

Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)
Matriz de Cumplimiento del Plan Estratégico 2016-2019

| Actualizado al 30-sept.-17 | 2016 | | | | | | | | 2017 | | | | | | | | 2018 | |
|--|------|------|----|-----|----|-----|----|-----|------|---|-----|-----|----|---|----|----|---------|---|
| | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 - Q4 | |
| | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R |
| A. Protección al Consumidor | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Descentralización de la admisión y citación de quejas para el primer trimestre de 2016 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Creación de la Unidad de Notificaciones en el primer trimestre 2016 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Transformación del Call Center en un Contact Center en el segundo trimestre de 2016 (incluye implementación de la aplicación informática para la trazabilidad de las denuncias) | | | 1 | 0.9 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | |
| 4. Desarrollar aplicación informática que permita verificar los casos de reincidencia segundo trimestre de 2016 | | | 1 | 0.5 | 1 | 0.7 | | | | | | | | | | | | |
| 5. Consolidación del Programa AER para el tercer trimestre de 2016 | | | | | 1 | 0.5 | | | | | | | | | | | | |
| 6. Diseño y promoción de programas AER específicos (inmobiliarias, automóviles, supermercados) en el tercer trimestre de 2016 | | | | | 1 | 0.3 | | | | | | | | | | | | |
| 7. Implementación de aplicación informática para la trazabilidad de expedientes en el cuarto trimestre de 2016 | | | | | | | 1 | 0.3 | | | | | | | | | | |
| 8. Automatizar los procesos de verificación a partir del segundo trimestre de 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | |
| 9. Inicio de la descentralización de las decisiones en primera instancia en las oficinas regionales de forma paulatina | | | | | | | | | | 1 | 0.5 | | | | | | | |
| 10. Habilitar la presentación remota (vía web) de quejas de jubilados, personas con discapacidad e historial de crédito | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | |
| 11. Habilitar la consulta remota de expedientes vía web (tracking , inicialmente en quejas de jubilados, personas con discapacidad e historial de crédito) | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | |
| 12. Diseñar y tener en ejecución un protocolo para atender riesgos de consumo (no vinculados con alimentos ni medicamentos) | | | | | | | | | | 1 | 0.8 | | | | | | | |
| Total de proyectos programados y Realizados | 2 | 2 | 2 | 1.4 | 4 | 2.5 | 1 | 0.3 | 0 | 0 | 2 | 1.3 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 0 |
| Porcentaje de cumplimiento | | 100% | | 70% | | 63% | | 30% | | | 65% | | | | | 0% | | |

| Actualizado al 30-sept.-17 | 2016 | | | | | | | | 2017 | | | | | | | | 2018 | |
|---|------|-----|----|-----|----|-----|----|-----|------|-----|----|---|----|---|----|----|---------|----|
| | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 - Q4 | |
| | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R |
| B. Política de Competencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Creación y divulgación de boletín electrónico en el cuarto trimestre de 2015 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Televisores interactivos de precios en el primer trimestre de 2016 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Campaña comunicacional que incentive la aplicación del programa de clemencia a partir del primer trimestre de 2016 | 1 | 0.5 | 1 | 0.6 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | |
| 4. Evaluación del impacto del programa AER como variable de competencia segundo trimestre de 2016 | | | 1 | 0 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | |
| 5. Creación de una aplicación para que los supermercados compartan los precios con el consumidor cuando realicen sus compras tercer trimestre de 2016 | | | | | 1 | 0.4 | | | | | | | | | | | | |
| 6. Convenios de cooperación con principales entidades compradoras del Gobierno de Panamá (CSS, MEDUCA, etc.) en el cuarto trimestre de 2016 | | | | | | | 1 | 0.5 | | | | | | | | | | |
| 7. Crear una nueva guía de concentraciones económicas con un procedimiento abreviado cuarto trimestre de 2016 | | | | | | | 1 | 0.8 | | | | | | | | | | |
| 8. Desarrollo de programa corporativo de conformidad para el primer trimestre de 2017 | | | | | | | | | 1 | 0.5 | | | | | | | | |
| 9. Laboratorio de informática forense instalado a partir del cuarto trimestre de 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | |
| 10. Habilitar la presentación de solicitudes de verificación previa de concentraciones económicas vía web | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | |
| Total de proyectos programados y Realizados | 2 | 1.5 | 2 | 0.6 | 3 | 2.4 | 2 | 1.3 | 1 | 0.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Porcentaje de cumplimiento | | 75% | | 30% | | 80% | | 65% | | 50% | | | | | | 0% | | 0% |

| Actualizado al 30-sept.-17 | 2016 | | | | | | | | 2017 | | | | | | | | 2018 | |
|---|------|---|----|---|-----|------|----|---|------|---|----|---|----|---|----|---|---------|---|
| | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 - Q4 | |
| | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R |
| C. Juzgado Ejecutor | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Seguimiento digital a los expedientes y arreglos de pago a partir del tercer trimestre de 2016 | | | | | 1 | 0.75 | | | | | | | | | | | | |
| Total de proyectos programados y Realizados | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.75 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Porcentaje de cumplimiento | | | | | 75% | | | | | | | | | | | | | |

| Actualizado al 30-sept.-17 | 2016 | | | | | | | | 2017 | | | | | | | | 2018 | |
|---|------|------|----|------|----|------|----|------|------|---|----|---|----|---|----|----|---------|---|
| | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 - Q4 | |
| | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R |
| D. Coordinación de Regionales | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Gestiones para lograr espacios en los municipios que tienen mayor actividad comercial, principalmente para recepción de quejas durante el primer trimestre de 2016 | 1 | 0.25 | 1 | 0.25 | 1 | 0.75 | | | | | | | | | | | | |
| 2. Instalación de módulo de orientación en Westland Mall (Panamá Oeste) en el cuarto trimestre de 2016 | | | | | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | |
| 3. Decisiones en primera instancia por jefes regionales a partir del último trimestre de 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | | |
| Total de proyectos programados y Realizados | 1 | 0.25 | 1 | 0.25 | 1 | 0.75 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Porcentaje de cumplimiento | | 25% | | 25% | | 75% | | 100% | | | | | | | | 0% | | |

| Actualizado al 30-sept.-17 | 2016 | | | | | | | | 2017 | | | | | | | | 2018 | |
|---|------|------|----|------|------|---|----|---|------|---|----|---|------|---|----|---|---------|---|
| | 2016 | | | | 2017 | | | | 2017 | | | | 2018 | | | | | |
| | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 - Q4 | |
| | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R |
| E. Transparencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Elaboración de material complementario en materia de transparencia para referencia de los funcionarios en sus labores cotidianas. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| - i. Flujo de proceso para atender solicitudes de información en la Entidad y su divulgación, en el primer trimestre de 2016. | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| - ii. Elaboración de Manual de bolsillo para funcionarios que ofrezca detalle abreviado de la Ley de Transparencia, nuestros compromisos con ella, el impacto de una gestión transparente y algo sobre rendición de cuentas, en el segundo trimestre de 2016. | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Entregar los compromisos adquiridos con Alianza para Gobierno Abierto (AGA) antes de lo previsto (Junio de 2016) | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Rebasar el nivel de transparencia requerido por la ANTAI en nuestra página web institucional (Segundo trimestre de 2016) | | | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| Total de proyectos programados y Realizados | 1 | 1 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Porcentaje de cumplimiento | | 100% | | 100% | | | | | | | | | | | | | | |

| Actualizado al 30-sept.-17 | 2016 | | | | | | | | 2017 | | | | | | | | 2018 | |
|---|------|---|----|---|------|---|----|---|------|---|----|---|------|---|----|----|---------|----|
| | 2016 | | | | 2017 | | | | 2017 | | | | 2018 | | | | | |
| | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 - Q4 | |
| | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R |
| F. Proyección Internacional | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Realizar nuevo Peer Review de Competencia por parte de la OCDE/BID en el segundo trimestre del año 2017 (el anterior se realizó en el año 2010) | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 2. Lograr la Presidencia del Consejo Centroamericano de Defensa del Consumidor (CONCADECO) a partir de 2017 | | | | | | | | | | | | | | 1 | | | | |
| 3. Ser anfitriones del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales encargadas del tema de protección al Consumidor (FIAGC) en el año 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | |
| 4. Ser la sede del Centro Regional de Competencia para América Latina a partir del 2018. | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | |
| 5. Ser anfitriones de algún taller internacional en los grupos de trabajo de la International Competition Network (ICN) antes del 2019: Concentraciones Económicas, Conductas Unilaterales o Abogacía de la Competencia | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 | |
| Total de proyectos programados y Realizados | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0 |
| Porcentaje de cumplimiento | | | | | | | | | | | | | | | | 0% | | 0% |

| Actualizado al 30-sept.-17 | 2016 | | | | | | | | 2017 | | | | | | | | 2018 | |
|--|------|------|----|------|------|------|----|---|------|---|----|---|------|---|----|---|---------|---|
| | 2016 | | | | 2017 | | | | 2017 | | | | 2018 | | | | | |
| | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 - Q4 | |
| | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R |
| G. Recursos Humanos | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Operatividad de la Unidad de Capacitación, para el primer trimestre de 2016 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Diseño de Manuales de Procedimiento (inducción / capacitación / transparencia), para el segundo trimestre de 2016 | | | 1 | 0.67 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Total de proyectos programados y Realizados | 1 | 1 | 1 | 0.67 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Porcentaje de cumplimiento | | 100% | | 67% | | 100% | | | | | | | | | | | | |

| Actualizado al 30-sept.-17 | 2016 | | | | | | | | 2017 | | | | | | | | 2018 | |
|---|------|---|----|---|------|---|----|---|------|---|-----|---|------|---|----|---|---------|---|
| | 2016 | | | | 2017 | | | | 2017 | | | | 2018 | | | | | |
| | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 - Q4 | |
| | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R |
| H. Relaciones Públicas | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas | | | | | | | | | | 1 | 0.9 | | | | | | | |
| Total de proyectos programados y Realizados | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Porcentaje de cumplimiento | | | | | | | | | | | 90% | | | | | | | |

| Actualizado al 30-sept.-17 | 2016 | | | | | | | | 2017 | | | | | | | | 2018 | |
|--|------|---|----|---|------|---|----|---|------|---|----|---|------|---|----|---|---------|---|
| | 2016 | | | | 2017 | | | | 2017 | | | | 2018 | | | | | |
| | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 - Q4 | |
| | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R |
| I. Administración | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Habilitar pago de multas por tarjetas de crédito, débito y/o en línea (ACH) | | | | | | | | | | | | 1 | 0.3 | | | | | |
| Total de proyectos programados y Realizados | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Porcentaje de cumplimiento | | | | | | | | | | | | | 30% | | | | | |

| Actualizado al 30-sept.-17 | 2016 | | | | | | | | 2017 | | | | | | | | 2018 | |
|---|------|------|----|------|------|-----|----|-----|------|-----|----|-----|------|-----|----|----|---------|----|
| | 2016 | | | | 2017 | | | | 2017 | | | | 2018 | | | | | |
| | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 | | Q2 | | Q3 | | Q4 | | Q1 - Q4 | |
| | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R | P | R |
| Total de Planes Programados y Logrados por trimestre | 7 | 5.75 | 10 | 6.92 | 10 | 7.4 | 4 | 2.6 | 1 | 0.5 | 3 | 2.2 | 1 | 0.3 | 6 | 0 | 6 | 0 |
| Porcentaje total de cumplimiento | | 82% | | 69% | | 74% | | 65% | | 50% | | 73% | | 30% | | 0% | | 0% |

P = Proyectos Programados por Trimestre
R = Proyectos Realizados por Trimestre