

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

| Actualizado al 30-sept.-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>A. Protección al Consumidor</b>   |      |      |    |     |    |     |    |     |      |   |     |     |    |   |    |    |         |   |
| 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  |         |   |
| 11. Habilitar la consulta remota de expedientes vía web (tracking , inicialmente en quejas de jubilados, personas con discapacidad e historial de crédito)                         |      |      |    |     |    |     |    |     |      |   |     |     |    |   |    | 1  |         |   |
| 12. Diseñar y tener en ejecución un protocolo para atender riesgos de consumo (no vinculados con alimentos ni medicamentos)  |      |      |    |     |    |     |    |     |      | 1 | 0.8 |     |    |   |    |    |         |   |
| <b>Total de proyectos programados y Realizados</b>   | 2    | 2    | 2  | 1.4 | 4  | 2.5 | 1  | 0.3 | 0    | 0 | 2   | 1.3 | 0  | 0 | 3  | 0  | 1       | 0 |
| <b>Porcentaje de cumplimiento</b>  |      | 100% |    | 70% |    | 63% |    | 30% |      |   |     | 65% |    |   |    | 0% |         |   |

| Actualizado al 30-sept.-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>B. Política de Competencia</b>   |      |     |    |     |    |     |    |     |      |     |    |   |    |   |    |   |         |   |
| 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 |         |   |
| 10. Habilitar la presentación de solicitudes de verificación previa de concentraciones económicas vía web   |      |     |    |     |    |     |    |     |      |     |    |   |    |   |    |   | 1       |   |
| <b>Total de proyectos programados y Realizados</b>  | 2    | 1.5 | 2  | 0.6 | 3  | 2.4 | 2  | 1.3 | 1    | 0.5 | 0  | 0 | 0  | 0 | 1  | 0 | 1       | 0 |
| <b>Porcentaje de cumplimiento</b>   |      | 75% |    | 30% |    | 80% |    | 65% |      | 50% |    |   |    |   | 0% |   | 0%      |   |

| Actualizado al 30-sept.-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>C. Juzgado Ejecutor</b>  |      |   |    |   |     |      |    |   |      |   |    |   |    |   |    |   |         |   |
| 1. Seguimiento digital a los expedientes y arreglos de pago a partir del tercer trimestre de 2016 |      |   |    |   | 1   | 0.75 |    |   |      |   |    |   |    |   |    |   |         |   |
| <b>Total de proyectos programados y Realizados</b>  | 0    | 0 | 0  | 0 | 1   | 0.75 | 0  | 0 | 0    | 0 | 0  | 0 | 0  | 0 | 0  | 0 | 0       | 0 |
| <b>Porcentaje de cumplimiento</b>   |      |   |    |   | 75% |      |    |   |      |   |    |   |    |   |    |   |         |   |

| Actualizado al 30-sept.-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>D. Coordinación de Regionales</b>  |      |      |    |      |    |      |    |      |      |   |    |   |    |   |    |   |         |   |
| 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 |         |   |
| <b>Total de proyectos programados y Realizados</b>  | 1    | 0.25 | 1  | 0.25 | 1  | 0.75 | 1  | 1    | 0    | 0 | 0  | 0 | 0  | 0 | 1  | 0 | 0       | 0 |
| <b>Porcentaje de cumplimiento</b>   |      | 25%  |    | 25%  |    | 75%  |    | 100% |      |   |    |   |    |   | 0% |   |         |   |

| Actualizado al 30-sept.-17  | 2016 |      |    |      |      |   |    |   | 2017 |   |    |   |      |   |    |   | 2018    |   |
|---|------|------|----|------|------|---|----|---|------|---|----|---|------|---|----|---|---------|---|
|   | 2016 |      |    |      | 2017 |   |    |   | 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>E. Transparencia</b>   |      |      |    |      |      |   |    |   |      |   |    |   |      |   |    |   |         |   |
| 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 30-sept.-17  | 2016 |   |    |   |      |   |    |   | 2017 |   |    |   |      |   |    |   | 2018    |    |
|---|------|---|----|---|------|---|----|---|------|---|----|---|------|---|----|---|---------|----|
|   | 2016 |   |    |   | 2017 |   |    |   | 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>F. Proyección Internacional</b>  |      |   |    |   |      |   |    |   |      |   |    |   |      |   |    |   |         |    |
| 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 | 0  | 0 | 0    | 0 | 1  | 0 | 4       | 0  |
| Porcentaje de cumplimiento  |      |   |    |   |      |   |    |   |      |   |    |   |      |   | 0% |   |         | 0% |

| Actualizado al 30-sept.-17   | 2016 |      |    |      |      |      |    |   | 2017 |   |    |   |      |   |    |   | 2018    |   |
|--|------|------|----|------|------|------|----|---|------|---|----|---|------|---|----|---|---------|---|
|  | 2016 |      |    |      | 2017 |      |    |   | 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>G. Recursos Humanos</b>   |      |      |    |      |      |      |    |   |      |   |    |   |      |   |    |   |         |   |
| 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 30-sept.-17  | 2016 |   |    |   |      |   |    |   | 2017 |   |     |   |      |   |    |   | 2018    |   |
|---|------|---|----|---|------|---|----|---|------|---|-----|---|------|---|----|---|---------|---|
|   | 2016 |   |    |   | 2017 |   |    |   | 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>H. Relaciones Públicas</b>   |      |   |    |   |      |   |    |   |      |   |     |   |      |   |    |   |         |   |
| 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    | 1 | 0.9 | 0 | 0    | 0 | 0  | 0 | 0       | 0 |
| Porcentaje de cumplimiento  |      |   |    |   |      |   |    |   |      |   | 90% |   |      |   |    |   |         |   |

| Actualizado al 30-sept.-17   | 2016 |   |    |   |      |   |    |   | 2017 |   |    |   |      |   |    |   | 2018    |   |
|--|------|---|----|---|------|---|----|---|------|---|----|---|------|---|----|---|---------|---|
|  | 2016 |   |    |   | 2017 |   |    |   | 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>I. Administración</b>   |      |   |    |   |      |   |    |   |      |   |    |   |      |   |    |   |         |   |
| 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  | 1 | 0.3  | 0 | 0  | 0 | 0       | 0 |
| Porcentaje de cumplimiento   |      |   |    |   |      |   |    |   |      |   |    |   | 30%  |   |    |   |         |   |

| Actualizado al 30-sept.-17                                  | 2016 |      |    |      |      |     |    |     | 2017 |     |    |     |      |     |    |    | 2018    |    |
|---|------|------|----|------|------|-----|----|-----|------|-----|----|-----|------|-----|----|----|---------|----|
|   | 2016 |      |    |      | 2017 |     |    |     | 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>Total de Planes Programados y Logrados por trimestre</b> | 7    | 5.75 | 10 | 6.92 | 10   | 7.4 | 4  | 2.6 | 1    | 0.5 | 3  | 2.2 | 1    | 0.3 | 6  | 0  | 6       | 0  |
| <b>Porcentaje total de cumplimiento</b>                     |      | 82%  |    | 69%  |      | 74% |    | 65% |      | 50% |    | 73% |      | 30% |    | 0% |         | 0% |

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