

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

Plan Estratégico 2015 – 2019

I. Análisis Situacional

A. Análisis FODA

1. Fortalezas

- i. Los temas que se manejan en la entidad siguen teniendo vigencia
- ii. Compromiso del personal
- iii. Baja rotación del personal
- iv. Existencia de un cuerpo de voceros
- v. Contar con una unidad de atención al cliente
- vi. Alineamiento institucional
- vii. Procedimientos estandarizados en la mayoría de las unidades administrativas

2. Oportunidades

- i. Reformas a la Ley 45 de 2007 que fortalezcan el mercado y la protección a los consumidores
- ii. Accesibilidad e inmediatez con nuestros usuarios, a través de modernas herramientas tecnológicas
- iii. Preservación de la institucionalidad
- iv. Apoyarnos en la confianza y credibilidad ganada para impulsar nuevos proyectos
 - i. Buen posicionamiento ante la opinión pública
 - v. Acceso a los medios de comunicación

3. Debilidades

- i. Falta de iniciativa legislativa
- ii. Plazos extensos en los procesos de atención de reclamos, ocasionado por las formalidades del proceso
- iii. Personal insuficiente
- iv. Insuficiencia de activos tecnológicos
- v. Inexistencia de política salarial que premie el buen desempeño y permita la retención de los mejores funcionarios

- vi. La capacitación para los funcionarios no es sistémica, sino casuística
- vii. Limitaciones de infraestructura tanto en la sede central como en las oficinas regionales

4. Amenazas

- i. Recortes presupuestarios
- ii. Mora judicial que aunque no sea responsabilidad de la ACODECO genera una imagen negativa hacia nuestros servicios y desempeño
- iii. Reducciones de posiciones de personal con el programa de retiro voluntario para personas jubiladas

II. Renovación o Reafirmación de Declaración de Principios Institucionales¹

A. Misión

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

B. Visión

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

C. Valores

- 1. Transparencia**
- 2. Eficiencia**
- 3. Compromiso Social**

D. Política de Calidad

La ACODECO tiene el compromiso de cumplir con sus responsabilidades legales por medio de un servicio de excelencia, garantizando el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos y dando énfasis al mejoramiento continuo de los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad.

¹ El logo oficial de ACODECO y el lema “Un consumidor informado tiene poder” no se están cambiando.

III. Declaración de Objetivos Estratégicos

Objetivo general: mejorar la calidad del servicio y el desempeño institucional

Objetivos específicos

- Reducción de plazos en el trámite de expedientes (meta de plazos internos)
- Incrementar la transparencia en las actuaciones de la entidad
- Aumentar la percepción de certeza del castigo para los infractores de las leyes fiscalizadas por ACODECO
- Establecer un sistema objetivo de evaluación del desempeño
- Promover programas de Responsabilidad Social de agentes económicos en materia de consumo y de competencia
- Fortalecer la plataforma tecnológica que da soporte a nuestras operaciones

IV. Planes de Acción

A. Protección al Consumidor

1. Descentralización de la admisión y citación de quejas para el primer trimestre de 2016
2. Creación de la Unidad de Notificaciones primer trimestre 2016
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)
4. Desarrollar aplicación informática que permita verificar los casos de reincidencia segundo trimestre de 2016
5. Consolidación del Programa AER en el tercer trimestre de 2016
6. Diseño y promoción de programas AER específicos (inmobiliarias, automóviles, supermercados) en el tercer trimestre de 2016
7. Implementación de aplicación informática para la trazabilidad de expedientes en el cuarto trimestre de 2016
8. Automatizar los procesos de verificación a partir del segundo trimestre de=2017

B. Política de Competencia

1. Creación y divulgación de boletín electrónico en el cuarto trimestre de 2015
2. Tableros interactivos de precios en el primer trimestre de 2016
3. Campaña comunicacional que incentive la aplicación del programa de clemencia a partir del primer trimestre de 2016
4. Evaluación del impacto del programa AER como variable de competencia segundo trimestre de 2016
5. Creación de una aplicación para que los supermercados compartan los precios con el consumidor cuando realicen sus compras tercer trimestre de 2016
6. Convenios de cooperación con principales entidades compradoras del Gobierno de Panamá (CSS, MEDUCA, etc.) en el cuarto trimestre de 2016
7. Crear una nueva guía de concentraciones económicas con un procedimiento abreviado cuarto trimestre de 2016
8. Desarrollo de programa corporativo de conformidad para el primer trimestre de 2017
9. Laboratorio de informática forense instalado a partir del cuarto trimestre de 2017

C. Juzgado Ejecutor

1. Seguimiento digital a los expedientes y arreglos de pago a partir del tercer trimestre de 2016

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
2. Instalación de módulo de orientación en Westland Mall (Panamá Oeste) en el cuarto trimestre de 2016
3. Decisiones en primera instancia por jefes regionales a partir del primer trimestre de 2017

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.
 - 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.
2. Entregar los compromisos adquiridos con Alianza para Gobierno Abierto (AGA) antes de lo previsto (Junio de 2016)².
 3. Rebasar el nivel de transparencia requerido por la ANTAI en nuestra página web institucional (Segundo trimestre de 2016)³.

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)
2. Lograr la Presidencia del Consejo Centroamericano de Defensa del Consumidor (CONCADECO) a partir de 2017
3. Ser anfitriones del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales encargadas del tema de protección al Consumidor (FIAGC) en el año 2017
4. Ser la sede del Centro Regional de Competencia para América Latina a partir del 2018

² En Junio de 2015 ACODECO asumió los siguientes compromisos frente a la Alianza para Gobierno Abierto (AGA), integrada en parte por miembros de la sociedad civil, para que sean alcanzados antes del **30 de junio de 2017**:

- a) Mantener actualizado en nuestra página *web* el inventario del **100%** de los procedimientos existentes en la institución.
- b) Desarrollar flujo de procesos y folletos educativos para los procesos:
 - b.1) Consultas de viabilidad;
 - b.2) Verificación de concentraciones económicas;
 - b.3) Verificación de incremento de costos de materiales;
 - b.4) Asignación de fondos a las asociaciones de consumidores debidamente acreditadas y
 - b.5) Proceso de conciliación. En el caso de éste último procedimiento, se deberá confeccionar material didáctico en escritura braille que es un sistema de lectura y escritura táctil pensado para personas ciegas.

Nuestra meta sería lograr todo lo anterior dentro del plazo de **Junio de 2016**, a más tardar.

³ Un ejemplo de esto sería: Incluir en la página web institucional el historial cronológico de todas las ocasiones en las que ACODECO ha detentado la Presidencia de alguna red internacional de trabajo y/o haya organizado algún evento internacional en nuestro país en calidad de anfitrión, para que se genere un respaldo integral de esta información institucional a disposición, inclusive, del público.

5. Ser anfitriones de algún taller internacional en los grupos de trabajo de la International Competition Network (ICN) antes del 2019:
 - i. Concentraciones económicas
 - ii. Conductas unilaterales
 - iii. Abogacía

G. Recursos Humanos

1. Operatividad de la Unidad de Capacitación, para el primer trimestre de 2016
2. Diseño de Manuales de Procedimiento (inducción / capacitación / transparencia), para el segundo trimestre de 2016