

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

Actualizado al 15-Nov-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	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											
8. Automatizar los procesos de verificación a partir del segundo trimestre de 2017										1								
Total de proyectos programados y Realizados	2	2	2	1.4	4	2.5	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Porcentaje de cumplimiento		100%		70%		63%		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	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											
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	0.6	3	2.4	2	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Porcentaje de cumplimiento		75%		30%		80%		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	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%												

	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											
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	0.25	1	0.75	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Porcentaje de cumplimiento		25%		25%		75%		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	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		
Porcentaje de cumplimiento		100%		100%														
	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	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	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	
Porcentaje de cumplimiento		100%		67%		100%												
	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	R	
Total de Planes Programados y Logrados por trimestre	7	5.75	10	6.92	#	7.4	4	0	2	0	2	0	0	0	3	0	2	0
Porcentaje total de cumplimiento		82%		69%		74%		0%		0%		0%			0%		0%	

P = Proyectos Programados por Trimestre

R = Proyectos Realizados por Trimestre