



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

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

2006



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

**Pedro M. Meilán N.
Administrador General**

**Rogelio Fraiz Docabo
Secretario General**

**Pedro L. Prados
Director Nacional de Libre
Competencia**

**Víctor Shailer
Director Nacional de Asuntos
del Consumidor a.i.**

**Odila M. Jaramillo S.
Director Administrativo**

**Roque Palma
Jefe de la Unidad de Informática, a.i.**

**Hilset Marisol Quintero
Jefe de la Oficina Institucional
De Recursos Humanos**

**Hildegarde Herrera
Jefe de la Oficina de Relaciones
Públicas**



OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

**Hilset Marisol Quintero
Jefe de la Oficina Institucional de Recursos Humanos**

**Simón Gálvez
Analista de Recursos Humanos y Sistemas Administrativos**

**Apoyo Administrativo
Lina Díaz de Guerra
Zoraida de Rid
Kirian I. Ng Barrera**

**Asesor Ejecutivo
Eduardo Dudley**

**Dirección de Desarrollo Institucional del Estado
Ministerio de Economía y Finanzas**



INDICE

	Página
INTRODUCCION	x
ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL	xi
BASE LEGAL	1
MISION	4
VISIÓN	4
OBJETIVO GENERAL DE LA AUTORIDAD	5
FUNCIONES DE LA AUTORIDAD	5
NIVELES ESTRUCTURALES	8
FUNCIONES DE LAS PRINCIPALES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	9
Administrador General	9
Consejo Consultor	13
Secretaria General	16
Oficina de Asesoría Legal	20
Oficina de Relaciones Públicas	25
Departamento de Auditoria Interna	29
Unidad de Informática	33



	Página
Dirección Administrativa	37
▪ Departamento de Contabilidad	42
▪ Departamento de Presupuesto 44	
▪ Departamento de Tesorería	47
▪ Departamento de Compras	50
▪ Departamento de Servicios Generales	54
▪ Unidad de Seguridad y Transporte	57
Oficina Institucional de Recursos Humanos	61
Juzgado Ejecutor	66
Dirección Nacional de Protección al Consumidor	70
▪ Departamento de Conciliación	76
▪ Departamento de Educación al Consumidor	80
▪ Departamento de Metrología	84
▪ Departamento de Información de Precios y Verificación	88
▪ Departamento de Decisión de Quejas	93
▪ Departamento de Investigaciones del Consumidor	96
▪ Defensoría de Oficio	99
Dirección Nacional de Libre Competencia	102



	Página
▪ Departamento de Análisis y Estudios de Mercado	107
▪ Departamento de Investigación de la Competencia	110
Oficinas Regionales	114
▪ (Bocas del Toro, Coclé, Colón, Chiriquí, Herrera, Los Santos y Veraguas.)	
Información General	119



PRESENTACION



La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, tiene a bien presentar la primera edición del Manual de Organización y Funciones, el cual recoge información actualizada de las responsabilidades de las diferentes unidades administrativas que la estructuran.

Este documento servirá de orientación al personal que labora en la institución como al público en general sobre las responsabilidades y competencia de cada instancia administrativa.



INTRODUCCION



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, y adscrita al Ministerio de Comercio e Industrias. La Autoridad está sujeta a la fiscalización de la Contraloría General de la República, de acuerdo a la Constitución y las leyes.

El objetivo fundamental es “proteger y asegurar los Derechos del Consumidor y el proceso de libre competencia económica y la libre concurrencia, erradicando las prácticas monopolísticas y otras restricciones en el funcionamiento eficiente de los mercados de bienes y servicios para preservar el interés supremo del consumidor”.

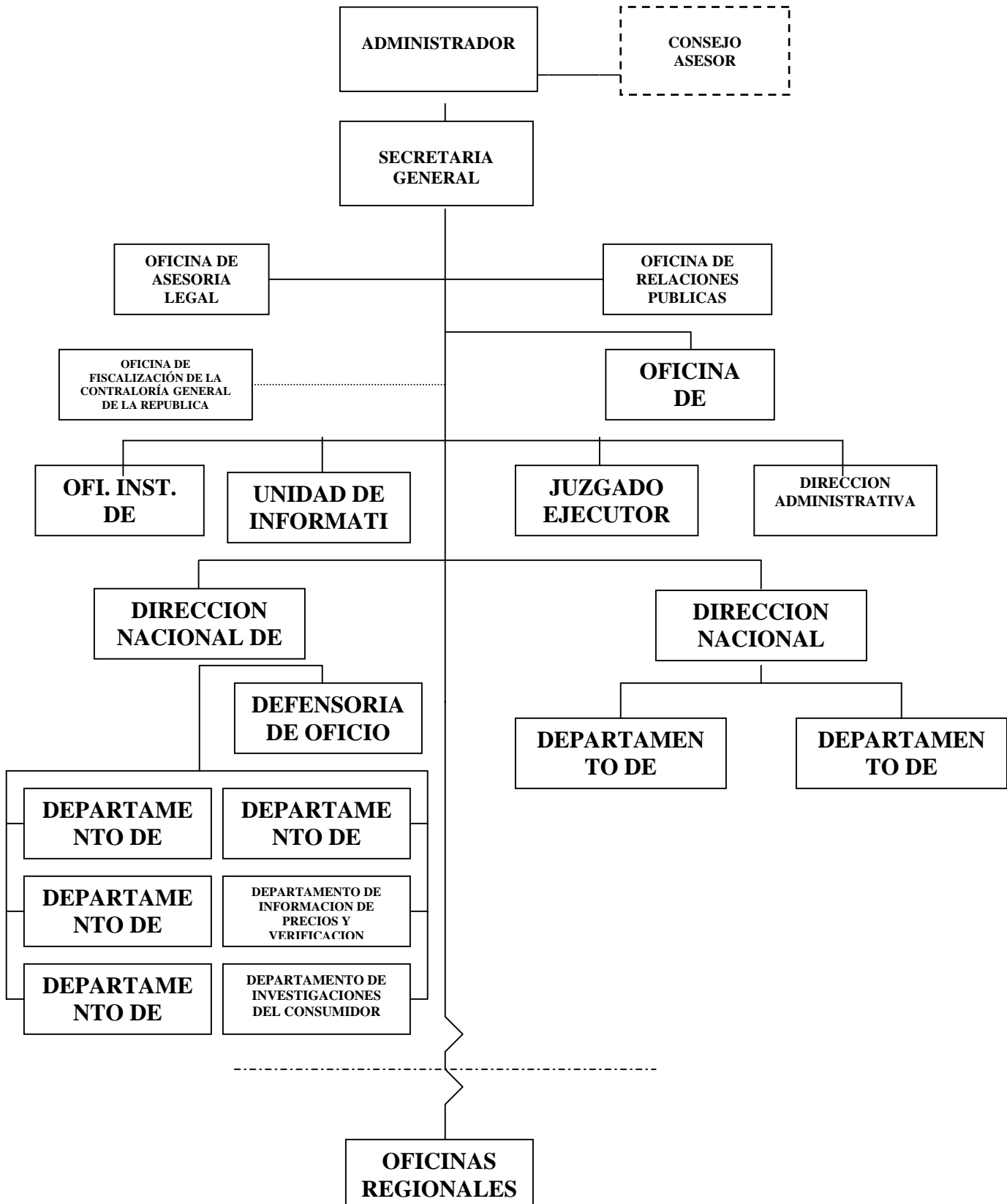
La mística institucional es el estar comprometida con el bienestar de los panameños como consumidores y como productores a través de la inserción competitiva del país a la economía global, lo que nos impulsa a estar en un estado proactivo de transformación y cambios en la organización institucional para hacer más eficiente su gestión.

Dentro de este marco de concepto y realizaciones, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, se organiza, fundamentalmente en dos Direcciones Nacionales: Dirección Nacional de Libre Competencia y Dirección Nacional de Protección al Consumidor, contando además con el apoyo de otras unidades administrativas que hacen posible al logro de los objetivos institucionales.

Este documento ofrece a los funcionarios de la institución como al público en general información actualizada y relacionada con las responsabilidades de las distintas unidades administrativas que conforman la Autoridad.

Su contenido presenta datos referentes al aspecto legal en que fundamenta la Autoridad su organización, la estructura orgánica, la misión y visión, objetivo, sus funciones generales y específicas y los niveles tanto estructurales como jerárquicos existentes en la misma.

AUTORIDAD DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA





BASE LEGAL

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

Ley No. 29 de 1 de febrero de 1996, por la cual se dictan normas sobre la defensa de la competencia y se adoptan otras medidas. Gaceta Oficial No. 22,966 de 3 de febrero de 1996.

Ley No. 25 de 30 de abril de 1998, por el cual establece la clasificación del ganado bovino en pie para el sacrificio, se clasifican canales y cortes. Gaceta Oficial No. 23,536 de 6 de mayo de 1998.

Ley No. 38 de 31 de julio de 2000, por la cual se aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría General de la Nación, se regula el Procedimiento Administrativo general y se dictan disposiciones especiales. Gaceta Oficial No. 24,109 de 2 de agosto de 2000.

Ley No. 1 de 10 de enero de 2001, sobre medicamentos y otros productos para la salud humana. Gaceta Oficial No. 24,218 del 12 de enero de 2001.

Ley No. 37 de 10 de julio de 2001, que establece las normas Protectoras para los Jubilados y Pensionados y Dicta otras Disposiciones. Gaceta Oficial No. 24,350 del 23 de julio de 2001.

Ley 71 de 26 de diciembre de 2001, que establece normas con relación al sistema de conexión para recipientes de gas licuado de 25 libras y el uso del adaptador. Gaceta Oficial No. 24,460 de 28 de diciembre de 2001.

Ley 6 de 22 de enero de 2002, sobre transparencia en la gestión pública, acción de Habeas Data y otras disposiciones. Gaceta Oficial No. 24,476 de 23 de enero de 2002.

Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002, que regula el servicio de información sobre historial de crédito de los consumidores o clientes. Gaceta Oficial No. 24,559 de 24 de mayo de 2002.



Ley No. 14 de 22 de enero de 2003, que define el término 3^a. Edad y dicta otras disposiciones. Gaceta Oficial No. 24,728 de 28 de febrero de 2003.

Decreto Ejecutivo No. 259 de 14 de octubre de 1996 del Ministerio de Salud, por el cual se reglamenta el artículo 240 de la ley 29 de 1996. Gaceta Oficial No. 23,149 de 22 de octubre de 1996.

Decreto Ejecutivo No. 31 del 15 de julio de 1997, por el cual se reglamenta los artículos 103 y 112 de la Ley 29 de 11 de febrero de 1996 sobre la defensa de la competencia. Gaceta Oficial No. 23,334 del 18 de julio de 1997.

Decreto Ejecutivo No. 31 de 3 de septiembre de 1998, por el cual se reglamenta el Título I°. DEL MONOPOLIO, y otras disposiciones de la Ley 29 del 1°, de febrero de 1996. Gaceta Oficial No. 23, 626 de 9 de septiembre de 1998.

Decreto Ejecutivo No. 178 de 12 de julio de 2001, por el cual se reglamenta la ley 1 de 2001 sobre medicamentos y otros productos para la salud humana. Gaceta Oficial NO. 24,344 de 13 de julio de 2001.

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 DG No. 688 de 2 de noviembre de 2000, por la cual se emite el Instructivo o Manual de Aplicación para el Servicio de Asesoramiento y Verificación de Establecimientos Comerciales. Gaceta Oficial No. 24,181 de 15 de noviembre de 2000.

Resolución PC-053-01 de 27 de julio de 2001, por la cual se dicta la Guía de Auditoria de Competencia. Gaceta Oficial No. 24, 389 de 17 de septiembre de 2001.



Resolución PC-172-01 de 25 de Septiembre de 2001, por la cual se aprueba el Método de Aplicación del Análisis Económico para las Concentraciones Económicas a través de la Guía para el Análisis de las Concentraciones Económicas. Gaceta Oficial No. 24,413 de 19 de Octubre de 2001.

Resolución PC-076-02 de 4 de febrero de 2002, por la cual se dicta el Reglamento de Constitución y Funcionamiento del Consejo Consultivo de Asociaciones de Consumidores y Usuarios. Gaceta Oficial No. 24,513 de 18 de marzo de 2002.

Resolución PC-077-02 de 4 de febrero de 2002, por la cual se dicta el Reglamento para Acreditar a las Asociaciones Privadas sin fines de lucro como Asociaciones de Consumidores y Usuarios por la institución. Gaceta Oficial No. 24,513 de 18 de marzo de 2002.

Resolución PC-137-02 de 24 de abril de 2002, por la cual se dicta la Guía para el Análisis de los Planes de Reversión Industrial. Gaceta Oficial No. 24,594 de 12 de julio de 2002.

Resolución PC-317-02 de 22 de julio de 2002, por la cual se dicta el Código de Ética de la institución. Gaceta Oficial No. 24,605 de 29 de julio de 2002.

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.

Decreto Ley No. 9 de 20 de febrero de 2006, por la cual se crea la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, modifica y adiciona disposiciones a la Ley No. 29 de 1 de febrero de 1996 y adopta otras disposiciones.



MISIÓN

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

VISIÓN

Asumir el compromiso en el fomento de una nueva cultura económica basada en la institucionalidad, equidad y transparencia del mercado, y en el esfuerzo constante por una gestión pública eficiente.



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.
- 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 prohibidos 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 practicas 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.
- 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 ley y en concordancia con las reglamentaciones y leyes sectoriales aplicables al servicio público de que se trate. Para lo anterior, la Autoridad solicitará el apoyo y colaboración del personal técnico del Ente Regulador 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.
- Las funciones discrecionales señaladas en la Ley, leyes especiales y cualquier otra que le atribuya la Ley y los reglamentos que se dicten en su desarrollo.



NIVELES ESTRUCTURALES:

NIVEL POLITICO Y DIRECTIVO GENERAL:

- Administrador General
- Consejo Asesor

NIVEL COORDINADOR:

- Secretaria General

NIVEL ASESOR

- Oficina de Asesoría Legal
- Oficina de Relaciones Públicas

NIVEL FISCALIZADOR:

- Oficina de Auditoria Interna
- Oficina de Fiscalización de la Contraloría General de la República.

NIVEL AUXILIAR DE APOYO:

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

NIVEL EJECUTOR:

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



FUNCION DE LAS PRINCIPALES UNIDADES ADMINISTRATIVAS

LA AUTORIDAD:

Administrador 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:

- Ejercer la Representación Legal de la institución.
- Cumplir y hacer cumplir todas las funciones que la Ley No. 29 de 1 de febrero de 1996 modificada por el Decreto Ley No. 9 de 20 de febrero de 2006, y los reglamentos le atribuyan.
- Delegar el ejercicio de funciones en los Directores Nacionales o en otros funcionarios idóneos de la Autoridad
- Formular el presupuesto general de gastos y someterlo a la consideración del Órgano Ejecutivo, por el conducto del Ministerio de Comercio e Industrias.
- 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.
- De conformidad con la Ley o los reglamentos de personal que se adopten, fijar los sueldos y demás emolumentos y nombrar, trasladar, ascender y remover a los empleados y funcionarios de la Autoridad y aplicarles las sanciones disciplinarias que correspondan.
- 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 y cuando no se trate 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, agentes económicos y 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 mecanismo 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,
- Llevar a cabo todas aquellas funciones que la ley y los reglamentos le atribuyan.

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

Para el logro de los objetivos institucionales, en atención a las directrices emanadas del Administrador, dirige en el ámbito de sus funciones a las siguientes unidades administrativas:

- Secretaria General
- Oficina de Asesoría Legal
- Oficina de Relaciones Públicas
- Oficina de Auditoria Interna
- Unidad de Informática
- Dirección de Administrativa
- Oficina Institucional de Recursos Humanos
- Juzgado Ejecutor
- Dirección Nacional de Protección al Consumidor
- Dirección Nacional de Libre Competencia
- Oficinas Regionales



TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD

JERARQUIA EN LINEA:

Sobre la Oficina de Secretaría General, Relaciones Públicas, Asesoría Legal y la de Recursos Humanos, como también con las Dirección Administrativa, Unidad de Informática, Dirección Nacional de Protección al Consumidor, Dirección Nacional de Libre Competencia, Juzgado Ejecutor, Oficinas Regionales y la Oficina de Auditoría Interna, en el ámbito de sus funciones gerenciales administrativas.

RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONALES:

VERTICAL:

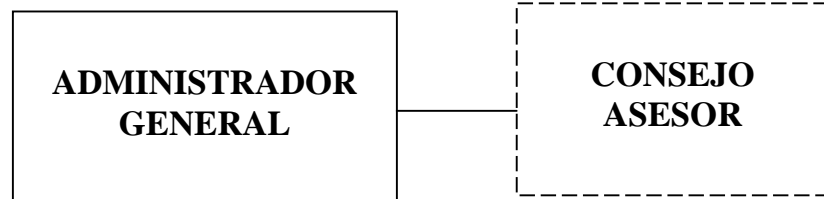
Hacia abajo, con los directores, jefes de oficinas, jefes de departamento y jefes de unidades representados en la estructura organizacional.

EXTRAINSTITUCIONALES:

- Presidencia de la República
- Ministerio de Comercio e Industrias
- Dirección General de Carrera Administrativa
- Ministerio de Economía y Finanzas
- Contraloría General de la República
- Asamblea Nacional
- Municipios
- Órgano Judicial
- Asociaciones de Consumidores
- Ministerios Varios
- Otros.



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 acciones para garantizar el reconocimiento y defensa de los derechos de los consumidores.
- Fortalecer y fomentar las condiciones propicias para el normal desarrollo de la libre competencia y concurrencia económica.
- Recomendar la elaboración de informes técnicos o estudios de mercado.
- 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:

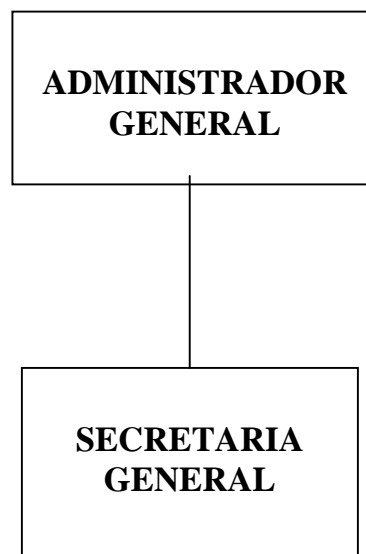
- El Ministro de Comercio e Industrias o la persona que él designe, quien lo presidirá;
- El Ministro de Economía y Finanzas o la persona que él designe.
- El Ministro de Salud o la persona que él designe;



- 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.



SECRETARIA GENERAL





NIVEL COORDINACIÓN

SECRETARIA GENERAL

Unidad Inmediatamente Superior:

En orden vertical ascendente está el Administrador 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;
- 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;



- Recepción de denuncias y quejas para su reparto.
- Promover, coordinar y concretar las actividades de la Institución con otras entidades gubernamentales.

DEPARTAMENTALIZACION:

La Secretaria General es monolítica, desarrolla sus objetivos y funciones a través de tareas estrechamente coordinadas entre cada uno de los funcionarios que lo integran.

TIPO O AMBITO DE AUTORIDAD:

AUTORIDAD FUNCIONAL:

Tiene autoridad funcional delegada por el Administrador General.

RELACIONES DE COORDINACIÓN:

INTRAINSTITUCIONAL:

HORIZONTAL:

Tiene relación intrainstitucional en forma horizontal con todas las direcciones de la Autoridad en la realización y cumplimiento de las funciones encomendadas.

DIAGONAL:

Tiene relaciones diagonales con las Direcciones Administrativa y con la Oficina Institucional de Recursos Humanos para recibir apoyo logístico y financiero respectivamente.

VERTICALES:

-Hacia arriba en la línea jerárquica, esta subordinada al Administrador General de la cual depende administrativamente.

EXTRAINSTITUCIONAL:



- Asociaciones gremiales y sindicatos.
- Otras oficinas de Relaciones Públicas del Estado y privadas.



OFICINA DE ASESORIA LEGAL





NIVEL ASESOR

OFICINA DE ASESORIA LEGAL

Unidad Inmediatamente Superior:

En orden vertical ascendente está el Administrador General.

OBJETIVO:

Fortalecer la eficiencia económica por medio de la ejecución coordinada de estudios, análisis e investigaciones de los aspectos legales (leyes, decretos, acuerdos, resoluciones, proyectos y anteproyectos de leyes) de las operaciones de tipo comercial en el ámbito nacional e internacional objeto de evaluación a fin de emitir recomendaciones legales con relación a la libre competencia, practicas monopolísticas y protección al consumidor.

Coadyuvar en la efectiva actuación del Despacho del Administrador y de todos los niveles de la organización, mediante la asistencia jurídica de tipo administrativo con capacidad de ajustarse a las condiciones institucionales que surjan durante los procesos de aplicación de la Ley No. 29 de 1996 y al Decreto Ley No. 9 de 2006, sus efectos sobre la adecuada imagen de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

FUNCIONES:

- Asesorar al Administrador General, sobre la correcta interpretación y aplicación de las normas contenidas en la Ley No. 29 de 1996 y el Decreto Ley No. 9 de 2006. Así como la relación de dichas normas 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.
- Evaluar, preparar y revisar opiniones legales de todos los aspectos que incidan sobre la imagen institucional en el ámbito nacional e internacional.
- 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. 29 de 1996, Decreto Ley No. 9 de 2006 y que sean de la competencia de la Autoridad.
- Coordinar con las unidades administrativas de la institución a fin de mantener la consistencia y coherencia técnica y jurídica en forma integral.
- 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.

DEPARTAMENTALIZACION:



La Oficina de Asesoría Legal es monolítica.

**TIPO O AMBITO DE AUTORIDAD:
AUTORIDAD FUNCIONAL:**

Ejerce autoridad técnica asesora hacia todas las unidades administrativas de la institución en lo relacionado a los aspectos legales varios, tanto de la aplicación de la Ley No. 29 de 1996, el Decreto Ley No. 9 de 2006, así como consultas en materia de tipo laboral, administrativo entre otros.

**RELACIONES DE COORDINACIÓN:
INTRAINSTITUCIONAL:**

VERTICALES:

Mantiene estrecha comunicación en forma ascendente con el Administrador General.

HORIZONTAL:

Mantiene comunicación y coordinación con las Direcciones Nacionales en el asesoramiento, desarrollo, análisis y exposición de argumentos legales de los casos asignados.

Con las diversas Direcciones y jefaturas que conforman la Autoridad.

DIAGONAL:

Con la Oficina Institucional de Recursos Humanos en todos los trámites y acciones de personal que se requieran.

Con los departamentos de la Dirección Administrativa, en apoyo a los materiales, insumos y otros aspectos de tipo financiero que se necesite.

EXTRAINSTITUCIONAL:

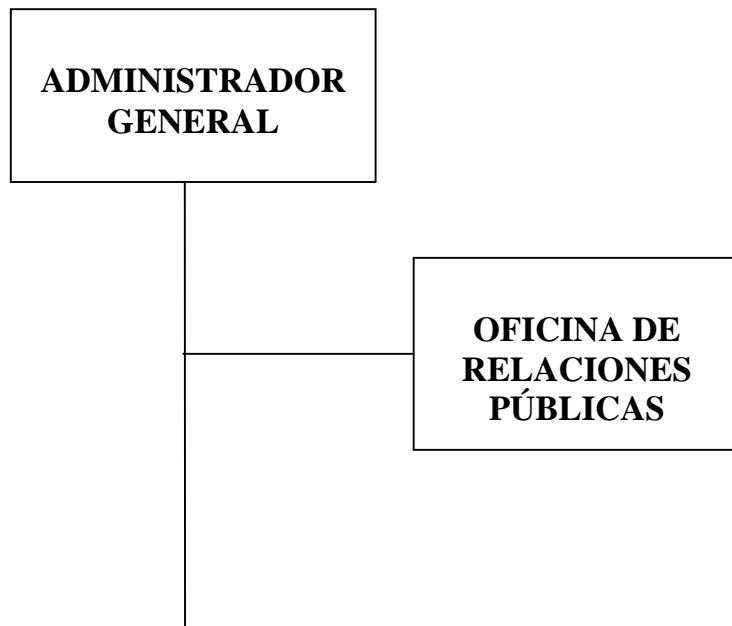
- Corte Suprema de Justicia (Sala Primera de lo Civil, Sala III de lo Contencioso Administrativo, Tercer Tribunal Superior de Justicia, Ramo Civil; Juzgados 8vo y 9no de Circuito, ramo Civil; Juzgado Municipal respectivo)
- Ministerio de Comercio e Industrias
- Procuraduría de la Administración



- Ministerio de Desarrollo Agropecuario
- Ministerio de Salud
- Instituto de Mercadeo Agropecuario
- Asamblea Nacional
- Otros, dentro del ámbito de su competencia



OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS





OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS

Unidad Inmediatamente Superior:

En orden vertical ascendente está el Administrador General.

OBJETIVO:

Coadyuvar en el adecuado funcionamiento de una economía de libre mercado y bienestar de los consumidores a través de programas de divulgación y comunicación de las actividades y programas que se generan a lo interno y externo de la Autoridad.

Realizar actividades y esfuerzos planificados y continuos para establecer y mantener comprensión mutua entre instituciones públicas o empresas privadas, y grupos de personas a que estén directamente o indirectamente ligadas.

FUNCIONES:

- Brindar apoyo y asesoramiento al Administrador en todo lo referente a las políticas de divulgación y con relación a asuntos que afectan a la Autoridad frente a la opinión pública.
- Modificar una opinión muy extendida, cuando ésta ha dejado de reflejar la verdadera situación o posición de la Autoridad y sus productos.
- Crear una nueva opinión o actitud, basado en productos o servicios nuevos, o preparar el camino para la iniciación de planes a largo plazo.
- Reforzar aquellas opiniones y actitudes ya existentes, en los casos en que todavía reflejan lo que la institución desea, para proteger la imagen institucional.
- Dirigir el procesamiento de la información con valor noticioso y canalizarlo a los medios de comunicación social.



- Organizar y mantener relaciones institucionales con los sectores gubernamentales, privados, dirigentes representantes de la comunidad a fin de reafirmar la imagen de la institución.
- Apoyar y dar cobertura noticiosa a las diferentes actividades de la Institución.
- Atender las necesidades informativas de los medios de información así como de los funcionarios internos.
- Coordinar y controlar el flujo informativo con valor noticioso de las regionales hacia la sede.
- Servir de enlace con las instituciones y asociaciones de la sociedad civil para la programación y ejecución de programas en conjunto.
- Desarrollar mecanismos y vías de proyección de la adecuada imagen de la Autoridad.

DEPARTAMENTALIZACION:

La Oficina de Relaciones Públicas es monolítica, desarrolla sus objetivos y funciones a través de tareas estrechamente coordinadas entre cada uno de los funcionarios que lo integran.

TIPO O AMBITO DE AUTORIDAD: AUTORIDAD FUNCIONAL:

Tiene autoridad funcional delegada por el Administrador General en lo relativo a la cobertura noticiosa, divulgación y demás técnicas de comunicación social, de todas las actividades que realizan a lo interno o externo en la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONAL:



HORIZONTAL:

Tiene relación intrainstitucional en forma horizontal con todas las direcciones de la Autoridad en la realización y cumplimiento de los componentes de información y relaciones públicas de los programas planeados.

DIAGONAL:

Tiene relaciones diagonales con las Direcciones Administrativa y con la Oficina Institucional de Recursos Humanos para recibir apoyo logístico y financiero respectivamente.

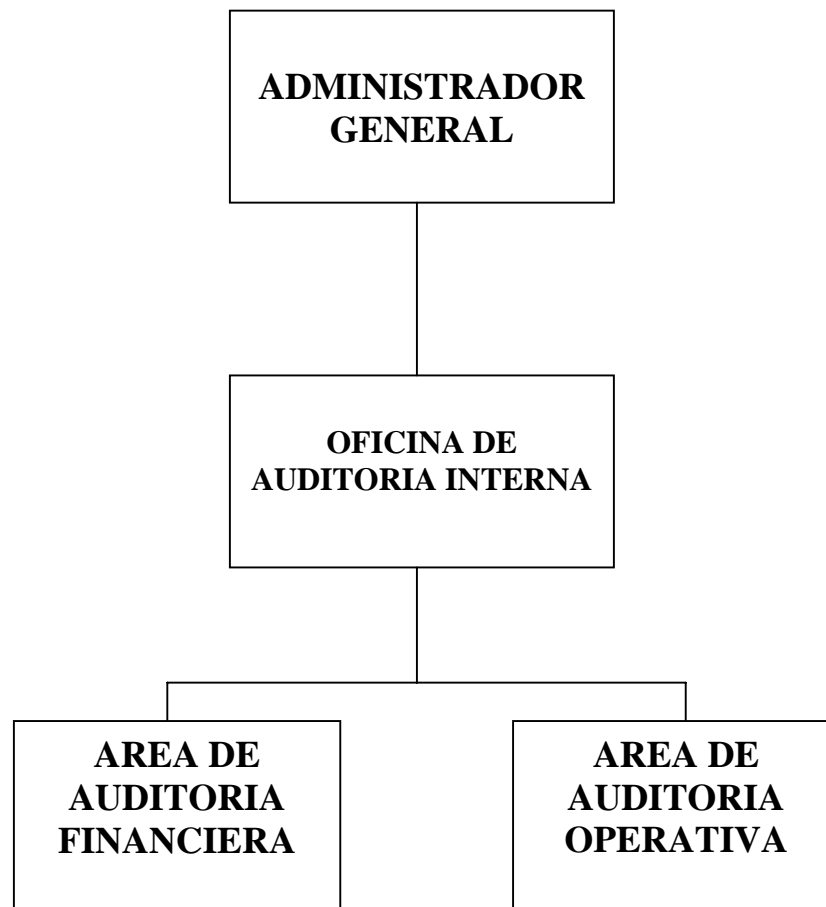
VERTICALES:

Hacia arriba en la línea jerárquica, esta subordinada al Administrador General en lo relativo a la preparación de conferencias prensa y divulgación en los medios de comunicación social, así como en todos los aspectos de carácter administrativo.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Todos los medios de Comunicación Social (radio, prensa y televisión).
- Asociaciones gremiales y sindicatos.
- Otras oficinas de Relaciones Públicas del Estado y privadas.

DEPARTAMENTO DE AUDITORIA INTERNA





NIVEL FISCALIZADOR

OFICINA DE AUDITORIA INTERNA

Unidad Inmediatamente Superior:

En orden vertical ascendente están el Administrador General.

OBJETIVOS:

Garantizar la conformación y existencia de mecanismos de planificación y presupuesto, diseñados para dirigir la gestión institucional hacia el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales en términos de racionalización y eficiencia.

Garantizar que la información contable cumpla con los propósitos de identificar, reunir, clasificar, analizar, registrar y reportar sobre los resultados de las operaciones financieras y tener responsabilidad de los activos relacionados.

FUNCIONES:

- Evaluar los métodos de trabajo y desempeño en todas las áreas de la institución de manera que se asista al Administrador a lograr una administración eficiente y eficaz.
- Fiscalizar, regular todos los actos de manejo de fondos y otros bienes públicos a fin de que se realicen con corrección y según lo establecido en la ley.
- Utilizar todos los medios de control interno para asegurar que tanto los ingresos como los gastos se ajustan al principio de legalidad.
- Evaluar 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.
- Llevar a cabo el desarrollo, evaluación y revisión programada de los controles internos aplicables a cualquier tipo de gestión, operación o función administrativa.



- Evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos dispuestos con relación a la prestación de los servicios establecidos para la Autoridad.
- Verificar los procedimientos administrativos, contables y financieros. 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 establecido en la institución.
- Fiscalizar las operaciones financiera de 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.

DEPARTAMENTALIZACION:

La Oficina de Auditoria Interna cuenta con dos Áreas de trabajo:

- Área de Auditoria Financiera
- Área de Auditoria Operativa

TIPO O AMBITO DE AUTORIDAD:

AUTORIDAD FUNCIONAL:

Tiene autoridad funcional en todas las unidades administrativas a fin de fiscalizar, regular y controlar todas las actividades de manejo de fondos y otros bienes de la Autoridad.



**RELACIONES DE COORDINACION:
INTRAINSTITUCIONAL:**

Desarrolla vínculos operativos ascendentes directos con el Administrador General.

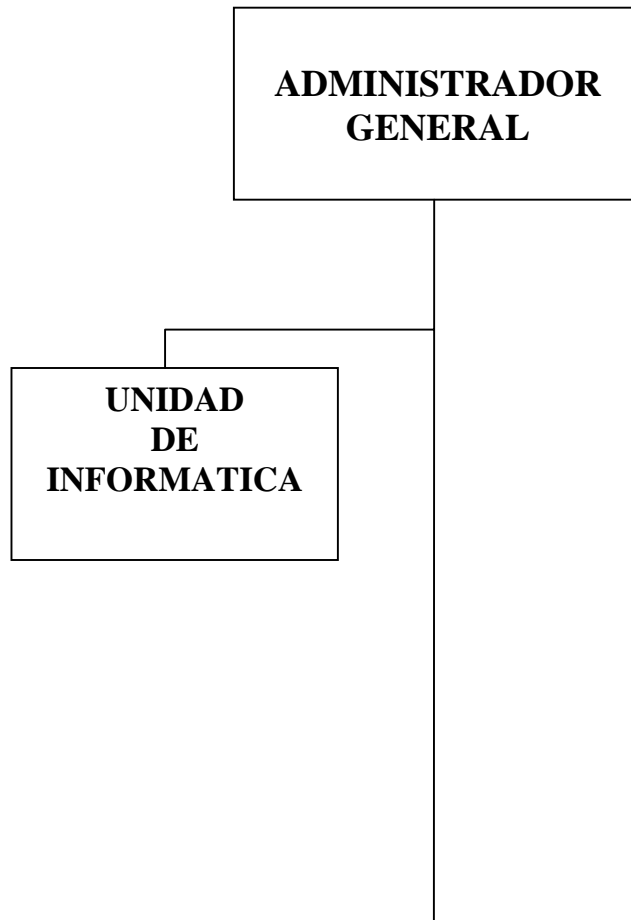
Desarrolla una relación de coordinación diagonal con las diferentes unidades administrativas de la Autoridad para lograr el óptimo valor de fiscalización y control de las actividades de manejo de fondo y otros bienes de la Institución.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Contraloría General de la República.



UNIDAD DE INFORMATICA





NIVEL AUXILIAR DE APOYO

UNIDAD DE INFORMATICA

Unidad Inmediatamente Superior:

En orden vertical ascendente están el Administrador 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.
- Proponer y dar seguimiento al servicio de soporte técnico, sistemas y equipos que se utilicen en la Autoridad.
- 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.
- Administrar los recursos computacionales de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.
- Brindar capacitación técnica al personal y usuarios del sistema y de sus diversas aplicaciones.
- Establecer, dirigir y administrar la red central de teleproceso.
- Dirigir y coordinar los análisis y programaciones de los sistemas en coordinación con los usuarios.
- Promover la automatización de las actividades que realizan las unidades sustantivas, asesoras y de apoyo administrativo que así lo requieran.
- Elaborar informes periódicos al Administrador General sobre los resultados de operación y funcionamiento de la Unidad y propuestas de mejoramiento.
- Evaluar periódicamente la funcionalidad de los sistemas según las necesidades de cada unidad administrativa.

DEPARTAMENTALIZACION:

La Dirección de Informática es monolítica, realiza sus tareas en estrecha comunicación y coordinación de sus miembros.

TIPO O AMBITO DE AUTORIDAD:

AUTORIDAD FUNCIONAL:

Ejerce autoridad funcional en todas las unidades administrativas en cuanto a la capacitación y seguimiento en los procedimientos técnicos de informática.



TECNICA ASESORA:

Ejerce autoridad Técnica Asesora en todo lo relacionado al avance y tecnología de punta en materia de comunicación informática y su aplicación real a los objetivos y programas institucionales.

RELACIÓN DE COORDINACIÓN: INTRA INSTITUCIONAL:

HORIZONTAL:

Mantiene relación intrainstitucional en forma horizontal con todas las Direcciones que conforman la Autoridad, con las cuales llevará a cabo el cumplimiento de los programas de comunicación y sistemas.

VERTICAL:

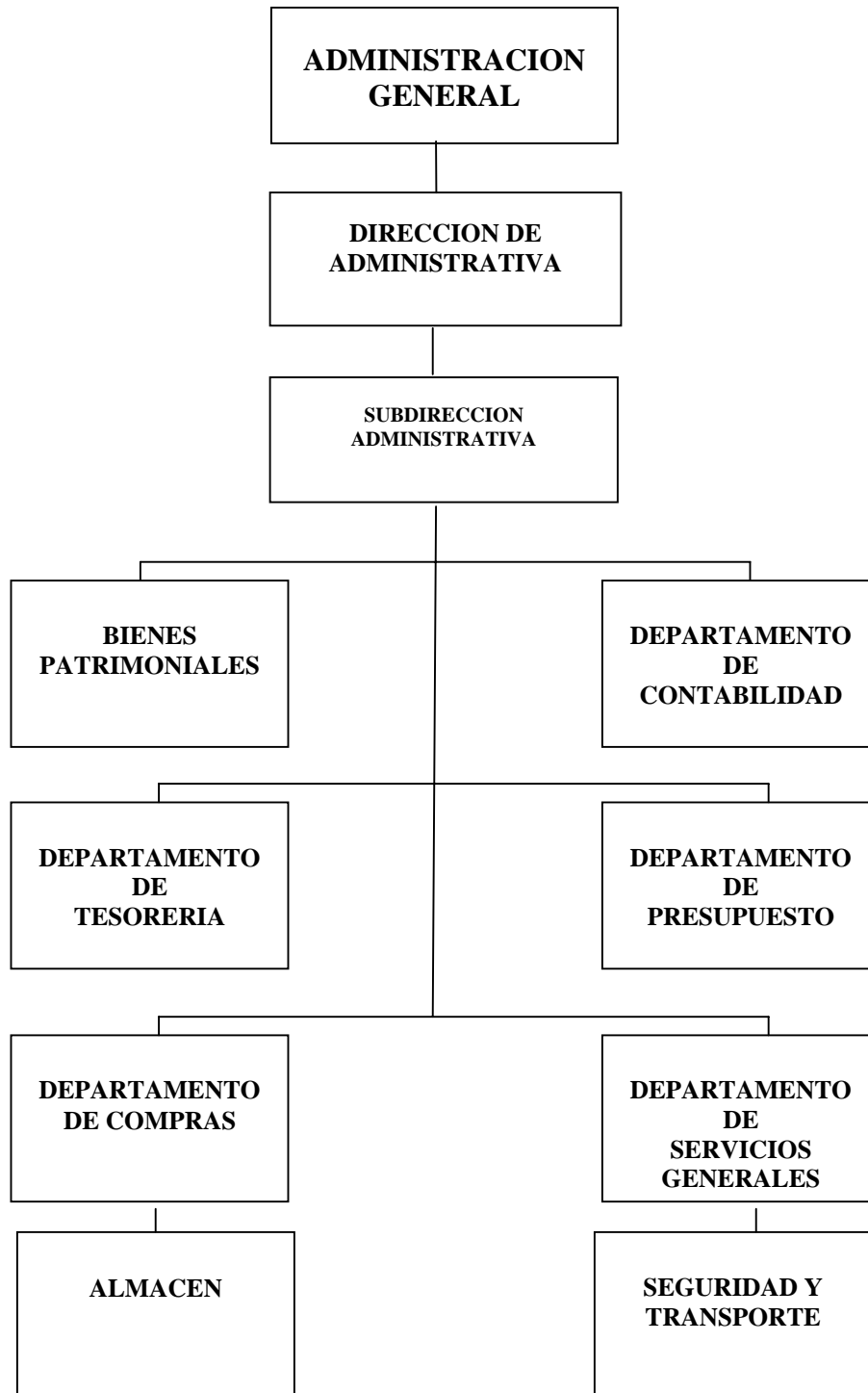
Tiene relaciones verticales con las direcciones de Administración y Finanzas y la Oficina Institucional de Recursos Humanos para recibir apoyo logístico y financiero respectivamente.

Tiene relación vertical hacia arriba con el Administrador General, del cual depende administrativamente y a su vez desarrolla funciones de asesoría técnica.

EXTRA INSTITUCIONAL:

- Compañías de suministros y mantenimiento de sistemas y equipos electrónicos.
- Compañías Proveedoras.

DIRECCION ADMINISTRATIVA





DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

Unidad Inmediatamente Superior

En orden vertical ascendente está el Administrador 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.

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 materiales y financieros.
- Coordinar y asegurar la buena ejecución de los registros y procesos contables, financieros y presupuestario de la institución.
- Participar en la ejecución y control de las actividades financieras presupuestaria, manejando para los efectos la estructura Programática institucional, los registros y controles de la institución.
- Realizar las acciones administrativas necesarias para la adquisición de los bienes y servicios que requiere la institución.
- Administrar el espacio físico de las oficinas de la institución.



- Planificar, dirigir y ejecutar las actividades relacionadas con la obtención y manejo de los ingresos, inversiones, contabilidad de los fondos, asignaciones presupuestarias y transacciones fiscales y comerciales que realiza la entidad.
- Coordinar la elaboración del anteproyecto de presupuesto institucional.
- Dirigir la organización de la información financiera y contable 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.
- Dirigir y coordinar los programas de seguridad institucional.
- Coordinar todas las actividades de carácter administrativo, con el fin de dar respuesta a las diferentes situaciones de carácter técnico-administrativo.
- Asesorar al Administrador General en materia financiera y recursos de la Autoridad.

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

La Dirección Administrativa posee la siguiente departamentalización:

- Bienes Patrimoniales
- Departamento de Servicios Generales
- Departamento de Contabilidad
- Departamento de Presupuesto
- Departamento de Compras
- Departamento de Tesorería
- Seguridad y Transporte



TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUIA DE LÍNEA:

Ejerce autoridad jerárquica de línea sobre los departamentos de Contabilidad, Servicios Generales, Presupuesto, Compras, Tesorería y Bienes Patrimoniales.

AUTORIDAD FUNCIONAL:

Ejerce autoridad funcional delegada del Administrador General en las unidades administrativas de la institución en lo relativo a la aplicación de normas administrativas y financieras, sin que esto represente autoridad jerárquica sobre estas unidades.

RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICAL:

Mantiene relación vertical ascendente con el Administrador General de quien depende administrativamente y recibe instrucciones precisas.

En forma descendente con los Departamentos y unidades que conforman la dirección.

HORIZONTAL:

Tiene relación complementaria en forma horizontal con la Oficina de Fiscalización de la Contraloría General de la República, por el apoyo que se requiere para la ejecución financiera en general.

DIAGONAL:

Tiene relaciones diagonales con todas las unidades administrativas de la institución, en torno al apoyo administrativo y financiero que necesiten con relación a los insumos que requieran.



EXTRAINSTITUCIONALES:

- Contraloría General de la República
- Ministerio de Economía y Finanzas
- Asamblea Nacional



DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Unidad Inmediatamente Superior

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.

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.
- Brindar su opinión profesional en materia contable a su superior inmediato.



DEPARTAMENTALIZACIÓN:

El Departamento de Contabilidad es monolítico y funciona a través de áreas especializadas sustantivas en contabilidad y finanzas.

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUIA DE LÍNEA:

Por competencia administrativa, tiene derecho de mando sobre el personal subalterno que integra el departamento para mantener la coherencia de las funciones asignadas.

RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICAL:

Hacia arriba en la línea jerárquica, tiene relación con la Dirección Administrativa de la cual depende administrativamente.

Hacia abajo, tiene relación con sus unidades dependientes.

HORIZONTAL:

Mantiene coordinación operativa con Bienes Patrimoniales y los Departamentos de Presupuesto, Compras, Servicios Generales, la Oficina de Fiscalización de la Contraloría General de la República.

DIAGONAL:

Mantiene relaciones de coordinación funcional con todas las unidades administrativas de la Institución.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Contraloría General de la República



DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO

Unidad Inmediatamente Superior:

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.
- 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.

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

El Departamento de Presupuesto es monolítico, funciona con diversas áreas de especialidad para el adecuado desenvolvimiento de los programas funcionales.

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUIA DE LÍNEA:

Ejerce derecho de mando sobre las unidades subalternas para requerir insumos, ejecutar y supervisar acciones, con el fin de mantener la coherencia de las funciones asignadas.

AUTORIDAD FUNCIONAL:

Ejerce autoridad funcional delegada por la Dirección Administrativa, en las diversas unidades administrativas de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, en lo relativo a la aplicación de normas presupuestarias, controles, sistemas, y procedimientos establecidos.



RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICAL:

Ascendentemente, tiene relación con la Dirección Administrativa de quien recibe instrucciones directas.

Descendente, con las unidades que dependen administrativamente de este departamento.

HORIZONTAL:

Mantiene comunicación y coordinación en forma horizontal con los diversos departamento y unidades que conforman la Dirección Administrativa.

DIAGONAL:

Mantiene relación de coordinación con la Oficina Institucional de Recursos Humanos en lo relacionado al Bienestar Social y desarrollo del funcionario.

Con la Oficina de Auditoría Interna por las fiscalizaciones y en torno al apoyo administrativo y presupuestario de competencia.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Dirección de Presupuesto de la Nación (Ministerio de Economía y Finanzas)
- Contraloría General de la República
- Organismos públicos y privados según necesidad para realizar sus funciones



DEPARTAMENTO DE TESORERÍA

Unidad Inmediatamente Superior

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:

- Llevar a cabo 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 controlar los fondos de terceros y presentar informe de Estado de Ingresos y Egresos de cada programa.
- Realizar registros y controles de los desembolsos y reembolsos de la Caja Menuda establecida a la Autoridad.
- 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 negociable.

DEPARTAMENTALIZACION:

El Departamento de Tesorería es monolítico, funciona con diversas áreas de especialidad para el adecuado proceso de administración de las cuentas de ingresos y egresos de la institución.

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUICA DE LINEA:

Ejerce derecho de mando sobre las unidades subalternas para requerir insumos, ejecutar y supervisar acciones, con el fin de mantener la coherencia de las funciones asignadas.

AUTORIDAD FUNCIONAL:

Ejerce autoridad funcional delegada por la Dirección Administrativa en las diversas unidades administrativas de la Autoridad, en lo relacionado a la aplicación de normas y procedimientos relacionados a los ingresos y egresos de la institución.

RELACIONES DE COORDINACION: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICAL:

Mantiene relación de coordinación ascendente con la Dirección Administrativa, de quien depende administrativamente.



En forma descendente, con el personal asignado al departamento.

HORIZONTAL:

Mantiene relación y coordinación en forma horizontal con los diversos departamentos que conforman la Dirección Administrativa.

DIAGONAL:

La Oficina de Auditoría Interna, en la relación de fiscalización que ejerce sobre las cuentas de ingreso y egreso.

Con todas las Unidades Administrativas que conforman la Autoridad, por los servicios de apoyo que brindan.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Ministerio de Economía y Finanzas
- Contraloría General de la República
- Caja de Seguro Social
- Banco Nacional de Panamá y otros
- Proveedores (Para los Pagos que realizan)
- Agentes Económicos (Pago de las multas por sanciones impuestas por faltas a la Ley No. 29 de 1996 y Decreto Ley No. 9 de 20 de febrero de 2006).



DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Unidad Inmediatamente Superior:

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, así como también del almacenamiento y entrega de los suministros.

FUNCIONES:

- Ejecutar los procedimientos oficiales establecidos para la adquisición de bienes y/o servicios.
- Mantener un sistema de valoración de las existencias, determinando el método adecuado de inventario.
- Coordinar y controlar la adquisición de bienes y servicios según las necesidades y programaciones financieras establecidas.
- Crear y mantener controles administrativos de almacenamiento y entrega de suministros a las diferentes unidades administrativas.
- 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.
- Clasificar los materiales de acuerdo con la identificación, codificación y catalogación de datos referentes a éstos y a los proveedores.



- Definir instrumentos y especificaciones de los materiales y su empleo a fin de normar y establecer patrones para éstos.
- Mantener una valoración de las existencias determinando el método adecuado de inventario.
- Realizar las compras de los materiales de acuerdo con disposiciones legales vigentes.
- 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, obsoletos o en desuso.
- Guardar y conservar los materiales y bienes a su custodia a través de un efectivo almacenamiento de los mismos.
- 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.

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

El Departamento de Compras dada la especialización de sus actividades, se divide el área de Proveeduría, dentro del cual queda el almacén y suministro.

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUIA DE LÍNEA:

Ejerce autoridad de mando, por competencia administrativa sobre sus unidades dependientes.

AUTORIDAD FUNCIONAL:

Ejerce autoridad funcional delegada por la Dirección Administrativa en las diversas unidades administrativas de la Autoridad, en lo relativo a la aplicación de normas para la adquisición de bienes y servicios del Estado.



RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICAL:

Hacia arriba en la línea jerárquica, tiene relación con la Dirección Administrativa de la cual depende administrativamente.

Hacia abajo en la línea jerárquica, tiene relación con sus unidades dependientes.

HORIZONTAL:

Mantiene coordinación y relación horizontal con los Departamentos y unidades que forman la Dirección Administrativa.

DIAGONAL:

Mantiene relación de coordinación con la Oficina Institucional de Recursos Humanos, Auditoría Interna, Relaciones Públicas, Informática, la Oficina de Fiscalización de la Contraloría General de la República y la Oficina de Asesoría Legal en lo relativo a la coordinación, interpretación de normas de contratación, adquisición y otros servicios de doble vía.

Mantiene comunicación y coordinación con todas las unidades administrativas que forman la institución por la naturaleza del servicio que presta a cada una de ellas.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Ministerio de Economía y Finanzas en lo relacionado al Código Fiscal, Ley No. 56 de 1995 de la Contrataciones Públicas, y otras disposiciones y reglamentaciones.
- Contraloría General de la República.
- Proveedores y contratistas en lo relativo a las adquisiciones y bienes y servicios, requeridos por la Autoridad.



- Otros, según necesidad para el desarrollo y ejecución (proveedores, suplidores y demás).



DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

Unidad Inmediatamente Superior:

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 administrativa de la institución.

FUNCIONES:

- 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, dirigir y controlar las actividades del sistema de correspondencia interna y externa que se recibe y envía en 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 funcionamiento 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.
- Controlar la existencia de combustible y las órdenes de suministro, preparar las mismas, y los respectivos informes mensuales.
- Programar y controlar la adquisición y suministro de combustible.



- Revisar, verificar y dar seguimiento al efectivo cumplimiento de las cláusulas de los contratos de mantenimiento de equipo asignado a la Autoridad.
- Brindar el servicio de recepción y atención de llamadas telefónicas y facsímiles a través de la central telefónica.
- Brindar el servicio de mensajería interna y externa a todas las unidades administrativas de la Autoridad.

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

El Departamento de Servicios Generales, funciona a través de unidades funcionales que prestan los diferentes servicios de apoyo, como la de Seguridad y Transporte.

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUIA DE LÍNEA:

Ejerce autoridad por competencia administrativa sobre el personal asignado al departamento.

RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICAL:

Mantiene relación de coordinación ascendente con la Dirección Administrativa, de quien depende administrativamente.

En forma descendente, con el personal asignado al departamento.

HORIZONTAL:

Mantiene relación y coordinación en forma horizontal con los diversos departamentos que forman la Dirección Administrativa.



DIAGONAL:

Mantiene relación de coordinación diagonal con las Oficina Institucional de Recursos Humanos y con toda unidad administrativa que requiera del seguimiento a servicios brindados por contratos especiales.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Casas Comerciales
- Proveedores
- Contratistas



UNIDAD DE SEGURIDAD Y TRANSPORTE

Unidad Inmediatamente Superior:

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.

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

FUNCIONES:

- Velar por el cumplimiento de las normas generales básicas de seguridad física institucional (revisión de extintores de incendios, apagar aires acondicionados, luces entre otros).
- 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.
- Establecer y mantener mecanismos de coordinación extrainstitucional e intrainstitucional de prevención de accidentes y desastres.



- Brindar apoyo a la Oficina Institucional de Recursos Humanos en todo lo relacionado a los mecanismos de control administrativo del personal de la Autoridad.
- Brindar apoyo logístico a la Dirección Administrativa en todo lo relacionado a los mecanismos de control del movimiento de equipo y bienes de la institución.
- Brindar apoyo al departamento de Compras y Servicios Generales en lo relacionado al control de entrada y salida de materiales, equipo, correspondencia y demás a la institución.
- Brindar orientación e información general a los consumidores y al público en general que acuden a la Autoridad, cuando éstos lo solicitan.
- Coordinar y 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.
- Planear 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.
- Mantener registro y seguimiento de las órdenes de combustible por unidad vehicular.
- Brindar un adecuado seguimiento a los accidentes de tránsito y presentar informes sobre los mismos.



- 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.

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

La Unidad de Seguridad y Transporte es monolítica, el alcance de sus objetivos y funciones se llevan a cabo por medio de la dinámica interrelacional del supervisor con cada funcionario asignado.

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUIA DE LÍNEA:

Ejerce derecho de mando sobre las unidades subalternas para el desarrollo y coordinación de las funciones asignadas.

AUTORIDAD FUNCIONAL:

Ejerce autoridad funcional delegada por la Dirección Administrativa en todo lo relacionado a la administración de los servicios y actividades de seguridad institucional y en lo relacionado a las acciones de control y apoyo administrativo institucional.

RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICAL:

Ascendentemente, tiene relación con la Dirección Administrativa de la depende administrativamente.

Descendente, con las unidades subalternas asignadas.



HORIZONTAL:

Desarrolla y mantiene vínculos de coordinación y comunicación estrecha con cada unidad administrativa que conforma la Dirección Administrativa.

DIAGONAL:

Mantiene relación en forma diagonal con la Sección de Acciones de Personal de la Oficina Institucional de Recursos Humanos, con la cual coordinará aspectos de controles administrativos con el personal de la institución (salida y entradas, carné de identificación).

Con los departamentos de Metrología, Información de Precios y Verificación y con todo departamento, relacionado a los operativos que involucren el movimiento, entrada y salida de equipo y bienes propiedad de la institución.

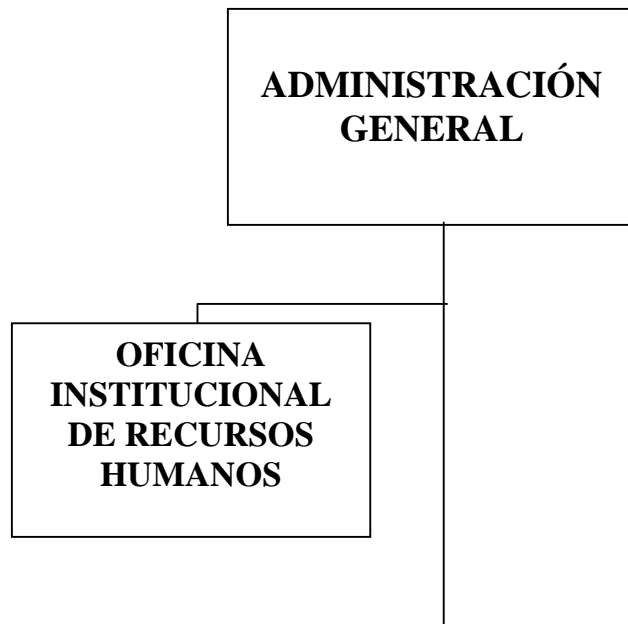
Mantiene vínculos operativos con todas las unidades administrativas de la institución, relacionado a los operativos de prevención de desastres y acciones de control de seguridad dentro de las instalaciones físicas de la Autoridad.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Las Oficinas del Sistema Nacional de Protección Civil.
- La Policía Técnica Judicial.
- La Policía Nacional.
- El Cuerpo de Bomberos.
- La Cruz Roja Panameña.
- Casas Comerciales de Mantenimiento de Autos y Repuestos Automotriz.
- Gasolineras.
- Talleres de Mecánica Automotriz.
- Autoridad Nacional del Tránsito y Transporte Terrestre.



**OFICINA INSTITUCIONAL
DE
RECURSOS HUMANOS**





OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

Unidad Inmediatamente Superior:

En orden vertical ascendente está El Administrador 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 nivel superior o 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 de 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.
- Llevar los controles, registros y estadísticas del personal de la entidad.
- Participar en la preparación de los anteproyectos de presupuesto del personal de la institución.



- Coordinar con la Dirección de Carrera Administrativa la aplicación de las normas que en materia de recursos humanos promueva.
- Desarrollar y recomendar políticas de administración de recursos humanos al Administrador General.
- Formular y evaluar planes, programas y actividades de mejoramiento del sistema de Administración de Personal utilizados por la Institución.
- Desarrollar, mantener y aplicar el Manual de Clases Ocupacionales según las normas establecidas para el Sector Público.
- Organizar, dirigir, programar, coordinar y controlar la ejecución de las actividades de formación, capacitación y entrenamiento del personal de la Institución.
- Determinar el contingente humano necesario en cantidad y calidad para lograr los Objetivos de la institución.
- Procurar una redistribución adecuada y equitativa del personal para el mejor desempeño de los cargos.
- Lograr una conciliación razonable entre los intereses individuales y los de la organización.
- Formular y desarrollar programas de incentivos y bienestar laboral para el personal.
- Velar porque las relaciones de trabajo se desarrollen dentro de un clima favorable de trabajo.
- 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.
- Evaluar las normas de organización para dotar a las Unidades Administrativas de la Estructura Organizacional adecuada a las funciones que deben cumplir.
- Cumplir todas aquellas que le señalen la Ley y los reglamentos.



DEPARTAMENTALIZACIÓN:

La Oficina Institucional de Recursos Humanos es monolítica, ejerce sus funciones, a través de áreas especializadas en el manejo de las Acciones de Recursos Humanos; Capacitación y Desarrollo y Bienestar Laboral, Análisis y Controles Administrativos de Recursos Humanos.

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUIA DE LÍNEA:

Ejerce autoridad jerárquica de línea sobre sus unidades dependientes.

RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICAL:

Hacia arriba, en la línea jerárquica tiene comunicación y coordinación con el Administrador General, de la cual depende administrativamente y quien emanan las políticas institucionales.

Hacia abajo en la línea jerárquica, tiene relación con sus unidades dependientes que forman la unidad administrativa.

HORIZONTAL:

Tiene relación de coordinación y comunicación con las otras Direcciones que conforman la Institución.

DIAGONAL:

Mantiene comunicación y coordinación diagonal con las diversas unidades administrativa que conforman la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa



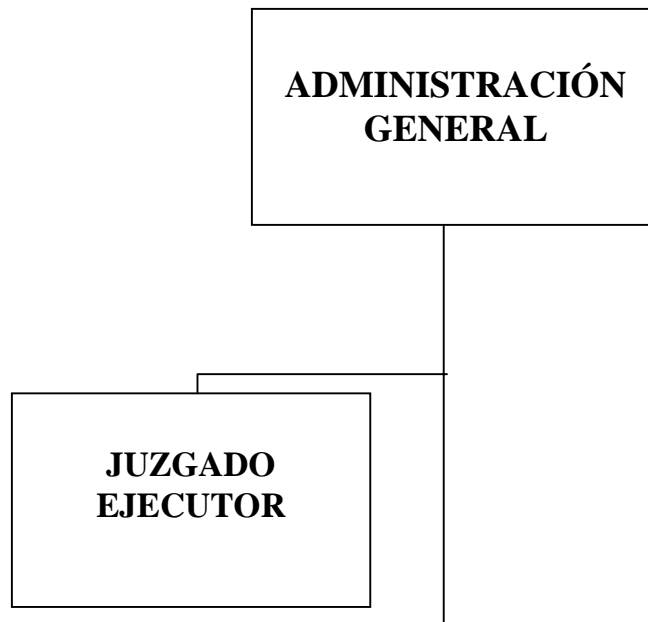
de la Competencia que requieran de sus servicios y apoyos en los subsistemas de recursos humanos.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Contraloría General de la República
- Dirección General de Carrera Administrativa
- Jefes de Recursos Humanos de las demás instituciones del Sector Público, para atender áreas de su especialidad según niveles de competencia
- Ministerio de Economía y Finanzas



JUZGADO EJECUTOR





JUZGADO EJECUTOR

Unidad Inmediatamente Superior:

En orden ascendente vertical está el Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia debido a que la Jurisdicción Coactiva es una de sus funciones y atribuciones enmarcadas en el numeral 17 del Artículo 103 de la Ley 29 de 1 de febrero de 1996 modificado por el Artículo 36 de Decreto Ley 9 de 20 de febrero de 2006.

OBJETIVO:

Fortalecer la eficiencia económica por medio de la jurisdicción coactiva dentro de la Autoridad con el fin de ejecutar 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 realizado la cancelación de las mismas dentro del término perentorio establecido por la ley.

FUNCIONES:

- Ejercer dentro de la Autoridad la Jurisdicción Coactiva que ha sido establecida a través de los Artículos 103 en su numeral 17 y 114-A de la Ley 29 de 1 de febrero de 1996, modificado y adicionado respectivamente mediante los Artículos 36 y 57 del Decreto Ley 9 de 20 de febrero de 2006.
- Iniciar Procesos Ejecutivos por Cobro Coactivo en donde el Acreedor y demandante lo es la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, debidamente autorizados por su Administrador en el ejercicio de sus funciones como tal y de igual manera en la Representación Legal de la Autoridad.
- Realizar todas las actuaciones judiciales establecidas para este tribunal por las normas de procedimiento para el ejercicio de la jurisdicción coactiva que en él ha sido delegada.



- Librar Mandamientos de Pagos contra los Agentes Económicos que sean ejecutados en los Procesos Ejecutivos por Cobro Coactivo para el mejor ejercicio de las funciones expresamente establecidas en el Artículo 114-A adicionado a la Ley 29 de 1 de febrero de 1996 a través del Artículo 57 del Decreto Ley 9 de 20 de febrero de 2006.
- Por medio de Autos ordenar Medidas Cautelares, según sea el caso, y ordenar la administración judicial de bienes cualesquiera que sean de propiedad de los Agentes Económicos deudores para poder garantizar el cumplimiento de la obligación que fundamenta la Ejecución a través de la Jurisdicción Coactiva, mediante la realización de procedimientos establecidos por ley con la finalidad de hacer líquidas la pretensión.
- Solicitar colaboración a otras Instituciones Estatales, Autónomas, Semi-Autónomas o Privadas, dependiendo de la necesidad, para que se pueda cumplir con las Resoluciones dictadas por este Despacho.

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

El Juzgado Ejecutor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia es un ente adscrito a las funciones y atribuciones del Administrador; tendrá delegados en las Oficinas Regionales a nivel nacional, en donde Alguaciles Ejecutores actuarán en representación y debidamente autorizados por el Juez Ejecutor para adelantar los Procesos Ejecutivos por Jurisdicción Coactiva hasta momentos antes de la toma de decisiones.

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUIA DE LÍNEA:

Tiene Autoridad de mando por competencia judicial y administrativa sobre sus unidades dependientes (personal subalterno).



RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICAL:

Mantiene estrecha comunicación en forma ascendente con el Administrador.

HORIZONTAL:

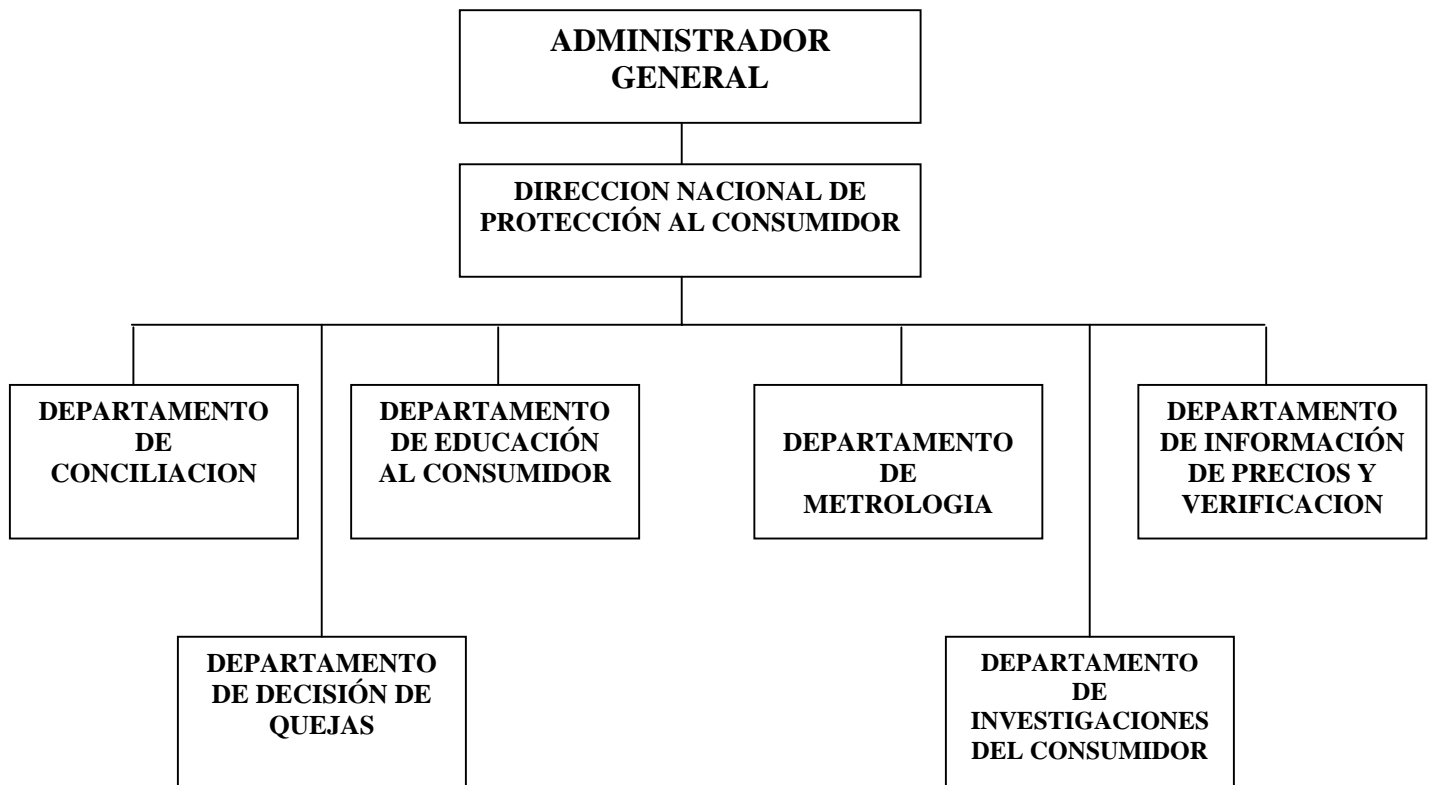
Tiene relación de coordinación y comunicación con las otras Direcciones que conforman la Institución.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Corte Suprema de Justicia (Sala III de lo Contencioso Administrativo)
- Ministerio de Comercio e Industrias
- Ministerio de Economía y Finanzas
- Registro Público de Panamá
- Municipios
- Caja de Seguro Social
- Banco Nacional de Panamá
- Caja de Ahorros
- Entidades Bancarias Privadas
- Otros, dentro del ámbito de su competencia.



DIRECCION NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR





NIVEL EJECUTOR

DIRECCION NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Unidad Inmediatamente Superior:

En orden vertical ascendente está el Administrador 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. El Director Nacional 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;
- Las demás funciones atribuidas a él en virtud de esta ley, sus reglamentos y demás disposiciones que rijan la materia de su competencia;
- Las que le asigne el Administrador para el cumplimiento de los fines de la institución.

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

La Dirección Nacional de Protección al Consumidor posee la siguiente Departamentalización:

- Departamento de Conciliación
- Departamento de Educación al Consumidor
- Departamento de Metrología
- Departamento de Información de Precios y Verificación
- Departamento de Decisión de Quejas
- Departamento de Investigación del Consumidor



TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUIA DE LÍNEA:

Ejerce autoridad jerárquica de línea sobre los departamentos de Conciliación, Educación al Consumidor, Metrología, Información de Precios y Verificación, Decisión de Quejas y Investigación del Consumidor.

RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICAL:

Mantiene comunicación y coordinación en forma ascendente con el Administrador General de quien provienen las directrices y políticas principales de acción hacia los consumidores.

En forma descendente, con los departamentos que conforman la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

HORIZONTAL:

Tiene relación complementaria de apoyo de doble vía en forma horizontal con las Direcciones Administrativas, Recursos Humanos, Relaciones Públicas e Informática.

Con la Dirección Nacional de Libre Competencia, de quienes recibe asesoramiento ante el trato a los expedientes y casos.

DIAGONAL:

Mantiene relación con los diversos departamentos que conforman la Dirección Administrativa, con relación a los insumos que requieren de los mismos.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Ministerio de Comercio e Industrias
- Ministerio de Salud
- Asociación Nacional de Mueblerías
- Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura de Panamá
- Asociación de Comerciantes y Distribuidores de Víveres y Similares de Panamá



- Asociaciones de Consumidores
- Municipios
- Ministerio de Desarrollo Agropecuario
- Universidad de Panamá
- Comisión Nacional de la Carne
- Otros, según se requieran



DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Unidad Inmediatamente Superior

Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

OBJETIVO:

Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles de tutela administrativa y judicial para la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Preservar el interés supremo del consumidor por medio de la atención directa de éstos a través de los procesos de asistencia y orientación primaria, veracidad de la publicidad y conciliaciones entre las partes.

FUNCIONES:

- Brindar asistencia y orientación al consumidor dentro de los términos de la Ley No. 29 de 1996 y el Decreto Ley No. 9 de 2006, a través de la atención directa de las consultas, inquietudes y casos que le afecten en su relación con los proveedores.
- 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 mediación 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.
- Expedir boletas de citación para el proveedor indicando lugar, fechas, hora y motivo de la diligencia.



- Realizar audiencias conciliatorias entre empresarios y consumidores para invitar a las partes a realizar un acuerdo satisfactorio; y decidir sobre el asunto objeto de su competencia
- Crear los mecanismos legales y administrativos que den fe de las acciones realizadas, dejar constancia en ella cuando no haya avenimiento, en caso de que el consumidor no quiera acudir a la vía judicial.
- Realizar peritajes sobre la materia objeto del conflicto, que ayuden a determinar la verdad de los hechos.
- 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.
- Desarrollar el proceso administrativo de Veracidad de la Publicidad dentro de los términos establecidos en la Ley No. 29 de 1996 y el Decreto Ley No. 9 de 2006.

DEPARTAMENTALIZACION:

El Departamento de Conciliación, no tiene identificada una repartición departamental, desarrolla sus funciones a través de tres (3) áreas definidas de actividad:

- Área de Asistencia y Orientación al Consumidor
- Área de Conciliación
- Área de Veracidad de la Publicidad

En las tres áreas la atención de casos se realiza en forma sistemática, organizada y con un alto grado de comunicación y coordinación entre todos sus miembros.

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUIA DE LINEA:

Ejerce derecho de mando sobre el personal asignado, para requerir y ejecutar acción, supervisar a las unidades directamente dependientes a fin de mantener la efectividad y coherencia de las funciones asignadas.



RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICAL:

Mantiene comunicación y coordinación ascendente con la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

En forma descendente, con el personal subalterno asignado al departamento.

HORIZONTAL:

Ejerce y coordina vínculos operativos con los departamentos de Educación al Consumidor, Metrología, Información de Precios y Verificación, Decisión de Quejas e Investigaciones del Consumidor.

DIAGONAL:

Mantiene vínculos operativos de apoyo:

Oficina Institucional de Recursos Humanos, en los registros y controles relacionados a las acciones de personal del departamento.

Oficina de Relaciones Públicas, en la coordinación y atención de acciones a través de los medios de comunicación social.

Dirección Administrativa en todo lo relacionado a los servicios e insumos que se requieren para el mejor desenvolvimiento.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Registro Público (solicitudes de certificaciones que confirmen la vigencia de las sociedades)
- Policía Técnica Judicial (coordinación de los peritajes)
- Ministerio de Comercio e Industrias (Direcciones de Comercio Interior, Dirección de Empresas Financieras)
- Asociación de Mueblerías (recibir asesorías en cuanto a las disposiciones legales)



- vigentes y apoyo en las quejas difíciles)
- Ministerio de Salud
 - Asociación Panameña de Agencias Publicitarias



DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

Unidad Inmediatamente Superior

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 (textos, manuales, afiches, otros)
- Detectar necesidades específicas de los consumidores a través de la participación en investigaciones y encuestas de consumo.
- Representar a la institución en eventos feriales, exposiciones y otros, con actividades de Educación al Consumidor.
- Promover la creación de grupos organizados de consumidores para desarrollar la autoprotección de los consumidores.
- Crear y fomentar los mecanismos destinados a la protección, información, educación y organización de los consumidores de los diferentes distritos.
- Desarrollar 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.
- Educar al consumidor en la solución de problemas de consumo, mediante la atención directa y por medio de las diversas técnicas de comunicación.
- Coordinar y dar seguimiento a las solicitudes de arbitraje presentadas por los interesados para resolver su conflicto.
- Promover la creación de arbitraje de consumo.

DEPARTAMENTALIZACION:

El Departamento de Educación al Consumidor es monolítico, ejerce sus funciones a través de tres (3) áreas especializadas de actividad:

- Área de Arbitraje de Consumo.
- Área de Educación al Consumidor (Programa, coordina y ejecuta técnicas de educación y enseñanza al Consumidor)
- Área de Fomento y relación con las Asociaciones de Consumidores (Desarrolla programas de comunicación, coordinación, asesoramiento, crecimiento y desarrollo de las Asociaciones de Consumidores)

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUICA DE LINEA:

Ejerce derecho de mando sobre el personal asignado para requerir y ejecutar acción, supervisar a las unidades directamente dependientes a fin de mantener la efectividad y coherencia de las funciones asignadas.



RELACIONES DE COORDINACION: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICALES:

Mantiene comunicación y coordinación ascendente con la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

En forma descendente, con el personal subalterno asignado al departamento.

HORIZONTAL:

Ejecuta y coordina vínculos operativos con los departamentos de Metrología, Conciliación, Información de Precios y Verificación, Decisiones de Quejas e Investigaciones del Consumidor.

DIAGONAL:

Mantiene vínculos operativos de apoyo con:

Oficina de Relaciones Públicas, en la coordinación y atención de acciones a través de los medios de comunicación social.

Dirección Administrativa en todo lo relacionado a los servicios e insumos que se requieren para el mejor desenvolvimiento.

Oficina Institucional de Recursos Humanos, en los registros y controles relacionados a las acciones de personal del departamento.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Ministerio de Salud
- Universidad de Panamá
- Ministerio de Educación
- Municipios



- Asociaciones de Consumidores
- Otros según se requiera



DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

Unidad Inmediatamente Superior:

Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

OBJETIVO:

Velar por la aplicación de las normas de protección al consumidor, actuando en el sector de metrología legal, protegiendo al consumidor contra engaños o fraudes ocasionados por el incumplimiento de las normas Metrológicas, Industrial y Técnicas aceptadas y adoptadas por el Ministerio de Comercio e Industrias.

Garantizar la uniformidad y confiabilidad de las mediciones y definir métodos que contengan los requisitos técnicos específicos.

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.



- Verificar con Reglas Graduadas, el sistema de venta al consumidor de toda transacción comercial que pueda inducir a fraude en contra del cliente.
- Elaborar y mantener actualizado 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.
- Ofrecer 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 prever un determinado hecho que actúe en beneficio de los planes y objetivos institucionales.
- Brindar apoyo en charlas, conferencias, seminarios, foros y demás actividades de carácter informativo y educacional dentro del área y especialidad respectiva.

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

El Departamento de Metrología, no tiene identificada una repartición departamental, desarrolla sus funciones a través de tres (3) áreas definidas de actividad:

- Área de Análisis de Metrología
- Área de Análisis Físico-químico
- Área de Análisis Normas e Investigación Técnica

En las tres áreas la atención de casos se realiza en forma sistemática, organizada y con un alto grado de comunicación y coordinación entre todos sus miembros.

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUIA DE LÍNEA:

Ejerce derecho de mando sobre el personal asignado, para requerir y ejecutar acción, supervisar a las unidades directamente dependientes, a fin de mantener la efectividad



y coherencia de las funciones asignadas.

RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONALES:

VERTICAL:

Mantiene comunicación y coordinación ascendente con la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

En forma descendente con el personal subalterno asignado al departamento.

HORIZONTAL:

Ejecuta y coordina vínculos operativos con los Departamentos de Educación al Consumidor, Conciliación, Información de Precios y Verificación, Investigaciones del Consumidor y Decisión de Quejas.

DIAGONAL:

Mantiene vínculos operativos de apoyo:

Oficina Institucional de Recursos Humanos, en los registros y controles relacionados a las acciones de personal del departamento.

Oficina de Relaciones Públicas, en la coordinación y atención de acciones a través de los medios de comunicación social.

Los Departamentos de Compras, Presupuesto y Contabilidad por el respectivo apoyo de insumos y servicios.

EXTRAINSTITUCIONALES:

- Ministerio de Comercio e Industrias
- Ministerio de Salud
- Universidad Tecnológica de Panamá



- Instituto Especializado de Análisis de la Universidad de Panamá
- Secretaría Nacional de Ciencias y Tecnología (SENACYT)



DEPARTAMENTO DE INFORMACION DE PRECIOS Y VERIFICACION

Unidad Inmediatamente Superior:

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.

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.

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 y servicios que forman la canasta básica 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.
- Llevar a cabo inventarios periódicos de los diversos 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 y extrainstitucional necesarios para promover o normar la información referente al mercado local agropecuario y comercial.
- Adecuar y 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 desprendan de los datos procesados, a fin de proponer posibles utilidades de la información como indicadores de la estructura y desempeño industrial.
- Adecuar y 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.



- Ejecutar las políticas, normas y programas elaborados en el ámbito de la Dirección dirigidos a la protección del consumidor.
- Programar y realizar actividades de verificación de precios, calidad, existencia, contenido y peso de los productos.
- 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 el Decreto Ley No. 9 de 20 de febrero de 2006.
- Dar a conocer a la o las partes las decisiones (resoluciones) proferidas por los Directores Nacionales y el Administrador en los casos relacionados con el proceso que se adelanta por violación de la Ley que rige la autoridad.
- Dar a conocer las Resoluciones proferidas por el Director Nacional de Protección al Consumidor en los casos relacionados con la verificación de mercados.
- Entregar a los agentes económicos los oficios (notas) mediante los cuales se solicitan información relacionada a las transacciones comerciales sostenidas con los consumidores.
- Cualquier otra relacionada con las funciones asignadas.

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

La estructura departamental es monolítica. Pero para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes secciones:

- Estadística.
- Monitoreo.
- Verificación y Notificación.

La estructura departamental es monolítica. Los objetivos y funciones se logran a través de la coordinación y comunicación directa entre cada uno de sus integrantes.

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:



JERARQUIA DE LÍNEA:

Ejerce derecho de mando sobre el personal asignado, para requerir y ejecutar acción, supervisar a las unidades directamente dependientes, a fin de mantener la efectividad y coherencia de las funciones asignadas.

RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONALES:

VERTICAL:

Mantiene comunicación y coordinación ascendente con la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

En forma descendente con el personal subalterno asignado al departamento.

HORIZONTAL:

Ejecuta y coordina vínculos operativos con los Departamentos de Educación al Consumidor, Conciliación, Investigaciones del Consumidor y Decisión de Quejas.

DIAGONAL:

Mantiene vínculos operativos de apoyo:

Oficina Institucional de Recursos Humanos, en los registros y controles relacionados a las acciones de personal del departamento.

Oficina de Relaciones Públicas, en la coordinación y atención de acciones a través de los medios de comunicación social.

Los Departamentos de Compras, Presupuesto y Contabilidad por el respectivo apoyo de insumos y servicios.



EXTRAINSTITUCIONALES:

- Ministerio de Comercio e Industrias
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Economía y Finanzas
- Universidad Tecnológica de Panamá
- Instituto Especializado de Análisis de la Universidad de Panamá
- Ministerio de Desarrollo Agropecuario
- Contraloría General de la República
- Instituto de Mercadeo Agropecuario



DEPARTAMENTO DE DECISION DE QUEJAS

Unidad Inmediatamente Superior:

Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

OBJETIVO:

Propiciar el entendimiento y acuerdo entre el agente económico y el consumidor, desde el principio rector de la protección al consumidor, así como servir de medio para dirimir controversias, en caso de que las partes no logren alcanzar un acuerdo, dentro de los límites que la misma ley establece con relación a la competencia.

De igual manera, y en virtud de la facultad investigativa que confiere la Ley a través del procedimiento de decisión de quejas, se procura someter al escrutinio de la norma de protección al consumidor, aquellas conductas de los agentes económicos que en virtud de quejas, se compruebe que violan las disposiciones contenidas en la Ley 29 de 1996, modificada por el Decreto Ley 9 de 20 de febrero de 2006.

FUNCIONES:

- Conocer y decidir quejas de los consumidores hasta la suma de dos mil quinientos balboas (B/.2,500.00), por violación a normas de protección al consumidor, según la competencia que establece la Ley. (Art. 140-A).
- Iniciar investigaciones en virtud de quejas presentadas por los consumidores, por violación a las normas de protección al consumidor por parte de los proveedores de bienes y servicios. (Art. 140-B).
- Celebrar la audiencia con motivo de las quejas presentadas por los consumidores. (Art. 140-D).
- Propiciar acuerdo entre el consumidor y el agente económico, previo a la fase de decisión. (Art. 140-D).



- Valorar sobre la admisibilidad o no, de las pruebas que presente tanto el consumidor como el agente económico, en virtud de la queja admitida. (Art. 140-E).
- Elaborar proyecto de providencia de admisión de las quejas, coordinar y elaborar las citaciones que se requieran en virtud de las quejas presentadas por los consumidores. (Art. 140-B).
- Elaborar proyecto de acuerdo y de resolución, con relación a las investigaciones y decisiones producto de las quejas de los consumidores. (Art. 140-F).

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

El Departamento de Decisión de Quejas no está conformado por ningún departamento.

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUÍA DE LÍNEA:

El ejercicio de las facultades se ejerce sólo con respecto a los procesos de queja de consumidores, conforme las restricciones que prevé la Ley.

RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONAL:

Mantiene comunicación y coordinación con el Departamento de Conciliación y Educación.

VERTICAL:

Mantiene estrecha comunicación en forma ascendente con el Director Nacional de Protección al Consumidor.

HORIZONTAL:



Ejerce y coordina vínculos operativos con los demás departamentos de la Dirección Nacional de Asuntos del Consumidor.

DIAGONAL:

Mantiene vínculos operativos de apoyo con:

Oficina Institucional de Recursos Humanos, en los registros y controles relacionados a las acciones de personal del departamento.

Dirección Administrativa, en todo lo relacionado a los servicios e insumos que se requieren para el mejor desenvolvimiento.

EXTRAINSTITUCIONAL:

– No mantiene comunicación con ninguna otra Institución.

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES DEL CONSUMIDOR

Unidad Inmediatamente Superior:

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. 29 de 1996 y el Decreto Ley No. 9 de 2006.

Velar por la seguridad jurídica en las relaciones entre los proveedores y clientes, protegiendo al consumidor de prácticas comerciales engañosas, injustas o fraudulentas.



FUNCIONES:

- Dar trámite a las actas de verificación que hayan sido aprobadas por la Comisión Evaluadora.
- Verificar que los descargos de las boletas de citación que se reciben de parte de los agentes económicos infractores cumplan con lo dispuesto en el procedimiento legal administrativo.
- Brindar apoyo legal a la conciliación que con motivo de quejas presentadas por protección al consumidor se realicen en la Institución.
- Desarrollar y dar seguimiento al proceso de sanción y multas por faltas al Decreto Ley N° 9 de 20 de febrero de 2006.
- Crear, ejecutar y custodiar los mecanismos administrativos y técnicos de registro de casos de amparo intentado por los agentes económicos infractores.
- Coordinar y ejecutar actuaciones pertinentes en los juicios de nulidad y acciones de amparo intentados por los agentes económicos infractores.

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

El Departamento de Investigaciones del Consumidor es una oficina sin departamentalización. Sus funciones las realiza dentro de un ambiente de coordinación y comunicación estrecha entre sus miembros. Cuenta con dos áreas:

- Trámites de Actas de Verificación
- Verificación de Descargos

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUÍA DE LÍNEA:

Ejerce derecho de mando, por competencia administrativa, sobre el personal subalterno, para realizar sus actividades y mantener la coherencia de las funciones asignadas.



TÉCNICA ASESORA:

Brinda asistencia técnica en materia jurídica a nivel Institucional bajo la coordinación de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICAL:

Hacia arriba en la línea jerárquica, tiene relación con la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, de la cual depende técnica y administrativamente.

Hacia abajo en la línea jerárquica, tiene relación con las unidades que lo integran

HORIZONTAL:

En forma horizontal, tiene comunicación y coordinación con el Departamento de Decisión de Quejas, Conciliación, Educación al Consumidor, Metrología, Información de Precios y Verificación.

DIAGONAL:

En forma diagonal con las Oficinas Regionales en cuanto a la coordinación de actividades e interpretaciones desde el punto de vista jurídico cualquier situación que afecte al consumidor dentro de los límites de su competencia.

Con el Departamento Conciliación las demás unidades administrativas de la institución en todo lo relacionado a aspectos legales dentro del límite de su competencia.

Con la Oficina Institucional de Recursos Humanos y los departamentos de Administración y Finanzas en coordinaciones de apoyo de tipo administrativo para el adecuado desarrollo de tareas.



EXTRAINSTITUCIONAL:

- Corte Suprema de Justicia (Sala Primera de lo Civil, Sala III de lo Contencioso Administrativo, Tercer Tribunal Superior de Justicia, Ramo Civil; Juzgados 8vo y 9no de Circuito, ramo civil; Juzgado Municipal respectivo)
- Ministerio de Comercio e Industrias
- Procuraduría de la Administración
- Ministerio de Desarrollo Agropecuario
- Ministerio de Salud
- Instituto de Mercadeo Agropecuario
- Asamblea Nacional
- Ministerio de Economía y Finanzas

DEFENSORIA DE OFICIO

Unidad Inmediatamente Superior:

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.

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

El Departamento de Defensoría de Oficio es monolítico, realiza sus tareas en estrecha comunicación y coordinación de sus miembros.

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUÍA DE LÍNEA:

Ejerce derecho de mando sobre el personal asignado, para requerir y ejecutar acción, supervisar a las unidades directamente dependientes, a fin de mantener la efectividad y coherencia de las funciones asignadas.

RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICAL:

Mantiene comunicación y coordinación ascendente con la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

En forma descendente con el personal subalterno asignado al departamento.



HORIZONTAL:

Ejecuta y coordina vínculos operativos con los Departamentos de Educación al Consumidor, Conciliación, Información de Precios y Verificación, Investigaciones del Consumidor y Decisión de Quejas.

DIAGONAL:

Mantiene vínculos operativos de apoyo:

Oficina Institucional de Recursos Humanos, en los registros y controles relacionados a las acciones de personal del departamento.

Oficina de Relaciones Públicas, en la coordinación y atención de acciones a través de los medios de comunicación social.

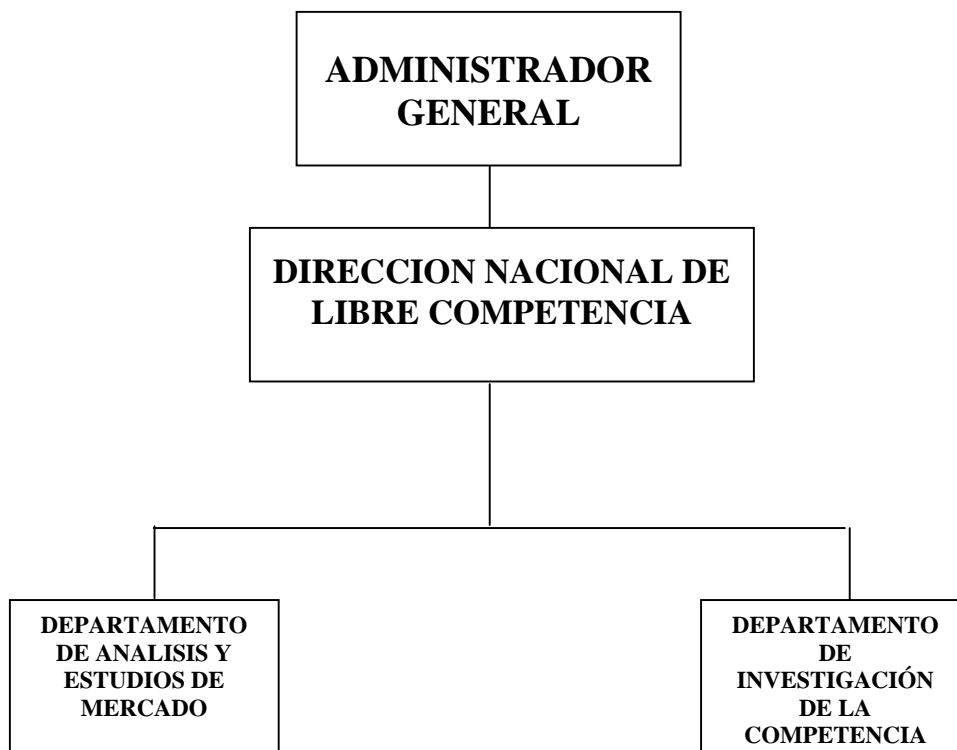
Los Departamentos de Compras, Presupuesto y Contabilidad por el respectivo apoyo de insumos y servicios.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Corte Suprema de Justicia (Sala Primera de lo Civil, Sala III de lo Contencioso Administrativo, Tercer Tribunal Superior de Justicia, Ramo Civil; Juzgados 8vo y 9no de Circuito, ramo civil; Juzgado Municipal respectivo)
- Ministerio de Comercio e Industrias
- Procuraduría de la Administración
- Ministerio de Desarrollo Agropecuario
- Ministerio de Salud
- Instituto de Mercadeo Agropecuario
- Asamblea Nacional
- Ministerio de Economía y Finanzas



**DIRECCION NACIONAL
DE
LIBRE COMPETENCIA**





DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA

Unidad Inmediatamente Superior:

En orden ascendente vertical el Administrador 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.

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 auditorias 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;
- Las demás funciones atribuidas a él en virtud de esta ley y sus reglamentos y demás disposiciones que rijan la materia;
- Las que le asigne el Administrador para el cumplimiento de los fines de la institución.
- Recabar documentos, tomar testimonios, obtener elementos probatorios de instituciones públicas y privadas dentro de los límites de su competencia a solicitudes formuladas por los apoderados idóneos.

DEPARTAMENTALIZACION:

La Dirección Nacional de Libre Competencia la conforman los siguientes departamentos:

- Análisis y Estudios de Mercado;
- Investigación de la Competencia

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUIA DE LINEA:

Ejerce derecho de mando sobre las unidades directamente dependientes del nivel inferior de su área para mantener la coherencia de las funciones asignadas.



TÉCNICO ASESOR:

Ejerce autoridad técnica asesora hacia todas las unidades administrativas de la institución en lo relacionado a los aspectos económicos y sus proyecciones en la economía nacional.

RELACIONES DE COORDINACION: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICAL:

Mantiene estrecha comunicación y coordinación en forma ascendente con el Administrador General.

En forma descendente, con los funcionarios subalternos asignados.

HORIZONTAL:

Mantiene comunicación y coordinación con la Oficina de Asesoría Legal, para el desarrollo, análisis y exposición de las conclusiones y recomendaciones de los casos asignados y Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

DIAGONAL:

Con la Oficina Institucional de Recursos Humanos en todos los trámites y acciones de personal que se requieran.

Con los departamentos de la Dirección Administrativa, en apoyo a los materiales, insumos y otros aspectos de tipo financiero que se necesite.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Ministerio de Economía y Finanzas
- Ministerio de Comercio e Industrias



- Ministerio de Desarrollo Agropecuario
- Instituciones Nacionales e Internacionales de Comercio y Asuntos de la Competencia
- Dirección de Estadística y Censo (Contraloría General de la República)
- Instituto de Mercadeo Agropecuario
- Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura
- Órgano Judicial, Juzgados de Comercio, etc.



DEPARTAMENTO DE ANÁLISIS Y ESTUDIOS DE MERCADO

Unidad Inmediatamente Superior:

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.
- 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 financieros de las empresas o agentes económicos objeto de denuncias a fin de fortalecer la eficiencia económica nacional.
- Preparar y presentar los informes de los análisis económicos aplicado a los casos referentes a prácticas monopolísticas y otras distorsiones que afectan la competitividad del mercado.
- 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.



- Coordinar acciones con las instancias gubernamentales correspondientes sobre la introducción de mercancía para la venta a precios inferiores a su valor y que pueda afectar el producto nacional.
- Investigar y evaluar las ofertas de importación de precios de mercancía de algunos países, para medir su amenaza a la industria nacional.
- 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.
- Determinar las medidas de salvaguardia a productos importados a fin de evitar el perjuicio o daño grave a la industria o producción nacional que puedan originar esos productos.

DEPARTAMENTALIZACION:

El departamento de Análisis y Estudios de Mercado es monolítico, ejerce sus funciones a través de la comunicación y coordinación de los casos, mismos que se asignan según las características (Políticas de Competencia, Estudios Sectoriales o temáticos.).

A través de dos secciones:

- Análisis Financiero y Económico
- Estudios de Mercado

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JEARQUÍA DE LÍNEA:

Ejerce autoridad sobre sus unidades dependientes o coordinadoras de área de trabajo.

RELACIONES DE COORDINACION: INTRAINSTITUCIONAL:



VERTICAL:

Hacia arriba en la línea jerárquica tiene relación inmediata con la Dirección Nacional de Libre Competencia, de la cual depende administrativamente.

Hacia abajo en la línea jerárquica, con el personal subalterno asignado.

HORIZONTAL:

Mantiene relaciones de coordinación y comunicación horizontal Departamento de Investigación de la Competencia.

DIAGONAL:

Tiene relaciones de comunicación en forma diagonal con la Oficina Institucional de Recursos Humanos, de quien recibe apoyo para el desarrollo de los planes de acciones de personal y desarrollo profesional.

Con la Oficina de Relaciones Públicas en todo lo relacionado al enlace con los medios de comunicación social.

Con las unidades que conforman la Dirección Administrativa para el oportuno apoyo de los insumos que de ellos se requiere.

Con la Unidad de Informática para el apoyo técnico que de ellos reciben.

EXTRAINSTITUCIONAL:

- Ministerio de Comercio e Industrias
- Ministerio de Economía y Finanzas
- Ministerio de Desarrollo Agropecuario
- Instituciones, Organismos y Organizaciones Internacionales de Comercio y Economía



DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE LA COMPETENCIA

Unidad Inmediatamente Superior

Dirección Nacional 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.

FUNCIONES:

- Absolver consultas del Administrador de la Autoridad u otros sobre la correcta interpretación y aplicación de las normas contenidas en el Decreto Ley No. 9 de 20 de febrero de 2006, 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 aplicado.
- 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 el Decreto Ley y que sean competencia de la Autoridad.
- Apoyar en la divulgación del contenido del Decreto Ley No.9 de 20 de febrero de 2006.
- 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 de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.
- 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.

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

El Departamento de Investigación de la Competencia no posee una departamentalización. Sus funciones las realiza dentro de un ambiente de coordinación y comunicación estrecha entre sus miembros.

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUÍA DE LÍNEA:

Ejerce derecho de mando por competencia administrativa, sobre el personal subalterno, para realizar sus actividades y mantener la coherencia de las funciones asignadas.



TÉCNICA ASESORA:

En la especialidad de acciones de desarrollo y coordinación, brinda asistencia técnica delegada por la Dirección Nacional de Libre Competencia, en lo relativo a la aplicación de la Ley No. 29 de 1996, Decreto Ley No. 9 de 2006, normas jurídicas, reglamentos y otras disposiciones legales en materia de prácticas restrictivas de la competencia, concentraciones económicas, protección al consumidor.

RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONAL:

VERTICAL:

Hacia arriba en línea jerárquica, tiene relación con la Dirección Nacional de Libre Competencia, de la cual depende administrativamente.

Hacia abajo en la línea jerárquica, tiene relación con las unidades que integran su oficina.

HORIZONTAL:

En forma horizontal, tiene comunicación y coordinación con el departamento de Análisis y Estudios de Mercados.

DIAGONAL:

En forma diagonal con la Dirección Nacional de Protección al Consumidor en todo lo relativo a la coordinación y ejecución del estudio de casos y asuntos legales de su competencia.

Con la Oficina Institucional de Recursos Humanos y los departamentos de la Dirección Administrativa en acciones de coordinación de apoyo de tipo administrativo para el adecuado desarrollo de tareas.

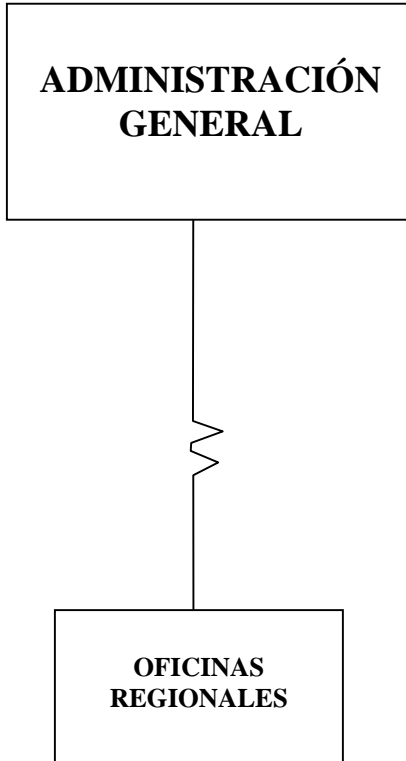


EXTRAINSTITUCIONAL:

- Corte Suprema de Justicia (Sala Primera de lo Civil, Sala III de lo Contencioso Administrativo, Tercer Tribunal Superior de Justicia, Ramo Civil; Juzgados 8vo y 9no de Circuito, ramo civil; Juzgado Municipal respectivo)
- Ministerio de Comercio e Industrias
- Procuraduría de la Administración
- Ministerio de Desarrollo Agropecuario
- Ministerio de Salud
- Instituto de Mercadeo Agropecuario
- Asamblea Nacional.



OFICINAS REGIONALES





OFICINAS REGIONALES

Unidad Inmediatamente Superior:

Administrador 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 contrarias a las normas de protección al consumidor
- 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.

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.
- 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 del Decreto Ley No. 9 de 20 de febrero de 2006.
- 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.
- Ejecutar las órdenes judiciales.
- Las demás funciones atribuidas a él en virtud de esta ley y sus reglamentos y demás disposiciones que rijan la materia.
- Las que le asigne el Administrador para el cumplimiento de los fines de la institución.
- Recabar documentos, tomar decisiones, obtener elementos probatorios de instituciones públicas y privadas dentro de los límite 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.

DEPARTAMENTALIZACIÓN:

Las Oficinas Regionales no tienen identificado una repartición departamental. Sin embargo, dado la diversidad y especificación de las actividades en que apoya y la carga de trabajo que se imprime dentro y fuera de las ya programadas en el futuro, puede crecer y dividirse por áreas de actividad (coordinación administrativa, Protección al Consumidor, Libre Competencia y Verificadores).

TIPO Y AMBITO DE AUTORIDAD:

JERARQUIA DE LÍNEA:

Tiene autoridad de mando por competencia administrativa sobre sus unidades dependientes (personal subalterno).

RELACIONES DE COORDINACIÓN: INTRAINSTITUCIONALES:

VERTICAL:

Hacia arriba en la línea jerárquica, tiene relación con el Administrador General, del cual depende administrativamente.

Hacia abajo, con las unidades subalternas.



HORIZONTAL:

Desarrolla relaciones en forma horizontal con las Oficinas Regionales en aspectos de coordinación, la continua revisión de planes, programas y estrategias de acción según casos específicos y generales con el fin de realizar las modificaciones que requiera los proceso de trabajo.

EXTRAINSTITUCIONALES:

- Ministerio de Salud
- Ministerio de Desarrollo Agropecuario
- Ministerio de Comercio e Industrias
- Ministerio de Economía y Finanzas
- Instituto de Mercadeo Agropecuario
- Municipios
- Asociaciones de Comerciantes
- Asociaciones de Consumidores
- Gobernación Provincial
- Dirección Regional de Educación (Ministerio de Educación)
- Asociación de Mueblerías (Capítulos Provinciales)



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