

**REPÚBLICA DE PANAMÁ****AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA
DE LA COMPETENCIA****RESOLUCIÓN No. AG- 034-2017**
(De 21 de abril de 2017)

**“Por la cual se aprueba y adopta la nueva Estructura Orgánica de la
Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia
(ACODECO)”.**

**EL ADMINISTRADOR GENERAL,
EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES,**

CONSIDERANDO:

Que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (en adelante **LA AUTORIDAD**) es una entidad pública descentralizada del Estado, con personería jurídica propia, autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones, tal como preceptúa el artículo 84 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, que dicta normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y otra disposición;

Que el artículo 85 de la Ley 45 de 2007 establece la Estructura Orgánica de **LA AUTORIDAD** y dispone que la misma contará con un Administrador, quien ejercerá la representación legal de la Institución, así como con una Dirección Nacional de Libre Competencia y una Dirección Nacional de Protección al Consumidor, además de las unidades administrativas y técnicas que requiera para el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los procedimientos legales aplicables;

Que en el artículo 86 de la Ley 45 de 2007 se definen las funciones y atribuciones que tendrá **LA AUTORIDAD**, dentro de las que se destaca la enunciada en su numeral 2, que la faculta a crear, en cualquier parte del territorio nacional, las unidades administrativas que requiera para su funcionamiento, incluyendo oficinas provinciales, así como sus funciones;

Que anteriormente, mediante Resolución No. AG-052-11 de 31 de mayo de 2011, el Administrador General de **LA AUTORIDAD**, actuando en ejercicio de sus facultades legales, consagradas Ley 45 de 2007, reestructuró la Organización de la Institución, eliminando, creando, adscribiendo y renombrando algunas unidades administrativas, las que actualmente forman parte integral de la Estructura Orgánica de **LA AUTORIDAD**;

Que, en virtud de responder a las políticas del Ejecutivo conducentes al proceso de modernización de la gestión pública, se requiere modificar la anterior Organización de la Institución y formalizar la nueva Estructura Orgánica de **LA AUTORIDAD**;

Que en vista de las anteriores consideraciones y actuando de conformidad con la Ley 45 de 2007;

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR y ADOPTAR la nueva Estructura Orgánica de **LA AUTORIDAD**, de conformidad con la Ley 45 de 2007, la que quedará de la siguiente manera:

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y
DEFENSA DE LA COMPETENCIA
ESTRUCTURA ORGÁNICA**

NIVEL POLÍTICO Y DIRECTIVO

- Administrador General
- Consejo Asesor

NIVEL COORDINADOR

- Secretaria General

NIVEL ASESOR

- Oficina de Asesoría Legal
- Oficina de Relaciones Públicas

NIVEL FISCALIZADOR

- Oficina de Auditoría Interna
- Oficina de Fiscalización de la Contraloría General de la República

NIVEL AUXILIAR DE APOYO

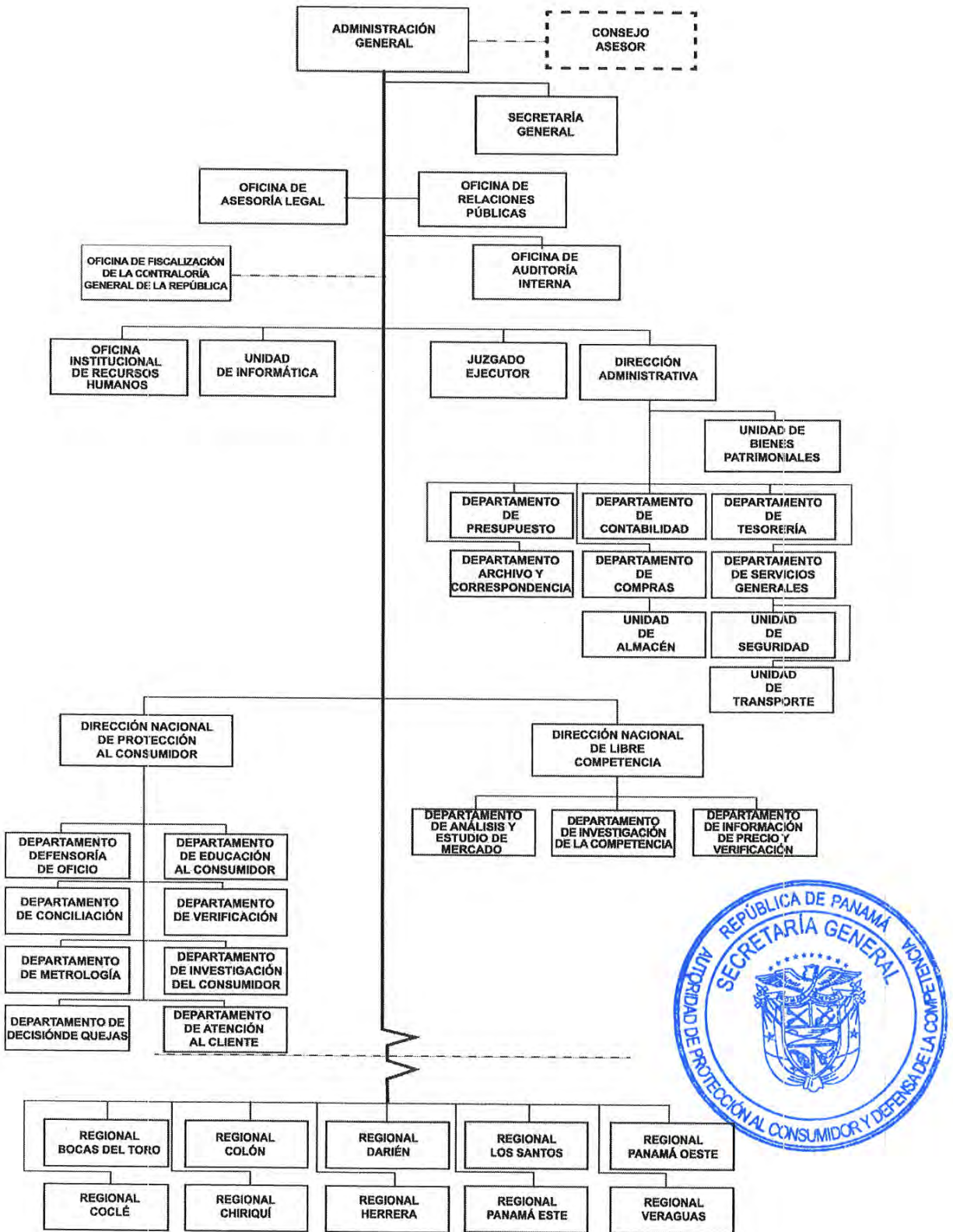
- Dirección Administrativa
 - Unidad de Bienes Patrimoniales
 - Departamento de Contabilidad
 - Departamento de Tesorería
 - Departamento de Presupuesto
 - Departamento de Compras
 - Unidad de Almacén
 - Departamento de Servicios Generales
 - Unidad de Seguridad
 - Unidad de Transporte
 - Departamento de Archivo y Correspondencia
- Oficina Institucional de Recursos Humanos
- Juzgado Ejecutor
- Unidad de Informática

NIVEL OPERATIVO

- Dirección Nacional de Protección al Consumidor
 - Departamento de Defensoría de Oficio
 - Departamento de Conciliación
 - Departamento de Educación al Consumidor
 - Departamento de Metrología
 - Departamento de Verificación
 - Departamento de Decisión de Quejas
 - Departamento de Investigación del Consumidor
 - Departamento de Atención al Cliente
- Dirección Nacional de Libre Competencia
 - Departamento de Análisis y Estudios de Mercado
 - Departamento de Investigación de la Competencia
 - Departamento de Información de Precios y Verificación
- Oficinas Regionales
 - Regional de Bocas del Toro
 - Regional de Coclé
 - Regional de Los Santos
 - Regional de Colón
 - Regional de Panamá Este
 - Regional de Chiriquí
 - Regional de Herrera
 - Regional de Darién
 - Regional de Veraguas
 - Regional Panamá Oeste



ARTÍCULO SEGUNDO: El organigrama de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, quedará de la siguiente manera:



ARTÍCULO TERCERO: Remitir copia de la presente resolución al Departamento de Organización del Estado de la Dirección de Presupuesto de la Nación del Ministerio de Economía y Finanzas.

ARTÍCULO CUARTO: La presente resolución deroga cualquier disposición preexistente que le sea contraria.

ARTÍCULO QUINTO: La presente resolución empezará a regir, a partir de su promulgación en la Gaceta Oficial.

FUNDAMENTO DE DERECHO: Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Publíquese y Cúmplase,



OSCAR GARCÍA CARDOZO
Administrador General




MARISOL R. DE DURLING
Secretaria General



Este documento es fiel copia de su original


AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA
SECRETARÍA GENERAL

panamá *veinticuatro* de *abril* de *2017*

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

OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

PANAMÁ 2016

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

LICENCIADO OSCAR GARCÍA CARDOZE
Administrador General

LICENCIADA MARISOL R. DE DURLING
Secretaria General

PANAMÁ 2016

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

**DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
LICENCIADO ELÍAS ELÍAS CABRERA**

**DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA
LICENCIADA DAYRA VIAL FONSECA**

**DIRECCIÓN ADEMINISTRATIVA
LICENCIADO ELIGIO OCAÑA**

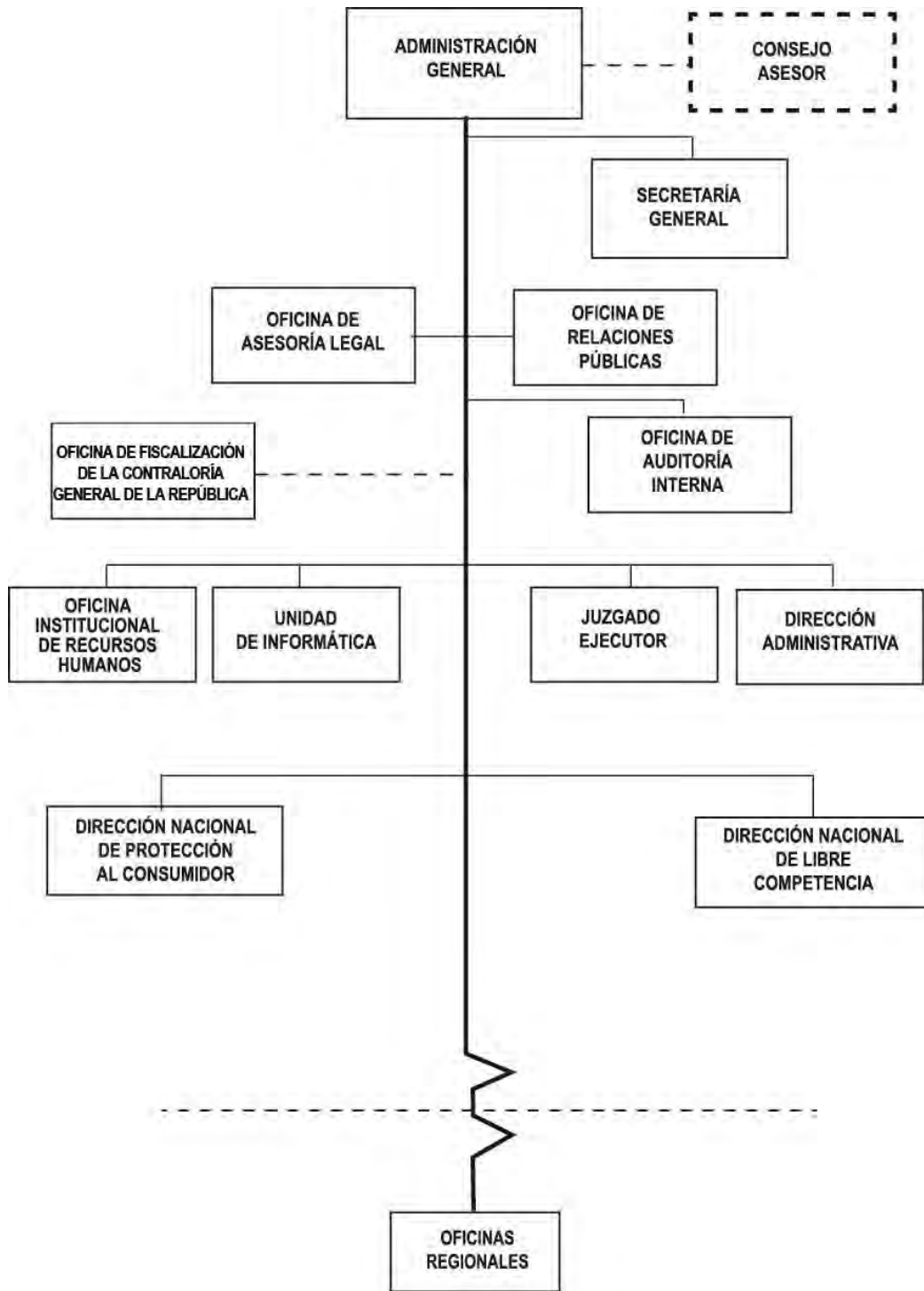
**OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS
LICENCIADA SHADINA CORREA**

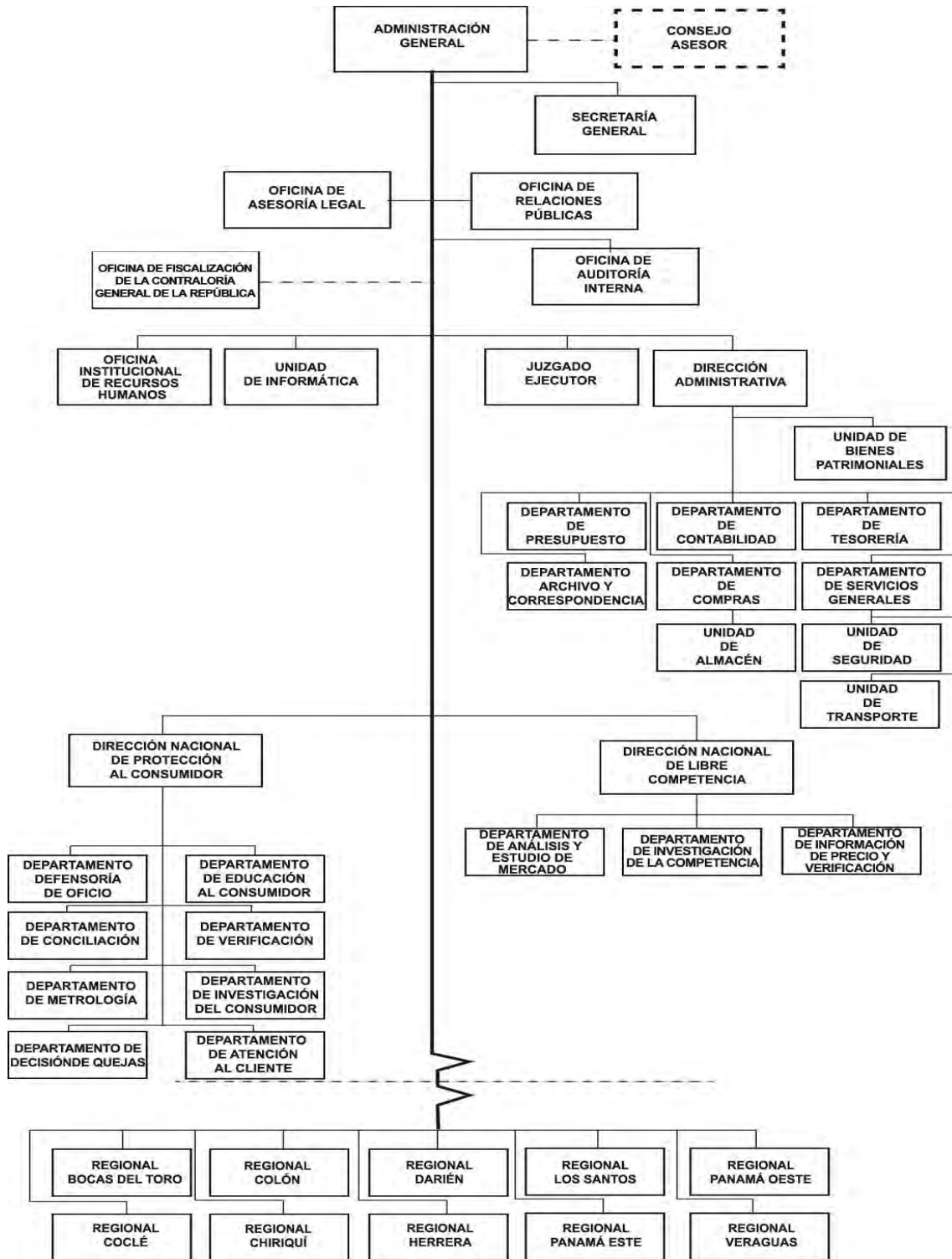
PANAMÁ 2016

INTRODUCCIÓN

El presente documento denominado “Manual de Organización y Funciones de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia”, presenta la propuesta de estructura organizativa y funcional de las diferentes unidades administrativas de la Institución, enmarcada dentro de la Ley N° 45, Que dicta Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, de 31 de octubre de 2007. El artículo 84 de la citada Ley, señala que “la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia es una entidad pública descentralizada del Estado, con personería jurídica propia, autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones. La autoridad estará sujeta a la fiscalización de la Contraloría General de la República, de acuerdo con la Constitución Política y las leyes.” La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia tiene como misión **Velar por el bienestar del país, promover la Libre Competencia y Defensa de los Derechos de los Consumidores**”.

La estructura organizativa en este documento recoge modificaciones propuestas con base a la visión de la Administración, con el fin de ajustarlas a las normas generalmente aceptadas por el Ministerio de Economía y Finanzas en cuanto a los niveles jerárquicos, denominación de nomenclaturas, así como la presentación y ordenamiento de la información incluida en este manual. Cabe señalar que con la presente propuesta se pretende asegurar que todas las unidades administrativas incluidas cuenten con sus programas de trabajo claramente definidos, espacio físico, mobiliario y equipo, asignación presupuestaria, número reglamentario de recursos humanos adscritos a éstas y que sus acciones estén dirigidas hacia la búsqueda de eficiencia y eficacia. Las nuevas unidades administrativas propuestas al igual que los ajustes realizados, coadyuvaran al logro de los objetivos trazados por la institución.





BASE LEGAL

Resolución No. 1 de 10 de agosto de 1999 de la Comisión Nacional de la Carne, por la cual se expide el Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento de la Comisión. Gaceta Oficial No. 24,369 de 20 de agosto de 2001.

Resolución PC – 086 – 99 de 30 de diciembre de 1999, por la cual se aprueba el Reglamento de Personal de la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor. Gaceta Oficial No. 23,965 de 11 de enero de 2000.

Resolución PC-252-02 de 28 de junio de 2002, por la cual se aprueban modificaciones al Reglamento Interno de la institución. Gaceta Oficial No. 24,589 de 5 de julio de 2002.

Constitución Política de la República de Panamá, Título X, Gaceta Oficial No.25,176 de 15 de noviembre de 2004.

Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, por la que dicta Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. Gaceta Oficial No. 25914 de 7 de noviembre de 2007.

MISIÓN

Promover y defender activamente los derechos de los consumidores y velar por la libre competencia.

VISION

Ser una entidad líder, reconocida nacional e internacionalmente, en la promoción de mercados libres que beneficien a los consumidores, con apego a los valores de transparencia, eficiencia y compromiso social.

NIVELES ESTRUCTURALES:**NIVEL POLÍTICO Y DIRECTIVO**

- Administrador General
- Consejo Asesor

NIVEL COORDINADOR:

- Secretaria General

NIVEL ASESOR

- Oficina de Asesoría Legal
- Oficina de Relaciones Públicas

NIVEL FISCALIZADOR:

- Oficina de Auditoría Interna

NIVEL AUXILIAR DE APOYO:

- Dirección Administrativa
- Oficina Institucional de Recursos Humanos
- Juzgado Ejecutor
- Unidad de Informática

NIVEL OPERATIVO:

- Dirección Nacional de Protección al Consumidor
- Dirección Nacional de Libre Competencia
- Oficinas Regionales

OBJETIVO GENERAL DE LA AUTORIDAD

Garantizar el cumplimiento de los preceptos constitucionales y legales en defensa de la competencia, la protección al consumidor, y la defensa de la industria o producción nacional, a través de la formulación y ejecución de las políticas institucionales, a cargo del Administrador, en su condición de máxima autoridad política y de gobierno de la institución; y establecer los mecanismos necesarios para la protección al consumidor y para la prevención de las prácticas restrictivas de la competencia.

FUNCIONES DE LA AUTORIDAD

- Determinar sus políticas generales y velar por su ejecución.
- Crear, en cualquier parte del territorio nacional, las unidades administrativas que requiera su funcionamiento, incluyendo oficinas provinciales, y señalarles sus funciones.
- Investigar y sancionar, dentro de los límites de su competencia, la realización de los actos y las conductas prohibidas por la Ley.
- Establecer mecanismos de coordinación con otras entidades del Estado, para la protección al consumidor y para la prevención de las prácticas restrictivas de la competencia.
- Realizar Abogacía de la Libre Competencia ante los agentes económicos, asociaciones, instituciones educativas, entidades sin fines de lucro, organizaciones de la sociedad civil y la administración pública, a través de la cual podrá recomendar, mediante informes técnico jurídicos, la adopción o modificación de cualquier trámite o requisito propio de algún sector de la economía nacional o realizar estudios a fin de promover y fortalecer la competencia en el mercado.
- Establecer programas corporativos de conformidad, a fin de prevenir las prácticas restrictivas de la competencia en los distintos mercados, procurando su funcionamiento más eficiente, garantizando así los intereses superiores de los consumidores.
- Desarrollar guías técnicas para el mejor ejercicio de sus funciones, de conformidad con la presente ley y sus reglamentos.

- Elaborar su Reglamento Interno y someterlo a la aprobación del Órgano Ejecutivo.
- Emitir opiniones sobre las leyes, reglamentos, actos administrativos y proyectos, que se relacionen con las materias objeto de la Ley.
- Conocer de las consultas que sometan a su consideración los agentes económicos y los consumidores.
- Realizar estudios sobre el comportamiento del mercado, para detectar distorsiones en el sistema de economía de mercado y propiciar la eliminación de tales prácticas, sea mediante su divulgación o mediante recomendación de medidas legislativas o administrativas encaminadas a su corrección.
- Coordinar con el Órgano Ejecutivo, a través del Ministerio de Comercio e Industrias, acciones para que los reglamentos técnicos se apliquen a todos los productos y servicios ofrecidos en el territorio aduanero nacional.
- Reglamentar y supervisar las asociaciones de consumidores organizadas.
- Emitir concepto por iniciativa propia o por solicitud de municipios, instituciones autónomas o semiautónomas e instituciones estatales en general, cuando en el ámbito de sus decisiones, actos y anteproyectos de ley, se pueda afectar la libre competencia, la libre concurrencia o la protección al consumidor.
- Cesar, en cualquier etapa de la investigación que se lleve a cabo en sede administrativa y aun luego de promovido proceso judicial ante la autoridad competente, la Autoridad podrá cesar la investigación o desistir del proceso judicial, mediante la realización de transacciones, previo cumplimiento de los requisitos legales, siempre que los agentes económicos investigados o demandados acepten medidas en torno a las conductas o actos investigados, incluyendo cláusulas penales que garanticen el cumplimiento del acuerdo.
- Investigar, conocer y verificar la comisión de prácticas monopolísticas, anticompetitivas o discriminatorias por las empresas o entidades que prestan servicios públicos, de acuerdo con lo establecido en la presente ley y en concordancia con las reglamentaciones y leyes sectoriales aplicables al servicio público de que se trate. Para el, la Autoridad solicitará el apoyo y la

colaboración del personal técnico de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.

- Ejercer la jurisdicción coactiva sobre las multas impuestas por violación a la norma de libre competencia o de protección al consumidor.
- Retirar del mercado y destruir los productos vencidos, sin fecha de vencimiento, con fecha alterada o que no pueda determinarse o con fecha expirada; la mercancía deteriorada o que adolezca de cualquier otra condición que ponga en peligro la integridad de los consumidores, así como las herramientas, los utensilios o los aparatos de medición como las pesas y balanzas dañadas o alteradas. En el caso de los productos vencidos, se exceptúan los agroquímicos, los medicamentos y los productos tóxicos o que produzcan daños a la salud humana, animal o vegetal, los cuales serán destruidos y enviados a las autoridades correspondientes. Solo serán destruidos las balanzas, las pesas y los demás utensilios de medición que, una vez retirados y bajo custodia de la Autoridad, no pudieran ser debidamente recalibrados, para lo cual se concederá el término de cinco días hábiles, contado a partir del retiro de la balanza del mercado, para que el proveedor que considere que pueda calibrar su balanza, se apersona a la Autoridad para realizar dicha calibración. De no lograrse la calibración en cuestión, se procederá a la destrucción de dicho instrumento de metrología.
- Cumplir las funciones discrecionales señaladas en la Ley, en las leyes especiales y cualquier otra función que le atribuyan la Ley y los reglamentos que se dicten en su desarrollo.

FUNCIONES DE LAS PRINCIPALES UNIDADES ADMINISTRATIVAS

ADMINISTRACIÓN GENERAL

OBJETIVO:

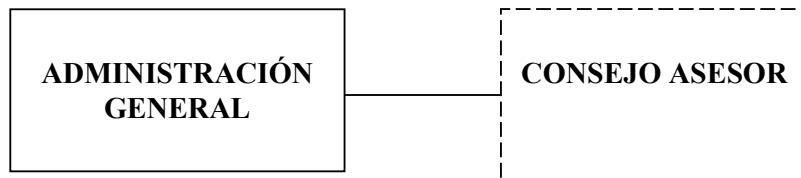
Asegurar a través de la adecuada planificación, administración y ejecución de los recursos financieros, materiales y humanos, el cumplimiento de las disposiciones contempladas en la normativa que rige la institución.

FUNCIONES:

- Formular el presupuesto general de gastos y someterlo a la consideración del Órgano Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Comercio e Industria
- Aprobar el programa de publicidad y de educación al consumidor, que presente el Director Nacional de Protección al Consumidor.
- Emitir opinión, en el marco de su competencia, respecto de las leyes, reglamentos, acuerdos, circulares y demás actos administrativos, sin que tales criterios tengan ningún efecto vinculante.
- Asesorar al Gobierno Nacional en todas aquellas materias que guarden relación con el desarrollo de la libre competencia y la protección de los derechos del consumidor.
- Elaborar y someter a la aprobación del órgano Ejecutivo su régimen interno.
- Ejecutar las políticas de la entidad.
- Adquirir los bienes y contratar los servicios que sean necesarios para el buen funcionamiento de la Autoridad, sujeto a lo que al efecto dispongan las leyes nacionales.
- Fijar los sueldos y demás emolumentos y nombrar, trasladar, ascender y remover a los empleados y funcionarios de la Autoridad, así como aplicarles las sanciones disciplinarias que correspondan, de conformidad con la ley o los reglamentos de personal que se adopten.

- Velar por la ejecución y eficiente administración del presupuesto anual de la Autoridad.
- Solicitar la cooperación de los organismos públicos competentes para erradicar las prácticas prohibidas por esta Ley.
- Conocer de los recursos administrativos que, en el marco de la Ley, sean de su competencia.
- Promover convenios y programas de intercambio tecnológico, educativo e informativo, con otras entidades u organismos, nacionales y/o extranjeros, siempre que no traten de aportes económicos que pudiesen afectar la autonomía y transparencia de la institución.
- Absolver las consultas que, sobre los asuntos de su competencia, le eleven las autoridades gubernamentales, los agentes económicos y los consumidores.
- Ordenar, previo informe técnico del Director Nacional de Libre Competencia, la suspensión, la corrección o la supresión provisional de los actos violatorios de la libre competencia.
- Aprobar o rechazar, previo informe técnico del Director Nacional de Libre Competencia, los compromisos y garantías ofrecidas por los agentes económicos para el cese o modificación de las conductas causantes de distorsiones en el mercado.
- Vigilar, supervisar y dirigir, dentro de los límites que señala la ley, las labores de los directores nacionales y establecer los mecanismos de coordinación y seguimiento para el mejor ejercicio de las funciones legales encomendadas a la institución.
- Vigilar por el fiel cumplimiento de las funciones de la Autoridad.
- Coadyuvar con el Órgano Ejecutivo en la reglamentación de las disposiciones de la Ley.
- Realizar todas aquellas funciones que esta ley y los reglamentos le atribuyan.

CONSEJO ASESOR



CONSEJO ASESOR

OBJETIVO:

Asesorar y asistir a la Autoridad en el desarrollo de sus funciones.

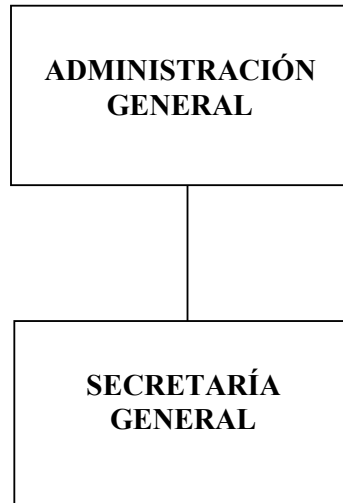
FUNCIONES:

- Recomendar las políticas de la Autoridad.
- Asesorar al administrador en aquellos asuntos que someta a su consideración.
- Recomendar la elaboración de informes técnicos o estudios de mercado.
- Recomendar acciones para garantizar el reconocimiento y la defensa de los derechos de los consumidores.
- Fortalecer y fomentar las condiciones propias para el normal desarrollo de la libre competencia y concurrencia económica.
- Recomendar y sugerir mecanismos o acciones que procuren la mayor participación de agentes económicos en el mercado.

El consejo asesor estará conformado por cinco (5) miembros, a saber:

- El Ministro de Comercio e Industrias o la persona que él designe, quien lo presidirá;
- El Ministro de Economía y Finanzas o la persona que él designe.
- El Ministro de Salud o la persona que él designe;
- Un (1) representante del consejo consultivo de las asociaciones de consumidores;
- Un (1) representante de los gremios o asociaciones de empresarios, comerciantes y / o industriales.

SECRETARÍA GENERAL



NIVEL COORDINADOR**SECRETARÍA GENERAL**

Unidad Administrativa de quien depende: Administración General

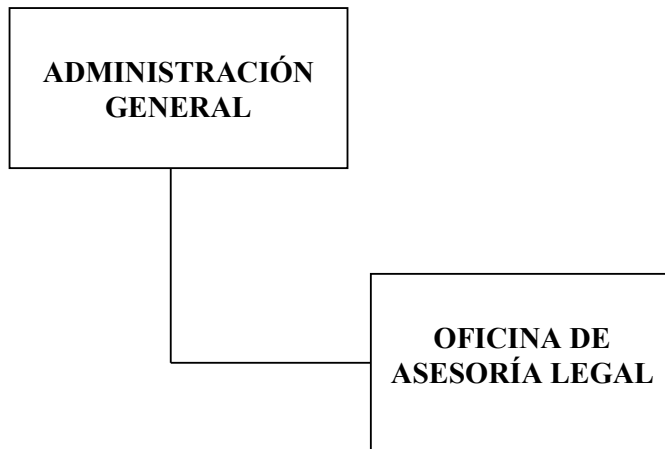
OBJETIVO:

Asistir a las principales autoridades institucionales en la coordinación, seguimiento y evaluación de los asuntos técnicos, administrativos y programáticos de la institución.

FUNCIONES:

- Coordinar y dar seguimiento a los trabajos originados en las Direcciones y Departamentos que forman parte de la Autoridad;
- Confeccionar con la colaboración de los Directores y Jefes de Departamentos informes que sean requeridos por el Administrador;
- Mantener y facilitar las relaciones de tipo interno y externo que sean necesarias para la buena marcha de la Autoridad;
- Ordenar y aprobar el Plan de Divulgación y Publicaciones de la Autoridad;
- Mantener el registro actualizado de todos los edictos que se han firmado en la unidad.
- Firmar y autenticar aquellos documentos y circulares que sean autorizados por el Administrador y/o relacionados con el manejo administrativo de la Institución;
- Propiciar la debida interrelación de las labores y actividades que ejecuta la Institución en la búsqueda de impulsar la rápida y eficaz recepción, distribución y tramitación de los documentos requeridos;
- Promover, coordinar y concretar las actividades de la Institución con otras entidades gubernamentales.

OFICINA DE ASESORÍA LEGAL



NIVEL ASESOR

OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

Unidad Administrativa de quien depende: Administración General.

OBJETIVO:

Brindar asesoría y asistencia técnica a los distintos niveles directivos, administrativos y operativos de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), en el desarrollo, interpretación y aplicación adecuada de las leyes, normas y procedimientos vigentes.

FUNCIONES:

- Asesorar al Administrador General, sobre la correcta interpretación y aplicación de las normas contenidas en la Ley No.45 de 31 de octubre de 2007. Así como la relación de dicha norma con el resto de las disposiciones legales que constituyen el ordenamiento jurídico.
- Representar a la Institución a solicitud del Administrador General en aspectos legales que le sean delegados.
- Revisar todos los documentos y operaciones que requieran un pronunciamiento jurídico de la institución.
- Analizar y opinar sobre los ante proyectos de leyes que se discuten en la Asamblea de Diputados u otros que afecten o tengan relación con los fines institucionales.
- Participar en las Comisiones y discusiones que se den en la Asamblea de Diputados sobre los distintos temas legales de interés para la Institución.
- Elaborar proyecto de acuerdos y resoluciones con relación a las investigaciones realizadas.
- Brindar asesoría técnica al Administrador General, Directores Nacionales y a la Oficina Institucional de Recursos Humanos en materia de conflictos laborales individuales, así como cualquier consulta de índole laboral que surja de las relaciones entre servidores públicos y la institución.

- Absolver consultas realizadas por agentes económicos, consumidores, particulares o entes de gobierno en general con respecto a los temas contenidos en la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007 y que sean de la competencia de la Autoridad.
- Brindar apoyo legal a otras direcciones sobre, el análisis jurídico necesario para la apertura de procesos sancionatorios, en la redacción de la normativa interna y el adecuado desempeño de sus funciones.

OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS



OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS

Unidad Administrativa de quien depende: Administración General.

OBJETIVO:

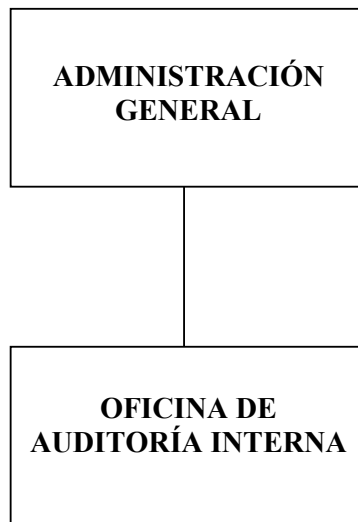
Comunicar sobre las actividades institucionales y campañas de educación e información sobre derechos y deberes de los consumidores, que se generan a través de programas de divulgación continua, para mantener oportunamente informados a los consumidores de los esfuerzos que se realizan para el adecuado funcionamiento de la libre competencia en los mercados.

FUNCIONES:

- Brindar apoyo y asesoramiento al Administrador General en todo lo referente a las políticas de divulgación y principalmente, con relación a los asuntos que puedan afectar la imagen de la Autoridad ante la opinión pública.
- Elaborar, planificar, dirigir, coordinar y ejecutar el programa de información y las campañas de educación a través de medios masivos de comunicación social.
- Promover programas y políticas institucionales, a través de campañas publicitarias orientadas a los consumidores sobre los derechos y deberes que les competen.
- Generar temas relativos a los derechos y deberes de los consumidores para reforzar los mensajes educativos que se difunden a través de las participaciones mediáticas.
- Administrar las redes sociales institucionales de Twitter @acodecoresuelve, al igual que la cuenta de Facebook y YouTube, a través de un Administrador de redes sociales.
- Elaborar boletines o notas de prensa sobre los diversos asuntos que son de la competencia de la Autoridad.

- Coordinar y controlar el flujo de información noticiosa de las regionales hacia la sede y viceversa.
- Servir como enlace entre las instituciones y asociaciones de la sociedad civil para la programación y ejecución de programas en conjunto.
- Implementar una política de comunicación interna a través de murales, boletín interno, etc. para destacar las acciones que realizan los colaboradores de la institución.
- Monitorear información sobre temas de consumo, protección al consumidor y libre competencia, con el fin de mantener actualizadas a las autoridades de la institución.
- Producir contenido informativo audio-visual para informar, orientar y educar a los consumidores.

**OFICINA DE AUDITORÍA
INTERNA**



NIVEL FISCALIZADOR

OFICINA DE AUDITORÍA INTERNA

Unidad Administrativa de quien depende: Administración General.

OBJETIVOS:

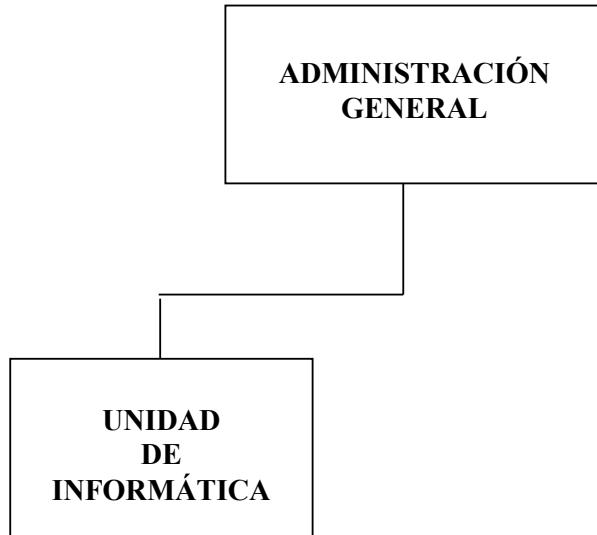
Fiscalizar el cumplimiento de las normas de control interno, que aseguren que los actos financieros, administrativos y de uso de los activos de la institución, se realicen dentro del marco legal y normas administrativas gubernamentales.

FUNCIONES:

- Planificar, dirigir y organizar la verificación y evaluación de la estructura de control interno a fin de determinar su confiabilidad y emitir recomendaciones tendientes a incrementar la eficiencia y efectividad de la gestión institucional de manera que sirvan de apoyo al Administrador en el logro de una administración eficiente y eficaz.
- Llevar a cabo el desarrollo, evaluación y revisión programada de los controles internos aplicables a cualquier tipo de gestión, operación o función administrativa.
- Verificar los procedimientos administrativos, contables y financieros; y Proponer correctivos y evaluar permanentemente la situación económica de la Institución.
- Establecer y evaluar el sistema de control de los activos de la institución y procurar su protección y seguridad razonable contra toda clase de pérdida y desviaciones.
- Fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones contable y financiera establecida en la institución.
- Investigar irregularidades y problemas administrativos ineficientes, omisiones y conflictos en procedimientos y políticas existente en le institución, con énfasis en los asuntos que afectan la imagen y credibilidad de la institución.
- Realizar arqueos de las cajas menudas y fondos de operaciones en las unidades administrativas de la Autoridad

- Realizar las recomendaciones apropiadas para mejorar las debilidades detectadas en las operaciones examinadas, garantizando la aplicación de las mismas

UNIDAD DE INFORMÁTICA



NIVEL AUXILIAR DE APOYO

UNIDAD DE INFORMÁTICA

Unidad Administrativa de quien depende: Administración General.

OBJETIVO:

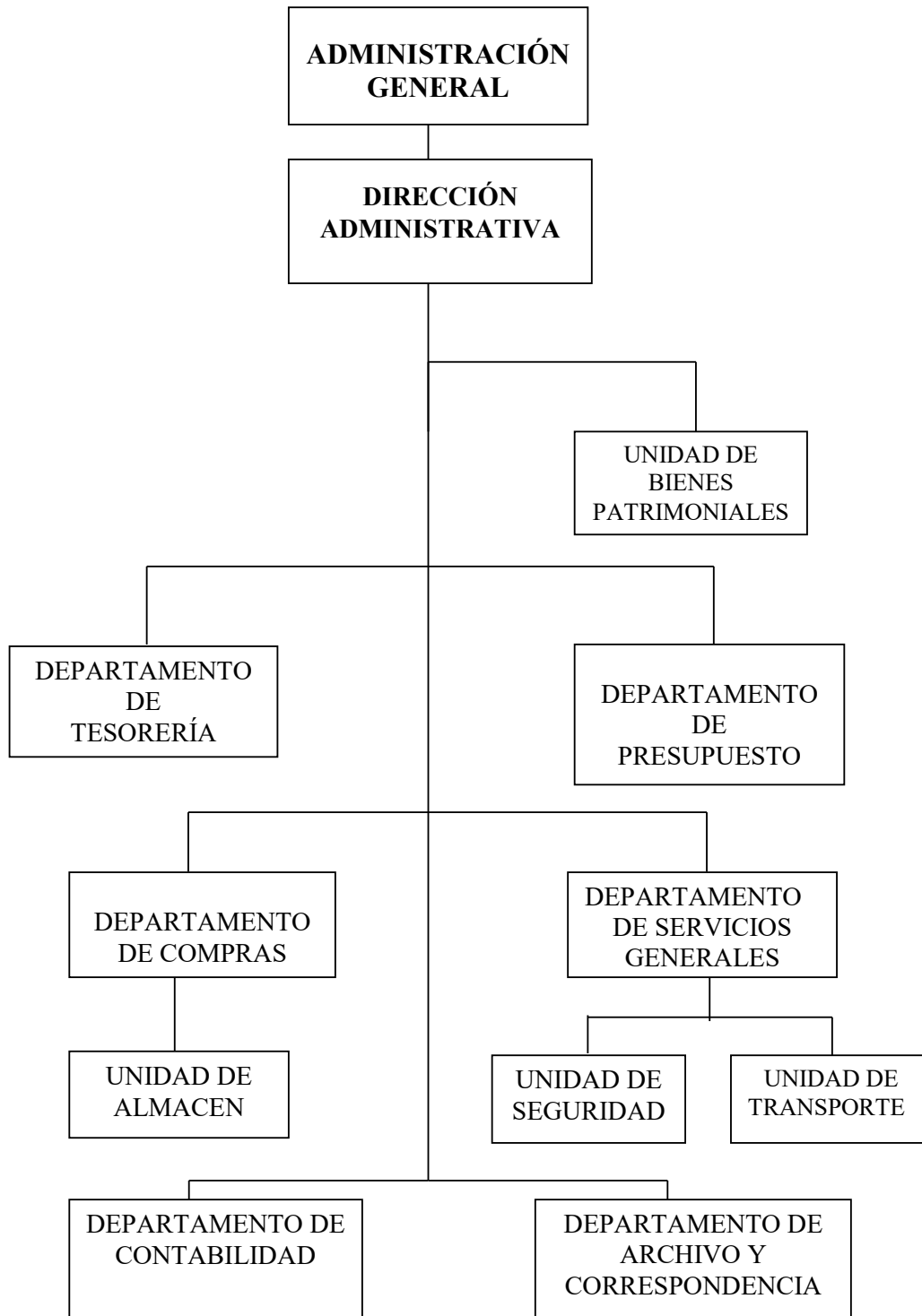
Optimizar los sistemas de comunicación y registros electrónicos de la institución que agilice la toma de decisión ejecutiva y eleve la calidad de organización, registro y presentación de las acciones que se desarrollan.

FUNCIONES:

- Brindar al Administrador General, y a los directivos de la Autoridad el apoyo que requieran en materia de procesamiento automático de datos con el fin de mejorar la calidad y el flujo expedito de información para la toma de decisiones administrativas.
- Determinar y desarrollar sistemas de información desde una perspectiva integral, asegurando la disponibilidad y optimización de los recursos necesarios, la calidad y oportunidad de la información para la toma de decisiones.
- Asesorar a las unidades administrativas y a sus funcionarios sobre aspectos económicos y técnicos en cuanto a la adquisición de equipo y elaboración de estudios de factibilidad, tanto en hardware como en software y en la evaluación de contratos de bienes y servicios informáticos.
- Garantiza el servicio de soporte técnico en el ámbito de sistemas que produzcan información que sea útil para todas las unidades administrativas que la requieran.
- Analizar y evaluar las propuestas de diversas empresas, en lo referente a la adquisición de equipo (Hardware).
- Brindar capacitación técnica al personal y usuarios del sistema y de sus diversas aplicaciones.
- Establecer, dirigir y administrar la red central de teleproceso.

- Promover la automatización de las actividades que realizan las unidades sustantivas, asesoras y de apoyo administrativo que así lo requieran.
- Evaluar periódicamente la funcionalidad de los sistemas según las necesidades de cada unidad administrativa.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA



DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Unidad Administrativa de quien depende: Administración General.

OBJETIVO:

Coadyuvar al logro de los objetivos institucionales a través del soporte administrativo, supliendo a las distintas unidades administrativas de los recursos financieros, bienes y servicio necesarios para el cumplimiento de sus responsabilidades; y crear y establecer instrumentos de planeación y control administrativo para el uso racional de los recursos disponibles a fin de satisfacer las necesidades de operación que responda a los planes y programas institucionales.

FUNCIONES:

- Administrar los recursos financieros, presupuestarios, bienes y servicios necesarios para que la institución funcione de manera eficiente y eficaz.
- Dotar a todas las unidades administrativas de la Institución de los bienes y servicios que requieren para el ejercicio eficaz y eficiente de sus actividades, coordinando y supervisando las compras institucionales, la administración del almacén, la mensajería, los archivos, transporte y la seguridad.
- Administrar el espacio físico de las oficinas de la institución, y el mantenimiento de las mismas
- Planificar, coordinar y supervisar las actividades relacionadas con la obtención de fondos presupuestarios para funcionamiento e inversión; su ejecución y la contabilización de los mismos
- Dirigir y supervisar la preparación de los reportes presupuestarios de la institución para la toma de decisiones y coordinar la ejecución de los planes de desarrollo institucional.
- Establecer y dirigir el sistema de inventario permanente de todos los bienes patrimoniales de la institución.
- Asesorar al Administrador General en materia presupuestaria, financiera y en cuanto a otros recursos de la Autoridad.

UNIDAD DE BIENES PATRIMONIALES

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Administrativa.

OBJETIVO:

Registrar y controlar la existencia y estado de los recursos físicos e intangibles comprados y/o donados a la institución para el cumplimiento de la misión institucional; y administrar los bienes patrimoniales de la Autoridad, estableciendo controles y registros adecuados, para la recepción, mantenimiento y venta de los mismos.

FUNCIONES:

- Supervisar el establecimiento de controles, sobre las entradas y salidas de los bienes, coordinando con las diferentes unidades.
- Custodiar y verificar las existencias físicas, así como velar por el buen uso y cuidado de los bienes que dispone la institución.
- Promover la venta de los bienes institucionales que estén disponibles para tal fin.
- Llevar registros actualizados, de los bienes de la institución, siguiendo las normas establecidas, por la Dirección de Bienes Patrimoniales del Estado, del Ministerio de Economía y Finanzas.
- Coordinar con las Oficinas Regionales, programas de conservación de bienes muebles e inmuebles, adjudicados a la institución.

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Administrativa.

OBJETIVO:

Coadyuvar al logro del objetivo general de la Dirección Administrativa a través de la preparación, registro, control y evaluación de las actividades contables y financieras ejecutadas por la institución siguiendo los lineamientos establecidos por la Contraloría General de la República y el Ministerio de Economía y Finanzas.

FUNCIONES:

- Establecer, controlar y evaluar los procedimientos contables y trámites administrativos que aseguren el desarrollo de una contabilidad y finanzas adecuadas.
- Levantar y mantener registro de todas las operaciones efectuadas por la institución de acuerdo a las normas de contabilidad gubernamental.
- Preparar y presentar al Administrador General los Informes de la situación financiera y presupuestaria de la institución, a través de un estado financiero, un estado de flujo de fondos de origen y aplicación de los mismos.
- Levantar y mantener los registros financieros y patrimoniales de la institución en libros mayores y auxiliares en estricto cumplimiento de las normas y procedimientos dictados por el Ministerio de Economía y Finanzas y la Contraloría General de la República.
- Registrar todas las operaciones financieras o patrimoniales a fin de que las actividades que fundamenten sus decisiones con el conocimiento de la realidad financiera institucional expresada en cifras.

DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Administrativa.

OBJETIVO:

Brindar apoyo administrativo mediante la aplicación de normas, planeación, programación y evaluación presupuestaria con el fin de prever en la definición de los objetivos institucionales, la coherencia y consistencia entre las actividades planeadas y la ejecución de acciones en el futuro.

FUNCIONES:

- Elaborar conjuntamente con los jefes de unidades administrativas, las prioridades y actividades que se presenten en el anteproyecto de presupuesto de la institución y consolidar las peticiones para formar el anteproyecto preliminar del presupuesto a presentar al Despacho del Administrador General.
- Preparar el presupuesto anual para la presentación y aprobación del ministerio de Economía y Finanzas, y la Asamblea Nacional.
- Notificar el Presupuesto finalmente aprobado y hacer las proyecciones trimestrales que se presentará a la Dirección de Presupuesto de la Nación.
- Establecer indicadores de rendimiento en torno a los programas institucionales y presentar informes sobre el avance de los mismos.
- Establecer y mantener coordinación permanente con la Dirección Nacional de Presupuesto de la Nación del Ministerio de Economía y Finanzas, en lo concerniente a la modificación de la Estructura Programática de la Autoridad.
- Dar seguimiento y control a la ejecución de los proyectos y programas presupuestarios en coordinación con las unidades responsables de la ejecución de los mismos.
- Asesorar a las direcciones que integran la Autoridad, y a sus departamentos que soliciten ayuda, para formular su presupuesto y en otras programaciones o ejecuciones de tipo presupuestario.

- Administrar y controlar la ejecución financiera del presupuesto a través de las acciones de registro, control, traslados, redistribución de partidas y créditos presupuestarios.
- Establecer un ordenamiento racional de las actividades a realizar, indicando las prioridades para el aprovechamiento óptimo de los recursos.
- Definir criterios y mecanismos de evaluación y control de las actividades realizadas para retroalimentar el sistema administrativo presupuestario.
- Cumplir con las disposiciones constitucionales, fiscales, leyes, decretos y reglamentos de carácter normativo relacionado con el proceso presupuestario.

DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección de Administrativa.

OBJETIVO:

Garantizar la administración eficiente, efectiva y económica de los fondos destinados a sufragar los gastos programados en el presupuesto de la institución a través de la optimización de la liquidez y el adecuado uso de los fondos disponibles.

FUNCIONES:

- Aplicar las normas, leyes, procedimientos y guías relacionadas con el proceso de recaudación de ingresos y pago de obligaciones.
- Velar que la recaudación en concepto de pago de multas y otros ingresos que perciba la institución sea ingresada a las cuentas bancarias de la Autoridad.
- Realizar registros y controles de los desembolsos y reembolsos de la Caja Menuda, y de los fondos de terceros y presentar informes de estado de ingreso y egreso de cada programa.
- Gestionar las acciones de cobro de acuerdo a las políticas establecidas por la Institución.
- Realizar registros y controles de los movimientos de fondos bancarios, depósitos y desembolsos.
- Llevar a cabo los desembolsos y pagos que le sean ordenados por las autoridades competentes.
- Controlar, distribuir y conciliar las libretas de recibo de dinero en concepto de pagos de multas y otros ingresos que percibe la institución.
- Confeccionar y entregar los cheques de desembolso autorizados, caja menuda, viáticos y otros que se presenten en la institución.
- Presentar informes periódicos de las labores realizadas e informes especiales cuando le sean solicitados.

- Custodiar y Controlar los fondos, cheques y valores negociables.

DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Administrativa.

OBJETIVO:

Apoyar a todas las unidades administrativas que conforman la Autoridad a través de la coordinación y control de la adquisición de bienes y servicios.

FUNCIONES:

- Ejecutar los procedimientos oficiales establecidos para la adquisición de bienes y/o servicios.
- Coordinar y controlar la adquisición de bienes y servicios según las necesidades y programaciones financieras establecidas.
- Proveer de recursos físicos a todas las unidades administrativas de la institución según especificaciones técnicas y condiciones especiales, establecidas en el presupuesto de la Autoridad.
- Tramitar las solicitudes de compras de las distintas unidades administrativas, desde el inicio hasta la adquisición y entrega al beneficiario por el almacén.
- Definir instrumentos y especificaciones de los materiales y su empleo a fin de normar y establecer patrones para éstos.
- Realizar las compras de los materiales de acuerdo con disposiciones legales vigentes.
- Vigilar que se mantenga el debido control y trámite de las órdenes de compras y la correcta formulación de los pedidos con sus especificaciones y detalles.

UNIDAD DE ALMACÉN

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Compras.

OBJETIVO:

Coordinar con todas las unidades administrativas que conforman la Autoridad el control de ingreso de los bienes que se adquieren en la Institución, así como también del almacenamiento y entrega de los suministros.

FUNCIONES:

- Mantener un sistema de valoración de las existencias, determinando el método adecuado de inventario.
- Mantener revisión periódica de los materiales y bienes de la institución existentes en almacén, a fin de recomendar su descarte o venta ya sea por inservibles, deterioro, obsoleto o en desuso.
- Guardar y conservar los materiales y bienes a su custodia a través de un efectivo almacenamiento de los mismos.
- Clasificar los materiales de acuerdo con la identificación, codificación y catalogación de datos referentes a éstos y a los proveedores.
- Crear y mantener controles administrativos de almacenamiento y entrega de suministro a las diferentes unidades administrativas.
- Mantener una valoración de las existencias determinando el método adecuado de inventario.

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Administrativa.

OBJETIVO:

Coadyuvar con los objetivos generales de soporte logístico de mantenimiento, aseo, mensajería, correspondencia, transporte, seguridad entre otros, que son brindados a todas las unidades administrativas de la institución.

FUNCIONES:

- Coordinar las actividades que llevan a cabo las unidades de Seguridad.
- Brindar atención y solución a las diferentes solicitudes de servicios en las áreas de reproducción de documentos, aseo, mantenimiento y encuadernación requeridas por las diferentes unidades administrativas que estructuran la Autoridad.
- Coordinar el mantenimiento y la reparación de las instalaciones físicas, del mobiliario y de los equipos de la Institución.
- Coordinar los traslados de oficinas, velar por el buen mantenimiento, funcionamiento y aseo de las instalaciones ocupadas por la Autoridad.
- Elaborar las especificaciones técnicas para la preparación de solicitudes de los servicios de mantenimiento y reparación, y para la elaboración de los contratos respectivos.
- Velar porque los servicios de seguridad y protección institucional, y transporte se den a nivel de la Institución.

UNIDAD DE SEGURIDAD

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Servicios Generales.

OBJETIVO:

Brindar los servicios de protección y seguridad institucional, tanto a los directivos, personal y público que ingresa a las áreas de labores, así como a los bienes e instalaciones físicas de la institución.

FUNCIONES:

- Velar por el cumplimiento de las normas generales básicas de seguridad física institucional.
- Brindar servicios de seguridad física a los funcionarios del nivel superior y velar por la seguridad de los funcionarios, contribuyentes y público en general, mientras permanecen dentro de las instalaciones de la Autoridad.
- Mantener el servicio de vigilancia en las diferentes dependencias de la Institución, para la protección de los bienes e infraestructura física.
- Llevar registros y controles de entrada y salida del personal y público en general que acuden diariamente a las oficinas, así como de los vehículos que utilizan las áreas de estacionamiento de la Autoridad.
- Crear, dar seguimiento y control a los mecanismos de seguridad dirigidos al personal y público en general que ingresen a las áreas físicas de la institución.

UNIDAD DE TRANSPORTE

Unidad Administrativa de quien depende: Departamento de Servicios Generales.

OBJETIVO:

Apoyar en el logro de los objetivos institucionales a través del servicio de transporte a las diversas unidades administrativas de la Autoridad.

FUNCIONES:

- Llevar registros y controles de los vehículos que utilizan las áreas de estacionamiento de la Autoridad.
- Brindar el servicio de transporte a las diversas unidades administrativas.
- Desarrollar y mantener un programa permanente de mantenimiento preventivo de la flota vehicular.
- Preparar y mantener inventario actualizado de las unidades motorizadas que integran la flota vehicular.
- Mantener registro y control de los daños y reparaciones efectuadas a las unidades de transporte.
- Preparar y desarrollar el Programa Anual de Revisado Vehicular, dentro del período establecido y de acuerdo a las disposiciones de la Autoridad Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre.
- Preparar las órdenes de combustible, mantener registro, dar seguimiento de las órdenes de combustible por unidad vehicular y preparar informes mensuales.
- Presentar anualmente los requerimientos de materiales de repuesto y combustible para la prestación eficiente del servicio de transporte.
- Presentar periódicamente o cuando las autoridades superiores lo soliciten, informe sobre la situación de servicio del transporte, balance del combustible consumido por unidad, el destino del material de repuesto adquirido, materiales y equipo que manejan.

DEPARTAMENTO DE ARCHIVOS Y CORRESPONDENCIA

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Administrativa.

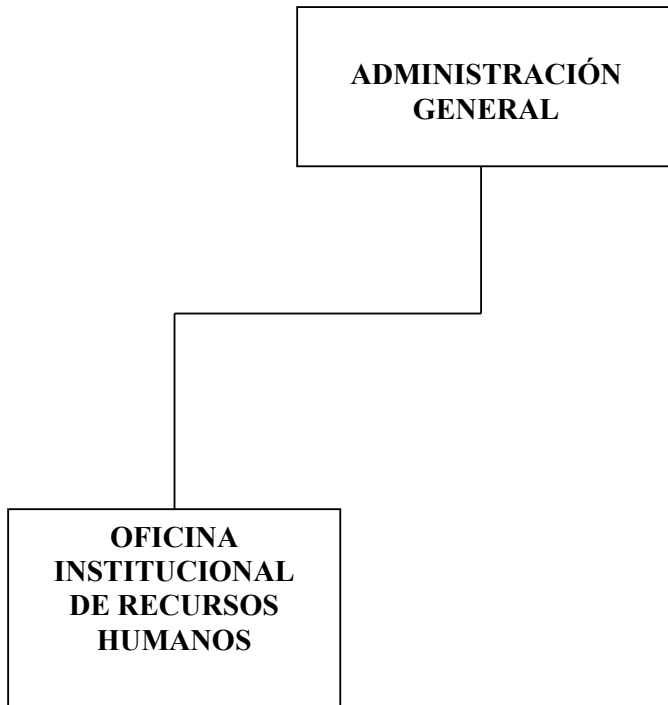
OBJETIVO:

Coadyuvar con los objetivos generales de soporte logístico de mensajería y correspondencia, escaneo y custodia de archivos entre otros, que son brindados a todas las unidades administrativas de la Institución; y desarrollar un sistema de almacenamiento, recuperación y distribución de la información efectiva y eficiente para toda la Institución.

FUNCIONES:

- Recibir, controlar, distribuir y garantizar la oportuna entrega de la correspondencia que ingresa a la Autoridad a través de diversas vías.
- Custodiar los documentos recibidos dentro de la mayor seguridad y discreción.
- Mantener al día la tabla de vida de los documentos, estableciendo en colaboración con las unidades administrativas relacionadas, los periodos de archivo.
- Mantener actualizados, ordenados, en custodia y disponibles de ser solicitados, los expedientes provenientes de las unidades administrativas de la institución.
- Coordinar, organizar y ejecutar los actos de desechos de documentos, previa revisión con la tabla de vida establecida en conjunto con otras unidades.
- Brindar los servicios de mensajería a todos y cada una de las unidades administrativas que así lo requieran.

**OFICINA INSTITUCIONAL
DE
RECURSOS HUMANOS**



OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

Unidad Administrativa de quien depende: Administración General.

OBJETIVO:

Lograr y asegurar la efectiva actuación y operación de todos los niveles de la organización, a través de la ejecución de las políticas, programas y procedimientos que provea a la institución de una estructura de personal compuesta por funcionarios idóneos, capaces y eficientes en su desempeño, que gocen de un ambiente de trabajo agradable, con bienestar y seguridad laboral, a fin de coadyuvar al logro de los objetivos generales de la Autoridad.

FUNCIONES:

- Asistir técnicamente al Administrador General y al personal directivo de la institución, en el diseño, elaboración e instrumentación de Políticas Institucionales de Personal y en la aplicación de las normas y procedimientos de los programas técnicos de administración de recursos humanos y acciones disciplinarias.
- Planear, organizar, dirigir y controlar las actividades de administración de recursos humanos en materia de reclutamiento y contratación, planeación, clasificación, inducción, capacitación y desarrollo, evaluación del desempeño, compensaciones, bienestar y relaciones laborales, auditoria de personal y control de asistencia la institución.
- Cumplir y hacer cumplir la Ley No. 9 de 1994, sus reglamentos y las disposiciones que emanen de la Dirección General de Carrera Administrativa.
- Ejecutar las actividades técnicas y coordinar los diversos programas con la Dirección General de Carrera Administrativa.
- Coordinar con las diferentes unidades administrativas de la Institución, la aplicación del programa de capacitación
- Elaborar proyectos de decretos, resueltos, resoluciones y otros relacionados con las acciones de personal.

- Atender y velar que los trámites administrativos y acciones de personal se realicen conforme a las leyes, procedimientos y reglamentos establecidos para el sector público.
- Participar en la preparación de los anteproyectos de presupuesto del personal de la institución.
- Desarrollar, mantener y aplicar el Manual de Clases Ocupacionales según las normas establecidas para el Sector Público.
- Mantener un registro actualizado de los recursos humanos de la entidad, clasificados por áreas de especialidad, número de identidad personal del funcionario, ubicación, etc.
- Establecer un sistema adecuado de relaciones laborales que propicie un clima favorable de trabajo, entre todo el recurso humano que labora en la Institución.
- Atender consultas relativas a quejas y relaciones laborales con fundamento en las leyes, el Reglamento Interno de Personal de la Autoridad, u otros reglamentos que rijan para el sector público, en esta materia
- Velar por la adecuada aplicación de las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno en cuanto a los deberes, derechos, prohibiciones y las sanciones, cuando sea necesario.
- Aplicar la tecnología informática adecuada para la transmisión y procesamiento de la información de los recursos humanos.
- Evaluar las normas de organización para dotar a las Unidades Administrativas de la Estructura Organizacional adecuada a las funciones que deben cumplir.
- Preparar cuadros informativos que muestren el movimiento de personal, la cantidad y tipo de funcionarios con que cuenta la Autoridad y otros datos que sean de interés para el conocimiento y toma de decisiones por parte de las autoridades superiores.

ÁREA DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL SERVIDOR PÚBLICO

Unidad Administrativa de quien depende: Oficina Institucional de Recursos Humanos

OBJETIVO:

Diagnosticar, Planificar, Ejecutar y Evaluar actividades de capacitación y formación para los funcionarios de la ACODECO, con miras a entregarles los conocimientos y/o habilidades necesarias para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas.

FUNCIONES:

- Llevar a cabo anualmente el diagnóstico de necesidades de capacitación.
- Coordinar la elaboración del Plan de Capacitación que atienda las necesidades de los Recursos Humanos de la organización.
- Formar facilitadores de capacitación que puedan transmitir conocimientos a los funcionarios de la ACODECO, como a los de otras instituciones del estado.
- Desarrollar programas de inducción al personal de nuevo ingreso.
- Ejecutar el presupuesto de las actividades de capacitación, según lo planeado en el Plan Anual de Capacitación
- Evaluar el resultado de la capacitación y aprendizaje adquirido, buscando medir la incorporación de conocimiento y habilidades claves para el desarrollo de puesto.
- Mantener actualizado un registro de las actividades de capacitación que coordine la unidad.
- Producir material didáctico que permita apoyar las acciones de educación no formal que se lleven a cabo en la institución.
- Fortalecer la capacidad del recurso humano en la actualización de métodos y técnicas educativas participativas, presenciales y a distancia, utilizando los principios de aprendizaje andragógico.

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Unidad Administrativa de quien depende: Oficina Institucional de Recursos Humanos.

OBJETIVO:

Realizar y mantener el subsistema de clasificación de puesto, evaluación, selección y demás subsistema, de acuerdo a los lineamientos emanado de DIGECA, al igual que las directrices a nivel directivo.

FUNCIONES:

- Mantener actualizado el manual Institucional de Clases Ocupacionales vigente.
- Asegura que las diferentes Clases Ocupacionales contenidas en el Manual Institucional, estén registradas a nivel de DIGECA.
- Evaluar las solicitudes de creación, eliminación y modificación de Clases Ocupacionales que se presenten a la OIRH, y después de su aprobación incluirla en el Manual de Clases Ocupacionales de la ACODECO, y el General del Sector Público.
- Realizar las modificaciones de la estructura de personal de acuerdo a las normas y procedimientos legales vigentes.
- Asesorar a las Unidades Administrativas de la Institución sobre los aspectos relacionados con la clasificación de puesto, evolución, selección y demás subsistemas técnicos de recursos humanos.
- Aplicar y evaluar pruebas psicotécnicas para medir conocimiento, actitudes, aptitudes, y demás requisitos exigidos a los interesados en ocupar un puesto en la institución.
- Mantener coordinación con DIGECA para la aplicación del subsistema de evaluación de desempeño, de los funcionarios que laboran en la institución.

ÁREA DE REGISTRO Y CONTROL DE RECURSOS HUMANOS

Unidad Administrativa de quien depende: Oficina Institucional de Recursos Humanos.

OBJETIVO:

Ejecutar y administrar los procesos relacionados con el control de asistencia, vacaciones, licencias, tiempo compensatorio, Planilla y demás relacionado con el funcionario, de conformidad con la normativa que rige la materia a nivel del sector público.

FUNCIONES:

- Tramitar las acciones de personal: vacaciones, traslado, tiempo compensatorio, ausencias, reintegro, licencias de gravidez, estudios, enfermedad y riesgo profesionales; y demás que se den.
- Mantener actualizado los expedientes de acuerdo a la metodología, existente en esa materia, a nivel de DIGECA.
- Asesorar a las unidades administrativas de la ACODECO, en relación al manejo dado a los trámites para las diferentes acciones de recursos humanos.
- Facilitar la sistematización del proceso de registro y control de recursos humanos, buscando la agilización de la información para la adecuada toma de decisiones.
- Llevar un control de la organización del recurso humano, por posición, cargo, salario, partida presupuestaria, estatus de nombramiento, antigüedad, edad y formación académica, a nivel nacional por unidades administrativas.
- Mantener un registro actualizado y confiable sobre la puntualidad y la asistencia de los recursos humanos que labora en la ACODECO, a nivel nacional.
- Realizar gestiones administrativas inherentes a la confección de acciones de personal que afecten los movimientos de planilla.

- Revisar y tramitar las acciones de personal que producen modificaciones a la estructura y a la planilla de pago.
- Coordinar con la Contraloría General de la República, las labores referentes a la preparación y verificación de planillas de sueldo, descuentos y otros, según normas y procedimientos que rigen la materia.

ÁREA DE BIENESTAR DEL SERVIDOR PÚBLICO Y RELACIONES LABORALES

Unidad Administrativa de quien depende: Oficina Institucional de Recursos Humanos.

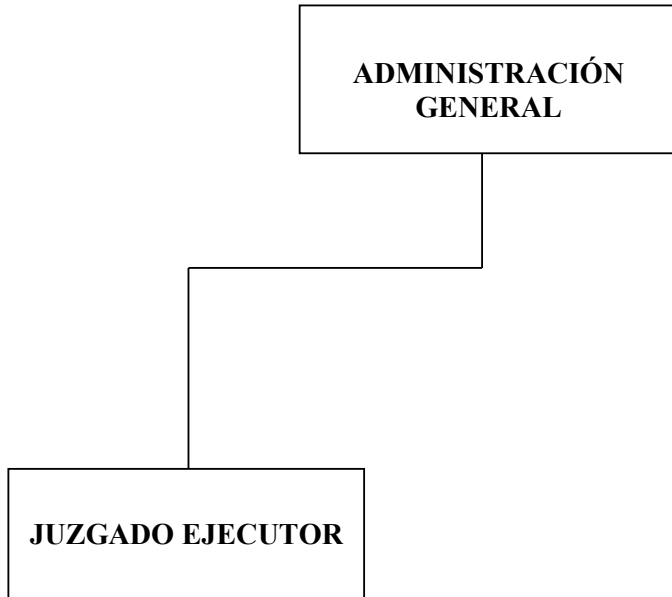
OBJETIVO:

Velar porque los programas de Bienestar y Relaciones Laborales se den de conformidad con lo establecido en la Dirección General de Carrera Administrativa.

FUNCIONES:

- Coordinar y ejecutar programas que propugnen el desarrollo integral del funcionario y mejore la calidad de vida laboral.
- Desarrollar y promover programas de salud ocupacional, seguridad e higiene en el trabajo tendientes a prevenir enfermedades y accidentes de trabajo.
- Realizar visitas periódicas a las diferentes unidades administrativas a fin de conocer situaciones que puedan estar afectando el normal desenvolvimiento laboral de los funcionarios y proponer acciones correctivas.
- Impulsar programas de motivación personal a través de incentivos morales, socioculturales y remuneración complementaria, con el fin de fortalecer la motivación del funcionario y al incremento de su autoestima.
- Investigar y analizar casos disciplinarios, a fin de presentar elementos de juicios, para que puedan adoptar las decisiones más apropiadas.
- Asesorar y orientar a los niveles directivos de la institución sobre las normas de aplicación de Régimen Disciplinario y/o acciones con las faltas cometidas por el servidor público.
- Efectuar investigaciones de los casos disciplinarios o recopilar información para preparar informes laborales que complementen alternativas o soluciones que señalan la Ley y los reglamentos que regulan la carrera Administrativa.

JUZGADO EJECUTOR



JUZGADO EJECUTOR

Unidad Administrativa de quien depende: Administración General

OBJETIVO:

Fortalecer la eficiencia, en materia de recaudación, por medio de la jurisdicción coactiva dentro de la Autoridad, ejecutando las Resoluciones que impongan multas o sanciones a los Agentes Económicos que hayan incurrido en violación a las normas de libre competencia o de protección al consumidor, sin haber cancelado las mismas dentro del término establecido.

FUNCIONES:

- Ejercer dentro de la Autoridad, la Jurisdicción Coactiva, de acuerdo a lo establecido en el numeral 17, del artículo 86 y el artículo 107, de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.
- Iniciar Procesos Ejecutivos por Cobro Coactivo en donde el Acreedor y ejecutante lo es la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, debidamente autorizado por su Administrador en el ejercicio de sus funciones y en su calidad de Representante Legal de la Autoridad.
- Librar Mandamientos de Pagos, contra los Agentes Económicos que sean ejecutados en los Procesos por Cobro Coactivo para el mejor ejercicio de las funciones.
- Decretar Medidas cautelares, sobre bienes muebles e inmuebles, cuentas bancarias y ordenar la Administración judicial de comercio que sean de propiedad de los Agentes Económicos deudores para garantizar el cumplimiento de la obligación
- Realizar la venta pública de los bienes embargados, cuando el agente económico ejecutado no satisface total o parcialmente su obligación.
- Orientar a los consumidores, agentes económicos y población en general, con relación al procedimiento y competencia del Juzgado Ejecutor, en materia de Cobro Coactivo.

- Solicitar colaboración a otras Instituciones, públicas o privadas, dentro del ámbito de sus funciones, para lograr los objetivos correspondientes.
- Realizar todas las actuaciones judiciales establecidas por este tribunal por las normas de procedimientos para el ejercicio de la jurisdicción coactiva que en él ha sido delegada.

**DIRECCIÓN NACIONAL DE
LIBRE COMPETENCIA**



NIVEL OPERATIVO

DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA

Unidad Administrativa de quien depende: Administración General.

OBJETIVO:

Fortalecer la eficiencia económica por medio de la ejecución coordinada de estudios, análisis e investigaciones de los aspectos económicos, contables y financieros de los agentes económicos objeto de evaluación a fin de castigar las prácticas monopolísticas, reglamentando las concentraciones y fusiones entre empresas, y las prácticas contrarias a las normas de protección al consumidor; y apoyar a la Autoridad en el logro de sus objetivos y fines establecidos en la ley, brindando su opinión técnica y financiera sobre las prácticas contrarias a las normas de protección al consumidor y defensa de la competencia.

FUNCIONES:

- Realizar estudios de mercado y los informes técnicos;
- Iniciar, de oficio o de petición de parte, investigaciones administrativas por razón de la presunta comisión de prácticas monopolísticas absolutas y relativas, y aplicar las sanciones correspondientes;
- Conocer, a petición de parte, de los procesos de verificación de concentraciones económicas, conforme a las disposiciones de la presente Ley;
- Citar a los presuntos responsables, testigos, denunciantes, peritos y otros, en el marco de las investigaciones administrativas de su competencia;
- Celebrar las audiencias con la presencia de los actores de cada caso;
- Elaborar informes técnicos relacionados con la suspensión, la corrección o la supresión provisional de los actos violatorios de la libre competencia y someterlos a la consideración del Administrador;
- Ejecutar las órdenes judiciales;

- Realizar auditorías de competencia, para supervisar el comportamiento de los participantes en los mercados y prevenir conductas monopolísticas;
- Evaluar, analizar y rendir informes técnicos al Administrador, relacionados con los compromisos y garantías ofrecidas por los agentes económicos para el cese o modificación de las conductas causales de distorsiones en el mercado;
- Recabar documentos, tomar testimonios, obtener elementos probatorios de instituciones públicas y privadas dentro de los límites de su competencia a solicitud formulada por los apoderados idóneos.
- Recopilar, elaborar, procesar, divulgar información y realizar estudios de mercado para orientar e informar, al consumidor sobre las condiciones, precios y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;

DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y ESTUDIOS DE MERCADO

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Nacional de Libre Competencia.

OBJETIVO:

Velar y defender el proceso de libre competencia económica a través de estudios económico y financiero de alto nivel técnico de la actividad comercial en el país, identificando las prácticas monopolísticas.

FUNCIONES:

- Preparar y presentar estudios sobre el comportamiento del mercado para detectar distorsiones en el sistema de economía de mercado que afecten a los consumidores y propiciar la eliminación de tales prácticas.
- Realizar estudios para evaluar las condiciones de competencia en mercados específicos.
- Evaluar aspectos económicos (mercados, poder sustancial) de actos de concentración económica.
- Desarrollar estudios, análisis e investigaciones de los aspectos económicos y financieros de las empresas o agentes económicos.
- Preparar y presentar los informes de los análisis económicos y financieros aplicados a los casos de prácticas monopolísticas y otras distorsiones que afectan el proceso de competencia en el mercado.
- Investigar y estudiar cualquier acto o práctica que restrinja, disminuya, dañe, impida o que, de cualquier otro modo, vulnere la libre competencia económica y libre concurrencia en la producción, procedimiento, distribución, suministro o comercialización de bienes y servicios.
- Hacer abogacía de competencia ante organismos públicos y agentes económicos.

- Asesorar, capacitar y aclarar dudas relacionadas con temas de competencia a organismos públicos y agentes económicos.
- Efectuar análisis de competencia en los actos públicos, licitaciones, concesiones, para detectar afectaciones a la competencia y recomendar las soluciones.
- Responder, conjuntamente con el departamento de investigaciones de la competencia, las consultas de viabilidad de agentes económicos y las consultas en temas de competencia de la autoridad de los servicios públicos (ASEP)
- Hacer los análisis financieros de los casos de protección al consumidor remitido por la Dirección en mención.

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE LA COMPETENCIA

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Nacional de Libre Competencia.

OBJETIVOS:

Lograr y asegurar la efectiva actuación de los Agentes Económicos, mediante la ejecución coordinada de estudios, análisis e investigaciones de los aspectos legales de los distintos mercados objeto de evaluación a fin de recomendar al Administrador General, la presentación de demandas ante los Tribunales competentes por la presente comisión de prácticas monopolísticas o gestionar trámites de consultas de viabilidad, concentraciones económicas, sanciones administrativas por prácticas monopolísticas o similares, cuidando los aspectos jurídicos de los mismo.

FUNCIONES:

- Absolver consultas del Administrador de la Autoridad u otros sobre la correcta interpretación y aplicación de las normas contenidas en la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, en materias tales como: prácticas restrictivas de la competencia, concentraciones económicas y prácticas restrictivas de la competencia en Servicios Públicos. Igualmente, con respecto de las disposiciones legales que constituyen nuestro sistema jurídico.
- Coordinar, preparar y presentar los aspectos legales de los diferentes casos referentes a prácticas que atenta contra el buen desempeño del mercado.
- Realizar estudios coordinados, análisis e investigaciones de los aspectos legales de las transacciones comerciales realizadas por las empresas o agentes económicos objeto de denuncias a fin de fortalecer la eficiencia económica nacional y coordinar, preparar y presentar el informe de los análisis aplicados.
- Emitir criterios jurídicos con respecto a casos concretos relacionados con los temas anteriormente descritos.
- Asumir la responsabilidad del inicio y seguimiento de los casos judiciales en los que la institución sea parte.

- Absolver consultas realizadas por los agentes económicos, consumidores, particulares o entes de gobierno en general con respecto a los temas contenidos en la Ley 45 de 2007, sus reglamentaciones y/o guías y que sean competencia de la Autoridad.
- Evaluar al nivel jurídico las regulaciones que tengan efecto sobre el comercio y la industria, realizar estudios y propuestas pertinentes para hacerlos eficientes, y que no obstruya el comercio y la industria nacional o internacional.
- Emitir conceptos jurídicos sobre proyectos de resoluciones, leyes y contratos elaborados por las diferentes direcciones que conforman la Autoridad
- Revisar los contratos, convenios, permisos, que celebre u otorgue los agentes económicos y emitir el dictamen que corresponda y opinar acerca de la interpretación, revisión, caducidad, nulidad y demás aspectos legales relacionados con los mismos.
- Realizar análisis jurídicos de las concentraciones económicas que sean estudiadas en la Autoridad, bien sea por la solicitud de Parte o iniciado de Oficio.

DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN DE PRECIOS Y VERIFICACIÓN

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Nacional de Libre Competencia

OBJETIVO:

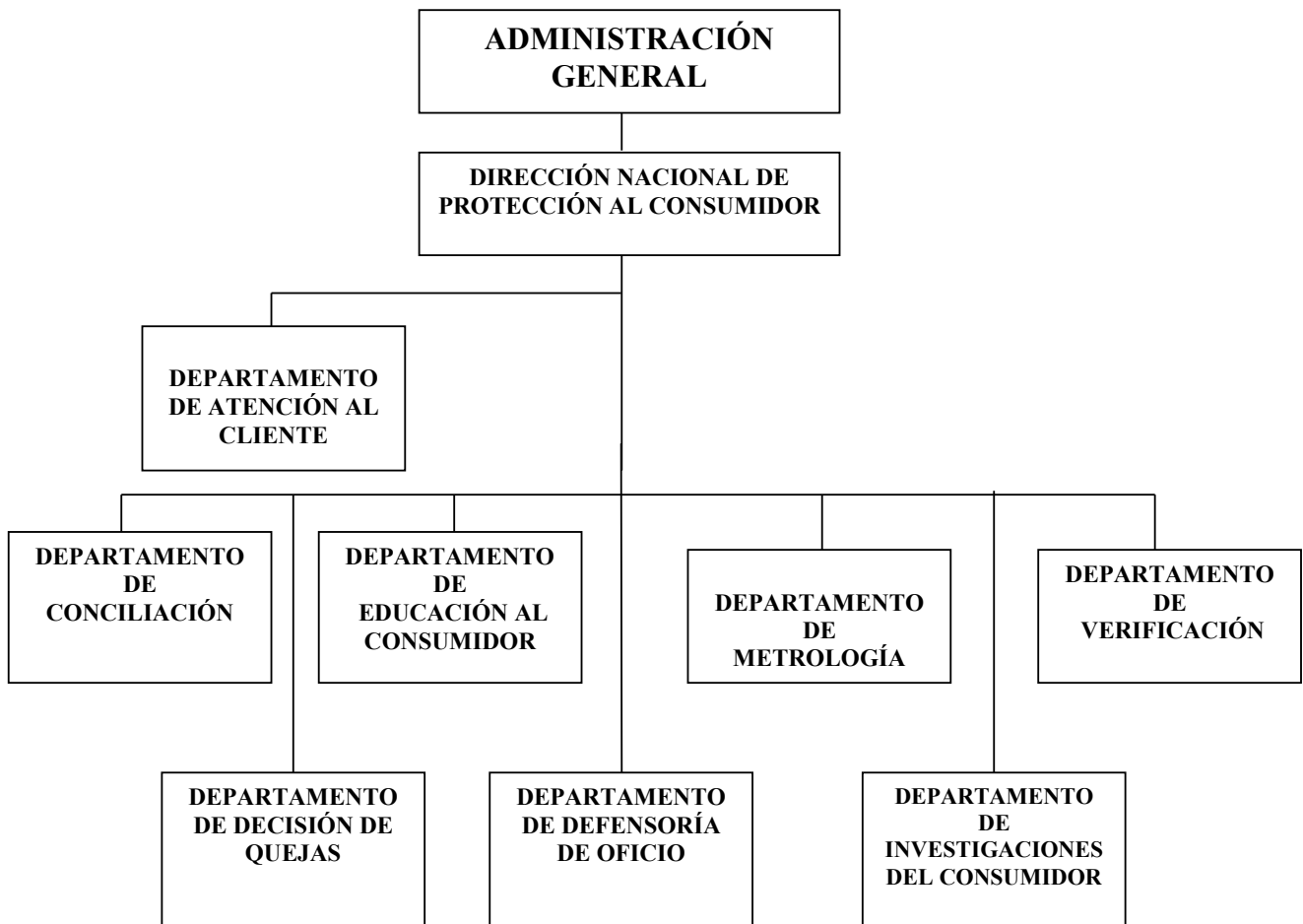
Velar y preservar la libre y eficiente competencia económica a través de trabajos de investigación, seguimiento de los precios, abastecimiento del mercado local y registro electrónico de datos que rindan información básica y necesaria para inferir sobre el comportamiento comercial nacional; y asegurar la existencia de un adecuado abastecimiento de bienes y servicios de primera necesidad, a través de inventarios y encuestas periódicas que den a conocer la disponibilidad y consumo para determinar la necesidad de importación o en su efecto recomendar los contingentes arancelarios.

FUNCIONES:

- Organizar y coordinar el registro organizado de precios y abastecimiento del mercado local por segmentos según los diversos rubros de la economía a fin de informar a los consumidores para que puedan discernir y tomar decisiones fundadas de consumo de bienes y servicios.
- Establecer y organizar los mecanismos de registro y procesamiento electrónico de datos referente a los medicamentos para ofrecer al consumidor información actualizada.
- Organizar y coordinar el registro, seguimiento y evaluación del mercado local de aquellos productos que forman parte de la canasta básica familiar de alimentos para mantener informado al consumidor.
- Organizar y coordinar el registro, seguimiento e inventarios físicos de los productos agropecuarios, estudios de oferta en el ámbito nacional para su respectiva comunicación e información al consumidor y usuarios gubernamentales.
- Realizar inventarios periódicos de los diversos rubros agropecuarios para determinar la necesidad o no de promover mecanismos especiales de abastecimiento de estos según promedio de consumo.

- Llevar a cabo inventarios periódicos de los rubros agropecuarios para determinar la necesidad o no de abastecimiento de estos según promedio de consumo.
- Programar y llevar a cabo encuestas periódicas de mercado de los productos y servicios que conforman la canasta básica de alimentos a fin de analizar los hábitos de consumo y mantener informado a los consumidores.
- Establecer y coordinar los mecanismos de comunicación institucional necesarios para promover o normar la información referente al mercado local agropecuario y comercial.
- Mantener un centro de recopilación, procesamiento y ordenamiento electrónico de los datos estadísticos esenciales sobre diversos bienes y servicios, canasta básica y demás rubros de la economía nacional esenciales para los estudios técnicos.
- Establecer y coordinar el centro de recopilación y distribución de la información estadística esencial para los estudios generales y análisis técnico de tipo económico en la institución.
- Coadyuvar en los estudios de casos e investigaciones de campo, con la adecuada información estadística.
- Preparar y presentar informes de los índices o características significativas que se desprenda de los datos procesados, a fin de proponer posibles utilidades de la información como indicadores de la estructura y desempeño industrial
- Mantener sistemas de información electrónica que permitan brindar estudios comparativos y pronósticos integrales con mayor exactitud y precisión sobre la actividad económica en el país.
- Coordinar el envío de los medicamentos vencidos, que han sido retirados a nivel nacional de los establecimientos comerciales, al Ministerio de Salud para su posterior destrucción.

DIRECCION NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR



NIVEL OPERATIVO

DIRECCION NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Unidad Administrativa de quien depende: Administración General.

OBJETIVO:

Velar por el bienestar y protección de los consumidores de bienes y servicios finales a través de acciones de educación, orientación, conciliación de casos, verificaciones y dar seguimiento y control al firme cumplimiento de las normas técnicas y metrológicas establecidas en el ámbito nacional e internacional.

FUNCIONES:

- Procurar la solución de controversias entre proveedores y consumidores por medio de la conciliación.
- Iniciar, de oficio o a petición de parte, investigaciones administrativas por razón de posibles actos que vulneren los derechos del público consumidor y aplicar las sanciones correspondientes.
- Conocer y decidir, a prevención con los tribunales de justicia competentes, y hasta la suma de dos mil quinientos balboas (B/. 2,500.00), los procesos de decisión de quejas que presenten los consumidores, en forma individual o colectiva, en contra de los proveedores de bienes y servicios en relación con las infracciones a las normas de protección al consumidor consagradas en esta ley, y aplicar las sanciones correspondientes, de conformidad con lo establecido en la presente ley. También podrá, entre otras, pero no limitado, ordenar el reemplazo del bien o servicio, su reparación o la devolución de las sumas pagadas por el consumidor.
- Iniciar, de oficio o a petición de parte, acciones individuales o colectivas, ante los tribunales competentes, por razón de posibles actos que vulneren los derechos del público consumidor.
- Establecer y coordinar, con entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, asociaciones o gremios, programas para difundir y capacitar a los consumidores y proveedores.

- Orientar, informar y divulgar los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores, para lo cual deberá, entre otras, implementar y ejecutar programas de publicidad y de educación al consumidor y/o proveedor, previamente aprobados.
- Brindar asesoría gratuita, así como procurar y representar libre de costos, los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan. Para estos fines, se podrá establecer una unidad encargada de realizar Defensoría de Oficio.
- Brindar servicios de asesoría legal gratuita a los consumidores sobre sus deberes y derechos, y en general brindar orientación a consumidores y proveedores.
- Fomentar y promover las organizaciones de consumidores, facilitando su participación en los procesos de decisión y reclamo, en torno a cuestiones que afecten sus intereses y proporcionándoles capacitación y asesoría;
- Recopilar, elaborar, procesar, divulgar información y realizar estudios de mercado para orientar e informar, al consumidor, sobre las condiciones, precios y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado;
- Ordenar y realizar inspecciones a establecimientos comerciales para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, según se establece en la presente Ley y sus reglamentos o demás reglamentos técnicos cuya fiscalización sea competencia de la Autoridad;
- Mantener registros actualizados de las reclamaciones fundamentadas en contra de proveedores de bienes y servicios y de las sanciones o medidas correctivas que se impongan a éstos, pudiendo divulgar públicamente dicha información cuando lo estime conveniente. La divulgación indicará hechos objetivos y acreditados en los distintos trámites de su competencia. Cualquier persona tendrá acceso a estas informaciones para fines de orientación y consulta;
- Denunciar, ante el Ministerio Público, los hechos que puedan ser constituidos de delito y que sean de su conocimiento; y ante las autoridades competentes, la venta o distribución de artículos que representen un riesgo o peligro para la salud y demás actuaciones que afecten los intereses de los consumidores;
- Divulgar y publicar los precios sugeridos, de referencia o de venta, que se utilicen para la importación o comercialización de bienes en el territorio nacional, de

conformidad con la legislación nacional, y monitorear el cumplimiento de los agentes económicos o proveedores en esta materia, como por ejemplo, pero no limitado al anuncio de los precios de paridad de los hidrocarburos que se introduzcan al territorio nacional o el precio sugerido de comercialización para las distintas regiones del país y de conformidad con las determinaciones que realice la Dirección Nacional de Hidrocarburos y Energías Alternativas;

DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Unidad Administrativas de quien depende: Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

OBJETIVO:

Atender a los clientes que se presenten en la institución personalmente o se comuniquen mediante cualquier otra vía, para recibir orientación o interponer una denuncia o queja referentes a inconsistencias dadas por relaciones comerciales que se da en el mercado, de igual manera absolver las consultas que se presenten a la unidad; Resguardar el interés supremo del consumidor por medio de la atención directa de éstos a través del proceso de asistencia y orientación primaria.

FUNCIONES:

- Brindar asistencia y orientación al consumidor dentro de los términos de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, y leyes que se establezcan en defensa de los consumidores, a través de la atención directa de las consultas, inquietudes y casos que le afecten en su relación con el agente económico.
- Atender a los clientes personalmente que asisten a unidad y a los que se comunican por otros medios, para la presentación de quejas, denuncias o reclamos en relación a acciones comerciales dentro de los términos de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, y leyes que se establezcan en defensa de los consumidores
- Orientar a los clientes sobre la manera en que se deben formalizar las quejas, denuncias y los reclamos en relación a inconsistencias que se le presenten en el mercado.
- Realizar acercamiento y seguimiento vía telefónica entre el consumidor y el agente económico, de manera que se pueda a resolver una potencial queja.
- Elaborar, organizar y analizar las encuestas de satisfacción al cliente que se considere necesario con el fin de mejorar la atención en la institución.
- Estructurar y mantener actualizada la base de datos de los consumidores que son orientados en ACODECO para futuras consultas.

- Elaborar, preparar y organizar la documentación necesaria de los expedientes por análisis, quejas, denuncias, reclamos, para ser presentados y canalizarlos a los diferentes departamentos y dependencia que le compete accionar dentro del marco de la ley.

DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

OBJETIVO:

Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles de tutela administrativa y judicial por medio de la conciliación, preservando el interés superior del consumidor a través de la defensa de sus derechos e intereses legítimos.

FUNCIONES:

- Defender los derechos de los consumidores por medio de la convocación y conciliación entre empresario y consumidor en conflicto provocado por relaciones comerciales desiguales, a través de la conciliación basada en el diálogo, la justicia y el derecho, resolver las controversias con soluciones aceptables para las partes.
- Atender las quejas que presenten los consumidores, en relación con las garantías sobre funcionamiento, reparación, reemplazo del bien o devolución de sumas pagadas por el consumidor, cuando dicho bien no funcione adecuadamente durante el período de garantía y su monto sea superior a los B/. 2,500.01.
- Expedir boletas de citación para el proveedor indicando lugar, fechas, hora y motivo de la diligencia.
- Crear los mecanismos legales y administrativos que den fe de las acciones realizadas, dejar constancia de ello cuando se logre o no avenimiento, en caso de que el consumidor no quiera acudir a la vía judicial.
- Realizar inspecciones oculares y peritajes sobre la materia objeto del conflicto, siempre que las partes así lo soliciten y estén de acuerdo.
- Revisar y detectar en los medios de comunicación social todo anuncio o aviso publicitario que no se ajuste a la verdad, se tergiversen los hechos o que el mismo no induzca a error o confusión.

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

OBJETIVO:

Formular programas de educación e información al consumidor, con el propósito de fomentar una nueva cultura de consumo en el consumidor panameño que lo convierta en un sujeto activo, crítico y reflexivo frente a la toma de decisiones en el mercado.

FUNCIONES:

- Formular, coordinar y evaluar el programa nacional y anual de Jornadas Educativas a los consumidores.
- Educar al consumidor a través de las diversas técnicas de comunicación y presentación de material de información escrita.
- Detectar necesidades específicas de los consumidores a través de la participación en investigaciones y encuestas de consumo.
- Participar en representación de la institución en los eventos fériales, exposiciones y otros, con actividades de Educación al Consumidor.
- Promover la creación de grupos organizados de consumidores para desarrollar la autoprotección de los consumidores.
- Realizar programas tendientes a incrementar la participación de la comunidad organizada, a través de la ejecución de campañas informativas y educativas de protección al consumidor, adecuándose a las realidades locales específicas.
- Programar, coordinar y dar seguimiento a campañas educativas dirigidas al consumidor, a través de las Asociaciones de Consumidores, organizaciones empresariales, clubes cívicos gremios profesionales, escuelas, entre otros.
- Fomentar la creación y brindar asesoramiento a los gremios, grupos o entidades organizadas de consumidores en todas partes del territorio nacional.

DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

OBJETIVO:

Velar, a través de métodos técnicos-científicos, que las aplicaciones de las normas de protección al consumidor garanticen la uniformidad y confiabilidad de las mediciones en el sector de Metrología Legal, protegiendo al consumidor contra engaños o fraudes ocasionados por el incumplimiento de las normas de Protección al Consumidor, al igual que las normativas Metrológicas, Industriales y Técnicas emitidas por el Ministerio de Comercio e Industrias.

FUNCIONES:

- Velar y proteger los derechos e intereses del consumidor, asegurando y verificando que los bienes y servicios que se adquieran en el mercado cumplan con las normas de metrología, industriales y técnicas universalmente aceptadas y adoptadas por el Ministerio de Comercio e Industrias.
- Realizar el contraste, verificación y fiscalización de los instrumentos de pesas y medidas utilizadas en actividades comerciales e industriales.
- Verificar el contenido neto de los productos previamente envasados para su venta.
- Revisar los surtidores y tanques de combustibles en estaciones de servicios, con el objeto de garantizar al usuario la cantidad correcta de combustible que recibe.
- Vigilar porque se cumplan las normas de etiquetado.
- Realizar trabajos técnicos y científicos en todos los campos de la metrología y métodos de medición, tomar parte en los trabajos de otras organizaciones nacionales interesadas en la metrología.
- Elaborar y mantener actualizada tabla de errores máximos tolerados para cada instrumento de acuerdo con las recomendaciones internacionales de la Organización Internacional de Metrología Legal (O.I.M.L.), y resoluciones en acuerdos respectivos.

- Realizar estudios e investigaciones técnicas encaminadas a descubrir posibles fallas en los proveedores que se lleven a cabo durante la producción, importación, envasado, almacenamiento, transporte o distribución de los bienes o servicios con la finalidad de evitar afecciones al consumidor.
- Realizar ensayos y análisis químicos de materiales y productos varios para mejorar los controles de calidad y sus procedimientos de fabricación.
- Realizar peritajes técnicos en áreas de Metrología para evaluar la efectividad o no de las denuncias presentadas por los consumidores y determinar la veracidad de lo denunciado (Realizada también en apoyo a los departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas)
- Proponer opiniones técnicas a la Dirección Nacional de Protección al Consumidor basado en los resultados de análisis y estudios a fin de presentar alternativas viables de solución o prevenir un determinado hecho que actúe en beneficio de los planes y objetivos institucionales.

DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

OBJETIVO:

Propiciar el entendimiento y acuerdo entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios, al momento de atender las quejas presentadas contra estos, por medio de la conciliación; así como dirimir dichas controversias, en caso de no lograrse un acuerdo entre las partes, conforme lo establecido en las normas de protección al consumidor, contenidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007; tratando de brindar una respuesta lo más pronta posible a las reclamaciones de los consumidores, cumpliendo con los términos y procedimientos legales establecidos

FUNCIONES:

- Atender las quejas de los consumidores hasta la suma de dos mil quinientos balboas (B/. 2,500.00), por violación a normas de protección al consumidor, por parte de los proveedores de bienes y servicios, de conformidad con lo preceptuado en los artículos 100 numeral 3 y 115 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, a través del proceso de Decisión de Quejas.
- Revisar las quejas recibidas de los consumidores, para ser atendidas por el proceso de Decisión de Quejas, verificando que las mismas cumplan con los requisitos mínimos de admisibilidad, y que sean competencia de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, antes de proceder a la confección de la admisión y citación para el acto de audiencia.
- Dictar y suscribir, a través de la Jefatura del departamento de Decisión de Quejas, la resolución de admisión y citaciones que hubiere que expedir en el Proceso de Decisión de Quejas, en virtud de los reclamos presentados por los consumidores (artículo primero de la Resolución N°DNPC-002-2015, de 21 de diciembre de 2015).
- Correr traslado de las quejas presentadas por los consumidores, a los agentes económicos (artículo 116).

- Confeccionar los proyectos de resoluciones de desacato, en los casos de inasistencia injustificada del agente económico al acto de audiencia, así como en los casos de incumplimiento del acuerdo celebrado entre las partes en audiencia, y de incumplimiento de la resolución de fondo de primera instancia, dictada por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.
- Celebrar la audiencia con motivo de las quejas presentadas por los consumidores, propiciando el acuerdo entre el consumidor y el agente económico, previo a la fase de presentación de pruebas y alegatos en el acto de audiencia (artículo 118).
- Valorar sobre la admisibilidad o no, de las pruebas que presente tanto el consumidor como el agente económico, en virtud de la queja admitida, en la etapa de admisión de pruebas (artículo 119).
- Elaborar proyecto de resolución de primera instancia, en el cual se decida el fondo de la controversia, conforme las piezas que reposan en el expediente (artículo 121); así como remitir al Administrador de la Autoridad, los expedientes cuya resolución dictada por el Director Nacional de Protección al Consumidor, ha sido recurrida mediante apelación (artículo 122), siempre que el recurso presentado cumpla con los términos legales y proceda.

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES DEL CONSUMIDOR

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Nacional de Protección del Consumidor.

OBJETIVO:

Lograr y asegurar la efectiva actuación de los agentes económicos, mediante una política coherente y funcional desde el punto legal objetivo de orientación, divulgación, capacitación, aplicación de posibles sanciones por incumplimiento de las normas establecidas en la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007.

FUNCIONES:

- Dar trámite a las actas de verificación que hayan sido aprobadas por la Comisión Evaluadora.
- Analizar los descargos presentados por los agentes económicos frente a las anomalías señaladas, a fin de determinar si los mismos cumplen con las normas establecidas en la ley.
- Investigar las quejas y denuncias presentadas por los consumidores, a fin de determinar si los hechos en que se fundamentan las mismas violan la Ley 45 de 2007, y demás normas legales, según sea el caso por el cual el consumidor, presenta una queja o una denuncia.
- Desarrollar y dar seguimiento al proceso de sanción y multas por faltas a la Ley N° 45 de 31 de octubre de 2007, y demás normas legales en relación a la materia.
- Elaborar, ejecutar y custodiar los mecanismos administrativos y técnicos de registro de casos iniciados en contra de los agentes económicos infractores.
- Proporcionar la documentación necesaria para la ejecución de las actuaciones pertinentes en los juicios de nulidad y acciones de amparo intentados por los agentes económicos infractores.

DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

OBJETIVO:

Defender y representar a los consumidores vulnerados en sus derechos ante los Tribunales de Justicia.

FUNCIONES:

- Brindar asesoría gratuita, así como procurar y representar libre de costos, los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan.
- Presentar demandas y todo tipo de escritos legales tales como Acciones, Incidentes, sustentación de recursos entre otros, ante las instancias competentes a fin de garantizar la defensa y representación de los consumidores.
- Asistir a las Audiencias, diligencias judiciales y a cualquier otro tipo de práctica necesaria que requiera la presencia de un profesional del derecho a fin de velar por los derechos de los consumidores.
- Realizar gestiones propias de abogados que llevan casos ante la administración de Justicia, tales como dar impulso procesal al expediente, velar por la correcta aplicación del procedimiento, así como estar pendiente de los términos judiciales y poder garantizar una correcta defensa de los derechos de los consumidores.

DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

Unidad Administrativa de quien depende: Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

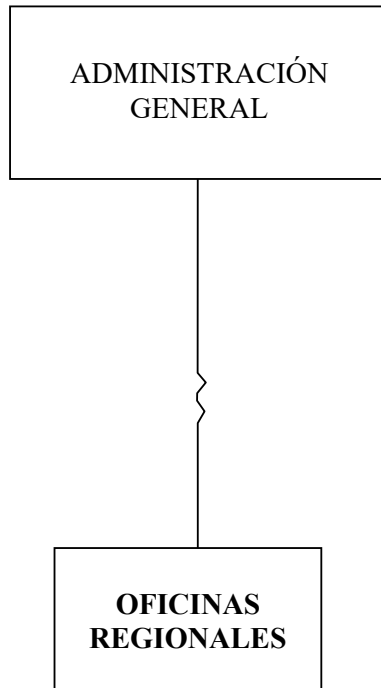
OBJETIVO:

Proteger y defender los derechos de los consumidores a través de la verificación y fiscalización periódica de los bienes y servicios que se ofertan en el mercado local.

FUNCIONES:

- Programar y realizar actividades de verificación de precios, calidad y existencia de los productos, descuentos y beneficios a jubilados, pensionados y persona de la tercera y cuarta edad, precio tope del combustible y tanque de gas licuado de 25 libras.
- Identificar y denunciar ante las autoridades sanitarias competentes, la venta o distribución de artículos que representen un riesgo o peligro para la salud.
- Verificar la actuación de los agentes económicos y comisionistas ambulantes a fin de cumplir con lo señalado en la Ley No. 45 de 2007.
- Verificar el cumplimiento de la Ley 6ª de 16 de junio de 1987 y sus modificaciones en beneficio de los jubilados, pensionados y personas de la tercera y cuarta edad.
- Dar a conocer las resoluciones proferidas por el Director Nacional de Protección al Consumidor en los casos relacionados con la verificación de mercado.
- Entregar a los agentes económicos los oficios mediante los cuales se solicitan información relacionada a las transacciones comerciales sostenidas con los consumidores.
- Retirar del establecimiento comercial todo producto, que estén vencido, deteriorados o golpeados, sin fecha de vencimiento, alterada o no legible, para ser destruidos y otros para ser enviados a DIPREV, que se encarga de hacerlos llegar al MINSA.
- Brindar orientación a los establecimientos comerciales recién abiertos, sobre aspectos relacionados a las obligaciones del proveedor.

OFICINAS REGIONALES



OFICINAS REGIONALES

Unidad Administrativa de quien depende: Administración General.

OBJETIVO:

Proteger y defender los derechos de los consumidores a través de las acciones de educación, orientación, conciliación de casos, metrología, verificación y fiscalización periódica de los bienes y servicios que se ofertan en el mercado local y estar alerta a los aspectos económicos del mercado, a fin de que se castiguen las prácticas monopolísticas contrarias a las normas de protección al consumidor.

FUNCIONES:

- Representar a la Autoridad en la región y ejecutar los planes y programas institucionales inherentes a las políticas de protección al consumidor y la libre competencia.
- Programar y llevar a cabo actividades de verificación y monitoreo de precios, calidad, existencia, contenido y peso neto de productos.
- Realizar funciones de orientación y educación al consumidor en las áreas asignadas.
- Realizar actos conciliatorios y de justicia al consumidor según lo señalan las normas de protección al consumidor en las áreas regionales asignadas.
- Apoyar en operativos especiales de normas y metrología, encuestas y demás.
- Realizar gestiones de comunicación y coordinación con entidades municipales y gubernamentales a fin de informar y educar a los consumidores a cerca de sus derechos, además de apoyar en programas de divulgación, educación y orientación a proveedores y consumidores
- Absolver consultas realizadas por los agentes económicos, consumidores particulares o entes de gobierno en general con respecto a los temas contenidos en el Decreto Ley y que sean competencia de la Autoridad.

- Apoyar en la divulgación del contenido de la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, Ley 6 de 16 de junio de 1987 y sus modificaciones y adiciones, Ley 24 de mayo de 2002, modificada por la Ley 14 de 2006 y otras disposiciones legales que correspondan.
- Revisar los contratos, convenios, permisos, que celebre u otorgue los agentes económicos y emitir el dictamen que corresponda y opinar acerca de la interpretación, revisión, caducidad, nulidad y demás aspectos legales relacionados con los mismos.
- Recabar documentos, tomar decisiones, obtener elementos probatorios de instituciones públicas y privadas dentro de los límites de su competencia a solicitudes formuladas por los apoderados idóneos.
- Desarrollar estudios, análisis e investigaciones de los aspectos económicos financieros de las empresas o agentes económicos objeto de denuncias a fin de fortalecer la eficiencia económica nacional.
- Preparar y presentar estudios sobre el comportamiento del mercado para detectar distorsiones en el sistema de economía de mercado que afecten a los consumidores y propiciar la eliminación de tales prácticas.
- Identificar y denunciar ante las autoridades sanitarias competentes, la venta o distribución de artículos que representen un riesgo o peligro para la salud.
- Verificar la actuación de los agentes vendedores comisionistas ambulantes, y sancionarlos por el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes, así como establecer la responsabilidad de los establecimientos comerciales por la actuación de dichos agentes.
- Asistir a los Consejos Provinciales de Coordinación.

INFORMACIÓN GENERAL

SECTOR AL QUE PERTENECE

- Industrias, Comercio y Turismo.

RELACIONES INTERSECTORIALES

- Ministerio de Comercio e Industrias.

RELACIONES INTRASECTORIALES

- Ministerio de Economía y Finanzas
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Desarrollo Agropecuario
- Instituto de Mercadeo Agropecuario
- Contraloría General de la República
- Asamblea Nacional y Órgano Judicial