



**ASEP**

Autoridad Nacional  
de los Servicios Públicos

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y  
FUNCIONES**

**ANEXO B**

**Resolución CA No.09 del 16 de julio de 2007**

**PRIMERA EDICIÓN**

**JULIO 2007**

## PRESENTACIÓN

La Ley No. 26 de 29 de enero de 1996 crea la institución denominada “Ente Regulador de los Servicios Públicos”; entidad que se reorganiza bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP), mediante el Decreto Ley No.10 de 22 de febrero de 2006, como organismo autónomo del Estado con personería jurídica y patrimonio propio, con derecho a administrarlo y con fondos separados e independientes del Gobierno Central.

La Autoridad tiene a su cargo el control y la fiscalización de los servicios públicos, con sujeción a las disposiciones de esta Ley y las respectivas normas sectoriales vigentes en materia de servicios públicos, actúa con independencia en el ejercicio de sus funciones, y está sujeto a la fiscalización de la Contraloría General de la República, conforme lo establecen la Constitución Política y demás leyes aplicables.

La información que presenta esta primera edición del Manual de Organización y Funciones correspondiente a julio de 2007 se fundamenta en la citada Ley. El mismo presenta información sobre los antecedentes legales, objetivos, funciones y la estructura organizativa de las distintas unidades administrativas que conforman la Autoridad.

Este es un documento de consulta tanto para el personal de la Institución como de sus usuarios, que recopila en forma ordenada y sistemática, información sobre organización, objetivos y funciones, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. Para su elaboración se contó con la participación de la Dirección Ejecutiva, Directores Nacionales, Subdirectores y Jefes de Departamentos, involucrados en las distintas áreas de responsabilidad de la Entidad.

El Manual debe ser revisado periódicamente a fin de garantizar su actualización, frente a los cambios naturales que se dan en la gestión pública.

|  |            |   |
|--|------------|---|
| Manual de Organización y Funciones -ASEP | Julio 2007 | 2 |
|--|------------|---|

## INTRODUCCIÓN

El Estado reconoce que la salud, bienestar y prosperidad de toda la población, requieren la prestación de servicios públicos adecuados, eficientes, confiables, ambientalmente seguros, a precios justos y razonables. Es política del Estado que los servicios públicos sean regulados efectiva e integralmente, de conformidad con el artículo 284 de la Constitución Política de la República de Panamá.

Sobre la base de lo señalado, la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos ha sido constituida mediante Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, que modifica la Ley 26 de 29 de enero de 1996 y reorganiza la estructura y atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, cuya responsabilidad es la de regular y fiscalizar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, así como la transmisión y distribución de gas natural. Su ley constitutiva lo concibe como un organismo autónomo, con personería jurídica y patrimonio propio y con fondos separados e independientes del Gobierno Central.

Por efecto de lo establecido en el Decreto Ley 10, la Autoridad es dirigida por un Administrador General quien a su vez nombra a un Director Ejecutivo quien recibe la supervisión general del Consejo de Administración.

La competencia de la Autoridad Nacional es privativa y comprende distintas actividades: regular, ordenar, reglamentar, fiscalizar y controlar las actividades económicas de los prestadores de los servicios cuyas respectivas leyes sectoriales le adscriben.

La regulación de servicios públicos es una experiencia relativamente nueva y constantemente dinámica, por lo que se requiere contar con los recursos económicos suficientes y con una tecnología de punta que enfrente los retos que se presenten. Igualmente es necesario tener un equipo humano altamente calificado en todas las áreas de su competencia.

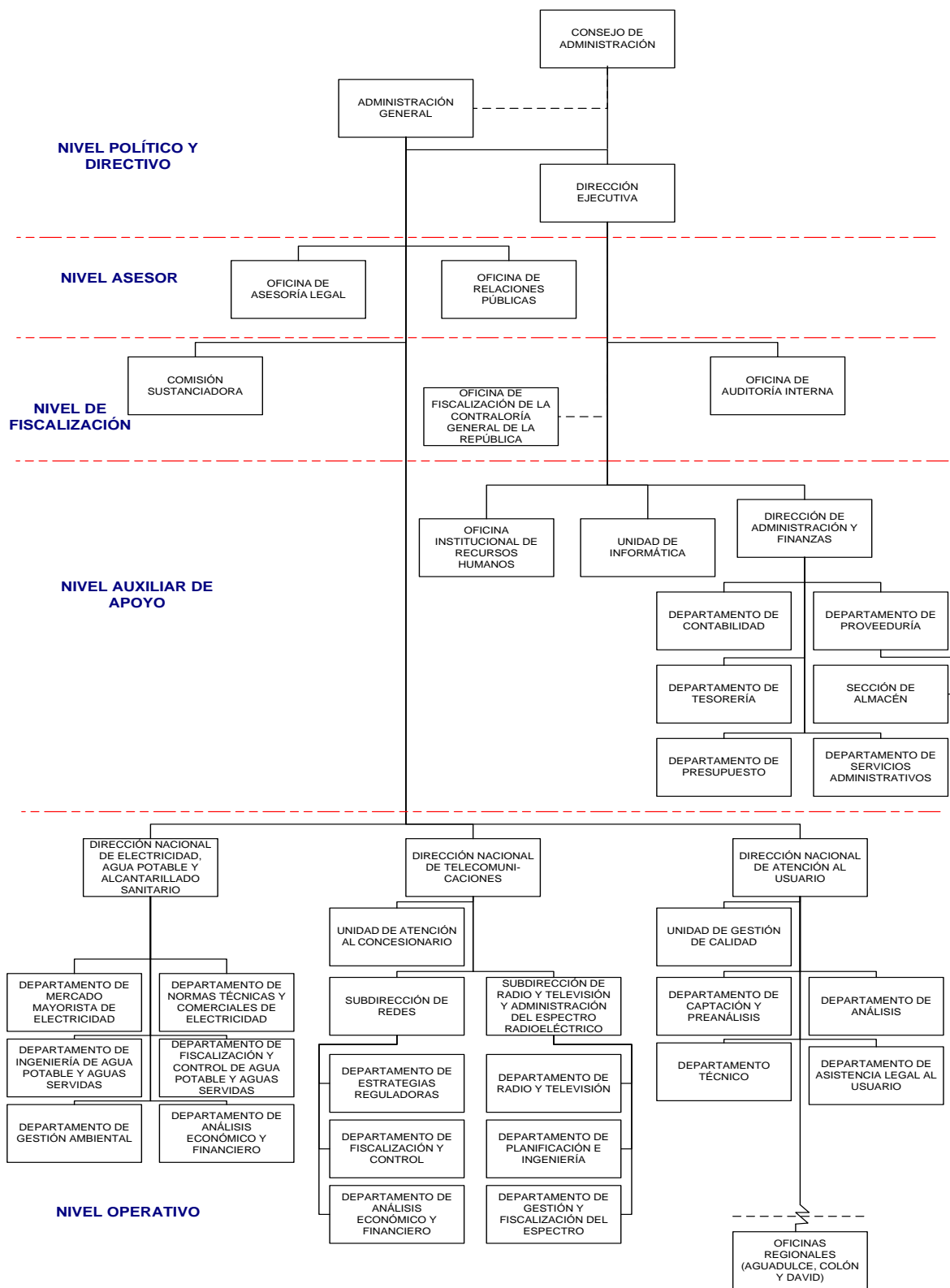
Las funciones de la Autoridad están delimitadas de acuerdo a lo que establecen las leyes sectoriales que regulan la prestación de los servicios públicos, por lo cual, presentamos los niveles estructurales que componen las distintas unidades con que cuenta esta entidad, conforme a las exigencias, y atribuciones que confiere la Ley 26 y el Decreto Ley 10, a través de este Manual de Organización y Funciones.

## INDICE

|   |           |
|---|-----------|
| Estructura Organizacional.....  | 6         |
| Base Legal.....   | 7         |
| Objetivo General de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos .....         | 9         |
| Organización y Funciones de las Distintas Unidades Administrativas .....          | 13        |
| <b>NIVEL POLÍTICO Y DIRECTIVO .....</b>   | <b>13</b> |
| Consejo de Administración.....  | 13        |
| Administración General .....  | 13        |
| Dirección Ejecutiva.....  | 15        |
| <b>NIVEL ASESOR .....</b>   | <b>16</b> |
| Asesoría Legal .....  | 16        |
| Relaciones Públicas y Comunicación Social .....                                   | 17        |
| <b>NIVEL FISCALIZADOR.....</b>  | <b>19</b> |
| Comisión Sustanciadora .....  | 19        |
| Oficina de Control Fiscal de la Contraloría General de la República .....         | 20        |
| Oficina de Auditoría Interna .....  | 20        |
| <b>NIVEL AUXILIAR DE APOYO .....</b>  | <b>22</b> |
| Oficina Institucional de Recursos Humanos.....                                    | 22        |
| Unidad de Informática .....   | 23        |
| Dirección de Administración y Finanzas.....                                       | 24        |
| Departamento de Contabilidad .....  | 25        |
| Departamento de Tesorería.....  | 26        |
| Departamento de Presupuesto.....  | 28        |
| Departamento de Proveduría.....   | 29        |
| Departamento de Servicios Administrativos .....                                   | 30        |
| <b>NIVEL OPERATIVO.....</b>   | <b>32</b> |
| Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario ..... | 32        |
| Departamento de Mercado Mayorista de Electricidad .....                           | 33        |
| Departamento de Ingeniería de Agua Potable y Aguas Servidas .....                 | 35        |
| Departamento de Gestión Ambiental.....  | 36        |
| Departamento de Normas Técnicas y Comerciales de Electricidad .....               | 37        |
| Departamento de Fiscalización y Control de Agua Potable y Aguas Servidas.....     | 38        |
| Departamento de Análisis Económico y Financiero.....                              | 39        |
| Dirección Nacional de Telecomunicaciones.....                                     | 41        |
| Unidad de Atención al Concesionario .....   | 42        |
| Subdirección de Redes .....   | 43        |
| Departamento de Estrategias Regulatoras .....                                     | 44        |
| Departamento de Fiscalización y Control.....                                      | 45        |
| Departamento de Análisis Económico y Financiero.....                              | 46        |

|  |    |
|--|----|
| Subdirección de Radio y Televisión y Administración del Espectro |    |
| Radioeléctrico .....   | 47 |
| Departamento de Radio y Televisión.....                          | 48 |
| Departamento de Planificación e Ingeniería .....                 | 49 |
| Departamento de Gestión y Fiscalización del Espectro.....        | 51 |
| Dirección Nacional de Atención al Usuario .....                  | 51 |
| Unidad de Gestión de Calidad .....                               | 53 |
| Departamento de Captación y Preanálisis .....                    | 54 |
| Departamento Técnico .....                                       | 55 |
| Departamento de Análisis .....                                   | 55 |
| Departamento de Asistencia Legal al Usuario.....                 | 56 |
| Oficinas Regionales (David, Colón, Aguadulce).....               | 57 |

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



## BASE LEGAL

- Ley No. 26 de 29 de enero de 1996, por la cual se crea el Ente Regulador de los Servicios Públicos. (Gaceta Oficial No. 22,962 e 30 de enero de 1996).
- Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996, por la cual se dictan normas para la regulación de las telecomunicaciones. (Gaceta Oficial No, 22,971 de 9 de febrero de 1996).
- Decreto Ley No. 2 de 7 de enero de 1997, por el cual se dicta el marco regulatorio e institucional para la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario (Gaceta Oficial No. 23,201 de 11 de enero de 1977).
- Ley No. 6 de 3 de febrero de 1997, por la cual se dicta el marco regulatorio e institucional para la prestación del servicio público de electricidad. (Gaceta Oficial No. 23,220 de 5 de febrero de 1997).
- Decreto Ejecutivo No. 73 de 9 de abril de 1997, por el cual se reglamenta la Ley No. 31 de 8 de febrero de 1996. (Gaceta Oficial No. 23,263 de 10 de abril de 1997)
- Decreto Ley No. 10 de 26 de febrero de 1998, por el cual se modifican algunos artículos de la Ley No. 6 de 3 de febrero de 1997, mediante la cual se dicta el marco regulatorio e institucional para la prestación del servicio público de electricidad. (Gaceta Oficial No. 23,490 de 28 de febrero de 1998).
- Decreto Ejecutivo No. 22 de 19 de junio de 1998, por el cual se reglamenta la Ley No. 6 de 3 de febrero de 1997. (Gaceta Oficial No. 23,572 de 25 de junio de 1998).
- Resolución No. JD-1377 de 28 de mayo de 1999, por la cual se aprueba la estructura organizativa del Ente Regulador de los Servicios Públicos.
- Ley No. 24 de 30 de junio de 1999, por la cual se regulan los servicios públicos de radio y televisión y se dictan otras disposiciones, (Gaceta Oficial No. 23,832 de 5 de julio de 1999).
- Decreto Ejecutivo No. 189 de 13 de agosto de 1999, por el cual se reglamenta la Ley No. 24 de 30 de junio de 1999. (Gaceta Oficial No. 23,866 de 18 de agosto de 1999)
- Decreto Ejecutivo No. 111 de 5 de junio de 2000, por el cual se adicionan y modifican varios artículos del Decreto Ejecutivo No. 189 de 13 de agosto de 1999. (Gaceta Oficial No. 24,067 de 5 de junio de 2000).

- Resolución No. JD-2469 de 31 de octubre de 2000, por la cual se aprueba el texto del borrador final del Convenio para la ejecución del Programa Ambiental Nacional (Préstamo No. 1222/OC-PN) y su anexo de Aclaración, entre la Autoridad Nacional del Ambiente y el Ente Regulador de los Servicios Públicos.
- Convenio suscrito el 16 de noviembre de 2000, entre el Ente Regulador de los Servicios Públicos y la Autoridad Nacional del Ambiente para la ejecución del Programa Ambiental Nacional.
- Resolución No. JD-3754 de 6 de febrero de 2003, por la cual se modifica la Resolución No. JD-1377 de 28 de mayo de 1999, y se aprueban cambios al organigrama del Ente Regulador de los Servicios Públicos.
- Resolución No. JD-4468 de 23 de diciembre de 2003, por la cual se modifica la Resolución No. JD-3754 de 6 de febrero de 2003, la que a su vez modificó la Resolución JD-1377 de 28 de mayo de 1999, y se aprueban cambios al organigrama del Ente Regulador de los Servicios Públicos.
- Decreto Ley No.10 de 22 de febrero de 2006, por el cual se reorganiza la estructura y atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos y dicta otras disposiciones. (Gaceta Oficial No. 25,493 de 24 de febrero de 2006).
- Decreto Ejecutivo No.75 de 9 de junio de 2006, por el cual se designa a los miembros del Consejo de Administración de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos. (Gaceta Oficial No.25,565 de 13 de junio de 2006).
- Decreto Ejecutivo No.143 de 29 de septiembre de 2006, por el cual se adopta el Texto Único de la Ley 26 de 29 de enero de 1996, adicionada y modificada por el Decreto Ley No.10 de 22 de febrero de 2006. (Gaceta Oficial No.25,676 de 21 de noviembre de 2006).

## **OBJETIVO GENERAL DE LA AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Regular y fiscalizar a las empresas prestadoras de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión y las dedicadas a la transmisión y distribución de gas natural, a fin de garantizar a toda la población servicios públicos adecuados, eficientes, confiables, ambientalmente seguros, a precios justos y razonables.

### **Funciones**

- Cumplir y hacer cumplir el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006 y las demás normas legales complementarias, así como las leyes sectoriales respectivas. Para ello, la Autoridad realizará eficaz control, vigilancia y verificación del cumplimiento de las leyes reglamentos por parte de las empresas de servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, telecomunicaciones, electricidad, radio y televisión y distribución de gas natural.
- Otorgar en nombre del Estado, según proceda, las concesiones, licencias y autorizaciones para la prestación de los servicios públicos de su competencia, de conformidad con lo que establecen las leyes sectoriales respectivas, las normas fiscales y demás disposiciones vigentes. La Autoridad deberá consultar con las autoridades responsables de la seguridad nacional, para la emisión y/o cancelación de las concesiones, licencias y/o autorizaciones para la prestación de un servicio público, cuando puedan representar un riesgo a la seguridad nacional.
- Verificar y exigir el cumplimiento de los niveles de calidad de los servicios públicos en los aspectos técnicos, comerciales, legales y en aquellos otros señalados por la ley. Con este fin dictará, mediante resoluciones, la reglamentación necesaria para implementar dicha fiscalización.
- Verificar y exigir el cumplimiento de las metas de mejoramiento, la expansión de los servicios y el mantenimiento de las instalaciones, que se establezcan en las leyes sectoriales, en sus reglamentos o en las concesiones, licencias o autorizaciones específicas.
- Promover la competencia y la eficiencia en las actividades de los servicios públicos, a fin de prevenir posibles conductas monopolísticas, anticompetitivas o discriminatorias, en las empresas que operen dichos servicios públicos. Con este fin dictará, mediante resoluciones debidamente sustentadas, los reglamentos que se requieran para mantener la competencia en la prestación de los servicios públicos sujetos a su jurisdicción. La Autoridad solicitará el concepto favorable de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia sobre los puntos específicos de las resoluciones o reglamentos que vaya a emitir, que guarden

relación con los mercados, conductas monopolísticas, anticompetitivas o discriminatorias en los servicios públicos.

- Determinar criterios de eficiencia operativa y de gestión de los servicios públicos, desarrollando modelos o estableciendo metas, para evaluar el desempeño de las empresas, de acuerdo con lo establecido en el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006 y en las leyes sectoriales respectivas.
- Controlar el cumplimiento de las condiciones básicas para la prestación de los servicios públicos de su competencia.
- Reglamentar la aplicación de principios generales, metodologías y fórmulas de cálculo de tarifas para la prestación de los servicios públicos de su competencia, salvo que las leyes sectoriales indiquen que los precios serán fijados mediante régimen de competencia o por acuerdo entre las partes.
- Supervisar y verificar la aplicación del régimen tarifario y de los valores tarifarios, tanto a los usuarios como a las empresas, de acuerdo con los mecanismos que se prevean en las leyes sectoriales, y establecer las medidas correctivas en caso de que dicha aplicación sea incorrecta o no esté debidamente sustentada. Asegurar que la información sustentatoria esté disponible para conocimiento de las personas interesadas.
- Establecer los requerimientos de información a las empresas de servicios públicos, de conformidad con lo establecido en el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006 y las leyes sectoriales.
- Mantener actualizado el reglamento sobre los derechos y deberes de los usuarios, a fin de garantizar un procedimiento para la atención de los derechos de los usuarios, inspirado en los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia.
- Controlar el cumplimiento del reglamento sobre los derechos y deberes de los usuarios y conocer de denuncias sobre la prestación deficiente de los servicios públicos.
- Aplicar sanciones a los infractores, en el campo normativo de su competencia, sobre la base de las atribuciones conferidas en el Decreto Ley 10, en las leyes sectoriales respectivas o en las concesiones, licencias o autorizaciones.
- Arbitrar conflictos entre las empresas prestadoras de los servicios, entre estas empresas y los otros organismos del Estado, los municipios o los clientes, en las áreas de su competencia y jurisdicción, cuando las partes hayan sometido la controversia a la competencia de la Autoridad, con facultad plena de dirimir estos conflictos de acuerdo a los parámetros establecidos para dicho arbitraje.

- Decidir sobre las denuncias de clientes en relación con la prestación deficiente de los servicios o falta de atención a reclamos.
- Conocer y procesar las denuncias y reclamos presentados por los clientes, las empresas y entidades reguladas o los órganos competentes del Estado, por violación o incumplimientos del Decreto Ley 10, leyes sectoriales y regulación vigente aplicable, en relación con las actividades bajo su jurisdicción y competencia.
- Recomendar al Órgano Ejecutivo las expropiaciones y autorizar la constitución de limitaciones de dominio y servidumbres que sean necesarias para la prestación de los servicios públicos, cuando le sea viable de acuerdo a las normas constitucionales y legales vigentes;
- Organizar las audiencias públicas que las leyes sectoriales ordenen o que la propia Autoridad considere necesarias.
- Establecer normas de contabilidad aplicables a los agentes regulados.
- Organizar y efectuar las encuestas que considere necesarias para obtener opiniones de los usuarios de las empresas de servicios públicos, con respecto a la calidad de estos servicios.
- Ejercer vigilancia sobre el funcionamiento de los sectores para determinar que se estén cumpliendo las respectivas leyes sectoriales.
- Informar anualmente al Presidente de la República y a la Asamblea Nacional sobre el estado de los servicios públicos y recomendar, a quien corresponda, las medidas que considere necesarias para mejorarlos.
- Intervenir, cuando fuere necesario, en las circunstancias que determinen la Constitución Política de la República o las leyes sectoriales, a las empresas y entidades bajo su jurisdicción reguladora, y designar a los interventores, según lo dispongan las normas legales sectoriales.
- Las que le señalen las leyes sectoriales, que no serán contrarias a las establecidas en el Decreto Ley 10.
- Asistir a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia en los requerimientos necesarios para las investigaciones, conocimiento y verificación de la comisión de prácticas monopolísticas, anticompetitivas o discriminatorias por parte de las empresas o entidades que prestan servicios públicos.
- Remitir inmediatamente a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, una denuncia detallada de cualquier hecho o conducta de las empresas reguladas de los cuales tenga conocimiento, que puedan afectar la libre y leal competencia, para que se inicie inmediatamente la investigación.

- Recabar dentro de los procesos sancionadores iniciados por la Autoridad, documentos, testimonios y otros elementos probatorios e información, a través de los medios de prueba establecidos en la ley, dentro de los límites de su jurisdicción y competencia.
- Recomendar a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, con la sustentación que se amerite de conformidad con las disposiciones del Código Judicial y la legislación vigente, que solicite a los tribunales competentes la adopción de medidas cautelares, al amparo de las investigaciones que ésta última realice en el marco de su competencia.
- En general, realizar las funciones establecidas por las leyes y reglamentos para que se cumplan las funciones y los objetivos del Decreto Ley 10 y de las leyes sectoriales, así como los contratos, concesiones, licencias y autorizaciones que se generen en virtud del Decreto Ley 10 y de las leyes sectoriales.

# ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LAS DISTINTAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

## NIVEL POLÍTICO Y DIRECTIVO

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

#### Objetivo

Supervisar la ejecución realizada en materia administrativa, financiera, de personal y gestión administrativa de la Autoridad.

#### Funciones

- Aprobar y supervisar la ejecución de la política administrativa, financiera, de personal y de gestión administrativa de la Autoridad.
- Aprobar el presupuesto anual de ingresos y egresos de la Autoridad.
- Aprobar el Informe de Gestión del Director Ejecutivo.
- Autorizar la celebración de contratos y la realización de gastos, cuyos montos excedan la suma de cincuenta mil balboas (B/.50,000.00).
- Recomendar la realización de auditorias o inspecciones a la Autoridad.
- Emitir su propio reglamento.
- Ejercer cualquier otra función que le sea asignada por la Ley, o sus reglamentos.

### ADMINISTRACIÓN GENERAL

#### Objetivo

Dirigir, representar, velar y asegurar el cumplimiento de los fines y objetivos del Decreto Ley 10, a través de una efectiva regulación y fiscalización de las empresas prestadoras de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión y las dedicadas a la transmisión y distribución de gas natural, a fin de garantizar a toda la población servicios públicos adecuados, eficientes, confiables, ambientalmente seguros, a precios justos y razonables.

|  |            |    |
|--|------------|----|
| Manual de Organización y Funciones -ASEP | Julio 2007 | 13 |
|--|------------|----|

## Funciones

- Asegurar el cumplimiento de los fines y objetivos de la política del Estado en materia de servicios públicos.
- Asesorar al Gobierno Nacional en todas aquellas materias que guarden relación con la regulación y supervisión de la prestación de servicios públicos.
- Absolver las consultas que presenten las autoridades, empresas, entes particulares o consumidores, sobre los temas de su competencia.
- Conocer y emitir todas las resoluciones relacionadas con sanciones y/o infracciones, y los procesos, investigados por la Comisión Sustanciadora.
- Conocer y emitir, dentro de su competencia, todas las resoluciones relacionadas con derechos de concesionarios emanados de sus contratos de concesión.
- Conocer y emitir todas las resoluciones de carácter y aplicación general, así como las relacionadas con el establecimiento de normas sectoriales.
- Conocer en apelación las resoluciones que emitan las Direcciones Nacionales.
- Nombrar y destituir al Director Ejecutivo, al Comisionado Sustanciador y a los Directores Nacionales.
- Coordinar y supervisar las funciones y gestión de las Direcciones Nacionales.
- Supervisar y fiscalizar el cumplimiento de las normas y disposiciones regulatorias vigentes para la prestación de servicios públicos.
- Presentar al Órgano Ejecutivo las recomendaciones que considere pertinentes para permitir y/o mejorar la prestación eficiente de los servicios públicos.
- Emitir un Informe de Gestión anual al Presidente de la República y la Asamblea Nacional.
- Coordinar con la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia las gestiones e intercambio de información, para el adecuado y eficiente cumplimiento de sus respectivas funciones y atribuciones.
- Cualquier otra que le sea asignada por el Decreto Ley 10 o necesaria para el cumplimiento de los objetivos y atribuciones de la Autoridad.

## **DIRECCIÓN EJECUTIVA**

### **Objetivo**

Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las funciones generales de administración y dirección ejecutiva de la Autoridad; así como implementar programas y proyectos que tiendan hacer más eficiente la prestación de los servicios públicos y actos administrativos con miras a apoyar y facilitar la gestión de la ASEP.

### **Funciones**

- Proponer, para la aprobación del Consejo de Administración, la política administrativa, financiera, de personal y de gestión administrativa de la Autoridad.
- Elaborar, para la aprobación del Consejo de Administración y del Administrador, la organización y reglamento interno de la Autoridad.
- Elaborar, para la aprobación del Consejo de Administración, el presupuesto anual de ingresos y egresos de la Autoridad, a más tardar el quince de julio de cada año, el cual será remitido al Órgano Ejecutivo para su debida consideración y aprobación, previo al cumplimiento del proceso presupuestario prescrito por la ley para su incorporación en el Proyecto de Presupuesto General del Estado.
- Confeccionar y presentar anualmente los informes de gestión correspondiente.
- Realizar las acciones de personal correspondientes a nombrar, destituir, trasladar, ascender, conceder licencias e imponer sanciones disciplinarias.
- Velar por la ejecución y eficiente administración del presupuesto anual de la Autoridad.
- Autorizar la celebración de contratos y la realización de gastos cuyos montos no excedan la suma de Cincuenta Mil Balboas (B/.50,000.00).
- Administrar los bienes que formen parte del patrimonio de la Autoridad.
- Llevar a cabo las funciones generales de administración y dirección ejecutiva de la Autoridad.
- Dictar las medidas necesarias para el ejercicio de sus funciones, con sujeción a las disposiciones legales aplicables.
- En general, realizar todos los actos jurídicos y administrativos necesarios para cumplir con la administración de la Autoridad.

|   |            |    |
|---|------------|----|
| Manual de Organización y<br>Funciones -ASEP | Julio 2007 | 15 |
|---|------------|----|

## NIVEL ASESOR

### OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

#### Objetivo

Brindar asesoría y asistencia jurídica a la Administración General y a la Dirección Ejecutiva y a las distintas unidades administrativas para garantizar el fiel cumplimiento del marco regulatorio de todos los actos que deba efectuar la Institución en materia de fiscalización y control de los servicios públicos y gestión administrativa, logrando así la claridad y transparencia de sus actos.

#### Funciones

- Asesorar al Administrador General y al Director Ejecutivo en la elaboración, interpretación y aplicación de las normas sectoriales, resoluciones, anteproyectos de leyes, reglamentos y procedimientos que sean necesarios para el funcionamiento de la entidad.
- Brindar apoyo a las distintas direcciones y unidades técnicas según corresponda, en las consultas y formulación de reglamentos, normas, procedimientos, acuerdos, circulares y demás medidas que sean necesarias para el buen funcionamiento, así como emitir dictámenes sobre la interpretación en concepto legal cuando así se requiera.
- Tramitar las consultas externas de personas naturales o personas jurídicas, orientando la interpretación, alcance y aplicación de las normas legales que regula la institución.
- Representar a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos en los juicios que se ventilen en los tribunales o entidades judiciales o administrativas e interponer acciones legales cuando así se requiera.
- Establecer y revisar las bases de los convenios, contratos, concesiones, permisos, autorizaciones, acuerdos, declaratorias y demás actos jurídicos que celebre, emita u otorgue la Autoridad; y, dictaminar sobre su interpretación, suspensión, rescisión, caducidad, revocación, terminación, nulidad, rescate y demás aspectos y efectos legales.
- Intervenir en los aspectos jurídicos de los convenios, tratados y acuerdos internacionales, y participar cuando se estime conveniente, en las reuniones que se efectúen.
- Tramitar los recursos legales interpuestos ante la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

- Llevar el registro y control de las resoluciones que emita la Administración General y la Dirección Ejecutiva.
- Llevar el registro de los contratos de concesión, licencias, acuerdos de interconexión, de corresponsalía y demás propios de la actividad de la Institución.
- Recomendar a la administración las acciones legales que correspondan en caso de incumplimiento de parte de terceros, de las obligaciones pactadas en los contratos celebrados.
- Formular las consultas necesarias a la Procuraduría de la Administración con emisión de concepto legal previo.
- Coordinar y supervisar la celebración de las Audiencias Públicas, Consultas y Foros a celebrarse en la Institución.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Oficina.

## **OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS**

### **Objetivo**

Velar por la imagen de la institución, mediante la implementación de estrategias de divulgación y comunicación.

### **Funciones**

- Desarrollar, promover e implementar programas y estrategias de divulgación dirigidas a orientar a la opinión pública sobre las distintas actividades que se realizan con respecto a las funciones de regular y controlar la prestación de los servicios públicos.
- Planificar, dirigir y desarrollar las políticas informativas de acuerdo a los lineamientos de la Administración General, encaminadas a promover y a proyectar la imagen institucional, utilizando los mecanismos de comunicación social existentes.
- Servir de enlace entre los medios de comunicación con la finalidad de difundir e informar sobre el desarrollo de los programas, actividades, noticias y eventos de interés de la entidad.
- Atender a los representantes de los medios de comunicación, funcionarios, delegados de misiones internacionales y público en general.

- Monitorear diariamente las difusiones e informes que aparecen en los medios de comunicación, que sean emanadas por esta unidad y las que guardan relación con la Institución.
- Elaborar el informe y memoria anual de la Institución.
- Coordinar la integración de los servicios de divulgación e información institucional y actuar como el órgano oficial de difusión de la Entidad.
- Promover y apoyar la implementación de programas y estrategias para informar al público sobre los servicios, horarios y ubicación de las unidades administrativas de la Institución, con el fin de atender y analizar sus quejas o sugerencias sobre la prestación de los servicios públicos regulados.
- Evaluar los resultados de los programas y campañas de difusión e información implementadas y establecer los correctivos necesarios.
- Diseñar y confeccionar, tanto para la divulgación externa como interna, anuncios para periódicos, páginas institucionales sobre actividades realizadas, panfletos, afiches, campañas institucionales para periódicos, etc.
- Organizar, producir y participar en la elaboración de campañas, promociones y anuncios institucionales que requiera la entidad.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Oficina.

## NIVEL FISCALIZADOR

### COMISIÓN SUSTANCIADORA

#### Objetivo

Garantizar una adecuada aplicación de los Procedimientos Administrativos Sancionadores que se originen por incumplimiento de la normativa legal que rige la prestación de los servicios públicos sujetos a la jurisdicción y competencia de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

#### Funciones

- Hacer cumplir los procedimientos sancionadores que se deriven del incumplimiento de la norma legal, para la prestación de los servicios públicos.
- Recibir, tramitar y resolver las denuncias y/o procesos sancionadores presentados ante esta instancia, con el objeto de esclarecer los hechos y determinar si amerita imposición de sanciones a los casos investigados.
- Realizar y ordenar las diligencias de investigación que sean necesarias y cuantas pruebas y actuaciones conduzcan al esclarecimiento de los hechos, para determinar las responsabilidades correspondientes en materia de la prestación de los servicios públicos regulados por la Institución de conformidad con las leyes vigentes.
- Confeccionar Pliegos de Cargos una vez agotada la investigación y/o Resolución de archivo del proceso.
- Confeccionar y dictar las Resoluciones que finalizan los procedimientos administrativos sancionadores.
- Resolver los Recursos de Reconsideración referente a las decisiones adoptadas en los procesos sancionadores.
- Presentar informes de conducta solicitados por la Corte Suprema de Justicia.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Comisión.

# OFICINA DE FISCALIZACIÓN DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA<sup>1</sup>

## OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

### Objetivo

Asegurar la imparcialidad en los procesos administrativos, financieros contables y operativos, a fin de promover un ambiente de control interno eficaz, y eficiente que cumpla con las leyes, reglamentos, normas y procedimientos establecidos.

### Funciones

- Organizar, planificar, dirigir y controlar las funciones de la unidad bajo su cargo en forma técnica, independiente y profesional.
- Asesorar y apoyar a la Administración General y a la Dirección Ejecutiva y a las distintas unidades administrativas en la aplicación y cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y procedimientos de control y evaluación establecidos.
- Fiscalizar, verificar y controlar el cumplimiento de los sistemas y controles establecidos, a través del examen sistemático de los registros, comprobantes, documentos y contratos, entre otros, las evidencias que sustentan que las operaciones de ingresos y egresos de la institución cumplen con todos los procedimientos establecidos.
- Programar y ejecutar auditorías a los concesionarios de los servicios públicos.
- Asegurar que los trabajos auditados se desarrollen apegados a las normas, principios y procedimientos contables.
- Fiscalizar la aplicación del control interno de acuerdo a las reglamentaciones emitidas.
- Verificar que las recomendaciones dictaminadas en los informes se apliquen garantizando las adecuaciones a través de un seguimiento continuo.
- Mantener una imagen de credibilidad en las actividades y ejecutorias de la Unidad de Auditoría Interna y velar por la confiabilidad de los áudios realizados.
- Efectuar análisis e interpretación de los estados financieros, tomando en consideración los ingresos y egresos presupuestados.

---

<sup>1</sup> Ver Manual de Organización y Funciones de la Contraloría General de la República

|  |            |    |
|--|------------|----|
| Manual de Organización y Funciones -ASEP | Julio 2007 | 20 |
|--|------------|----|

- Proporcionar recomendaciones apropiadas para mejorar los procedimientos administrativos, contables y financieros, coordinando conjuntamente con la Contraloría General de la República la implementación de nuevos métodos y sistemas de control interno.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Oficina.

## NIVEL AUXILIAR DE APOYO

### OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

#### Objetivo

Aplicar el Sistema de Carrera Administrativa a nivel Institucional, sobre la base de méritos y eficiencia en los procedimientos, normas y reglamentos, colaborando en lo que le corresponda con los Órganos Superiores de la Dirección General de Carrera Administrativa y la Autoridad Nominadora.

#### Funciones

- Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de recursos humanos.
- Cumplir y hacer cumplir la Ley de Carrera Administrativa, sus reglamentos y las disposiciones que emanen de la Dirección General de Carrera Administrativa.
- Orientar y asesorar al personal directivo de la Institución en la aplicación de las normas y procedimientos establecidos en la Ley y sus reglamentos.
- Establecer, ejecutar, tramitar y aplicar las normas y procedimientos administrativos de personal, así como llevar su control y vigilar el cumplimiento de las mismas.
- Establecer, realizar y elaborar los controles, registros y estadísticas de personal de la Entidad.
- Coordinar, tramitar y controlar los movimientos del personal y el cumplimiento del pago de emolumentos conforme a las disposiciones vigentes, así como atender lo relativo a los descuentos personales y las retenciones fiscales.
- Participar y coordinar, con la unidad administrativa responsable, en la formulación, preparación y elaboración del Anteproyecto de Presupuesto del Personal de la Institución.
- Coordinar, ejecutar y dar seguimiento a los trámites en casos de accidentes laborales y de enfermedades ocupacionales ante la Caja de Seguro Social, y servir de enlace con esta Institución para dar cumplimiento a las normas establecidas en la legislación en materia de riesgos profesionales y subsidios.
- Cumplir todas aquellas disposiciones que señale la Ley de carrera Administrativa, los reglamentos y la Autoridad Nominadora.

|   |            |    |
|---|------------|----|
| Manual de Organización y<br>Funciones -ASEP | Julio 2007 | 22 |
|---|------------|----|

- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Oficina.

## **UNIDAD DE INFORMÁTICA**

### **Objetivo**

Mantener un sistema de informática moderno para apoyar y optimizar el manejo y explotación de la información, garantizando que la misma sea precisa, oportuna, integra y confiable de forma tal que la administración pueda establecer una mejor planificación, dirección y control de las operaciones o actividades propias.

### **Funciones**

- Garantizar el mantenimiento de un registro de todos los programas instalados en cada uno de los equipos de cómputo con que cuenta la institución, además de ser custodia de los certificados, paquetes y documentación que certifica la legalidad de los softwares utilizados.
- Definir, desarrollar y aplicar políticas de seguridad y control necesario para garantizar la eficacia, eficiencia y confiabilidad de los sistemas de información y demás recursos informáticos de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.
- Evaluar y mantener de forma permanente todos los procesos automatizados que operan en cada una de las unidades administrativas, financieras y operacionales de la institución, así como garantizar el buen funcionamiento de toda la red informática a nivel nacional.
- Asesorar a las unidades administrativas sobre la adquisición y mantenimiento de equipos y sistemas de cómputo, así como la ampliación y modernización de la red de informática.
- Organizar y definir con las distintas unidades administrativas de la Autoridad los respectivos programas de capacitación en informática.
- Administrar los recursos informáticos de uso común en la Autoridad (redes, bases de datos, correo electrónico, central de ayuda a usuarios informáticos, etc.).
- Definir, supervisar y aprobar las solicitudes de adquisición de equipo de informática que requieran las unidades administrativas, así como la encargada de preparar las especificaciones técnicas y participar en los proceso de compra a los proveedores.

- Mantener de forma científica, objetiva tanto al servidor, como a la página portal (página Web) de la Autoridad asegurando una información confiable, seria y disponible cuando lo requiera el usuario.
- Mantener y administrar, la Internet de manera que se facilite la comunicación e información entre las distintas unidades administrativas de la Autoridad que la requieran.
- Facilitar y supervisar a cada funcionario sobre el uso del correo electrónico como herramienta de trabajo de la Autoridad, el buen uso y manejo de los servicios computarizados.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Unidad.

## **DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

### **Objetivo**

Contribuir al desarrollo de los programas de trabajo a través de los diferentes recursos que requieran las instancias administrativas que integran la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

### **Funciones**

- Coordinar, dirigir y proporcionar las bases normativas para que las distintas unidades administrativas puedan organizar y controlar la utilización de los recursos económicos, financieros y materiales, a fin de maximizar la gestión administrativa institucional.
- Velar porque se cumplan las normas administrativas y reglamentarias en materia de compras y proveeduría, para lograr el buen funcionamiento y transparencia de la Institución.
- Brindar y supervisar el apoyo necesario a nivel Institucional, en lo referente a los servicios administrativos como mensajería, reproducción de documentos, comunicación telefónica, mantenimiento, limpieza de oficinas, transportes y otros.
- Mantener un sistema contable que permita administrar eficientemente la ejecución de los programas en forma clara y transparente, de acuerdo a las disposiciones de las normas y leyes sectoriales establecidas para la prestación de los servicios que regula la Institución.

- Supervisar y verificar la captación de los ingresos y egresos sectoriales y custodio de los valores, títulos y efectivos de la Institución.
- Administrar, evaluar y controlar la ejecución del presupuesto aprobado, de conformidad a las políticas establecidas para la vigencia fiscal.
- Participar en la formulación, evaluación y control del Anteproyecto de Presupuesto Anual.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Dirección.

Para el cumplimiento de sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativas: Departamento de Contabilidad, Departamento de Tesorería, Departamento de Presupuesto, Departamento de Proveduría con su Sección de Almacén y Departamento de Servicios Administrativos.

### **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 contabilidad financiera y presupuestaria, para que se produzcan estados financieros transparentes, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y las Normas de Contabilidad Gubernamental.

#### **Funciones**

- Preparar, registrar y controlar las actividades presupuestarias y financieras ejecutadas por la Institución de acuerdo con los Principios de Contabilidad generalmente aceptados y Las Normas de Contabilidad Gubernamental.
- Registrar la contabilidad de la Institución preservando y asegurando la debida exactitud, clasificación, actualización y transparencia de los registros contables y de la disponibilidad presupuestaria y financiera.
- Diseñar e implementar sistemas de registros de control y análisis de información que reflejen la veracidad de la presentación del movimiento financiero y presupuestario.
- Confeccionar y emitir los estados financieros en forma confiable y consistente que muestre la realidad de la gestión económica y financiera en la toma de decisiones a corto, mediano y largo plazo, así como remitir copia de los mismos a la Contraloría

General de la República, a la Asamblea Legislativa y al Ministerio de Economía y Finanzas.

- Mantener actualizado los registros de las transacciones contables surgidas de la documentación que presentan los movimientos de ingresos y egresos de tipo financiero y presupuestario, de acuerdo a normas, procedimientos y principios establecidos para llevar los libros de Contabilidad como son el diario general, diarios combinados, auxiliares, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, mayor general, libro de banco, entre otros.
- Balancear y mantener actualizado los saldos bancarios de las diferentes cuentas que posee la Institución en el Banco Nacional de Panamá.
- Registrar diariamente los depósitos efectuados al Banco Nacional de Panamá, captados y depositados por el Departamento de Tesorería.
- Coordinar con Auditoría Interna el control y fiscalización de los fondos que maneja la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.
- Velar por la coordinación adecuada de las funciones y tareas que se realicen bajo su responsabilidad.
- Realizar cambios a los sistemas y métodos contables cuando los mismos no se ajusten a la realidad Institucional, previa consulta a la Dirección de Sistemas y Procedimientos de la Contraloría General de la República.
- Preparar los informes mensuales fijos, además de aquellos que determine la periodicidad, el Despacho Superior y la Ley.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

### **Departamento de Tesorería**

#### **Objetivo**

Velar por la custodia de los valores, bonos y títulos que mantiene la Institución, que permita administrar y regular el flujo de fondos de manera eficiente y transparente.

#### **Funciones**

- Coordinar con el Departamento de Contabilidad y Presupuesto los aspectos inherentes al manejo de los fondos de la Institución.

|   |            |    |
|---|------------|----|
| Manual de Organización y<br>Funciones -ASEP | Julio 2007 | 26 |
|---|------------|----|

- Manejar las Cuentas Bancarias de la Institución de acuerdo con las pautas establecidas por la Dirección Ejecutiva.
- Llevar el control y manejo de las operaciones de todos los Fondos que administre la Institución (Caja Menuda, Fondo Rotativo, Fondo de Viáticos, Fondo General).
- Recaudar las tasas y derechos que se generen por los servicios que preste la Institución.
- Recibir y tramitar las Solicitudes de Reembolsos de Caja Menudas, Fondos Rotativos y demás fondos, para el pago de servicios, movilización y demás gastos que se efectúen en la Institución de conformidad con las asignaciones previstas en el presupuesto.
- Recibir y tramitar las Solicitudes de Viáticos en el país y al exterior autorizados por los Directores de Programa y entregar el importe de los mismos a los funcionarios respectivos.
- Emitir y enviar los Estados de Cuenta correspondientes, para el cobro de las tasas y liquidaciones de los servicios proporcionados por la institución de naturaleza corriente y de gestión, respectivamente.
- Recibir, custodiar y controlar el manejo de valores, efectivo, cheques o documentos negociables en blanco o en depósito con garantía de cumplimiento y cualesquiera otros bienes de valor, sellos de seguridad y facsímiles de firmas autorizadas que formen parte de los activos en custodia que se reciben y se tramiten en la Institución.
- Garantizar que los controles y registros de recaudación, pago, manejo y distribución de fondos de la Institución se hagan de conformidad con los reglamentos y procedimientos legales vigentes.
- Recibir y tramitar las gestiones de Cobros presentadas contra el Fondo Institucional de los compromisos de la Institución de acuerdo con la programación financiera y en base a la disponibilidad de los recursos.
- Efectuar el pago de los compromisos de acuerdo a la programación financiera establecida por la Institución.
- Preparar el Informe Diario de los Ingresos y Egresos de la Institución de acuerdo a los procedimientos y normas establecidas por la Contraloría General de la República y el Ministerio de Economía Finanzas.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## **Departamento de Presupuesto**

### **Objetivo**

Optimizar la administración de los recursos económicos y financieros con apego en los principios de racionalidad del gasto público, de acuerdo a las necesidades y prioridades e instrumentación de los sistemas de programación, evaluación y control del presupuesto, que permitan alcanzar las directrices emanadas en la Ley de Presupuesto y las normas relativas al control de la ejecución que realiza la Contraloría General de la República.

### **Funciones**

- Formular las políticas, los planes y organización del presupuesto de funcionamiento e inversiones de la Institución.
- Analizar, controlar, dar seguimiento y asesorar a las unidades administrativas en el ejercicio del presupuesto aprobado e informar el avance de ejecución, así como tramitar, registrar y comprometer los gastos a ejecutarse en las partidas correspondientes de las diferentes unidades administrativas.
- Elaborar, analizar, evaluar y notificar sobre las solicitudes de asignaciones mensuales de modificaciones, traslados y redistribución de partidas del presupuesto.
- Preparar las solicitudes de créditos adicionales (extraordinarios o suplementales) y elaborar las resoluciones ejecutivas que modifiquen la estructura de presupuesto.
- Considerar y analizar la viabilidad presupuestaria de los contratos, las solicitudes de maquinaria y equipos, materiales diversos y útiles de oficina, entre otros.
- Revisar, codificar, registrar y controlar los gastos e ingresos que se imputan y se comprometen con cargo a las partidas que afecten el presupuesto global de la Institución.
- Supervisar la ejecución financiera del presupuesto, a través del análisis, evaluación y control del movimiento de las partidas del presupuesto de funcionamiento e inversión.
- Presentar informes mensuales y periódicos al Despacho Superior, sobre el avance de la ejecución financiera y física del presupuesto de funcionamiento o inversiones.
- Mantener coordinación permanente con la Dirección de Presupuesto de la Nación del Ministerio de Economía y Finanzas, en lo concerniente a los cambios que sufre la estructura programática de la entidad.

- Velar por el cumplimiento de las disposiciones constitucionales, fiscales, leyes, decretos y reglamentos de carácter normativo, relacionados con la Ley de Presupuesto vigente.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## **Departamento de Proveduría**

### **Objetivo**

Optimizar la adquisición, distribución y control de materiales e insumos, cumpliendo con los requisitos de calidad al menor costo posible, mediante el establecimiento de un sistema de compras y proveduría.

### **Funciones**

- Realizar el trámite de compras de materiales y equipos que la Institución requiere, de acuerdo a las solicitudes de las diferentes unidades administrativas; velando por el cumplimiento de las normas fiscales y procedimientos administrativos internos.
- Atender y absolver las consultas de las unidades gestoras y de los proveedores, relacionados con los trámites cumplidos.
- Verificar los aspectos técnicos y administrativos de las solicitudes de compras, a través de experiencias y conocimiento de la propia unidad de compras o bien mediante la participación de asistencia técnica especializada externa.
- Coordinar todo lo referente a los actos públicos de concursos de precios y contrataciones de acuerdo a las normas y procedimientos legales correspondientes.
- Tramitar las compras a realizarse en otros países y preparar las exoneraciones legales correspondientes.
- Elaborar y mantener actualizados los cuadros estadísticos de las órdenes de compras emitidas y pendientes.
- Supervisar el recibo, almacenamiento, custodio y distribución de los materiales y equipos adquiridos.
- Presentar informes de sus actividades periódicamente a la Dirección de Administración y Finanzas.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

|  |            |    |
|--|------------|----|
| Manual de Organización y Funciones -ASEP | Julio 2007 | 29 |
|--|------------|----|

Está bajo su supervisión la Sección de Almacén.

### **Sección de Almacén**

#### **Objetivo**

Recibir, resguardar y distribuir los materiales y equipos solicitados por las áreas funcionales institucionales, de una manera eficaz y eficiente.

#### **Funciones**

- Recibir, custodiar y distribuir los diferentes materiales, equipos, mobiliario y demás enseres.
- Mantener los controles administrativos que garanticen la seguridad efectiva de los bienes en inventario.
- Velar por el estricto cumplimiento de las especificaciones, cantidades y garantías de los materiales, equipos y otros insumos que se reciben.
- Establecer y mantener los registros y controles de los materiales recibidos y las salidas del inventario a solicitud de las unidades administrativas.
- Dar seguimiento a las órdenes de compras con las empresas comerciales, con el fin de coordinar adecuadamente la entrega de las mercancías.
- Registrar y custodiar los bienes patrimoniales.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Sección.

### **Departamento de Servicios Administrativos**

#### **Objetivo**

Mantener y brindar un eficiente y efectivo servicio administrativo que garantice la ejecución de las actividades de todas las unidades administrativas.

#### **Funciones**

- Dirigir y controlar el funcionamiento del servicio interno y externo de mensajería.

|   |            |    |
|---|------------|----|
| Manual de Organización y<br>Funciones -ASEP | Julio 2007 | 30 |
|---|------------|----|

- Llevar estadísticas del volumen y movimiento de la mensajería que gestiona y remite la entidad.
- Brindar el servicio de reproducción y de encuadernación necesario a nivel institucional.
- Programar y facilitar el servicio de transporte de funcionarios, equipos y materiales a nivel institucional.
- Coordinar y tramitar lo referente al revisado vehicular para la obtención de placas de circulación, los permisos de salvoconducto de circulación y mantener en vigencia las pólizas de cada vehículo.
- Programar y supervisar el mantenimiento y reparación del equipo rodante y llevar, registros estadísticos en ambos casos.
- Atender y velar por el funcionamiento de las Centrales Telefónicas y de las facilidades telefónicas a nivel de las oficinas.
- Coordinar y supervisar la prestación del servicio privado de seguridad privada velando por el cumplimiento del Contrato correspondiente.
- Ejecutar el servicio de aseo y ornato de las instalaciones y oficinas de la Institución.
- Programar y supervisar el mantenimiento y reparación de las instalaciones físicas y de los equipos de aire acondicionado de la Entidad, ya sea que se ejecuten con recursos propios o por contratación externa.
- Mantener actualizados todos los Contratos de los servicios administrativos y que los mismos cubran las áreas respectivas y se le dé cumplimiento a lo contractual.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## NIVEL OPERATIVO

### DIRECCIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO

#### Objetivo

Establecer el régimen a que se sujetarán las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, destinadas a la prestación del servicio público de electricidad, así como las actividades normativas y de coordinación, consistente en la planificación de la expansión, operación integrada del sistema interconectado nacional, regulación económica y fiscalización.

Garantizar el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario a toda la población del país en forma ininterrumpida, bajo condiciones de calidad y a precios de costos marginales, utilizando de forma sostenible los recursos naturales y protegiendo el medio ambiente.

#### Funciones

- Regular el ejercicio de las actividades de los sectores de energía eléctrica y agua potable y alcantarillado sanitario, para asegurar la disponibilidad de una oferta eficiente, capaz de abastecer la demanda bajo criterios sociales, económicos, ambientales y de viabilidad financiera; así como propiciar la competencia.
- Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten los servicios públicos, y sancionar sus violaciones.
- Determinar criterios de eficiencia operativa y de gestión de los servicios públicos, desarrollando modelos o estableciendo metas, para evaluar el desempeño de las empresas, de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente.
- Establecer los criterios, metodologías y fórmulas para la fijación de las tarifas de los servicios públicos de electricidad, en los casos en que no haya libre competencia, aprobar las tarifas de venta relacionadas, supervisar la aplicación del régimen tarifario y vigilar que los subsidios tarifarios dispuestos por el Órgano Ejecutivo o por leyes especiales sean aplicados correctamente.
- Fijar las normas para la prestación del servicio a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos, incluyendo las normas de construcción, servicio y calidad; verificar su cumplimiento y dictar la reglamentación para implementar su fiscalización.

- Arbitrar conflictos que no corresponda decidir a otras autoridades administrativas, entre prestadores del servicio, municipios y clientes, por razón de contratos, áreas de prestación de servicios, servidumbres y otros asuntos de su competencia.
- Solicitar a la autoridad competente que ordene la escisión o liquidación de una empresa de servicios públicos, cuando se encuentre que la empresa que debe escindirse o liquidarse adopta prácticas restrictivas de la competencia, o, en general, estas empresas no cumplen, en la prestación del servicio, los requisitos a que se refiere las leyes sectoriales y otras normas vigentes.
- Otorgar las concesiones y licencias para la construcción y operación de instalaciones destinadas a la prestación de los servicios públicos.
- Autorizar el uso, adquisición de bienes inmuebles y constitución de servidumbres necesarias para la prestación de los servicios públicos.
- Cooperar con la Dirección Nacional de Atención al Usuario en la decisión, de las denuncias de los clientes con relación con la prestación deficiente de los servicios o falta de atención a reclamos, y por violación o incumplimientos de la legislación y regulación vigente aplicable por parte de las empresas prestadoras de los servicios públicos.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Dirección.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Dirección Nacional de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario cuenta con las siguientes unidades administrativas: Departamento de Mercado Mayorista de Electricidad, Departamento de Gestión Ambiental, Departamento de Normas Técnicas y Comerciales de Electricidad, Departamento Análisis Económico y Financiero, Departamento de Ingeniería de Agua Potable y Aguas Servidas y Departamento de Fiscalización y Control de Agua Potable y Aguas Servidas.

### **Departamento de Mercado Mayorista de Electricidad**

#### **Objetivo**

Velar por el adecuado funcionamiento del Mercado Mayorista de Electricidad de la República de Panamá, aplicando y haciendo aplicar la normativa específica que rige dicho mercado y proponiendo modificaciones a la misma, de manera que se maximice su desempeño.

|  |            |    |
|--|------------|----|
| Manual de Organización y Funciones -ASEP | Julio 2007 | 33 |
|--|------------|----|

## Funciones

- Autorizar y supervisar que el dictamen correspondiente a los planes de expansión presentados por la Empresas de Transmisión, estén de acuerdo con los criterios y políticas establecidos por la Comisión de Política Energética (COPE), el Reglamento de Transmisión y en concordancia con los planes de desarrollo del sector energético adoptados por el Estado.
- Asesorar, presentar y recomendar resoluciones referentes a reclamaciones o conflictos que presenten los agentes del mercado.
- Supervisar la aplicación de las leyes, reglamentos y procedimientos para la normativa del Mercado Mayorista de Electricidad y proponer a la Administración General de la Autoridad cambios y/o mejoras a las reglamentaciones del área del Mercado Mayorista de Electricidad, para reforzar o complementar vacíos en materia regulatoria de transacciones mayorista. Para lo cual se deben organizar procesos de Consultas y Audiencias Públicas que involucren adiciones, cambios y/o modificaciones de normas y procedimientos vigentes en materia de Mercado Mayorista.
- Supervisar el desempeño de administrar y operar el mercado mayorista por el Centro Nacional de Despacho.
- Proponer y recomendar el establecimiento de los criterios y procedimientos para la autorización de la confección de los contratos de ventas de energía y potencia entre los prestadores del servicio público y los grandes clientes, garantizando la libre concurrencia y la compra de energía en condiciones económicas, asegurando, se minimicen los costos de operación y mantenimiento.
- Analizar y evaluar la temática de la evolución del Mercado Mayorista de Electricidad, considerando los informes emitidos por el Grupo de Vigilancia de dicho Mercado.
- Promover, elaborar y recomendar la expedición de regulaciones específicas para los grandes clientes, autogeneradores y cogeneradores que realicen transacciones comerciales a nivel mayorista.
- Investigar y evaluar las situaciones de falta de competitividad en las ofertas de energía y potencia resultantes en los Actos de Libre Concurrencia, y la garantía de suministro de energía en condiciones de eficiencia, calidad y confiabilidad del servicio demandado por los usuarios.
- Supervisar y autorizar el proceso de libre concurrencia para la compra de energía y potencia entre las empresas de distribución y las empresas de generación, así como autorizar la aprobación de los pliegos de cargos.

- Elaborar y evaluar las estadísticas del Sector Eléctrico Nacional.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## **Departamento de Ingeniería de Agua Potable y Aguas Servidas**

### **Objetivo**

Garantizar la implementación y evaluación periódica de las normas, reglamentos y procedimientos en materia de abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, que contribuyan al cumplimiento de los planes y programas establecidos a nivel nacional, promoviendo la prestación eficaz y eficiente de los servicios.

### **Funciones**

- Adecuar, actualizar y proponer a las autoridades competentes en concordancia con el objetivo señalado, el cumplimiento de las leyes, normas, reglamentos y procedimientos en la prestación del servicio de agua potable y aguas servidas.
- Proponer y participar en la reglamentación, elaboración y formulación de planes y programas eficientes de inversión para el mantenimiento, rehabilitación y expansión sostenible de los sistemas de prestación de los servicios.
- Formular, proponer y actuar como contraparte interna de estudios contratados con terceros, así como elaborar y realizar estudios originados en necesidades propias o de otras unidades administrativas en relación al comportamiento y tendencias del sector.
- Participar, proponer, analizar y evaluar el cumplimiento de la misión que dicta el marco regulatorio e institucional para la prestación de los servicios explotados; así como contribuir en el diseño de las políticas institucionales a corto, mediano y largo plazo.
- Participar y contribuir con las unidades y autoridades competentes en la conservación de los recursos naturales y protección del medio ambiente, a través de los estudios de impacto ambiental.
- Analizar, evaluar y calificar las solicitudes de licencias y/o concesiones para prestar el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, y recomendar su adjudicación a la empresa que presente confiabilidad y asegure la provisión del servicio en forma ininterrumpida y cobertura de calidad, costos y preserve los recursos naturales y el medio ambiente.

- Formular, tramitar y recomendar las expropiaciones y las autorizaciones para la constitución de límites de dominio y servidumbres, que sean necesarios para la prestación de los servicios públicos.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## **Departamento de Gestión Ambiental**

### **Objetivo**

Velar por la adecuada prestación de los servicios públicos, de conformidad con lo dispuesto en las leyes, normas, reglamentos y procedimientos establecidos para la conservación y protección del medio ambiente.

### **Funciones**

- Supervisar, fiscalizar y velar por el cumplimiento de las responsabilidades ambientales asignadas al Ente Regulador, ahora la ASEP, en las Leyes Nos. 26 de 1996, 2 de 1997, 6 de 1997 y 41 de 1998 y en su reglamentación, que dictan normas para la conservación y protección del medio ambiente.
- Coordinar, con la Autoridad Nacional del Ambiente (ANAM), el establecimiento de normas de calidad ambiental y límites máximos permisibles para los sectores eléctricos, de suministro de agua potable y alcantarillado sanitario y de telecomunicaciones.
- Promover y participar en el establecimiento de normas, guías y procedimientos ambientales para los sectores eléctricos, de suministro de agua potable, alcantarillado sanitario y de telecomunicaciones, en el ámbito nacional.
- Coordinar, formular y elaborar las estrategias ambientales para los sectores de competencia de la ASEP.
- Participar en el Sistema Interinstitucional del Ambiente, en la Red de Unidades Ambientales Sectoriales y del Sistema Nacional de Información Ambiental.
- Revisar y evaluar los estudios de Impacto Ambiental de los proyectos presentados por los sectores eléctricos, de suministro de agua potable, alcantarillado sanitario y de telecomunicaciones.
- Verificar y fiscalizar el cumplimiento, por parte de las empresas distribuidoras, generadoras y de transporte de energía eléctrica, de las recomendaciones presentadas en las Auditorías Ambientales.

- Fiscalizar y supervisar en coordinación con la ANAM, el cumplimiento de los Planes de Manejo Ambiental derivados de los estudios de Impacto Ambiental realizados por las empresas de los sectores eléctrico, de agua, alcantarillado y telecomunicaciones.
- Analizar y evaluar los estudios sobre seguridad de represas y planes de acción durante emergencias, que presentan los concesionarios de hidroeléctricas en cumplimiento de los contratos de concesión.
- Revisar y verificar la información técnica que presentan las empresas que solicitan concesiones hidroeléctricas o licencias para generación de electricidad.
- Verificar el cumplimiento de los cronogramas de ejecución de los proyectos de generación eléctrica en base a la reglamentación vigente.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

### **Departamento de Normas Técnicas y Comerciales de Electricidad**

#### **Objetivo**

Impulsar la modernización e implementación de normas técnicas y comerciales en el abastecimiento de los servicios de energía eléctrica para todos los sectores, a bajos costos; promoviendo la competencia y la participación del sector privado a través de un marco regulatorio que norme e incentive la eficiencia económica, calidad y confiabilidad de la prestación del servicio.

#### **Funciones**

- Elaborar e implementar el sistema integral de control y fiscalización de las normas técnicas y comerciales; y dar seguimiento al cumplimiento del marco regulatorio de la prestación del servicio público de electricidad.
- Proponer las normas y lineamientos que al efecto se requieran, y velar por la adecuada aplicación de las normas y procedimientos que regulan el funcionamiento del servicio de electricidad.
- Supervisar y fiscalizar el fiel cumplimiento de las normas de calidad del servicio técnico para las redes de transmisión eléctrica, con la finalidad de hacer eficiente la prestación del servicio público.
- Supervisar y fiscalizar el fiel cumplimiento de las normas de alumbrado público para calles y avenidas de uso público, las normas de medición aplicables a los clientes regulados, las normas de calidad del servicio técnico, y las normas de calidad del servicio comercial.

- Revisar y dar seguimiento al cumplimiento de los contratos de concesión de transmisión y distribución eléctrica.
- Preparar y tramitar los términos de referencia para las contrataciones relativas a las normas de calidad del servicio eléctrico.
- Recibir, tramitar y resolver consultas relativas a las normas de calidad del servicio eléctrico, presentadas por los agentes del sector eléctrico y público en general.
- Asesorar y apoyar a las diferentes unidades administrativas de la Institución en materia de asistencia técnica de electricidad.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## **Departamento de Fiscalización y Control de Agua Potable y Aguas Servidas**

### **Objetivo**

Mantener permanentemente el monitoreo del funcionamiento de abastecimiento de agua potable y el alcantarillado sanitario, garantizando la conservación de la calidad del servicio regulado, acorde con las expectativas de los usuarios de obtener seguridad, eficacia y efectivo suministro de los servicios por parte de los prestadores.

### **Funciones**

- Efectuar, verificar y fiscalizar el cumplimiento de las normas técnicas, metas, reglamentos y procedimientos relativos a la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, mediante inspecciones periódicas.
- Fiscalizar y evaluar el cumplimiento de los planes de desarrollo o programas de inversiones para el mantenimiento, rehabilitación y expansión de los sistemas de prestación del servicio.
- Coordinar, asesorar y apoyar a la Dirección Nación de Atención al Usuario en consultas y reclamos presentados por los usuarios.
- Evaluar, promover y recomendar las medidas técnicas necesarias para dotar al sector de una estructura eficaz, eficiente y efectivo suministro de la prestación del servicio público.
- Fiscalizar y vigilar que los prestadores de servicio del abastecimiento de agua potable y alcantarillado sanitario, realicen el control correspondiente a los registros

de los programas básicos sobre el modo de alcanzar y mantener las metas de desempeño y los niveles de servicio establecidos y considerados aceptables.

- Solicitar, verificar y evaluar periódicamente la disponibilidad de los registros para las inspecciones por parte de la Autoridad, a fin de contar con la información necesaria y suficiente para emitir un dictamen de la gestión realizada.
- Notificar al Ministerio de Salud las fallas o alteraciones de los parámetros de calidad que superen los límites de tolerancia debidamente informados por el prestador del servicio a la Autoridad.
- Proponer, supervisar y fiscalizar la metodología o tecnología utilizada por los prestadores del servicio para la toma de muestras o datos requeridos en la evaluación de la calidad del servicio.
- Coordinar, supervisar y fiscalizar los procedimientos utilizados por las auditorías técnicas contratadas por los prestadores del servicio, en la realización de monitoreos secundarios privados.
- Denunciar ante las autoridades competentes los hechos de que se tengan conocimiento y puedan ser constitutivos de delitos, y coordinar con la unidad jurídica respectiva, a formular cuando así se requiera, las querrelas a que hubiere lugar.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## **Departamento de Análisis Económico y Financiero**

### **Objetivo**

Establecer y formular la política de la Institución en cuanto a los márgenes de rentabilidad de las empresas de transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, y de las empresas de agua potable y alcantarillado sanitario, en base al análisis y evaluación de estudios económicos, contables, financieros, operativos y de acuerdo a lo que señala la Ley y sus reglamentos.

### **Funciones**

- Coordinar, organizar, proponer y promover las políticas y programas de trabajo relacionados con los análisis económicos y financieros en el proceso de regulación del sector eléctrico y del sector de agua potable y alcantarillado sanitario.

- Coordinar, supervisar y revisar el régimen tarifario de transmisión de electricidad y del régimen tarifario de distribución y comercialización de energía eléctrica y del suministro de agua potable y alcantarillado sanitario, a través de consultoría externa.
- Coordinar, proponer y realizar conjuntamente con consultoría externa el proceso de cálculo de los ingresos máximos permitidos por la legislación panameña a las empresas reguladas del sector eléctrico y de agua potable y alcantarillado sanitario y revisar y aprobar los respectivos pliegos tarifarios propuestos, de conformidad a la Ley y a la metodología establecida en el régimen tarifario.
- Coordinar, fiscalizar y controlar el proceso periódico que involucra los ajustes semestrales de las tarifas reguladas del sector eléctrico y del sector de agua potable y alcantarillado sanitario y evaluar la información económica y financiera mensual que interviene en dicho proceso de revisión de las tarifas.
- Supervisar y fiscalizar la aplicación de los subsidios que amerita el consumo de energía eléctrica y de agua potable y alcantarillado sanitario, establecidos por Ley y/o determinados por el Ejecutivo.
- Coordinar, analizar y tramitar las consultas realizadas por los distintos organismos del sector eléctrico como la Oficina de Electrificación Rural, la Comisión de Política Energética y por las empresas del sector eléctrico y del sector de agua potable y alcantarillado sanitario, relacionadas con el régimen tarifario, los pliegos tarifarios, entre otros.
- Elaborar, analizar y evaluar los precios de consumo final de la energía eléctrica, agua potable y alcantarillado sanitario comparativamente con los distintos usuarios del sector respectivo.
- Atender, tramitar y emitir opinión técnica relacionada con inconformidades o recursos de reconsideración entre otros que se hayan interpuesto ante la Autoridad, por las empresas o terceros, a través de los temas tarifarios y/o de costos financieros, así como coordinar y dar seguimiento a los procesos de revisión extraordinaria de tarifas.
- Fiscalizar y dar seguimiento a las políticas y a las estructuras de contabilidad regulatoria que rigen para las empresas reguladas del sector eléctrico y del sector de agua potable y alcantarillado sanitario; así como efectuar semestralmente los análisis evaluativos y comparativos de la información contable, financiera y operativa presentada por las empresas reguladas y las no reguladas de su situación y posición financiera.
- Establecer, determinar y fijar anualmente la tasa de regulación de la prestación de los servicios públicos a favor de la Autoridad, de las empresas reguladas de electricidad, agua potable y alcantarillado sanitario.

- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## **DIRECCIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**

### **Objetivo**

Regular y fiscalizar eficazmente la operación y administración de los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión de forma permanente, con la finalidad de que los usuarios en todo el territorio de la República de Panamá, reciban un servicio de calidad en forma continua y eficiente, a precios razonables, en un ambiente de competencia.

### **Funciones**

- Recomendar a la Administración General de la Autoridad, para su revisión y adopción, normas y/o disposiciones relacionadas con los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.
- Conocer y emitir, a través de la Dirección Nacional de Atención al Usuario resoluciones en primera instancia sobre los reclamos que presenten los usuarios ante la Autoridad.
- Advertir a la Administración General de cualquier situación crítica o irregular en el sector de telecomunicaciones, radio y televisión.
- Efectuar los análisis, investigaciones y estudios necesarios relacionados con los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión y del espectro radioeléctrico, con el fin de actualizar y emitir normas sobre estas materias.
- Administrar, controlar y fiscalizar el Espectro Radioeléctrico en la República de Panamá, incluyendo la asignación de frecuencias y toda la gestión del espectro.
- Coordinar acciones con el Ministerio de Economía y Finanzas para promover la prestación de los servicios de telecomunicaciones por parte de los concesionarios, de acuerdo con el principio de acceso universal, asegurando la continuidad, calidad y eficiencia de los servicios de telecomunicaciones de radio y televisión.
- Coordinar el proceso de otorgamiento de concesiones otorgadas por el Estado para los Servicios de Telecomunicaciones Tipo A y Tipo B, de Radio y Televisión, de acuerdo a los procedimientos establecidos en las leyes y reglamentos sobre estas materias.

- Fomentar y preservar una libre, leal y efectiva competencia entre los concesionarios de los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión a fin de asegurar la mayor calidad de los servicios a precios asequibles.
- Fiscalizar las actividades de los concesionarios a fin de asegurar el cumplimiento de todas las obligaciones que les imponen las leyes y su reglamento, así como los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República de Panamá, en materia de telecomunicaciones, radio y televisión.
- Administrar y actualizar el Plan Nacional Técnico de Telecomunicaciones, que incluyen los planes fundamentales de numeración, enrutamiento, transmisión, señalización, tarificación, sincronismo y uso del espectro radioeléctrico, y las normas técnicas de radio y televisión y velar por su cumplimiento.
- Apoyar a la Administración General, a la Dirección Ejecutiva, a la Dirección de Asuntos Jurídicos, a la Comisión Sustanciadora, a la Dirección Nacional de Atención al Usuario, en todos los actos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Dirección.

Para el cumplimiento de sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativa: Unidad de Atención al Concesionario, Subdirección de Redes con los Departamentos de Estrategias Regulatoras, Fiscalización y Control, y Análisis Económico y Financiero; Subdirección de Radio y Televisión y Administración del Espectro Radioeléctrico; con los Departamentos de Radio y Televisión, Planificación e Ingeniería, Gestión y Fiscalización del Espectro y Radio y Televisión.

### **Unidad de Atención al Concesionario**

#### **Objetivo**

Gestionar, canalizar y controlar las solicitudes de los concesionarios e interesados, que ingresan a la Dirección Nacional de Telecomunicaciones, con el fin de mantener la documentación ordenada y que los trámites se efectúen de forma transparente y expedita.

#### **Funciones**

- Facilitar, controlar y cumplir con los procesos requeridos por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, en cada una de las tramitaciones inherentes al Departamento de Atención al Concesionario.

|  |            |    |
|--|------------|----|
| Manual de Organización y Funciones -ASEP | Julio 2007 | 42 |
|--|------------|----|

- Brindar orientación y coordinar el asesoramiento en las consultas que requieran los interesados, para gestionar algún trámite en la Dirección Nacional de Telecomunicaciones.
- Efectuar las coordinaciones interdepartamentales que garanticen el flujo correcto de las tramitaciones y que se cumplan con los términos, que para tal fin, se hayan establecidos.
- Registrar, ordenar y revisar las solicitudes de telecomunicaciones (nuevas concesiones, frecuencias adicionales, modificaciones de concesiones, registros, consultas, entre otros) que ingresen para su tramitación.
- Coordinar la confección de actas, notas, publicaciones y proyectos de resoluciones que garanticen una respuesta consecuente con lo solicitado y el resultado de la tramitación.
- Mantener actualizado los expedientes de los concesionarios, a través de las gestiones de notificación de Resoluciones, actualizaciones de registros en base de datos, página en la Internet y en la documentación archivada.
- Mantener actualizado los procesos, procedimientos y avisos, que garanticen la transparencia y el cumplimiento de las normativas vigentes.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Unidad.

### **Subdirección de Redes**

#### **Objetivo**

Propiciar que los diferentes servicios de telecomunicaciones se desarrollen de una manera eficiente, de forma tal que los clientes y/o usuarios cuenten con precios asequibles y de buena calidad; en adición, vigilar que los concesionarios, cumplan con las leyes, normas reglamentos y resoluciones aplicables a estas, con la finalidad de brindar un buen servicio a los usuarios.

#### **Funciones**

- Desarrollar, modificar, actualizar e implementar normas en materia de telecomunicaciones.
- Vigilar que la interconexión se realice de la forma que para los efectos determine la Ley y el reglamento, propiciando la equidad (condiciones técnicas, económicas y de mercado), en concordancia con igualdad de acceso y neutralidad.

|  |            |    |
|--|------------|----|
| Manual de Organización y Funciones -ASEP | Julio 2007 | 43 |
|--|------------|----|

- Establecer los controles necesarios para que los concesionarios cumplan con las metas de calidad del servicio, garantizando de esta forma un buen servicio a los usuarios.
- Verificar que la solicitud de concesión cumpla con los requisitos para su otorgamiento, de manera que se garantice el principio de transparencia.
- Determinar la tasa de regulación que deben pagar anualmente los concesionarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Desarrollar estudios económicos y financieros del sector telecomunicaciones.
- Mediar en conflictos de interconexión entre concesionarios con la finalidad de resolver cualquier controversia existente, con el objeto de minimizar los costos y maximizar la eficiencia de los sistemas.
- Monitorear que los precios de los servicios de telecomunicaciones estén fijados de acuerdo con lo establecido en el reglamento.
- Fiscalizar y auditar a los diferentes concesionarios que brindan servicios de telecomunicaciones.
- Fiscalizar, supervisar y vigilar que los concesionarios de los servicios de telecomunicaciones cumplan con la Ley, el reglamento y las metas de calidad establecidas para la prestación del servicio.
- Administrar, actualizar y modificar los Planes Fundamentales Técnicos de Numeración, Sincronismo, Enrutamiento y Transmisión,
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Subdirección.

Para realizar sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativas: Departamento de Estrategias Regulatoras, Departamento de Fiscalización y Control, Departamento de Análisis Económico y Financiero.

### **Departamento de Estrategias Regulatoras**

#### **Objetivo**

Propiciar la leal competencia entre los concesionarios de los servicios de telecomunicaciones apoyando el desarrollo y fortalecimiento de la labor fiscalizadora de la Autoridad, a través del establecimiento y desarrollo de normas técnicas y de calidad que redunden en beneficio de los usuarios del sector.

|  |            |    |
|--|------------|----|
| Manual de Organización y Funciones -ASEP | Julio 2007 | 44 |
|--|------------|----|

## **Funciones**

- Elaborar e instrumentar normas, reglamentos procedimientos y lineamientos de los diversos servicios de telecomunicaciones que se prestan en la República de Panamá.
- Diseñar las estrategias en materia de telecomunicaciones, tendientes a fiscalizar los servicios prestados por los concesionarios, con la finalidad de garantizar un servicio de calidad a los usuarios.
- Actualizar y desarrollar normas técnicas y de calidad de servicios en materia de telecomunicaciones.
- Planificar y realizar las inspecciones a los equipos utilizados por los concesionarios para la prestación de los servicios, a fin de dar cumplimiento a los estándares mínimos requeridos.
- Verificar semanalmente el seguimiento y estatus de las pruebas de interconexión de los concesionarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Mediar en los conflictos de Interconexión en la red fija, en la red móvil y entre ambas redes, de acuerdo a las regulaciones vigentes en materia de telecomunicaciones
- Brindar soporte a los concesionarios de los servicios de telecomunicaciones en sus trámites de nuevas concesiones.
- Investigar sobre nuevos servicios, nuevas tendencias y buenas prácticas en materia de regulación de telecomunicaciones.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## **Departamento de Fiscalización y Control**

### **Objetivo**

Fiscalizar y controlar el cumplimiento de las metas de calidad por parte de los concesionarios de los servicios de telecomunicaciones y de todas las normas y regulaciones del sector.

### **Funciones**

- Evaluar, que los concesionarios de todos los servicios de Telecomunicaciones, incluyendo Telefonía Móvil Celular, den cumplimiento a las metas de calidad

|  |            |    |
|--|------------|----|
| Manual de Organización y Funciones -ASEP | Julio 2007 | 45 |
|--|------------|----|

contenidas en sus respectivos contratos de concesión, con la finalidad de hacer eficiente el servicio a los usuarios.

- Supervisar que los concesionarios de los servicios de telecomunicaciones, conserven y mantengan sus instalaciones en condiciones adecuadas para una eficiente y continua operación de los servicios que brindan a sus clientes.
- Inspeccionar los teléfonos públicos para evaluar la calidad y eficiencia del servicio.
- Planificar y controlar que los concesionarios presenten los informes correspondientes en relación al cumplimiento de las metas de calidad, tomando en cuenta los niveles previamente alcanzados y las necesidades y requerimiento de los servicios.
- Brindar apoyo a la oficina de la Comisionada Sustanciadora y a la Dirección Nacional de Atención al Usuario en las labores de fiscalización e inspección en campo, relacionada con los servicios de telecomunicaciones.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## **Departamento de Análisis Económico y Financiero**

### **Objetivo**

Estudiar y analizar desde el punto de vista económico y financiero, el comportamiento del mercado interno y externo, con relación a los servicios de telecomunicaciones, con la finalidad de que los concesionarios brinden un servicio de calidad y bajas tarifas a los usuarios.

### **Funciones**

- Verificar el cumplimiento de los niveles de calidad de los servicios de telecomunicaciones en los aspectos económicos y financieros para un servicio de calidad a los usuarios.
- Analizar la competencia y la eficiencia en las actividades de los servicios de telecomunicaciones a fin de detectar conductas monopolísticas, anticompetitivas o discriminatorias en las empresas, entidades que operen en dichos servicios públicos.
- Determinar criterios de eficiencia económica y financiera para la gestión de los servicios de telecomunicaciones.
- Supervisar y verificar la aplicación del régimen tarifario y de los valores tarifarios, de tal forma que los mismos se ajusten a lo establecido en la ley sectorial.

|  |            |    |
|--|------------|----|
| Manual de Organización y Funciones -ASEP | Julio 2007 | 46 |
|--|------------|----|

- Propiciar que los precios de los servicios de telecomunicaciones sean justos y razonables y que las tarifas aplicables tiendan a reflejar los costos de proveer los servicios respectivos.
- Verificar el fiel cumplimiento en las aplicaciones de las normas contables en materia de telecomunicaciones.
- Analizar y evaluar las estructuras de ingresos, costos y gastos de las empresas concesionarias de los servicios de telecomunicaciones, con la finalidad de hacer cumplir eficazmente los términos de su contrato de concesión.
- Mantener un sistema actualizado de las normas internacionales de telecomunicaciones establecidas para los registros contables (financieros y de gestión gerencial).
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

### **Subdirección de Radio y Televisión y Administración del Espectro Radioeléctrico**

#### **Objetivo**

Regular y fiscalizar los servicios de radio y televisión, los servicios de telecomunicaciones que hacen uso de frecuencias del Espectro Radioeléctrico y administrar en forma eficiente el espectro radioeléctrico en la República de Panamá.

#### **Funciones**

- Fiscalizar y supervisar que los concesionarios de telecomunicaciones, de radio y televisión, utilicen las frecuencias del espectro radioeléctrico asignadas, de conformidad con lo establecido en las leyes y sus reglamentos.
- Operar y administrar el Sistema Nacional de Monitoreo del Espectro Radioeléctrico.
- Atender los conflictos de interferencias perjudiciales por el uso de frecuencias de los servicios públicos de telecomunicación, radio y televisión.
- Analizar las solicitudes de concesiones de frecuencias de manera que cumplan con la ley, el reglamento y demás disposiciones que reglamenta esta materia para su otorgamiento.
- Orientar a los interesados en materia de la asignación de frecuencias.

|  |            |    |
|--|------------|----|
| Manual de Organización y Funciones -ASEP | Julio 2007 | 47 |
|--|------------|----|

- Coordinar el acto de precalificación y de licitación pública, además de la elaboración de los pliegos de cargos para el otorgamiento de concesiones Tipo A que utilicen frecuencias del espectro radioeléctrico.
- Apoyar a la Oficina de la Comisión Sustanciadora, en los procesos sumarios por infracciones cometidas en relación con el uso de las frecuencias.
- Coordinar las Audiencias y Consultas Públicas en cuanto a la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones que usan frecuencias, radio y televisión.
- Realizar investigaciones sobre las nuevas tendencias y regulaciones relacionadas con el uso de frecuencias, con la finalidad de prestar un mejor servicio.
- Actualizar y revisar el Plan Nacional de Frecuencias, que incluye el canon mínimo establecido, con la finalidad que se dé una justa aplicación.
- Mantener un sistema de información actualizado sobre las diversas actividades de telecomunicación, para beneficio de los concesionarios, usuarios y público en general.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Subdirección.

Para realizar sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativas: Departamento de Radio y Televisión, Departamento de Planificación e Ingeniería y Departamento de Fiscalización del Espectro.

### **Departamento de Radio y Televisión**

#### **Objetivo**

Regular eficazmente la operación técnica de los servicios públicos de radio y televisión, de tal forma que se proteja la inversión privada en el sector, y se promueva una competencia leal y libre para asegurar la calidad de los servicios prestados.

#### **Funciones**

- Adoptar las medidas necesarias para que los servicios de radio y televisión sean prestados técnicamente en forma eficiente, sin interferencias y en igualdad de condiciones.
- Autorizar, otorgar y registrar cada una de las concesiones para la prestación de los servicios públicos de radio y televisión, de acuerdo a lo que establece la Ley

(solicitudes de frecuencias, reasignación de frecuencias, cesiones de derechos, cambios de parámetros técnicos y otras solicitudes especiales).

- Velar por la eficaz utilización de las frecuencias asignadas a cada una de las concesiones que otorgue la Autoridad para la prestación de los servicios de radio y televisión, verificando técnicamente las emisiones radioeléctricas, e identificando, localizando y exigiendo la eliminación de aquellas emisiones que no cumplan con las exigencias y requerimientos que establezca la Autoridad.
- Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que están sujetos los concesionarios que presten los servicios públicos de radio y televisión; así como dictar las resoluciones para implementar su control y fiscalización.
- Hacer cumplir las normas técnicas de servicio que se fijen en los reglamentos, a las que deban ceñirse los concesionarios de los servicios públicos de radio y televisión, así como dictar las resoluciones para implementar su control y fiscalización.
- Efectuar la expedición y registro de nuevas licencias de locutores dentro de los períodos anuales establecidos.
- Vigilar el cumplimiento de los acuerdos de autorregulación suscritos por los concesionarios de radio y televisión abierta.
- Velar por el cumplimiento del pago de transmisión de anuncios publicitarios de producción extranjera.
- Aplicar sanciones a los infractores en el campo normativo de su competencia, sobre la base de las atribuciones que le confiere la Ley.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## **Departamento de Planificación e Ingeniería**

### **Objetivo**

Planificar, coordinar, investigar y desarrollar las técnicas y procedimientos necesarios para cumplir con el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, de forma tal que se administre y utilice eficientemente el Espectro Radioeléctrico, así como también revisar la viabilidad de los proyectos que presenten los concesionarios de los servicios de telecomunicaciones, que utilizan frecuencias.

## **Funciones**

- Planificar una efectiva administración, ocupación y gestión del Espectro Radioeléctrico.
- Establecer los lineamientos que rigen los procesos de solicitudes de asignaciones y reubicaciones de frecuencias del Espectro Radioeléctrico.
- Realizar la planificación y coordinación con las instancias pertinentes de los procesos de solicitudes de nuevas frecuencias y de reubicación de frecuencias, según los períodos establecidos anualmente.
- Orientar y atender las consultas emanadas de los concesionarios en materia de asignación y reubicación de frecuencias, según lo establecido en el Plan Nacional de Atribución de Frecuencias.
- Efectuar la planificación de Proyectos Especiales del área de Redes Inalámbricas.
- Coordinar e interactuar con los organismos internacionales de telecomunicaciones (UIT, CITEL, COMTELCA, entre otros) en materia de uso de frecuencias del espectro radioeléctrico.
- Realizar una revisión y adecuación de las normas nacionales en base a las recomendaciones de organismos internacionales.
- Mantener un registro y control de la base de datos que comprende la información técnica de las frecuencias asignadas a los distintos concesionarios de los servicios de telecomunicaciones.
- Analizar e investigar sobre el desarrollo de nuevas tecnologías y servicios de telecomunicaciones con miras a mantener una actualización continua en el área.
- Verificar y certificar que los equipos y sistemas de las empresas de telecomunicaciones cumplan con las especificaciones y normas establecidas.
- Realizar las Consultas Públicas necesarias para la adecuación y optimización del Plan Nacional de Atribución de Frecuencias, así como de otras normativas vigentes en materia de uso del espectro radioeléctrico.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## **Departamento de Gestión y Fiscalización del Espectro**

### **Objetivo**

Monitorear y verificar la gestión del Espectro Radioeléctrico para el uso de frecuencias asignadas que garanticen la labor de controlar y fiscalizar los servicios de telecomunicaciones; y administrar, mantener y operar el sistema de monitoreo del espectro radioeléctrico

### **Funciones**

- Coordinar y supervisar las labores del monitoreo y planificación, investigación y análisis de las frecuencias asignadas, para garantizar el uso de acuerdo a lo pactado en el contrato de concesión de frecuencia.
- Analizar y supervisar técnicamente las asignaciones de expedientes, consultas, quejas por interferencias, aprobación de nuevas tecnologías, comentarios de los concesionarios.
- Atender y resolver las quejas por interferencias perjudiciales por el uso de frecuencias, en todas las bandas de frecuencias en todo el territorio nacional.
- Apoyar a la Oficina de la Comisión Sustanciadora en los procesos sumarios de infracciones en el uso de frecuencias.
- Confirmar en campo el uso de las frecuencias autorizadas, de acuerdo a lo que establecen los contratos de concesión y las resoluciones correspondientes.
- Administrar, operar y mantener el sistema de monitoreo del espectro radioeléctrico.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## **DIRECCIÓN NACIONAL DE ATENCIÓN AL USUARIO**

### **Objetivo**

Garantizar la atención de los derechos de los usuarios, basado en los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia, para solucionar y resolver los reclamos de los usuarios de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, radio y televisión, electricidad y telecomunicaciones.

|   |            |    |
|---|------------|----|
| Manual de Organización y<br>Funciones -ASEP | Julio 2007 | 51 |
|---|------------|----|

## Funciones

- Fiscalizar que los prestadores de los servicios públicos mantengan la atención al usuario a un nivel de calidad adecuado, de tal manera que los mismos puedan presentar sus reclamos sobre el servicio prestado y lograr con celeridad y prontitud, respuestas a sus peticiones.
- Servir, actuar e intervenir en segunda instancia en aquellos casos donde los usuarios hayan interpuesto previamente sus reclamaciones ante la empresa prestadora del servicio, y se encuentre insatisfechos de las soluciones otorgadas, de manera que puedan recurrir subsidiariamente y hacer valer sus derechos ante las oficinas de la ASEP.
- Orientar a los usuarios que deseen presentar algún reclamo o denuncia referente a la calidad de los servicios, de manera que sus solicitudes sean atendidas por quienes tengan tal competencia y así prestar un servicio eficiente.
- Resolver las reclamaciones mediante el análisis de la documentación presentada por los clientes en relación a la prestación de los servicios públicos, a fin de agilizar los procesos y ser eficientes y justos en sus apreciaciones.
- Organizar, sistematizar y monitorear de manera científica toda la información y la documentación relacionada con los reclamos presentados por los usuarios tanto a los prestadores como a la Autoridad, en relación a la prestación de los servicios públicos, a fin de agilizar los procesos y ser eficientes y justos en sus apreciaciones.
- Recomendar normas y procedimientos requeridos para la atención al usuario, la solución a sus problemas y reclamos; y, mantener operativa la infraestructura de servicio.
- Proponer actualizaciones al reglamento sobre los derechos y deberes de los usuarios, el cual presentará las normas correspondientes a los trámites y reclamos.
- Verificar y controlar el cumplimiento del reglamento sobre los derechos y deberes de los usuarios.
- Organizar y efectuar las encuestas que se considere necesarias para obtener opiniones de los usuarios de las empresas de los servicios públicos, con respecto a la calidad de estos servicios.
- Orientar a los usuarios en el uso eficiente de los servicios públicos.
- Emitir un informe de Gestión Anual de la Dirección.

- Advertir a la Administración o a la Dirección correspondiente cualquier situación irregular o crítica en los sectores relacionados con la Dirección Nacional de Atención al Usuario.
- Proponer y actualizar las normativas y regulaciones inherentes a las actividades de la Dirección.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Dirección.

Para el cumplimiento de sus funciones cuenta con la Unidad de Gestión de Calidad, los Departamentos de Captación y Pre-análisis, Técnico, Análisis, Asistencia Legal al Usuario; y, las Oficinas Regionales de David, Colón y Aguadulce.

### **Unidad de Gestión de Calidad**

#### **Objetivo**

Realizar análisis o estudios de las reclamaciones presentadas a la Autoridad por los usuarios con el objeto de determinar las necesidades en cuanto a procedimientos y regulaciones; y, proporcionar información gerencial a la Dirección sobre el funcionamiento de los diferentes departamentos que conforman la misma.

#### **Funciones**

- Proponer y desarrollar métodos, estrategias y procedimientos que permitan y garanticen la optimización de la atención brindada a los usuarios de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, radio y televisión, electricidad y telecomunicaciones.
- Establecer, analizar y dar seguimiento a los indicadores establecidos para medir la gestión que realiza cada uno de los departamentos que conforman la Dirección Nacional de Atención al Usuario.
- Realizar análisis y/o estudios de las reclamaciones presentadas con el fin de determinar prácticas que afecten a los usuarios.
- Emitir informes de la gestión realizada con base en los indicadores desarrollados.
- Brindar apoyo a la Dirección en la elaboración de los Informes de Gestión.
- Coordinar con la unidad respectiva de la Autoridad los temas relacionados con las normas de calidad.

- Recopilar las informaciones externas a la Autoridad o de prestadores que contribuyan en la toma de decisiones necesarias para la elaboración de resoluciones.
- Verificar el cumplimiento de las reclamaciones adoptadas mediante resoluciones.
- Evaluar el impacto de las medidas regulatorias que incidan en la cantidad de reclamaciones presentadas.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Unidad.

### **Departamento de Captación y Preanálisis**

#### **Objetivo**

Atender a los usuarios que se presenten a la Autoridad personalmente o se comuniquen mediante cualquiera otra vía, para interponer un reclamo o una queja referente a la calidad del servicio que le brinda el prestador, de manera tal que las reclamaciones cumplan con los requisitos mínimos aceptables.

#### **Funciones**

- Atender a los usuarios que asisten a realizar consultas o presentar reclamos en materia de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, radio y televisión, electricidad y telecomunicaciones.
- Orientar al usuario sobre la forma debida de presentar su reclamación.
- Verificar que todo reclamo sea presentado de acuerdo con lo que establecen con los procedimientos legalmente establecidos.
- Realizar toda la tramitación pertinente a fin de que las empresas puedan hacer los descargos o aclaraciones sobre los reclamos presentados por los usuarios. En este sentido elaborará, fijará y desfijará los de edictos de notificación.
- Preparar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios de los servicios públicos.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## **Departamento Técnico**

### **Objetivo**

Realizar las inspecciones técnicas, mediciones o investigaciones que sean necesarias para recabar las informaciones o pruebas que conduzcan a tomar las decisiones para resolver los reclamos.

### **Funciones**

- Programar, coordinar y efectuar las inspecciones de campo necesarias con el objeto de recabar información técnica de los distintos casos de reclamos de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, radio y televisión, electricidad y telecomunicaciones.
- Preparar el informe técnico que amerite cada reclamo, tomando en consideración el resultado de las inspecciones y el cumplimiento de las normas técnicas del sector correspondiente. Dicho informe será incorporado en el expediente del reclamo y servirá de base para la toma de decisión y resolución de los reclamos.
- Apoyar a los departamentos que conforman la Dirección Nacional de Atención al Usuario con respecto a opiniones técnicas necesarias en los casos presentados.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## **Departamento de Análisis**

### **Objetivo**

Elaborar el anteproyecto de resolución de los reclamos presentados en la Dirección Nacional de Atención al Usuario, utilizando para esto las pruebas aportadas por el usuario, las aportadas por el prestador y los informes técnicos preparados en el Departamento Técnico.

### **Funciones**

- Revisar y analizar el contenido del expediente de cada reclamo presentado por los usuarios, que comprende las pruebas aportadas por el usuario, por el prestador y los informes técnicos y el cumplimiento de las normas existentes.
- Realizar todas las acciones necesarias con los usuarios, prestadores y con los distintos departamentos de la dirección u otros departamentos de la Autoridad, para recabar las informaciones adicionales que contribuyan a resolver cada reclamación.

|   |            |    |
|---|------------|----|
| Manual de Organización y<br>Funciones -ASEP | Julio 2007 | 55 |
|---|------------|----|

- Con base al análisis integral de la información o documentos que conforman el expediente de la información, elaborar un anteproyecto de resolución para cada reclamo.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

Para el cumplimiento de sus funciones cuenta con las Secciones de Telecomunicaciones, Electricidad y Agua y Alcantarillado.

### **Departamento de Asistencia Legal al Usuario**

#### **Objetivo**

Velar por que todas las actuaciones de la Dirección Nacional de Atención al Usuario se realicen de acuerdo con los lineamientos y disposiciones legales vigentes.

#### **Funciones**

- Realizar una revisión integral de los anteproyectos de resoluciones emitidos por el Departamento de Análisis, con el objeto de constatar que se haya cumplido con el procedimiento de reclamación establecido; que las decisiones sean conforme a la legislación sectorial y que cumplan con todas las formalidades legales.
- Absolver consultas legales presentadas por los usuarios de los servicios públicos.
- Responder notas dirigidas a la Dirección Nacional de Atención al Usuario.
- Sustanciar los recursos de reconsideración y demás acciones legales interpuestas por las partes en el procedimiento de reclamación.
- Realizar providencia de alzas para los recursos de apelación que se interpongan ante el Administrador General por razón de reclamos.
- Notificar a los prestadores y usuarios de las resoluciones que resuelven reclamos y recursos de reconsideración, al igual que de las providencias de traslados de los recursos de reconsideración.
- Coordinar y retroalimentar al Departamento de Análisis de la Dirección, y a las Oficinas Regionales en lo relativo al análisis de proyectos de resolución.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones del Departamento.

## **Oficinas Regionales (David, Colón, Aguadulce)**

### **Objetivo**

Cumplir con las funciones inherentes a la captación, el análisis y las funciones técnicas hasta la elaboración del anteproyecto de resolución de los reclamos presentados en el área en que se circunscriben las diferentes Oficinas Regionales.

### **Funciones**

- Orientar al usuario sobre la forma debida de presentar su reclamación.
- Atender a los usuarios que asisten a realizar consultas o presentar reclamos en materia de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, radio y televisión, electricidad y telecomunicaciones.
- Organizar, controlar y mantener los expedientes de los casos presentados por los usuarios de los servicios públicos.
- Elaborar, fijar y desfijar los de edictos de notificación.
- Revisar y analizar los expedientes presentados por los usuarios de los servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario, radio y televisión, electricidad y telecomunicaciones.
- Coordinar con los distintos departamentos de la Dirección, las actividades necesarias para la elaboración del anteproyecto.
- Realizar un análisis integral de los documentos que conforman el expediente.
- Elaborar los anteproyectos de resoluciones.
- Coordinar con el departamento legal lo relativo a las notificaciones y recepción de documentos.
- Apoyar a nivel general a las distintas Direcciones de la Autoridad; así como representarlas en determinadas ocasiones.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de las Oficinas.