



# **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO)**

## **INFORME DE GESTIÓN Enero 2015 - Junio 2019**

**OSCAR GARCÍA CARDOZE**  
Administrador

### **ÍNDICE**

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>II. RESUMEN DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL DE ACODECO DESDE 2015 A 2019</b>	<b>3</b>
<b>III. IMPLEMENTACIÓN DE UNA CULTURA DE PLANIFICACIÓN</b>	<b>8</b>
<b>IV. AVANCES TECNOLÓGICOS 2015-2019</b>	<b>8</b>
<b>V. ASPECTOS DE RRHH</b>	<b>21</b>
<b>VI. IMAGEN INSTITUCIONAL</b>	<b>25</b>
<b>VII. TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL</b>	<b>26</b>
<b>VIII. COMPETENCIAS NUEVAS O AMPLIADAS</b>	<b>28</b>
<b>IX. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES</b>	<b>29</b>
<b>X. RELACIONES INTERNACIONALES</b>	<b>31</b>
<b>XI. MEJORA EN EL SERVICIO</b>	<b>33</b>

XII.	<b>MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA Y LOS RECURSOS</b>	36
XIII.	<b>LOGROS ESPECIALES</b>	40
XIV.	<b>TAREAS PENDIENTES</b>	46

## **I. INTRODUCCIÓN**

El presente informe contiene una mención de los temas que consideramos fueron aportes de la administración que inició en enero de 2015, bajo la responsabilidad de OSCAR GARCÍA CARDOZE, en el sentido de agregar valor, en el ámbito operativo de Libre Competencia y Protección al Consumidor.

Luego de casi 20 años de establecida la entidad, cuyo inicio se origina en la Ley 29 de 1996, en el año 2015 ya existían aspectos consolidados en la entidad y que marcaban su funcionamiento y los entregables a la comunidad y, por lo tanto, era posible conocer el punto de partida para mejorar.

En ese punto, desde el primer día de la gestión, 19 de enero de 2015, se establecieron los pilares sobre los cuales se basaría el trabajo del cuerpo laboral de la entidad: Compromiso Social (entendido como un esfuerzo permanente de mejora en la calidad del servicio ofrecido), Transparencia y Eficiencia, así como una hoja de ruta que permitiese elevar el desempeño institucional en diferentes ámbitos.

Del mismo modo, se asumieron metas que implicaban, entre otras, nuevas acciones en materia de defensa de la competencia, la mejora de la atención al cliente, gestión dirigida a evaluar cuantitativamente los resultados en lo relativo a la Canasta Básica de Medicamentos (CABAMED) e impulsar en la agenda de trabajo la adecuación de la normativa de la Ley 45 de 2007.

Luego de examinada la labor realizada, con satisfacción observamos que la visión implementada a principios del año 2015 permitió generar una fructífera dinámica de trabajo, cuyo resultado presentamos a través de este documento, donde damos énfasis a los aspectos que consideramos más destacables, agrupados por los siguientes ejes temáticos: cultura de planificación, desarrollo tecnológico, recursos humanos, imagen institucional, transparencia institucional, competencia nuevas o ampliadas, relaciones interinstitucionales, relaciones internacionales, mejora en el servicio, mejoras en la infraestructura y los recursos, logros especiales y tareas pendientes, precedidos por un cuadro que evidencia una comparación entre la situación encontrada, con lo desarrollado por esta administración, en algunos temas puntuales.

De los temas planteados inicialmente están de desarrollo, en algunos casos por temas que escapan al control de la entidad, podemos colegir que, en otros aspectos, consideramos haber excedido nuestras propias expectativas, y que, al final, todo esto repercute en que el Estado esté en capacidad de romper paradigmas y entregar al ciudadano un trabajo de calidad que mantenga el nivel técnico que se requiere - que muchas veces pasa desapercibido, a pesar de la divulgación que se haga a través de página web, redes y otros medios- pero que consideramos clave para la satisfacción de las necesidades de dichos usuarios y mantener estos álgidos temas de la protección del consumidor y del clima de competencia en los mercados, a niveles que permitan una convivencia tranquila en el ámbito de la comercialización de bienes y servicios en el país, haciéndose respetar las leyes y asumiendo las muchas nuevas responsabilidades que suelen generarse con nuevas legislaciones que surgen y que imponen nuevos retos operativos a la entidad.

El presente informe contiene un resumen de nuestra gestión, hasta el momento para procurar que, ACODECO, sea una entidad más transparente, responsable socialmente y profesional en su trabajo técnico para todos.

## II. RESUMEN DE GESTIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN INSTITUCIONAL DE ACODECO DESDE 2015 A 2019

TEMA	ENERO - 15	JUNIO - 19
<b>PLANIFICACIÓN</b>		
Plan Estratégico Institucional	No existía	Se trabaja con una matriz de seguimiento de Plan Estratégico desde el 11 de noviembre de 2015
<b>INNOVACIÓN EN TECNOLOGÍA</b>		
Presentación de queja de historial de crédito en línea	No existía este avance tecnológico	A partir de mediados de junio de 2019
Renovación de página web	La página no podía ser consultada desde cualquier dispositivo móvil y no era muy amigable a los usuarios	La mejora se implementó a partir de junio de 2015
Creación del <i>Contact Center</i> , incluyendo chat en línea desde dispositivo móvil o desde una computadora	No existía	Se crea en el primer semestre de 2016. en 2016, ACODECO gana el “Premio a la Calidad en Atención Ciudadana” de la AIG, en relación con esta innovación tecnológica de la entidad.
App ACODECO para dispositivos móviles. Desarrollada 100% a lo interno de la entidad.	No existía	Se pone a la disposición de la ciudadanía el 1° de septiembre de 2016
Tablero de Multas (de primera instancia - Protección al Consumidor)	No existía	Incorporada en nuestra página web y aplicación móvil en el año 2017
Trazabilidad de expedientes a través de sistema de radio frecuencia (RFID)	No existía	Implementado el día 2 de enero de 2018
Tablero de Interacciones	No existía	Totalmente desarrollado y colgado en nuestra página web. Implementado el 8 de mayo de 2019

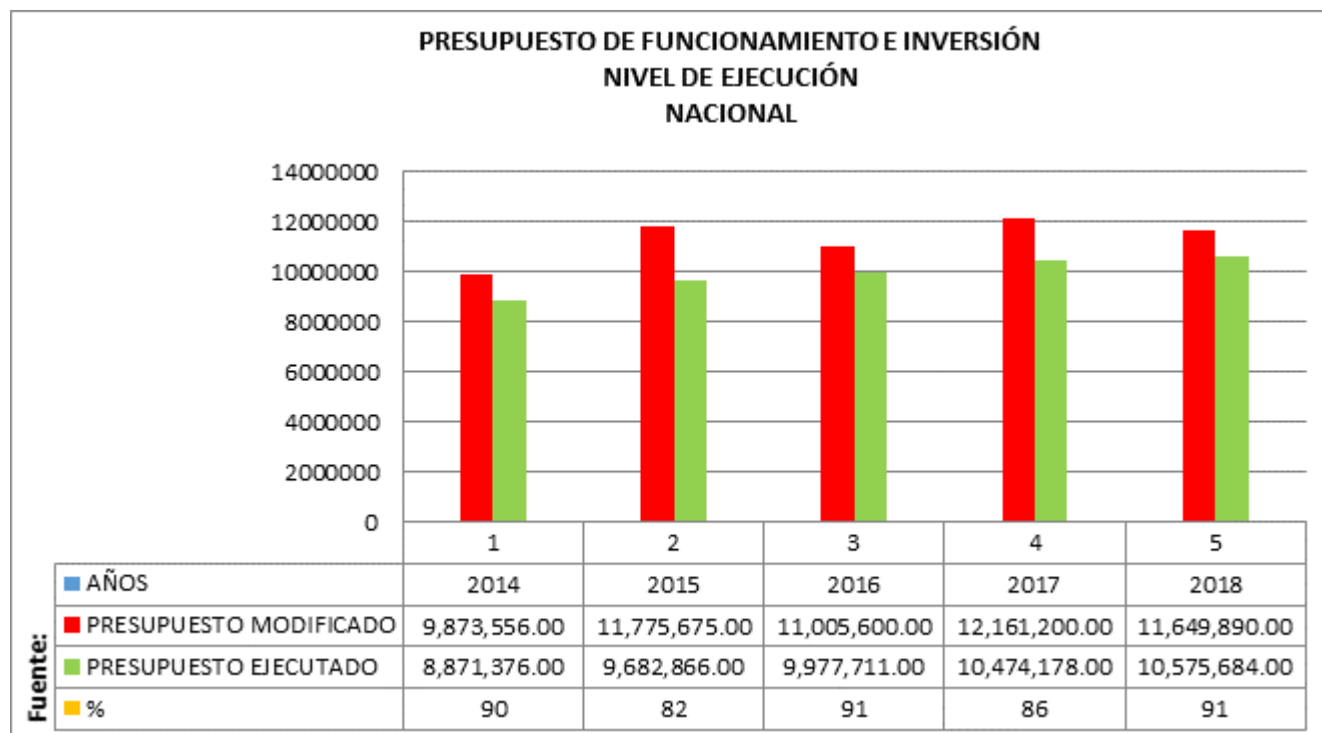
<b>TEMA</b>	<b>ENERO - 15</b>	<b>JUNIO - 19</b>
<b>ASPECTOS DE RECURSOS HUMANOS - REESTRUCTURACIÓN INSTITUCIONAL</b>		
Evaluaciones al personal e ingreso a carrera administrativa de funcionarios	No existía	A partir del año 2016. Contamos en la actualidad con 306 servidores públicos acreditados, de un total de 500
Cuarto de Lactancia Materna	No existía	Establecido en agosto de 2017, en el marco de la celebración de la Semana de la Lactancia
Oficina de Cooperación Técnica Internacional	No existía	Establecida formalmente a mediados del año 2018
Herramienta de capacitación interna para funcionarios de ACODECO	No existía	En la actualidad se encuentra disponible para ACODECO- <i>track</i> , <i>e-gestor</i> , veracidad (operativos de publicidad) y se están desarrollando los cursos virtuales relativos a escáneres, <i>e-power</i> , uso de la flota vehicular y Ley 1 de 2018 sobre bolsas plásticas
<b>TRANSPARENCIA Y ÉTICA INSTITUCIONAL</b>		
Obtención de 100% en las auditorías de ANTAI a la página web	No consta	A partir de las auditorías celebradas desde año 2015 hasta la actualidad, que suman 25, de manera ininterrumpida se ha obtenido el 100% de cumplimiento
Capacitación formal a funcionarios en curso virtual de ética (ANTAI)	No existía	Al 23 de mayo del 2019, 63 funcionarios se han certificado con esta herramienta
<b>MEJORA EN EL SERVICIO, LOGROS ESPECIALES E IMAGEN INSTITUCIONAL</b>		
Creación de la cuenta de Twitter institucional @AcodecoResuelve	No existía una cuenta institucional (sólo la cuenta personal del anterior Administrador)	Se crea en el año 2015. Al 18 de junio de 2019 contaba con más de 19,000 seguidores
Creación del Departamento de Atención al Cliente	No existía	Establecido en el año 2015
Programa de Clemencia en Libre Competencia	No existía	El 10 de julio de 2015 se dictó la Resolución A-064-15 que aprueba la guía de funcionamiento del Programa de Clemencia
Registro del movimiento de expedientes de segunda instancia que resuelve el Administrador	No existía	Implementado a partir del mes de agosto de 2015, con el propósito de medir la productividad en la tramitación de expedientes de segunda instancia

<b>TEMA</b>	<b>ENERO - 15</b>	<b>JUNIO - 19</b>
Creación del Programa Agente Económico Responsable (AER)	No existía	A partir del 28 de septiembre del 2015
Creación de la unidad de notificaciones.	No existía	Esta unidad fue creada en el primer trimestre del año 2016 y vino a suplir una necesidad importante en la entidad, pues el área de notificaciones se suele convertir en un cuello de botella de los casos que son resueltos en las entidades. En este caso el haberse organizado el tema de esta manera, ha coadyuvado a una mejora notable en el servicio que brinda la entidad.
Servicio Municipal de Atención al Consumidor en San Carlos (SERMAC)	No existía	Implementado durante el año 2016
Servicio Municipal de Atención al Consumidor en Bugaba, Chiriquí (SERMAC)	No existía	Implementado durante el año 2016
Servicio Municipal de Atención al Consumidor en Aguadulce, Coclé (SERMAC)	No existía	Implementado durante el año 2016
Servicio Municipal de Atención al Consumidor en Soná, Veraguas (SERMAC)	No existía	Implementado durante el año 2016
Unidad de Análisis de Aumento de Costos (UAAC)	No existía formalmente	A partir de enero de 2016 se crea para atender el incremento significativo en reclamos por parte de consumidores de viviendas nuevas en Panamá. Mediante las Resoluciones No. A-063-15 y No. A-096-17, la UAAC verifica y analiza las verificaciones o validaciones de aumentos de costos de los materiales de construcción o de otra índole de las unidades inmobiliarias, las cuales desde la creación de la unidad pueden presentarse en línea
Presidencia de la Comisión Nacional del <i>Códex Alimentarius</i>	No se había asumido anteriormente	Panamá asumió la Presidencia, a nivel nacional, en el período 2016-2018
Unidad móvil de capacitación	No existía	Implementado a partir de diciembre de 2017
Regional de Panamá Norte	No existía	Establecida el 29 de diciembre del 2017
Programa Corporativo de Conformidad (Libre Competencia) que contiene los lineamientos generales que debe implementar voluntariamente un agente económico comprometido en cumplir con la normativa de libre competencia	No existía	Aprobado mediante resolución No. A-008-18 de 18 de enero de 2018

<b>TEMA</b>	<b>ENERO - 15</b>	<b>JUNIO - 19</b>
Adecuación, ampliación y/o mudanza oficinas regionales (Colón, La Chorrera, Penonomé, Chitré, David)	Existían limitaciones físicas	Se mudaron las oficinas de Colón, Coclé y Panamá Oeste a nuevas y más amplias instalaciones
Sección de Vehículos a Motor	No existía	Establecida en el año 2018
Creación de cuenta de Instagram institucional	No existía	Se crea en febrero de 2019. Al 23 de mayo de 2019 contaba con 926 seguidores
Automatización de los procesos de verificación (escáneres)	No existía	Implementado en el primer cuatrimestre de 2019
<b>RELACIONES INTER-INSTITUCIONALES</b>		
Convenio de colaboración mutua celebrado con la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá	No existía	Firmado en agosto de 2015
Convenio de colaboración con ANTAI	No existía	Firmado en enero de 2016.
Convenio con la Defensoría del Pueblo	No existía	Firmado en octubre de 2016.
Convenio con la Procuraduría de la Administración	No existía	Firmado en enero de 2017
Convenio con APC BURÓ, S.A.	No existía	Firmado en septiembre 2017
Convenio con la AIG para el desarrollo del modelo estratégico de madurez para la modernización digital	No existía	Firmado en el año 2018
Convenio con la Autoridad de Aeronáutica Civil	No existía	Firmado en abril de 2019
<b>RELACIONES INTERNACIONALES</b>		
Adherencia al programa Políticas de Competencia y Protección al Consumidor de la Región de Latinoamérica y el Caribe (COMPAL) de la UNCTAD	No pertenecíamos al programa	Nos incorporamos en el año 2015
Adherencia formal en la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA	No pertenecíamos formalmente a la red	Nos incorporamos a partir del año 2015
Firma de Convenio con Procompetencia de República Dominicana	No existía	Firmado en el año 2015
Convenios en materia de Protección al Consumidor con MEIC de Costa Rica, PROFECO de México y DIACO de Guatemala	No existía	Firmados en el año 2016
Convenio en materia de competencia con COFECE, de México	No existía	Firmado en el año 2016
Convenio en materia de protección al consumidor con la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (DNDC) de Argentina	No existía	Firmado en el año 2017

<b>TEMA</b>	<b>ENERO - 15</b>	<b>JUNIO - 19</b>
Convenio con la Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia (CDPC) de la República de Honduras	No existía	Firmado en el año 2017
Convenio con Proconsumidor de República Dominicana	No existía	Firmado en el año 2018
Convenio con la Comisión Nacional de la Competencia (CONACOM), Paraguay	No existía	Firmado en el año 2018

## PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO E INVERSIÓN NIVEL EJECUCIÓN 2014 – 2018



### III. IMPLEMENTACIÓN DE UNA CULTURA DE PLANIFICACIÓN

A partir del 11 de noviembre de 2015 se genera por primera vez en la trayectoria de la entidad, un Plan Estratégico Institucional elaborado por los directivos y Administrador General, previa la inclusión del Análisis Situacional, Reafirmación de la Declaración de Principios Institucionales, Declaración de Objetivos Estratégicos. Los temas incluidos en el plan de acción fueron: protección al consumidor, política de competencia, juzgado executor, coordinación de regionales, transparencia, proyección internacional y recursos humanos. Al Plan Estratégico Institucional se le ha dado seguimiento y también se le ha realizado actualizaciones.

Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)																
Matriz de Cumplimiento del Plan Estratégico 2016-2019																
Actualizado al 31-Marzo-18 Próxima Actualización 31-Junio-18	2016								2017				2018			
	Q1		Q2		Q3		Q4		Q1		Q2		Q3		Q4	
	F	R	F	R	P	R	F	R	F	R	F	R	F	R	F	R
<b>A. Protección al Consumidor</b>																
1. Descentralización de la admisión y citación de quejas para el primer	1	1														
2. Creación de la Unidad de Notificaciones en el primer trimestre 2016	1	1														
3. Transformación del Call Center en un Contact Center en el segundo trimestre de 2016 (incluye implementación de la aplicación)			1	0.9	1	1										
4. Desarrollar aplicación informática que permita verificar los casos de			1	0.5	1	0.7										
5. Consolidación del Programa AER para el tercer trimestre de 2016					1	0.5										
6. Diseño y promoción de programas AER específicos (inmobiliarias, automóviles, supermercados) en el tercer trimestre de 2016					1	0.3										
7. Implementación de aplicación informática para la trazabilidad de							1	0.3								
8. Automatizar los procesos de verificación a partir del segundo																1
9. Inicio de la descentralización de las decisiones en primera instancia										1	0.5					

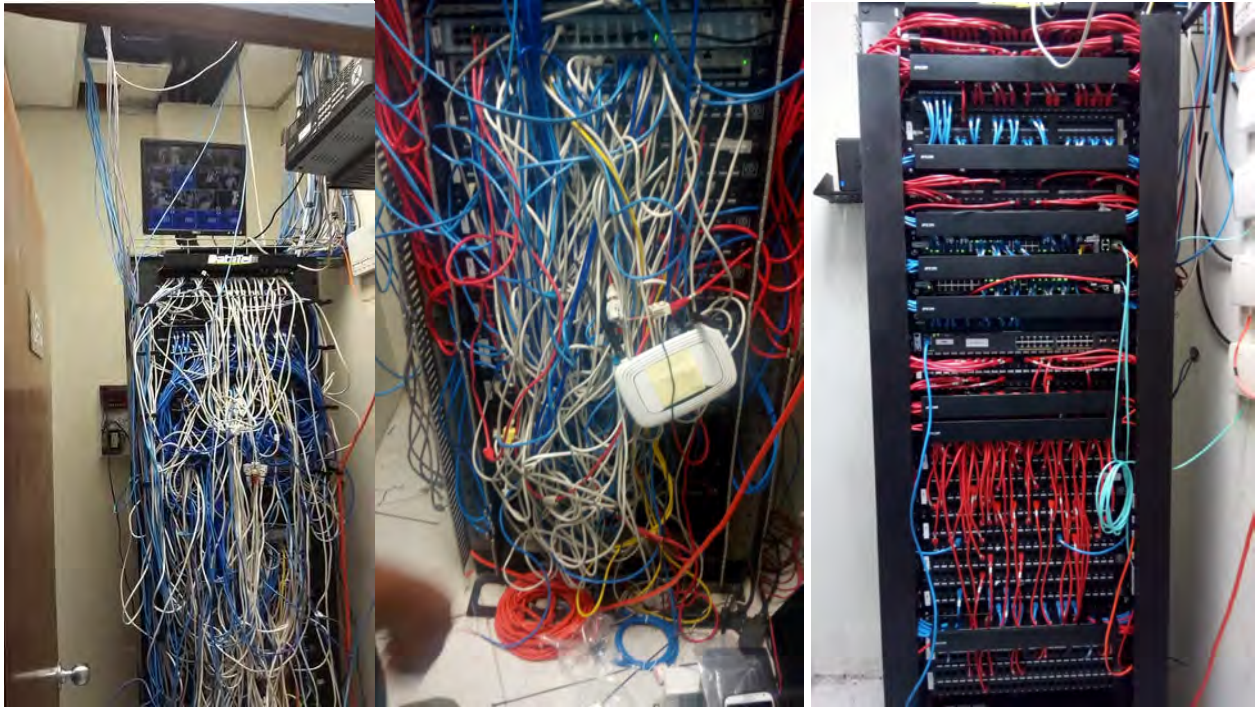
### IV. AVANCES TECNOLÓGICOS 2015-2019

#### OTROS PROYECTOS Y RENOVACIÓN DEL PARQUE INFORMÁTICO – 2015

Desde el 2015 se inició la renovación de los equipos tecnológicos; se adquirió nuevas computadoras para los funcionarios con rendimiento superior. En la actualidad la mayoría de los equipos han logrado ser reemplazados o actualizados a los sistemas operativos vigentes.



**SITUACIÓN DE LOS CABLEADOS EN 2015**



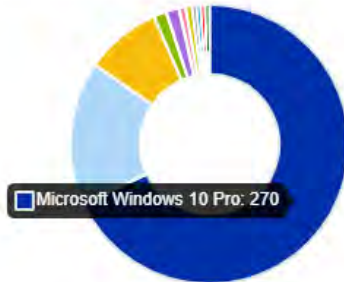
**CUARTO DE SERVIDORES 2015 Y EN 2019**



## Statistics

Statistics:

Número de SO diferentes



- Microsoft Windows 10 Pro
- Microsoft Windows 8.1 Pro
- Microsoft Windows 7 Professional
- Microsoft Windows XP Professional
- Microsoft Windows Server 2016 Standard
- Microsoft Windows Server 2008 R2 Enterprise
- Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard
- Microsoft Windows Vista Business
- OS X
- Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard
- Microsoft Windows Server 2012 Standard

Junio-15

## RENOVACIÓN DEL SITIO WEB.

En los primeros dos meses se desarrolló por personal de la entidad, una renovación del sitio web debido a la necesidad de ofrecer acceso a dispositivos móviles de nuevas generaciones, que demandan nuevas características para las interfaces *web*. Se procedió a reconstruir el sitio con nueva tecnología Html5 y en junio de 2015, fue publicado oficialmente.

Versión Anterior



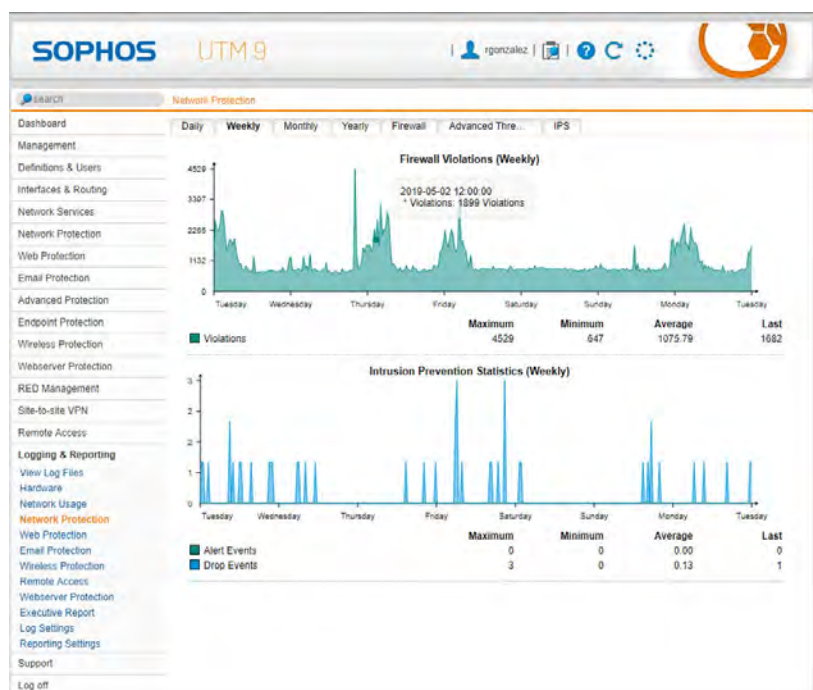
Versión Nueva



## INTEGRACIÓN DE LA RED INFORMÁTICA A NIVEL NACIONAL.



Con este proyecto se logró la integración de las oficinas regionales con la red principal de la institución; conectándose todos los equipos en una sola red, lo que nos facilitó el trabajo de control de acceso, navegación. Se integró los equipos al dominio, se llevó la aplicación IDEATI a las regionales, entre otros. La ejecución de este proyecto también incluye herramientas de control de acceso al tráfico web y herramientas gráficas para la gestión del ancho de banda de las redes *wan*.



Agosto-15

## SISTEMA DE RESPALDO DE ENERGÍA

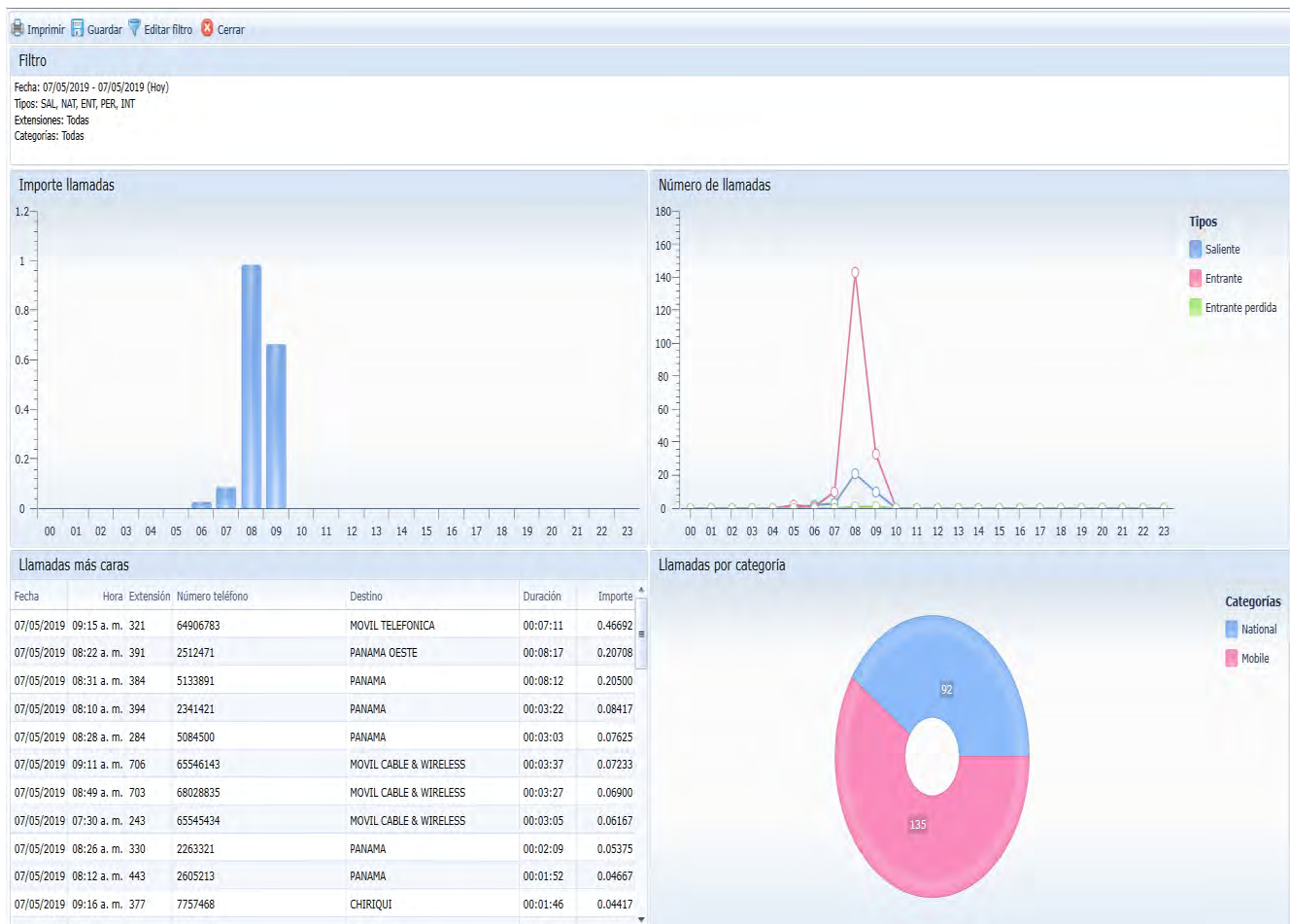
Uno de los problemas que se tenía en la institución, era la falta de protección de voltaje y la capacidad de almacenamiento. Se tenían servidores conectados a la energía directo y otros conectados a UPS que no funcionaban. Esto más la mala organización de las conexiones eléctricas, hacía imposible trabajar sin que los servidores se reiniciaran y en muchas ocasiones se perdían datos. Actualmente, el equipo trabaja con baterías independientes y maneja módulos de expansión, lo que hace que se tenga crecimiento sin necesidad de comprar los equipos bases. El nuevo equipo cuenta con una consola de administración y monitoreo la cual facilita el seguimiento de las configuraciones.



Septiembre-15

## TARIFICADOR DE LLAMADAS Y ACTUALIZACIÓN A CENTRAL PBX

Por primera vez se conectó teléfonos IP en ACODECO, incluyendo a las oficinas regionales. Con ello, se logró un ahorro significativo en la factura telefónica de la institución. El tarificador también genera informes que permiten controlar el acceso a las llamadas y mitigar el uso indebido de equipos.



Octubre-15

## INSTALACIÓN DE RELOJES DE CONTROL DE TIEMPO

Se instaló equipos biométricos de control de asistencia en las oficinas regionales, con lo que se automatizó y mejoró este proceso.

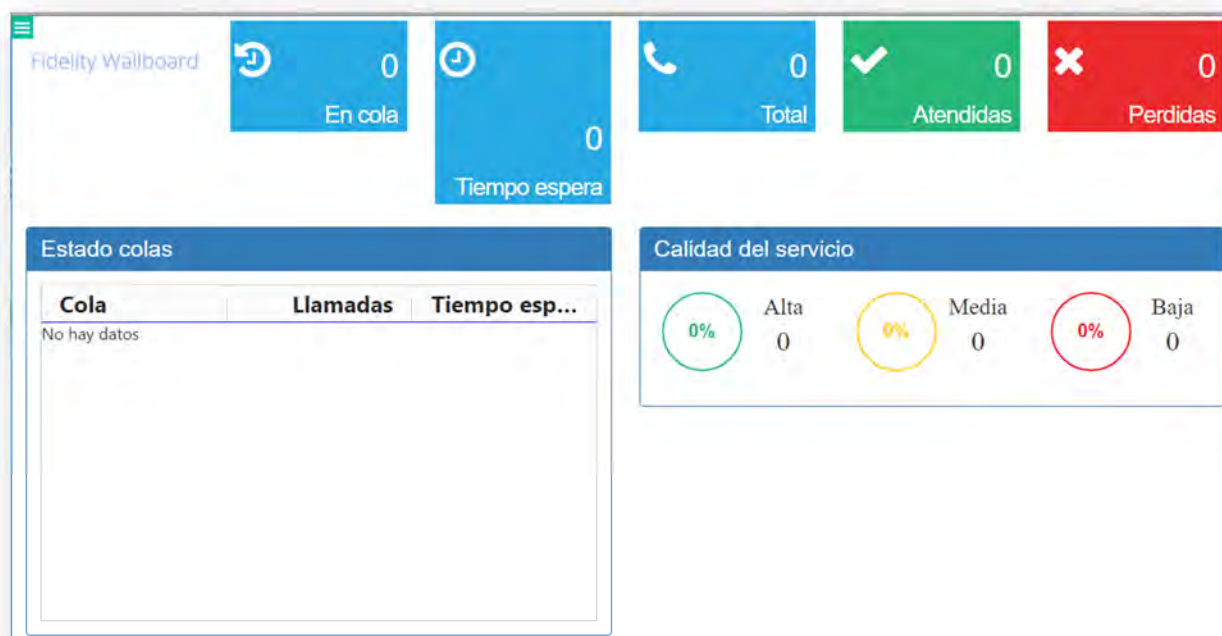
### RELOJ ANTERIOR (ANÁLOGO) Y RELOJ NUEVO (BIOMÉTRICO)



Noviembre – 2015

## CENTRO DE LLAMADAS (CONTACT CENTER)

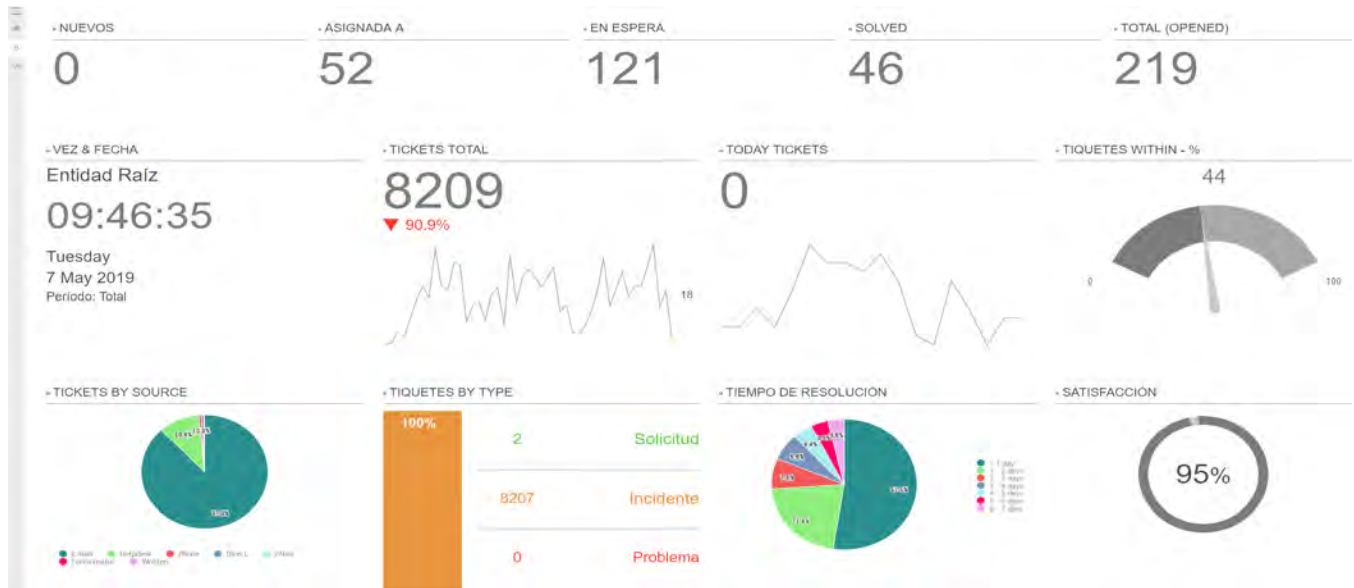
Organiza todas las llamadas de los consumidores en un solo punto de comunicación. Anteriormente, las llamadas entraban a una sola consola y no se le podía dar seguimiento a las consultas que realizaba un consumidor. El nuevo Contact Center incorporó equipos de comunicación para los funcionarios, los cuales ahora registran, de forma completa, los datos de las llamadas recibidas. También se incorporó atención por medio de chat directo desde el sitio web. Nuestro *Contact Center* ganó un reconocimiento del día 31 de marzo de 2015, por parte de la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG) al “Premio a la Calidad en Atención Ciudadana” correspondiente a los años 2015 y 2016, por su asistencia y participación activa en las reuniones del 311 y por su compromiso de integración interinstitucional a lo referente al 311.



Diciembre-15

## IMPLEMENTACIÓN DE MESA DE AYUDA EN EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Se implementa esta herramienta informática que permite gestionar y solucionar todas las incidencias de manera integral, y nos ha permitido registrar y dar seguimiento a cada incidente reportado desde el 2015 en adelante.



Febrero-16

## HERRAMIENTA DE CONTROL DE INVENTARIO DE PROGRAMAS

Es un sistema para mantener el inventario de máquinas de forma fácil y automatizada. Es un programa sencillo pero muy útil, que permite tener un inventario centralizado de *software* y *hardware*, y disponer en forma rápida y completa de los datos de los equipos y su relación con los usuarios. OCSInventory está basado en software libre y publicado bajo la licencia GNU General Public License, versión 2.0.

**OCSInventory** | Todos los computadores | Inventario | Distribución software | Configurar | Red(es) | Manage | Plugins | Información | Ayuda

Alphabetical navigation: . 1 3 4 5 6 7 8 A B C D E F G H I J K L **M** N O P Q R S T U V W X Y Z {

1-10 Resultado (Descargar)  
858 Resultado (Descargar)

Show 10 entries | Search:

Softwares: Name	Quantity
Microsoft Office 2007 Service Pack 3 (SP3)	694
Microsoft Office Proofing Tools 2007 Service Pack 3 (SP3)	462
Microsoft Visual C++ 2015 x86 Additional Runtime - 14.0.24123	313
Microsoft Visual C++ 2015 x86 Minimum Runtime - 14.0.24123	313
Microsoft Visual C++ 2015 Redistributable (x86) - 14.0.24123	313
Mozilla Maintenance Service	307
Microsoft Windows 10 Pro	270
Microsoft Office Standard 2013	262
Microsoft Groove MUI (Spanish) 2013	220
Microsoft Office zuzenketa-tresnak 2013 - Euskara	220

Showing 1 to 10 of 858 entries

Previous 1 2 3 4 5 ... 86 Next

**Filtros**

Nombre del programa:

Número:

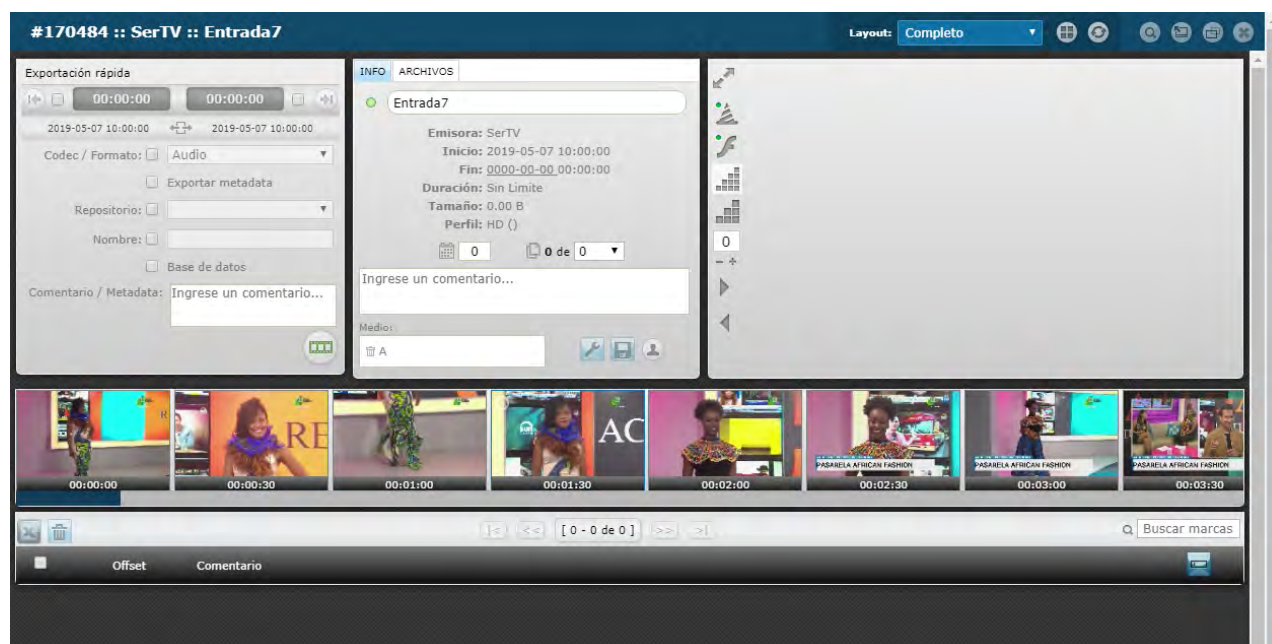
todos los programas

Marzo-16

## HERRAMIENTA DE MONITOREO DE PUBLICIDAD Y NOTICIAS



Uno de los principales inconvenientes que se tenían en Departamentos como Veracidad de la Publicidad y Relaciones Públicas, era capturar y analizar las diferentes señales de televisión y radio. A través de esta herramienta ahora se puede monitorear las propagandas de los diferentes agentes económicos de una forma clara y sencilla; así como la información sobre la institución y así poder dar respuesta inmediata, en caso de ser necesario, o compartir en redes sociales entrevistas que se logren en los principales medios de comunicación social. Actualmente, este proyecto permite monitorear las 24 horas del día las principales señales de tv y radio.







Mayo-16

## SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE DENUNCIAS

Se logra implementar el proyecto de recepción y seguimiento de denuncias que llegan por diferentes medios **app, chat, redes sociales, llamadas, presenciales, formularios web**, las cuales se logran analizar y canalizar a los canales pertinentes a través de una herramienta que integra todos los departamentos relacionados en los trámites de verificaciones y ofrece una interface para los usuarios, por medio del sitio web, den seguimiento a las denuncias por medio de un número que se les entrega al momento de ingresarla.


Rainier Gonzalez

ADMINISTRACION DENUNCIAS DESPACHO SUPERIOR SEGUNDA INSTANCIA JUZGADO EJECUTOR CONTROL DE PRECIOS TESORERIA ESCANER RFID RECURSOS HUMANOS TRAMITES DE QUEJAS CERRAR SESIÓN



### Detalle de Denuncias

**Detalles de la denuncia**

Detalles Generales	
<b>Departamento Actual:</b>	metrologia
<b>Estado:</b>	finalizada
<b>Origen Denuncia:</b>	app - iphone
<b>Fecha Creación:</b>	April 7, 2019, 9:29 am
<b>Cantidad de Días:</b>	15
Detalles del Usuario	
<b>Tipo de Denuncia:</b>	usuario anonimo
Detalles de la Denuncia	
<b>Categoría:</b>	ESTACIONAMIENTO
<b>Sub-Categoría:</b>	diferencia entre los relojes de entrada y salida
<b>Detalles:</b>	En el centro comercial plaza paitilla, en la entrada tienen a un señor que te entrega un papel con una hora. "No tienen los precios a la

**Historial de la Denuncia**

thania camargo	estado inspeccion	April 22, 2019, 10:19 am	Sin Estado > Con Anomalia
thania camargo	estado denuncia	April 22, 2019, 10:19 am	Resueltas > Finalizada
thania camargo	comentario	April 22, 2019, 10:19 am	Al momento de la verificación se pudo comprobar que el comercio denunciado mantiene diferencia entre los relojes de entrada y salida.
haydee nunez	estado denuncia	April 22, 2019, 8:08 am	En Proceso > Resueltas
haydee nunez	comentario	April 22, 2019, 8:08 am	no cumple acta 0909
thania camargo	fecha limite	April 10, 2019, 11:21 am	2019-04-11 > 2019-04-12
thania camargo	subtitulo denuncia	April 10, 2019, 11:21 am	no mantiene el letrero > diferencia entre los relojes de entrada y salida
thania camargo	deparameto responsable	April 10, 2019, 11:21 am	Contact Center > Metrologia
thania camargo	fecha limite	April 8, 2019, 10:56 am	Sin Fecha > 2019-04-11

Agosto-16

## ACTUALIZACIÓN DE EXCHANGE 2010 – 2013

Durante los primeros 12 meses de trabajo se advirtió el problema de rendimiento que presentaba el servidor de correo de la institución. Por ello, se decidió realizar una actualización de versión y de los

sistemas operativos 2008 a 2012, así como un incremento en las condiciones físicas del equipo. De ese modo, se logró mayor estabilidad en las comunicaciones.

Empresa Office 365 Rainier Gonzalez

## Centro de administración de Exchange

destinatarios **servidores** Bases de datos Grupos de disponibilidad de base de datos Directorios virtuales  
Certificados

permisos

administración de cumplimiento

organización

protección

flujo de correo

móvil

carpetas públicas

mensajería unificada

**servidores**

híbrido

herramientas

NOMBRE	FUNCIONES DE SERVIDOR	VERSIÓN
SRVWIN1-EX2013	Buzón, Acceso de cliente	Version 15.0 (Build 121...
SRVWIN2-EX2013	Buzón, Acceso de cliente	Version 15.0 (Build 1210.3)

SRVWIN1-EX2013

Buzón, Acceso de cliente  
Version 15.0 (Build 1210.3)  
Estándar  
Con licencia  
Grupo de disponibilidad de base de datos  
DAG-ACODECO

[Agregar miembros](#) | [Ver detalles](#)  
Bases de datos y grupos de disponibilidad de base de datos  
[Cambio de servidor](#) | [Ver detalles](#)

Sept-2016

## APP DE ACODECO

El día 1º de septiembre de 2016 se pone a disposición de la ciudadanía una aplicación móvil (App) gratuita para dispositivos con sistema Android. Cabe destacar que la aplicación fue desarrollada, en su totalidad, por los funcionarios del Departamento de Informática de la institución. Entre las opciones con las que cuenta el App tenemos las siguientes: remisión de denuncias, llamadas al centro de atención al consumidor, redes sociales, tablero de quejas, tablero de multas, encuestas por temporada, precios topes de combustibles, precios topes de cilindro de gas 25 lbs., canasta básica de medicamentos, validación de costos de materiales de construcción, validación de funcionario y buzón de sugerencias. Desde el App los consumidores pueden buscar los diferentes principios activos incluidos en la Canasta Básica de

Medicamentos (CABAMED), ya sean medicamentos innovadores o genéricos, verificar los precios y hacer comparaciones para que elijan el que más le conviene según el sector y la provincia.

### ACODECO - PANAMÁ

Envíe sus Denuncias

Llamar al Centro de Atención al Consumidor - 130 (Línea Gratuita)

Redes Sociales

Tablero de Quejas

Tablero de Multas

Encuestas por Temporada

Precios Tope de Combustibles

Precios Tope de Cilindro de Gas 25 Lb (11.34 Kg)

**COSTOS MÁS BAJOS Y MÁS ALTOS DE LA CBA POR SUPERMERCADO, SEGÚN PROVINCIA Y SECTOR GEOGRÁFICO.**

**ENERO 2019**

**PANAMÁ (CBA 59 Productos)**

Provincia	Comercio	Costo con el menor número	Costo Mayor	Localidad (Código Postal)	Costo Mayor	Diferencia en %
<b>262.93</b>						
Panamá	Juan Vito	Río Las Acacias	239.02	El Mirador (Cruz del Sur)	264.96	25.92
	San Miguelito	Nuevo Capón Agua	240.77	Rey Uribe del Golfo	260.83	25.06
	Yacón	San José de Belandier	244.99	Rey Las Acacias	260.00	23.02
	Villa Zúñiga-Canton	El Encanto Villa Zúñiga	246.29	Rey Miraflores	270.00	21.87
	Bohío	Rey Verónica Martín	251.02	Rey El Dividido	272.42	18.49
	San Fernando	Super 99 San Fernando	258.61	Villa de la Cruz Via Pavia	282.81	26.14
	Paqueta Mosquera	Super 99 Villa Hermosa	258.61	Rio 12 (La Cruz)	264.04	5.43
	Santiago y Carrión	Super 99 Ciudad	259.23	Rey Barón de San Antonio	270.43	11.56
	Panque Ladrón	Super 99 Pradera	261.99	Rey Chiriquí	263.36	4.48
	Jardín Yara	Rey Via Florida	270.40	Rio de San José de la Yara	312.99	36.81

**REGIONALES (CBA 50 Productos)**

Provincia	Costo	Localidad (Código Postal)	Costo Mayor	Localidad (Código Postal)	Costo Mayor	Diferencia en %
Bocas del Toro	277.27	San Mateo	288.18	San Mateo	318.76	62.52
Coclé	262.12	Super 3000	261.96	S/C Arroyo	312.05	38.96
Colón	255.91	Super 3000	269.08	S/M Río Caba (1)	304.46	27.43
Chiriquí	236.13	Super 99	243.03	S/M Río David	258.03	34.00
Herrera	268.09	S/M Sica	281.23	S/M Río Sano	258.73	57.02
Los Santos	248.26	Super Centro Las Tablas	254.23	S/M Pinarón	313.03	22.72
Veraguas	245.93	Super Xico	286.26	S/M Río Balcón	278.03	22.93
Panamá Oeste	251.89	S/M Río Yara Alto	226.43	S/M Nuevo Arroyo	244.34	33.05

Nota: En base a estructura de la Canasta Básica de Alimentos definida por el MEF para Panamá y el Resto Urbano. Fuente: ACODECO

Junio-17

## TABLERO DE MULTAS

Durante la segunda mitad del año 2017, se incorporó otro avance tecnológico tanto a la página web de la entidad, como a su aplicación móvil disponible para equipos Android e iOS: un Tablero de Multas en el que se detallan las multas impuestas en primera instancia por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, por incumplir leyes cuya fiscalización es competencia de nuestra institución, es decir, con respecto a faltas a: la Ley 45 de 2007, control de precios, historial de crédito, uso indebido de cilindro de gas, beneficios para jubilados, pensionados y tercera edad y beneficios económicos para personas con discapacidad. Este tablero es dinámico, pues se actualiza o refresca varias veces durante el día, de lunes a viernes y muestra la hora y la fecha de la última actualización por lo que el consumidor tiene siempre a su disposición las estadísticas más recientes.



2017

## TRÁMITES EN LÍNEA

Nuestro sitio web cuenta con Formulario para Denuncias en donde el consumidor podrá realizar su denuncia en los siguientes rubros: balanzas, ley de personas con discapacidad, ley de jubilados, combustible, entre otros, luego de crear la denuncia, el consumidor tiene la facilidad de verificar el estado de dicha denuncia.

**LEY 1** del 19 de enero de 2018  
PROMUEVE EL USO DE BOLSAS REUTILIZABLES  
ACODECO  
Un Consumidor Informado Tiene Poder

inicio | buscar

Atención en línea  
Línea gratuita 130  
Denuncia Ciudadana 311

TRÁMITES EN LÍNEA | CONÓCENOS | NUESTRA LABOR | NORMATIVA | PUBLICACIONES | ESTADÍSTICAS | FALLOS Y SANCIONES | TRANSPARENCIA

### Trámites en Líneas

- [Presenta una Denuncia](#)
- [Seguimiento de Denuncias](#)
- [Formulario de Sugerencias](#)
- [Validación de aumento en los costos de materiales](#)

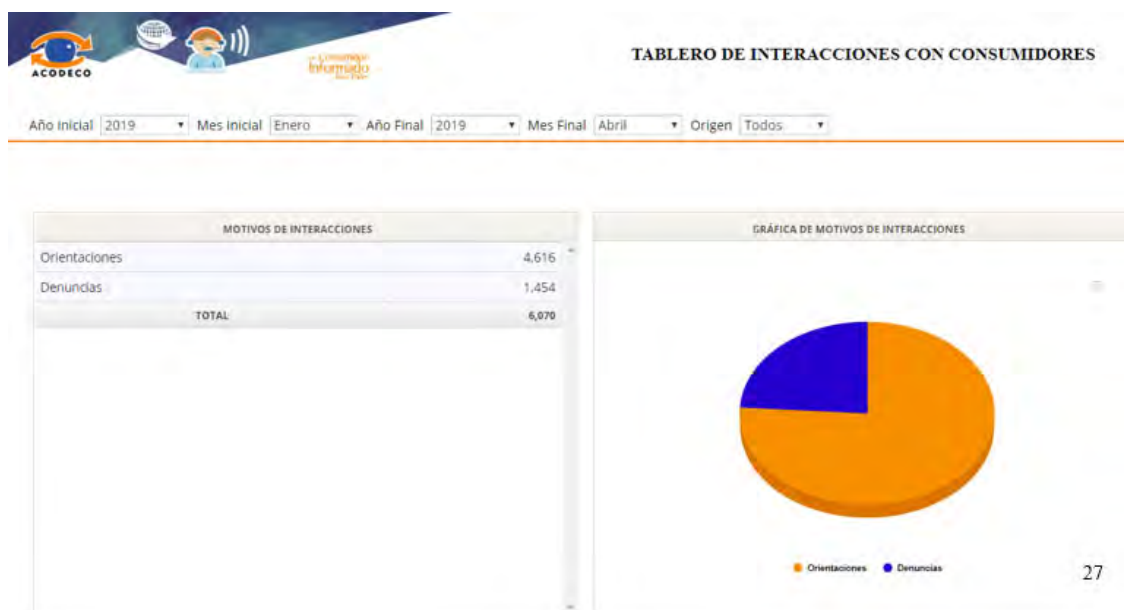
### Otros Trámites

- [Validación de Funcionarios](#)
- [Tablero de Quejas](#)
- [Calcula tu Canasta Básica](#)
- [Descargar Formulario de Quejas](#)
- [Descargar Formulario de Poder Natural](#)

Mayo-19

## TABLERO DE INTERACCIONES.

Nueva herramienta digital visible en nuestra página web desde el 8 de mayo de 2019. Para ver en tiempo real las denuncias y orientaciones que presentan los usuarios, que pueden ser anónimas; lo que es distinto a la presentación de quejas.



## PRESENTACIÓN DE QUEJAS DE HISTORIAL DE CRÉDITO EN LÍNEA

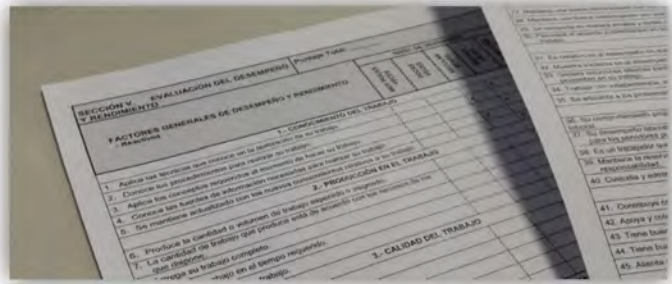
A partir de mediados de junio de 2019, los consumidores que deseen presentar sus quejas por Historial de Crédito, podrán hacerlo desde su celular ingresando a la ventana de “Trámites en línea” de la página web de ACODECO: [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa) o a través del APP ACODECO, de manera gratuita. Una vez se seleccione “Trámites en Línea”, el usuario deberá iniciar sesión para obtener su contraseña. Allí se le guiará a través del formulario y se podrá adjuntar los documentos que se requieran.

## V. ASPECTOS DE RRHH

### AJUSTES SALARIALES

Durante la presente gestión 459 funcionarios (**91.6% del total de funcionarios**) han recibido ajustes y reasignaciones a finales de noviembre de 2018 de un total de 501 funcionarios con los que cuenta la entidad. En enero de 2017, se elevó el salario mínimo de la entidad de B/.500.00 a B/.600.00.

## EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO E INGRESO A CARRERA ADMINISTRATIVA DE FUNCIONARIOS



En cuanto al programa de Evaluación de Desempeño, hasta el momento se ha cumplido con tres periodos de evaluación, a saber:

- Primer periodo – 2016 – 2017- Desarrollado de manera normal.
- Segundo periodo – 2017 – 2018 – Desarrollado de manera normal.
- Tercer periodo – 2018, el mismo, a raíz de los cambios realizados al manual, se extiende del 2/1/2018 al 31/12/2018.

En el mes de marzo, la Dirección General de Carrera Administrativa (DIGECA) brindó un curso de inducción a los jefes de unidades administrativas, sobre el manejo digital del Sistema de Evaluación de Desempeño (EDES). En relación al proceso de acreditación de servidores públicos, podemos resumir lo acontecido en esta materia de la siguiente manera; a saber: Primera etapa de acreditación, artículo 9, adición al artículo 137-A de la Ley 9 de 1994 (los funcionarios considerados en esta etapa, son los que perdieron la acreditación mediante la ley 43) se han acreditado 111 servidores públicos, de los cuales tres han renunciado a sus puestos, quedando un total de **108 servidores públicos acreditados de los que perdieron la acreditación mediante la ley 43**. Segunda etapa de acreditación, artículo 16 de la ley 23 de mayo de 2017; se acreditaron 200 funcionarios, de los cuales dos (2) han renunciado a sus puestos, quedando un total de **198 servidores públicos acreditados**. Sumando las dos etapas trabajadas nos encontramos que la ACODECO mantiene, en la actualidad, **306 servidores públicos** dentro del Sistema de Carrera Administrativa.

### CUARTO DE LACTANCIA MATERNA.



En agosto de 2017, justamente en el marco de la celebración de la Semana de la Lactancia y después de dos años de gestionarse el proyecto con consultas y habilitación del lugar, abrió sus puertas en la ACODECO, el Cuarto de Lactancia, una iniciativa de la Oficina Institucional de Recursos Humanos, que viene a brindar un espacio especialmente diseñado con los cuidados sanitarios para las colaboradoras cuyos hijos están en la etapa de lactancia y requieren realizar la extracción de la leche materna en horas de oficina y posteriormente llevarla a la casa para proveer de este alimento esencial, a sus bebés. Este recinto está ubicado en la planta bajo de la institución, específicamente en la Biblioteca Jorge A. Pimentel y cuenta con los requisitos mínimos de una Sala de Lactancia: privacidad para proteger la intimidad de las madres, refrigeradora para almacenar la leche extraída por las colaboradoras durante su jornada laboral, para uso exclusivo de la conservación de la leche materna. Con el cumplimiento de esta meta la ACODECO se une a los esfuerzos de las autoridades de Salud en reconocer, fomentar y proteger la lactancia materna para garantizar una nutrición segura y eficaz del lactante, así como procurar el más alto nivel de bienestar físico, mental y social, de éste y su madre.

## HERRAMIENTA DIGITAL DE CAPACITACIÓN A FUNCIONARIOS

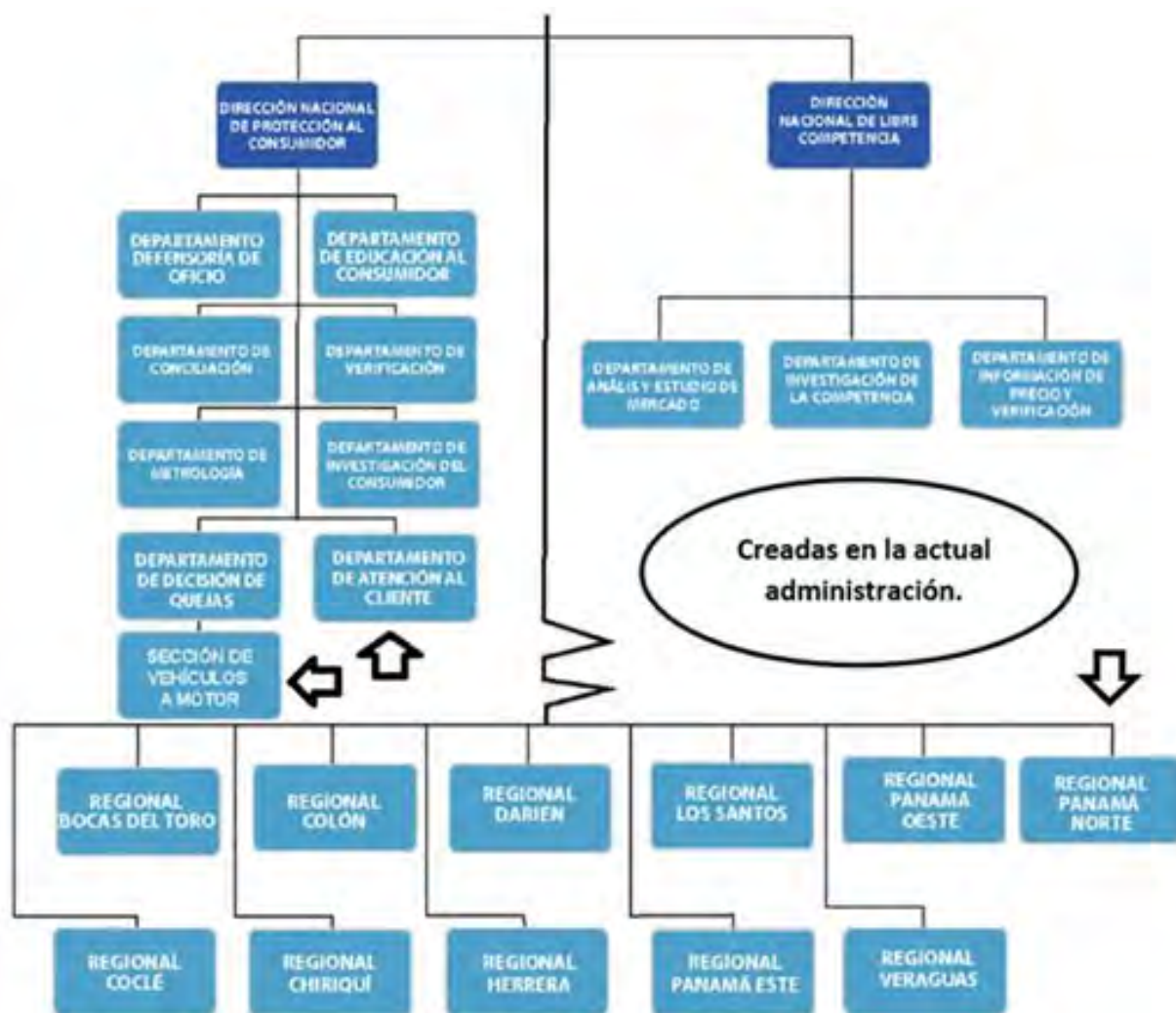


Es una aplicación web con contenido interactivo e intuitivo. Estos sistemas son conocidos como *e-learning* y muchas empresas lo usan para capacitar a su personal. En la actualidad se encuentra disponible para ACODECO-TRACK, E-GESTOR, VERACIDAD (Operativos de Publicidad) y se están desarrollando los cursos virtuales relativos a SCANNER, E-POWER y USO DE LA FLOTA VEHICULAR. Con este proyecto se fomenta el aprendizaje activo dentro de los funcionarios; ofrece seguimiento a las dudas en los nuevos procesos o aplicaciones de la institución; existe flexibilidad para las capacitaciones, ya que se puede acceder en cualquier momento a trabajar en sus cursos; se evitan los costos de giras de capacitación a las regionales por parte de funcionarios de la sede; se pueden actualizar los conocimientos de los funcionarios en menos tiempo; y se puede medir la capacidad de desenvolvimiento utilizando las evaluaciones.

## CAMBIOS EN LA ESTRUCTURA INSTITUCIONAL







## VI. IMAGEN INSTITUCIONAL

### CUENTAS INSTITUCIONALES EN REDES SOCIALES

Al iniciar la presente administración en enero de 2015, la entidad no contaba con cuentas en Twitter e Instagram a su nombre. Al día 23 de mayo de 2019 ya contábamos con:

Redes Sociales



**18,800 seguidores del Twitter**  
**13,056 seguidores en Facebook**  
**926 seguidores en Instagram**

Se creó la posición de *Community Manager* para administrar las redes sociales, durante horario laboral, mientras que el administrador, Oscar García Cardoze, y la jefa de Relaciones Públicas atienden las mismas en horas no laborables. Se institucionalizaron las cuentas del Twitter, Facebook y YouTube con el nombre de Acodeco Resuelve. En febrero 2019, se abrió la cuenta en Instagram.

## RELACIONES PÚBLICAS

Se actualizó el equipo de filmación y edición digital para la creación de nuestras propias producciones visuales. De esta manera, se creó un estudio de grabación, donde se produce el programa 'Cuida Tu Bolsillo', versión digital para el canal de YouTube, y se divulga también por el Facebook Acodeco Resuelve. Asimismo, se produce el material para los mensajes y cuñas radiofónicas. Por otra parte, la imagen institucional fue renovada con la proyección del uso de las portables (redes sociales, APP y denuncias) con el mensaje: **¡Portables para ti! La innovación es nuestro nuevo estilo.**

## VII. TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

### CUMPLIMIENTO AL 100% CON LOS REQUERIMIENTOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

**antaí**  
AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA  
Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE  
**PANAMÁ**

Inicio Sobre ANTAI Trámites Medios Transparencia Memoria Anual Cooperación Técnica Internacional Gobierno Abierto Eventos Monitoreo

Contáctenos

**MONITOREO DE Transparencia**  
ENERO 2019

1. Agencia Panamá - Pacífico  
2. Autoridad de Aereo Urbano y Domiciliario de Panamá  
3. Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa  
4. Autoridad de los Incentivos Fiscales de Panamá  
5. Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia  
6. Autoridad del Canal de Panamá  
7. Autoridad Marítima de Panamá  
8. Autoridad Nacional de Aduanas de Panamá  
9. Autoridad Nacional de los Servicios Públicos  
10. Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información  
11. Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental  
12. Banco Nacional de Panamá  
13. Bateminto Cuerpo de Bomberos de la República de Panamá  
14. Caja de Ahorros  
15. Consejo Nacional para el Desarrollo Sostenible  
16. Comptroller General de la República  
17. Despacho de la Primera Dama  
18. Dirección de Asesoría Jurídica

100%  
59 de 100  
Instituciones  
cumplen al 100%  
26 de 77  
Municipios  
cumplen al 100%

Estas son las Instituciones que cumplen al **100%**  
(Según la Ley N° 6 del 22 de enero de 2002)

Transparencia OREP

Ingresar a nuestro sitio web: [www.antai.gob.pa](http://www.antai.gob.pa)  
y conoce cada detalle de las 100 Instituciones y 77 Municipios Monitoreados

**antaí**  
AUTORIDAD NACIONAL DE TRANSPARENCIA  
Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

De junio de 2015 a febrero de 2019, ACODECO ha recibido 25 auditorías de su página web por parte de ANTAI, recibiendo en cada ocasión el 100% de la puntuación en los 24 aspectos que se le auditan: Reglamento Interno, Políticas Institucionales, Plan Estratégico, Manual de Procedimientos, Organigrama,

Seguimiento de Documentos, Descripción de Formularios, Reglas de Procedimientos, Proyectos Institucionales, Estructura y Ejecución Presupuestaria, Estadística, Programas Desarrollados, Actos de Contrataciones Públicas, Contratación de Funcionarios, Designación de Funcionarios, Planillas, Gastos de Representación, Viajes, Viáticos, Número de Solicitudes de Información Presentadas a la Institución, Número de Solicitudes Resueltas y Negadas, Actos Sometidos a Participación Ciudadana, Código de Ética, Otras Informaciones en la Web. Adicionalmente, ACODECO se capacitó en materia de cumplimiento de compromisos sobre Datos Abiertos y presentó, en término, su Plan de Trabajo a ANTAI.

## **ELABORACIÓN DE MANUAL INSTITUCIONAL SOBRE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Toda gestión en la administración pública debe ser transparente y garantizar el acceso a la información. Por esta razón, ACODECO elaboró un Manual sobre Transparencia y Acceso a la Información, para orientar a los usuarios sobre esta temática. Para su elaboración, nos basamos en la Constitución Nacional de la República, en la Ley 6 del 22 de enero de 2002 que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la Acción de Hábeas Data y dicta otras disposiciones; y la Ley 33 de 25 de abril de 2013 que crea la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información. Esta gestión contribuye a reafirmar nuestro compromiso con la transparencia en la administración pública. El documento es consultable en nuestra página web, bajo el enlace:

[http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/uploads/pdf/Transparencia/ManualTransparenciaAccesoInformacion.11\\_23\\_2016\\_01\\_35\\_06\\_p.m..pdf](http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/uploads/pdf/Transparencia/ManualTransparenciaAccesoInformacion.11_23_2016_01_35_06_p.m..pdf)



## SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS DE ENERO 2015 A ABRIL 2019:

<b>Año</b>	<b>Cantidad de Solicitudes por año</b>	<b>Estatus de las Solicitudes</b>
2015	23	Atendidas
2016	14	Atendidas
2017	10	Atendidas
2018	49	Atendidas
2019	7	Atendidas
<b>Total</b>	<b>103</b>	<b>Atendidas</b>

## VIII. COMPETENCIAS NUEVAS O AMPLIADAS

### PRINCIPALES MODIFICACIONES A LA LEY 45 DE 2007:

- La Ley 34 de 2016 estableció que los agentes económicos están obligados a recibir monedas o billetes de curso legal en nuestro país, sin importar su denominación y sin que el consumidor tenga que presentar identificación. También señala que la propina no puede ser establecida como un cargo adicional al precio; solo puede sugerirse, pero de forma claramente diferenciada del precio que se debe pagar, incluyendo los impuestos y tasas. Adicionalmente, introdujo regulación en cuanto al pago de los estacionamientos, prohibiendo el cobro por fracción.
- La Ley 14 de 24 de febrero de 2018 aumentó la competencia de ACODECO para recibir quejas, en general, de hasta cinco mil balboas (B/. 5,000.00) y en cuanto a las quejas de automóviles y demás vehículos a motor, hasta treinta mil balboas (B/. 30,000.00). También disminuyó, de seis meses a ciento cinco días, el tiempo para reparar o reemplazar los vehículos a motor o equipo sofisticado, estableciendo que, si la reparación excede los sesenta días, el proveedor debe proporcionarle al consumidor un vehículo similar al dado en reparación, por el tiempo restante. Por último, indica que los distribuidores e importadores de bienes y servicios automotrices tienen la obligación de asegurar el suministro de piezas y partes de los vehículos que distribuyen, durante diez años contados a partir del cambio del modelo respectivo.

## NUEVAS COMPETENCIAS MEDIANTE OTRAS NORMATIVAS

- Mediante Ley 1 de 2018, se introdujo en nuestro país la prohibición de utilizar bolsas plásticas de polietileno en los supermercados, autoservicios, almacenes y comercios en general, para el transporte de productos o mercaderías. La prohibición empezará a regir a partir de julio de este año para los supermercados, farmacias y minoristas y en enero de 2020, para los mayoristas y almacenes. ACODECO, es la responsable de la aplicación y fiscalización de esta ley y será quien determine las sanciones por su incumplimiento y transgresión, de acuerdo con lo establecido en la Ley 45 de 2007.



- Resolución A096-17 de 12 de diciembre de 2017, mediante la cual se establece el procedimiento para verificar el precio de venta de construcciones residenciales nuevas, por incrementos distintos al aumento en los costos de los materiales de construcción.

## IX. RELACIONES INTERINSTITUCIONALES

### CONVENIO DE COLABORACIÓN MUTUA CON LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS Y REASEGUROS DE PANAMÁ

El día 21 de agosto de 2015 se firma este convenio con el objetivo principal de proteger y asegurar el proceso de libre competencia económica y libre concurrencia erradicando las prácticas monopolísticas y cualquier otra restricción en el funcionamiento de los mercados de bienes y servicios, además de proteger el interés superior de los consumidores.

## **CONVENIO CON LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO**

La firma de Convenio Interinstitucional en el año 2016 con la Defensoría del Pueblo permite que ACODECO sirva de enlace para la atención a los consumidores y los usuarios de la Defensoría del Pueblo, desde nuestras oficinas provinciales. Adicionalmente, el acuerdo prevé que ambas entidades compartan espacios comunes en ferias nacionales, realización de campañas educativas conjuntas, entre otras cosas.

## **CONVENIO DE COLABORACIÓN CON ANTAI**

Firmado el 8 de enero de 2016, por las representaciones legales de ambas entidades, la finalidad de este convenio es constituir un compromiso que permitiría el alcance de importantes logros para ambas entidades, a través del intercambio de información óptima, desarrollo de estrategia comunicacional, capacitaciones e implementación de mecanismos idóneos de consulta que son necesarios para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales de acuerdo al ámbito de competencia de cada entidad, de igual manera establecer un marco de referencia para la colaboración y coordinación entre la ANTAI y ACODECO, con fines de facilitar campañas conjuntas de sensibilización para las entidades del Estado. Este convenio tiene vigencia hasta el año 2021.

## **CONVENIO DE COLABORACIÓN MUTUA CON LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN**

Firmado el 25 de enero de 2017 por el Licdo. Rigoberto González Montenegro y el Licdo. Oscar García Cardoze, la finalidad de este convenio es establecer un marco de referencia para la colaboración y coordinación entre ambas; el intercambio de información y/o documentación que pueda contribuir en la identificación de hechos o condiciones que limiten la libre competencia económica y la libre concurrencia en las licitaciones públicas que realice la Procuraduría, así como su prevención; preservando siempre el interés superior de los consumidores. Este convenio tiene vigencia hasta el año 2020).

## **CONVENIO CON APC BURÓ, S.A.**

Este convenio firmado el 11 de septiembre de 2017, tiene como principal propósito que el consumidor tenga de primera mano información referente a su historial crediticio. El anuncio oficial del convenio se dio el 27 de abril de 2018 mediante evento organizado por la APC BURÓ, S.A. en la ciudad de Chitré, donde también se informa sobre la presencia de un funcionario de la APC dentro de las oficinas de ACODECO En las provincias de Herrera y Veraguas, para beneficio de los consumidores.

## **CONVENIO INTERINSTITUCIONAL DE COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL MODELO ESTRATÉGICO DE MADUREZ PARA LA MODERNIZACIÓN DIGITAL DEL GOBIERNO NACIONAL CON LA AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL (AIG)**

Este convenio, firmado en el año 2018, tenía como objetivo la implementación del proyecto “MODELO ESTRATÉGICO DE MADUREZ PARA LA MODERNIZACIÓN DIGITAL DEL GOBIERNO

NACIONAL” y, a través del mismo, los procesos digitales de ACODECO fueron evaluados y la entidad recibió un plan de acción u hoja ruta para alcanzar un mayor grado de madurez en dichos procesos.

## **CONVENIO DE COLABORACIÓN MUTUA CELEBRADO CON LA AUTORIDAD DE AERONÁUTICA CIVIL**

Firmado el 12 de abril del 2019, con el objetivo esencial de establecer un marco de referencia para la colaboración y coordinación entre ACODECO y la AAC, con fines de facilitar el intercambio de información y/o documentación que pueda contribuir al logro de la propuesta de la Red Centroamericana de Autoridades Nacionales Encargadas del Tema de Competencia (RECAC) denominada “Diagnóstico de condiciones de competencia en el transporte aéreo de pasajeros de la región centroamericana y propuesta de política pública de aplicación nacional derivada del diagnóstico”, que fue seleccionada para recibir fondos de la iniciativa de “Bienes Públicos Regionales” del Banco Interamericano de Desarrollo.

## **X. RELACIONES INTERNACIONALES**

### **TRABAJO CON ORGANISMOS E INCORPORACIÓN A REDES INTERNACIONALES DE TRABAJO.**

#### **RED CENTROAMERICANA DE AUTORIDADES NACIONALES ENCARGADAS DEL TEMA DE COMPETENCIA (RECAC).**

El 25 de febrero de 2016 se realizó la primera reunión presencial para la aprobación del plan de trabajo de la nueva Presidencia Pro Tempore de la RECAC e intercambiar experiencias recientes en materia de política de competencia, con las autoridades nacionales de los países centroamericanos. Panamá, a través de ACODECO, fue elegida unánimemente para conducir la secretaría ejecutiva para el periodo de enero a diciembre de 2016, apoyando a la Presidencia Pro Tempore que, por rotación alfabética, le corresponde en esta ocasión a El Salvador. Como secretaría ejecutiva, nos corresponde coordinar las reuniones presenciales y virtuales de la red, además de apoyar en la redacción de documentos. Panamá ostenta la Presidencia Pro Tempore de la red para el período de enero a diciembre de 2019.

#### **PROGRAMA COMPAL DE LA UNCTAD**

En el mes de septiembre de 2015 se realizaron las gestiones necesarias para lograr la adhesión de Panamá al programa COMPAL – UNCTAD, para el fortalecimiento de capacidades y cooperación técnica en Políticas de Competencia y Protección al Consumidor de la Región de Latinoamérica y el Caribe, ante la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD). La participación de Panamá en este programa permitió acceder a capacitación técnica de gran valor en ambos ejes temáticos, así como estrechar los lazos de compenetración profesional con las agencias homólogas iberoamericanas.

#### **RED DE CONSUMO SEGURO Y SALUD (RCSS) OEA**

En el mes de octubre de 2015, se solicitó a la Cancillería de la República de Panamá que, a través de nuestra misión permanente en la OEA, se tramitara el ingreso de nuestro país como miembro de la Red de

Consumo Seguro y Salud de dicho organismo, el cual es el Foro Interdisciplinario especializado en promover, a nivel nacional y hemisférico, la protección de las personas consumidoras a través del intercambio de información sobre seguridad de los productos de consumo y disseminación de mejores prácticas sobre política pública y regulación de los productos de consumo, por lo cual desde entonces Panamá participa en esta red de trabajo.

### **APOYO A LAS DIRECTRICES PARA LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LAS NACIONES UNIDAS**

Se solicitó apoyo, a través de la Cancillería de la República, con el fin de procurar la aprobación en la Organización de las Naciones Unidas (ONU), de las Directrices para la Protección al Consumidor de las Naciones Unidas (DNUPC).

### **COMITÉ DE POLÍTICA DEL CONSUMIDOR DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (ISO/COPOLCO por sus siglas en inglés)**

El 13 y 14 de junio de 2016 Panamá asiste por primera vez a una reunión ISO/COPOLCO. COPOLCO es una organización que desarrolla una serie de actividades para promover y alentar el interés de los consumidores en estandarizar o normar. COPOLCO cuenta con 73 miembros activos y 53 miembros observadores. Panamá es miembro activo de esta organización.

### **REUNIÓN ANUAL DEL PROGRAMA COMPAL DE LA UNCTAD PARA AMÉRICA LATINA**



ACODECO tuvo el honor de ser la anfitriona de la conferencia anual del Programa COMPAL de la UNCTAD, la cual se realizó los días 30 y 31 de marzo de 2017, en ciudad de Panamá. Este programa



otorga asistencia técnica en las áreas de Política de Competencia y Protección al Consumidor a Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay. En el evento, una veintena de países, se reunieron a través de los titulares de las agencias tanto de Protección al Consumidor, como de Defensa de la Competencia para discutir los logros y agenda de trabajo del programa COMPAL durante el año 2016 y los futuros compromisos de agenda para el 2017-2018. La UNCTAD estuvo representada por Teresa Moreira, Jefa del Departamento de Políticas de Competencia y Protección al Consumidor de dicho organismo, así como del equipo de trabajo del Programa COMPAL.

## NÚMERO DE MEMORANDOS DE ENTENDIMIENTO SUSCRITOS CON AGENCIAS HOMÓLOGAS DEL 2015 AL 2018

Año	CONVENIOS EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	CONVENIOS SUSCRITOS EN MATERIA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA	Total
2015	CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE LAS AGENCIAS DEL FIAGC, (1)	PROCOMPETENCIA, REP. DOMINICANA (1)	2
2016	MEIC DE COSTA RICA (1) PROFECO DE MÉXICO (1) DIACO (1)	COFECE, MÉXICO (1)	4
2017	DNDC DE ARGENTINA (1)	COMISIÓN PARA LA DEFENSA Y PROMOCIÓN DE LA COMPETENCIA DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS (1)	2
2018	PRO CONSUMIDOR DE REP. DOMINICANA (1)	CONACOM, PARAGUAY (1)	2
Total	6	4	10

## XI. MEJORA EN EL SERVICIO

### CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Para tener una mejor calidad y eficiente atención a las personas que acuden a la institución, el 22 de junio de 2015, se creó la nueva unidad de Atención al Cliente. El departamento mantiene, entre sus funciones, brindar una atención personalizada basada en la cortesía y respeto, y está conformado por dieciséis funcionarios que se encuentran en las siguientes áreas:

- Recepción: siendo la imagen y presentación de la institución, por tener el primer contacto con el consumidor y agente económico, nos mantenemos continuamente brindando información y asistiendo eficientemente en los horarios de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
- Atención al Cliente: brinda información verbal y orienta al cliente que se presenta en nuestras oficinas, sobre los derechos contenidos en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, Ley 6 de 16 de junio de 1987, Ley 24 de 2002, Ley 81 de 2009, y sobre la Ley 134 de 31 de diciembre 2013, entre otras.
- Call Center y Central Telefónica.



## **PROGRAMA AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER)**

El Programa AER surge por las necesidades de este mundo moderno, de eficacia y respuestas expeditas; donde nosotros, como Autoridad responsable, consideramos importante, además de nuestra función de vigilancia, implementar políticas preventivas y satisfactorias para todos los consumidores. Este programa inició en el mes de septiembre de 2015 y se creó mediante la Resolución Administrativa N°A-090-2015 del 28 de septiembre de 2015, con luces visionarias de tener una relación cooperadora entre los agentes económicos adscritos y nuestra institución, con la finalidad de conciliar de manera rápida y oportuna la mayor cantidad de quejas posibles. El principal beneficiario de este programa es el consumidor, para que disfrute de plazos más cortos para resolver su caso. A este atractivo programa, en el que afiliarse se hace de modo voluntario, cada vez se suman más agentes económicos y, en la actualidad, contamos con 34 Agentes Económicos Responsables inscritos y tenemos en trámite la afiliación de otras empresas interesadas en el programa.

## Agentes Económicos Inscritos



1	Relojín	2	Nova Terra L' Alianza	3	Panafoto, S.A.
4	Doit Center	5	Olympic Travel Agency	6	El Costo
7	Farmacia Hospital Nacional	8	Viajes Block L' Alianza	9	Raenco Internacional, S.A.
10	Fantasy Tours	11	Agencia de Viajes Royal Tours	12	Studio F
13	Casa Confort	14	Farmacia Centro Médico Nacional	15	Botica El Javillo, S.A.
16	Xplora L' Alianza	17	Audifoto Internacional, S.A.	18	ELA Panamá
19	Viajes Panamá, S.A.	20	Hospital Nacional	21	Grand Tours CRT, INC
22	VIP Global Marketing, S.A.	23	Corporación Ancón	24	Estampa
25	Gloss	26	Fashion Ten	27	Rodelag
28	Clarke	29	American Eagle Outfitters	30	Gymboree
31	La Senza	32	The Children Place	33	Victoria's Secret
34	Bath and Body Works				

### SERVICIO MUNICIPAL DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR (SERMAC)

Con la finalidad de estar siempre cerca del consumidor, a partir del año 2016 se implementó el Servicio Municipal de Atención al Consumidor (SERMAC), el cual cuenta actualmente con módulos de atención en los Municipios de los Distritos de San Carlos en la provincia de Panamá Oeste, Bugaba en la provincia de Chiriquí, Soná en la provincia de Veraguas y Aguadulce en la provincia de Coclé.

### CREACIÓN DE LA SECCIÓN DE VEHÍCULOS A MOTOR EN LA DNPC

En virtud de la promulgación de la Ley 14 de 20 de febrero de 2018, se creó una nueva Sección denominada Vehículos de Motor, con la finalidad de asumir la nueva competencia de conocer, a prevención con los tribunales de justicia ordinarios, quejas hasta la cuantía de treinta mil balboas (B/ 30,000.00) cuando la reclamación se refiere a vehículos de motor. Cabe destacar que la reforma en mención, no sólo provocó la creación de una Sección, sino que reconoció nuevos e importantes derechos a favor del consumidor, como la indemnización o reparación de los daños, la posibilidad que los consumidores sean representados en sus reclamos por asociaciones de consumidores, y, concretamente en

las quejas sobre vehículos en garantía, la entrega temporal de un automóvil, cuando la reparación excede los 60 días y el derecho de reemplazo del vehículo cuando la reparación excede los 105 días, siempre que se trate de un daño que impide el uso seguro. Por otro lado, la obligación del agente económico de mantener piezas hasta por 10 años, contados desde el cambio de modelo.

## **XII. MEJORAS EN LA INFRAESTRUCTURA Y LOS RECURSOS**

### **RENOVACIÓN DEL PARQUE VEHICULAR**

En el año 2015 existían 56 unidades a nivel nacional y, hasta la fecha, se le han agregado 32 unidades más a la Flota Vehicular, a nivel nacional, la cual está conformada de la siguiente manera:

- Sedanes: 10 unidades ( Sentra, Corolla)
- Pick Ups: 17 unidades ( Hilux, frontier)
- Busito de 15 y 30 pasajeros: 2 Unidades (County y Hiace)
- Camionetas: 2 Unidades
- Camión Hino Dutro: 1 unidad la cual está asignada al Departamento de Educación para las Jornadas Educativas. Estas hacen un total de **88** unidades al 23 de mayo de 2019.

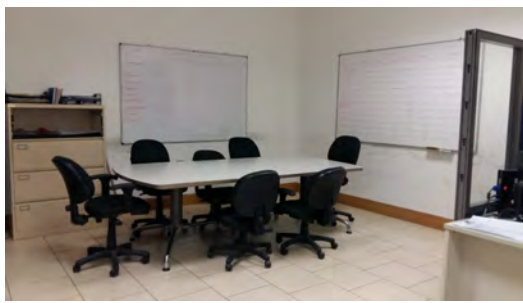
### **ADECUACIÓN, AMPLIACIÓN, MUDANZA Y APERTURA DE NUESTRAS OFICINAS REGIONALES (COLÓN, LA CHORRERA, PENONOMÉ, CHITRÉ, DAVID Y PANAMÁ NORTE)**

Tener oficinas en todas las provincias, permite prestar atención a una mayor cantidad de consumidores; sin embargo, nuestros objetivos exigían una mayor calidad de atención, razón por la cual se inició la programación de adecuaciones y remodelaciones de las oficinas regionales, incluyendo la reubicación de algunas de ellas, buscando ofrecer, tanto al consumidor como a nuestros colaboradores, un área adecuada que permita buena atención a los visitantes y propicie el mejor desempeño de los colaboradores. En 2017 se reubicó, a instalaciones más amplias, con ubicaciones céntricas y convenientes para todos, las oficinas regionales de Panamá Oeste en La Chorrera y de Coclé en Penonomé; también, se adicionó un nuevo espacio para un salón de reuniones y área exclusiva para custodia del equipo de metrología regional, en la oficina de Herrera. Por muchos años, los moradores del área norte de la provincia de Panamá, requerían trasladarse hasta las oficinas sede para presentar sus denuncias y quejas; correspondía a los funcionarios de la oficina central verificar los productos de los comercios de los corregimientos de Alcalde Díaz, Chilibre, Caimitillo, Las Cumbres y Ernesto Córdoba. Es por esto que, considerando que la población aproximada del área norte es de más de 300 mil habitantes y cientos de agentes económicos, a finales del año 2017 se creó la nueva Oficina Regional de Panamá Norte, en Villa Zaíta Mall.

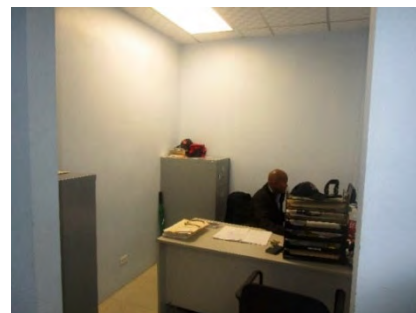
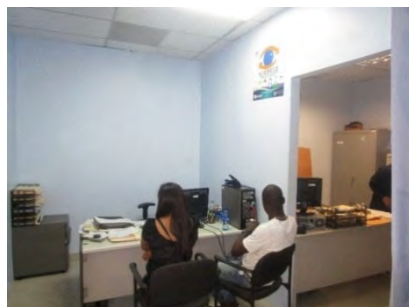
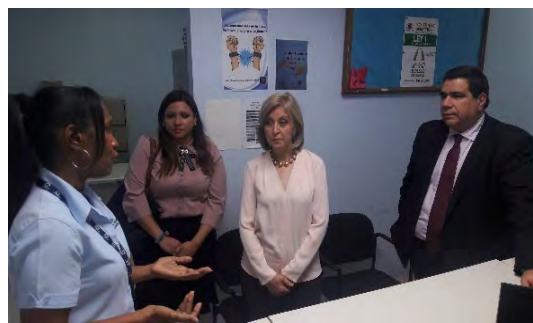
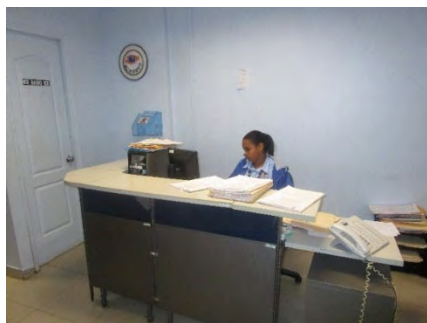
### ANTERIOR OFICINA REGIONAL DE COCLÉ



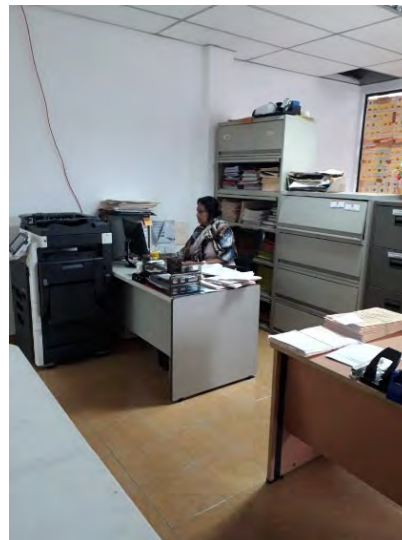
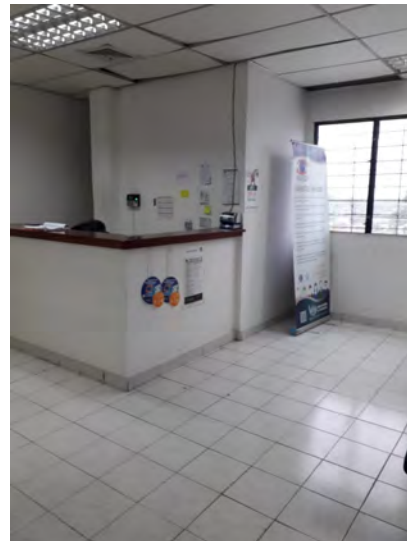
### NUEVA OFICINA REGIONAL DE COCLÉ



### NUEVA OFICINA REGIONAL DE COLÓN



## NUEVA OFICINA REGIONAL DE PANAMÁ OESTE



## RENOVACIÓN DE LOS MÓDULOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE EN CENTROS COMERCIALES.

También la estructura física de los módulos permanentes de orientación a los consumidores, ubicados en los centros comerciales de Albrook Mall, Westland Mall y Metro Mall fueron renovados y acondicionados para un mejor servicio.

## UNIDAD MÓVIL DE CAPACITACIÓN



A través de las diferentes técnicas de comunicación, el Departamento de Educación realiza una serie de actividades educativas con el propósito de formar en los consumidores, una conciencia crítica para que actúe de forma responsable en la toma de decisiones en el mercado. Desde diciembre 2017ellos, contamos con la novedosa Unidad Móvil de Capacitación, la cual cuenta con equipos de multimedia de alta tecnología. A través de este equipo rodante se amplía la cobertura del programa de orientación y capacitación, tanto a consumidores como a proveedores, al permitirnos llegar a más comunidades para empoderar al consumidor en el conocimiento de sus deberes y derechos y, también, para que los proveedores conozcan sus obligaciones y así promover relaciones de consumo más equilibradas.



### XIII. LOGROS ESPECIALES

#### EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

#### TRAZABILIDAD DE EXPEDIENTES A TRAVÉS DE SISTEMA DE RADIO FRECUENCIA (RFID)

La adopción de un sistema de rastreo documental y de expedientes, a través de la tecnología de radio frecuencia, ha sido uno de los logros que mayor impacto ha tenido en la gestión diaria que, a nivel nacional, realiza ACODECO. Bajo el lema de lograr una mayor eficiencia, con éxito, logramos implementar una herramienta que facilita la movilización de documentos y expedientes, entre los diversos departamentos que tienen que ver con la gestión y tramitación de más de diez mil expedientes por año. Igualmente, cuenta con alarmas de control, que garantizan que los expedientes sean enviados a tiempo; impide la recepción de expedientes en un destino distinto del programado, lo que minimiza el error humano en la gestión. Otra de las ventajas consiste en un lector portátil que permite la localización física de un expediente, con la ayuda de una alarma sonora física.

Por primera vez en la historia de la autoridad que protege los derechos de los consumidores, es posible conocer, en tiempo real y con el uso de una computadora, la ubicación exacta de un expediente, en



cualquier momento y a cualquier hora. Ese grado de eficiencia, tiene un impacto directo en el consumidor, que es el beneficiario al recibir un mejor y más rápido servicio.

## **CREACIÓN DE LA UNIDAD DE NOTIFICACIONES**

Esta unidad fue creada en el primer trimestre del año 2016 y vino a suplir una necesidad importante en la entidad, pues el área de notificaciones se suele convertir en un cuello de botella de los casos que son resueltos en las entidades. En este caso el haberse organizado el tema de esta manera, ha coadyuvado a una mejora notable en el servicio que brinda la entidad.

## **DESCENTRALIZACIÓN DE LA ADMISIÓN Y CITACIÓN DE QUEJAS**

En los casos originados y que se ventilan en las oficinas regionales de la entidad, a partir del primer trimestre de 2016, se logró descentralizar los trámites de admisión y citación de quejas, con lo cual se percibe una mejora en términos de duración de los procesos.

## **AUTOMATIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE VERIFICACIÓN**

En el primer cuatrimestre de 2019 se logró automatizar los procesos de verificación de la entidad en relación con los escáneres, con el fin de verificar que el precio que aparece en el producto sea el que finalmente se le cobre al consumidor. Esta herramienta ha facilitado esta labor a nuestros funcionarios verificadores, quienes están en posibilidad de realizar esta función de manera más eficiente.

## **EN MATERIA DE LIBRE COMPETENCIA**

### **PROGRAMA DE CLEMENCIA – 2015**

El 10 de julio de 2015 se dictó la Resolución A-064-15 que aprueba la guía de funcionamiento del Programa de Clemencia. El programa de clemencia tiene buena acogida internacionalmente, ya que les otorga a las empresas la opción de salida de un cartel, término que es utilizado para definir ese grupo de empresas que acuerdan a través de un acto, convenio, arreglo o contrato la comisión de las prácticas anticompetitivas.

### **UNIDAD DE ANÁLISIS DE AUMENTO DE COSTOS (UAAC) – 2016**

A partir del 4 de enero de 2016, está funcionando la Unidad de Análisis de Aumento de Costos (UAAC). Esta nueva unidad se creó debido al incremento significativo en cuanto a reclamos por parte de consumidores de viviendas nuevas en Panamá. Mediante las Resoluciones No. A-063-15 y No. A-096-17, la UAAC adquiere la función de verificar y analizar los aumentos de costos de los materiales de construcción y los incrementos distintos al aumento en los costos de materiales de construcción de la unidad inmobiliaria solicitada por el consumidor.

Un Consumidor Informado Tiene Poder

ACODECO

Atención en línea  
Línea gratuita 130  
Denuncia Ciudadana 311

INICIO CONÓCENOS NUESTRA LABOR NORMATIVA PUBLICACIONES ESTADÍSTICAS FALLOS Y SANCIONES TRANSPARENCIA

UNIDAD DE ANÁLISIS DE AUMENTO DE COSTOS (U.A.A.C.)

Solicitud de Validación de Aumento en los Costos de Materiales de Construcción

Formulario - En línea  
Sólo aplica para consumidores que adquieren una vivienda nueva.

Como llenar una solicitud de validación - costo de materiales? (video)

Proyectos Inmobiliarios

- Proyectos Validados
- Proyectos No Validados
- Notas de Respuesta a las Solicitudes

Estadísticas de Validaciones de Materiales de Construcción

- Informe
- Cuadro

Para validaciones previas (sólo para Agentes Económicos)

Resolución No. A-053-15 del 3 de Julio 2015

REQUISITOS PARA PRESENTACION DE VALIDACION PREVIA POR PARTE DE AGENTE ECONOMICO

TÉRMINOS EN LA VALIDACIÓN DE NUEVOS PROYECTOS INMOBILIARIOS DE VIVIENDA

6 Consejos Sólo para Agentes Económicos  
¿CÓMO DEBO PRESENTAR LAS FACTURAS U ÓRDENES DE COMPRAS?

Desde el inicio de la gestión de la unidad, es decir enero de 2016, es posible la presentación en línea de solicitudes de validación de aumentos de costos de viviendas nuevas. Se trata del Formulario en línea de Solicitud de Validación de Aumento en los Costos de Materiales de Construcción que puede encontrar en la página web de la ACODECO [www.acodeco.gob.pa](http://www.acodeco.gob.pa) buscando el ícono bajo el nombre PROYECTOS INMOBILIARIOS. Dicho ícono no solo presenta el formulario en línea, sino que también muestra los nombres de los proyectos no validados; proyectos validados tanto a solicitud del consumidor, como del agente económico; notas de respuestas a las solicitudes y la Resolución antes mencionada. Una vez aparezca en pantalla el formulario en línea, se le solicitará colocar nombre completo, cédula de identidad personal, domicilio o dirección, teléfono, correo electrónico y motivos del reclamo. En adición le pide adjuntar de manera legible los siguientes documentos: copia de la cédula de identidad personal del consumidor, copia del contrato de compra venta inicial y adendas, copia de nota de incremento por parte del agente económico. Al aplicar, un abogado de la UACC se hará cargo de la solicitud y le informará dentro del horario laboral (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.) vía electrónica, si es necesario que envíen información adicional. Una vez recibido se le comunicará al consumidor su número de expediente asignado, así como también los resultados de la verificación al término del proceso.

## **PROGRAMA CORPORATIVO DE CUMPLIMIENTO – 2018**

El Programa Corporativo de Conformidad, aprobado mediante resolución No. A-008-18 de 18 de enero de 2018, contiene los lineamientos generales que debe implementar voluntariamente un agente económico comprometido en cumplir con la normativa de libre competencia. El PCC contiene la política adoptada por un agente económico, a través de la cual da a conocer, tanto a sus empleados como a terceros, qué conductas deben ser seguidas y cuáles son cuestionadas bajo la normativa de la libre competencia.

### **CASOS RELEVANTES (PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS):**

- Caso Cervecería – 2017

La Dirección Nacional de Libre Competencia, impuso sanción administrativa por la suma de CINCUENTA MIL BALBOAS (B/. 50,000.00) contra la Cervecería Nacional, S.A., por la comisión de práctica monopolística relativa ilícita en atención a que, en ejercicio de su poder sustancial de mercado, levantaba barreras de acceso en el canal de distribución del producto cerveza y/o impedía la permanencia de su competidora directa.

- Lavanderías de Chorrera – 2017

Mediante resoluciones sancionatorias la Dirección Nacional de Libre Competencia impuso multas por la suma de DOS MIL BALBOAS CON 00/100 (B/. 2, 000.00) a cada una de las 17 lavanderías y lavamáticos del área de Chorrera que incurrieron en la comisión de práctica monopolística absolutas al coordinarse para fijar el precio del servicio de lavado y secado de ropa.

- Caso UNCAP – 2019

Mediante Sentencia No. 31-18 de 9 de abril de 2018 el Juzgado Noveno de Circuito Civil de Panamá, se declaró que la Unión de Corredores de Aduanas de Panamá (UNCAP) y otros, incurrieron en la comisión de prácticas monopolísticas absolutas al acordar el precio mínimo del servicio de corretaje de aduanas en Panamá. La Dirección Nacional de Libre Competencia procede con el trámite sancionatorio para la aplicación de la multa.

### **ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA**

#### **Licitación de Ambulancias de la Caja de Seguro Social – 2018**

A través de informe técnico de abogacía de la competencia se emitió recomendación a la Caja de Seguro Social sobre el pliego de cargos del acto de licitación pública para la adquisición de cincuenta y cinco (55) ambulancias. La recomendación consistió en hacer modificaciones a dicho pliego a fin de facilitar que el acto público permitiera la libre competencia y concurrencia económica, y a su vez, la entrada de competidores, sin generar barreras anticompetitivas para los agentes económicos o proveedores.

## **EN MATERIA DE ÉTICA PARTICIPACIÓN EN LA RED INTERINSTITUCIONAL DE ÉTICA PÚBLICA DE LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN.**

El Administrador Oscar García Cardoze firmó el día 13 de julio de 2017, una carta de compromiso, conjuntamente con directores de 48 entidades públicas de Panamá, en evento de relanzamiento oficial de la Red Interinstitucional de Ética Pública, organizado por la Procuraduría de la Administración, donde se destacó la importancia de la ética en la gestión pública y la necesidad de mantener con la difusión y promoción del Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos, adoptado mediante el Decreto Ejecutivo N°246 de 2004.



## **ACODECO RECIBE PREMIO DE LA AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL, EN LA CATEGORÍA INDICADORES DE GOBIERNO DIGITAL**



El 25 de septiembre de 2017, la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) realizó la entrega del VII Premio a la Innovación Gubernamental. Esta premiación se realiza anualmente para

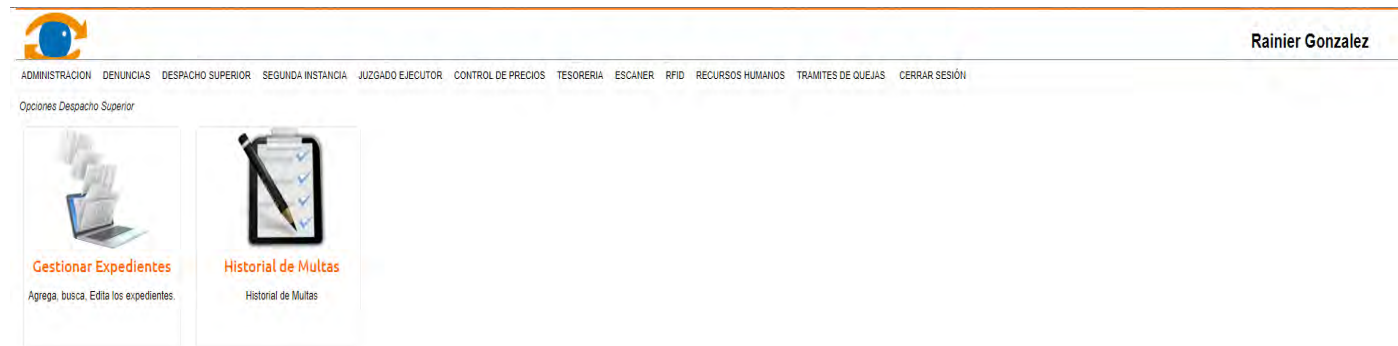
incentivar el desarrollo de herramientas tecnológicas en las entidades gubernamentales, con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía. En esta ocasión, ACODECO fue premiada en la categoría Indicadores de Gobierno Digital, que son los que permitirán medir el nivel de madurez y el avance en Gobierno Digital de las instituciones del Estado. Esta medición también permitirá tener un marco de referencia para poder establecer las tendencias de los indicadores internacionales y poder situar a Panamá en una mejor posición.

## **PROGRAMA TU BOLSILLO PRIMERO – CONTROL DE PRECIOS DE EMERGENCIA**

El control de precios se reglamenta mediante el Decreto Ejecutivo No. 165 del 1 de julio de 2014, donde se establece la regulación de precios en 22 productos de la canasta básica de alimentos. Entre los 22 productos que se encuentran bajo la legislación de regulación de precios podemos mencionar: Carne de res de primera, queso amarillo, pollo limpio, chuleta de cerdo, salchicha de res empacada, porotos, lentejas, arroz de primera, huevos empacados entre otros. Se establecen temporalmente los precios máximos de venta al por menor y el margen bruto de comercialización en la República de Panamá, con la excepción de la provincia de Darién y el territorio insular. Mediante esta reglamentación se le otorga a la ACODECO la responsabilidad de ejecutar y velar por el fiel cumplimiento del decreto, así como también la de aplicar las respectivas sanciones a los agentes económicos que violen los preceptos contenidos en ese decreto, a partir del 14 de julio de 2014.

## **SISTEMA DE REGISTRO DE TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE SEGUNDA INSTANCIA**

El Administrador conoce en segunda instancia, a nivel nacional, de todas las apelaciones surtidas en contra de las resoluciones emitidas en primera instancia por la Dirección Nacional de Libre Competencia y por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor. Las decisiones emanadas del Despacho Superior como autoridad administrativa de alzada, constituyen una de las tareas más relevantes en la tramitación de los expedientes y causas administrativas que se ventilan en la entidad. Con ello queda agotada la vía gubernativa en la esfera administrativa. Desde el mes de agosto 2015, se inició el registro del movimiento de expedientes de segunda instancia, a través de una herramienta informática, la cual genera estadísticas detalladas que hacen referencia, entre otras cosas, a los negocios recibidos, los expedientes resueltos, los montos de multas impuestas, clasificándolas por materia, ya sea Ley 45, control de precios, quejas, Ley de Historial de Crédito, Ley de Jubilados, Uso de Gas Licuado o Metrología. También se hace un desglose en lo concerniente a las cantidades de expedientes atendidos por las administraciones regionales a nivel nacional, así como lo relacionado a las estadísticas por dichas actuaciones. El trabajo antes señalado, demuestra el interés que tiene la presente administración en dar a conocer los datos estadísticos generados en segunda instancia por el Despacho Superior, con el fin de hacer evidente a la ciudadanía el compromiso permanente que existe, en mejorar los tiempos y rendimiento institucional, en beneficio de todos los usuarios a nivel nacional.



ADMINISTRACION DENUNCIAS DESPACHO SUPERIOR SEGUNDA INSTANCIA JUZGADO EJECUTOR CONTROL DE PRECIOS TESORERIA ESCANER RFID RECURSOS HUMANOS TRAMITES DE QUEJAS CERRAR SESIÓN

Opciones Despacho Superior

**Gestionar Expedientes**  
Agrega, busca, Edita los expedientes.

**Historial de Multas**  
Historial de Multas



ADMINISTRACION DENUNCIAS DESPACHO SUPERIOR SEGUNDA INSTANCIA JUZGADO EJECUTOR CONTROL DE PRECIOS TESORERIA ESCANER RFID RECURSOS HUMANOS TRAMITES DE QUEJAS CERRAR SESIÓN

laex

AGENTE ECONOMICO	FECHA MULTA	DIAS TRANSCURRIDOS	ACTIVIDAD	ORIGEN	MOTIVO	# EXPEDIENTE	MONTO
mini super relaelaen	9 August 2018	271	Minisuper	Investigaciones	Verificaci?n - Ley 45 de 2007	40-18 RLS	25.00
mini super relaelaen	28 June 2017	678	Minisuper	Investigaciones	Verificaci?n - Ley 45 de 2007	0167-16 RLS	420.00

los resultados son de los primeros 150 registros.

© Depto. Informática - 2018. (V.3)

## XIV. TAREAS PENDIENTES

### PROPUESTA DE MODIFICACIÓN A LA LEY 45 DE 2007

En el primer trimestre de 2015, ACODECO entregó al Ministerio de Comercio e Industrias la propuesta de modificación para que las mismas fueran evaluadas. La Dirección de Protección al Consumidor y la Oficina de Asesoría Legal participaron en varias reuniones con este ministerio, para discutir esta propuesta de la que podemos destacar las siguientes:

- Notificación obligatoria previa de concentraciones económicas cuando los ingresos brutos individuales o en conjunto de las partes involucradas asciendan a más de cincuenta millones de balboas.
- Se faculta al Administrador General para conocer, decidir y sancionar en única instancia administrativa, en materia de prácticas monopolísticas.
- Información de precios por el servicio de enseñanza particular sea en base al costo total de cada nivel educativo y prohibición de cobros en concepto de donación.
- Contratos de promesa de compraventa de bienes inmuebles y construcciones nuevas: se restringe la posibilidad de resolver unilateralmente estos contratos, al igual que la de cualquier otro documento relacionado a la compraventa del inmueble. Se establece la obligación para los promotores de obtener una fianza para garantizar la atención de los reclamos que presenten los consumidores, en el caso de disolución de la sociedad o cierre de operaciones.

- La delegación por parte del Director Nacional de Protección al Consumidor a los Administradores Regionales, la facultad de conocer, decidir y sancionar, a prevención con los tribunales de justicia competentes y hasta cinco mil balboas, las quejas sometidas a su conocimiento, por relaciones de consumo originadas o perfeccionadas en la respectiva circunscripción territorial de la provincia en la que esté radicada la oficina regional.
- Se faculta al Director Nacional de Protección al Consumidor para sancionar directamente, mediante boleta expedida en el local comercial, a los agentes económicos que cometan faltas que evidentemente correspondan a una violación de las leyes competencia de ACODECO.

## **PROPUESTA DE AIG DE ACCIONES EN PROYECTO DE MODERNIZACIÓN DIGITAL**

Entre los pasos a tomar por parte de la entidad de los propuestos por AIG dentro del proyecto de modernización digital que al que se integró ACODECO durante el año 2018, cabe destacar las siguientes acciones recomendadas a la entidad:

- Definir e implementar indicadores (cuantitativos y cualitativos) para dar seguimiento a las iniciativas de agenda digital y demás proyectos de modernización de la institución.
- Contar con una planificación destinada a temas referentes a innovación, que permita gestionar funciones de inversión destinada a estos temas.
- Definir e implementar un proceso para la gestión de la innovación.
- Formalizar un área de Planificación o Gestión de Proyectos Institucionales que lidere y de seguimientos a la ejecución de proyectos de modernización.
- Definir e implementar un modelo de procesos de TI.
- Desarrollar un Plan de Sistemas Institucional alineado a la estrategia, objetivos institucionales y agenda digital.
- Definir e implementar un plan de capacidad de infraestructura, alineado a las necesidades de la Institución y establecer mecanismos de monitoreo de dicho plan.
- Aplicar todo lo que contempla la Resolución n°15 del 3 de mayo de 2016 del Consejo Nacional para la Innovación Gubernamental.
- Documentar políticas y procedimientos de respaldos y documentar y comunicar políticas en materia de ciberseguridad.
- Desarrollar definiciones institucionales sobre la protección de datos personales.
- Documentar la gestión del conocimiento generado por las iniciativas digitales en bases de datos.
- Recopilar la retroalimentación del ciudadano periódicamente a través de diferentes fuentes (encuestas, redes sociales, call center, terceros, etc.) e iniciar cambios inmediatos para realizar ajustes a servicios digitales de la institución según la información recibida.
- Incentivar la participación de los ciudadanos en el diseño e implementación de las iniciativas digitales mediante encuestas, foros, entre otros e identificar grupos de interesados y usuarios objetivos, que impacten en el diseño e implementación de las iniciativas de la Agenda Digital de la institución.
- Incrementar entre un 41% y 60% los trámites/servicios en línea que ofrezcan formularios en formato abierto y los trámites/servicios que se pueden iniciar en línea y los trámites/servicios en línea que

puedan ser consultados para conocer su estado y/o progreso, así como incrementar entre un 20% y 40% los trámites/servicios en línea que puedan aceptar documentos digitalizados.

- Incorporar el pago por medio de transferencias electrónicas en algunos de los servicios de la institución que lo puedan adoptar.

## **CONSUMO SEGURO**

Se considera necesario reforzar esta área, ya sea formando redes de trabajo con otras entidades panameñas relativas a la temática como MINSA, ADUANAS (por el seguimiento al ingreso de productos defectuosos al país), CUERPO DE BOMBEROS, o trabajando conjuntamente con estos sectores para proponer la creación de un laboratorio idóneo que permita identificar o corroborar la existencia de defectos de alguna naturaleza en los productos que hayan adquirido los consumidores y hayan podido ocasionar alguna afectación a su salud o integridad física, para que la Autoridad pueda emitir su concepto o pronunciamiento sobre el particular.

## **NECESIDAD DE EQUIPARACIÓN SALARIAL CON ENTIDADES HOMÓLOGAS**

Se considera que para combatir la pérdida de personal con conocimiento técnico de los temas que se manejan en la entidad, es recomendable equiparar el salario de los funcionarios a los de otras dependencias del Estado.

## **CONCRETAR TRÁMITES EN LÍNEA PARA OTROS PROCESOS**

Continuar con la labor de habilitar la presentación remota (vía web) de quejas de jubilados, personas con discapacidad y casos de historial de crédito y también continuar trabajando para habilitar la consulta remota de expedientes por esta misma vía.