



ASEP

Autoridad Nacional de
los Servicios Públicos

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN
Y FUNCIONES**

EDICIÓN FINAL

MARZO 2015

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 fiscalizada por la Contraloría General de la República, conforme lo establecen la Constitución Política y demás leyes aplicables.

Debido a la revisión periódica de este manual para garantizar la actualización del mismo debido al crecimiento de la Entidad, 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.

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 la 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

Organigrama General	06
Organigrama Analítico	07
Base Legal	08
Objetivo y Funciones de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	10
Organización y Funciones de las Distintas Unidades Administrativas	13

NIVEL POLÍTICO Y DIRECTIVO

Consejo de Administración	13
Administración General	14

NIVEL COORDINADOR

Dirección Ejecutiva	15
---------------------	----

NIVEL ASESOR

Oficina de Asesoría Legal	16
Oficina de Relaciones Públicas	17
Oficina de de Desarrollo Institucional	18
Oficina de Planificación	20

NIVEL FISCALIZADOR

Comisión Sustanciadora	21
Oficina de Fiscalización de la Contraloría General de la República	22
Oficina de Auditoría Interna	22

NIVEL AUXILIAR DE APOYO

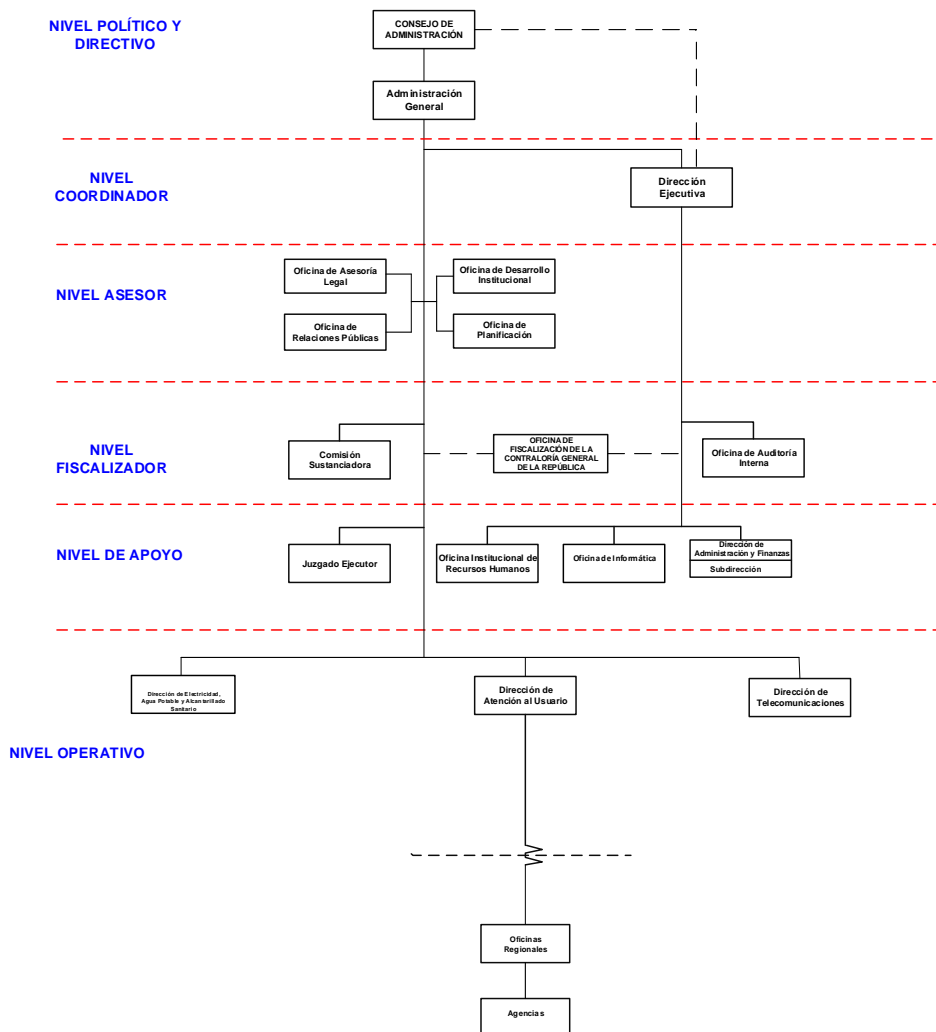
Juzgado Ejecutor	23
Oficina Institucional de Recursos Humanos	24
Área de Clasificación de Puestos y Remuneración	25
Área de Reclutamiento y Selección	25
Área de Evaluación del Desempeño	26
Área de Capacitación y Desarrollo	26
Área de Planilla	26
Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público	27
Área de Registro y Control de Recursos Humanos	27
Oficina de Informática	28
Área de Soporte Técnico	29
Área de Programación	29
Área de Redes	30
Área de Servidores	30
Área de Seguridad Informática	31

Dirección de Administración y Finanzas	32
Subdirección de Administración y Finanzas	33
Departamento de Contabilidad	33
Departamento de Tesorería	34
Departamento de Presupuesto	35
Departamento de Bienes Patrimoniales	36
Departamento de Compras y Proveduría	37
Sección de Almacén	38
Departamento de Servicios Generales	39
Sección de Servicios Administrativos	40
Sección de Seguridad	40
Sección de Transporte	41
Sección de Mantenimiento	41

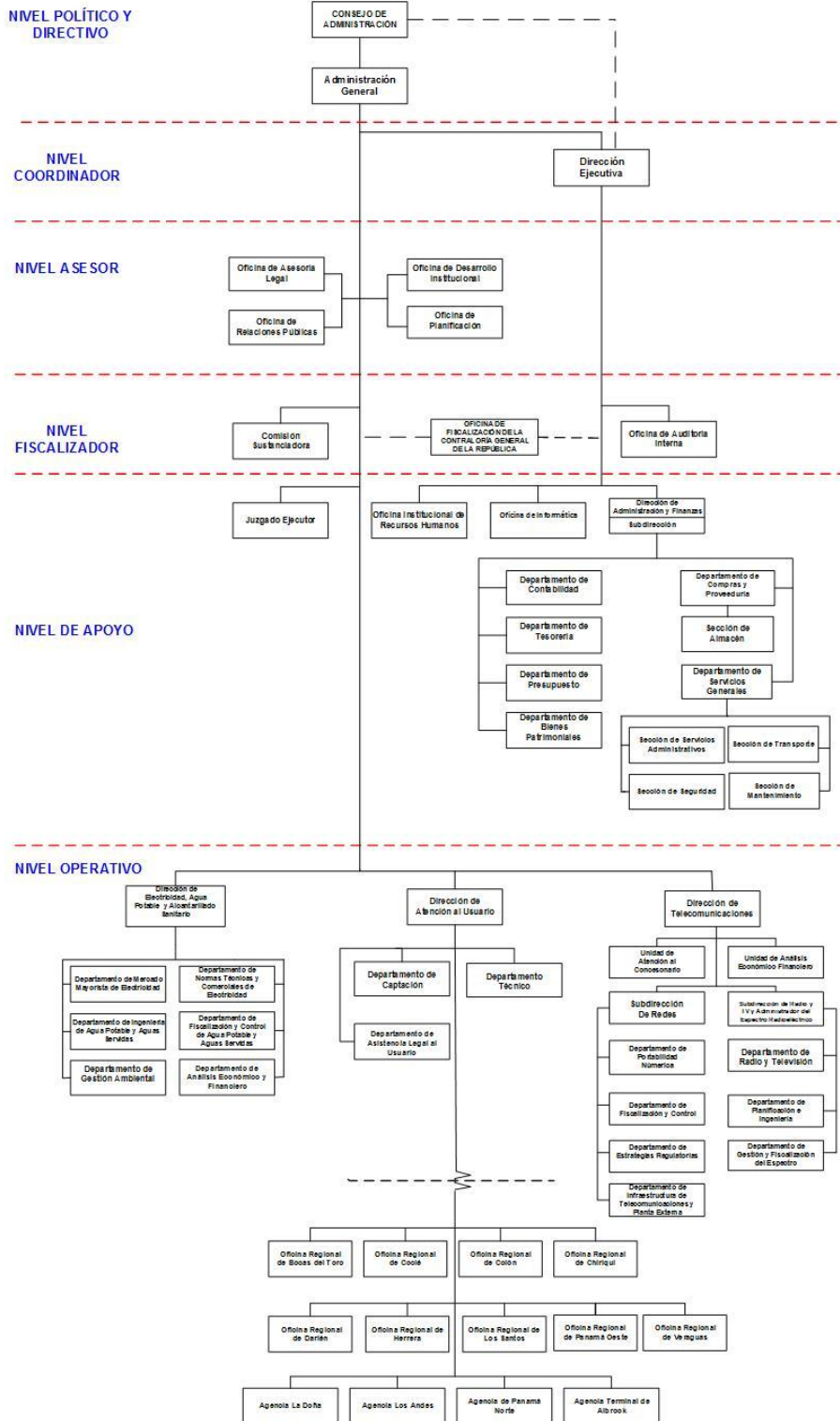
NIVEL OPERATIVO

Dirección de Electricidad, Agua Potable y Alcantarillado Sanitario	42
Departamento de Mercado Mayorista de Electricidad	45
Departamento de Ingeniería de Agua Potable y Aguas Servidas	46
Departamento de Gestión Ambiental	47
Departamento de Normas Técnicas y Comerciales de Electricidad	58
Departamento de Fiscalización y Control de Agua Potable y Aguas Servidas	49
Departamento de Análisis Económico y Financiero	50
Dirección de Atención al Usuario	51
Departamento de Captación	53
Departamento de Asistencia Legal al Usuario	53
Departamento Técnico	54
Oficinas Regionales	55
Agencias	55
Dirección de Telecomunicaciones	56
Unidad de Atención al Concesionario	58
Unidad de Análisis Económico y Financiero	59
Subdirección de Redes	60
Departamento de Portabilidad Numérica	61
Departamento de Fiscalización y Control	62
Departamento de Estrategias Regulatoras	62
Departamento de Infraestructura de Telecomunicaciones y Planta Externa	64
Subdirección de Radio y Televisión y Administración del Espectro Radioeléctrico	64
Departamento de Radio y Televisión	65
Departamento de Planificación e Ingeniería	66
Departamento de Gestión y Fiscalización del Espectro	67
Sector a que pertenece la Institución	68

**AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS
ORGANIGRAMA GENERAL**



AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS ORGANIGRAMA ANALÍTICO



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 1997).
- 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 y sus modificaciones (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).
- 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).
- 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).

- 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.
- 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.
- Resolución de Gabinete No. 101 de 23 de agosto de 2009, por la que se instruye a entidades, autoridades y organismos con atribuciones y funciones relacionadas con la prestación del servicio público de Electricidad, para que adopten medidas dirigidas a verificar el estricto cumplimiento de los criterios sociales y económicos que obligatoriamente deben cumplir los prestadores del servicio público de electricidad.
- Resolución AN No. 3064-Telco de 11 de noviembre de 2009, por la cual la Autoridad Nacional de los servicios Públicos se pronuncia sobre la propuesta de reglamento de portabilidad numérica, sometida a consulta pública, del 16 al 30 de marzo de 2009.
- Resolución AN No.4901-RTV de 15 de noviembre de 2011, por la cual la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos adopta el logotipo y acrónimo que servirá como distintivo oficial para la implementación y promoción de la Televisión Digital Terrestre (TDT) en Panamá y se dictan otras disposiciones.

OBJETIVO GENERAL DE LA INSTITUCION

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 PRINCIPALES

- Cumplir y hacer cumplir esta Ley 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 la presente Ley 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 que la sustenta 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 esta Ley 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 la presente Ley, 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 de la presente Ley, 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.
- Señalar la Leyes sectoriales que no serán contrarias a las establecidas en la presente Ley.
- 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.
- Realizar las funciones establecidas por las leyes y reglamentos para que se cumplan las funciones y los objetivos de esta Ley y de las leyes sectoriales, así como los contratos, concesiones, licencias y autorizaciones que se generen en virtud de estas leyes.

OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS DISTINTAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

NIVEL POLÍTICO Y DIRECTIVO

Consejo de Administración

Objetivo

Aprobar y dictar políticas, estrategias, planes y programas para la buena marcha de la entidad.

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 auditorías o inspecciones a la autoridad.
- Emitir su propio reglamento.
- Ejercer cualquier otra función que le sea asignada por la Ley, o sus reglamentos.

Miembros:

- Dos Ministros del Gabinete
- 3 personas designadas por el Presidente de la República
- Director Ejecutivo de la Autoridad, quien fungirá como Secretario y sólo tendrá derecho a voz.

Administración General

Objetivo

Dirigir, representar, velar y asegurar el cumplimiento de una efectiva regulación y fiscalización de las empresas prestadoras de los servicios públicos, a fin de garantizar a toda la población servicios públicos adecuados, eficientes, confiables, ambientalmente seguros, a precios justos y razonables, a través de una positiva y efectiva administración institucional.

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.
- Aprobar los Informes de Gestión de las Direcciones Nacionales.
- Dirigir y supervisar la gestión y cumplimiento de las normas de procedimiento y funcionamiento de las Direcciones y demás departamentos de la autoridad.
- 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.

NIVEL COORDINADOR

Dirección Ejecutiva

Objetivo

Controlar los niveles de eficiencia y eficacia de los servicios brindados por la autoridad, proponiendo, elaborando e implementando todos los programas, políticas y proyectos que optimicen la prestación de los servicios públicos; así como dirigir todos los actos administrativos otorgados por Ley, como herramienta para lograr una efectiva regulación y fiscalización de las empresas prestadoras de los servicios públicos regulados.

Funciones

- Proponer, para la aprobación del Consejo de Administración, las políticas 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 correspondientes.
- Realizar las acciones de personal correspondientes a nombrar, destituir, trasladar, ascender, conceder licencias e imponer sanciones disciplinarias a los servidores públicos de la institución, con las salvedades previstas en esta Ley.
- 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.
- Realizar todos los actos jurídicos y administrativos necesarios para cumplir con la administración de la autoridad.

NIVEL ASESOR

Oficina de Asesoría Legal

Objetivo

Asesorar a la Administración General, a la Dirección Ejecutiva y a las distintas unidades administrativas de la institución, en la elaboración, interpretación y aplicación de las normas sectoriales y de todas aquellas normas y convenios, así como resolver y orientar sobre los asuntos y recursos jurídicos planteados por los ciudadanos en el área de la competencia de la institución.

Funciones

- Asesorar al Administrador General y al Director Ejecutivo en la elaboración, interpretación y aplicación de las normas sectoriales, resoluciones, anteproyectos de leyes y reglamentos que sean necesarios para el funcionamiento de la entidad.
- Brindar apoyo a las distintas unidades administrativas, en las consultas y formulación de reglamentos y normas, acuerdos, circulares y demás medidas que sean necesarias para el buen funcionamiento de la Institución.
- 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 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.
- 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.
- Realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Oficina de Relaciones Públicas

Objetivo

Dirigir programas de divulgación e información al público, inherente a las actividades que se llevan a cabo en la institución, a través de los medios masivos de comunicación social.

Funciones

- Velar por la imagen de la institución, mediante la implementación de estrategias de divulgación y comunicación.
- 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 y evaluar las difusiones e informes que aparecen en los medios de comunicación, que guardan relación con la institución.
- Elaborar y publicar 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.

- 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.
- Brindar asesoría a las diferentes unidades administrativas de la ASEP que requieran del mismo que requieren los servicios de Protocolo
- Desarrollar a lo interno campañas provenientes del Despacho de la Primera Dama.
- Coordinar la comunicación interna de la organización de cada evento en coordinación con la Oficina Institucional de Recursos Humanos.
- Desarrollar estrategias y planes de participación en eventos feriales del país, privados y públicos con el fin de cumplir una dinámica social que logre proyectar la imagen institucional.
- Coordinar los detalles de cada evento (decoración, brindis, atención de invitados especiales, actividades a desarrollar como parte del evento, correcta ubicación de banderas, estandartes y logos, otros), con el fin de asegurar que el mismo se lleve a cabo sin contratiempos, cuidando la imagen corporativa.
- En general, realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Oficina de Desarrollo Institucional

Objetivo

Garantizar el desarrollo e implementación de métodos científicos de trabajo, procedimientos, procesos, sistemas administrativos y técnicas de organización administrativa a las diversas unidades administrativas, con el propósito de mejorar la calidad y eficiencia en ellas, de acuerdo a parámetros de calidad de gestión y en el marco de las normativas legales que rigen la Institución.

Funciones

- Orientar técnicamente a las unidades administrativas de la Institución en la adecuación de su estructura organizativa para el cumplimiento de las políticas, objetivos y funciones de cada una de ellas, supervisando y evaluando su implementación.
- Desarrollar los análisis para presentar las propuestas sobre los cambios a la estructura organizativa de la institución.

- Proponer, actualizar, revisar y controlar los manuales de procedimientos de las unidades administrativas de la institución, y presentarla a la Dirección Ejecutiva para su revisión y aprobación.
- Orientar a las unidades administrativas en cuanto a la creación, modificación y aplicación de criterios dirigidos a la simplificación y modernización de los sistemas y procedimientos de trabajo, que eleven la eficiencia y eficacia de la gestión institucional.
- Recopilar, canalizar, documentar y sustentar todos los procesos internos y de calidad, en base en las necesidades de las diferentes unidades administrativas, para la aprobación del Despacho Superior.
- Monitorear los procesos, sistemas y procedimientos internos y de normas de calidad, utilizados en cada dependencia administrativa a saber: Unidades, Direcciones, Departamentos o Jefaturas de la institución, de manera que se cree una cultura de aplicación y compromiso entre todos los funcionarios.
- Definir y recomendar al Despacho Superior las acciones a tomar, ante el incumplimiento de los procedimientos internos o procesos de calidad instituidos en la autoridad, por parte de algún funcionario o dependencia que los haya infringido.
- Monitorear la correcta aplicación de los sistemas, procedimientos, manuales y controles administrativos en los diferentes niveles de la institución.
- Desarrollar junto con cada dependencia administrativa, proyecciones puntuales de variables prioritarias que permitan a la Entidad la toma de decisiones para la elaboración de los planes, programas y proyectos de trabajo.
- Asesorar a las diferentes dependencias administrativas, en la aplicación de las normas, objetivos, procedimientos, organigramas, metodologías y uso de herramientas para la programación, formulación, y seguimiento de proyectos, de acuerdo a los lineamientos y prioridades establecidas de común acuerdo con el Despacho Superior.
- Asegurar de que las unidades administrativas tengan acceso a través de la capacitación, a todos los programas, sistemas y procesos aprobados previo a su ejecución.
- Apoyar el proceso de modernización del estado, aplicando cada iniciativa a las diferentes dependencias administrativas y adaptarlos a sus particulares necesidades.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Oficina de Planificación

Objetivo

Implementar el marco general de las políticas públicas, la formulación, coordinación, seguimiento y evaluación de los planes y programas orientados en el desarrollo administrativo, económico y social, en base a los lineamientos de los planes estratégicos adoptados en materia de seguridad nacional que comprenden el fortalecimiento de las unidades administrativas en el desarrollo y ejecución de los recursos asignados.

Funciones

- Elaborar las políticas, normas, proyecciones y metodologías de los programas y proyectos, en el marco de las responsabilidades asignadas que sirvan de base a la elaboración del plan Institucional.
- Diseñar el plan de inversión y mantenimiento de las obras que realiza la Autoridad, mediante la elaboración de informes técnicos a través de investigaciones y perfiles de proyectos o actividades a desarrollar, a corto, mediano y largo plazo.
- Elaborar el Anteproyecto de Presupuesto Anual, conjuntamente con cada una de las unidades administrativas de la entidad.
- Gestionar y mejorar las políticas institucionales a través de los planes y programas de desarrollo económico y administrativo, garantizando el cumplimiento de la misión, visión y metas a través del análisis y evaluación de las políticas y estrategias de seguridad nacional de acuerdo a las directrices emanadas del Despacho Superior.
- Fomentar, desarrollar y valorar las investigaciones económicas y financieras a través de la evaluación técnica mediante el financiamiento financiero en coordinación con los organismos e instituciones crediticias nacionales e internacionales.
- Monitorear la planificación y evaluación del progreso físico de las actividades realizadas de los programas y planes operativos, mediante la elaboración de los informes de seguimiento, de acuerdo a las directrices emanadas del despacho superior.
- Evaluar integralmente las acciones de la Autoridad para mediar su impacto en función a la elaboración de estudios, informes y datos de apoyo en referencia a las políticas y formulación del presupuesto de inversión y funcionamiento de las unidades administrativas.
- Planificar la clasificación, recolección y recopilación de los cuadros, cifras y datos estadísticos administrativos de las unidades administrativas que conforman la Autoridad, mediante la confección y diseño de la información, para la evaluación, análisis e interpretación, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.

- Realizar otras funciones que competen al ámbito de su responsabilidad y que le asigne su superior jerárquico.

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 institución.

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 requeridos.

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 en los procesos administrativos, financieros, contables y operativos de la gestión institucional, que cumpla con las leyes, reglamentos, normas y procedimientos establecidos.

Funciones

- Organizar, planificar, dirigir y controlar las funciones de la unidad bajo su cargo de forma técnica, independiente y profesional.
- Asesorar y apoyar a la Administración General, 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, 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.
- Efectuar análisis e interpretación de los estados financieros, tomando en consideración los ingresos y egresos presupuestados.
- Verificar que se implementen las 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.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

¹ Ver Contraloría General de la República

NIVEL AUXILIAR DE APOYO

Juzgado Ejecutor

Objetivo

Ejercer la jurisdicción coactiva sobre la recuperación de los créditos, que existan o surjan a favor de la Autoridad, específicamente lo referente a la tasa de regulación y las multas que se impongan de conformidad con la aplicación de las leyes sectoriales.

Funciones

- Ejercer el cobro coactivo, para la ejecución y recuperación de créditos, específicamente los referentes a las tasas de regulación y las multas que se impongan de conformidad con la aplicación de las leyes sectoriales.
- Conformar, gestionar y manejar los expediente por cobro coactivo, como el conjunto ordenado y foliado de documentos, gestiones, diligencias, actos procesales del funcionario ejecutor, de las partes o incluso de terceros, que integran un proceso por cobro coactivo.
- Brindar asesoría al Despacho Superior, la Dirección de Administración y Finanzas, en lo relativo a los asuntos legales que se imputan a sus cobros coactivos.
- Propiciar el desarrollo e implementación de procedimientos, reglamentos y otros instrumentos jurídicos necesarios para el proceso de cobro coactivo, que resulte clave para el cumplimiento de las normas regulatorias.
- Investigar, desarrollar, aplicar y ejecutar los mecanismos operativos del proceso judicial de cobro coactivo, conforme al debido proceso.
- Mantener en orden cronológico y foliado las resoluciones judiciales y demás documentos, gestiones, diligencias, actos procesales, entre otros, que se dicten dentro del proceso de cobro coactivo (autos, providencias, avisos, remates, etc.).
- Obtener la información necesaria y tramitar por medio de las solicitudes hacia los diferentes bancos de la localidad y demás entidades; así como, gestionar las inscripciones de los secuestros, embargos y remates de propiedades en el Registro Público, para hacer efectivo el cobro coactivo.
- Velar porque las suspensiones de los procesos y los levantamientos de secuestros o embargos se realicen, una vez sea de su conocimiento, de acuerdo a los procedimientos que al respecto establece la autoridad.
- Cumplir con lo establecido por la Sala Tercera de la Jurisdicción Contencioso Administrativa de la Corte Suprema de Justicia, en lo relacionado a las apelaciones, excepciones, incidencias, tercerías, nulidades y demás acciones legales que interpongan los demandados.

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

Oficina Institucional de Recursos Humanos

Objetivo

Aplicar y ejecutar políticas y procedimientos de administración de Recursos Humanos, incluyendo programas de capacitación, los procesos de control y evaluación de desempeño del personal, bienestar y relaciones laborales, de conformidad a los lineamientos que desarrolla la Dirección General de Carrera Administrativa y las directrices enmarcadas de la autoridad.

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.
- Realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Área de Clasificación de Puestos y Remuneración

Objetivo

Verificar, desarrollar y efectuar la actualización de la Estructura de Personal y Manual de Clases Ocupacionales, de acuerdo las necesidades, programas y presupuesto de la institución.

Funciones

- Preparar el Plan Operativo Anual de la Oficina.
- Elaborar los sistemas, procedimientos y demás instrumentos técnicos de clasificación de puestos y remuneración que permitan implementar las disposiciones que sobre esta materia están reguladas en la Ley 9 de 20 de junio de 1994.
- Elaborar el Anteproyecto de Presupuesto Anual del Oficina.
- Mantener al día el sistema de clasificación de puestos del Estado el cual servirá de base para la valoración, el reclutamiento y selección, la evaluación del desempeño y la capacitación.
- Administrar y ordenar el Manual de Clases Ocupacionales del Sector Público, según los tipos de puestos, la naturaleza de las tareas, complejidad, responsabilidad, experiencia, educación y demás requisitos mínimos requeridos para el puesto.
- Realizar los estudios correspondientes para determinar la procedencia o no de las modificaciones en las clasificaciones de puestos, así como en las estructuras de cargos de las instituciones.

Área de Reclutamiento y Selección

Objetivo

Velar por el cumplimiento de los lineamientos para el reclutamiento y selección de personal establecidos en el Manual de clase Ocupacional, a fin de asegurar la escogencia de los candidatos adecuados para los cargos existentes en la Organización.

Funciones

- Realizar el proceso de selección y reclutamiento del personal de primer ingreso de acuerdo a los perfiles y requisitos mínimos establecidos en el Manual de Clases Ocupacionales.
- Coordinar y efectuar el ingreso del personal seleccionado.

Área de Evaluación del Desempeño

Objetivo

Coordinar la implementación de políticas de evaluación del desempeño, con la finalidad de medir el grado en que cada trabajador cumple los objetivos del cargo o puesto de trabajo que desempeña (eficacia), así como la forma en que utiliza sus recursos para lograr dichos objetivos (eficiencia).

Funciones

- Participar en la ejecución e implementación de los planes, programas y actividades de evaluación de desempeño.
- Revisar, registrar y llevar el control de los resultados de las evaluaciones realizadas.

Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público

Objetivo

Desarrollar programas de capacitación continua, así como también programas de inducción para el personal nuevo, con la finalidad de contribuir en la formación, integración y crecimiento profesional de los funcionarios.

Funciones

- Participar en la ejecución e implementación de los planes programas y actividades de capacitación y desarrollo, motivación e inducción.
- Elaborar y ejecutar programas de inducción de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos de acuerdo a las necesidades institucionales.

Área de Planilla

Objetivo

Cumplir eficientemente con las tareas relacionadas con las acciones de personal que afecten la planilla, el manejo y procesos de remuneración del personal de la entidad y deducciones correspondientes.

Funciones

- Realizar gestiones administrativas inherentes a la confección de acciones de personal que afecten los movimientos de planillas.
- Gestionar pagos por compromisos patronales a las distintas entidades públicas y privadas, de acuerdo a las leyes y normativas vigentes.

- Confeccionar certificaciones y cartas de trabajo para funcionarios y ex funcionarios que lo requieran.

Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público

Objetivo

Administrar los programas de bienestar social y relaciones laborales del servidor público, a fin de contribuir con su promoción integral, mejorar su calidad de vida y su desempeño en la institución.

Funciones

- Implantar, desarrollar y fortalecer el subsistema de Bienestar del Servidor Público en las instituciones del sector público, capacitando para ello, a contrapartes institucionales.
- Identificar y ejecutar actividades, tareas y acciones de motivación, incentivos y de beneficios para los servidores del sector público.
- Fortalecer la aplicación de los métodos de intervención de Trabajo Social en situaciones de crisis, sociales, emocionales, orientación de conductas, familiares, etc.
- Asesorar, orientar, capacitar, absolver y dar apoyo social laboral - administrativo al servidor.

Área de Registro y Control de Recursos Humanos

Objetivo

Administrar y analizar los procesos de control de asistencia, vacaciones, licencias, tiempos compensaciones y otros relacionados con el funcionario, de conformidad con las normas, los reglamentos y procedimientos técnicos establecidos.

Funciones

- Revisar, analizar, registrar y controlar la asistencia y puntualidad del personal que compone las distintas unidades administrativas de la Institución, así como el cumplimiento del horario de trabajo regular, horarios especiales y programación de vacaciones.
- Confeccionar informes referentes a las irregularidades presentadas en los controles de asistencia, así como de los tiempos acumulados en concepto de tiempo compensatorio.

- Facilitar la sistematización del proceso de registro y control de recursos humanos, con el fin de modernizar y agilizar el procedimiento de información para la adecuada toma de decisiones.
- Actualizar la estructura de personal para la eliminación, disminución, ajustes salariales, cambios de denominación y creación de clases ocupacionales.
- Actualizar los expedientes en función de los requisitos exigidos por la Dirección General de Carrera Administrativa, para dar seguimiento y control de los trámites que conllevan cada una de las acciones de recursos humanos de la institución.

Oficina de Informática

Objetivo

Diseñar, desarrollar y mantener un Sistema de Información moderno para apoyar y optimizar el manejo y explotación de la información, garantizando que la misma sea precisa, oportuna, íntegra y confiable de forma tal que la entidad 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 del software 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.
- 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.
- Realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Área de Soporte Técnico

Objetivo

Asegurar el buen funcionamiento de los equipos informáticos y de los softwares instalados en equipos de propiedad de la institución, con el fin de contribuir en los esfuerzos que realizan cada una de las unidades administrativas que conforman la entidad para alcanzar los objetivos institucionales.

Funciones

- Instalar, configurar, reinstalar, reparar y dar mantenimiento a equipos informáticos y/o software instalados en equipos de propiedad de la entidad.
- Recibir y registrar las solicitudes de soporte técnico en el sistema interno (SYS AID) que mantiene.
- Monitorear el sistema SYS AID para dar seguimiento a la atención de las solicitudes recibidas.
- Atender y velar por el funcionamiento de las Centrales Telefónicas y de las facilidades telefónicas a nivel de las oficinas.

Área de Programación

Objetivo

Brindar respuesta a necesidades de las unidades solicitantes de la entidad, a través del análisis y diseño de programas, aplicaciones y sistemas creando herramientas que conformen un sistema de información para la toma de decisiones.

Funciones

- Realizar análisis de la finalidad del programa solicitado, los resultados que se esperan, el alcance, la naturaleza y la fuente de los datos que serán incorporados a un sistema informático.
- Diseñar, desarrollar e implementar programas de aplicación que den respuesta a las necesidades de las unidades solicitantes.
- Adecuar los software existentes y/o realizar reprogramaciones (actualizaciones) de aplicaciones desarrolladas para integrarlas o instalarlas en una mejor plataforma.
- Dar mantenimiento a los programas y a los programas y sistemas computacionales existentes.
- Dar mantenimiento y realizar actualizaciones periódicas a la página WEB de la Autoridad.
- Brindar capacitación al personal (usuarios) en el manejo de las herramientas que se desarrollan.

Área de Redes

Objetivo

Asegurar la eficiente operación de las redes de informática de la institución y la de los sistemas que las conforman realizando el análisis y diseño de nuevas redes y la optimización de las mismas.

Funciones

- Realizar análisis y diseño de redes para nuevas áreas de la autoridad.
- Monitorear la operación de la red instalada, con el fin de determinar las necesidades de mantenimiento de los equipos que la soportan y de los softwares requeridos.
- Reparar, dar mantenimiento y configurar redes en el ámbito institucional.

Área de Servidores

Objetivo

Asegurar que la información que se mantiene en los equipos de servidores de la entidad, sea confiable y esté disponible en cualquier momento que se requiera.

Funciones

- Instalar, reparar y dar mantenimiento a los servidores instalados en la ASEP, con el fin de asegurar su buen funcionamiento.
- Crear servidores virtuales utilizando el espacio ocioso de los discos de los servidores físicos ampliando de esta forma la capacidad de almacenamiento de los datos e información.

Área de Seguridad Informática

Objetivo

Garantizar la seguridad de los datos, la información, los equipos, softwares, redes y servidores instalados en la institución, a través del monitoreo del funcionamiento de éstos y del cumplimiento de políticas y procedimientos de seguridad.

Funciones

- Definir y aplicar políticas de seguridad y control necesario para garantizar la eficacia y confiabilidad de los sistemas de información y demás recursos informáticos de la institución.
- Verificar que se cumplan los procedimientos de seguridad aprobados en la entidad.
- Verificar que los servidores, tengan las actualizaciones y parches necesarios, al igual que los puertos requeridos para que los servidores y las aplicaciones instaladas en éstos funcionen correctamente.
- Verificar el sistema operativo que corre en los equipos de red y la configuración de éstos contra las mejores prácticas establecidas para ese modelo de equipo de red y de sistema operativo.
- Administrar y controlar los permisos para acceder a diferentes aplicaciones y páginas WEB.
- Crear y mantener las cuentas de correo electrónico.
- Monitorear y administrar el filtro Anti-Spam para evitar la entrada de correos basura que pongan en riesgo la información tanto de la entidad como de los colaboradores.
- Crear, administrar y mantener las copias de seguridad y respaldo de los diferentes servidores y aplicaciones utilizadas dentro de la institución.
- Realizar investigaciones de incidentes en redes, equipos y/o software.

Dirección de Administración y Finanzas

Objetivo

Proporcionar los servicios administrativos, económicos y financieros a nivel institucional, de forma eficaz y eficiente, para garantizar los productos, bienes y servicios y contribuir al desarrollo de los programas de trabajo a través de los diferentes recursos que requieran las instancias administrativas.

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.
- Realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Subdirección de Administración y Finanzas

Objetivo

Asistir a la Dirección, en la contribución al desarrollo de los programas de trabajo a través de los diferentes recursos que requieran las instancias administrativas que integran la institución.

Funciones

- Participar en la coordinación de cumplimientos de normas, reglamentaciones y procedimientos que deben aplicarse en la entidad.
- Supervisar y dar seguimiento a los contratos por servicios profesionales, alquileres y compras de equipos.
- Participar en la elaboración y ejecución de estudios e investigaciones sobre las operaciones administrativas.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridas.

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.

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.
- Controlar y mantener actualizados los registros de los bienes existentes en la institución.
- 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.
- Balancear y mantener actualizado los saldos bancarios de las diferentes cuentas que posee la institución en el Banco Nacional de Panamá.
- Coordinar con Auditoría Interna el control y fiscalización de los fondos que maneja la autoridad.
- Actualizar 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, trimestrales, semestrales y anuales y los que determine el Despacho Superior y la Ley.
- Registrar y controlar las existencias, conservación y destino de los bienes patrimoniales de la Institución.
- Supervisar, controlar y actualizar el registro y valor de los bienes muebles e inmuebles de la Institución, de conformidad a las directrices de la Dirección de Bienes Patrimoniales del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Coordinar y supervisar a las unidades administrativas en el cumplimiento de los procedimientos de trámite de inventarios de activos fijos.

Departamento de Tesorería

Objetivo

Organizar y controlar la custodia de los valores, bonos y títulos que mantiene la institución, de manera eficiente y transparente.

Funciones

- 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).
- 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.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.
- 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.
- 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.

Departamento de Presupuesto

Objetivo

Apoyar 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.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Departamento de Bienes Patrimoniales

Objetivo

Registrar y mantener actualizado la herramienta que regule el manejo de los bienes patrimoniales muebles e inmuebles administrados por ésta, en la recepción, transferencia, descarte e inventario, de manera que le permita a las unidades administrativas el acceso a la información consolidada del monto, situación, valor y destino de los bienes patrimoniales de la institución.

Funciones

- Llevar registros actualizados en el sistema automatizado (SARAA) de los bienes adquiridos por compra o donación; bienes donados por la entidad, bienes transferidos y bienes descartados, con el fin brindar informes oportunos con referencia a la ubicación física de los mismos.

- Identificar los bienes con un marbete numerado que se colocará en cada uno de éstos, a fin de facilitar su ubicación en cada dependencia de la institución.
- Verificar in situ los bienes patrimoniales entregados por la Sección de Almacén con destino a usuarios finales.
- Conciliar mensualmente con el Departamento de Contabilidad, los movimientos y salidas de los Registros de los bienes que conforman el activo fijo y bienes no depreciables.
- Coordinar sus labores con el Departamento de Contabilidad, de Compras y Proveduría, Sección de Almacén, Oficina de Auditoría Interna, Informática y otras relacionadas para el control, auditoría, incorporación y desincorporación de los bienes patrimoniales de la Entidad que permitan mantener actualizado el inventario de activos de esta entidad.
- Realizar anualmente la toma de inventarios físicos de los activos fijos ubicados en la entidad a nivel nacional, utilizando los documentos y códigos normados para la toma de este inventario, con el objeto de verificar su existencia física y estado de conservación.
- Consolidar los inventarios de la institución a nivel nacional y preparar el informe correspondiente según lo establece la Norma del Manual General y en el tiempo requerido, para conocimiento y aprobación del superior jerárquico.
- Asegurar el descarte de los bienes de activos fijos que, por causa de obsolescencia, daño, deterioro, pérdida, destrucción, excedencia, mantenimiento o reposición onerosa, y cualquier otra causa justificable, han perdido utilidad para la institución.
- Coordinar con la Dirección de Catastro y Bienes Patrimoniales del MEF y la Contraloría General de la República la realización del acto de donación o descarte de bienes de activos fijos, en el que participan funcionarios designados por estas entidades.
- Elaborar el Acta correspondiente a los actos de donación y/o descarte.
- Llevar el control de los activos con valores menores a B1.100.00, conocidos como Cuenta de Orden.
- Elaborar informes de los bienes físicos a solicitud, a manera de consulta e información.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requerido.

Departamento de Compras y Proveduría

Objetivo

Llevar a cabo la adquisición, distribución y control de las compras de los bienes y servicios que solicitan las distintas unidades administrativas de la entidad.

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 de la entidad.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Sección de Almacén

Objetivo

Controlar la entrada y salida de materiales y equipos de la Sección, solicitados por las distintas unidades administrativas de la entidad, y mantener actualizado el inventario.

Funciones

- Recibir, custodiar y distribuir los diferentes materiales, equipos, mobiliario y demás enseres que adquieran las diferentes unidades administrativas.
- 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 los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Departamento de Servicios Generales

Objetivo

Apoyar a la Dirección de Administración y Finanzas en la detención, planeación y atención de los servicios de apoyo que requieran las unidades administrativas de la institución para mejor desempeño.

Funciones

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar, evaluar y controlar la gestión y resultados de las secciones de Servicios Administrativos, Seguridad, Mantenimiento y Transporte.
- Verificar el cumplimiento de las actividades del sistema de correspondencia interna y externa que se recibe y envía en la autoridad.
- Administrar la distribución del espacio en las unidades administrativas y coordinar los traslados de equipos pertenecientes a la institución en general.
- Supervisar la ejecución a las actividades de apoyo administrativo que brinda el área a su cargo.
- Realizar inspecciones de supervisión a las instalaciones y sus alrededores para verificar la limpieza, conservación y determinar las necesidades y reparaciones.
- En general, realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Sección 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 de la institución.
- Canalizar, distribuir y supervisar el destino de toda la correspondencia que se recibe y tramita en la institución.
- Brindar el servicio de reproducción y de encuadernación necesario a nivel institucional.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.
- Preparar las estadísticas del volumen y movimiento de la mensajería que gestiona y remite la entidad.

Sección de Seguridad

Objetivo

Proporcionar el orden y seguridad necesarios para salvaguardar la integridad física del recurso humano, así como el resguardo y custodia de los bienes inmuebles que ocupan las instalaciones de la entidad.

Funciones

- Supervisar y proteger las instalaciones, bienes y edificaciones garantizando el resguardo y seguridad del planteamiento de la institución, servidores públicos, usuarios, entre otros.
- Mantener en buen estado los extintores, cumpliendo con los procedimientos que regulan la materia.
- Velar por el bienestar de los servidores públicos en sucesos extraordinarios como movimientos sísmicos, huracanes, mítines, agresiones y otros.
- Intervenir en los problemas y situaciones que se presenten dentro y cerca de los predios de la entidad que se aseguren el orden de la misma.
- Coordinar y supervisar la prestación del servicio de seguridad privada velando por el cumplimiento del contrato correspondiente.

- Revisar periódicamente y mantener en operación los sistemas, controles y procedimientos de seguridad y vigilancia.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Sección de Transporte

Objetivo

Brindar el servicio de traslado de personas, bienes y documentación a las diferentes unidades administrativas de la institución.

Funciones

- Programar y facilitar el servicio de transporte de funcionarios, equipos y materiales a nivel institucional.
- Distribuir y controlar la distribución de los vehículos de acuerdo con las necesidades y disponibilidad del servicio.
- Coordinar y tramitar el revisado vehicular para la obtención de placas de circulación, los permisos de salvoconducto de circulación, y mantener en vigencia las pólizas de cada vehículo, así como controlar el uso de combustible y la existencia del mismo.
- Controlar, programar y supervisar el mantenimiento y reparación del equipo rodante y llevar, registros estadísticos en ambos casos.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Sección de Mantenimiento

Objetivo

Mantener en condiciones adecuadas las edificaciones, mobiliario y equipo de oficina, de las diversas unidades administrativas de la institución.

Funciones

- Atender las solicitudes de las diversas unidades administrativas referente al mantenimiento y traslado de mobiliario, equipos de oficinas, aire acondicionado, electricidad y otras instalaciones que tiene la institución.
- Coordinar y supervisar el diseño, construcción y montaje de las nuevas instalaciones o maquinaria, así como preservar el mantenimiento de los bienes muebles e inmuebles.

- Elaborar las especificaciones técnicas para la preparación de solicitudes de los servicios de mantenimiento y reparación.
- Programar planes de mantenimiento a corto y largo plazo según las necesidades de las unidades administrativas.
- Realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

NIVEL OPERATIVO

Dirección 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.

Funciones

- Regular el ejercicio de las actividades del sector de energía eléctrica, para asegurar la disponibilidad de una oferta energética eficiente, capaz de abastecer la demanda bajo criterios sociales, económicos, ambientales y de viabilidad financiera; así como propiciar la competencia en el grado y alcance definidos la Ley 6 de 3 de febrero de 1997 e intervenir para impedir abusos de la posición dominante de los agentes del mercado.
- Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes presten el servicio público de electricidad, y promover la aplicación de las sanciones correspondientes en casos de infracciones.
- Analizar las necesidades, comportamientos y tendencias del sector de agua potable y alcantarillado sanitario; y coordinar las medidas que se deban implementar.
- Establecer los requisitos generales a los que deben someterse las empresas de servicios públicos de electricidad para acceder y hacer uso de las redes de servicio público de transmisión y distribución.
- 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 para el servicio público de electricidad.
- Fiscalizar, controlar, vigilar y verificar, mediante inspecciones, el cumplimiento de las normas técnicas, niveles de calidad de servicio, reglamentos y procedimientos por parte de los prestadores de servicios públicos de agua potable y alcantarillado sanitario.

- Supervisar y verificar la aplicación del régimen tarifario y de los valores tarifarios fijados, y revisarlos de acuerdo con los mecanismos que se prevean.
- Vigilar que los subsidios tarifarios dispuestos por el Estado, a través del Presupuesto General del Estado, sean destinados a las personas de menores ingresos, y se utilicen en la forma prevista según las normas correspondientes.
- Expedir regulaciones específicas para la autogeneración y cogeneración de electricidad que se conecte a la red de servicio público, así como para el uso eficiente de energía por parte de los consumidores.
- Establecer criterios y procedimientos para los contratos de ventas garantizada de energía y potencia, entre los prestadores del servicio y entre éstos y los grandes clientes, de forma que se promueva la libre competencia, cuando proceda, y la compra de energía en condiciones económicas.
- Aprobar el Reglamento de Operación para realizar la operación integrada del sistema interconectado nacional, así como para normar los sistemas de medida asociados al despacho de los contratos y de las transferencias de energía en bloque, e interpretar el Reglamento de Operación en caso de discrepancia entre la Empresa de Transmisión y los generadores y distribuidores.
- Fijar las normas para la prestación del servicio a las que deben ceñirse las empresas de servicios públicos de electricidad, incluyendo las normas de construcción, servicio y calidad; verificar su cumplimiento y dictar la reglamentación necesaria para implementar su fiscalización.
- Determinar criterios de eficiencia operativa y de gestión de los servicios públicos, desarrollando modelos para evaluar el desempeño de los prestadores, de acuerdo con lo normado en la presente Ley o en la leyes sectoriales respectivas.
- Establecer los sistemas uniformes de información, codificación de cuentas y contabilidad, que deben aplicar quienes presten el servicio público de electricidad, según la naturaleza del servicio y el monto de sus activos, y siempre con sujeción a los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Solicitar documentos, inclusive contables, y practicar las visitas, inspecciones y pruebas necesarias para el cumplimiento de sus funciones.
- 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.
- Coordinar y supervisar los análisis de las solicitudes de licencias y/o concesiones para prestar el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, concesiones de extracción de agua, así como los programas básicos de inversiones y obras.
- Solicitar a la autoridad competente que ordene la escisión de una empresa de servicios públicos de otras que tengan el mismo objeto de la que se escinde, o cuyo objeto se limite a una actividad complementaria, cuando se encuentre que la empresa que debe escindirse usa su posición dominante para impedir el desarrollo de la competencia en un mercado donde ésta es posible; o que la empresa que debe escindirse otorga subsidios con el producto de uno de sus servicios que no tiene amplia competencia a otro servicio que sí la tiene; o, en general, que adopta prácticas restrictivas de la competencia.

- Solicitar, a las autoridades competentes, la liquidación de empresas monopolísticas en el campo de los servicios públicos de electricidad, y otorgar a terceros el desarrollo de su actividad, cuando estas empresas no cumplan, en la prestación del servicio, los requisitos a que se refiere la presente Ley.
- Revisar, analizar y autorizar los estudios y propuestas relacionados con la Tasa de Valorización, modificación de tarifas y establecimiento de precios de medidores que los prestadores presenten.
- Otorgar en nombre del Estado, según proceda, las concesiones, licencias y autorizaciones para la prestación de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario y electricidad, 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.
- Autorizar el uso, adquisición de bienes inmuebles y constitución de servidumbres a que se refiere la presente Ley.
- Reducir la demanda máxima superior que define a los clientes grandes, solamente cuando se aprueben las fórmulas tarifarias o cuando se renueven las concesiones de distribución.
- Emitir concepto sobre las solicitudes de concesión de uso de agua para generación hidroeléctrica, a fin de evitar la subutilización del recurso.
- Dictar reglamentaciones para la formulación de programas eficientes de inversión para el mantenimiento, rehabilitación y expansión de los sistemas de prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y verificar su cumplimiento.
- Recomendar a la autoridad respectiva el otorgamiento de las concesiones de extracción de agua para el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Otorgar licencias temporales a personas naturales o jurídicas que requieran servicios de agua potable y alcantarillado sanitario para su desarrollo, en los casos y lugares en que el IDAAN no esté en capacidad en ese momento de ofrecer dichos servicios.
- Recomendar a la autoridad respectiva el otorgamiento de las concesiones de extracción de agua para el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.
- Dictar reglamentaciones para la formulación de programas eficientes de inversión para el mantenimiento, rehabilitación y expansión de los sistemas de prestación de servicios de agua potable y alcantarillado sanitario y verificar su cumplimiento.
- Definir las necesidades de capacitación requeridas para el mejoramiento de las funciones, desarrollo y evaluación de resultados del personal que labora en cada Departamento.
- Coordinar con la Oficina de Desarrollo Institucional, las propuestas de reorganización de los métodos y procesos de trabajo que se realizan en la Dirección.
- Dar el apoyo técnico a 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.

- Otorgar licencias temporales a personas naturales o jurídicas que requieran servicios de agua potable y alcantarillado sanitario para su desarrollo, en los casos y lugares en que el IDAAN no esté en capacidad en ese momento de ofrecer dichos servicios.

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.

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 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 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.

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 institución.
- 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 y sistematizar 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.
- Advertir a la Administración o a la Dirección Nacional 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.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Departamento de Captación

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.
- Preparar y organizar debidamente los expedientes de los casos presentados por los usuarios de los servicios públicos.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Departamento de Asistencia Legal al Usuario

Objetivo

Velar por que todas las actuaciones de la Dirección 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 Captación, que se haya cumplido con el procedimiento de reclamación establecido.
- Absolver consultas legales presentadas por los usuarios de los servicios públicos.
- Sustanciar los recursos de reconsideración y demás acciones legales interpuestas por las partes en el procedimiento de reclamación.

- Realizar providencia de alzadas 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 Captación de la Dirección, y las Oficinas Regionales y Agencias, en lo relativo al análisis de proyectos de resolución.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

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.
- Apoyar a los Departamentos que conforman la Dirección de Atención al Usuario con respecto a opiniones técnicas necesarias en los casos presentados.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Oficinas Regionales

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 las diversas Provincias de Panamá.

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.
- Coordinar con el Departamento de Asistencia Legal al Usuario lo relativo a las notificaciones y recepción de documentos.
- Apoyar a nivel general a las distintas Direcciones Nacionales de la autoridad; así como representarlas en determinadas ocasiones.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridas.

Para la realización de sus funciones cuenta con las Oficinas Regionales en: Bocas del Toro, Coclé, Colón, Chiriquí, Darién, Herrera, Los Santos, Panamá Oeste y Veraguas.

Agencias

Objetivo

Atender los usuarios que se presenten a la autoridad (personal, telefónicamente o que se comuniquen mediante cualquiera otra vía), para interponer un reclamo o una queja referente a la calidad del servicio público que le brinda el concesionario o 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, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión pagada, así como los de distribución de gas natural.
- Orientar al usuario sobre procedimiento legal para la presentación sus reclamos.
- Verificar que todo reclamo sea presentado de acuerdo con lo que establecen los procedimientos legales vigentes.
- Elaborar, fijar y desfijar los edictos de notificación e inspección.

- Recibir de los diferentes prestadores las contestaciones de los edictos de notificación de los reclamos.
- Organizar, foliar, coordinar y mantener los expedientes de reclamos interpuestos por los usuarios de los servicios públicos, hasta realizar el informe técnico de la inspección.
- Coordinar con los representantes de los prestadores de los servicios públicos, las inspecciones que se realizarán en el domicilio del reclamante.
- Revisar, analizar, investigar y realizar cualquier acción legal de los expedientes de reclamos presentados por los usuarios de los servicios públicos de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión pagada, así como los de distribución de gas natural.
- Coordinar con el Departamento de Captación, lo relativo a las notificaciones por resoluciones.
- Apoyar a las distintas Direcciones de la autoridad; así como representarlas en determinadas ocasiones.
- Realizar todos los actos necesarios para cumplir con los objetivos, misión y visión de la Autoridad Reguladora.

Para la realización de sus funciones cuenta con las Agencias en: La Doña, los Andes, Panamá Norte y Terminal de Albrook.

Dirección de Telecomunicaciones

Objetivo

Acelerar la modernización y el desarrollo del sector, promover la inversión privada en el mercado, extender su acceso, mejorar la calidad de los servicios provistos, promover tarifas bajas al usuario y la competencia leal, en la provisión de los servicios de telecomunicaciones.

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 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 Oficina de Asesoría Legal, a la Comisión Sustanciadora, a la Dirección de Atención al Usuario, en todos los actos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones, radio y televisión.
- Crear, mantener y mejorar continuamente las capacidades y condiciones institucionales para que en materia de cooperación internacional con organizaciones reguladoras del sector de telecomunicaciones, electricidad, agua potable y alcantarillado sanitario, cuente con la asesoría en la negociación y seguimiento de acuerdos bilaterales, regionales y multilaterales.
- Preparar, dirigir y evaluar el programa de cooperación técnica externo y realizar las gestiones para su obtención ante otros países y ante los organismos internacionales y de organización no gubernamentales cooperantes.
- Garantizar que los compromisos internacionales asumidos por el país, convenios, acuerdos, programas y proyectos, sean considerados en la generación de líneas de acción, estrategias y planes para la gestión de regulación y fiscalización de los servicios públicos, así como para la promoción del desarrollo integral de los mismos.

- Coordinar con la Oficina de Relaciones Públicas, el protocolo que se brinde a las delegaciones, personajes y técnicos internacionales que nos visiten para ofrecer asistencia técnica y financiera a los proyectos impulsados por la Institución.
- Establecer relaciones con organismos internacionales, con el fin de obtener la ayuda necesaria para el desarrollo y promoción de las obras y proyectos de la Institución.
- Gestionar y canalizar la realización de los acuerdos bilaterales sobre proyectos y/o programas con instituciones y organismos de otros países de conformidad con los convenios internacionales.
- Tramitar, generar y monitorear toda información y documentación relacionada con el funcionamiento y desarrollo de los organismos internacionales con los que participa la Autoridad.
- Establecer mecanismos de comunicación con las diferentes instituciones gubernamentales, no gubernamentales, para lograr un acercamiento más fluido y dar mayor seguimiento a los compromisos contraídos y posibles de contraer.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Unidad de Atención al Concesionario

Objetivo

Gestionar, canalizar y controlar las solicitudes de los concesionarios e interesados, que ingresan a la Dirección, 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 Institución, en las tramitaciones inherentes a la unidad.
- Brindar orientación y coordinar el asesoramiento en las consultas que requieran los interesados, para gestionar algún trámite en la Dirección 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.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Unidad de Análisis Económico y Financiero

Objetivo

Investigar 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.
- 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).
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

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.
- 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,

- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

Departamento de Portabilidad Numérica

Objetivo

Garantizar una eficiente y eficaz gestión de la administración de la Portabilidad Numérica en la República de Panamá, con el propósito de fomentar la competencia entre los Concesionarios de servicios de telecomunicaciones, optimizar el uso del recurso de numeración telefónica y con ello lograr mejores precios con la más alta calidad de servicio para los clientes y/o usuarios, quienes podrán hacer uso de su derecho de portar su número telefónico.

Funciones

- Administrar el proceso administrativo y operativo que resulte necesario para la gestión y administración del Sistema de Portabilidad Numérica.
- Controlar y fiscalizar el cumplimiento de las leyes, normas y actos administrativos a los que estén sujetos los concesionarios del servicio de telefonía fija o móvil con el objeto de garantizar un servicio de calidad para los Clientes y/o Usuarios que deseen hacer uso de la Portabilidad Numérica.
- Definir y establecer las políticas, metodologías, estándares y procedimientos necesarios para el establecimiento y operación del Sistema de Portabilidad Numérica a nivel nacional.
- Establecer las estrategias para el manejo del Sistema de Portabilidad Numérica, que garanticen el buen desarrollo y funcionamiento de los Sistemas, Redes y Bases de Datos requeridos.
- Velar por el buen funcionamiento y cumplimiento de las políticas, metodologías, estándares y procedimientos necesarios para la operación y el mantenimiento del Sistema de Portabilidad Numérica.
- Definir y establecer estrategias de seguridad e integridad, tanto de la información almacenada en las distintas bases de datos, con miras a garantizar su optimización; así como también, de las redes y sistemas en los que operan.
- Realizar las acciones preventivas y correctivas necesarias para el mantenimiento de las bases de datos.
- Administrar los recursos de la red y monitorear su eficiencia y operación.
- Administrar los accesos y perfiles de las bases de datos y sistemas operativos en los cuales interactúan los distintos concesionarios del servicio de telefonía fija o móvil.

- Realizar las Consultas Públicas y Audiencias Públicas necesarias para la adecuación y optimización del Sistema de Portabilidad Numérica, así como de otras normativas vigentes en la materia.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones establecidos.

Departamento de Fiscalización y Control

Objetivo

Cumplir 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 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 de Atención al Usuario en las labores de fiscalización e inspección en campo, relacionada con los servicios de telecomunicaciones.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

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.

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.
- 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.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos

Departamento de Infraestructura de Telecomunicaciones y Planta Externa

Objetivo

Realizar los trabajos técnicos y administrativos de coordinación y supervisión relacionados con el establecimiento y desarrollo de normas y regulaciones en materia de infraestructura y planta externa.

Funciones

- Coordinar, programar, ejecutar y controlar las actividades administrativas y proyectos asignados a la unidad.
- Verificar el cumplimiento de las Normas y Regulaciones en materia de infraestructura y planta externa.
- Evaluar las nuevas solicitudes de instalaciones de infraestructura de postes, cámaras y ductos para los servicios de telecomunicaciones.
- Evaluar los acuerdos de acceso a infraestructura entre concesionarios de red fija y móvil.
- Evaluar los acuerdos de acceso a infraestructura tipo propiedad horizontal (edificios, centros comerciales, etc.)
- Mediar en conflictos sobre acceso a infraestructuras entre concesionarios.
- Elaborar normas en materia de reordenamiento, reubicación y soterramiento de cables a nivel nacional.

- Dar seguimiento a los proyectos de reubicación y soterramiento de cables de telecomunicaciones.
- Asesorar a futuros concesionarios sobre el cumplimiento de las normas y regulaciones que rigen las instalaciones de infraestructuras para brindar servicios de telecomunicaciones.
- Atender denuncias sobre afectaciones en la red de planta externa de telecomunicaciones.
- Absolver las consultas técnicas de los concesionarios de los servicios de telecomunicaciones en materia de infraestructura y planta externa, así como asesorar a las distintas unidades administrativas que así lo requieran.
- Elaborar el presupuesto de la unidad bajo su responsabilidad en términos económicos y financieros y controlar su ejecución.
- Definir las necesidades de capacitación requeridas para el mejoramiento de las funciones, desarrollo y evaluación de resultados del personal que labora directamente bajo su cargo.
- Evaluar el desempeño del personal a su cargo directo, determinar y proponer las acciones y medidas que corresponden en caso necesario, de acuerdo a los métodos y procedimientos vigentes.
- Representar a la Entidad en eventos, reuniones, comisiones, consejos u otras organizaciones nacionales e internacionales, vinculados con su gestión.
- Realizar todas aquellas actividades que le sean asignadas por su jefe inmediato y que permitan cumplir con los objetivos de la unidad administrativa.
- Verificar el cumplimiento de las Metas Técnicas y de calidad de los operadores de los servicios de telecomunicaciones Móviles Celulares (107) y de Comunicaciones Personales (106), así como la elaboración de sus respectivos informes.
- Planificar y Realizar las inspecciones a los equipos utilizados por los concesionarios para la prestación de los servicios antes mencionado, a fin de dar cumplimiento a los estándares mínimos requeridos

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.
- 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.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones de la Subdirección.

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 estable 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.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

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, CITELE, 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.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones.

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.
- Realizar los actos necesarios para cumplir con los objetivos y funciones requeridos.

SECTOR AL QUE PERTENECE LA INSTITUCIÓN

Administración Pública

Relaciones Intrasectoriales

Presidencia de la República, Asamblea Nacional de Diputados, Contraloría General de la República, Ministerio de Economía y Finanzas, Autoridad Nacional del Ambiente.

Relaciones Intersectoriales

Ministerio de Comercio e Industrias, Universidad Nacional de Panamá, Universidad Tecnológica de Panamá, Universidad Especializada de las Américas, Ministerio de Obras Públicas, Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial, Ministerio de Salud, Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales.