aprobado mediante Resolución CA No.352 de 5 de agosto de 2015, “Por la cual se adoptan las Modificaciones a la Estructura Organizativa y Manual de Organización y Funciones de la Autoridad Nacional de los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

Esta unidad administrativa lleva a cabo la tarea de registrar, controlar y conciliar con los registros contables, los bienes bajo la administración y custodia de nuestra Institución; así como también, instruir a los custodios y usuarios de las diferentes unidades administrativas acerca de la responsabilidad del uso, control, cuidado y mantenimiento de los bienes patrimoniales institucionales.

Durante el año 2017, podemos mencionar los siguientes avances:

- Hemos logrado mejoras significativas en la plataforma tecnológica que sirve de Sistema de Registro y Control de los activos institucionales, cumpliendo así con la responsabilidad de mantener archivos actualizados de los registros y documentos que respaldan las actividades de la unidad:
 - Contamos con un 100% de captación en sistema, de todos los activos adquiridos por la institución desde el año 1996, por las modalidades de compra y donaciones.
 - El 90% de los bienes registrados en el sistema se encuentran actualizados en todos sus campos.
 - Se consolidaron los campos de reportes, conforme a los requerimientos de los usuarios de la información a nivel interno (Departamento de Contabilidad) y externo (Ministerio de Economía y Finanzas y la Contraloría General de la República).

- Durante el mes de octubre se efectuó la Toma de Inventario Físico General de los Bienes Patrimoniales, en conjunto con el Departamento de Contabilidad, funcionarios administrativos, Oficina de Auditoría Interna, Oficina de Informática y el Departamento de Servicios Generales, dando como resultado:
 - Ubicación física del 94% de los bienes registrados en el Departamento de Contabilidad.
 - Se realizó el inventario utilizando una herramienta tecnológica que utiliza lectores inalámbricos de códigos de barras lo que minimiza el porcentaje de error en los resultados.
 - Las inconsistencias pudieron ser validadas e incorporadas al Informe de Desincorporación de Bienes.
 - Se realizó el primer inventario general de licencias y aplicaciones.



- Se llevaron a cabo los siguientes movimientos patrimoniales:

- Se efectuó un (1) Acto de descarte de bienes, por motivo de deterioro, en coordinación con funcionarios del Ministerio de Economía y Finanzas (Dirección de Bienes Patrimoniales del Estado) y la Contraloría General de la República (Dirección General de Fiscalización de Bienes Patrimoniales):



- Mediante Acta No. 427-2017 se descartaron 74 mobiliarios de oficina y enseres de oficina.



- Donación mediante Acta N° 001-17 del Bus Nissan Urvan, a la Fundación Grandes Pasos de Amor que opera en el Distrito de La Chorrera, Puerto Caimito





- Se efectuaron 1,302 traslados internos a nivel nacional.
- Con relación a la recepción y despacho de bienes realizado por la Sección de Almacén, se etiquetaron 1,435 activos nuevos, debidamente identificados y codificados con su correspondiente marbete secuencial.
- Se cumplió con la remisión de informes al Ministerio de Economía y Finanzas cumpliendo así con la normativa vigente.
- Se estableció vínculos con la Oficinas Regionales de Bienes Patrimoniales del Ministerio de Economía y Finanzas, en las provincias de:
 - Coclé
 - Provincias Centrales
 - Veraguas
 - Chiriquí
 - Bocas del Toro
 - Colón
- Se lograron actualizar las pólizas de seguros de años anteriores e incorporar las necesarias para resguardar los bienes Institucionales, que por su naturaleza y valor económico, así lo ameriten.
- Se capacitó satisfactoriamente al personal de nuestro departamento en temas propios de la unidad, así como en temas de índole general:
 - Diplomado: Almacén, Bienes Patrimoniales y control interno en las Instituciones del Estado
 - Normas de Control Interno Gubernamental
 - Estadísticas Seminario - Taller

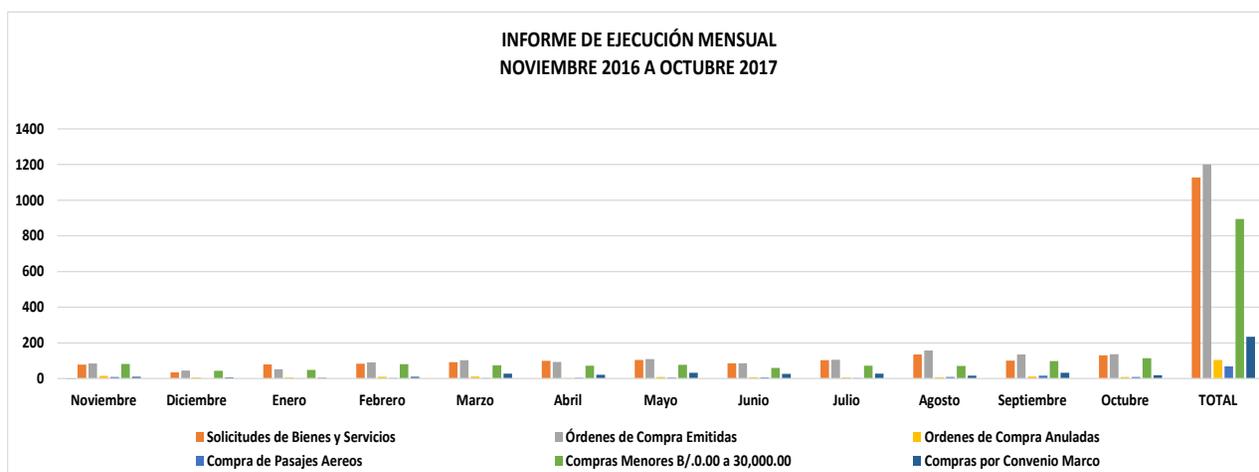
- Administración del Tiempo
- Elaboración y Redacción de Documentos Administrativos
- Valores Institucionales y Morales
- Colaboración activa con los Directores y Jefes de Departamentos para los análisis que ayudan en la toma de decisiones para la adquisición de nuevos equipos.
- Participación en la apertura de la nueva Oficina Regional de Panamá Oeste.
- Verificación de equipos a los más de 400 colaboradores de nuestra Autoridad a nivel nacional; incluye Estaciones de Monitoreo y Oficinas Regionales.

➤ **DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y PROVEEDURIA**



INFORME DE EJECUCIÓN MENSUAL NOVIEMBRE 2016 A OCTUBRE 2017

DESCRIPCIÓN	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
Solicitudes de Bienes y Servicios	78	35	80	83	92	99	105	86	103	135	101	131	1128
Órdenes de Compra Emitidas	84	45	53	91	103	93	110	86	106	158	135	137	1201
Órdenes de Compra Anuladas	15	6	6	10	12	3	9	8	6	8	12	9	104
Compra de Pasajes Aereos	9	0	1	3	3	4	5	7	3	9	16	9	69
Compras Menores B/.0.00 a 30,000.00	82	44	49	81	75	72	77	60	72	71	98	114	895
Compras por Convenio Marco	10	7	4	10	28	21	32	26	28	16	33	19	234
TOTAL B/.	193,355.15	184,948.61	171,169.94	207,966.52	291,949.79	175,586.66	277,628.79	289,402.39	131,956.74	317,990.32	272,955.67	344,074.52	2,858,985.10





ASEP

Autoridad Nacional
de los Servicios Públicos

Al alcance de todos

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