



VISIÓN DE ACODECO A CORTO, LARGO Y MEDIANO PLAZO



Oscar García Cardoze

Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor
y Defensa de la Competencia

- Abril 2015 -



Tu Bolsillo Primero

LISTADO DE 22 PRODUCTOS BAJO CONTROL DE PRECIOS

 Huevos* B/.1.87	 Arroz* B/.0.40	 Carne Molida* B/.2.00	 Babilla* B/.2.87	 Cebolla* B/.0.60
 Leche en polvo* B/.3.76	 Porotos* B/.0.96	 Salchicha* B/.1.19	 Bistec de Cinta* B/.2.45	 Ñame* B/.0.35
 Pan de Molle* B/.0.92	 Lentejas* B/.0.56	 Tuna* B/.1.02	 Jarrete* B/.2.30	 Papas* B/.0.60
 Queso Amarillo* B/.0.10	 Macarrón* B/.0.59	 Pollo* B/.1.18	 Pecho* B/.0.75	 Yuca* B/.0.28
		 Chuletita* B/.1.90	 Tomate perita* B/.1.08	

¡Don tu Real a brillar!



Línea Gratuita
130
ACODECO

Decreto Ejecutivo No. 165 del 2014: "Dicena de huevos medianos / Pollo Panamá entero / Leche en polvo lata (360 g) / Carne Babilla (libra) / Pan de molle blanco de 14,16 / Bistec de cinta con hueso (libra) / Queso Amarillo Americano Rebanada / Carne Jarrete (libra) / Arroz de Primera (libra) / Carne pecho con costilla (libra) / Poroto Calidad de primera / Chuletita de cerdo regular (libra) / Lentejas grado 2 (libra) / Cebolla amarilla (libra) / Macarroses paquete (423,454 gr) / Ñame diamante y paleta (libra) / Carne Molida de primera (libra) / Papa Nacional (libra) / Salchicha de carne de res / Yuca no parafinada (libra) / Tuna en lata (170 g) / Tomate Nacional perita (libra).

www.tubolsilloprimero.com

PROGRAMA DE CONTROL DE PRECIOS (Tu Bolsillo Primero)



CONTROL DE PRECIOS

- a. Capacitar al personal encargado de las verificaciones a nivel nacional.
- b. Reforzar la verificación de margen bruto de comercialización.^{e6}
- c. Diseñar la verificación del componente de libertad vigilada.
- d. Continuar el monitoreo de mercado.



Diapositiva 3

e6

Es margen bruto de comercialización, no márgnes de comercialización tope

eelias, 08/04/2015



NUEVAS ACCIONES EN DEFENSA DE LA COMPETENCIA





DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Desarrollar un programa de colaboración con la Dirección General de Contrataciones Públicas para advertir sobre las consecuencias de la colusión y generar mecanismos de alertas sobre posibles actos colusorios.





DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Desarrollar con la Caja de Seguro Social un programa de combate a la colusión que replique las experiencias exitosas de países como México, donde los ahorros en compra de medicamentos son realmente importantes a través de la detección y sanción de cárteles.

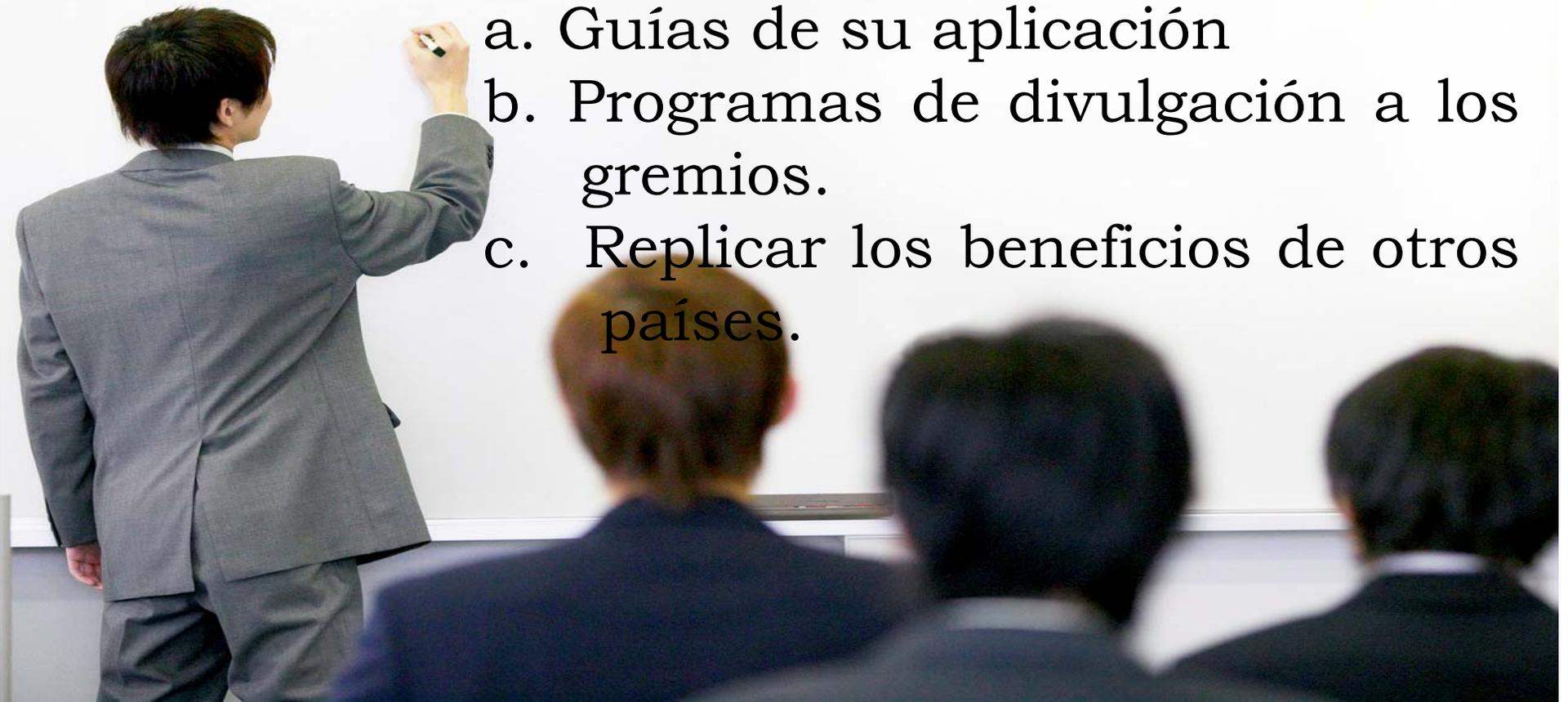




DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Divulgar ante el sector empresarial los beneficios de un programa de clemencia (leniency).

- a. Guías de su aplicación
- b. Programas de divulgación a los gremios.
- c. Replicar los beneficios de otros países.





DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Divulgar los logros institucionales en los últimos años en materia de libre competencia.

- Mejoras de Legislación (Reglamentos y Guías)
- Jurisprudencia (Pronunciamiento de los Tribunales)
- Criterios (Transacciones, Prácticas Restrictivas, Concentraciones^{e8} económicas).



Diapositiva 8

e8

Iniciar con letra mayúscula

eelias, 08/04/2015



DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Creación de un Laboratorio Forense

- Mejorará el sistema de búsqueda de información en las Diligencias Exhibitorias. ✓
- Creará cadena de custodia de la información. ✓
- Las partes tendrán certeza de que la información no ha sido manipulada. ✓





DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Desarrollar las Guías para estandarizar las investigaciones en libre competencia.

• Guías de diligencias exhibitorias. 

• Guías para el desarrollo de investigaciones. 

• Guías para el desarrollo de procesos de prácticas monopolísticas. 

• Programa corporativo de conformidad. 



DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Incorporar las recomendaciones de la OCDE en la elaboración de los Estudios de Mercado.

- 1 Que los agentes económicos estén obligados a darnos información para la elaboración de estudios de mercados.
- 2 Que haya criterios de selección de los mercados a estudiar.
- 3 Que se comparta con los estudiados el informe de resultados. (Periodos de consulta).
- 4 Seguimiento a los compromisos adquiridos.
- 5 Evaluación posterior.



MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE





ATENCIÓN AL CLIENTE

Desarrollar entrenamiento al personal para que la atención al cliente, tanto presencial como telefónica, tenga altos estándares, independientemente de los resultados de las decisiones que se adopten.

Realizar mediciones de la satisfacción del cliente.

Tenemos una persona dedicada tiempo completo a este tema, por primera vez en la historia de CLICAC-ACODECO.





ATENCIÓN AL CLIENTE

Facilitar a los afectados tener información vía remota sobre el estado de sus expedientes administrativos

- i. Inicialmente vía telefónica.**
- ii. Proyecto de consulta por Internet de expedientes con claves de acceso.**
- iii. Sistema de información vinculados a las empresas que les permita conocer que tienen una queja de un consumidor.**





ATENCIÓN AL CLIENTE

Desarrollar mecanismos de medición sobre la satisfacción de los consumidores que utilizan nuestros servicios, a nivel nacional.

CUSTOMER SERVICE

Please rate your experience

Excellent	<input checked="" type="checkbox"/>
Good	<input type="checkbox"/>
Average	<input type="checkbox"/>
Poor	<input type="checkbox"/>



Crear en coordinación con las empresas un plan piloto y voluntario de atención de quejas en sitio, como parte del programa de responsabilidad social empresarial.

1

Buscamos mejorar la solución de conflictos de menor valor.

2

Que la empresa que soluciona las controversias en sitio, pueda obtener un registro de tal actuación.

3

Que los afiliados al plan sean identificados por ACODECO como Agente Económico Responsable lo cual aspiramos le de una ventaja competitiva frente a otro local que no tenga este distintivo.

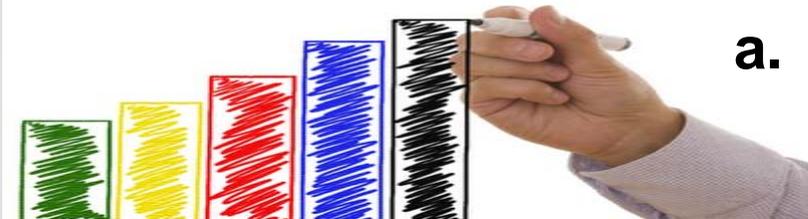


CANASTA BÁSICA DE MEDICAMENTOS (CABAMED)





CABAMED



a. **Evaluar los resultados después de poco más de 1 año de aplicación.**

b. **De ser el caso, programar su extensión al resto de las provincias (verificaciones en conjunto con el MINSA).**



c. **Divulgar a través de medios de comunicación la encuesta mensual de medicamentos, con la descripción del agente económico que tiene el precio de medicamento genérico más económico.**



**IMPULSAR EL PROCESO DE
ADECUACIÓN NORMATIVA DE LA
LEY 45 DE 2007**





NORMATIVA DE LA LEY

- ✓ La Autoridad como competente para investigar y decidir en prácticas restrictivas de la competencia.
- ✓ Establecer umbrales para conocer de forma obligatoria una concentración económica.
- ✓ Autoridad legal para requerir información a empresas en el desarrollo de estudios de mercado.
- ✓ Elevar el monto de las multas en prácticas restrictivas de la competencia.



INMOBILIARIAS





PERMISO DE CONSTRUCCIÓN



- Deberá obtenerse en un plazo no mayor de 24 meses improrrogables, a partir de la aprobación del proyecto
- Después de 90 días, procede la devolución



PUBLICIDAD

La preventa sólo podrá iniciarse cuando el anteproyecto se encuentre debidamente aprobado mediante su correspondiente permiso de construcción, y esta información deberá hacerse constar en toda publicidad del proyecto.





PREVENTA

En el contrato debe constar fecha cierta o determinable de entrega.

- Cuando el anteproyecto se encuentre debidamente aprobado.
- La información deberá constar en toda la publicidad.





ABONOS



- Se depositará en una cuenta especial, en un banco que opere en Panamá.
 - A más tardar 3 días después de ser recibidos.
 - La Autoridad verificará el cumplimiento y queda facultada para suspender la preventa en caso de incumplimiento.



INMOBILIARIAS

- Los abonos sólo podrán ser utilizados para:
 - Devolución al consumidor
 - Cubrir costos inherentes al proyecto en proporción a los desembolsos que realice el banco que otorgó el préstamo de la obra

Los abonos no podrán ser utilizados como garantía del proyecto.



DEFECTOS EN LA CONSTRUCCIÓN

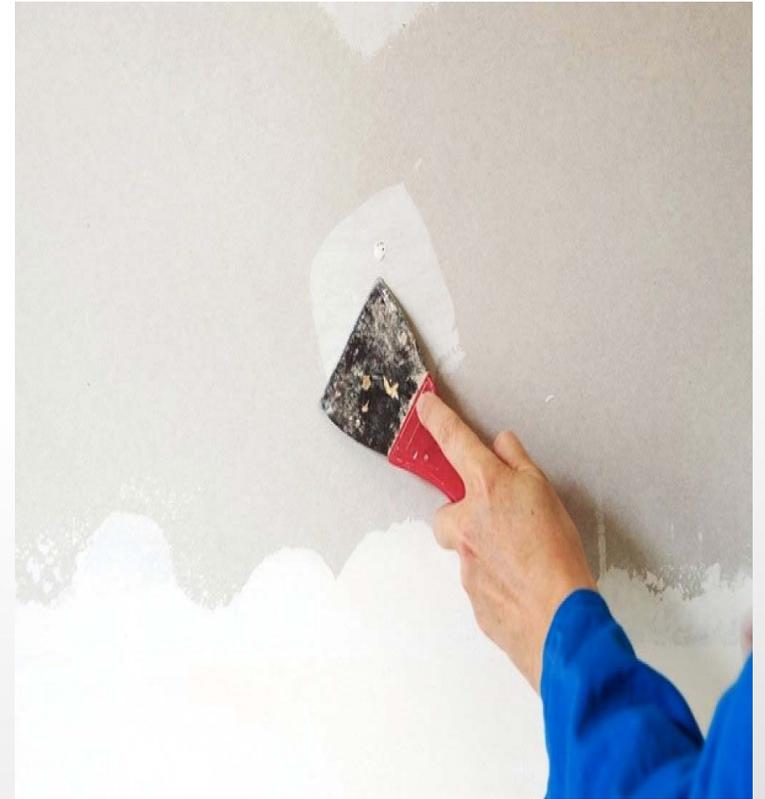
- Los promotores están obligados a obtener una fianza para garantizar la atención de reclamos en caso de disolución de la sociedad.
- Cobertura será del 2% del precio de venta de cada vivienda.
- Vigencia de tres (3) años.





DEFECTOS EN LA CONSTRUCCIÓN

- Responsabilidad solidaria de la promotora con la persona, natural o jurídica, que obtuvo y garantizó el financiamiento interino
- Irrenunciable





REVISIÓN DE LOS CONTRATOS POR LA AUTORIDAD



- Concepto favorable de la Autoridad, antes de comercializarse el proyecto
- La Autoridad fiscalizará que las cláusulas no violen la presente ley.
- Sólo vincula a la Autoridad, la cual no podrá demandar



REVISIÓN DE LOS CONTRATOS POR LA AUTORIDAD



- El Concepto favorable no impide que dicho contrato pueda ser demandado, por terceros
- Silencio favorable, después de treinta (30) días calendarios



INCREMENTO DE MATERIALES

Revisión de la Resolución 042-12.



- La respuesta deberá ser firmada por el DNLC.



INCREMENTO DE MATERIALES

Revisión de la Resolución 042-12.

- La solicitud del agente económico deberá estar acompañada de:
 - Certificación que acredite que la obra ha sido completada al menos en un 80%.
 - Presupuesto original de la obra.
 - La estructura de costos actualizados de la misma.
 - Presupuesto real que contemple la estructura de costos actualizados.
 - Tres copias de facturas trimestrales, órdenes de compra y cualquier otro idóneo.



AUMENTO DE COSTOS DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN





ELEVAR EL PERFIL DE LAS OFICINAS REGIONALES Y SU DESEMPEÑO





ELEVAR EL PERFIL DE LAS OFICINAS REGIONALES Y SU DESEMPEÑO

- En el interior pueden estar sucediendo algunas prácticas locales que pasan desapercibidas.
- Capacitar a las Regionales en técnicas de detección de restricción a la libre competencia.
- Proporcionarles las herramientas técnicas para que puedan desarrollar las investigaciones de competencia en la sede regional.





**AUMENTAR LA CANTIDAD Y CALIDAD
DE INFORMACIÓN DISPONIBLE A
LOS USUARIOS**





INFORMACIÓN DISPONIBLE

a. Desarrollo de aplicaciones más interactivas en la página web



b. Desarrollo de aplicaciones móviles para interactuar con los usuarios



Diapositiva 37

e20

reemplazar por nuevas

eelias, 08/04/2015



INFORMACIÓN DISPONIBLE

c. Implementar foros con la Administrador y los Directores, tanto de Competencia como Consumidor, para la evacuación de preguntas a horas determinadas.



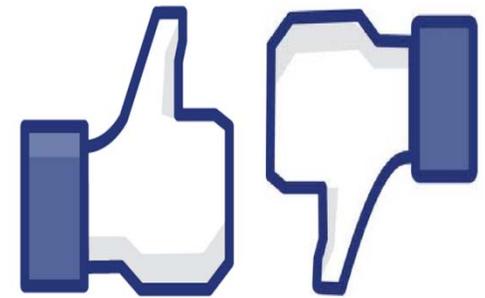
d. Implementar en algunos temas de interés (leyes, reglamentos, guías, estudios de mercado), la Consulta Pública, como mecanismos para obtener una retroalimentación de los actores del sector.





AUMENTO DE LOS COSTOS DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

Transparentar en la página web toda la información de los proyectos que tengan una validación total o parcial, así como aquellos que no entregan información para poder realizar tales validaciones.



Divulgar las ventajas de una validación previa, lo cual mejora la relación entre consumidor y proveedor, que ve en la validación de ACODECO una certeza de lo que debe pagar.



GRACIAS



ogarcia@acodeco.gob.pa; 510-1369



[@AcodecoResuelve](https://twitter.com/AcodecoResuelve)

