Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)

Matriz de Cumplimiento del Plan Estratégico 2016-2019

Actualizado al 31-Dic-17	2016								2017								2018	
	Q1		Q2		Q3		Q4		Q1		Q2		Q3		Q4		Q1 - Q4	
Próxima Actualización 31-Marzo-18	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	0.2		
11. Habilitar la consulta remota de expedientes vía web (*tracking* , 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 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	0.4	1	0
Porcentaje de cumplimiento		100%		70%		63%		30%				65%				13%		

Actualizado al 31-Dic-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	0.2		
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	0.2	1	0
Porcentaje de cumplimiento		75%		30%		80%		65%		50%						20%		0%

Actualizado al 31-Dic-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 31-Dic-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	0.2		
Total de proyectos programados y Realizados	1	0.25	1	0.25	1	0.75	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0.2	0	0

Actualizado al 31-Dic-17	2016								2017								2018	
Porcentaje de cumplimiento		25%		25%		75%		100%								20%		

Actualizado al 31-Dic-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
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 31-Dic-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
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	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	1	4	0
Porcentaje de cumplimiento																100%		0%

Actualizado al 31-Dic-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
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 31-Dic-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
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	0	1	0.9	0	0	0	0	0	0
Porcentaje de cumplimiento												90%						

Actualizado al 31-Dic-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
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	0	1	0.3	0	0	0	0
Porcentaje de cumplimiento														30%				

Actualizado al 31-Dic-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
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	0
Porcentaje total de cumplimiento		82%		69%		74%		65%		50%		73%		30%		30%		0%

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