

República de Panamá

AUTORIDAD NACIONAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



Resolución AN No. 10075-Elec

Panamá, 10 de junio de 2016

“Por la cual se adiciona el Anexo C a la Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 que aprobó el Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado “Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)”.

EL ADMINISTRADOR GENERAL
en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO:

1. Que mediante el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006 se reorganizó la estructura del Ente Regulador de los Servicios Públicos, bajo el nombre de Autoridad Nacional de los Servicios Públicos (en adelante ASEP), organismo autónomo del Estado, encargado 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;
2. Que la Ley 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”, establece el régimen al cual se sujetarán las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, destinadas a la prestación del servicio público de electricidad;
3. Que el numeral 1 del artículo 12 de la Ley 6 de 1997, establece que los prestadores del servicio público de electricidad tendrán la obligación de asegurar que el servicio se preste en forma continua y eficiente y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al cliente o frente a terceros;
4. Que el numeral 1 del artículo 110 de la Ley 6 de 1997 señala que, uno de los derechos de los clientes del servicio público de electricidad, es el de exigir al prestador la eficiente prestación de los servicios, conforme a los niveles de calidad establecidos en la Ley, en su reglamento o por disposición de esta Autoridad Reguladora, y a reclamar ante aquel si así no sucediera;
5. Que el numeral 7 del artículo 110 de la Ley 6 de 1997 también señala como derecho de los clientes del servicio público de electricidad, ser atendido por el prestador en las consultas o reclamos que formule, en el menor tiempo posible;
6. Que conforme al numeral 11 del artículo 9 de la Ley 6 de 1997, esta Autoridad Reguladora está facultada para 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;
7. Que por medio de la Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 en su Anexo B, esta Autoridad aprobó el Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización, denominado “Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)”;
8. Que el artículo 77 del Anexo B de la Resolución AN No.6003-Elec establece que para su control y fiscalización, las empresas distribuidoras deberán entregar a esta Autoridad toda la información que estipule y sea requerida por la Base Metodológica;
9. Que a través de las notas DSAN-1623-15 y DSAN-1624-15 de 26 de junio de 2015, esta Autoridad remitió a la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A. (EDEMET), la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI) y a Elektra Noreste, S.A. (ENSA), los formatos y procedimientos preliminares para presentar los datos de la Base Metodológica, a esta Autoridad Reguladora;

24 9



Resolución. AN-No. 10075 -Elec
Panamá, 10 de junio de 2016
Página 2 de 2

10. Que Elektra Noreste, S.A. (ENSA) entregó sus comentarios y observaciones a los formatos preliminares de la Base Metodológica mediante Notas DME-378-15 de 13 de noviembre de 2015 y DC-06-15 de 23 de diciembre de 2015, la Empresa de Distribución Eléctrica Metro-Oeste, S.A. (EDEMET) y la Empresa de Distribución Eléctrica Chiriquí, S.A. (EDECHI) lo hicieron por medio de Nota RM-241-15 de 23 de noviembre de 2015;
11. Que luego de analizados los comentarios dados por las empresas distribuidoras, esta Autoridad, por medio de las Notas DSAN-1163-16 y DSAN-1164-16 de 26 de abril de 2016, envió las respuestas a los comentarios, observaciones y dudas que fueron presentados junto con el nuevo formato y procedimiento a utilizar para la presentación de los datos de la Base Metodológica a esta Autoridad Reguladora;
12. Que establecidos los formatos y procedimientos que deberán utilizar las distribuidoras para presentar los datos de la Base Metodológica a esta Autoridad Reguladora con relación a la Atención al Público en General, se hace necesaria su aprobación a fin de que las mismas puedan cumplir con lo dispuesto en el Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización denominado "Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público", aprobado por medio de la Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013, modificada por la Resolución AN No.7475-Elec de 16 de junio de 2014, por lo que;

RESUELVE:

PRIMERO: ADICIONAR el Anexo C al Título XII del Reglamento de Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica, denominado "Normas de Calidad del Servicio de Atención al Público en General (Clientes y No Clientes)", de la Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013, el cual formara parte integral de la misma.

SEGUNDO: ORDENAR a las empresas que prestan el servicio público de distribución y comercialización, que remitan a esta Autoridad, la información solicitada en el Anexo C, aprobado en el Artículo Primero de esta Resolución.

TERCERO: ESTABLECER un periodo de transición que comprende hasta el 20 de junio de 2016, para la entrega por parte de las empresas distribuidoras, de la información descrita en el referido Anexo C correspondiente al periodo de enero a abril de 2016. A partir de mayo de 2016, la información se entregará dentro los periodos establecidos en el Anexo C de la presente Resolución.

CUARTO: ADVERTIR a las empresas que presten el servicio público de distribución eléctrica y a sus clientes, que esta Autoridad Reguladora velará por el fiel cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta Resolución, aplicando, cuando procedan, las penalizaciones contempladas en las mismas.

QUINTO: ADVERTIR que la presente Resolución regirá a partir de su publicación y sólo admite el Recurso de Reconsideración, el cual debe interponerse dentro del término de cinco (5) días hábiles, contados a partir de su notificación.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley 26 de 29 de enero de 1996; modificada y adicionada por el Decreto Ley 10 de 22 de febrero de 2006; Ley 6 de 3 de febrero de 1997; y, Ley 6 de 22 de enero de 2002, Resolución AN No.6003-Elec de 13 de marzo de 2013 y su modificación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,


ROBERTO MEANA MELÉNDEZ
Administrador General

1
2 24 99



ANEXO C

RESOLUCIÓN AN N° 6003-ELEC

**REGLAMENTO DE DISTRIBUCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA
ELÉCTRICA**

TÍTULO XII

**BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)**

MAYO 2016

Handwritten mark or signature.



INDICE

CAPITULO XII.1: INTRODUCCIÓN3

CAPITULO XII.2: GENERALIDADES3

 SECCION XII.2.1: Criterios de Extracción de Datos3

 SECCION XII.2.2: Datos Comerciales de los Clientes3

 SECCION XII.2.3: Calidad de la Atención Telefónica.....4

 SECCION XII.2.4: Calidad de la Atención vía internet.....4

 SECCION XII.2.5: Calidad de la Atención Personalizada, y oficinas o agencias para atención al público en general.....4

 SECCION XII.2.6: Calidad de la Atención vía Correo Electrónico4

CAPITULO XII.3: INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO4

 SECCION XII.3.1: Notificación al cliente por vencimiento del pago4

 SECCION XII.3.2: Reclamo por fallas del medidor prepago5

 SECCION XII.3.3: Visita a los clientes que soliciten la reubicación de su medidor eléctrico5

 SECCION XII.3.4: Desactivación del suministro eléctrico por petición del cliente.....5

 SECCION XII.3.5: Estimación de costos para obras sencillas.....5

 SECCION XII.3.6: Estimación de costos para obras complejas5

 SECCION XII.3.7: Tiempo de ejecución de obras eléctricas sencillas.....5

 SECCION XII.3.8: Tiempo de ejecución de obras complejas6

 SECCION XII.3.9: Notificación a los clientes acerca de las interrupciones imprevistas6

CAPITULO XII.4: MODALIDAD PARA LA APLICACIÓN DE LA COMPENSACIÓN A LOS CLIENTES Y PENALIZACIONES6

CAPITULO XII.5: INFORMACIÓN PARA LA ASEP6

 SECCION XII.5.1: Información mensual.....7

 SECCION XII.5.2: Información anual7

CAPITULO XII.6: INFORMACIÓN PARA LA BASE METODOLÓGICA.....7

 SECCION XII.6.1: Disposiciones generales7

 SECCION XII.6.2: Codificación del nombre de las tablas a remitir por El Distribuidor8

 SECCION XII.6.3: Periodicidad10

 SECCION XII.6.4: Estructura de las tablas a remitir por El Distribuidor.....10

 SECCION XII.6.5: Tabla de corregimientos17



CAPITULO XII.1: INTRODUCCIÓN

Artículo 1 Para poder determinar la calidad del servicio de Atención al público en general (clientes y no clientes), los distribuidores deberán contar con un sistema informático auditable para el registro de sus transacciones de gestión comercial y procedimientos confiables y homogéneos para la captura y recopilación de la información.

Artículo 2 El sistema referido deberá incluir mínimamente información que permita individualizar e identificar plenamente al usuario, el tipo de servicio contratado y su correspondiente estructura tarifaria. El mismo deberá contar, además, con la información mínima imprescindible para el seguimiento de la tramitación de las solicitudes de servicio y reclamos presentados por los clientes incluyendo la numeración sucesiva y automática de los trámites que se ingresan.

Artículo 3 En el caso de los No clientes, la distribuidora deberá contar en su sistema informático con información que permita identificar al individuo a través de su documento único de identidad y dirección, como así también otros datos para permitir calcular los indicadores solicitados en la normativa vigente.

Artículo 4 La recopilación de la información estará a cargo del distribuidor, como así también la elaboración de los índices y la determinación de las reducciones tarifarias, en los casos en que corresponda. La ASEP fiscalizará todo el procedimiento tal como se describe en este documento.

Artículo 5 La ASEP procederá a su vez a recopilar información relativa a la calidad de atención al público que provenga de reclamos y denuncias recibidas en la ASEP y toda otra información que el Organismo considere conveniente.

Artículo 6 El control de la información básica se realizará comparando los datos proporcionados por el distribuidor con la información adicional definida precedentemente. Asimismo la ASEP realizará auditorías aleatorias en los centros de procesamiento de información y locales de atención a los clientes y podrá requerir información para su control.

Artículo 7 La ASEP validará los índices de calidad a partir de la información básica proporcionada por el Distribuidor.

CAPITULO XII.2: GENERALIDADES

SECCION XII.2.1: CRITERIOS DE EXTRACCIÓN DE DATOS

Artículo 8 El Distribuidor deberá contar con un sistema para la extracción directa y automática de los datos de su sistema de gestión comercial que conformarán la información a ser entregada a la ASEP. El referido sistema deberá guardar aceptables atributos de confiabilidad, seguridad y auditabilidad.

SECCION XII.2.2: DATOS COMERCIALES DE LOS CLIENTES

Artículo 9 Se informará los datos comerciales de los clientes que están o estuvieron activos en algún momento del mes que se realice la extracción de la información, teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 32 de la tabla "DATOS_CLIENTES", como así también la tabla de los NO clientes "DATOS_NO_CLIENTES"

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)

mf



SECCION XII.2.3: CALIDAD DE LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Artículo 10 Las empresas distribuidoras deberán tener disponible para el público en general, una línea telefónica gratuita 0800, 24/7, para recibir llamadas desde telefonía fija y celular, con el fin de poder registrar la atención o reclamo que haga el público en general para calcular el nivel de servicio brindado.

Artículo 11 Los datos a registrar en el centro de atención telefónica deberán ser, entre otros, comienzo de la llamada, atención de la misma por el CAT o IVR, finalización de la comunicación sin ser atendida.

SECCION XII.2.4: CALIDAD DE LA ATENCIÓN VÍA INTERNET

Artículo 12 Las empresas distribuidoras deberán ofrecer al público en general, la opción para realizar trámites vía internet, mediante la utilización de una página Web, con miras a convertirla en una oficina o agencia virtual, en la cual se puedan efectuar eventualmente todos los tramites propios de la actividad del servicio público de distribución y comercialización eléctrica.

Esta implementación será gradual, y la ASEP podrá solicitar a las empresas distribuidoras, la implementación en la Web de tramites específicos que son de interés para el público en general.

SECCION XII.2.5: CALIDAD DE LA ATENCIÓN PERSONALIZADA, Y OFICINAS O AGENCIAS PARA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL

Artículo 13 La información a utilizar será la correspondiente a los clientes y no clientes atendidos y no atendidos con respecto al total de concurrentes, dentro de un periodo de tiempo establecido, medido en minutos. Este tiempo se contará desde el momento en que retiran su número del orden de cola hasta que es atendido por ventanilla o llamado por ventanilla sin encontrarse el mismo en la cola. Ambos casos deberán ser registrados e identificados de diferente forma.

SECCION XII.2.6: CALIDAD DE LA ATENCIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO

Artículo 14 Se informará la totalidad de los reclamos recibidos mediante correo electrónico, teniendo en cuenta la fecha de recibido y la fecha de respuesta por parte de la distribuidora.

Se informará la totalidad de los reclamos recibidos por correo electrónico que fueron:

- Ingresados en el periodo en cuestión, pero que no fueron contestados en el mismo.
- Contestados en el periodo, pero que fueron ingresados en algún periodo previo.
- Ingresados en el periodo, y que fueron contestados en el mismo periodo.

CAPITULO XII.3: INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

SECCION XII.3.1: NOTIFICACIÓN AL CLIENTE POR VENCIMIENTO DEL PAGO

Artículo 15 Se informará la totalidad de notificaciones por vencimiento del pago que fueron:

- Notificadas en el periodo en cuestión, pero con fecha de suspensión en el siguiente periodo.
- Notificadas en el periodo en cuestión, pero con fecha de suspensión en el mismo periodo
- Sin notificaciones pero ya suspendido el servicio.

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)



SECCION XII.3.2: RECLAMO POR FALLAS DEL MEDIDOR PREPAGO

Artículo 16 Se informarán los tiempos de llegada al sitio donde está el medidor contado a partir de recibido el reclamo.

Para las compensaciones a los clientes, se mantiene lo expuesto en el Artículo 47 del Anexo B, pero tomando en cuenta que "bajo ninguna circunstancia la compensación podrá exceder el 50% del monto promedio de las últimas tres (3) facturas."

SECCION XII.3.3: VISITA A LOS CLIENTES QUE SOLICITEN LA REUBICACIÓN DE SU MEDIDOR ELÉCTRICO

Artículo 17 Se informará la totalidad de reubicaciones de medidores que fueron:

- Solicitados en el período, pero no resueltos en el mismo.
- Resueltos en el período, que fueron solicitados en un período previo.
- Solicitados y resueltos en el mismo período.

SECCION XII.3.4: DESACTIVACIÓN DEL SUMINISTRO ELÉCTRICO POR PETICIÓN DEL CLIENTE

Artículo 18 Se informará la totalidad de desactivación de suministro que fueron:

- Solicitados en el período, pero no efectuados en el mismo.
- Efectuados en el período, que fueron solicitados en un período previo.
- Solicitados y efectuados en el mismo período.

SECCION XII.3.5: ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS SENCILLAS

Artículo 19 Se informará la totalidad de las estimaciones de costos para obras sencillas que fueron:

- Solicitados en el período, pero no efectuados en el mismo.
- Efectuados en el período, que fueron solicitados en un período previo.
- Solicitados y efectuados en el mismo período

SECCION XII.3.6: ESTIMACIÓN DE COSTOS PARA OBRAS COMPLEJAS

Artículo 20 Se informará la totalidad de las estimaciones de costos para obras complejas que fueron:

- Solicitados en el período, pero no efectuados en el mismo.
- Efectuados en el período, que fueron solicitados en un período previo.
- Solicitados y efectuados en el mismo período

SECCION XII.3.7: TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS ELÉCTRICAS SENCILLAS

Artículo 21 Se informará la totalidad de los tiempos de ejecución para obras sencillas en baja tensión que fueron:

- Solicitados en el período, pero no efectuados en el mismo.
- Efectuados en el período, que fueron solicitados en un período previo.
- Solicitados y efectuados en el mismo período

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)

[Handwritten signature]



Artículo 22 Se informará la totalidad de los tiempos de ejecución para obras sencillas en media tensión que fueron:

- Solicitados en el período, pero no efectuados en el mismo.
- Efectuados en el período, que fueron solicitados en un período previo.
- Solicitados y efectuados en el mismo período.

SECCION XII.3.8: TIEMPO DE EJECUCIÓN DE OBRAS COMPLEJAS

Artículo 23 Se informará la totalidad de los tiempos de ejecución para obras complejas que fueron:

- Solicitados en el período, pero no efectuados en el mismo.
- Efectuados en el período, que fueron solicitados en un período previo.
- Solicitados y efectuados en el mismo período.

SECCION XII.3.9: NOTIFICACIÓN A LOS CLIENTES ACERCA DE LAS INTERRUPCIONES IMPREVISTAS

Artículo 24 : Se notificarán las causas y el tiempo de las interrupciones imprevistas a clientes con demanda mayor de 100 kW con:

- Fechas y horas de las interrupciones imprevistas y fechas y horas de las notificaciones
- Fechas y horas de las interrupciones imprevistas y sin notificaciones

Artículo 25 Se notificarán las causas y el tiempo de las interrupciones imprevistas a clientes en general con:

- Fechas y horas de las interrupciones imprevistas y fechas y horas de las notificaciones
- Fechas y horas de las interrupciones imprevistas y sin notificaciones

CAPITULO XII.4: MODALIDAD PARA LA APLICACIÓN DE LA COMPENSACIÓN A LOS CLIENTES Y PENALIZACIONES

Artículo 26 Las empresas distribuidoras deberán procesar durante los primeros 20 días calendarios del mes, las compensaciones a los clientes y las penalizaciones acumulables, correspondientes al mes anterior, ocasionadas por los incumplimientos de los Indicadores y Parámetros de Calidad de Atención al Público en General, establecidos en la normativa vigente.

Artículo 27 Respecto a las compensaciones a los clientes individuales, ocasionados por incumplimientos a la normativa vigente, las mismas se reconocerán como un crédito único a favor del cliente afectado, en el siguiente ciclo de facturación del mismo

CAPITULO XII.5: INFORMACIÓN PARA LA ASEP

Artículo 28 Las empresas distribuidoras deberán informar por escrito a la ASEP, respecto de las exigencias establecidas en la normativa vigente, indicando los incumplimientos de los indicadores y parámetros establecidos, conforme a los plazos de la normativa vigente.

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)



SECCION XII.5.1: INFORMACIÓN MENSUAL

Artículo 29 De acuerdo a lo establecido en la Norma de Calidad del Servicio de Atención al Público en General, Anexo B de la Resolución AN N°6003-ELEC, se deberá determinar los valores de niveles de servicio mensual alcanzados durante el mes anterior, tanto en atención telefónica como personalizada (todas las agencias), con las penalizaciones a que se hizo acreedora la empresa por incumplimientos de los mismos.

Artículo 30 Este informe también contendrá las penalizaciones y compensaciones a los clientes en concepto de incumplimientos específicos a otros indicadores y parámetros contemplados en la normativa vigente; indicará los créditos a favor de los clientes otorgados durante el mes anterior, listando los incumplimientos específicos que motivaron los citados créditos a los clientes y el detalle de cada una de las penalizaciones acumulables.

SECCION XII.5.2: INFORMACIÓN ANUAL

Con anterioridad al día quince (15) de febrero de cada año, las empresas de distribución eléctrica, deberán enviar a la ASEP un informe completo del año anterior, indicando toda la información que se solicita para los informes mensuales.

Este informe anual deberá ser acompañado de una declaración jurada por el representante legal de la empresa, donde este certifica la veracidad de la información suministrada.

CAPITULO XII.6: INFORMACIÓN PARA LA BASE METODOLÓGICA

A los fines del seguimiento y control que efectuará la ASEP para verificar el cumplimiento de las obligaciones del distribuidor, la empresa deberá remitir la información, organizada en tablas con los formatos que se encuentran detallados en el Artículo 32 de la presente Base Metodológica.

SECCION XII.6.1: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 31 Para la presentación de la información de las empresas se deberán considerar el cumplimiento de los siguientes aspectos a cumplir:

- a) Todas las tablas deben entregarse en archivo plano, en formato ASCII.(Texto)
- b) El nombre de las tablas debe corresponder exactamente con la codificación establecida en la Metodología.
- c) Todos los archivos deben contener como primer registro un encabezado con el nombre de cada uno de los campos (deben corresponderse con la Base Metodológica) Este registro No será importado a la Base de Datos y se deberá informar al solo efecto de asegurar una adecuada interpretación de los mismos
- d) El separador de campo utilizado en las tablas debe ser "TAB".(Ascii 9)
- e) El separador decimal para un campo tipo decimal debe ser el punto.
- f) En los campos numéricos, no utilizar separador de miles ni símbolos monetarios, ni de ningún otro tipo.

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)



- g) Todos los campos de las tablas solicitadas en la Metodología deben estar informados íntegramente, respetando el orden establecido.
- h) No pueden entregarse datos complementarios en tablas adicionales. Si no se dispone información de alguno de los campos se debe informar dicho campo con dato "nulo", o sea que al no disponerse de información para un campo, este irá solo con el separador definido ("TAB"). No se deberán completar campos con información por defecto cuando no se disponga del dato (ejemplo "31/12/1999", "A", "B", etc.)
- i) Como final de línea se debe utilizar CrLf (ASCII 13 + ASCII 10)
- j) Para cada envío de información que realice la empresa Distribuidora, lo hará acompañado de una carta que detalle el nombre de cada una de las tablas y el número de registros informados.
- k) Si se reenvía una tabla, cualquiera fuera el motivo, deberá enviarse nuevamente la tabla completa utilizando el mismo nombre de archivo.
- l) El formato para las fechas y horas de todas las tablas deberá ser "dd/mm/yyyy hh:mm", colocando hora cero cuando la hora no sea requerida, exceptuando las tablas que requieran horas con minutos y segundos, en cuyo caso se indicarán como "dd/mm/yyyy hh:mm:ss".
- m) La codificación establecida en la Metodología deberá respetarse para los campos que así lo requieran.
- n) Los campos con tipo decimal deben informarse con dos decimales.

SECCION XII.6.2: CODIFICACIÓN DEL NOMBRE DE LAS TABLAS A REMITIR POR EL DISTRIBUIDOR

Artículo 32 Las tablas deberán remitirse a la ASEP por vía informática utilizando disco compacto (CD) debidamente etiquetado informando:

- Nombre de la Empresa Distribuidora:
- Nombre de la Campaña: Distribución – Calidad del Servicio de Atención al Público en General
- Período Informado: (mes y año)
- Fecha de Envío de la Información
- N° Entrega del Período Informado

Estas tablas deberán ser designadas de acuerdo a la codificación indicada a continuación:

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)



1 2 3 4 5 _NOMBRETABLA.xxx

Dígito 1 - Código de identificación del distribuidor

A: Empresa Distribuidora EDEMET.

B: Empresa Distribuidora EDECHI

C: Empresa Distribuidora ENSA

Dígito 2 - Código de identificación de la Campaña

U: Calidad del Servicio de Atención al Público en General

Dígito 3 y 4 - Código de identificación del Año de envío

Dos últimos Dígitos del Año

Dígito 5 - Código de identificación del Mes de Envío

De 1 al 9 para Enero a Septiembre, y O (Octubre), N (Noviembre), D (Diciembre)

NOMBRETABLA: La denominación de las tablas a ser remitidas por El Distribuidor cuyo formato se detalla en el Artículo 35 , se describe a continuación:

NOMBRETABLA	PERIODO	DESCRIPCIÓN
DATOS_CLIENTES	Mensual	Cientes conteniendo toda la información comercial del mismo.
AT_CLIENTE_NOCLIENTE	Mensual	Atención de reclamos en forma personal, telefónica o correo electrónico para los usuarios en general.
NOTIF_FALTAPAGO	Mensual	Notificaciones a los clientes del corte del suministro por falta de pago.
SOLIC_ESPECIFICAS	Mensual	Solicitudes de clientes en general.
INTERR_IMPREVISTAS_100	Mensual	Notificación a los clientes con demanda mayor a 100 kW cuando ocurran interrupciones imprevistas.
INTERR_IMPREVISTAS_GENERAL	Mensual	Notificación a los clientes en general con demanda menor o igual a 100 kW cuando ocurran interrupciones imprevistas.

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)



PENALIZ_COMPENSA	Mensual	Penalización que irá al fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico o compensación al cliente, dependiendo el tipo de incumplimiento.
JUSTIFICACIONES	Mensual	Tabla de casos de incumplimientos en los cuales se invoca causal de justificación.
SALIDA_GLOBAL	Anual	Tabla de Indicadores y penalizaciones resultantes.

SECCION XII.6.3: PERIODICIDAD

Artículo 33 Dentro de los primeros 20 días calendarios del mes siguiente, el distribuidor deberá remitir a la ASEP la información Mensual referida a lo ocurrido el mes calendario inmediato anterior de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32

Artículo 34 Con anterioridad al día quince (15) de Febrero de cada año, las empresas Distribuidoras Eléctricas deberán enviar a la ASEP la información Anual con los resultados de los Indicadores Globales y las reducciones tarifarias correspondientes, producto de los incumplimientos existentes durante el año anterior. Esta información será remitida en la Tabla “SALIDA_GLOBAL” y cuya codificación se ajustará a lo establecido en el Artículo 32 donde el dígito 3 y 4 corresponderán al año del periodo calculado y el dígito 5 al mes de Diciembre.

SECCION XII.6.4: ESTRUCTURA DE LAS TABLAS A REMITIR POR EL DISTRIBUIDOR

Artículo 35 A continuación se presenta la estructura de las tablas con la Información a enviar por las empresas Distribuidoras a la ASEP de acuerdo a lo establecido en la presente Base Metodológica.

TABLA: DATOS_CLIENTES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDCliente	Nº de identificación única del cliente (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
EstadoCliente	Estado del cliente, Pendiente (P) o Activo (A) según la Metodología de Calidad Comercial.	Texto (1)
Tarifa	Código de Tarifa del cliente BTS, BTD, BTH, MTD, MTH, ATD, ATH	Texto (3)
Tension	Tensión de alimentación del cliente: BT (B), MT (M) o AT (A)	Texto (1)
TipoArea	Urbana (U), Sub Urbana (S), Rural Concentrada (R) y Rural Dispersa (D)	Texto (1)
IDSSEE	Subestación AT/MT desde donde se alimenta al cliente de informado en la tabla SUBESTACION.	Texto (50)

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)

34



IDAlimentador	Código de identificación del Alimentador de MT del cual está conectado el cliente descriptos en la tabla TRAMOS	Texto (50)
CenMTBT	Nº de centro de transformación MT/BT desde donde se alimenta al cliente en BT para división red normal.	Texto (50)
Nombre	Nombre del Cliente	Texto(50)
Direccion	Dirección del Cliente	Texto (250)
Distrito	Distrito de la provincia	Texto(50)
Corregimiento	Código del Corregimiento del Distrito. Esta codificación se ajustará a las establecidas en este documento	Texto(10)
Lugar	Lugar poblado del corregimiento	Texto(50)
CoordenadaX	CoordenadaX (Sistema Universal Transverse Mercator – UTM-) de la posición del Cliente	Decimal
CoordenadaY	CoordenadaY (Sistema Universal Transverse Mercator – UTM-) de la posición del Cliente	Decimal

TABLA: AT_CLIENTE_NOCLIENTE

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDCliente	Nº de identificación única del cliente (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
TipoArea	Urbana (U), Sub Urbana (S), Rural Concentrada (R) y Rural Dispersa (D)	Texto (1)
CodTramite	Código de la reclamación o atención, único y consecutivo	Texto (30)
FechaComienzo	Fecha y hora en que el cliente comienza el trámite de la reclamación o atención (dd/mm/yyyy hh:mm:ss)	Fecha y Hora
FechaFin	Fecha y hora en que el cliente es atendido o respondido (dd/mm/yyyy hh:mm:ss)	Fecha y Hora
FechaAbandono	Fecha y Hora en que el cliente termina la llamada sin ser atendido (vía de reclamo=T) (dd/mm/yyyy hh:mm:ss) o Fecha y hora en que el cliente es llamado por ventanilla y ya no se encuentra en la cola (vía reclamo=P) (dd/mm/yyyy hh:mm:ss)	Fecha y Hora
ViaReclamo	Vía o canal mediante el cual se efectuó la reclamación: Telefónico (T), Personal (P), Correo Electrónico (M) , Otros medios (O)	Texto (1)
Codigo_Oficina	Código de oficina comercial donde concurrió el cliente (nulo si ViaReclamo <> "P")	Texto(10)

Nota: Si la solicitud es de un NO cliente, el campo IDCliente se completará con el texto NoCliente y en el campo .TipoArea la letra D (Rural Dispersa).

24



TABLA: NOTIF_FALTAPAGO

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDCliente	Nº de identificación única del cliente (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
FechaNotif	Fecha y hora de notificación de suspensión de suministro por falta de pago (dd/mm/yyyy hh:mm)	Fecha y hora
FechaSusp	Fecha y hora de la suspensión del suministro (dd/mm/yyyy hh:mm)	Fecha y hora
MontoProm3F	Monto Promedio de las últimas tres facturas NETAS (B/.)	Decimal

TABLA: SOLIC_ESPECIFICAS

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDCliente	Nº de identificación única del cliente (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
CedIdentidad	Nº de identificación único del NO cliente	Texto (15)
TipoArea	Urbana (U), Sub Urbana (S), Rural Concentrada (R) y Rural Dispersa (D)	Texto (1)
CodTramite	Código de la reclamación o atención, único y consecutivo	Texto (30)
FechaSolicitud	Fecha y hora en que el cliente realizó la solicitud (dd/mm/yyyy hh:mm)	Fecha y Hora
MotivoSolicitud	Causa que originó la realización de la solicitud por parte del cliente (ver codificación adjunta)	Texto (2)
FechaPago	Fecha y hora en que el cliente paga para la ejecución de obras sencillas o complejas (dd/mm/yyyy hh:mm)	Fecha y Hora
FechaVisitaSitio	Fecha y hora de visita al sitio (medidor prepago) o fecha y hora de reubicación del medidor (dd/mm/yyyy hh:mm)	Fecha y Hora
Demanda (kW)	Demanda solicitada para estimación de costo de obra	Decimal
Costo	Costo estimado de la obra (B/.)	Decimal
TensionNSumi	Tensión nuevo suministro Baja (B), Media (M), Alta (A)	Texto (1)
MetrosObras	Metros totales para la ejecución de Obras sencillas/complejas	Decimal
FechaSolucion	Fecha y hora de solución de la solicitud (dd/mm/yyyy hh:mm)	Fecha y Hora
ViaSolicitud	Vía o canal mediante el cual se efectuó la solicitud (P/T/M)	Texto (1)

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)

2/1



MontoProm2C	Monto Promedio de sus compras los últimos 2 meses (Medidor prepago) (B/.)	Decimal
-------------	---	---------

Nota: Si la solicitud es de un NO cliente, el campo IDCliente se completará con el texto **NoCliente** y en el campo .TipoArea la letra D (Rural Dispersa).

El campo “ViaSolicitud” es la vía por la que se recibió la solicitud y deberá suministrarse utilizando la siguiente codificación (P Personal; T Telefónico; M Correo electrónico).

El campo “MotivoSolicitud” se informará codificado por motivo de reclamo del siguiente modo:

MOTIVO	DESCRIPCION
DS	Desactivación del Suministro
FM	Fallas del medidor Prepago
RM	Reubicación Medidor
CS	Estimación de costos para obras sencillas
CC	Estimación de costos para obras complejas
TB	Tiempo de ejecución de obras sencillas en Baja Tensión
TM	Tiempo de ejecución de obras sencillas en Media Tensión
TC	Tiempo de ejecución de obras complejas

TABLA: INTERR_IMPREVISTAS_100

Se deberán informar todas las interrupciones mayores a 45 minutos a los clientes con al menos una demanda registrada mayor a 100kW que haya ocurrido en el año inmediato anterior.

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
IdCliente	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto(30)
Demanda	Máxima Demanda registrada en el año anterior (kW)	Decimal
Tarifa	Código de Tarifa del cliente BTS, BTD, BTH, MTD, MTH, ATD, ATH	Texto (6)
IDInter	Identificación de la Interrupción (Unívoca para cada Interrupción)	Texto(50)
FechaIni	Fecha y Hora de Inicio de la Interrupción en formato (dd/mm/yyyy hh:mm)	Fecha + Hora
FechaFin	Fecha y Hora de Fin de la Interrupción en formato (dd/mm/yyyy hh:mm)	Fecha + Hora



FechaNotifCliente	Fecha y Hora en que se notificó al cliente de la interrupción imprevista (dd/mm/yyyy hh:mm)	Fecha + Hora
MedioNotif	Medio directo con que se notificó al cliente de la interrupción: Telefónico (T), Correo electrónico (M), Otro (O)	Texto (1)

TABLA: INTERR_IMPREVISTAS_GENERAL

Se deberán informar a los clientes en general todas las interrupciones imprevistas en horas laborales (lunes a sábado de 8 AM a 6 PM) y se estimen que las mismas se prolonguen por más de 4 horas y afecten a más de 5000 clientes.

CAMPO	DESCRIPCIÓN	TIPO
IdCliente	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto(30)
IDInter	Identificación de la Interrupción (Unívoca para cada Interrupción)	Texto(50)
Tarifa	Código de Tarifa del cliente BTS, BTD, BTH, MTD, MTH, ATD, ATH	Texto (6)
FechaIni	Fecha y Hora de Inicio de la Interrupción en formato (dd/mm/yyyy hh:mm)	Fecha + Hora
FechaFin	Fecha y Hora de Fin de la Interrupción en formato (dd/mm/yyyy hh:mm)	Fecha + Hora
FechaNotifCliente	Fecha y Hora en que se notificó al cliente de la interrupción imprevista (dd/mm/yyyy hh:mm)	Fecha + Hora
MedioNotifG	Medio de comunicación masiva por Radio (R), Televisión (V)	Texto (1)

TABLA: PENALIZ_COMPENSA

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
IDCliente	Nº de identificación única del cliente (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto (30)
TipoIncumpl	Tipo de incumplimiento	Texto (6)
CodTramite	Código de la reclamación o atención, único y consecutivo	Texto (30)
ValorIndic	Valor obtenido del indicador	Decimal

44



Penalizacion	Penalización que irá al fondo de inversión para mejoras al servicio eléctrico o compensación al cliente, dependiendo el tipo de incumplimiento	Decimal
--------------	--	---------

Nota: Si el incumplimiento es de un NO cliente, el campo IDCliente se completará con el texto NoCliente

El tipo de incumplimiento que dio origen a la penalización deberá indicarse de acuerdo a la codificación de la tabla siguiente e irá codificado en el campo DESCRIPCION del campo "TipoIncumpl" conforme las causales establecidas en el Anexo B de la Resolución AN No.6003-ELEC, de acuerdo a la siguiente codificación:

TipoIncumpl	DESCRIPCION
UInvp	Notificación al cliente por vencimiento de pago
UIrfm	Reclamos por fallas al medidor prepago
UIvrn	Visita a los clientes que soliciten la reubicación de su medidor eléctrico.
UIlse	Desactivación del suministro eléctrico por parte del cliente
UIecs	Estimación de costos para obras sencillas
UIecc	Estimación de costos para obras complejas
UItsb	Tiempo de ejecución para obras sencillas para baja tensión
UItsm	Tiempo de ejecución para obras sencillas para media tensión
UItec	Tiempo de ejecución para obras complejas
UInid	Notificación interrupciones imprevistas a clientes con demanda mayor a 100 kW
UInig	Notificación de las interrupciones imprevistas a los clientes en general
UIatt	Atención telefónica
UIatp	Atención personalizada

TABLA: JUSTIFICACIONES

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
TipoIncumpl	Tipo de incumplimiento (Ver TipoIncumpl de la tabla PENALIZ_COMPENSA)	Texto (6)
CodTramite	Código de la reclamación o atención, único y consecutivo.	Texto(30)
IDCliente	Nº de identificación única del usuario (identificador, Nº de cuenta, etc. según corresponda)	Texto(30)
CedIdentidad	Nº de identificación único del NO cliente	Texto (15)
Descripcion	Breve descripción de los hechos	Texto(150)
ResultadoASEP	Campo a completar por la ASEP (Si=S/No=N)	Texto (1)

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)

34



ResolucionASEP	Campo a completar por la ASEP.(Código de resolución)	Texto (20)
----------------	--	------------

Nota: Si la justificación es de un NO cliente, el campo IDCliente se completará con el texto **NoCliente**

TABLA: SALIDA_GLOBAL (Tabla de Indicadores y Penalizaciones Globales)

CAMPO	DESCRIPCION	TIPO
CODIndicador	Código de Indicador según tabla adjunta	Texto (5)
TipoArea	Urbana (U), Sub Urbana (S), Rural Concentrada (R) y Rural Dispersa (D)	Texto (1)
Valor	Valor del Indicador	Decimal
Penalizacion	Valor de la penalización	Decimal

El CODIndicador deberá indicarse de acuerdo a la siguiente codificación:

CODIndicador	DESCRIPCION
UGCat	Nivel de servicio - Atención Telefónica
UGCsp	Nivel de servicio - Atención Personalizada
UGCfp	Notificación al cliente por vencimiento del pago
UGCsb	Tiempo de ejecución para obras sencillas para baja tensión
UGCsm	Tiempo de ejecución para obras sencillas para media tensión
UGCoc	Tiempo de ejecución de obras complejas

Deberá repetirse el CODIndicador como Tipos de áreas existan, indicando el valor en el campo denominado VALOR.

NOTA: Para los indicadores correspondientes a atención telefónica o personalizada el TipoArea se informará como Nulo o vacío.

24



SECCION XII.6.5: TABLA DE CORREGIMIENTOS

Artículo 36 Los corregimientos se deberán informar de acuerdo a lo establecido en las siguientes Tablas:

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)



DISTRITO Y CORREGIMIENTO	CODIGO
--------------------------	--------

PROVINCIA DE BOCAS DEL TORO

Distrito de Bocas del Toro

Bocas del Toro (Cabecera)	10101001
Bastimentos	10102003
Cauchero	10103001
Punta Laurel	10104001
Tierra Oscura	10105001

Distrito de Changuinola

Changuinola (Cabecera)	10201012
Almirante	10202001
Guabito	10203004
Teribe	10204002
Valle del Risco	10205001
El Empalme	10206009
Las Tablas	10207003
Cochigró	10208001
La Gloria	10209001
Las Delicias	10210001
Nance del Risco	10211001
Valle de Agua Arriba	10212001

Distrito de Chiriquí Grande

Chiriquí Grande (Cabecera)	10301002
Miramar	10302005
Punta Peña	10303001
Punta Robalo	10304028
Rambala	10305001
Bajo Cedro	10306001

PROVINCIA DE COCLÉ

Distrito de Aguadulce

Aguadulce (Cabecera)	20101001
El Cristo	20102001
El Roble	20103001
Pocrí	20104001
Barrios Unidos	20105001

Distrito de Antón

Antón (Cabecera)	20201001
Cabuya	20202001
El Chirú	20203001
El Retiro	20204001
El Valle	20205001
Juan Díaz	20206002
Rio Hato	20207002

San Juan de Dios	20208001
Santa Rita	20209001
Caballero	20210001

Distrito de La Pintada

La Pintada (Cabecera)	20301002
El Harino	20302003
El Potrero	20303001
Llano Grande	20304001
Piedras Gordas	20305001
Las Lomas	20306002

Distrito de Natá

Natá (Cabecera)	20401002
Capellanía	20402001
El Caño	20403001
Guzmán	20404001
Las Huacas	20405001
Toza	20406001

Distrito de Olá

Olá (Cabecera)	20501001
El Cope	20502001
El Palmar	20503001
El Picacho	20504002
La Pava	20505001

Distrito de Penonomé

Penonomé (Cabecera)	20601002
Cañaveral	20602001
Coclé	20603001
Chiguiri Arriba	20604002
El Coco	20605001
Pajonal	20606001
Río Grande	20607002
Río Indio	20608001
Toabré	20609001
Tulú	20610001

PROVINCIA DE COLÓN

Distrito de Colón

Barrio Norte	30101001
Barrio Sur	30102001
Buena Vista	30103001
Cativá	30104002
Circito	30105001
Cristóbal	30106003
Escobal	30107002
Limón	30108001
Nueva Providencia	30109004
Puerto Pilon	30110002

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)



Sabanitas	30111002
Salamanca	30112003
San Juan	30113001
Santa Rosa	30114001

Distrito de Chagres

Nuevo Chagres (Cabecera)	30201001
Achiote	30202001
El Guabo	30203002
La Encantada	30204001
Palmas Bellas	30205001
Piña	30206003
Salud	30207001

Distrito de Donoso

Miguel de la Borda (Cabecera)	30301001
Coclé del Norte	30302001
El Guásimo	30303002
Gobea	30304002
Río Indio	30305003
San José del General	30306002

Distrito de Portobelo

Portobelo (Cabecera)	30401002
Cacique	30402001
Garrote	30403001
Isla Grande	30404001
María Chiquita	30405001

Distrito de Santa Isabel

Palenque (Cabecera)	30501001
Cuango	30502001
Miramar	30503002
Nombre de Dios	30504001
Palmira	30505001
Playa Chiquita	30506001
Santa Isabel	30507005
Viento Frio	30508001

PROVINCIA DE CHIRIQUÍ

Distrito de Alanje

Alanje (Cabecera)	40101001
Divalá	40102003
El Tejar	40103001
Guarumal	40104001
Palo Grande	40105001
Querévalo	40106001
Santo Tomás	40107002
Canta Gallo	40108001
Nuevo México	40109001

Distrito de Barú

Puerto Armuelles (Cabecera)	40201002
Limones	40202001
Progreso	40203002
Baco	40204001
Rodolfo Aguilar Delgado	40205001

Distrito de Boquerón

Boquerón (Cabecera)	40301002
Bágala	40302001
Cordillera	40303003
Guabal	40304002
Guayabal	40305001
Paraíso	40306001
Pedregal	40307002
Tijeras	40308001

Distrito de Boquete

Bajo Boquete (Cabecera)	40401005
Caldera	40402001
Palmira	40403001
Alto Boquete	40404001
Jaramillo	40405001
Los Naranjos	40406001

Distrito de Bugaba

La Concepción (Cabecera)	40501001
Aserrió de Gariché	40502001
Bugaba	40503001
Cerro Punta	40504001
Gómez	40505002
La Estrella	40506003
San Andrés	40507001
Santa Marta	40508001
Santa Rosa	40509001
Santo Domingo	40510001
Sortová	40511002
Volcán	40512002
El Bongo	40513001

Distrito de David

David (Cabecera)	40601001
Bijagual	40602001
Cochea	40603001
Chiriquí	40604001
Guacá	40605002
Las Lomas	40606002
Pedregal	40607001
San Carlos	40608001
San Pablo Nuevo	40609001
San Pablo Viejo	40610001

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)

14



Distrito de Dolega

Dolega (Cabecera)	40701003
Dos Ríos	40702002
Los Anastacios	40703001
Potrerosillos	40704001
Potrerosillos Abajo	40705001
Rovira	40706001
Tinajas	40707001
Los Algarrobos	40708001

Distrito de Gualaca

Gualaca (Cabecera)	40801008
Hornito	40802001
Los Angeles	40803001
Paja de Sombrero	40804001
Rincón	40805001

Distrito de Remedios

Remedios (Cabecera)	40901001
El Nancito	40902002
El Porvenir	40903003
El Puerto	40904001
Santa Lucía	40905002

Distrito de Renacimiento

Rio Sereno (Cabecera)	41001001
Breñón	41002001
Cañas Gordas	41003001
Monte Lirio	41004001
Plaza Caisán	41005001
Santa Cruz	41006001
Dominical	41007001
Santa Clara	41008001

Distrito de San Félix

Las Lajas (Cabecera)	41101003
Juay	41102002
Lajas Adentro	41103001
San Félix	41104001
Santa Cruz	41105002

Distrito de San Lorenzo

Horconcitos (Cabecera)	41201001
Boca Chica	41202001
Boca del Monte	41203001
San Juan	41204006
San Lorenzo	41205002

Distrito de Tolé

Tolé (Cabecera)	41301003
Bella Vista	41302001
Cerro Viejo	41303002

El Cristo	41304001
Justo Fidel Palacios	41305001
Lajas de Tolé	41306004
Potrero de Caña	41307001
Quebrada de Piedra	41308002
Veladero	41309002

PROVINCIA DE DARIÉN

Distrito de Chepigana

La Palma (Cabecera)	50101002
Camogantí	50102002
Chepigana	50103002
Garachiné	50104002
Jaqué	50105004
Puerto Piña	50106001
Río Congo	50107001
Río Iglesias	50108001
Sambú	50109008
Setegantí	50110002
Taimatí	50111001
Tucutí	50112005
Agua Fria	50113001
Cucunatí	50114001
Rio Congo Arriba	50115001
Santa Fé	50116001

Distrito de Pinogana

El Real de Santa María (Cabecera)	50201001
Boca de Cupé	50202002
Paya	50203001
Pinogana	50204002
Púcuro	50205001
Yapé	50206002
Yaviza	50207011
Metetí	50208001
Comarca Kuna de Wargandi	50209001

PROVINCIA DE HERRERA

Distrito de Chitré

Chitré (Cabecera)	60101003
La Arena	60102001
Monagrillo	60103001
Llano Bonito	60104005
San Juan Bautista	60105002

Distrito de Las Minas

Las Minas (Cabecera)	60201001
Chepo	60202001
Chumical	60203001
El Toro	60204004
Leones	60205001

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLÓGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)

[Handwritten signature]



Quebrada del Rosario	60206002
Quebrada el Ciprian	60207001

Distrito de Los Pozos

Los Pozos (Cabecera)	60301001
Capurí	60302001
El Calabacito	60303001
El Cedro	60304001
La Arena	60305001
La Pitaloza	60306002
Los Cerritos	60307001
Los Cerros de Paja	60308001
Las Llanas	60309001

Distrito de Ocuí

Ocuí (Cabecera)	60401001
Cerro Largo	60402001
Los Llanos	60403001
Llano Grande	60404001
Peñas Chatas	60405001
El Tijera	60406001
Menchaca	60407001

Distrito de Parita

Parita (Cabecera)	60501001
Cabuya	60502001
Los Castillos	60503001
Llano de La Cruz	60504002
París	60505001
Portobelillo	60506002
Potuga	60507001

Distrito de Pesé

Pesé (Cabecera)	60601001
Las Cabras	60602001
El Pajaro	60603001
El Barrero	60604001
El Pedregoso	60605001
El Ciruelo	60606001
Sabanagrande	60607001
Rincón Hondo	60608001

Distrito de Santa María

Santa María (Cabecera)	60701001
Chupampa	60702002
El Rincón	60703003
El Limón	60704001
Los Canelos	60705001

PROVINCIA DE LOS SANTOS

Distrito de Guararé

Guararé (Cabecera)	70101002
El Espinal	70102001
El Macano	70103001
Guararé Arriba	70104001
La Enea	70105002
La Pasera	70106001
Las Trancas	70107001
Llano Abajo	70108008
El Hato	70109001
Perales	70110001

Distrito de Las Tablas

Las Tablas (Cabecera)	70201001
Bajo Corral	70202001
Bayano	70203001
El Carate	70204001
El Cocal	70205001
El Manantial	70206001
El Muñóz	70207001
El Pedregoso	70208001
La Laja	70209001
La Miel	70210002
La Palma	70211002
La Tiza	70212001
Las Palmitas	70213001
Las Tablas Abajo	70214001
Nuario	70215002
Palmira	70216002
Peña Blanca	70217003
Río Hondo	70218001
San José	70219002
San Miguel	70220002
Santo Domingo	70221001
Sesteadero	70222001
Valle Rico	70223001
Valleriquito	70224002

Distrito de Los Santos

La Villa de Los Santos (Cabecera)	70301003
El Guásimo	70302001
La Colorada	70303001
La Espigadilla	70304001
Las Cruces	70305002
Las Guabas	70306004
Los Angeles	70307002
Los Olivos	70308002
Llano Largo	70309001

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLÓGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)

41



Sabanagrande	70310002
Santa Ana	70311002
Tres Quebradas	70312004
Agua Buena	70313001
Villa Lourdes	70314001

Distrito de Macaracas

Macaracas (Cabecera)	70401002
Bahía Honda	70402001
Bajos de Guerra	70403002
Corozal	70404001
Chupá	70405001
El Cedro	70406001
Espino Amarillo	70407002
La Mesa	70408001
Las Palmas	70409001
Llano de Piedra	70410002
Mogollón	70411003

Distrito de Pedasí

Pedasí (Cabecera)	70501002
Los Asientos	70502010
Mariabé	70503001
Purio	70504001
Oria Arriba	70505001

Distrito de Pocrí

Pocrí (Cabecera)	70601002
El Cañafistulo	70602002
Lajamina	70603001
Paraíso	70604002
Paritilla	70605001

Distrito de Tonosí

Tonosí (Cabecera)	70701003
Altos de Güera	70702001
Cañas	70703001
El Bebedero	70704004
El Cacao	70705001
El Cortezo	70706001
Flores	70707001
Guánico	70708001
La Tronosa	70709002
Cambutal	70710001
Isla de Cañas	70711001

PROVINCIA DE PANAMÁ

Distrito de Arraiján

Arraiján (Cabecera)	80101001
Juan Demóstenes Arosemena	80102001
Nuevo Emperador	80103002
Santa Clara	80104002

Veracruz	80105003
Vista Alegre	80106003
Burunga	80107001
Cerro Silvestre	80108001

Distrito de Balboa

San Miguel (Cabecera)	80201002
La Ensenada	80202003
La Esmeralda	80203003
La Guinea	80204005
Pedro González	80205003
Saboga	80206001

Distrito de Capira

Capira (Cabecera)	80301002
Caimito	80302001
Campana	80303001
Cermeño	80304003
Ciri de Los Sotos	80305001
Ciri Grande	80306004
El Cacao	80307001
La Trinidad	80308001
Las Ollas Arriba	80309002
Lídice	80310002
Villa Carmen	80311002
Villa Rosario	80312001
Santa Rosa	80313001

Distrito de Chame

Chame (Cabecera)	80401002
Bejuco	80402002
Buenos Aires	80403001
Cabuya	80404002
Chica	80405001
El Libano	80406001
Las Lajas	80407003
Nueva Gorgona	80408002
Punta Chame	80409001
Sajalices	80410001
Sorá	80411001

Distrito de Chepo

Chepo (Cabecera)	80501006
Cañita	80502002
Chepillo	80503001
El Llano	80504003
Las Margaritas	80505001
Santa Cruz de Chinina	80506003
Comarca Kuna de Madungandi	80507001
Tortí	80508001

24



Distrito de Chimán

Chimán (Cabecera)	80601004
Brujas	80602001
Gonzalo Vásquez	80603001
Pásiga	80604001
Unión Santeña	80605001

Distrito de La Chorrera

Barrio Balboa	80701001
Barrio Colón	80702001
Amador	80703003
Arosemena	80704001
El Arado	80705003
El Coco	80706003
Feuillet	80707001
Guadalupe	80708001
Herrera	80709001
Hurtado	80710004
Iturralde	80711001
La Represa	80712001
Los Díaz	80713001
Mendoza	80714001
Obaldía	80715001
Playa Leona	80716002
Puerto Caimito	80717007
Santa Rita	80718001

Distrito de Panamá

San Felipe	80801001
El Chorrillo	80802001
Santa Ana	80803001
La Exposición o Calidonia	80804001
Curundú	80805001
Betania	80806001
Bella Vista	80807001
Pueblo Nuevo	80808001
San Francisco	80809001
Parque Lefevre	80810001
Río Abajo	80811001
Juan Díaz	80812001
Pedregal	80813001
Ancón	80814003
Chilibre	80815005
Las Cumbres	80816009
Pacora	80817001
San Martín	80818001
Tocumen	80819001
Las Mañanitas	80820001

24 de Diciembre	80821001
Alcalde Díaz	80822001
Ernesto Córdoba Campos	80823001

Distrito de San Carlos

San Carlos (Cabecera)	80901002
El Espino	80902002
El Higo	80903002
Guayabito	80904001
La Ermita	80905003
La Laguna	80906001
Las Uvas	80907001
Los Llanitos	80908001
San José	80909001

Distrito de San Miguelito

Amelia Denis de Icaza	81001001
Belisario Porras	81002001
José Domingo Espinar	81003001
Mateo Iturralde	81004001
Victoriano Lorenzo	81005001
Arnulfo Arias	81006001
Belisario Frías	81007001
Omar Torrijos	81008001
Rufina Alfaro	81009001

Distrito de Taboga

Taboga (Cabecera)	81101003
Otoque Oriente	81102001
Otoque Occidente	81103001

PROVINCIA DE VERAGUAS

Distrito de Atalaya

Atalaya (Cabecera)	90101002
El Barrito	90102001
La Montañuela	90103002
La Carrillo	90104001
San Antonio	90105001

Distrito de Calobre

Calobre (Cabecera)	90201001
Barnizal	90202001
Chitra	90203001
El Cocla	90204002
El Potrero	90205001
La Laguna	90206001
La Raya de Calobre	90207001
La Tetilla	90208001
La Yeguada	90209001
Las Guías	90210001
Monjaras	90211001
San José	90212001

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)

24



Distrito de Cañazas

Cañazas (Cabecera)	90301001
Cerro Plata	90302005
El Picador	90303002
Los Valles	90304001
San José	90305001
San Marcelo	90306001
El Aromillo	90307001
Las Cruces	90308001

Distrito de La Mesa

La Mesa (Cabecera)	90401002
Bisvalles	90402002
Boró	90403001
Llano Grande	90404001
San Bartolo	90405001
Los Milagros	90406001

Distrito de Las Palmas

Las Palmas (Cabecera)	90501003
Cerro de Casa	90502001
Corozal	90503001
El María	90504001
El Prado	90505005
El Rincón	90506001
Lolá	90507001
Pixvac	90508002
Puerto Vidal	90509002
San Martín de Porres	90510002
Vigúí	90511001
Zapotillo	90512002

Distrito de Montijo

Montijo (Cabecera)	90601005
Gobernadora	90602003
La Garceana	90603001
Leones	90604002
Pilón	90605001
Cebaco	90606001
Costa Hermosa	90607001
Unión del Norte	90608001

Distrito de Río de Jesús

Río de Jesús (Cabecera)	90701001
Las Huacas	90702001
Los Castillos	90703001
Utira	90704005
Catorce de Noviembre	90705001

Distrito de San Francisco

San Francisco (Cabecera)	90801002
Corral Falso	90802001
Los Hatillos	90803001
Remance	90804002
San Juan	90805006
San José	90806001

Distrito de Santa Fé

Santa Fé (Cabecera)	90901001
Calovébora	90902001
El Alto	90903002
El Cuay	90904001
El Pantano	90905001
Gatú o Gatucito	90906001
Río Luis	90907001
Rubén Cantú	90908002

Distrito de Santiago

Santiago (Cabecera)	91001002
La Colorada	91002001
La Peña	91003004
La Raya de Santa María	91004001
Ponuga	91005001
San Pedro del Espino	91006001
Canto del llano	91007002
Los Algarrobos	91008001
Carlos Santana Ávila	91009001
Edwin Fabrega	91010001
San Martín de Porres	91011001
Urracá	91012001

Distrito de Soná

Soná (Cabecera)	91101001
Bahía Honda	91102003
Calidonia	91103001
Cativé	91104008
El Marañón	91105001
Guarumal	91106001
La Soledad	91107001
Quebrada de Oro	91108004
Río Grande	91109001
Rodeo Viejo	91110001

Distrito de Mariato

Llano de Catival o Mariato (Cabecera)	91201001
Arenas	91202001
El Cacao	91203002
Quebro	91204001
Tebario	91205001

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)



Comarca Kuna Yala (San Blas)

Narganá (Cabecera)	100101001
Ailigandí	100102001
Puerto Obaldía	100103004
Tubualá	100104002

COMARCA EMBERÁ

Distrito de Cémaco

Cirilo Guainora (Cabecera)	110101006
Lajas Blancas	110102001
Manuel Ortega	110103002

Distrito de Sambú

Río Sábalo	110201001
Jingurudó	110202003

COMARCA NGOBE BUGLE

Distrito de Besiko

Soloy (Cabecera)	120101001
Boca de Balsa	120102001
Camarón Arriba	120103002
Cerro Banco	120104001
Cerro de Patena	120105002
Emplanada de Chorchá	120106003
Nānmoni	120107001
Niba	120108001

Distrito de Mironó

Hato Pilón (Cabecera)	120201003
Cascabel	120202001
Hato Corotú	120203001
Hato Culantro	120204001
Hato Jobo	120205001
Hato Juli	120206001
Quebrada de Loro	120207004
Salto Dupí	120208001

Distrito de Múna

Chichica (Cabecera)	120301002
Alto Caballero	120302001
Bakama	120303001
Cerro Caña	120304003
Cerro Puerco	120305001
Krúa	120306001
Maraca	120307001
Nibra	120308002
Peña Blanca	120309001
Roka	120310001
Sitio Prado	120311004
Umami	120312001

Distrito de Nole Duima

Cerro Iglesias (Cabecera)	120401001
Hato Chamí	120402001
Jädaberi	120403002
Lajero	120404001
Susama	120405001

Distrito de Nürum

Buenos Aires (Cabecera)	120501001
Agua de Salud	120502001
Alto de Jesús	120503001
Cerro Pelado	120504001
El Bale	120505001
El Paredón	120506001
El Piro	120507011
Guayabito	120508001
Güibale	120509001

Distrito de Kankintú

Bisira (Cabecera)	120601001
Büri	120602001
Guariviara	120603007
Guoroni	120604001
Kankintú	120605002
Mününi	120606008
Piedra Roja	120607006
Tuwai	120608003
Man Creek	120609001

Distrito de Kusapín

Kusapín (Cabecera)	120701002
Bahía Azul	120702002
Calovébora o Santa Catalina	120703001
Loma Yuca	120704003
Río Chiriquí	120705001
Tobobe	120706005
Valle Bonito	120707001

Reglamento De Distribución Y Comercialización

BASE METODOLOGICA PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN GENERAL (CLIENTES Y NO CLIENTES)