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

Matriz de Cu	mį	olimie	nt	o del F	Pla	n Estro	ate	égico 2	20	16-20:	19)						
Actualizado al 31-Dic-17	2016											2018						
		Q1		Q2		Q3		Q4		Q1		Q2		Q3		Q4	0	Q1 - Q4
	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R
A. Protección al Consumidor Descentralización de la admisión y citación de quejas para el primer							H		H				H		H			
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			1	0.9	1	1												
informática para la trazabilidad de las denuncias)			•	0.5	•													
 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,							H		H				H		H			
automóviles, supermercados) en el tercer trimestre de 2016					1	0.3												
7. Implementación de aplicación informática para la trazabilidad de							1	0.3	Ħ				Ħ		Ħ			
expedientes en el cuarto trimestre de 2016 8. Automatizar los procesos de verificación a partir del segundo	H						H		H				H		H			
trimestre de 2017																	1	
Inicio de la descentralización de las decisiones en primera instancia en las oficinas regionales de forma paulatina											1	0.5			1			
 Habilitar la presentación remota (vía web) de quejas de jubilados, personas con discapacidad e historial de crédito 															1	0.2		
11. Habilitar la consulta remota de expedientes vía web (tracking ,	Ħ						Ħ		Ħ				H					
inicialmente en quejas de jubilados, personas con discapacidad e historial de crédito)															1	0.2		
12. Diseñar y tener en ejecución un protocolo para atender riesgos de							T		T									
consumo (no vinculados con alimentos ni medicamentos)											1	0.8						
Total de proyectos programados y Realizados Porcentaje de cumplimiento	2	2 100%	2	1.4 70%	4	2.5 63%	1	0.3	0	0	2	1.3 65%	0	0	3	0.4 13%	1	0
Porcentaje de cumpinmento		100%		7078		03/6		3076				03/8				13/6		
Actualizado al 31-Dic-17	_	Q1		Q2	016	Q3	Т	Q4	ŀ	Q1		Q2	17	Q3	Т	Q4	_	2018 Q1 - Q4
	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р		Р	R	Р	R	Р	R	P	R
B. Política de Competencia Creación y divulgación de boletín electrónico en el cuarto trimestre	H						H		H				H		H		H	
de 2015																		
2. Televisores interactivos de precios en el primer trimestre de 2016	1	1																
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												
Evaluación del impacto del programa AER como variable de			1	0	1	1			H								H	
competencia segundo trimestre de 2016 5. Creación de una aplicación para que los supermercados compartan	H		-	0	_	1			H				Н				H	
los precios con el consumidor cuando realicen sus compras tercer					1	0.4												
trimestre de 2016 6. Convenios de cooperación con principales entidades compradoras	Н								H								+	
del Gobierno de Panamá (CSS, MEDUCA, etc.) en el cuarto trimestre							1	0.5										
de 2016 7. Crear una nueva guía de concentraciones económicas con un	H								H				Н					
procedimiento abreviado cuarto trimestre de 2016							1	0.8										
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															1	0.2		
trimestre de 2017 10. Habilitar la presentación de solicitudes de verificación previa de									H								1	
concentraciones económicas vía web 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	0.2	1	0
Porcentaje de cumplimiento		75%		30%	Ĺ	80%		65%		50%	Ť					20%	Ì	0%
	Π			20	016				Γ			20)17					2018
Actualizado al 31-Dic-17	_	Q1	_	Q2		Q3	Ļ	Q4	Ļ	Q1	Ŀ	Q2		Q3	Ļ	Q4	O	Q1 - Q4
C. Juzgado Ejecutor	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R
1. Seguimiento digital a los expedientes y arreglos de pago a partir del					1	0.75	T		T						T			
tercer trimestre de 2016 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%							Ц					
				-	016							20	17					2018
	L		_		010				1				11/				_	
Actualizado al 31-Dic-17	F.	Q1	Р	Q2		Q3	<u></u>	Q4	D	Q1	P	Q2		Q3	D	Q4		Q1 - Q4
Actualizado al 31-Dic-17 D. Coordinación de Regionales 1. Gestiones para lograr espacios en los municipios que tienen mayor	P	Q1 R	P		P	Q3 R	P	Q4 R	P		P		P	Q3 R	P	Q4 R	P	Q1 - Q4 R

0.25

0.25

1 0.25 1 0.25 1

0.75

0.75

1

0.2 0

actividad comercial, principalmente para recepción de quejas durante

2. Instalación de módulo de orientación en Westland Mall (Panamá

3. Decisiones en primera instancia por jefes regionales a partir del

el primer trimestre de 2016

último trimestre de 2017

Oeste) en el cuarto trimestre de 2016

Total de proyectos programados y Realizados

Section Sect																			
Actualizado ol 31-Dic-17 Cl. Spisito Cl		Н	250/			016	750/		100%	Н		П	20	17			200/	2	018
Comparements	Porcentaje de cumplimiento		25%		25%		75%		100%			Ш					20%		
P. R. P. P. R. P				2016									20	2017 2018					
Champenesses	Actualizado al 31-Dic-17	_		_		_		Ļ		L		_				_			L - Q4 R
Exemplaración para enferencia de los funcionarios en sus bisbues ordinains. 1- Riquido princero para standar colinidades de información en la complexión y un insignação, en el princero inconcis de 2016. 1	E. Transparencia	P	ĸ	۲	ĸ	P	K	۲	ĸ	P	ĸ	-	ĸ	Р	ĸ	P	ĸ	Р	K
1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	•																		
1	,																		
Encladed y advolugation, on el primer timestre de 2016		4	1	1	-			t		Ħ				H		Ħ		H	
Actualizado al 31-Dic-17 Compensato parameter de 2016 Compensato parameter parameter de 2016 Compensato parameter pa	Entidad y su divulgación, en el primer trimestre de 2016.	1	1	_	1					Ш				Ш					
Consequence of the impacts of two against the transparenter y algo public members de de counties, en el ségundo trimertire de 2016 1 1 1 1 1 1 1 1 1	·																		
Actualizado al 31-Dic-17 Se apropriamento proprieta de la Consumirar (HASC) o al no 10 a Dicensima dispulsación con Alisarca para Gobierno Alisarca (Actualizado al 31-Dic-17 Se apropriamento y Resilizados 1	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·			1	1														
Actualizado al 31-Dic-17 1 1 1 1 1 1 1 1 1																			
Actualizado al 31-Dic-17 1	Entregar los compromisos adquiridos con Alianza para Gobierno	H		_	_			H		H				H		H		\vdash	
Paging web institucional (Segundo trimestre de 2018) 1 1 4 4 0 0 0 0 0 0 0 0	Abierto (AGA) antes de lo previsto (Junio de 2016)			1	1					Ш				Ш		Ш			
patient well institucional (Segundo trimiserte de 2016) 1	3. Rebasar el nivel de transparencia requerido por la ANTAI en nuestra			1	1														
Actualizado al 31-Dic-17	página web institucional (Segundo trimestre de 2016)			1	1														
Actualizado al 31-Dic-17 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q3 Q4 Q1 Q4 Q4 Q4 Q4 Q4 Q4	1 , 1 0 ,	1		4		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Actualizado al 31-Dic-17 Q1 Q2 Q3 Q4 Q4 Q1 Q4	Porcentaje de cumplimiento		100%		100%														
F. Proyección Internacional															2	018			
E. Proyectofs internacional	Actualizado al 31-Dic-17	L,		L.	Q2		1	L.		L,		L.	Q2	L.		L,			L - Q4
1. Realzon newo Peer Review de Competencia por parte de lo OCD/800 en el año 2010 1 1 1 1 1 1 1 1 1	F. Duningsión Internacional	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Р	R
1 1 2 2 2 3 2 4 3 4 3 4 4 4 4 4 4	•	H						H		H		H		H		H		H	
2. Lograr la Presidencia del Consejo Centroamericano de Defensa del Consumidor (COACNECO) a partir de 2017 1 1	OCDE/BID en el segundo trimestre del año 2017 (el anterior se realizó																	1	
Consumidor (CONCADECO) a partir de 2017 3 1 1 1 1 1 1 1 1 1	·	H						H		H		H		H		H		H	
Submannestales encargadas del tema de protección al Consumidor	•															1	1		
	~																		
4. Set la sede del Centro Regional de Competencia para América Latina partir del 2018. 5. Set antitriones de algún taller internacional en los grupos de trabajo de la International Competiencia (Competiencia Competencia) Competencia Competencia Competencia Competencia Competencia Actualizado al 31-Dic-17 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 2. Diseño de Manuales de Procedimiento (inducción / capacitación / transparencia), para el segundo trimestre de 2016 Actualizado al 31-Dic-17 Actualizado al 31-Dic-17 Q.1. Q.2 Q.3 Q.4 Q.1 Q.2 Q.3 Q.4 Q.1 Q.2 Q.3 Q.4 Q.1 Transparencia), para el segundo trimestre de 2016 Actualizado al 31-Dic-17 Actualizado al 31-Dic-17 Q.1. Q.2 Q.3 Q.4 Q.1 Q.2 Q.3 Q.4 Q.1 Q.2 Q.3 Q.4 Q.1 Transparencia), para el segundo trimestre de 2016 Actualizado al 31-Dic-17 Q.1. Q.2 Q.3 Q.4 Q.1 Q.2 Q.3 Q.4																		1	
S. Ser antifriones de algún taller internacional en los grupos de trabajo de la international Competieno Newró (ICN) antes del 2019: Concentraciones Económicas, Conductas Unilaterales o Abogacia de la Competencia Total de proyectos programados y Realizados Total de proyectos programados y Logrados por trimestre Total de Planes Programados y		H						t		H				H		Ħ		1	
de la International Competition Network (CN) antes del 2019: Competencia Total de proyectos programados y Realizados O O O O O O O O O O O O O O O O O O O								L		Н		Н		Н		Н		_	
Concentraciones Económicas, Conductas Unilaterales o Abogacía de la Competencia Competen																		_	
Total de proyectos programados y Realizados O O O O O O O O O O O O O O O O O O O	Concentraciones Económicas, Conductas Unilaterales o Abogacía de la																	1	
Porcentaje de cumplimiento		٥	0	0	0	0	0	0	0	٥	0	0	0	٥	0	1	1	4	0
Actualizado al 31-Dic-17 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q3 Q4 Q1 Q4 Q4 Q4 Q4 Q4 Q4		U	- 0	U	U	٦	U	U	U	U	- 0	U	0	U	- 0	Ť		4	0%
Actualizado al 31-Dic-17 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q3 Q4 Q1 Q4 Q4 Q4 Q4 Q4 Q4										1									
P R P	Actualizado al 31-Dic-17		01	1		016	03	Т	04	-	01			17	03	Π	04		2018 L - Q4
1 0.67 1 1 0	Actualizado di 31 bic 17	Р		Р		Р		Р	_	Р		Р		Р		Р		_ `	R
2016 1 1 0.67 1 1 0.67 1 1 0.67 1 1 0.67 1 1 0.67 1 1 0.67 1 1 0.67 1 1 0.67 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0										П				Ш					
2. Diseño de Manuales de Procedimiento (inducción / capacitación / transparencia), para el segundo trimestre de 2016 Total de proyectos programados y Realizados 1 1 1 1 0.67 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	1	1																
transparencia), para el segundo trimestre de 2016 Total de proyectos programados y Realizados 1 1 1 1 0.67 1 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0								t		Ħ				Ħ		Ħ			
Note				1	0.67	1	1												
Note	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
Actualizado al 31-Dic-17 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q1 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q4 Q1 Q2 Q3 Q	Porcentaje de cumplimiento		100%		67%		100%												
Actualizado al 31-Dic-17 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q1 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q4 Q1 Q2 Q3 Q		ı			21	016				T			20	17				2	2018
H. Relaciones Públicas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas 1. Iniciar la pauta de cuñas de c	Actualizado al 31-Dic-17		Q1			1	Q3		Q4		Q1			<u> </u>	Q3		Q4		L - Q4
1. Iniciar la pauta de cuñas televisivas con recuadros en lenguaje de señas Total de proyectos programados y Realizados 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 0.9 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0		Р	R	Р	R	Р	R	Р	R	Ρ	R	Р		Ρ	R	Р	R	Р	R
Señas		Н								H				Н		H		\vdash	
Porcentaje de cumplimiento 2016 2017 2018 2017 2018												1	0.9						
Actualizado al 31-Dic-17 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q4		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		0	0	0	0	0	0
Actualizado al 31-Dic-17 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 P R P R P R P R P R P R P R P R P R P R	Porcentaje de cumplimiento	Ш				<u> </u>	L	Ш				Ш	90%	Ш		П			
P R R					20	016				L			20	17				_ 2	018
LAdministración LAdministr	Actualizado al 31-Dic-17					_		Ļ	_	_				_				_ `	L - Q4
1. Habilitar pago de multas por tarjetas de crédito, débito y/o en línea (ACH) Total de proyectos programados y Realizados 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 1 0.3 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	I. Administración	۲	К	P	K	Ρ	К	P	К	۲	К	۲	К	۲	К	۲	ĸ	۲	R
CACH		H						t		П		Ħ		,	0.2	Ħ		H	
2016 2017 2018 2017 2019	· ·	_	0	_	0	_	0	_	0		^	_	^	1			^	0	0
Actualizado al 31-Dic-17 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q1 Q4 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1 Q1 Q4 Q1 Q4 Q1 Q4 Q1 Q4 Q4 Q5 Q5 Q6		U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	U	1		U	U	U	0
Actualizado al 31-Dic-17 Q1 Q2 Q3 Q4 Q1				•			•	•								- 1			
P R P	Actualizado al 24 Dis 47	Ĺ	01			016	03	1	04	F	01	_		17	03	1	04		018
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 1.8 6	Actualizado di 31-DIC-1/	Р		Р		P		Р		Р		Р		Р		Р			R R
Porcentaje total de cumplimiento 82% 69% 74% 65% 50% 73% 30% 0			5.75	_	6.92	-	7.4	_	2.6	_	0.5	_	2.2	_	0.3	_	1.8	_	0
	Porcentaje total de cumplimiento	Ц	82%		69%		74%		65%	Ш	50%	Ц	73%	Ш	30%	Ш	30%		0%