



República de Panamá
Ministerio de Economía y Finanzas
Despacho del Ministro

29 de enero de 2009
DS/CTI No.017

Señor
Peter Grohmann
Director de País
Programa de las Naciones
Unidas para el Desarrollo
E. S. D.

Señor Director:

Remitimos debidamente firmados tres (3) originales del Proyecto PS-64057 "Apoyo a la **Gestión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos**, que será ejecutado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP).

Atentamente,

Héctor E. Alexander H.
Ministro

CG/NV/adg



Adjunto: Tres (3) documentos



DOCUMENTO DE PROYECTO

“Apoyo a la Gestión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos”
Proyecto PS 00064057



<p>Efecto(s) e Indicador(es) de Efecto(s) del UNDAF: Efecto: Modernización del Estado y Reforma del Sector Público. Modernización de la administración pública para una gestión más eficaz, eficiente y equitativa. Indicador: Porcentaje de proyectos de modernización que se consideran satisfactoriamente ejecutados según las evaluaciones de cada proyecto.</p>	<p>Plan de Gobierno: Visión Estratégica de Desarrollo Económico y de Empleo hacia el 2009. V Pilar – Modernización del Estado.</p>
<p>Efecto(s) e Indicador(es) de Efecto(s) del CPAP (Plan de Acción del Programa de País 2007-2011): Efecto: Reforma de la Administración Pública para una respuesta eficiente, efectiva y servicios públicos promovidos a favor de los pobres. Indicador: Número de países que con el apoyo del PNUD han implementado iniciativas dirigidas al fortalecimiento de las capacidades del gobierno local.</p>	<p>Objetivo y Meta del Desarrollo del Milenio: Capacidad para promover el avance en todos los Objetivos del Milenio.</p>
<p>Producto(s) esperado(s) del CPAP Productos: Profesionalización del servicio público consolidada en el marco de la rendición de cuentas y la transparencia de la gestión pública. Proceso de reforma realizado en instituciones del sector público. Indicadores: Procesos de reforma concluidos.</p>	<p>Productos esperados del proyecto: 1. Mejoradas las funciones de regulación y Fiscalización de los Servicios Públicos. 2. Programa de entrenamiento y actualización del personal de la ASEP, diseñado e implementado. 3. Infraestructura y recursos tecnológicos de fiscalización, vigilancia y control de los servicios, adoptados y mejorados. 4. Mejorada la atención a usuarios con calidad y efectividad.</p>
<p>Efecto(s) e indicador(es) del Plan Estratégico del PNUD Efecto: Los niveles de gobernabilidad nacional, regional y local expanden sus capacidades para reducir el conflicto y manejar la entrega equitativa de los servicios públicos. Indicador: Número de países que con el apoyo del PNUD, las prácticas participativas o de rendición de cuentas han sido mejoradas en el gobierno local.</p>	
<p>Asociados en la implementación: Ministerio de Economía y Finanzas y el PNUD.</p>	

Período del programa de país:	2007-2011
Componente del programa:	Modernización del Estado y Reforma del Sector Público
Duración del Proyecto:	2 años
Acuerdo de gestión:	NEX

Recursos Administrados por el PNUD	
Presupuesto	4,782,250.00
Costo de Gestión	167,378.75
Presupuesto Total:	4,949,628.75
Recursos por fuente de Financiamiento:	
Costos compartidos al proyecto (ASEP),	4,782,250.00
Costo de gestión.....	167,378.75
TOTAL DE INSUMOS.....	4,949,628.75

Institución	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Gobierno	Héctor Alexander	Ministro de Economía y Finanzas	<i>[Firma]</i>	
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	Víctor C. Urrutia G.	Administrador General	<i>[Firma]</i>	
PNUD	Peter Grohmann	Director del País	<i>[Firma]</i>	3-2-09

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
Gobierno de la República de Panamá

"Apoyo a la gestión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos"

PS 00064057

Breve Descripción

Este proyecto busca potenciar la capacidad institucional de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) para ejercer con eficacia y eficiencia las acciones que viene desarrollando en el cumplimiento de sus funciones que por ley le competen de controlar, vigilar y fiscalizar la prestación de los servicios públicos.

El proyecto contempla la utilización de los recursos de la institución para apoyar la ejecución de cuatro componentes: 1) Mejoradas las funciones de regulación y fiscalización de los servicios públicos, 2) Programa de entrenamiento y actualización del personal de la ASEP, diseñado e implementado; 3) Infraestructura y recursos tecnológicos de fiscalización, vigilancia y control de los servicios, adoptados y mejorados; 4) Mejorada la atención a usuarios con calidad y efectividad.

1. Análisis de la situación

La regulación de servicios públicos, surge en respuesta al proceso de privatización de los servicios públicos en la década de los noventas, ante la necesidad de definir e impulsar la regulación de las empresas privatizadas.

En consecuencia, se crea el Ente Regulador de los Servicios Públicos con la finalidad de encarar una política regulatoria capaz de dotar al Estado de un eficaz rol de intervención en materia de cumplimiento de las obligaciones asumidas por los actuales prestadores de los servicios y de protección de los derechos de los usuarios.

De este modo, mediante la Ley 26 de 29 de enero de 1996, el Gobierno Nacional crea el Ente Regulador de los Servicios Públicos, al cual le competen las funciones de regular y controlar la prestación de los servicios públicos de abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión así como la transmisión y distribución de gas natural.

Posteriormente, mediante Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006, se reestructuró la organización y atribuciones del Ente Regulador de los Servicios Públicos, bajo la denominación de **Autoridad Nacional de los Servicios Públicos** y se dictaron otras disposiciones, con la finalidad de dotar a dicha entidad de las facultades necesarias para cumplir con las obligaciones que le impone la Ley en materia de regulación, fiscalización y control de los servicios públicos de los sectores de su competencia, antes mencionados.⁽¹⁾

En ese sentido, la política regulatoria trasciende el mero objetivo de aportar los incentivos apropiados para garantizar el óptimo de eficiencia en el funcionamiento del mercado para contemplar específicamente el aspecto de la ciudadanía: El acceso a estos servicios básicos es un derecho ciudadano y, como tal, no sólo se trata de resguardar los intereses de los clientes o consumidores, sino también de integrar a los diversos sectores socioeconómicos.

La eficiencia en el control de la prestación de servicios públicos necesariamente depende de la calidad institucional del organismo encargado de tan alto objetivo. Es por ello que, con el apoyo del PNUD, la institución ha venido trabajando en esa dirección, en el entendimiento de que el fortalecimiento institucional resulta uno de los pilares fundamentales donde debe apoyarse y sostenerse el accionar del Estado, en este caso orientado al control del cumplimiento de las obligaciones asumidas por las concesionarias de servicios públicos en nuestro país.

En ese sentido, el acompañamiento y asistencia técnica del PNUD se inició en el año 1997 con el proyecto PAN/97/014, denominado "Desarrollo de la Gestión del Ente Regulador de los Servicios Públicos", y culminó el día 31 de diciembre de 2002, luego de una extensión del mismo.

⁽¹⁾ La Ley 26 de 29 de enero de 1996 "Por la cual se crea el Ente Regulador de los Servicios Públicos", es la ley constitutiva de la entidad. La misma establece las facultades legales asignadas a la entidad para el cumplimiento de sus obligaciones. Dicha ley define los propósitos fundamentales para los cuales fue creada esta entidad, los lineamientos para su organización y en general establece el marco de acción en el cual debe funcionar esta institución. La Ley 26 de 1996 es complementada por las leyes sectoriales, las cuales establecen de manera específica la regulación que le debe ser aplicada a las empresas que brindan servicios en cada uno de los sectores que regula la entidad.

Con dicho proyecto se desarrolló la estructura organizacional de la Entidad, se definieron las normas, tecnologías, recursos y procedimientos para la implementación de la ley N° 26 de 1997. Igualmente, con dicho proyecto se logró desarrollar un programa de capacitación a todos los niveles de la organización y se diseñó y divulgó el reglamento de los deberes y derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, electricidad y agua y alcantarillado sanitario. Las evaluaciones de los parámetros de eficiencia, cobertura y calidad de los servicios prestados son actividades permanentes de esta entidad que se realizan en el marco de este Proyecto.

Cumplida esta etapa, en el año 2003, el Ministro de Economía y Finanzas, en conjunto con la institución firmó con el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo un nuevo proyecto denominado "Asistencia Técnica a la Gestión del Ente Regulador de los Servicios Públicos", identificado con el número PAN/02/010, con una duración de 4 años cuyo término se fijó para el 31 de diciembre de 2006, pero que posteriormente se requirió de una extensión del Proyecto, cuya finalización se programó para el 31 de diciembre de 2008. Esta extensión incluyó el ajuste de nombre del Proyecto, para dar cumplimiento al Decreto Ley N°10 de 22 de febrero de 2006.

Con la implementación de este proyecto, se busca igualmente seguir fortaleciendo la capacidad institucional para dar continuidad a las acciones que desarrolla la ASEP relacionadas con sus funciones de controlar, vigilar y fiscalizar los servicios públicos de su competencia, lo que implica la verificación de normas de calidad técnica y comercial, aplicación de tarifas y otros aspectos relacionados con la prestación de los servicios públicos, para lo cual es fundamental que la institución, además de disponer oportunamente los recursos necesarios para el cumplimiento de la ley, cuente con sistemas de fiscalización actualizados, desarrollados y funcionando.

Para tales efectos, este proyecto propone la realización de cuatro productos:

1) Mejorada las funciones de regulación y fiscalización de los servicios públicos, 2) Programa de entrenamiento y actualización del personal de la ASEP, diseñado e implementado; 3) Infraestructura y recursos tecnológicos de fiscalización, vigilancia y control de los servicios, adoptados y mejorados; 4) Mejorado la atención a usuarios con calidad y efectividad.

Producto 1: Mejoras las funciones de regulación y fiscalización de los servicios públicos.

Este componente del proyecto atiende las necesidades actuales y futuras de la institución que se requieren para adecuar y actualizar tanto los aspectos normativos, administrativos, técnicos y de recursos para llevar a cabo la función para la que ha sido encomendada de manera eficaz y eficiente. De esta manera estará en mejores condiciones para cumplir puntualmente con el rol de regulador y fiscalizador de los servicios públicos. Mediante este componente se espera contribuir a elevar las capacidades humanas nacionales de apoyo a la modernización del Estado en beneficio de los usuarios.

Para lograr los fines de este componente se propone:

- Contratar consultorías nacionales e internacionales para evaluar los resultados obtenidos de la regulación a las empresas de distribución y transmisión de energía eléctrica, agua potable y alcantarillados, así como de las empresas de telecomunicaciones, a través de análisis y recomendar estudios o diagnósticos técnicos y legales en materia de electricidad y

- telecomunicaciones, y agua, incluyendo recomendaciones para la solución de problemas que ayuden a la Institución a tomar las mejores decisiones.
- Mejorar los procesos administrativos, contables y financieros.
 - Preparación y actualización de procedimientos de la ASEP en aspectos de la tasa de regulación, atención y reclamos del usuario, procedimientos administrativos.
 - Seguimiento y el control de calidad de los servicios regulados.

Producto 2: Programa de entrenamiento y actualización del personal de la ASEP, diseñado e implementado.

Este componente atiende las necesidades de la institución en materia de capacitación y actualización del personal. Para ello se propone desarrollar un programa de capacitación e investigación de las diferentes unidades administrativas que permitan detectar necesidades susceptibles a ser atendidas a través de este programa de capacitación así como la elaboración del mismo.

Este componente se propone ampliar las capacidades humanas de la institución mediante una serie de acciones dirigidas a incrementar su conocimiento, habilidades y a desarrollar aptitudes necesarias para abordar los cambiantes escenarios de la regulación actual y las exigencias de la política institucional.

Para lograr los fines de este componente se propone:

- Implementar procesos permanentes y continuos de capacitación y actualización del personal de la institución.
- Realizar actividades de capacitación, ya sea a través de conferencias, talleres, cursos orientados a proveer a los funcionarios de los conocimientos y destrezas para un mejor desempeño.
- Suscripciones anuales a noticias e informaciones en el ámbito eléctrico, ámbito de telecomunicaciones y ámbito de agua y alcantarillado.
- Participación en reuniones nacionales e internacionales, foros, conferencias y actividades organizadas por la ASEP o que sean de su interés (reuniones, licitaciones, actos públicos y otros)

Producto 3: Infraestructura y recursos tecnológicos de fiscalización, vigilancia y control de los servicios públicos, adoptados y mejorados.

A través de este componente se pretende dotar a la institución de las herramientas tecnológicas que complementen la capacitación para alcanzar estándares de calidad en el ejercicio de sus funciones.

Entre las actividades a desarrollar se propone las siguientes:

- Adquisición de mobiliario, equipo, programa de Contabilidad. El programa de Contabilidad incluye Lenguaje Moderno con codificación nueva y módulos de contabilidad, compras, almacén y presupuesto con capacitación e instalación.
- Compra de Equipo de Fiscalización (50 RET Contador de Interrupciones)
- Equipo terminal de Recolección de datos tipo PDA
- Analizadores de redes de datos (internet y voz IP)

- Analizadores de llamadas telefónicas de la red fija y móvil
- Modernización de la antigua plataforma de servidores
- Unidades de Almacenamiento y respaldo (Backups)

Mediante la dotación de este equipo se espera mejorar la operación, administración, monitoreo y seguimiento de las actividades del fiscalización. Igualmente, se busca ampliar una serie de mecanismos institucionales de gestión, instrumentos de políticas y estrategia de comunicación que posibilitan una gestión dentro en un contexto de mayor transparencia y calidad del proceso.

Producto 4: Mejorada la atención a usuarios con calidad y efectividad.

Este componente viene a atender los requerimientos de la institución para una mejor respuesta a los usuarios en materia de atención o de reclamos y mejorar la comunicación con los usuarios y medios de comunicación.

Para lograr cumplir con este objetivo se plantea:

- Preparar y actualizar los procedimientos de la ASEP en aspectos de atención y reclamos del usuario, procedimientos administrativos, y sistemas de calidad de gestión.
- Diseño de políticas y estrategias de comunicación social de la ASEP, consolidación de la imagen corporativa de la institución y fortalecimiento de las relaciones con los medios de comunicación.
- Dotar al personal de los conocimientos que le ayuden en su desempeño ya sea en materia de atención al cliente, de relaciones humanas, o el manejo de información sobre temas de su competencia como la regulación y las disposiciones internas de obligatorio cumplimiento, entre otros.

2. Estrategia

Este proyecto contribuye al Producto Modernización de la administración pública para una gestión más eficaz, eficiente y equitativa, el cual se enmarca en el efecto del Marco de Cooperación de las Naciones Unidas en Panamá (UNDAF): Una Visión de desarrollo fundamentada en los Derechos Humanos como marco para las políticas nacionales de desarrollo del área 3 "Modernización del Estado y Reforma del Sector Público". El Sistema de Naciones Unidas apoyará los procesos de reforma de varias entidades públicas relacionadas con los demás objetivos previstos, donde se incluye a la autoridad reguladora de los servicios públicos.

Contribución del PNUD

El PNUD, como socio del desarrollo, se propone apoyar al país en la implementación del programa de cooperación propuesto para el periodo 2007-2011, teniendo como estrategias el impulso de la asistencia técnica, la movilización de recursos externos e internos y la creación de capacidades nacionales, para fortalecer las acciones conducentes al desarrollo, mediante el dialogo y la concertación, la gestión del conocimiento, la reforma y modernización del Estado y acciones de capacitación y formación de funcionarios públicos a fin de facilitar la gestión basada en resultados y una ejecución eficiente y oportuna de los proyectos prioritarios de desarrollo.

Al fortalecer técnica y administrativamente a las entidades de gobierno este proyecto contribuye al V pilar del Programa de Gobierno contenido en el documento ***Visión Estratégica de Desarrollo Económico y de Empleo hacia el 2009***, el cual destaca como objetivo primordial lograr que las instituciones y actividades del sector público se conviertan en un factor facilitador del desarrollo, un medio de implementar en forma eficaz y eficiente la estrategia adoptada y que se oriente a servir a la comunidad. La asistencia técnica del PNUD como elemento facilitador del desarrollo y la gobernabilidad contribuye al mejorar la calidad, la eficiencia y el acceso de la información y los servicios que brinda el sector público a los ciudadanos y a las empresas.

Estrategia de salida

Las experiencias anteriores de asistencia técnica del PNUD le permitieron a la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) desarrollar una estructura organizacional mediante la definición de normas y la apropiación de tecnologías, recursos y procedimientos para la implementación de la ley N° 26 de 1997. Igualmente, en dichas etapas del proyecto se logró desarrollar un programa de capacitación a todos los niveles de la organización y se diseñó y divulgó el reglamento de los deberes y derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, electricidad y agua y alcantarillado sanitario.

Como quiera que las evaluaciones de los parámetros de eficiencia, cobertura y calidad de los servicios prestados son actividades permanentes y cambiantes de esta entidad y que se realizan en el marco de este Proyecto, la continuidad de la asistencia técnica se orienta a seguir fortaleciendo la capacidad institucional para dar continuidad a las acciones que desarrolla la ASEP relacionadas con sus funciones de controlar, vigilar y fiscalizar los servicios públicos de su competencia, lo que implica la verificación de normas de calidad técnica y comercial, aplicación de tarifas y otros aspectos relacionados con la prestación de los servicios públicos, para lo cual es fundamental que la institución, además de disponer oportunamente los recursos necesarios para el cumplimiento de la ley, cuente con sistemas de fiscalización actualizados, desarrollados y funcionando.

En ese sentido, la propia naturaleza de las actividades que desarrolla la institución orientadas principalmente hacia la demanda de consultorías especializadas de carácter internacional y nacional, muchas de estas se favorecen si son licitadas con el apoyo del PNUD. Este acompañamiento, ha potenciado la capacidad de los procesos y ganado la confianza de los diversos ofertantes, por lo cual se espera que al término del proyecto la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos obtenga la confianza y el reconocimiento en el mercado local e internacional, se consolide plenamente este proceso de fortalecimiento y, asuma plenamente las actividades propias de su naturaleza, señaladas en la ley en torno al cumplimiento de las obligaciones asumidas por los actuales prestadores de los servicios públicos relativos al abastecimiento de agua potable, alcantarillado sanitario, electricidad, telecomunicaciones, radio y televisión, la transmisión y distribución de gas natural, así como también la defensa y protección de los derechos de los usuarios.

Beneficiarios del proyecto

Entre los beneficiarios del Proyecto se cuentan, en primer término los diversos usuarios de los servicios públicos que brindan los actuales proveedores en los distintos sectores a nivel nacional entre los que cabe mencionar los 507,115 usuarios del Servicio de Agua, los 475,226 usuarios del Servicio de Telefonía Básica, más de 2,391,896 usuarios del Servicio de Telefonía Celular y 90,411 usuarios del Servicio de Internet, los 778,670 usuarios beneficiados con los Equipos de Fiscalización del Servicio de Electricidad y un número significativo de usuarios que acuden a la institución en busca de orientación y para que le sean atendidos sus reclamos, y otro tanto de usuarios a quienes indirectamente la institución suministra información valiosa como parte de campaña de divulgación a desarrollar a nivel nacional.

Igualmente, obtendrán un beneficio adicional alrededor de 182 funcionarios de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos, como parte de los programas de actualización y capacitación.

SECCIÓN II. MARCO DE RESULTADOS Y RECURSOS DEL PROYECTO

<p>Resultado esperado como se menciona en el Marco de Resultados del Programa de País (CPAP) Efecto: Reforma de la Administración Pública para una respuesta eficiente, efectiva y servicios públicos promovidos a favor de los usuarios.. Indicador de resultados como se menciona en el Marco de Resultados y Recursos del Programa de País, incluyendo bases y objetivos (CPAP): Número de países que con el apoyo del PNUD han implementado iniciativas dirigidas al fortalecimiento de las capacidades del gobierno local.</p>				
<p>Resultado esperado como se menciona en el Documento de gobierno que le sirve de marco: Pilar V Reforma y modernización del Estado.</p>				
<p>Estrategia de asociación Participan de este esfuerzo el Ministerio de Economía y el PNUD.</p>				
<p>Nombre e identificación del Proyecto: PS00064057 "Apoyo a la gestión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos"</p>				
Código PNUD	Producto Previsto	Metas Anuales de Producto	Actividades	Aportes
1.	Mejorados las funciones de regulación y fiscalización de los servicios públicos.	<p>Año 2009 1.1 Gestión financiera, contable y de pagos de la Dirección Administrativa, mejorada.</p> <p>1.2 Fortalecidos el despacho superior, las unidades, direcciones administrativas y sectoriales a nivel nacional.</p>	<p>1.1.1 Contratación de consultoría para verificación y elaboración de informes.</p> <p>1.1.2 Contratación de consultoría la gestión contable.</p> <p>1.1.3 Adquisición de equipo y mobiliario.</p> <p>1.1.4 Pagos de pólizas del proyecto.</p> <p>1.2.1 Contratación de consultorías especializadas de apoyo a la gestión.</p> <p>1.2.2 Contratación de consultorías para revisión del plan de expansión del sistema principal de transmisión.</p> <p>1.2.3 Contratación de vigilantes del mercado (2 internacionales y 1 nacional).</p>	<p>9,600.00</p> <p>9,600.00</p> <p>35,000.00</p> <p>2,800.00</p> <p>38,000.00</p> <p>71,250.00</p> <p>64,600.00</p>

Nombre e identificación del Proyecto: "Apoyo a la gestión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos"

Código PNUD	Producto Previsto	Metas Anuales de Producto	Actividades	Aportes
	1. Mejorados las funciones de regulación y fiscalización de los servicios públicos.	<p>Año 2009</p> <p>1.2 Fortalecidos el despacho superior, las unidades, direcciones administrativas y sectoriales a nivel nacional.</p>	<p>1.2.4 Contratación de consultoría para evaluación de herramientas de modelación del predespacho.</p> <p>1.2.5 Consultoría para Auditoría del CND.</p> <p>1.2.6 Consultoría para Armonización regulatoria para interconexión regional.</p> <p>1.2.7 Consultoría para verificar aplicación tarifaria de las distribuidoras.</p> <p>1.2.8 Consultoría para régimen tarifario de distribución.</p> <p>1.2.9 Consultoría para peritaje sobre temas tarifarios.</p> <p>1.2.10 Consultoría para determinación de campos electromagnéticos en el SIN.</p> <p>1.2.11 Contratación de consultoría para muestreo de 1,200 medidores eléctricos.</p> <p>1.2.12 Consultoría para verificación e inspección de alumbrado público.</p> <p>1.2.13 Consultoría para realización de una encuesta sobre la calidad del servicio público de electricidad.</p>	<p>57,000.00</p> <p>76,000.00</p> <p>95,000.00</p> <p>33,250.00</p> <p>199,500.00</p> <p>6,650.00</p> <p>90,250.00</p> <p>28,500.00</p> <p>71,250.00</p> <p>47,500.00</p>

Nombre e identificación del Proyecto: "Apoyo a la gestión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos"

Código PNUD	Producto Previsto	Metas Anuales de Producto	Actividades	Aportes
	1. Mejorados las funciones de regulación y fiscalización de los servicios públicos.	<p>Año 2009</p> <p>1.2 Fortalecidos el despacho superior, las unidades, direcciones administrativas y sectoriales a nivel nacional.</p>	<p>1.2.14 Contratación de consultoría para evaluación y fiscalización del servicio de agua potable y alcantarillado.</p> <p>1.2.15 Contratación de consultoría para verificación de la calidad del agua potable.</p> <p>1.2.16 Consultoría para muestreo y verificación de medidores de agua potable.</p> <p>1.2.17 Consultoría en asuntos económicos y regulaciones del sector eléctrico y de telecomunicaciones</p> <p>1.2.18 Contratación de consultoría para diseño de políticas y estrategias de comunicación, imagen y relaciones con medios de comunicación.</p> <p>1.2.19 Suscripción anual a medios noticiosos e informativos en temas sectoriales de interés.</p> <p>1.2.20 Contratación de empresa para auditoría externa al proyecto.</p> <p>1.2.21 Publicación de memoria de la institución.</p>	<p>10,450.00</p> <p>57,000.00</p> <p>19,000.00</p> <p>175,000.00</p> <p>40,800.00</p> <p>15,000.00</p> <p>10,000.00</p> <p>10,000.00</p>

Nombre e identificación del Proyecto: "Apoyo a la gestión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos"

Código PNUD	Producto Previsto	Metas Anuales de Producto	Actividades	Aportes
	1. Mejorados las funciones de regulación y fiscalización de los servicios públicos.	<p>Año 2009</p> <p>1.2 Fortalecidos el despacho superior, las unidades, direcciones administrativas y sectoriales a nivel nacional.</p>	<p>1.2.22 Consultoría para Reconfiguración y actualización del Sistema de monitoreo para el espectro Radioeléctrico.</p> <p>1.2.23 Consultoría para asesoría técnica y administrativa para implementación de portabilidad numérica.</p> <p>1.2.24 Consultoría para la implementación de un centro de gestión para monitoreo de la telefonía pública.</p> <p>1.2.25 Consultoría para establecer las normas técnicas de radio y TV.</p> <p>1.2.26 Consultoría para Seguridad de Red informática, comunicación y VOIP.</p> <p>1.2.27 Consultoría para auditoría de Sistemas de información, comunicación y datos.</p> <p>1.2.28 Consultoría para Desarrollo de Sistemas de información y comunicación</p> <p>1.2.29 Consultoría para implementación de política de seguridad.</p> <p>1.2.30 Consultoría para Certificación de la red institucional y re cableado.</p>	<p>400,000.00</p> <p>60,000.00</p> <p>70,000.00</p> <p>45,000.00</p> <p>15,000.00</p> <p>15,000.00</p> <p>15,000.00</p> <p>10,000.00</p> <p>15,000.00</p> <p>Subtotal producto 1</p> <p>\$1,918,000.00</p>

Nombre e identificación del Proyecto: "Apoyo a la gestión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos"				
Código PNUD	Producto Previsto	Metas Anuales de Producto	Actividades	Aportes
	2. Programa de entrenamiento y actualización del personal de la ASEP diseñado e implementado.	2.1 Personal capacitado y actualizado en temas especializados por área..	2.1.1 Seminarios, conferencias, congresos de actualización en la Contabilidad gubernamental. 2.1.2 Viáticos por Seminarios. 2.1.3 Actividades de capacitación y actualización continua del personal de la ASEP. 2.1.4 Cursos, talleres y seminarios de regulación. 2.1.5 Curso de economía y finanzas regulatorias y portabilidad numérica. 2.1.6 Seminarios, cursos y otros estudios. 2.1.7 Seminario de Ethical Hacking, certificación en Red Hat – RHCI y certificación en nuevas aplicaciones de software y equipo.	4,000.00 64,850.00 18,000.00 2,850.00 15,000.00 9,500.00 5,000.00 \$119,200.00
	3. Infraestructura y recursos tecnológicos de fiscalización, vigilancia y control de los servicios, adoptados y mejorados..	3.1 Mejorada la labor de fiscalización, vigilancia y control mediante la adaptación y actualización de los equipos, herramientas y recursos tecnológicos.	Subtotal producto 2 3.1.1 Adquisición de equipo terminal de recolección datos PDA. 3.1.2 Provisión de infraestructura tecnológica 3.1.3 Equipo y herramientas.	5,000.00 76,600.00 2,850.00 \$84,450.00

Código PNUD	Producto Previsto	Metas Anuales de Producto	Actividades	Aportes
	4. Mejorada la atención a usuarios con calidad y efectividad.	4.1 Sistema ágil y eficiente de atención al público.	4.1.1 Consultoría para técnicas para captación, análisis y procesamiento de reclamos. 4.1.2 Consultoría para preparación y actualización procedimientos ASEP 4.1.3 Materiales y Equipo para Agencias de Santiago y Chorrera 4.1.4 Capacitación en relaciones humanas, atención a clientes y disposiciones y regulaciones internas.	20,000.00 33,000.00 25,000.00 5,000.00
Subtotal producto 4				\$83,000.00
GMS (3.5%)				\$2,204,650.00
TOTAL DEL AÑO 2009				\$77,162.75
				\$2,281,812.75

SECCIÓN II. MARCO DE RESULTADOS Y RECURSOS DEL PROYECTO

Resultado esperado como se menciona en el Marco de Resultados del Programa de País (CPAP)				
Efecto: Reforma de la Administración Pública para una respuesta eficiente, efectiva y servicios públicos promovidos a favor de los pobres.				
Indicador de resultados como se menciona en el Marco de Resultados y Recursos del Programa de País, incluyendo bases y objetivos (CPAP): Número de países que con el apoyo del PNUD han implementado iniciativas dirigidas al fortalecimiento de las capacidades del gobierno local.				
Resultado esperado como se menciona en el Documento de gobierno que le sirve de marco: Pilar V Reforma y modernización del Estado.				
Estrategia de asociación Participan de este esfuerzo el Ministerio de Economía y el PNUD.				
Nombre e identificación del Proyecto: PS 00064057 "Apoyo a la gestión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos"				
Código PNUD	Producto Previsto	Metas Anuales de Producto	Actividades	Aportes
	1. Mejorados las funciones de regulación y fiscalización de los servicios públicos.	Año 2010 1.1 Gestión financiera, contable y de pagos de la Dirección Administrativa, mejorada. 1.2 Fortalecidos el despacho superior, las unidades, direcciones administrativas y sectoriales a nivel nacional.	1.1.1 Contratación de consultoría para verificación y elaboración de informes. 1.1.2 Contratación de consultoría la gestión contable. 1.1.3 Adquisición de equipo y mobiliario. 1.1.4 Pagos de pólizas del proyecto. 1.2.1 Contratación de consultorías especializadas de apoyo a la gestión. 1.2.2 Contratación de consultorías para revisión del plan de expansión del sistema principal de transmisión. 1.2.3 Contratación de vigilantes del mercado..	10,000.00 10,000.00 25,000.00 2,800.00 40,000.00 80,000.00 68,000.00

Nombre e identificación del Proyecto: "Apoyo a la gestión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos"

Código PNUD	Producto Previsto	Metas Anuales de Producto	Actividades	Aportes
	1. Mejorados las funciones de regulación y fiscalización de los servicios públicos.	<p>Año 2010</p> <p>1.2 Fortalecidos el despacho superior, las unidades, direcciones administrativas y sectoriales a nivel nacional.</p>	<p>1.2.4 Consultoría para Armonización regulatoria interconexión con Colombia.</p> <p>1.2.5 Consultoría para verificar aplicación tarifaria de las distribuidoras.</p> <p>1.2.6 Consultoría para peritaje sobre temas tarifarios.</p> <p>1.2.7 Consultoría para evaluar proceso de vencimiento de concesión de empresas distribuidoras.</p> <p>1.2.8 Contratación de consultoría para la revisión de las Normas de Calidad de Transmisión y Distribución.</p> <p>1.2.9 Contratación de consultoría para muestreo de 1,200 medidores eléctricos.</p> <p>1.2.10 Consultoría para verificación e inspección de alumbrado público.</p> <p>1.2.11 Consultoría para inventario y nuevos requerimientos de alumbrado público.</p> <p>1.2.12 Consultoría para realización de una encuesta sobre la calidad del servicio público de electricidad.</p> <p>1.2.13 Consultoría para Evaluación de la fuerza mayor y caso fortuito en confiabilidad.</p>	<p>100,000.00</p> <p>35,000.00</p> <p>7,000.00</p> <p>200,000.00</p> <p>70,000.00</p> <p>30,000.00</p> <p>80,000.00</p> <p>60,000.00</p> <p>50,000.00</p> <p>80,000.00</p>

Nombre e identificación del Proyecto: "Apoyo a la gestión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos"

Código PNUD	Producto Previsto	Metas Anuales de Producto	Actividades	Aportes
1.	Mejorados las funciones de regulación y fiscalización de los servicios públicos.	<p>Año 2010</p> <p>1.2 Fortalecidos el despacho superior, las unidades, direcciones administrativas y sectoriales a nivel nacional.</p>	<p>1.2.14 Consultoría para Auditoría de los Sistemas Informáticos de las empresas Distribuidoras para diseño de base metodológica.</p> <p>1.2.15 Contratación de consultoría para evaluación y fiscalización del servicio de agua potable y alcantarillado.</p> <p>1.2.16 Contratación de consultoría para verificación de la calidad del agua potable.</p> <p>1.2.17 Consultoría para muestreo y verificación de medidores de agua potable.</p> <p>1.2.18 Consultoría en asuntos económicos y regulaciones del sector eléctrico y de telecomunicaciones</p> <p>1.2.19 Contratación de consultoría para diseño de políticas y estrategias de comunicación, imagen y relaciones con medios de comunicación.</p> <p>1.2.20 Participación en reuniones, foros nacionales e internacionales.</p> <p>1.2.21 Contratación de empresa para auditoría externa al proyecto.</p> <p>1.2.22 Publicación de memoria de la institución.</p>	<p>30,000.00</p> <p>15,000.00</p> <p>65,000.00</p> <p>30,000.00</p> <p>175,000.00</p> <p>40,800.00</p> <p>15,000.00</p> <p>10,000.00</p> <p>10,000.00</p>

Nombre e identificación del Proyecto: "Apoyo a la gestión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos"

Código PNUD	Producto Previsto	Metas Anuales de Producto	Actividades	Aportes
	1. Mejorados las funciones de regulación y fiscalización de los servicios públicos.	<p>Año 2010</p> <p>1.2 Fortalecidos el despacho superior, las unidades, direcciones administrativas y sectoriales a nivel nacional.</p>	<p>1.2.23 Consultoría para Reconfiguración y actualización del Sistema de monitoreo para el espectro Radioeléctrico.</p> <p>1.2.24 Consultoría para realizar estudio de medición de calidad de voz diseño de políticas y estrategias de comunicación, imagen y relaciones con medios de comunicación.</p> <p>1.2.25 Consultoría para realizar estudio y diagnóstico del roaming en redes móviles.</p> <p>1.2.26 Consultoría para actualización de los planes de enrutamiento, sincronismo, señalización y transmisión de las redes de transporte y conmutación digital a nivel nacional.</p> <p>1.2.27 Consultoría para diseño de modelo de costo para establecer precios en activos de telecomunicaciones</p> <p>1.2.28 Consultoría para Seguridad de Red informática, comunicación y VOIP.</p> <p>1.2.29 Consultoría para auditoría de Sistemas de información, comunicación y datos.</p> <p>1.2.30 Consultoría para Desarrollo de Sistemas de información y comunicación</p>	<p>200,000.00</p> <p>150,000.00</p> <p>100,000.00</p> <p>200,000.00</p> <p>125,000.00</p> <p>35,000.00</p> <p>15,000.00</p> <p>15,000.00</p>

Nombre e identificación del Proyecto: "Apoyo a la gestión de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos"

Código PNUD	Producto Previsto	Metas Anuales de Producto	Actividades	Aportes
			1.2.31 Consultoría para implementación de política de seguridad. 1.2.32 Consultoría para Certificación de la red institucional y re cableado.	10,000.00 15,000.00 \$2,203,600.00
	2. Programa de entrenamiento y actualización del personal de la ASEP diseñado e implementado.	2.1 Personal capacitado y actualizado en temas especializados por área..	Subtotal producto 1 2.1.1 Seminarios, conferencias, congresos de actualización en la Contabilidad gubernamental. 2.1.2 Viáticos por Seminarios. 2.1.3 Actividades de capacitación y actualización continúa del personal de la ASEP. 2.1.4 Cursos, talleres y seminarios de regulación. 2.1.5 Seminario de Ethical Hacking, certificación en Red Hat – RHCI y certificación en nuevas aplicaciones de software y equipo.	3,000.00 54,000.00 18,000.00 3,000.00 5,000.00 \$83,000.00
			Subtotal producto 2	\$83,000.00

SECCIÓN II. MARCO DE RESULTADOS Y RECURSOS DEL PROYECTO

Código PNUD	Producto Previsto	Metas Anuales de Producto	Actividades	Aportes
	3. Infraestructura y recursos tecnológicos de fiscalización, vigilancia y control de los servicios, adoptados y mejorados. .	3.1 Mejorada la labor de fiscalización, vigilancia y control mediante la adaptación y actualización de los equipos, herramientas y recursos tecnológicos.	3.1.1 Adquisición de equipo de fiscalización (50 RET contador de interrupciones). 3.1.3 Adquisición de analizadores de redes de datos. 3.1.4 Adquisición de analizadores de llamadas móvil y fija. 3.1.5 Provisión de infraestructura tecnológica 3.1.6 Equipo y herramientas.	30,000.000 70,000.00 30,000.000 40,000.00 3,000.00 \$173,000.00
	4. Mejorada la atención a usuarios con calidad y efectividad.	4.1 Sistema ágil y eficiente de atención al público.	Subtotal producto 3 4.1.1 Consultoría para técnicas para captación, análisis y procesamiento de reclamos. 4.1.2 Consultoría para preparación y actualización procedimientos ASEP 4.1.3 Materiales y Equipo para Agencias de Santiago y Chorrera 4.1.4 Capacitación en relaciones humanas, atención a clientes y disposiciones y regulaciones internas.	30,000.00 33,000.00 50,000.00 5,000.00 \$118,000.00
GMS (3.5%)	Subtotal producto 4			\$2,577,600.00
TOTAL DEL AÑO 2010	Subtotal 2010			\$90,216.00
TOTAL DEL PROYECTO				\$2,667,816.00
				4,949,628.75

4. Plan de Trabajo Anual.

El costo total estimado del presente proyecto asciende al monto de **US\$4, 949,628.75**, cuya fuente de financiamiento proviene de recursos propios de la institución (La Autoridad Nacional de los Servicios Públicos-ASEP), tal como lo establece el Decreto Ley N°10 de 22 de febrero de 2006 y las asignaciones mensuales se hacen de acuerdo a la programación establecida por el Ministerio de Economía y Finanzas. Dicha suma incluye **US\$167,378.75** en concepto de costos por los servicios (General Management Support Fees - GMS) de apoyo brindados por el PNUD, correspondientes al 3.5% de los desembolsos anuales del proyecto. El detalle del Plan de Presupuesto Anual según actividades y categorías presupuestarias aparece adjunto a este Documento de Proyecto.

Los intereses que generen los depósitos de Costos Compartidos del Proyecto se acreditarán en primera instancia a la cuenta de Costos Compartidos al Programa de País y su acreditación al presente proyecto se hará posteriormente previa consulta y acuerdo entre el PNUD y el Ministerio de Economía y Finanzas, quien en representación del Gobierno de Panamá otorgará las autorizaciones que correspondan.

5. Arreglos de Gestión

El proyecto será ejecutado por la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (ASEP) y la Dirección del proyecto estará a cargo del Director Ejecutivo de la Institución, quien se apoyará en las Direcciones Nacionales y la Dirección de Administración y Finanzas, para el cumplimiento de las funciones de coordinación e implementación del mismo. Se ha buscado que la organización sea flexible, comprometida y consistente con el enfoque constructivista del proyecto. La estructura orgánica debe ser dinámica, abierta y de amplia comunicación, para permitir y alentar la innovación. El proyecto tendrá una duración de dos años contados a partir de enero del 2009.

La Unidad Ejecutora del proyecto será responsable de la elaboración y remisión al PNUD de un Plan de Trabajo, en base al cual presentará un Informe Semestral de Avance, en el cual aparecerá el progreso de las metas trimestrales vinculadas a los productos previstos y un Informe Anual de Proyecto que abarque el progreso de todos los trimestres del año.

Junto al Informe Anual de Proyecto se incluirá el inventario de equipo adquirido con recursos del proyecto. Será responsabilidad del Coordinador del proyecto velar porque el Plan de Trabajo Anual, los Informes Semestrales de Avance y los Informes Anuales del Proyecto sean entregados en el tiempo correspondiente.

El proyecto será sometido a una auditoria externa, la cual debe realizarse al menos una vez durante la vida del proyecto. Si el proyecto ejecutara más de \$100,000 al año deberá ser auditado anualmente de forma mandatoria.

La Unidad Ejecutora del Proyecto seguirá los procedimientos PNUD relativos al sistema contable y la auditoria establecidos en los siguientes documentos:

- Reglamento Financiero y Reglamentación Financiera del PNUD (Artículos 2, 4 y 26).

- Manual de Gestión de Proyectos de Cooperación Técnica Ejecutados por Organismos Nacionales (PNUD, febrero de 1998).

Apoyo Directo a la Ejecución Nacional

Para facilitar el trabajo de las UCP, el PNUD ofrecerá los siguientes servicios:

- Capacitación a las Unidades Coordinadoras de Proyecto en los procesos de gestión de proyectos.
- Capacitación y asesoramiento en gestión por resultados, monitoreo y evaluación
- Asesoramiento técnico en administración de proyectos durante la gestión, en el marco del sistema ATLAS.
- Asesoramiento en el área de comunicación, divulgación y difusión de actividades y resultados del proyecto.
- El PNUD pondrá a disposición de proyectos bajo la modalidad de ejecución nacional la aplicación de fondos de adelantos trimestrales para desarrollar algunas actividades relacionadas con la capacitación, como por ejemplo: talleres, seminarios, etc.
- Pago de contratos o convenios suscritos por el proyecto con refrendo de la contraloría.

La oficina del PNUD podrá prestar además del seguimiento y monitoreo sobre el cumplimiento de objetivos, previa solicitud del organismo de ejecución, los siguientes servicios de apoyo para actividades de implementación:

Servicios de apoyo	Categoría de Presupuesto ATLAS
Emisión de contratos y pagos de expertos y consultores internacionales y reembolso de gastos de viaje y viáticos	PERINT 71200
Emisión de contratos y pagos del personal de apoyo administrativo	PERADM 71400
Reembolso de gastos de viajes	TRAVEL 71600
Emisión de contratos de consultores nacionales y pagos de honorarios	PERLOC 71300
Emisión y pagos de subcontratos de consultorías fijados de acuerdo a lo establecido en los Anexos.	SERCT 72100
Emisión de órdenes de compra y de pagos en relación con la compra y mantenimiento de equipo de tecnología	TECH RNTL MAINT 73300
Emisión de órdenes de compra y de pagos en relación con la compra y mantenimiento de otros equipos	RNTL MAINT 73400
Emisión de órdenes de compra y de pagos en relación con la compra y mantenimiento de equipo	EQUIP 72200
Reproducción y edición de informes técnicos, de avance y finales	MISC PRINT PUBS 74200
Reembolso y/o cancelación de gastos varios presentados por el Director Nacional del Proyecto	MISC 74500

La adquisición de los bienes y servicios y la contratación del personal del programa o el proyecto se harán de conformidad con los reglamentos, las reglas, las normas y los procedimientos establecidos en los Manuales de Adquisiciones y Personal del PNUD. Las necesidades de servicios o de apoyo al proyecto serán revisadas por acuerdo mutuo del Representante Residente del PNUD y del organismo de ejecución.

Serán aplicables a la prestación de estos servicios de apoyo las disposiciones correspondientes del Acuerdo Básico, firmado el 23 de agosto del 1973, y de la Carta Acuerdo firmada el 20 de agosto del 2002, incluidas sus disposiciones relativas a la responsabilidad y a los privilegios e inmunidades. La responsabilidad general de la ejecución nacional del proyecto seguirá recayendo sobre el Gobierno, por conducto del organismo de ejecución que haya designado. La responsabilidad de la oficina del PNUD, en cuanto a los servicios de apoyo, se limitará a la prestación de los mismos, los cuales se enuncian detalladamente en este documento de proyecto.

En caso de que se interpongan o se planteen demandas o controversias en relación con la prestación de servicios de apoyo por la oficina del PNUD, serán aplicables las disposiciones correspondientes del Acuerdo Básico.

La oficina del PNUD pondrá a disposición de la Unidad Coordinadora del Proyecto, haciendo uso de Internet, un servicio de consulta (MAERA). Este servicio le permitirá al proyecto examinar las transacciones detalladas que se registran en el Sistema Financiero del PNUD (ATLAS) con cargo a este proyecto según producto y categoría de gasto así como la disponibilidad presupuestaria correspondiente.

Igualmente, la oficina del PNUD pondrá a disposición de la Unidad Coordinadora del Proyecto, haciendo uso de Internet, el servicio de acceso externo. Este servicio le permitirá al proyecto ingresar las solicitudes de pagos directos cuyos montos sean hasta US\$ 4,999; y la creación de beneficiarios de pagos (vendors) en la base de datos del Sistema Financiero del PNUD (ATLAS). En su primera fase tiene un costo de US\$ 199 anual por usuario y para el primer año el mismo será asumido por el PNUD para 2 usuarios. Posteriormente y para usuarios adicionales, el proyecto deberá asumir los costos correspondientes.

El PNUD pondrá a disposición de este proyecto, que se ejecuta bajo la modalidad de Ejecución Nacional, la opción de Adelantos de Fondos Trimestrales para facilitarle al proyecto asumir obligaciones y desembolsos en apoyo a las actividades previstas en este Documento de Proyecto.

Los costos de gestión estimados para la realización de dichas actividades ascienden a **US\$ 167,378.75**, los cuales fueron calculados específicamente para la presente operación y teniendo como base el impacto que el proyecto tiene sobre el nivel actual de funcionamiento de la Representación. Cualquier nueva solicitud dentro del proyecto, será analizada como tal, y por lo tanto, se deberán calcular nuevos costos de apoyo de acuerdo con los requerimientos demandados.

6. Monitoreo y evaluación

El proyecto será objeto de al menos dos reuniones al año entre el PNUD, la ASEP y la Dirección del Programa de Inversiones del MEF con el propósito de dar seguimiento a los compromisos

de gestión para obtener las metas y los productos previstos del proyecto. Para garantizar la efectividad de las reuniones es necesario un sistema de información que permita construir los indicadores de medición que comprueben el logro de las metas anuales y los productos previstos.

Con tal propósito el proyecto establecerá con precisión las bases de datos requeridas, las fuentes de información apropiadas y la periodicidad con que se recogerá la información. Igualmente se determinará la unidad responsable del monitoreo, así como los apoyos de software y hardware que facilitarán el proceso y que hay que considerar en los costos del proyecto. (Véase Anexo A: Matriz base de monitoreo I y II parte).

El PNUD firmará el presente Documento de Proyecto y proporcionará asistencia al mismo, con sujeción al cumplimiento o al probable cumplimiento de los requisitos previos que a continuación se enumeran. Si no se cumplen uno o más de los requisitos previos, el PNUD puede, a su discreción, suspender la asistencia o ponerle fin.

Se consideran como requisitos previos los siguientes:

- a. La firma del presente Documento de Proyecto por parte del funcionario autorizado del Gobierno como contraparte nacional y de los Organismos de Ejecución.
- b. La asistencia continua del PNUD a este proyecto dependerá de los depósitos de la contribución del Gobierno de acuerdo al calendario de pagos del presupuesto del presente Documento de Proyecto. Lo anterior implica que el PNUD no podrá realizar pago alguno a los contratistas si no han sido depositados oportunamente en la cuenta bancaria de este organismo (véase "Presupuesto") los fondos correspondientes y por lo tanto, las subsecuentes penalidades que pudieran reclamarse en concepto de demoras en los pagos a contratistas no serán imputables al PNUD.

Los riesgos del proyecto se concentran en el ámbito asociado a la implementación del proyecto:

Riesgos Asociados a la Implementación del proyecto.

Los principales riesgos a la ejecución del proyecto están asociados con la capacidad de ejecución y gestión operativa en atención a las nuevas actividades. Estos riesgos se amplían y detallan a continuación:

Procedimientos internos y limitadas ofertas de consultores:

La dimensión ampliada del Programa así como la diversificación de las actividades puede sobrepasar la capacidad de ejecución de la estructura existente, resultando en demoras en aspectos claves como la preparación de términos de referencia, contratación y supervisión.

Por otro lado, la contratación de consultorías de alto nivel técnico en algunas ocasiones pasa por la dificultad de obtener tres ofertas comparables, a pesar de solicitar muestras de interés,

publicar en los periódicos y el Internet. En el caso de la ASEP con la regulación y las leyes sectoriales, se tienen fechas de término para revisar tarifas, normas, etc., con consecuencias legales si no se cumplen.

En tal sentido, en la tabla siguiente se presentan las medidas de mitigación a considerar por parte del proyecto:

<u>Dimensión / Factor</u>	<u>Variables</u>	<u>Definición del riesgo</u>	<u>Descripción medidas de mitigación</u>
Contexto	Capacidad humana	Bajo	Como parte del diseño del Programa se implementa un programa continuo y permanente de actualización y capacitación del recurso humano.
	Procedimientos internos y limitadas ofertas de consultores	Moderado	Complementación de ofertas de investigaciones y publicaciones. Aplicación de la Ley Nacional de Contrataciones Públicas de manera supletoria en los casos de adquisiciones que no estén en el marco del proyecto, contratadas por la institución.

Plan de monitoreo

A continuación se detalla el plan de monitoreo del proyecto:

Productos Previstos	Indicadores de Productos	Unidad de Medida	Fuente	Frecuencia	Responsable
1. Mejoradas las funciones de regulación y Fiscalización de los Servicios Públicos.	Número de consultorías realizadas a satisfacción de la ASEP en relación a lo planificado.	Porcentaje	Informes técnicos	mensual	Unidad Coordinadora y las Direcciones de Telecomunicaciones, Electricidad, Informática, Agua y alcantarillados
	Documentos de informes de consultorías entregados en el tiempo acordado y aprobado por la ASEP.	Documentos	Ejemplar reposa en las oficinas de coordinación	mensual	
	% de procedimientos de cómputo certificados y políticas de seguridad implementadas en la unidad de informática.	Porcentaje	Informes técnicos	mensual	
	Número de unidades administrativas con procesos apoyados en TIC y que introducen mejoras en sus procesos contables y de pagos en relación a lo planificado.	Porcentaje	Informes técnicos	mensual	
	Número de consultas de los usuarios vía internet por mes, agencia y región.	Porcentaje	Informes técnicos	mensual	
	% de avance en el perfeccionamiento de los marcos regulatorios, normalización regulatoria por sector de servicio.	Porcentaje	Informes técnicos	mensual	
	% de avance en los procesos tarifarios en desarrollo y verificación de cumplimiento de los concesionarios.	Porcentaje	Informes técnicos	mensual	
	% de avance en la armonización regulatoria de la entrada en vigencia del Reglamento del mercado eléctrico regional.	Porcentaje	Informes técnicos	mensual	
	Grado de avance en la revisión, cumplimiento y establecimiento de normas técnicas y estándares de calidad	Porcentaje	Informes técnicos	mensual	

Productos Previstos	Indicadores de Productos	Unidad de Medida	Fuente	Frecuencia	Responsable
2. Programa de entrenamiento y actualización del personal de la ASEP, diseñado e implementado.	Número de funcionarios de la institución capacitados y actualizados en procedimientos y los cambios tecnológicos de la Regulación 2007-2008.	Porcentaje	Instituciones, organismos, empresas y otros	Semestral	Unidad Coordinadora Unidades Administrativas.
3. Infraestructura y recursos tecnológicos de fiscalización, vigilancia y control de los servicios, adoptados y mejorados.	Número de acciones realizadas orientadas a la evaluación, verificación y fiscalización de los servicios en relación a lo planificado.	Porcentaje	Informes técnicos	Semestral	Unidad Coordinadora Unidades Administrativas.
	Número de acciones (ferias y eventos) para difusión de las políticas, procedimientos, controles sobre reclamos y denuncias de acuerdo a lo planeado.	Porcentaje	Informes técnicos	Semestral	
	Número de acciones de campaña de divulgación, (ferias y eventos programados) que promueve esta institución para dar a conocer a los usuarios de los servicios públicos sus derechos, deberes, uso y beneficio de los mismos en relación a lo planificado.	Porcentaje	Personal técnico	Semestral	
4. Mejorada la atención a usuarios con calidad y efectividad.	Grado de cumplimiento del Desarrollo de Nuevos Centros de Atención al usuario en la Terminal de Albrook, en el Centro Comercial Los Andes, en el Centro Comercial la Dofia, en Santiago, Chitré y La Chorrera para una mejor cobertura del servicio de atención	Porcentaje	Usuarios del Servicio	Semestral	Unidad Coordinadora del Proyecto y la Dirección Nacional de Atención al Usuario
	Nivel de satisfacción de los usuarios frente a los servicios recibidos.	Documentos con resultados de encuestas a los usuarios	Ejemplares reposan en la Unidad Coordinadora	Semestral	
	Número de empleados capacitados en relaciones humanas, atención y reclamos del usuario en relación a lo planificado.	Porcentaje	Informes técnicos	Semestral	
	Grado de avance de la Ampliación y Acondicionamiento de la Dirección Nacional de Atención al Usuario.	Porcentaje	Dirección Nacional de Atención al Usuario	Semestral	

Plan de comunicaciones

Tipo de Comunicación	Origen	Destinatario/s	Objetivo/s	Autor/es	Requerido por
Plan Operativo Anual (POA)	Unidad coordinadora de proyecto (UCP)	PNUD	Avance anual hacia el producto y plan de adquisiciones	UCP	PNUD
Informe Anual (IA)	Unidad coordinadora de proyecto (UCP)	PNUD	Ejecución física, financiera e inventario	UCP	PNUD
Informe de Auditoría	Unidad Coordinadora de Proyecto UCP/Firma auditora	PNUD	Gestión Operativa Financiera y Avance de Resultados	UCP	PNUD

La UCP será responsable de la elaboración y remisión al PNUD de un Plan de Trabajo, con base al cual presentará un Informe Semestral de Avance, en el cual aparecerá el progreso de las metas trimestrales vinculadas a los productos previstos y un Informe Anual de Proyecto (informe de cierre) que abarque el progreso de todos los trimestres del año. Junto al Informe Anual de Proyecto se incluirá el inventario de equipo adquirido (si aplica) con recursos del proyecto con el objetivo de llevar un control financiero más exacto. Será responsabilidad del coordinador de proyecto velar porque el Plan de Trabajo Anual, los Informes Semestrales de Avance y los Informes Anuales de Proyecto sean entregados en el tiempo correspondiente.

Control de Gestión

El proyecto será auditado anualmente y se presentarán los informes de dicha auditoría al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Se deberá prever en el presupuesto del proyecto los recursos necesarios para llevarla a cabo. El cumplimiento de las recomendaciones de la auditoría será responsabilidad de la dirección del proyecto y monitoreado por el Oficial a cargo del Proyecto en el PNUD.

7. Contexto legal

El presente Documento de Proyecto será el que se hace referencia en el Artículo 1 del Acuerdo Básico modelo de asistencia suscrito entre el Gobierno de Panamá y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo el 23 de agosto de 1973 y ratificado mediante la Ley 9 del 8 de noviembre de 1973, y en la Carta Acuerdo firmada el 20 de agosto de 2002, en lo referente a la definición y alcance de la asistencia técnica y la responsabilidad respectiva de las partes, con relación a los proyectos cuya ejecución apoya el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Los siguientes tipos de revisiones al presente Documento de Proyecto podrán realizarse sólo con la firma del Representante Residente del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, siempre que confirme que las otras partes signatarias del mismo no tienen objeción a los cambios propuestos:

- Revisiones según las cuales se adiciona cualquiera de los anexos del Documento de Proyecto
- Revisiones que no contemplan cambios significativos en el texto del Documento de Proyecto, ni en el Marco de Resultados y Recursos, sino aquellos productos del reajuste de insumos ya acordados/aprobados o por aumento de costos o por inflación;

Otros acuerdos

- Este documento junto con el CPAP firmado por el Gobierno y el PNUD, que es incorporado como referencia, constituyen juntos el documento de proyecto referido como tal en el Acuerdo Básico y todas las provisiones del CPAP se aplican a este documento”.
- Adicional a lo expuesto anteriormente, se adjuntan otros acuerdos que regirán las operaciones de este proyecto:
 - Calendario de Pago (depósito de costos compartidos). Este calendario establece los acuerdos para los depósitos que permitirán el inicio y puesta en marcha del proyecto. El mismo, podrá modificarse a fin que resulte coherente con el progreso en la ejecución del proyecto.
 - Manual de Gestión de Proyectos del PNUD
 - Las contribuciones del Gobierno deberán efectuarse mediante cheque a nombre del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo en las Oficinas de la Representación o mediante depósito bancario como sigue:

BANCO BENEFICIARIO

BANISTMO

Calle Manuel María Icaza No. 16

Campo alegre, apdo. 6-38223

El Dorado panamá, R.P.

UNDP Panamá Representative Account

Cta. 25-8-03-01459-0

- En caso de no efectuarse en dólares estadounidenses, el monto de los depósitos será determinado por el tipo de cambio operacional de las Naciones Unidas vigente en la fecha del depósito. Si se produjera una alteración en el tipo de cambio operacional de las Naciones Unidas antes de que el PNUD hiciera uso completo de los fondos depositados, el monto del balance de los fondos válido en ese momento será consecuentemente ajustado. Si, en dicho caso, se registrara una pérdida en el monto del balance de fondos, el PNUD informará al Gobierno con vistas a determinar si éste puede proporcionar financiación adicional. Si no fuera posible suministrar esa financiación adicional, el PNUD puede reducir, suspender o poner fin a la asistencia al

proyecto.

- El calendario citado más arriba tiene en cuenta el requisito de que los depósitos de costos compartidos deberán hacerse antes de la puesta en marcha de las actividades planificadas.
- Puede modificarse para que resulte coherente con el progreso en la ejecución del proyecto.
- El PNUD recibirá y administrará los fondos del proyecto de conformidad con el reglamento, reglas y directivas del PNUD.
- Todas las cuentas financieras se expresarán en dólares estadounidenses
- Si se esperan o verifican aumentos imprevistos en los gastos (ya sea por factores inflacionarios, fluctuaciones de los tipos de cambio o contingencias inesperadas), el PNUD presentará oportunamente al gobierno un cálculo complementario que indique la financiación adicional necesaria. El Gobierno realizará todos los esfuerzos posibles para obtener los fondos adicionales requeridos
- Si los depósitos citados más arriba no se reciben de conformidad con el calendario establecido o si el Gobierno u otras fuentes no hacen efectiva la financiación adicional requerida conforme al párrafo anteriormente citado, el PNUD puede reducir, suspender o poner fin a la asistencia al proyecto, conforme al presente Acuerdo.
- Los intereses que generen los depósitos de Costos Compartidos del Proyecto se acreditarán en primera instancia a la cuenta de Costos Compartidos al Programa de País y su acreditación al presente proyecto se hará posteriormente previa consulta y acuerdo entre el PNUD y el Ministerio de Economía y Finanzas, quien en representación del Gobierno de Panamá otorgará las autorizaciones que correspondan
- De acuerdo con las decisiones y directivas de la Junta Ejecutiva del PNUD, reflejadas en su Política de Recuperación de Costos , la Contribución estará sujeta a la recuperación de costos por parte del PNUD para dos categorías de costos diferentes relacionadas con la prestación de servicios de apoyo, a saber:
 - a) Los costos indirectos (3.5% de lo desembolsado los cuales serán cargados en su totalidad al presupuesto de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos de acuerdo a la legislación vigente, por el Apoyo General de Gestión (GMS, por su sigla en inglés) estimados para la realización de estas actividades, que ascienden a US\$167,378.75 los cuales fueron calculados específicamente para la presente operación y teniendo como base el impacto que el proyecto tiene sobre el nivel actual de funcionamiento de la Representación. Cualquier nueva solicitud dentro del proyecto, será analizada como tal, y por lo tanto, se deberán calcular nuevos costos de apoyo de acuerdo con los requerimientos demandados
 - b) Los costos directos incurridos por Servicios de Apoyo a la Implementación (ISS por su sigla en inglés) prestados por el PNUD y/o una entidad de ejecución o asociado en la implementación. Mientras estén inequívocamente vinculados al programa/proyecto específico, tales costos se incluirán en el presupuesto del proyecto, dentro del marco de la línea presupuestaria pertinente y, en el caso de servicios transaccionales claramente identificables, se cargarán al

proyecto/programa conforme a la lista universal de precios

- La propiedad del equipo, suministros y otros bienes financiados con la aportación se conferirá al PNUD. Las cuestiones relacionadas con la transferencia de propiedad por parte del PNUD serán determinadas de acuerdo con las políticas y procedimientos pertinentes del PNUD
- La contribución estará sujeta exclusivamente a los procedimientos internos y externos de auditoría establecidos en las reglas, regulaciones y directivas financieras del PNUD.