

**REPÚBLICA DE PANAMÁ****AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA****RESOLUCIÓN No. A-008-18****(De 18 de enero de 2018)**

**El Administrador de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la  
Competencia, en uso de sus facultades legales,**

**CONSIDERANDO:**

Que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (en adelante ACODECO) es una Entidad Pública Descentralizada del Estado, con personería jurídica propia, autonomía en su régimen interno y creada por la Ley 45 del 31 de octubre de 2007 (en adelante Ley 45).

Que el objeto la Ley 45 es proteger y asegurar 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 superior del consumidor.

En ese sentido, se contempla en la Ley 45 la prohibición de cualquier acto, contrato o prácticas que restrinja, disminuya, dañe, impida o, de cualquier otro modo, vulnere la libre competencia económica y la libre concurrencia en la producción, procesamiento, distribución, suministro o comercialización de bienes y servicios por parte de agentes económicos naturales o jurídicos que participen como sujetos activos en la actividad económica del país.

El numeral 3 del artículo 86 de la Ley 45 establece como función de ACODECO, la de investigar y sancionar, dentro de los límites de su competencia la realización de actos y conductas prohibidas por la Ley.

Que el numeral 6 del artículo 86 de la Ley 45 establece, que la ACODECO tendrá entre sus funciones y atribuciones la de establecer Programas Corporativos de Conformidad (en adelante PCC), a fin de prevenir las prácticas restrictivas de la competencia en los distintos mercados, procurando su funcionamiento más eficiente, garantizando así los intereses superiores de los consumidores.

Que en cumplimiento de esta función ACODECO ha elaborado un PCC, mediante el cual se dan a conocer algunos lineamientos generales y de manera abstracta que puede contener un PCC, los cuales van dirigidos a prevenir, identificar o disminuir los efectos negativos que las conductas anticompetitivas pueden generar tanto para los agentes económicos como para la sociedad en general.

Que con la puesta en vigencia de PPC, se pretende incentivar a los diversos agentes económicos a desarrollar mecanismos internos que busquen prevenir la comisión de infracciones a la normativa de libre competencia.

Que un PCC es un mecanismo eficiente y efectivo en la prevención, identificación y control de daños, ya que desarrolla pautas internas acerca de las correctas formas de reacción a lo interno de una organización ya que pone a disposición de los colaboradores información que incrementa la posibilidad de identificar oportunamente las medidas correctivas para mitigar o evitar comportamientos al margen de las normas de competencia plasmadas en la Ley 45.

Que cada PCC debe ser confeccionado en función de las características propias y particulares de cada agente económico y su desenvolvimiento en el mercado. Razón por la cual, el PCC sólo contempla algunos lineamientos generales y de manera abstracta de cuáles son los requisitos mínimos que debe contener para que se puedan obtener beneficios.

Que ACODECO no certifica los PCC, por lo cual el contenido del mismo es una responsabilidad exclusiva del agente económico que decida implementarlo.

En base a las consideraciones expuestas,



**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar el “PROGRAMA CORPORATIVO DE CONFORMIDAD” (PCC) cuyo texto es del tenor siguiente:

**1. Objetivo**

Elaborar los lineamientos generales que permitan al agente económico independientemente del tamaño y del mercado donde opere, pueda identificar sus riesgos, prevenirlos o mitigarlos.

**2. Definición**

Un PCC está constituido por políticas, procedimientos, directrices y mecanismos que adopta un agente económico para dar cumplimiento a las leyes vigentes en materia de libre competencia.



El PCC debe ser a la medida de cada agente económico, atendiendo diferentes factores, especialmente su tamaño, las características y peculiaridades de éste, el mercado en que participa, al igual que el grado de influencia o participación del mismo en el mercado pertinente (poder sustancial).

### 3. Requisitos Mínimos de un PCC

Para que un PCC sea efectivo, debe cumplir al menos con algunos requisitos fundamentales: Un compromiso real en cumplir las normas de libre competencia; identificación de actuales y potenciales riesgos que enfrente el agente económico; establecimientos de mecanismos y procedimientos internos acordes al compromiso de cumplimiento adquirido; participación de manera directa de los Gerentes y/o Directores en el PCC.

#### 3.1. Compromiso real en cumplir

El compromiso en cumplir con la normativa de competencia es un requisito básico y fundamental en todo PCC. La sola existencia de un PCC por sí mismo, incluso aquél en apariencia completo, no cumple finalidad alguna cuando el agente económico no adquiere el compromiso real, efectivo y sincero en cumplir con la normativa vigente.

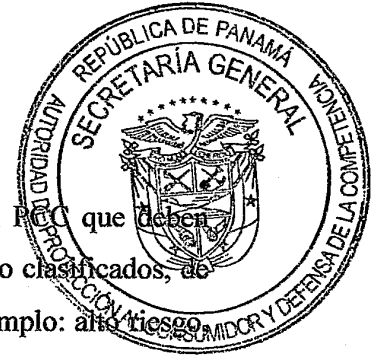
Dicho compromiso se demuestra por medio de la forma de actuar de cada agente económico, siendo necesario que tanto las políticas internas como externas estén acorde a la normativa vigente y sobre todo, con la intención de acatarlas y cumplirlas; lo que permite transmitir dicha intención a los trabajadores y colaboradores externos, creándose una cultura de compromiso con la libre competencia.

#### 3.2. Identificación de actuales y potenciales riesgos que enfrente el agente económico

Cuando un agente económico logra identificar las áreas susceptibles de infracciones (actuales o potenciales) en las cuales se pueda afectar la libre competencia, también adquiere información que le permite desarrollar acciones sobre cómo se pudiera proceder para contrarrestar las mismas.

Cada agente económico tiene riesgos distintos, aun estando en la misma actividad, incluso cada área dentro de un agente económico puede tener un riesgo diferente, por lo cual se hace necesario evaluar cada área de forma particular y así poder identificar los niveles de riesgos para elaborar estrategias en armonía con los mismos.

Para identificar aquellas áreas susceptibles de infracciones es recomendable que la labor sea ejecutada por profesionales externos especialistas en materia de libre competencia y regulación ya que cuentan con mayores herramientas para identificar riesgos, al igual que para proponer las medidas correctivas.



Los riesgos identificados permiten definir las características del PCC que deben adoptarse o desarrollarse. Estos riesgos debieran ser catalogados o clasificados, de ésta manera se adquiere un mejor manejo de los mismos, por ejemplo: alto riesgo, riesgo medio, bajo riesgo, al definir clasificaciones como ésta, se consigue una mejor asignación de recursos ya que se puede brindar mayor apoyo o seguimiento a aquellas áreas catalogadas como de alto riesgo o mediano riesgo.

La identificación y evaluación de los riesgos permite definir qué tipo de PCC es efectivo para cada agente económico, sin dejar a un lado que cada cierto tiempo o ante un cambio en las circunstancias que dieron pie al mismo, se revisen los riesgos ya identificados y se evalúe la posibilidad de aparición de nuevos riesgos.

### **3.3. Implementación de mecanismos y procedimientos internos acordes al compromiso de cumplimiento adquirido**

Es un requisito fundamental, que el agente económico esté comprometido en cumplir con el PCC, siendo una manifestación de dicho compromiso, que las estructuras internas como los procedimientos internos del agente económico, estén acordes a la normativa de libre competencia.

En éste aspecto, elementos como incentivos, compensaciones, y otros beneficios de los trabajadores, así como las metas comerciales de que dichos beneficios dependan, deben estar en armonía con la normativa de libre competencia en general y en especial concordancia con los riesgos que se hayan podido detectar, en los que pudiera incurrir el agente económico.

Igualmente, es importante que se establezcan programas de sensibilización que incluya a todos los colaboradores en relación al PCC, programas que permitan la inclusión de todos y cada uno de los colaboradores y se establezcan los canales correspondientes para que estos puedan dar a conocer a sus respectivas jurisdicciones, aquellas políticas que pudiesen en la práctica o en su aplicación, ir en contra de las políticas de competencia establecidas en el PCC.

### **3.4. Participación de manera directa de los Gerentes y/o Directores en el PCC**

El PCC debe contar con todo el apoyo de los responsables en la toma de decisiones del agente económico (Alta Gerencia y Dirección), tanto en la parte de desarrollo del programa, como en la implementación y seguimiento del mismo; en la medida que les corresponda según sus áreas de operación.

Es mediante el compromiso real y efectivo por parte de los responsables en la toma de decisiones, que se logra transmitir el real y profundo mensaje de compromiso en cumplir y acatar la normativa de libre competencia a todos colaboradores.

En la medida que el poder de mercado lo justifique y existan suficientes recursos para ello, puede ser recomendable que la persona encargada del seguimiento del PCC tenga una relación directa con la Alta Gerencia, al igual que autonomía en la toma de decisiones.



### **3.5. Requisitos fundamentales de un PCC**

#### **3.5.1. Compromiso del agente económico**

- Real y efectivo en acatar la normativa vigente.
- Políticas internas y externas acorde a la normativa vigente.
- Una cultura de compromiso.

#### **3.5.2. Identificar los riesgos actuales y potenciales que pueda enfrentar el agente económico**

- Elaborar un estudio detallado de los riesgos y determinar medidas para eliminarlos o mitigarlos acorde a los mismos.
- Los riesgos debieran ser clasificados en función de su grado.
- Cada cierto tiempo o ante cambio de circunstancias se debiera revisar los riesgos y las medidas adoptadas con el ánimo de actualizar el PCC, al igual determinar si surgen nuevos riesgos.

#### **3.5.3. Procedimientos y estructuras del agente económico deben estar en armonía con las normas de libre competencia**

- Políticas comerciales, metas e incentivos internos del agente económico alineado con la normativa de libre competencia y el compromiso adquirido en cumplirla.
- Establecer vías de comunicación adecuadas para que los colaboradores puedan informar de manera directa a los tomadores de decisiones de posibles contradicciones conceptuales o prácticas entre las políticas comerciales, metas o incentivos y el PCC adoptado.

#### **3.5.4. Participación de la alta gerencia y/o directores del agente económico**

- La alta gerencia y los gerentes y/o directores deben participar activamente en el desarrollo, implementación y seguimiento del PCC.
- El administrador designado del PCC debe tener comunicación directa con la Alta Gerencia al igual que autonomía en la toma de decisiones.

### **4. Elementos que se pueden incluir en un PCC**

Un PCC puede contener tantos elementos como el agente económico considere pertinente, entre mayor cantidad de elementos se tomen en cuenta, mayor sería el grado de efectividad que pueda tener el programa en cuanto a enseñar, prevenir, detectar,



remediar y sancionar las conductas actuales o potenciales contrarias a la libre competencia. Son los riesgos identificados inicialmente, los que determinan los componentes que se deben incluir en el PCC, en estrecha armonía con el tamaño del agente económico y la cantidad de recursos que se desean invertir.

De manera general, los elementos de un PCC se pueden describir de forma “piramidal”. En la medida que se escala hacia la cima de la pirámide, mayores son los costos y el nivel de intromisión requerido, pero al mismo tiempo, mayor es la potencial efectividad del Programa en su conjunto. Tomando en cuenta estos elementos, los agentes económicos deben determinar su propio PCC, esperando que entre más arriba se ubique la medida, será necesario implementarla en menor número de ocasiones.

#### 4.1. Manual

Un PCC debe contar al menos con un manual escrito, de manera clara y comprensible para los colaboradores, que incluya al menos los siguientes puntos:

- Una descripción y explicación detallada de la normativa de libre competencia, preferiblemente simplificando los términos complejos, de tal suerte que la misma sea comprensible para todo el personal.
- Explicación de los riesgos identificados y los procedimientos para manejarlos.
- Una lista de aquellas acciones que no deben realizarse por parte de los colaboradores o el agente económico en sí, al igual que aquellas acciones que se pueden realizar siempre y cuando se tengan los cuidados respectivos.
- Establecer el canal de comunicación adecuado para que los colaboradores puedan de manera rápida y expedita preguntar o dar a conocer sus inquietudes. Al igual que comunicar cualquier infracción o posible infracción.
- Nombre del responsable del PCC ante la Alta Gerencia.

El manual se debe dar a conocer a todo el personal, especialmente aquellos colaboradores con mayor riesgo en función de sus responsabilidades dentro de la empresa, esto se pudiera dar a través de explicaciones detalladas por áreas de trabajo, una reunión general, etc. Igualmente se debe mantener de manera electrónica la disponibilidad del mismo, ya sea a través de la página electrónica del agente económico o en su red interna.

En relación al sistema de denuncias, el mismo debe ser claro, detallado, eficiente y efectivo. Debe contemplar al menos dos procedimientos:

Uno destinado a los mecanismos regulatorios para que los colaboradores puedan realizar internamente la denuncia correspondiente y otro destinado a los procedimientos a seguir por parte de las jefaturas, al recibir las denuncias.



Para el correcto funcionamiento del procedimiento de denuncia es importante un tratamiento confidencial y asegurar al denunciante que no se derivarán de su denuncia consecuencias negativas, tanto por parte del agente económico, como de los demás colaboradores, por el solo hecho de denunciar.

Los mecanismos que se establezcan para realizar las denuncias correspondientes, deben señalar claramente cuáles son las conductas que deben denunciarse, sin dejar a un lado el espacio para que aquellas conductas sospechosas, también puedan ser denunciadas, al igual que los mecanismos adecuados que permitan a los colaboradores de la empresa, realizar las consultas directas al encargado del PCC.

Las conductas que se establezcan de manera directa como denunciables, deben responder a los actuales y potenciales riesgos identificados por parte del agente económico durante la etapa de elaboración del programa. Igualmente se sugiere ampliar la lista de conductas no sólo a aquellas infracciones directas a la competencia, sino también a situaciones sospechosas o irregulares que puedan ser indicios de la comisión de alguna infracción a la libre competencia.

Todo proceso de denuncia debiera señalar claramente, cuales son los pasos a seguir en caso que se comunique al interior del agente económico, la comisión o posible comisión de infracciones.

#### **4.2. Capacitación**

El entrenamiento es una parte muy importante de todo PCC ya que permite dar a conocer el manual, por lo cual debe estar presente en todo PCC.

Para la capacitación es recomendable crear grupos de trabajo en los cuales los integrantes tengan características similares como pudiera ser la jerarquía o exposiciones a riesgos similares, para dar a conocer y enseñar de forma práctica el alcance del PCC, las políticas de competencia del agente económico y los procedimientos.

Es recomendable que la capacitación sea realizada por un profesional externo al agente económico, éste profesional debe contar con experiencia y conocimientos en temas de libre competencia. Las capacitaciones pueden implementarse a través de seminarios, cursos y talleres, los cuales pueden ser presenciales o en línea, estas capacitaciones pudieran ser evaluadas, y así conocer de primera mano el nivel de penetración en los colaboradores, y en base a esa información, se puedan tomar decisiones en cuanto a las mismas.

La frecuencia de las capacitaciones dependerá del nivel de conocimientos mostrado por los colaboradores, al igual que otros factores como el grado de rotación del



personal, la magnitud de los riesgos identificados a determinadas funciones, los cambios en las condiciones de competencia de diferentes circunstancias, entre otros.

#### **4.3. Monitoreo y auditorías**

El PCC debiera contemplar la realización de actividades de monitoreo al interior del agente económico, lo que permitiría evaluar la efectividad y desempeño del programa, pudiéndose identificar las posibles falencias y debilidades, con el ánimo de perfeccionar el alcance y efectos del programa.

En el caso de las auditorías, estas permiten una evaluación crítica del agente económico y del programa implementado, estas pueden ser desarrolladas tanto por los profesionales externos como por las jefaturas internas, pudiendo realizarse con diferentes formatos y tiempos distintos. En este punto lo medular es la autoevaluación crítica.

Se sugiere realizar siempre una auditoría en el caso que medie denuncia respecto a una infracción o posible infracción, al igual que realizar auditorías de carácter preventivo cada cierto tiempo.

La frecuencia en la realización de monitoreos y auditorías va en directa relación con el nivel de riesgos identificados al momento de evaluar y crear el PCC.

Tanto el monitoreo como las auditorías pueden incluso incorporar técnicas de rastreo, que básicamente consisten en la utilización de herramientas econométricas para detectar la existencia de posibles prácticas anticompetitivas. Es aconsejable, en principio, que estas técnicas sean aplicadas por personal especializado, preferiblemente externo al agente económico.

#### **4.4. Incentivos y medidas disciplinarias**

El agente económico puede considerar la posibilidad de introducir medidas disciplinarias en el PCC, es decir, indicar expresamente las sanciones a las que se expone el colaborador infractor, en el caso que cometa alguna conducta contraria a la libre competencia. Igualmente pudiera resultar conveniente, la implementación de incentivos a los colaboradores que motiven una participación más activa en la identificación de situaciones irregulares al PCC.

### **5. Beneficios de un PCC**

Un PCC conlleva diversos efectos positivos en el agente económico que lo implementa de buena fe. El agente que logre comprometerse con el cumplimiento de la normativa de libre competencia y transmita de manera efectiva el compromiso adquirido podría verse beneficiado.





La implementación de un adecuado PCC permite que el agente económico identifique sus debilidades y fortalezas, y pueda actuar conforme a las mismas, por lo cual puede prevenir y reaccionar adecuadamente acorde a sus propios desafíos en materia de libre competencia.

Los beneficios de un PCC son diversos, pero se pueden agrupar en dos grandes áreas. La prevención de infracciones y la detección y control de daños.

### **5.1. Prevención de infracciones**

El principal beneficio de un PCC es prevenir la comisión de conductas susceptibles de calificarse como infracciones a las normas de libre competencia vigentes, las que de ser sancionadas, podrían causar un menoscabo económico importante a la entidad infractora, sin dejar a un lado el efecto en la reputación e imagen que pueda tener el agente económico sancionado, lo que igualmente repercute negativamente.

Un PCC serio y completo permite crear y fomentar una cultura de cumplimiento competitivo, transmitiendo a los colaboradores información de cómo se puede actuar y reaccionar frente a diversas situaciones, en especial aquellas consideradas con mayor riesgo. La entrega de información relevante en materia de competencia y la capacitación al personal son los principales aspectos que permiten crear una red de control y apoyo por parte de los colaboradores, lo que a su vez les permite entender en qué consiste de manera concreta la normativa de libre competencia y poder realizar un auto-examen de sus conductas; velar porque sus compañeros de trabajo no realicen conductas contrarias a la libre competencia; conocer dónde poder dirigirse y el procedimiento a seguir cuando se tenga conocimiento de una potencial infracción a la normas de libre competencia.

Estas acciones permiten que la fiscalización se localice en cada uno de los miembros del agente económico, y los actuales y potenciales riesgos de comisión de conductas contrarias a las normas de competencia pueden ser efectivamente internalizados por los colaboradores y, por esta vía, evitados de manera personal.

Un PCC tendrá efectos preventivos siempre que la cultura de cumplimiento se extienda a todos los colaboradores del agente económico, siendo necesario que la estructura, reglamento, organigrama interno y las políticas comerciales reflejen y estén alineadas al compromiso adquirido de cumplir las normas de competencia.

### **5.2. Detección y control de daños**

En aquellas situaciones en que a pesar de existir un buen PCC algún colaborador del agente económico cometa una infracción a la libre competencia, los mecanismos implementados podrán identificar aquellas faltas, permitiendo al agente económico adoptar las medidas pertinentes para ajustarse y hacer respetar la normativa sobre

libre competencia, pudiendo así controlar los daños causados por la comisión de la infracción.



## 6. Quién debiera implementar un PCC

Todo agente económico que participe como sujeto activo en la actividad económica en la República de Panamá que pueda realizar, celebrar individual o colectivamente cualquier hecho, acto que impida, restrinja, dificulte la libre competencia, o que tienda a producir dichos efectos, debiera considerar la posibilidad de implementar un PCC.

Tomando en cuenta que la implementación de un PCC conlleva costos, los agentes económicos deben evaluar de forma individual sus propias condiciones y las del mercado en el que operan, con el ánimo de valorar la necesidad de contar con un PCC, y de identificar la necesidad de cuáles serían las características y alcance del mismo.

Para aquellos agentes económicos con presupuestos más limitados, se recomienda explorar la posibilidad de adoptar soluciones alternativas de menor costo, pudiendo obtener los beneficios de un PCC sin que necesariamente se tenga que incurrir en un gasto importante de recursos. A manera de ejemplo, los agentes económicos con recursos limitados se pueden apoyar en modelos de PCC desarrollados por otros agentes económicos de características similares a las suyas; limitando el número de personas a cargo del PCC, las cuales no necesariamente pudieran estar a cargo del programa de manera exclusiva. Igualmente se pueden realizar ajustes en otros aspectos tales como lo relacionado a los monitoreos y auditorías, las cuales se pueden sustituir por procesos de autoevaluación, u otros procesos que en el fondo permita conocer el grado de compromiso para accionar apegado a las normas de competencia.

Al final, son los propios agentes económicos los que conocen mejor su realidad y entorno, tanto desde el punto de vista financiero, como la vulnerabilidad que puedan enfrentar a las normas de competencia, por lo cual, son los propios agentes económicos los que están en mejor forma para determinar cuáles pueden ser los mecanismos que pudieran ser más eficientes para implementar un PCC en función de sus características.

## 7. Contacto con ACODECO

Los agentes económicos pueden ponerse en contacto con ACODECO para denunciar situaciones que a su juicio, podrían o estén atentando contra la libre competencia, este contacto se puede hacer directamente por las vías que tiene la ACODECO, para tales fines, y no es requisito que se efectúe a través de apoderado legal.

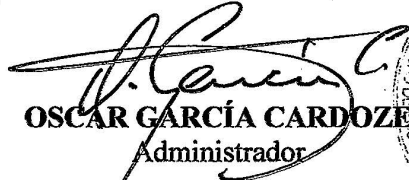
Para mayor información en relación a cualquier aspecto de los PCC, contáctenos en: ACODECO, Dirección Nacional de Libre Competencia, Vía Fernández de Córdoba,


Centro Comercial Plaza Córdoba, planta alta, corregimiento de Pueblo Nuevo, Ciudad de Panamá, teléfono, 510-13-65, correo electrónico: [\\_pcc@acodeco.gob.pa](mailto:_pcc@acodeco.gob.pa)


**ARTÍCULO SEGUNDO:** Esta Resolución empezará a regir a partir de su publicación en la Gaceta Oficial.

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

Publíquese y Comuníquese,


  
**OSCAR GARCÍA CARDOZE**  
 Administrador



  
**MARISOL R. DE DURLING**  
 Secretaria General



*Foto documento de tres copias de su original*

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

Diecinueve (19) de enero de 2018  
Panamá