

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

Actualizado al 28-Mar-16	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															
4. Desarrollar aplicación informática que permita verificar los casos de reincidencia segundo trimestre de 2016			1															
5. Consolidación del Programa AER para el tercer trimestre de 2016					1													
6. Diseño y promoción de programas AER específicos (inmobiliarias, automóviles, supermercados) en el tercer trimestre de 2016					1													
7. Implementación de aplicación informática para la trazabilidad de expedientes en el cuarto trimestre de 2016							1											
8. Automatizar los procesos de verificación a partir del segundo trimestre de 2017											1							
Total de proyectos programados y Realizados	2	2	2	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Porcentaje de cumplimiento		100%		0%		0%		0%				0%						

	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															
4. Evaluación del impacto del programa AER como variable de competencia segundo trimestre de 2016			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													
6. Convenios de cooperación con principales entidades compradoras del Gobierno de Panamá (CSS, MEDUCA, etc.) en el cuarto trimestre de 2016							1											
7. Crear una nueva guía de concentraciones económicas con un procedimiento abreviado cuarto trimestre de 2016							1											
8. Desarrollo de programa corporativo de conformidad para el primer trimestre de 2017									1									
9. Laboratorio de informática forense instalado a partir del cuarto trimestre de 2017															1			
Total de proyectos programados y Realizados	2	1.5	2	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Porcentaje de cumplimiento		75%		0%		0%		0%		0%						0%		

	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													
Total de proyectos programados y Realizados	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentaje de cumplimiento						0%												

	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															
2. Instalación de módulo de orientación en Westland Mall (Panamá Oeste) en el cuarto trimestre de 2016							1											
3. Decisiones en primera instancia por jefes regionales a partir del primer trimestre de 2017									1									
Total de proyectos programados y Realizados	1	0.25	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentaje de cumplimiento		25%		0%				0%		0%								

Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1 - Q4
----	----	----	----	----	----	----	----	---------

	2016								2017								2018	
	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																
- 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															
2. Entregar los compromisos adquiridos con Alianza para Gobierno Abierto (AGA) antes de lo previsto (Junio de 2016)			1															
3. Rebasar el nivel de transparencia requerido por la ANTAI en nuestra página web institucional (Segundo trimestre de 2016)			1															
Total de proyectos programados y Realizados	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Porcentaje de cumplimiento		100%		0%														
	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	1	0	0	0	2	0	2	0
Porcentaje de cumplimiento												0%				0%		0%
	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															
Total de proyectos programados y Realizados	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Porcentaje de cumplimiento		100%		0%														
	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	9	0	4	0	4	0	2	0	2	0	0	0	3	0	2	0
Porcentaje total de cumplimiento		82%		0%		0%	0%	0%		0%		0%			0%		0%	

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