

**AUTORIDAD DE PROTECCION
AL CONSUMIDOR Y DEFENSA
DE LA COMPETENCIA**

Plan Estratégico 2019-2024

INTRODUCCIÓN

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), es una entidad pública descentralizada del Estado, con personería jurídica propia, autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones, y adscrita al Ministerio de Comercio e Industrias. La Autoridad está sujeta a la fiscalización de la Contraloría General de la República, de acuerdo a la Constitución y las Leyes.

Este documento tiene como objeto presentar el Plan Estratégico Institucional, correspondiente al periodo 2019-2024, que resultó de sesiones de trabajo de la alta dirección conducentes a determinar y validar los Objetivos Estratégicos Institucionales y los Planes de Acciones que se desarrollarán con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la misión y visión institucional, y en el marco del plan estratégico de gobierno para el periodo en referencia.

MISIÓN

Velar por el bienestar del consumidor mediante el fortalecimiento de una economía de libre mercado, promoviendo un comportamiento competitivo de los agentes económicos, protegiendo y asegurando los derechos de los consumidores, y creando conciencia en el ejercicio de sus deberes a través de la educación.

VISIÓN

Ser una Institución reconocida nacional e internacionalmente en la promoción de mercados libres que beneficien a los consumidores, con apego a los valores de transparencia, eficiencia y equidad en la relación de consumo.

OBJETIVO FUNDAMENTAL

Proteger y asegurar los Derechos del Consumidor y el proceso de libre competencia económica y la libre competencia, erradicando las prácticas monopolísticas y otras restricciones en el funcionamiento eficiente de los mercados de bienes y servicios para preservar el interés supremo del consumidor.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- Transparencia
- Eficiencia
- Compromiso Social

DIAGNOSTICO

La elaboración de un diagnóstico situacional permite establecer el punto de partida de la planeación estratégica. La identificación y valoración de las circunstancias internas y externas que rodean a cualquier organización permiten distinguir las oportunidades y amenazas que el entorno presenta, así como las fortalezas y debilidades de la institución en las que se tendrán que trabajar con un énfasis especial.

ACODECO tiene como funciones principales, la protección de los derechos de los consumidores e incentivar el ejercicio de sus deberes; además de defender y promover el proceso de libre competencia económica y libre concurrencia en los mercados.

Entre los problemas que se observan es que no se ha podido lograr una mayor efectividad sobre los procesos de quejas, debido a la naturaleza administrativa y legal de los procesos de tramitaciones de quejas y la falta de procesos tecnológicos eficientes, lo que ocasiona que los mismos se vuelvan extensos y sus costos también se vuelven altos para la institución.

En cuanto a las relaciones de consumo, existe una asimetría de la información entre consumidores y agentes económicos, lo cual pone en desventaja a los consumidores, ya que no cuentan con la información suficiente para tomar la mejor decisión al momento de elegir.

En cuanto al buen funcionamiento de la libre competencia económica, como factor determinante en el crecimiento de la economía y el bienestar de la sociedad, la misma incentiva a que las empresas ofrezcan bienes y servicios de mayor calidad y a mejores precios. Por esto, es de suma importancia, que se cuente con una política de competencia efectiva que promueva la innovación, la productividad y el desarrollo económico.

Análisis FODA

Con base en el diagnóstico presentado, la ACODECO identificó internamente sus fortalezas y debilidades, así como las oportunidades y amenazas provenientes del entorno externo. A continuación, se muestran los resultados.

Fortalezas

- Recurso humano especializado, multifuncional y con años de experiencia.
- Personal comprometido con la labor que realiza.
- Se ha afianzado el prestigio nacional e internacional de la ACODECO, como una institución con alta calidad técnica y con actuaciones relevantes.
- Obtención de resultados positivos en sus distintos ámbitos de responsabilidad y ha mostrado iniciativa en materia de transparencia y rendición de cuentas.

Oportunidades

- Posibilidad de proponer y sensibilizar a las instancias correspondientes sobre la necesidad de reformas a la Ley 45 de 2007.
- Acceso e interacción con los consumidores a través del sitio web, plataformas tecnológicas y el sistema de información y denuncia institucional.
- Penetrar en espacios de opinión pública que pueden incluir en su agenda de discusión los temas relevantes para la política de protección al consumidor, defensa y promoción de la libre competencia económica.
- Acceso a medios de comunicación y apoyo en campañas que promueve la institución.
- Aprovechar la disposición de los actores públicos, privados, académicos y sociales para involucrarse en la política de protección al consumidor y libre competencia económica.
- Posibilidad de contar con espacios que permitan ser sedes de eventos internacionales en materia de protección al consumidor y defensa de la competencia.
- Anuencia por parte de los consumidores a formarse de manera virtual.

Debilidades

- Procesos administrativos complejos en la tramitación de quejas, ocasionado por la naturaleza de los mismos.
- La ACODECO no cuenta con iniciativa legislativa.
- Existencia de muchas iniciativas legislativas por parte de otros entes que proponen a ACODECO como ente fiscalizador de leyes.
- Poco presupuesto para nombramiento de personal calificado y suficiente.
- Carencias de un sistema de especialización continua que permita desarrollar ciertas competencias del personal para su desarrollo profesional.
- Limitación en la capacidad de la infraestructura en ciertas áreas de la sede y oficinas regionales.
- Falta de acceso a herramientas tecnológicas modernas que permitan realizar en las diligencias exhibitorias un mejor manejo de evidencia digital, técnicas de recolección información sensitiva, al igual que procedimientos adecuados para preservar la evidencia, manteniendo la cadena de custodia de la misma.

Amenazas

- La necesidad de modernizar la Ley 45 de 2007.
- Recortes presupuestarios a la institución que dificultan el cumplimiento de los proyectos.
- Que se mantenga el sistema actual caracterizado por procesos demorados en las instancias decisorias, lo que se traduce en mora administrativa
- Creación de disposiciones normativas que otorgan nuevas competencias a la ACODECO y no se le asigne los recursos necesarios.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS A MEDIANO PLAZO (2019 – 2024)

1. Fortalecer la gestión institucional

Con la finalidad de garantizar los procesos internos de la institución se realizarán acciones relacionadas con:

- Modernización a través de la descentralización de la estructura institucional, para brindar eficiencia y atender la creciente demanda de asignaciones legales.
- Implementación de herramientas tecnológicas que permitan mejorar la eficiencia y eficacia institucional.
- Fortalecer clima laboral de los colaboradores y las capacidades técnicas, brindando las herramientas requeridas para la realización de su labor.
- Asegurar el funcionamiento de la institución en beneficio de las áreas operativas para la prestación de sus servicios.
- Retomar estandarización de procesos en los diferentes niveles ejecutivos y su certificación (ISO).

2. Reducir el número de denuncias y reclamos en temas de consumo que presentan los consumidores

El desconocimiento de los derechos y deberes de los consumidores, trae como resultado que consumidores y empresarios tomen decisiones no adecuadas que podrían ser perjudiciales en las relaciones de consumo, ocasionando la presentación de un mayor número de reclamos y denuncias ante la ACODECO.

Reducir el número de reclamos y denuncias en temas de consumo expresa una buena gestión de la autoridad para prevenir las faltas a Ley 45 de 2007.

Para el cumplimiento de este objetivo estratégico, se realizarán acciones relacionadas con:

- Informar de manera oportuna a consumidores y agentes económicos sobre derechos y deberes en materia de protección consumidor.
- Actualización e integración de bases de datos que permitan manejar estadísticas y procesos de verificación, generación de documentos, automatizados e integrados con la etapa de recepción de quejas.
- Resolver expedientes en materia de protección al consumidor de manera oportuna.
- Impulsar mecanismos alternativos de solución de controversias.
- Supervisar y fiscalizar el cumplimiento de los derechos y obligaciones de los agentes económicos en materia de protección del consumidor.

3. Mejorar las condiciones de competencia en los mercados para beneficio de los consumidores y la competitividad del país

Defender y promover el proceso competitivo en los mercados, es una función central de la ACODECO. La finalidad de este objetivo estratégico es promover el uso de los diversos mecanismos de defensa de la competencia y fortalecer el rol e impacto del accionar institucional en la sociedad, que contribuya a propiciar el buen funcionamiento del mercado mediante la prevención y fiscalización de prácticas restrictivas que afecten la libre competencia económica y la libre concurrencia.

Para el cumplimiento de este objetivo estratégico, se realizarán acciones relacionadas con:

- Promover la autorregulación en materia de libre competencia.
- Sensibilizar a los diferentes actores de la importancia de la libre competencia.

PLANES DE ACCIÓN DE ALTO IMPACTO

Entre las metas de la actual administración, está modernizar y dinamizar la institución, así sostener la confianza en el proceso de queja ante la ACODECO. De igual manera, educar tanto a consumidores como a los agentes económicos, mejorando la relación de consumo y fortaleciendo la Libre Competencia.

A continuación, se presentan los planes de acción que responden a los objetivos estratégicos trazados:

DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

ACCIONES	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
A. Protección al Consumidor												
Implementación de sistema de consultas de historial de crédito en APC, según quejas de consumidores (Interno)	1	1										
Elaboración de contrato modelo/sello de confianza, en materia inmobiliaria			1	0,3								
Derecho de pasajeros (Aeronáutica Civil)			1	0,5								
Encuestas de servicios (electrónica)								1				
Programa de Gestión de Desechos Sólidos			1	0,7								
Concilia Online			1	0,3								
Sistema de verificación a nivel nacional			1	0,3								
Banco de Datos Jurisprudencia			1	0,3								
Adecuación de la captación de quejas (montos caso inmobiliarias)					1	0,8						
Declaración de salvamento vehículos importados			1	0,3								
Tramitación de quejas por medios electrónicos			1	0,7								
Encuestas de servicios (electrónica)								1				

P = Proyectos Programados

R = Proyectos Realizados

DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA

ACCIONES	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
B. COMPETENCIA												
Ampliación de la Canasta Básica de Medicamentos	1	1										
Diseño e implementación de un sistema tecnológico para el levantamiento de inventarios nacionales de distintos rubros agropecuarios utilizando dispositivos móviles para obtener resultados inmediatos			1	1								
Realizar concurso de ensayos con Universidades y Periodistas en materia de Libre Competencia							1		1			
Lograr un convenio de cooperación con el Ministerio Público para aumentar la capacidad de detección de conductas contrarias a la libre competencia, mediante la identificación de las opciones legales viables para tener acceso a un laboratorio (propio o de terceros) de informática forense									1			
Relanzamiento del Programa de Clemencia en Panamá									1			
Realizar tres estudios de mercado							1		1		1	
Elaborar y publicar Manual sobre el Derecho de la Competencia para Consumidores							1					
Actualizar, elaborar y publicar guías sobre evaluación de normas jurídicas que puedan imponer restricciones a la libre competencia; acuerdos anticompetitivos entre empresas en el ámbito laboral; impacto ex ante y ex post del resultado de las investigaciones; determinación de sanciones; cumplimiento corporativo conforme a mejores prácticas							1		2		2	
Realizar una jornada anual de sensibilización y promoción en el marco de la celebración del Día Nacional de la Libre Competencia			1	1	1	1	1		1		1	
Creación de espacios de diálogos permanentes con reguladores sectoriales (mesas técnicas); uso de los convenios de cooperación vigentes para actividades de capacitación, intercambio de información y abogacía sobre defensa; promoción activamente entre agentes económicos la autorregulación en materia de libre competencia							1		1		1	
Celebración y actualización de acuerdos de coordinación y cooperación internacional con autoridades de competencia							1		1		1	
Realizar actividades de inteligencia de mercado sobre productos regulados y productos de la canasta de materiales de construcción									1			
Implementar un sistema de gestión de calidad de la DNLC											1	
Elaboración de una propuesta integral de capacitación y especialización para los colaboradores de la DNLC									1			

P = Proyectos Programados
R = Proyectos Realizados

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANZAS

ACCIONES	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
C. ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS												
Traslado de Oficinas Regionales Panamá Oeste, Panamá Norte y Centro Operativo San Miguelito.			3			3						
Traslado de Oficinas Regionales Chiriquí, Panamá Este, Colón y Darién												
Seguir velando por la imagen de la entidad para cumplir con las medidas de Bioseguridad y darle seguimiento a cada arrendador para hacer cumplir las diferentes necesidades.			1	1	1	1	1		1		1	
Adecuaciones Sede. Reubicación de oficinas metrología, Asesoría Legal, Juzgado Ejecutor, Veracidad, Verificación. Se creó oficina de Planilla.					1	1	1					
Adquisición del local lateral en San Miguelito para contar con mayor capacidad para los archivos y adecuar un salón de capacitación.							1					
Programa de chapistería y mantenimiento para la flota vehicular de la entidad (Sede y Regionales), para mejorar imagen flota					1		1		1			
Plan de adquisición de vehículos					1		1					
Plan anual de compras					1	1	1		1		1	
Lograr una ejecución presupuestaria del 100%							1		1		1	
Plan de descarte de vehículos dañados y deteriorados					1		1					
Actualización anual de inventario de almacén					1	1	1		1		1	
Proceso de depuración anual contable					1	1	1		1		1	
Modernización de sistema de pago de multas en ACODECO, mediante la ejecución del proyecto de plataforma de pagos digitales a través de puntos de ventas (POS)							1	1				

P = Proyectos Programados

R = Proyectos Realizados

OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

ACCIONES	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
D. ASESORIA LEGAL												
Celebración de Convenios que contribuyan al fortalecimiento de las labores diarias (Estima la celebración de 20 convenios)	2	2	3	3	5	4	4		4		2	
Auditoria Judiciales a Nivel Regional, encabezada por la oficina de Asesoría Legal como control de calidad de nuestras actuaciones administrativas legales							1		1		1	
Modificación de la Ley 45 de 2007 ; desde el 2019 hemos estado trabajando en esta modificaciones esperamos contar con una nueva Ley para el año 2023									1			
Reglamentación del Arbitraje de Consumo: La Ley 45 de 2007 establece en su artículo 114 la figura del arbitraje de consumo como método alternativo de solución de controversias, y dispone que el Órgano Ejecutivo reglamentará esa materia. Se ha trabajado de un borrador de la Reglamentación, esperamos que este se apruebe en el año 2023									1			
Ley de Moratoria; Siendo consecuentes con la situación económica actual, de la cual los agentes económicos se han visto afectados; la ley busca darles la oportunidad para que puedan realizar arreglos de pago sobre las sanciones impuestas, así como realizar una depuración por parte de la Autoridad de aquellos agentes económicos que han cerrado operaciones, encontrándose inactivos y que la Ley 45 y las normas generales, no nos permiten cerrar o finiquitar							1					
Tabla de Vida Documental: la institución no cuenta con un periodo de vida para archivar los documentos, por lo que el departamento de archivo se mantenía colapsado, la tabla de vida documental nos permitirá mantener un adecuado control de la documentación que debe permanecer en los departamentos y en los archivos.					1							

P = Proyectos Programados

R = Proyectos Realizados

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

ACCIONES	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
E. EDUCACIÓN												
Liga Colegial de Consumo, busca educar de una manera diferente a los estudiantes sobre consumo saludable y responsable.	1	1	1		1		1		1			
Escuela Virtual del Consumidor, con la finalidad de educar y orientar a estudiantes y consumidores en general y agentes económicos sobre acciones y temáticas de consumo.					1	1	1		1			
Foros Internacionales en Materia de Consumo, para contar con otras perspectiva y practicas tanto de instituciones homólogas de diferentes países sobre temas de consumo, protección al consumidor, finanzas.			1	1	1	1	2		2		1	
Foros Internacionales en Materia de Competencia, con la finalidad de aprender de una manera más clara y didáctica sobre la importancia de promover y velar por una Libre Competencia en nuestro país.			1	1	1	1	2		2		2	
Jornadas educativas con la unidad móvil de educación para contar con mayor cobertura a nivel nacional.	4	4	8		4	2	10		10		10	
Biblioteca Virtual del Consumidor, busca de una manera más práctica que las personas puedan acceder a información relacionada a la institución y otras de interés.							1		1		1	
Programas de capacitación y concientización sobre sobre la Ley 1 y Ley 187 que regula el uso de las bolsas plásticas y los plásticos de un solo uso	4	4	2		8	6	10		10		5	

P = Proyectos Programados

R = Proyectos Realizados

OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

ACCIONES	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
F. RECURSOS HUMANOS												
Revisión y Modificación del Reglamento Interno							1					
Modificación de Organigrama											1	
Reclasificación de Cargos en la Estructura							1					
Plan Institucional de Capacitación y Desarrollo de Recursos Humanos (en coordinación Con DIGECA)							1					
Auditoría de Puesto (en coordinación con DIGECA)							1					

P = Proyectos Programados

R = Proyectos Realizados

OFICINA DE COOPERACIÓN TÉCNICA INTERNACIONAL

ACCIONES	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
G. TRANSPARENCIA Y PROYECCIÓN INTERNACIONAL												
TRANSPARENCIA												
Mantener el nivel de transparencia de la ACODECO al 100% de cumplimiento en cuanto a los monitoreo a futuro de ANTAL.	1	1	1	1	1		1		1		1	
Creación de nuevos cuadros estadísticos para ponerlos a disposición de la población en cuanto a Datos Abiertos.			1	1								
Lograr capacitar al 100% del personal de la ACODECO en el Curso de Transparencia y Ética de Funcionarios Públicos antes de lo provisto.					1							
PROYECCIÓN INTERNACIONAL												
Coordinar la firma de nuevos convenios de coordinación y colaboración interinstitucional sobre observatorio de precios de medicamentos al consumidor.	1	1										
Lograr la presidencia pro tempore de la Red Centro Americana de Competencia (RECAC) y actualización de la página web.	1	1										
Proponer una activa participación en eventos de organismos multilaterales de protección al consumidor y defensa de la competencia (FIAGC, CONCADECO, ICN, OCDE, UNCTAD, RECAC, RRSS, etc.)	1	1	1	1	1	1	1		1		1	
Fortalecer el intercambio de mejores prácticas e información con autoridades de protección al consumidor y competencia de otros países mediante la celebración y ampliación de acuerdos de coordinación y cooperación.	1	1	1	1	1	1	1		1		1	
Identificar oportunidades de capacitación con agencias pares a nivel internacional a fin de lograr capacitar al personal técnico de la ACODECO en temas de consumidor o libre competencia.	1	1	1	1	1	1	1		1		1	
Lograr la Presidencia del Consejo Centroamericano de Defensa del Consumidor (CONCADECO) a partir de 2023									1			
Realizar nuevo Peer Review de Competencia por parte de la OCDE/BID en el año 2023 (el anterior se realizó en el año 2010)											1	
Ser anfitriones de algún taller internacional en los grupos de trabajo de la International competition Network (ICN) antes del 2024											1	

P = Proyectos Programados

R = Proyectos Realizados

JUZGADO EJECUTOR

ACCIONES	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
H. JUZGADO EJECUTOR												
Elaborar manual de procedimiento de jurisdicción coactiva del Juzgado Ejecutor												1
Poner en ejecución el manual de procedimientos de jurisdicción coactiva del Juzgado Ejecutor												1
Realizar los operativos estratégicos a nivel nacional de cobros							1		1			1
Proceso de depuración de la base de datos e implementación de programa informático que permita obtener la información de manera más rápida y veraz.					1	1	1		1			1
Capacitar y fortalecer al Recurso Humano							1		1			1

P = Proyectos Programados
R = Proyectos Realizados

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

ACCIONES	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
I. INFORMÁTICA												
Sistema de información y denuncia institucional					1	1						
Modificación y reestructuración página web					1	1						
Sistema de recibo electrónico de quejas					1	1						
Integración de registro único de agentes económicos					1	1						
Sistema de actas multifuncional							1					
Sistema de flujos operacionales FLUPO							1					
Sistema CABAMED Geolocalización					1	1						
Actualización CABAMED					1	1						
MEDICAPP							1					
Mejoras a la infraestructura de la red informática en las instalaciones de la ACODECO (Cableado-Switcher)							1					
Migración de servidores de correo a la nube							1					
Sistema de seguridad informática robusto (Firewalls)							1					
Ampliación del sistema de almacenamiento en disco (Storage)									1			
Migración de servidores virtuales (producción) a la nube									1			
Mejoramiento del centro de copiado a través de la adquisición de nuevos equipos							1					
Implementar sistema de digitalización de expedientes									1		1	
Contar con servidor y página web en la nube							1					
Sistema de seguridad de las instalaciones de ACODECO (CCTV-Cámaras de seguridad)									1		1	

P = Proyectos Programados
R = Proyectos Realizados

RELACIONES PÚBLICAS

ACCIONES	2019		2020		2021		2022		2023		2024	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
I.RELACIONES PÚBLICAS												
SINDI – Asistente virtual de información y denuncia.			1	1								
COMPRUEBA, COMPARA Y CONSUME – Nuevo eslogan utilizado en las diferentes intervenciones en los medios de comunicación y campañas institucionales.			1	1								
ACODECO TV – Programa que lleva temas diversos a los consumidores, con entrevistas a funcionarios de jerarquía, diputados y expertos en materia de consumo.					1	1						
ACODECO RADIO – Espacio informativo para la divulgación de las acciones y actividades que realiza la ACODECO.					1	1						
ACODECO ELEMENTAL – Espacio que utiliza herramientas audiovisuales, donde el presentar instruye a los consumidores y agentes económicos en diversas acciones que fiscaliza la ACODECO.					1	1						
ESCUCHAS SOCIALES – Qué dicen de la ACODECO, sus directivos y cuáles son los mensajes que están circulando en las redes y con los que interactúan líderes de opinión y periodistas.					1	1						
“COCO” CONSUMIDOR – Personaje que busca atender las cargas negativas de la institución en un lenguaje claro y sencillo.					1							

P = Proyectos Programados

R = Proyectos Realizados