

MEMORIA INSTITUCIONAL 2017

www.acodeco.gob.pa

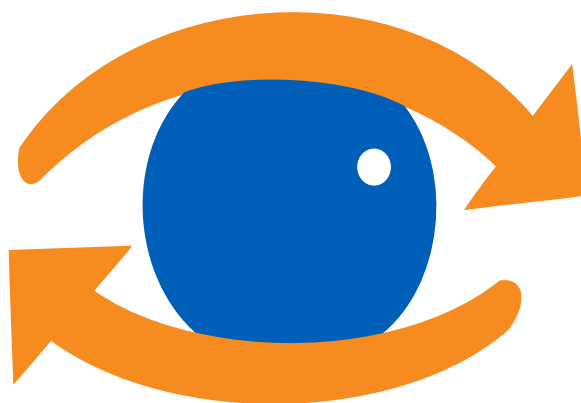




¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA

MEMORIA INSTITUCIONAL 2017

www.acodeco.gob.pa



ACODECO

**AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR
Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA**



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA

Panamá, 2 de enero de 2018

Honorable Diputada
YANIBEL ÁBREGO SMITH
PRESIDENTA
Asamblea Nacional
E. S. D.

Atendiendo a lo establecido en nuestra Constitución Política, presentó a consideración de la Honorable Asamblea Nacional de Diputados el Informe Anual de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), correspondiente al período noviembre 2016 a octubre 2017.

Me permito exponer en el presente informe las principales actividades y logros que la ACODECO ha desarrollado a favor de los consumidores nacionales y la defensa de la competencia en nuestro país.

De la Honorable Señora Presidenta, con las muestras de mi más distinguida consideración.

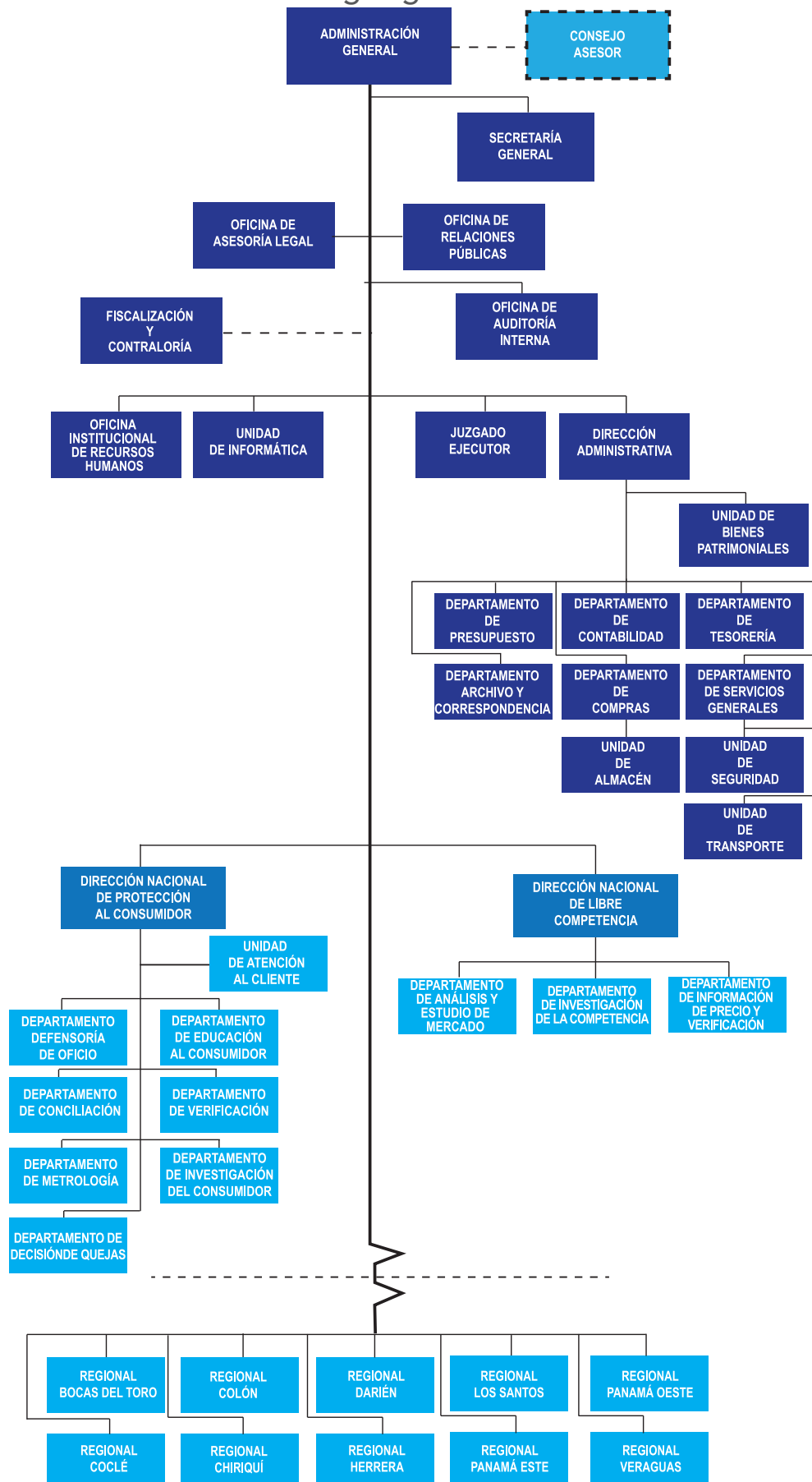
Atentamente,

OSCAR GARCÍA CARDOZE
Administrador



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA

Organigrama





¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA



Excelentísimo Señor
Juan Carlos Varela Rodríguez
Presidente de la República



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA



Oscar García Cardoze
Administrador



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA

MISIÓN

Promover y defender activamente los derechos de los consumidores y velar por la libre competencia.

VISIÓN

Ser una entidad líder, reconocida nacional e internacionalmente, en la promoción de mercados libres que beneficien a los consumidores, con apego a los valores de la transparencia, eficiencia y compromiso social.

VALORES

1. Transparencia
2. Eficiencia
3. Compromiso social

POLÍTICA DE CALIDAD

La ACODECO tiene el compromiso de cumplir con sus responsabilidades legales por medio de un servicio de excelencia, garantizando el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos y dando énfasis al mejoramiento continuo de los procesos que constituyen su sistema de gestión de la calidad.



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA

INTRODUCCIÓN

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) sumándose, una vez más, al proceso de innovación tecnológica que ha caracterizado la actual administración del Estado, se mantiene en el proceso de implementación de nuevos proyectos que permitirán a sus usuarios, recibir una mejor atención a sus necesidades e inquietudes, así como garantizar a sus funcionarios una mejor comunicación interna a través de su plataforma virtual.

Mediante el nuevo tablero de multas, los consumidores pueden conocer las empresas sancionadas, las penalidades impuestas en primera instancia, por incumplir estipulaciones legales cuya fiscalización es competencia de ACODECO.

Asimismo, se suma el proyecto de radio frecuencia, un ambicioso plan de modernización en los procesos de envío y recepción de documentos internos, al igual que el proyecto de granja virtual de servidores, por medio del cual se virtualizan los servidores físicos de la institución, con el objetivo de mejorar la seguridad, respaldo y manejo de los datos. Además, una nueva aplicación de escáner móvil de juguetería, ropa, calzados, materiales de construcción, electrodomésticos, alimentos, etc., este programa ahorra tiempo y permite un mejor control de este tipo de verificación a los agentes económicos y que en el pasado se realizaban de forma manual.

Cabe mencionar que el sistema de cobros implementado a nivel nacional en el 2016, ha mejorado los controles de las boletas impuestas y cobradas por el departamento de control de precios establecidas por el gobierno actual. En tanto, en nuestro sitio web hemos registrado 306 mil 750 visitas, de las cuales 215 mil 490 fueron nuevos contactos.

Por otro lado, la ACODECO en sus oficinas regionales desarrolló nuevos planes enfocados en la modernización de sus servicios. Así, la regional de Herrera estableció un nuevo local adicional para la ubicación de los diferentes instrumentos y equipos técnicos que utiliza el grupo interprovincial de Metrología. También se estableció un salón de capacitaciones y reuniones, para dictar charlas y desarrollar actividades educativas, dirigidas a consumidores y proveedores. Mientras que la oficina de la ACODECO, Panamá Oeste fue reubicada a un lugar céntrico de la ciudad de La Chorrera, la cual cuenta con mayor espacio para el área de atención y el desarrollo de las actividades de los funcionarios.

Otros logros que podemos mencionar son la firma de convenios de colaboración entre la ACODECO y la Defensoría del Pueblo y otro con la Procuraduría de la Administración.

Es importante destacar que la ACODECO fue galardonada en la categoría de Gobierno Digital, durante la premiación de la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) en su séptima versión, evento que persigue el objetivo de incentivar el desarrollo de herramientas tecnológicas en las entidades gubernamentales.

Entre otros temas podemos resaltar: La aplicación del programa de evaluación del desempeño y rendimiento del personal, proceso por el cual se evalúa y califica el trabajo de los servicios públicos y les da estabilidad en sus puestos.

Finalmente, les extendemos una cordial invitación para que conozcan y analicen, cada uno de los temas que presentamos en esta Memoria.

CONTENIDO

I. INFORME DEL DESPACHO SUPERIOR.....	3
A. Transparencia Institucional.....	3
B. Tramitación De Expedientes De Segunda Instancia.....	5
C. Auditorías Internas.....	13
II. LOGROS ESPECIALES.....	19
A. Convenio de Cooperación Entre Acodeco y La Defensoría del Pueblo.....	19
B. Convenio Para Prevenir Colusión En Compras Estatales Firmado Entre Acodeco y La Procuraduría de La Administración.....	19
C. Conferencia Anual Compal III 2017.....	20
D. Panamá Asume Presidencia Pro-témpore de Concadeco	21
E. Acodeco Es Galardonada Durante La Premiación De La Autoridad Nacional Para La Innovación Gubernamental (AIG).....	22
F. Logros de Las Oficinas Regionales.....	23
G. Tablero De Multas.....	24
H. Programa de Evaluación Del Desempeño.....	25
III. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	29
A. Unidad de Atención al Cliente.....	31
B. Unidad de AER	33
C. Departamento de Educación al Consumidor	34
D. Departamento de Verificación	42
E. Departamento de Metrología	45
F. Departamento de Defensoría de Oficio.....	50
G. Departamento de Investigación al Consumidor	53
H. Departamento de Conciliación	54
I. Departamento de Decisión de Quejas	61
J. Departamento de Control de Precios.....	64
IV. COORDINACIÓN DE REGIONALES.....	69
A. Regional de Bocas Del Toro	71
B. Regional de Coclé	74
C. Regional de Colón	77
D. Regional de Chiriquí	79
E. Regional de Darién	82
F. Regional de Herrera	83
G. Regional de Los Santos	86
H. Regional Panamá Este	89
I. Regional de Panamá Oeste	90
J. Regional de Veraguas	92

V. DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA (DNLC)	99
A. Investigaciones Administrativas por Prácticas Monopolísticas	99
B. Casos Judiciales	105
C. Concentraciones Económicas	109
D. Auditorías de Competencia	111
E. Abogacías de Competencia.....	112
F. Consulta de Viabilidad.....	115
G. Programa de Clemencia En Panamá, Capacitación a Firmas de Abogados.....	116
H. Conmemoración del Días Nacional de la Competencia.....	117
I. Boletín de Libre Competencia.....	117
J. Pasantía y Capacitaciones.....	118
K. Resumen de Análisis Financiero.....	120
L. Ahorros Para El Consumidor En El Costo de Viviendas Nuevas Período de Noviembre 2016 a Octubre 2017.....	121
M. Departamento De Información De Precios y Verificación.....	122
VI. OFICINA DE ASESORÍA LEGAL	145
A. Acciones Delegadas Por El Administrador.....	146
B. Participación de Asesoría Legal en La Discusión de Proyectos de Ley Relacionados al Ámbito de Aplicación de La Ley 45 de 2007.....	148
C. Capacitación Sobre “Mecanismos Legales de Defensa En Situaciones de Riesgo En El desempeño de Nuestras Labores”.....	149
D. Celebración del Día del Abogado.....	149
E. Estadísticas de Gestión Diaria.....	150
VII. OTRAS ACTIVIDADES DE ACODECO	153
A. Secretaría General.....	153
B. Juzgado Ejecutor	154
C. Unidad Informática	155
D. Oficina Institucional de Relaciones Públicas	158
E. Oficina Institucional de Recursos Humanos	165
F. Dirección de Administración y Finanzas	170
VIII. OTRAS ACTIVIDADES INTERNACIONALES	183
A. Participación de La Dirección Nacional de Libre Competencia.....	185
B. Participación de La Dirección Nacional de Protección Al Consumidor.....	198
C. Otras Unidades.....	210



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA

INFORME DEL DESPACHO SUPERIOR

WWW.ACDECO.GOB.PA



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo

WWW.ACDECO.GOB.PA



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA



I. INFORME DEL DESPACHO SUPERIOR

La transparencia de todas las acciones realizadas por la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia posibilita que los ciudadanos a quienes servimos sepan con claridad cómo se administran los fondos públicos asignados a la institución y apliquen la debida fiscalización ciudadana y denuncien las irregularidades detectadas.

La actual administración cree firmemente en estos principios y ha fortalecido los mecanismos que promuevan un rápido conocimiento de la información institucional producida, la oportuna rendición de cuentas y la lucha contra la corrupción pública.

A continuación, se presentan los principales logros obtenidos en materia de transparencia institucional, detalle de los expedientes de resoluciones en segunda instancia, y la labor realizada en materia de auditoría interna en la institución, con alusión a sus principales hallazgos y logros obtenidos en este período.

A. TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

ACODECO ha continuado en su esfuerzo por obtener un 100% en los monitores de su página de transparencia, que realiza la AUTORIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN (ANTAI), porcentaje de transparencia que ha sostenido en todas las auditorías realizadas por ANTAI, según se observa en sus informes de los meses de enero a julio, visibles en su página institucional. Asimismo, ACODECO fue destacada por dicha entidad en su informe de abril de 2017, como una de las seis entidades que había mantenido el puntaje de excelencia de 100% en sus últimas auditorías. Con esto mantenemos nuestro objetivo de consolidarnos como una entidad transparente para los usuarios y público en general.



Adicionalmente, podemos agregar, que ACODECO se ha puesto la meta de rebasar los estándares impuestos por la precitada Ley N° 6 en materia de transparencia y, en ese sentido, hemos tomado

pasos para publicar, cada tres meses, información detallada acerca de los rubros en los cuales se han efectuado los gastos de nuestro presupuesto institucional, lo cual constituye un resabio de nuestra participación en el concurso "Presupuestos Abiertos", organizado recientemente por una organización civil.

Solicitudes de información Resueltas y Negadas durante de enero a octubre de 2017

Durante los meses de enero a octubre de 2017, se recibieron un total de nueve (9) solicitudes de información, las cuales fueron admitidas y resueltas en su totalidad.

Compromisos de ACODECO con Alianza para el Gobierno Abierto y ANTAI

El día 26 de septiembre de 2017, ANTAI destacó a través de sus redes sociales que ACODECO cumple con el compromiso de publicación de trámites y procedimientos en su sitio web, esto con relación con el informe que se adelanta en cuanto al borrador de Informe de autoevaluación de final de término del Plan de Acción Nacional de Gobierno Abierto 2015-2017, el cual fue sometido recientemente a consulta pública por ANTAI y comentado, a su vez, por ACODECO. A través del ejercicio se nos confirmó que, en efecto, ACODECO cumplió con todas las metas fijadas en dicho plan y fue la primera institución en completarlas.

Participación en la Red Interinstitucional de Ética Pública de la Procuraduría de la Administración



El Administrador Oscar García Cardoze designó a la Licenciada Marisol R. de Durling, Secretaria General de la entidad y a la Licda. Clarisa Araúz Q., responsable de Ética y Asuntos Internacionales, como Oficiales de Ética y enlaces, principal y suplente respectivamente, con la RED INTERINSTITUCIONAL DE ÉTICA PÚBLICA de la Procuraduría de la Administración.

Del mismo modo, el Administrador Oscar García Cardoze, firmó el día 13 de julio de 2017, una carta de compromiso, conjuntamente con directores de 48 entidades públicas de Panamá, en evento de relanzamiento oficial de la Red Interinstitucional de Ética Pública, organizado por la Procuraduría de la Administración, donde se destacó la importancia de la ética en la gestión pública y la necesidad de mantener con la difusión y promoción del Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos, adoptado mediante el Decreto Ejecutivo N°246 de 2004.

ACODECO participa en el lanzamiento de ANTAI de curso básico de ética

El día 17 de agosto de 2017, las Oficiales de Ética de la entidad participaron en el lanzamiento

del Curso Básico de Ética para los funcionarios públicos, organizado por la AUTORIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN (ANTAI), En el evento, que tuvo lugar en el hotel Sheraton, de la ciudad de Panamá, en donde se le informó a los asistentes cómo funcionaría este curso virtual que esperan se haga obligatorio para todos los funcionarios públicos del país.



Enlaces de algunas instituciones públicas en la Red de Ética Interinstitucional

B. TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE SEGUNDA INSTANCIA

Uno de los temas más relevantes en la tramitación de expedientes y causas administrativas de la Autoridad de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor, lo constituye la toma de decisiones en segunda instancia, donde se emite un pronunciamiento definitivo, etapa con la cual la institución pone fin al debate en la esfera administrativa.

Corresponde al Administrador de ACODECO esta misión de decidir los expedientes de segunda instancia, con las apelaciones surtidas en procesos tanto de Protección al Consumidor como en materia de Defensa de la Competencia.

Los datos estadísticos reflejan que la mayoría de las apelaciones resueltas por el Administrador, se refieren a procesos de Protección al Consumidor que, en ese caso, conforman el grueso de la tramitación institucional.

En las próximas páginas observaremos los cuadros y gráficas que demuestran los montos de estas tramitaciones, haciendo referencia entre otras cosas, a los negocios recibidos, los expedientes resueltos, los montos de multas impuestas, clasificándolas por materia, ya sea Ley 45, control de precios, quejas, Ley de Historial de Crédito, Ley de Jubilados, Uso de Gas Licuado o Metrología.

También se detallará lo relativo a los números de expedientes atendidos por regionales, así como lo concerniente a las estadísticas mensuales y anuales de estas tramitaciones.

Con esto reiteramos el interés de la presente administración en divulgar los detalles y estadísticas en la tramitación de expedientes en segunda instancia, con el fin de hacer evidente a la ciudadanía el compromiso permanente que existe, en mejorar los tiempos y rendimientos institucionales, en beneficio de todos los usuarios.

EXPEDIENTES RECIBIDOS, SEGÚN CANTIDAD Y MONTOS DE MULTA POR MES Y TIPO DE LEYES

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - JULIO 2017

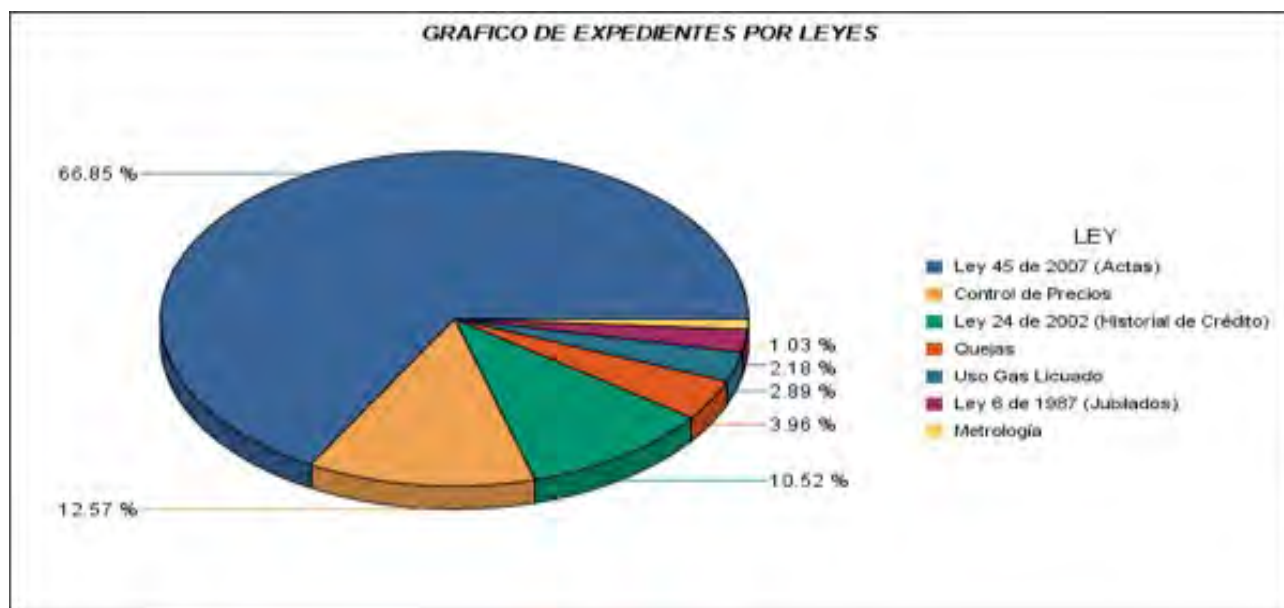
TIPO DE LEY	CANTIDAD	MULTA (B/.)
Ley 45 de 2007 (Actas)	1,073	480,281.00
Control de Precios	625	90,340.00
Quejas	159	28,456.00
Uso Gas Licuado	109	20,750.00
Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito)	76	75,550.00
Ley 6 de 1987 (Jubilados)	65	15,698.00
Metrología	9	7,400.00
TOTAL	2,116	718,475.00

Fuente: ACODECO

GRAFICO DE EXPEDIENTES POR LEYES



GRAFICO DE EXPEDIENTES POR LEYES



En este cuadro podemos ver los expedientes recibidos por tipos de ley. Total, de expedientes recibidos a Nivel Nacional 2,116 y generando un monto total en multas de \$718,475.00.

EXPEDIENTES RECIBIDOS, SEGÚN CANTIDAD Y MONTOS DE MULTA

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

REGIONAL	CANTIDAD	MULTA (B./)
Sede Central	1,701	607,373.00
Veraguas	95	17,671.00
Los Santos	75	11,964.00
Colón	51	9,570.00
Chiriquí	46	16,170.00
Cocle	41	13,365.00
Panamá Este	36	14,560.00
Panamá Oeste	25	14,565.00
Bocas del Toro	23	7,717.00
Herrera	21	5,145.00
Darien	2	375.00
TOTAL	2,116	718,475.00

Fuente: ACODECO

GRAFICO DE EXPEDIENTES POR REGIONAL



Hemos recibido 2,116 expedientes a nivel nacional, recaudando un total de \$718,475.00. Si vemos en las gráficas, LOS SANTOS es la 3era regional con mayor recepción de expedientes, pero sus multas son menores que las de CHIRIQUÍ, COCLÉ, PANAMÁ OESTE y PANAMÁ ESTE, habiendo estas generado mucho menos expedientes, pero más en multas.

EXPEDIENTES RECIBIDOS, POR CANTIDAD Y MONTOS DE MULTA, SEGÚN ESTADO AL DÍA

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

ESTADO	CANTIDAD	MULTA (B./)
Enviado a Notificación	2,103	716,780.00
Donde el Tramitador	7	495.00
Corrección	6	1,200.00
TOTAL	2,116	718,475.00

En este cuadro podemos apreciar el flujo de expedientes por estado al día, haciendo un acumulado de 2116 expedientes y un total en multas de B/. 718,475.00.

EXPEDIENTES RECIBIDOS, POR CANTIDAD Y MONTOS DE MULTA, SEGÚN DECISIÓN

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

ESTADO	CANTIDAD	MULTA (B/.)
Confirmar	1380	600,862.00
Modificar	553	89,144.00
En proceso	95	300.00
Revocar	64	16,469.00
Amonestar	5	1,250.00
Nulidad	5	0.00
Modificar / Confirmar	4	2,100.00
Ordenar	4	350.00
No Acceder	3	0.00
Rechazo de Plano	2	8,000.00
Auto de Mejor Proveer	1	0.00
TOTAL	2,116	718,475.00

Fuente: ACODECO

En este cuadro podemos ver los expedientes por tipo de decisión, siendo Modificar / Confirmar las que más han sido emitidas, sumando 1,933 por un monto de B/. 690,006.00 en multas, mientras que la categoría en Proceso son solo 95 expedientes con multas por B/.300.00.

EXPEDIENTES RECIBIDOS, SEGÚN CANTIDAD Y MONTOS DE MULTA POR MES Y TIPO DE LEYES

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

TIPO DE LEY	CANTIDAD	MULTA (B/.)
Control de Precios	625	90,340.00
Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito)	76	75,550.00
Ley 45 de 2007 (Actas)	1073	480,281.00
Ley 6 de 1987 (Jubilados)	65	15,698.00
Metrología	9	7,400.00
Quejas	159	28,456.00
Uso Gas Licuado	109	20,750.00
TOTAL	2,116	718,475.00

Fuente: ACODECO

EXPEDIENTES RECIBIDOS, SEGÚN CANTIDAD Y MONTOS DE MULTA (B/.), POR REGIONAL POR MES

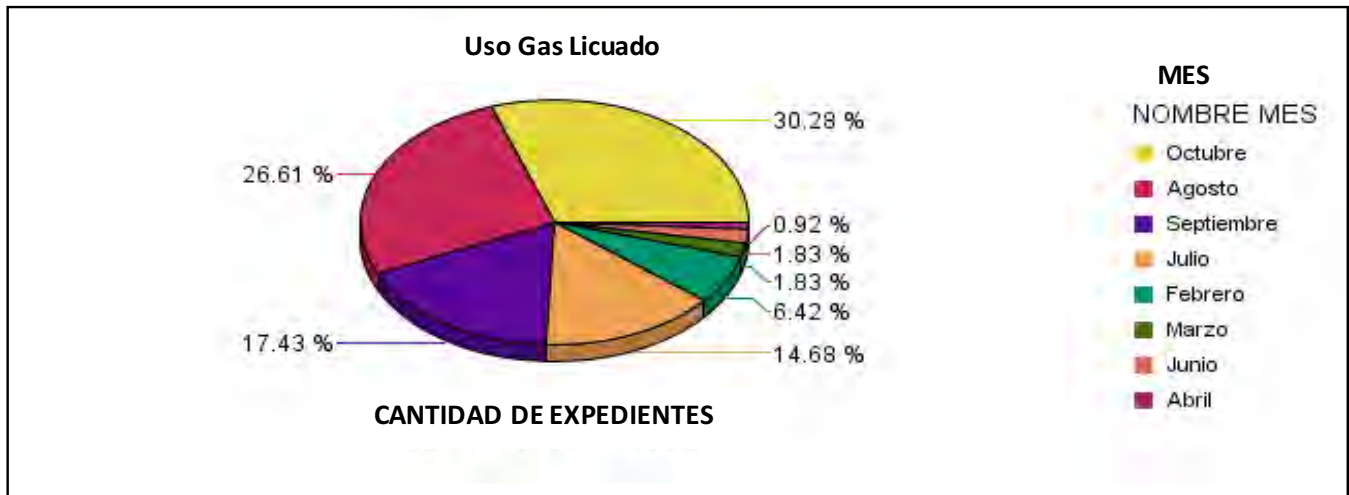
PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

REGIONAL	CANTIDAD	MULTA (B/.)
Bocas del Toro	23	7,717.00
Chiriquí	46	16,170.00
Coclé	41	13,365.00
Colón	51	9,570.00
Darien	2	375.00
Herrera	21	5,145.00
Los Santos	75	11,964.00
Panamá Este	25	14,565.00
Panamá Oeste	36	14,560.00
Sede Central	1701	607,373.00
Veraguas	95	17,671.00
TOTAL	2,116	718,475.00

Fuente: ACODECO







**EXPEDIENTES TRAMITADOS POR CANTIDAD Y MONTO DE MULTA
PERÍODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017**

TIPO DE LEY	REGIONAL	TOTAL	
		Cant.	Multa
Control de Precios	Bocas del Toro	2	175.00
	Chiriquí	17	3,450.00
	Coclé	19	1,725.00
	Colón	42	7,375.00
	Herrera	2	300.00
	Los Santos	51	3,550.00
	Panamá Este	8	1,400.00
	Panamá Oeste	13	2,300.00
	Sede Central	423	64,965.00
	Veraguas	48	5,100.00
TOTAL POR LEY		625	90,340.00
Ley 24 de 2002 (Historial de Crédito)	Chiriquí	3	2,150.00
	Herrera	1	1,000.00
	Panamá Este	2	3,000.00
	Sede Central	70	69,400.00
TOTAL POR LEY		76	75,550.00
Ley 45 de 2007 (Actas)	Bocas del Toro	21	7,542.00
	Chiriquí	23	10,345.00
	Coclé	21	11,440.00
	Colón	8	2,195.00
	Darien	2	375.00
	Herrera	18	3,845.00
	Los Santos	18	6,270.00
	Panamá Este	12	9,915.00
	Panamá Oeste	18	11,810.00
	Sede Central	901	407,939.00
	Veraguas	31	8,605.00
TOTAL POR LEY		1,073	480,281.00
Ley 6 de 1987 (Jubilados)	Chiriquí	1	0.00
	Colón	1	0.00
	Los Santos	4	1,644.00
	Panamá Este	2	250.00
	Panamá Oeste	1	150.00
	Sede Central	43	11,250.00
	Veraguas	13	2,404.00
TOTAL POR LEY		65	15,698.00
Metrología	Sede Central	9	7,400.00
	TOTAL POR LEY		9
Quejas	Chiriquí	2	225.00
	Los Santos	2	500.00
	Panamá Este	1	0.00
	Panamá Oeste	4	300.00
	Sede Central	147	25,869.00
	Veraguas	3	1,562.00
TOTAL POR LEY		159	28,456.00
Uso Gas Licuado	Coclé	1	200.00
	Sede Central	108	20,550.00
	TOTAL POR LEY		109
TOTAL		2,116	718,475.00

Fuente: ACODECO

C. AUDITORIAS INTERNAS

Concepto:

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

Ayuda a una institución a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección. Las actividades de auditoría interna son ejercidas en ambientes legales y culturales diversos; dentro de organizaciones que varían en propósitos, tamaño y estructura; y por personas dentro o fuera de la organización.

Alcance:

El sistema de control interno abarcará los aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, así como la evaluación de programas y proyectos, y estará fundado en criterios de eficacia, eficiencia y economía.

Responsabilidad y Mantenimiento:

La máxima autoridad de cada ente u organismo organizará, establecerá y mantendrá un sistema de control interno adecuado a la naturaleza, estructura y fines de la organización.

Control Posterior:

Comprenden los procedimientos de control incorporados en el plan de la institución y en los reglamentos, manuales de procedimientos y demás instrumentos específicos de cada órgano y entidad, aplicables por los gerentes, jefes o autoridades administrativas de cada departamento, sección o cuadro organizativo, sobre los resultados de las operaciones y actividades realizadas por las unidades administrativas y servidores bajo su directa supervisión, sin perjuicio de las competencias de las unidades de auditoría interna.



Auditorías realizadas durante el periodo noviembre 2016 a octubre 2017

Auditorías de Control Interno

Desde el periodo que abarca los meses de noviembre 2016 al 31 de octubre de 2017, mencionamos que nuestra oficina realizó un total de diecisiete (17) auditorías de control interno en las unidades administrativas de la sede y administraciones regionales, arrojando recomendaciones que, a futuro, son garantía de que nuestras revisiones reflejan una seguridad razonable que permitirá a la Administración General observar las gestiones administrativas de cada unidad que compone nuestra institución.

Auditorías de Carácter Especial

Para el periodo de noviembre 2016 a octubre 2017, nuestra oficina realizó seis (6) auditorías especiales sobre supuestos perjuicios económicos contra bienes o recursos del Estado y se han atendido diecinueve (19) denuncias ciudadanas haciendo un total de veinticuatro (24) auditorías especiales derivadas de lo antes expuesto.

Para estos casos, la Administración General realizó los correctivos administrativos y acciones legales correspondientes.

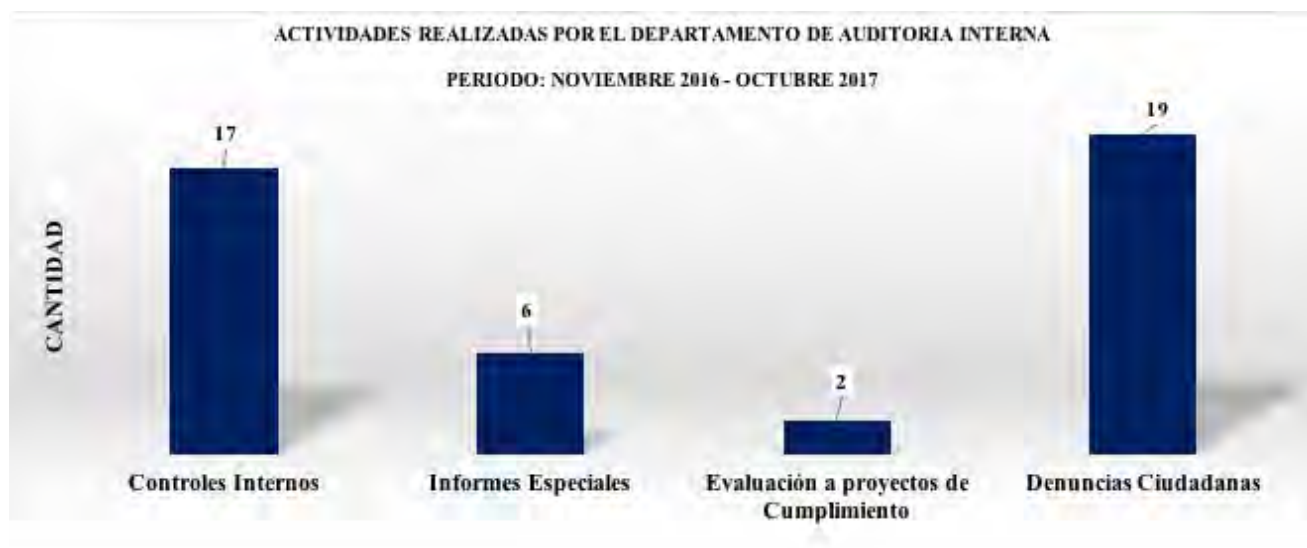
Auditorías de Cumplimiento

Para el periodo comprendido desde noviembre 2016 y octubre 2017 continuamos dando el seguimiento a las auditorías de cumplimiento, implementadas en el mes de julio del año 2015, las cuales se basan en las revisiones de expedientes por patrocinios, contrataciones por servicios o cualquier otro contrato o convenio que sea celebrado entre la institución, en representación del Estado y funcionarios o agentes de manejo. Este tipo de auditorías le garantiza a la institución una seguridad razonable y la viabilidad de realizar cualquier erogación o que se realicen los desembolsos establecidos según contrato o convenio, de acuerdo al cumplimiento de todos los entregables determinados en el acuerdo y los tiempos establecidos para la entrega de los mismos, por lo cual debemos resaltar que nuestra oficina se mantiene activa, formando parte del comité que verifica los expedientes de las asociaciones de consumidores, para lo cual se realizaron dos (2) auditorías de cumplimiento.

**ACTIVIDADES REALIZADAS, POR CANTIDAD, SEGÚN CATEGORÍA, EN EL
DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA
PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017**

CATEGORIAS	CANTIDAD
Denuncias Ciudadanas	19
Controles Internos	17
Informes Especiales	6
Evaluación a proyectos de cumplimiento	2
TOTAL	44

Fuente: ACODECO



Logros Obtenidos

Podemos mencionar que la Oficina de Auditoría Interna, en el periodo comprendido entre noviembre 2016 a octubre 2017 ha cumplido, en gran parte, con los objetivos trazados de manera satisfactoria, arrojando en todos sus informes las recomendaciones pertinentes, en los que se manifiesta a la Administración General las deficiencias que observamos en las unidades administrativas auditadas en tiempo oportuno, lo cual ha permitido que se tomaran las acciones administrativas y legales correspondientes y se focalizara cualquier tipo de falta en controles internos o en el buen uso de los bienes y recursos del Estado.

Este año organizó el foro sobre el rol de nuestra oficina dentro de la institución impartido por el licenciado Omar Carrillo Oro, Jefe de Auditoría Interna, en conjunto con la licenciada Rosa Recarey, Jefa de Asesoría Legal, para estudiantes de la Universidad Latina de Panamá.

Para finalizar, destacamos que obtuvimos la certificación del curso virtual de ética para los funcionarios públicos de la Autoridad Nacional de Transparencia (ANTA) reiterando nuestro compromiso de transparencia, ética, eficiencia, probidad y excelencia laboral para contribuir a la gestión de nuestra institución y del Estado panameño.



Izq. Lic. Gisela César Coordinadora Maestría en Contraloría y Auditoría Gerencial

Entrega de Ley 45 del 2007 a docentes y estudiantes de la Universidad Latina



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA



LOGROS ESPECIALES

WWW.ACODOCO.GOB.PA



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA



II. LOGROS ESPECIALES

A. CONVENIO DE COOPERACIÓN ENTRE ACODECO Y LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO



El 13 de octubre de 2016, la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO)**, representada por el Administrador Oscar García Cardoze, y la **DEFENSORÍA DEL PUEBLO**, representada por su máxima autoridad, Alfredo Castellero Hoyos, firmaron un convenio de Cooperación que fue refrendado por el Contralor General de la República en noviembre 2016, con el fin de desarrollar e implementar de manera conjunta un programa de colaboración en relación con:

1. Realización de campañas educativas conjuntas, tomando en cuenta que los derechos del consumidor son otros de los derechos inalienables de los seres humanos.
2. Establecimiento de un sistema de comunicación recíproca en materia de Consumo Seguro y riesgos a la Salud, que permita una defensa más efectiva de la integridad de los consumidores.
3. Búsqueda de oportunidades para crear sinergias positivas y efectivas entre las entidades que coadyuven a una educación al consumidor que incluya a las poblaciones de los consumidores tradicionalmente marginados.
4. Capacitación recíproca a los funcionarios de ambas entidades sobre los temas y procesos que competen a la otra Parte, otorgando pasantías de funcionarios en las instalaciones de la otra Parte.
5. Búsqueda de oportunidades de intercambio y colaboración, a través de la convocatoria recíproca a eventos académicos, programas radiales o televisivos y/o eventos equivalentes, organizados por las entidades.
6. Búsqueda de oportunidades para simplificar o economizar contrataciones separadas de locales o espacios transitorios, por ejemplo, ferias.

B. CONVENIO PARA PREVENIR COLUSIÓN EN COMPRAS ESTATALES FIRMADO ENTRE ACODECO Y LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN

El día 25 de enero de 2017, la **PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN**, representada por Rigoberto González M. y la **AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA (ACODECO)**, representada por el Administrador Oscar García Cardoze, firmaron un Convenio de Colaboración mutua con el fin de establecer un marco de referencia para la colaboración y coordinación entre las entidades con fines de facilitar el mutuo intercambio

de información y/o documentación que pueda contribuir en la identificación de hechos o condiciones que limiten la libre competencia económica y la libre concurrencia en las compras públicas que realice la Procuraduría de la Administración, así como su prevención, preservando siempre el interés superior de los consumidores.

En ese sentido, se propicia establecer mecanismos de coordinación que contribuyan a promover, proteger y garantizar la libre competencia, la erradicación de prácticas anticompetitivas y el aumento del bienestar del consumidor, así como coadyuvar en lograr una eficaz supervisión de los pliegos de cargos de bienes y servicios.

A través del convenio, la Procuraduría de la Administración se compromete a remitir a la ACODECO, el resultado de cualquier acto público que considere violatorio de la Ley 45 del 2007, siendo ejemplo de ellos, pero no limitado a, precios iguales en las ofertas (colusión), precios que reflejen un patrón de comportamiento, compras repetidas de un mismo producto o servicio, supresión de ofertas o no, entrega de algunos requisitos básicos en las propuestas, proveedores independientes que participan en la reunión de homologación y posteriormente ofertan como consorcio, entre otros indicadores.

El documento plantea una vigencia de tres años. Para mayor información sobre su contenido, puede visitarse la página web institucional.

C. CONFERENCIA ANUAL COMPAL III 2017



Con la participación de 40 delegados de distintas agencias de protección al consumidor y de competencia, de América Latina, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), tuvo el honor de ser la anfitriona de la conferencia anual del Programa de Fortalecimiento de Instituciones y Capacidades en el área de Políticas de Competencia y Protección al Consumidor (COMPAL) de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), la cual se realizó los días 30 y 31 de marzo de 2017, en ciudad de Panamá.

El programa COMPAL III integra, actualmente, a Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay, Perú, Uruguay, Colombia, Perú y Panamá.

COMPAL es un programa que promueve sistemas sostenibles de competencia y de protección al consumidor, fortaleciendo las instituciones relevantes y fomentando una mejor comprensión de los beneficios de la competencia.

Panamá, a través de la misión diplomática ante la OMC, se adhirió en el año 2015 al programa COMPAL de la UNTAD. A su vez, ACODECO, en su calidad de agencia de protección al consumidor y de la libre competencia, ha participado en varios eventos académicos y de cooperación entre agencias homólogas, organizados por este programa internacional.

D. PANAMÁ ASUME PRESIDENCIA PRO-TÉMPORE DE CONCADECO



La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) participó en la sexta reunión de la Secretaría Ejecutiva del Consejo de Ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana (SE-COMISCA) y los titulares del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor (CONCADECO), la cual se realizó el 29 de marzo de 2017 en la ciudad de Panamá.

Sus principales objetivos fueron definir las principales líneas de acción para el trabajo intersectorial establecido entre los Ministerios de Salud y las instituciones integrantes del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor tendientes a promover un consumo saludable y seguro de alimentos en la Región SICA y fortalecer el funcionamiento del CONCADECO como organismo especializado del Sistema de Integración Centroamericana.

El Encuentro Regional 2017 SE-COMISCA / CONCADECO, contó tanto con la participación del equipo de la Secretaría Ejecutiva del COMISCA, como también con los titulares de las instituciones integrantes del CONCADECO.

En concreto, se presentaron a discusión tres iniciativas:

- 1 .Iniciativa para fortalecer el trabajo regional sobre el etiquetado de advertencia nutricional.
- 2 .Elaboración del Perfil del Consumidor del sector alimentario de la Región SICA.
- 3 .Campaña comunicacional y educativa para la promoción de una alimentación y estilos de vida saludable / a desarrollar por medio de la Fundación Plaza Sésamo (Sesame Workshop).

Posteriormente, se realizó una reunión exclusiva entre los titulares de CONCADECO, en la cual, entre otras cosas, se determinó que la AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA, asumiese la Presidencia Pro Témpore de CONCADECO por un año a partir de esa fecha y la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR de El Salvador, la Secretaría Ejecutiva, por dos años.

E. ACODECO ES GALARDONADA DURANTE LA PREMIACIÓN DE LA AUTORIDAD NACIONAL PARA LA INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL (AIG)

La Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental (AIG) realizó la entrega del VII Premio a la Innovación Gubernamental. Esta premiación se realiza anualmente para incentivar el desarrollo de herramientas tecnológicas en las entidades gubernamentales, con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

En esta ocasión, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) fue premiada en la categoría Indicadores de Gobierno Digital, que son los que permitirán medir el nivel de madurez y el avance en Gobierno Digital de las instituciones del Estado.

El objetivo de esta medición es:

- Mejorar los servicios, información y trámites ofrecidos a los ciudadanos.
- Incrementar la eficiencia, transparencia y la participación ciudadana.
- Mejorar los procesos y procedimientos del Gobierno para aumentar la calidad de los servicios públicos.

Esta medición también permitirá tener un marco de referencia para poder establecer las tendencias de los indicadores internacionales y poder situar a Panamá en una mejor posición.

El premio fue recibido por el Administrador de la entidad, Oscar García Cardoze, el día 25 de septiembre del presente año. Dicha distinción llenó de satisfacción a toda la familia ACODECO, quienes han aportado su grano de arena para que la institución se modernice y ofrezca alternativas digitales para el beneficio de los usuarios, principalmente los consumidores del país.



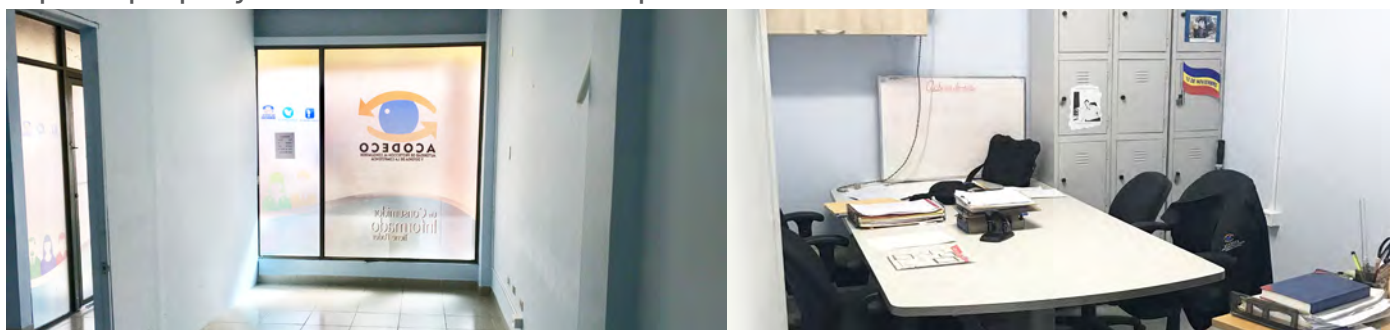
La AIG ha señalado que “el VII Premio a la Innovación Gubernamental simboliza, al igual que el Logo de la AIG, toda la sinergia que existe entre las entidades del Estado, el poder de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) y los programas orientados al servicio ciudadano.”

ACODECO reitera su interés en seguir innovando en beneficio del servicio que ofrece la entidad en pro de la comunidad.

F. LOGROS DE LAS OFICINAS REGIONALES

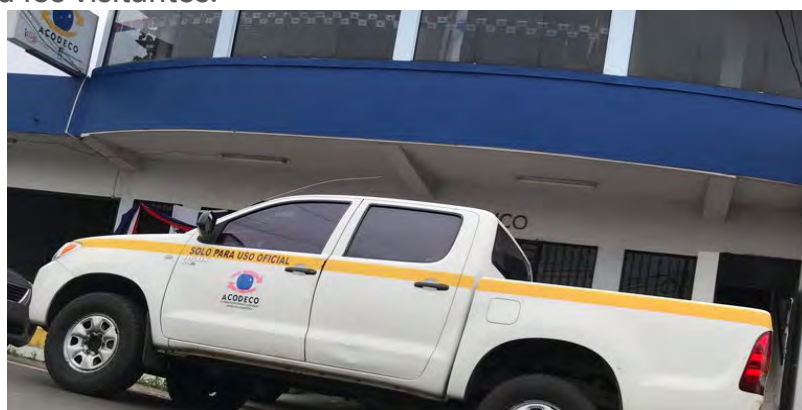
En febrero de 2017 se renovó la oficina regional de ACODECO Herrera y se anexó un nuevo local para la ubicación de los diferentes instrumentos y equipos técnicos que utiliza el grupo interprovincial de Metrología, el cual está haciendo una gran labor de verificación a los agentes económicos de Herrera, Los Santos, Coclé, Veraguas, Bocas del Toro y Chiriquí, velando por el cumplimiento de las normas y parámetros establecidos en los Reglamentos Técnicos, para garantizar buenos servicios y mejores productos a los consumidores.

Dentro de este local, también se estableció un salón de capacitaciones y reuniones, con el objetivo de ofrecer charlas y capacitaciones educativas a consumidores y proveedores, en un espacio propio y cómodamente adecuado para tal fin.



Nuevo local para el área de capacitación y área de Metrología

En ese mismo orden, siendo uno de nuestros principales objetivos la excelencia en la atención al consumidor, en el mes de septiembre de 2017 se reubicó la oficina de ACODECO Panamá Oeste, situada específicamente en la parte alta del edificio del Registro Público, en la Avenida Libertador, Sector El Harino, Corregimiento de Barrio Balboa, Distrito de La Chorrera, frente a la Policía Nacional y el Parque Libertador. Esta oficina, la cual cuenta con mayor espacio, permite mejor atención a los visitantes.



Nuevas oficinas de ACODECO Panamá Oeste



Inauguración de la nueva Oficina Regional de Panamá Oeste, en La Chorrera

G. TABLERO DE MULTAS

Otro avance tecnológico que ha incorporado la ACODECO, tanto a su página web como a su aplicación móvil disponible para equipos Android e iOS, es un Tablero de Multas en el que se detallan las multas impuestas en primera instancia por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor, por incumplir leyes cuya fiscalización es competencia de nuestra institución.

Estas son: Protección al Consumidor (Ley 45 de 2007), Control de Precios (Decreto Ejecutivo 165 de 2014 y sus modificaciones), Historial de Crédito (Ley 24 de 2002), Uso indebido de cilindro de gas (Decreto de Gabinete 16 de 2014), Beneficios para jubilados, pensionados y tercera edad (Ley 6 de 1987) y Beneficios económicos para personas con discapacidad (Ley 134 de 2013).

Este tablero muestra únicamente las multas impuestas en primera instancia y se espera incorporar antes de que termine el año, las multas por desacato; posteriormente se crearán otros tableros con las multas de segunda instancia, de juzgado ejecutor y tesorería. Este tablero es dinámico y se actualiza o refresca varias veces durante el día, de lunes a viernes y muestra la fecha y hora de la última actualización por lo que el consumidor tiene siempre a su disposición las estadísticas más recientes.

Cabe destacar que el tablero cuenta con varios criterios de búsqueda, tales como monto de las multas, cantidad de multas impuestas, nombres y cantidad de agentes económicos sancionados, dentro de un rango de tiempo y tiene una pestaña denominada Observaciones, en la que se muestran varias explicaciones para los consumidores.

Adicionalmente, es muy importante señalar que esta aplicación informática fue desarrollada en su totalidad por el recurso humano de la unidad de informática de nuestra institución, con la colaboración directa del administrador general y de los jefes de la sección de estadística y del departamento de investigación al consumidor.



H. PROGRAMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Un logro significativo para la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia ha sido la aplicación del Programa de Evaluación del Desempeño y Rendimiento proceso por el cual se evalúa y califica el trabajo de los servidores públicos.

Durante este proceso, de una manera íntegra, sistemática y continua, los Jefes o Superiores Inmediatos, valoran y califican el conjunto de las actitudes, comportamiento laboral y el rendimiento del servidor público en términos cuantitativos y cualitativos de producción en sus asignaciones.

A través de esta acción cada funcionario desarrolla mensualmente un informe de trabajo, donde se reflejan las actividades realizadas, las cuales son reportadas a su superior e incorporadas al portafolio de evidencias, que sirven de apoyo para la emisión de la calificación final.

Los formularios de las evaluaciones aplicadas en ACODECO fueron divididos en dos grandes grupos: Un Primer Grupo: los que ejercen puestos de carrera administrativa de carácter subordinado; y un Segundo Grupo: de servidores que ejercen puestos de carrera administrativa con funciones de jefatura y supervisión, con personal a su cargo.

Los colaboradores y jefes de departamentos de la ACODECO, ya estaban familiarizados con este sistema dado que, anteriormente, la Oficina Institucional de Recursos Humanos ejecutó un ejercicio de evaluación, con el interés de encaminar a los empleados de la institución a este programa.

Para el año 2015, bajo la administración de Oscar García Cardoze, Administrador General se dan los primeros acercamientos con la DIGECA, para la implementación formal de este proceso en la institución, el cual fue divulgado por la OIRH, a directores y jefes de departamentos.

La primera etapa inició con una Auditoría de Puestos que permitió determinar in sitio las funciones de cada colaborador de la sede, y las oficinas regionales con el objetivo de evaluar el rendimiento de los colaboradores, de conformidad al cargo real que estos desempeñan.

La tarea de evaluar el desempeño y rendimiento constituye un aspecto básico de la gestión de los recursos humanos, en una institución. Es importante recalcar que este proceso ha permitido determinar las áreas, donde existe la necesidad del recurso humano.



Analistas de la Oficina Institucional de Recursos Humanos Simón Gálvez y Gisela de Esteckman realizan el levantamiento de los resultados de las evaluaciones de colaboradores, en la Regional de Los Santos

**RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO Y RENDIMIENTO DEL PERSONAL
PERIODO: MARZO 2016 - FEBRERO 2017**

CANTIDAD DE NOTIFICADOS	EVALUACIONES PARCIALES	RECLAMOS PRESENTADOS	TOTAL DE EVALUADOS
434	25	3	440

Fuente:ACODECO

La evaluación se desarrolló en el período comprendido de 1 de marzo de 2016, al 28 de febrero de 2017 y fue aplicada en ese momento sólo a (440) funcionarios, sujetos de evaluación por ejercer puestos de Carrera Administrativa o, en su defecto cumplían con el tiempo mínimo de (6) meses, laborando en la institución.

El proceso de aplicación de la Evaluación del Desempeño y Rendimiento, en la ACODECO culminó de manera exitosa: logrando al 28 de febrero de 2017, evaluar a (440) colaboradores de las unidades y direcciones administrativas de la sede, y oficinas regionales. De los (440) colaboradores evaluados, (434) fueron notificados al completar el proceso sus superiores, con el refrendo de los resultados obtenidos por sus subalternos.

Se realizaron (25) evaluaciones parciales producto de la movilidad de los colaboradores, y se recibieron en la Oficina Institucional de Recursos Humanos, sólo (3) reclamos.

En conclusión, el proceso valoró la eficiencia y la productividad del servidor público de ACODECO detectando las fortalezas y debilidades en el desempeño de sus funciones, para mejorar la gestión que conlleva el cumplimiento de la misión de la Unidad Administrativa donde labora y, por ende, el de la institución.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

WWW.ACODOCO.GOB.PA



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA

III. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Las actividades desarrolladas por la Dirección de Protección al Consumidor son variadas y se caracterizan por la atención de una diversidad de aspectos de consumo, que requieren una elevada cantidad de recurso humano, además de conocimientos en asuntos de protección al consumidor, pero también en otras áreas técnicas que exige que los funcionarios sean permanentemente capacitados. Es la capacitación un eslabón importante en la calidad del servicio, por ello la necesidad de especialización en la materia.

Coordinación de operativos Black Friday

Para el mes de noviembre de 2016, el despacho de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor coordinó la realización del Operativo de Black Friday efectuado el día 26 de noviembre de 2016, en los centros comerciales de Multicentro, Multiplaza Pacific, Albrook Mall, Metromall y Los Andes.

Operativo de Navidad 2016

Durante el mes de diciembre de 2016, se efectuó el Operativo de Navidad entre el 2 y 23 de diciembre de 2016, con una duración total de 17 días de operativo, en el cual se contó con 7 módulos ubicados en la ciudad capital, específicamente en los siguientes centros comerciales: Multiplaza Pacific, Los Pueblos, Metromall, Albrook Mall, Los Andes, Centro Comercial Alambra y Avenida Peatonal. Además de los módulos en las oficinas regionales de cada provincia, se contó a nivel nacional con un total de 17 módulos de atención al consumidor.

COMPARATIVO DE OPERATIVO DE NAVIDAD

AÑO: 2016

DETALLE	CANTIDAD
Asistencia al consumidor (<i>consultas</i>)	2,964
Asesoramiento a agentes económicos	717
Quejas recibidas	267
Quejas resueltas	170
Monto de las quejas resueltas	23,198
Denuncias	156
Actas de verificación CON anomalía Ley 45 de 2007	329
Actas de verificación SIN anomalía Ley 45 de 2007	1,250
Actas de verificación CON anomalías Ley 81 de 2009	0
Actas de verificación CON anomalías Ley 6 de 1987	34
Actas con verificación SIN anomalías Ley 6 de 1987	193
Actas de veracidad de la Publicidad (con anomalía)	93
Actas de veracidad de la Publicidad (sin anomalía)	829
Actas de Control de Precios con anomalías	39
Actas de Control de Precios sin anomalías	297
Devolución de efectivo (<i>cantidad</i>)	62
Monto de las devoluciones en efectivo	9,608
Entrega de material educativo	25,587
Entrevista a medios de comunicación	72

Fuente: ACODECO

Durante el operativo, se atendió un total de 267 quejas, por un monto total de B/. 23,198 y se resolvieron en el lugar 170 de las quejas recibidas. Así mismo, se recibieron 156 denuncias, y se

conciliaron varias quejas a favor de los consumidores, obteniendo la devolución a favor de éstos por un monto total de B/. 9,608.

VII Foro de Protección al Consumidor

En el marco de la celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, se coordinó la realización del VII Foro de Protección al Consumidor el 15 de marzo de 2017, con el tema “El Codex Alimentarius y la Protección de los Derechos del Consumidor”, en el cual se desarrollaron temas de interés actual como La importancia que tienen las normas CODEX para la protección de la salud de los consumidores y para el comercio internacional de los productos alimenticios. Temas como Recuento y actualización Legislativa en materia de Protección al Consumidor, El CODEX Alimentarius: Objetivo, Funciones, Comités de trabajo, y las acciones coordinadas con la industria alimentaria en la aplicación de la normativa CODEX, Experiencia de la Industria Alimentaria en Panamá y la Responsabilidad Social de las Empresas en la gestión de calidad de las industrias alimentarias, El CODEX Alimentarius y la armonización de las normas alimentarias para garantizar prácticas leales en el comercio de los productos alimenticios.



Entrevista al Director Nacional de Protección Al Consumidor



Conferencia de Expositores

A. UNIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

En la actualidad el mercado de productos y servicios se encuentra en auge, por lo cual, los consumidores cada vez son más conscientes de la importancia de estar bien informados en materia de las leyes de protección al consumidor y a la vez en denunciar establecimientos comerciales que incumplan con las mismas.

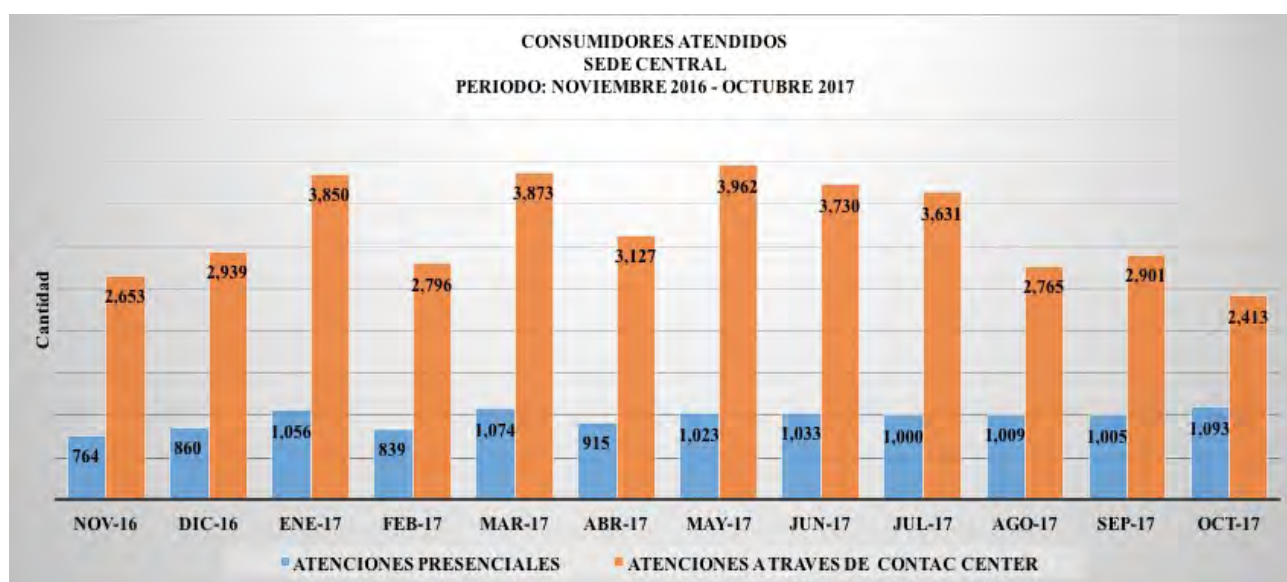
En nuestro departamento hemos logrado tener avances significativos en herramientas tecnológicas, lo que nos ha permitido mejorar sustancialmente la atención a nuestros usuarios que visitan la institución o se comunican a través del "Contact Center". En mayo de 2017, se creó el módulo de orientación en el sistema central de aplicaciones de la institución, permitiendo a los funcionarios el acceso a las orientaciones realizadas diariamente.

El departamento de Atención al Cliente lo conforman 18 funcionarios, los cuales están comprometidos en brindar y mantener una atención de alta calidad.

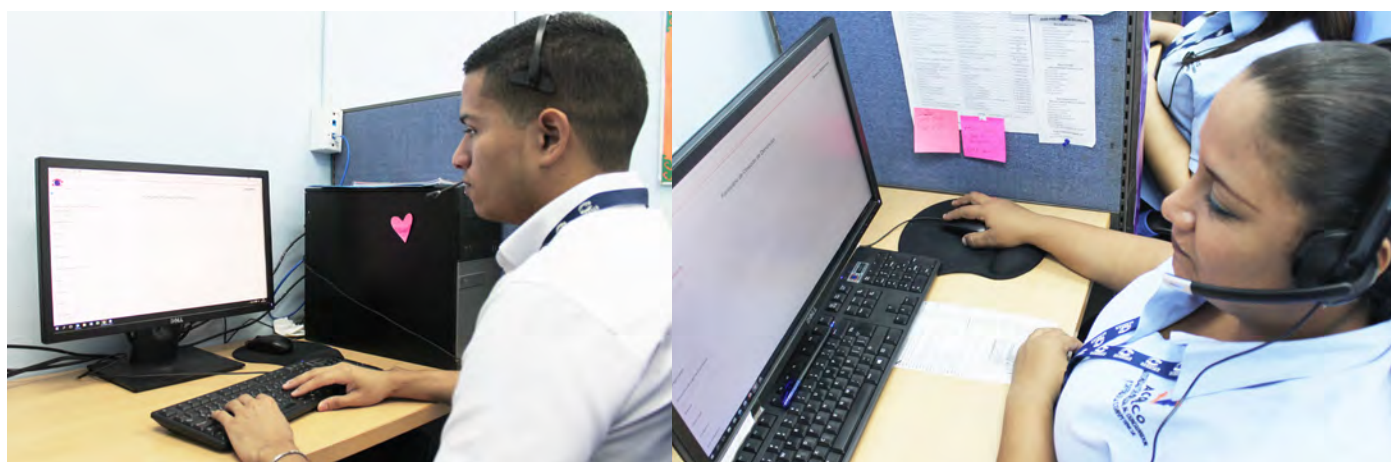


Funcionaria de Recepción atendiendo a consumidora

Durante el periodo de noviembre del 2016 a octubre 2017, hemos atendido en la sede central a 50,311 consumidores.



En la gráfica se observa que marzo del 2017, es el mes de más demanda en atenciones presenciales y en el mes de mayo en el Contact Center.



Funcionarios monitoreando en el sistema central de aplicaciones, las denuncias realizadas por los consumidores

DENUNCIAS RECIBIDAS

PERÍODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

DETALLE	MESES												TOTAL
	Nov-16	Dic-16	Ene-17	Feb-17	Mar-17	Abr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Ago-17	Sept-17	Oct-17	
App - Android	75	115	63	51	69	62	101	90	73	50	70	59	878
Twitter	57	73	48	36	75	63	72	62	81	72	61	54	754
Correo - Web	11	11	6	43	45	35	85	82	110	82	69	53	632
App - Web	0	5	24	22	46	33	34	36	69	27	36	52	384
Llamada - 311	27	17	28	13	31	20	32	29	22	46	27	13	305
Presencial - Oficina (regional)	0	11	13	31	47	37	33	16	17	39	29	20	293
Presencial - Oficina (sede)	10	49	9	19	15	23	26	32	20	37	26	27	293
Llamada - Contact Center	61	73	66	94	110	71	116	146	123	113	90	97	1,160
Llamada - Regional	0	15	24	14	16	21	26	36	20	8	21	19	220
Facebook	10	8	11	11	24	19	36	17	12	13	11	9	181
Módulo - Especial	0	46	12	12	7	8	13	5	6	6	18	2	135
Correo - Infoacodeco	2	1	3	1	3	9	2	5	9	10	5	7	57
Televisión	0	0	0	1	1	0	6	4	8	18	11	2	51
Chat - Web	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	4
App - Iphone	0	0	0	0	0	0	1	1	7	9	6	9	33
Módulo Peatonal	0	0	0	0	0	0	6	3	0	0	0	0	9
Módulo Los Pueblos	0	0	0	0	0	1	3	1	0	0	0	0	5
Módulo Albrook Mall	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	4
TOTAL	253	424	307	349	489	402	592	569	577	532	480	424	Oct-14

Fuente: ACODECO

El constante seguimiento del "Contact Center", el cual es el encargado de cumplir con el tiempo de respuesta de las denuncias que son presentadas por los consumidores en distintos canales de comunicación a nivel nacional, ha solventado las necesidades de las personas que acuden a nosotros por nuestro servicio de protección al consumidor.

B. Agente Económico Responsable (AER)



El Programa Agente Económico Responsable (AER), fue creado mediante la Resolución Administrativa No A-090-2015 de 28 de septiembre de 2015, e inició operaciones el día 30 de septiembre de 2015, con la finalidad de atender los reclamos que presentan los consumidores, de manera más rápida y expedita desde el establecimiento comercial, lo que ahorraría costos y tiempo a ambas partes.

Este programa busca que los proveedores de bienes y servicios afiliados sean más competitivos, mejorando la capacidad de atender las reclamaciones que presenten sus clientes dentro del local comercial y puedan llegar a un arreglo, manteniendo un contacto directo con la Autoridad. En la actualidad el programa de AER cuenta con 20 agentes económicos adscritos.

A partir de enero de 2017, el programa de AER se extendió a cada una de las oficinas regionales de la institución, con la finalidad de que más consumidores y agentes económicos puedan disfrutar de los beneficios otorgados por estar adscritos al programa.

Quejas recibidas y resueltas a favor para el periodo comprendido de noviembre 2016 a octubre 2017:

- 388 quejas recibidas por un monto de B/356,820.61
- 280 quejas a favor del consumidor por un monto de B/272,294.68

AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE
TOTAL DE QUEJAS SOMETIDAS A LOS DIFERENTES DEPARTAMENTOS
PERÍODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

DEPARTAMENTO	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Decisión de quejas	385	99.2	353,460.82
Conciliación	3	0.8	3,359.79
TOTAL	388	100.0	356,820.61

Fuente: ACODECO

C. DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR

A través de las diferentes técnicas de comunicación el Departamento de Educación realiza una serie de actividades educativas con el propósito de formar en los consumidores una conciencia crítica para que actúe de forma responsable en la toma de decisiones en el mercado.

Son diversas las estrategias y programas que se establecen para desarrollar la educación al consumidor a la que tienen derecho todos los consumidores, entre ellas:

ACODECO cuenta recientemente con una Unidad Móvil de Capacitación, equipada con equipos de multimedia de alta tecnología.

A través de este equipo rodante se amplía la cobertura del programa de orientación y capacitación, tanto a consumidores como a proveedores, el cual nos permitirá llegar a más comunidades para empoderar al consumidor en el conocimiento de sus deberes y derechos y esté mejor preparado para la toma de decisiones en el mercado de bienes y servicios. También para que los proveedores conozcan sus obligaciones de forma tal que se promuevan relaciones de consumo más equilibradas.

Con esta estrategia educativa se llena una de las necesidades que tienen los consumidores, de contar con información actualizada para analizar las alternativas de consumo que le ofrece el mercado, logrando así desarrollar en el consumidor una actitud preventiva.

Unas de las funciones principales es la de orientar y educar al consumidor, pero a su vez se busca optimizar el servicio que brinda la ACODECO a los usuarios y a la población para su atención en menor tiempo, de forma oportuna y eficaz en su mismo entorno, a fin de prevenir y minimizar los problemas de consumo.

El objetivo final de la logística es disminuir tiempo y costos, optimizando la labor de capacitación, orientación y educación que se ofrece hacia el público consumidor dando respuesta en menor tiempo a las solicitudes de capacitación; para ello cuenta con un equipo tecnológico y audiovisual instalado con tecnología de última generación, y se facilita el traslado del personal y de los materiales llegando a más sectores de la población

Con una capacidad para atender a 10 participantes y en la parte externa cuenta con una pantalla para proyectar la información, además de un techo retráctil, lo cual permite habilitar un espacio que ofrece la facilidad de atender a más participantes. Nuestro objetivo es capacitar y dotar a aquellos grupos organizados, consumidores localizados en comunidades apartadas de la ciudad, o en eventos de gran concurrencia de público como ferias comunitarias y regionales, a fin de dar a conocer los diferentes ejes temáticos de la Educación al Consumidor.

La implementación de esta herramienta en el Programa de Capacitación del Departamento de Educación de ACODECO, está asociada a la constante preocupación de la entidad por mejorar la calidad de sus servicios a los consumidores y agentes económicos, quienes son también beneficiarios de estos programas, a fin de procurar la mejor operatividad y transparencia de los bienes y servicios que ofrezcan a sus consumidores.



Unidad Movil de Capacitación



Jornada Educativas - Esc. Josefina TApia de San Miguelito

• **Consultas Educativas**

Los consumidores requieren de información que les permita ejercer sus derechos y los proveedores por otro lado el cumplir con sus obligaciones por ello se le brinda a través de las consultas que realicen ya sea en nuestras oficinas o en los módulos móviles o permanentes información diversa según su necesidad sobre la ley 45 de 31 de octubre de 2007 y otras legislaciones de protección al consumidor, al igual que otras disposiciones legales que norman el mercado. Durante este período se atendieron 4,930 consultas a nivel nacional.



Policlinica Don Alejandro de la Guardia - GSS

• **Jornadas educativas**

Informar, orientar y promover los contenidos de la educación del consumidor; en especial las diferentes legislaciones de protección al consumidor, a la vez de entregarle material educativo

a los consumidores es el objetivo primordial de las jornadas educativas las cuales realizamos en diversos puntos estratégicos como: centros comerciales, ferias, centros de salud, policlínicas entre otras. Se realizaron 800 de la cuales las de mayor frecuencia han sido las ferias comunitarias y las de inmobiliarias.



Participación de personal de Educación en charlas Educativas Escuela María Ossa de Amador



Capacitación a Grupo de Jubilados

Capacitación a funcionarios de ACODECO

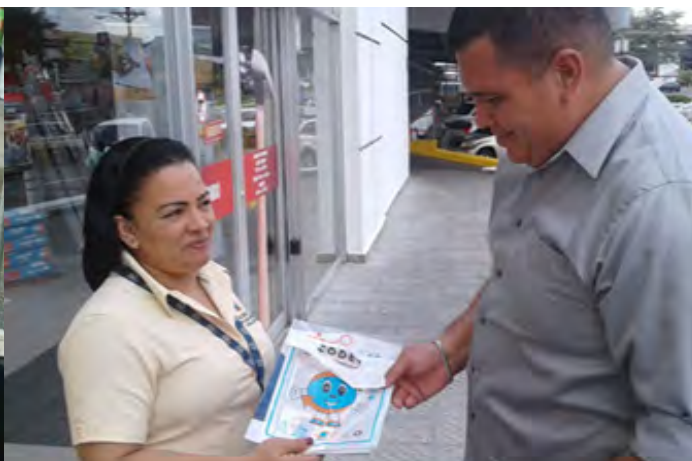


Participación de personal de Educación en Ferias Comunitarias

Feria de Reciclaje en la Fundación de Acción Social-FAS Panamá



Feria de Reciclaje



Jornada educativa en la empresa Cochez y Cía. S.A

• Capacitaciones

El conocimiento de sus deberes y derechos es básico para para que los consumidores se desempeñen eficientemente en el mercado de bienes y servicios este es uno de los objetivos de la Educación al Consumidor. El programa de capacitaciones va dirigido a diversos grupos de la población inclusive proveedores en las que se desarrollan los diferentes ejes temáticos que contribuyen a la formación de una nueva cultura de consumo.



Capacitación a funcionarios de la Policlínica de Betania



Capacitación a colaboradores de la empresa Grupo Regency

• Capacitaciones a los agentes económicos

El programa Agente Económico Responsable (AER), tiene la finalidad de que el proveedor conozca una forma más expedita para atender los reclamos en sitio.

Durante este periodo se han realizado diferentes grupos de proveedores de cadenas de comidas rápidas, de electrodomésticos y almacenes diversos. Durante este período realizamos 494 capacitaciones, entre los temas más desarrollados son la Ley 45 y obligaciones del proveedor, Ley 6 del 16 de junio de 1987 sobre los beneficios a que tienen derechos los jubilados, pensionados y personas de la tercera edad, administración de las finanzas familiares y el programa AER.

• Medios de Comunicación

Parte de las estrategias educativas que implementa el Departamento son las participaciones en los medios de comunicación lo cual nos permite llegar a más consumidores, es parte del programa de medios que lleva a cabo la Oficina de Relaciones Públicas

Se ha continuado con la conducción y producción del programa radial Guía del Consumidor en Nacional FM, durante este periodo hemos realizado un total de 1,026 participaciones.



• ACODECO Tours

Una modalidad que le permite al docente complementar los conocimientos referentes a consumo que se imparten en la educación formal. A través de esta gira institucional, los estudiantes tienen la oportunidad de visualizar el lugar donde se llevan a cabo la búsqueda de solución a los problemas que pueden darse en las relaciones de consumo, al igual que los mecanismos e instrumentos que se utilizan en las verificaciones de mercado.



ACODECO tours con el Colegio Episcopal San Marcos

En este programa durante este periodo hemos atendido un total 364 estudiantes (colegios y asociaciones) tanto privado como público. Escuela Josefina Tapia, Instituto Bern, Municipio de Panamá, Asociación de Jubilados, Colegio Las Esclavas, Colegio Episcopal de Panamá, Colegio Hosanna, Colegio Buen Pastor, Oasis de Paz, IPT Coclecito, Escuela Mateo Iturralde. Cabe destacar que el programa ha tenido gran aceptación en el sector educativo, pues es muy solicitado por colegios a través de sus docentes.

• Revista Vigilante

Temas relevantes de consumo llegan a las manos de la población panameña con la Revista Vigilante cuya distribución es gratuita, la misma lleva el objetivo de orientar y educar al consumidor sobre los diferentes temas de consumo además ofrecer información sobre las acciones que lleva la ACODECO en defensa de los derechos del consumidor, a fin de que éstos

puedan discernir en el mercado con conocimiento de sus deberes y derechos, para la toma de decisiones acertadas.



• **Material Educativo**

Nuestro material informativo son de gran apoyo en las capacitaciones que realizamos a todos los grupos, como los libros de colorear a través de ellos los niños aprenden sobre los Derechos de los consumidores. Al igual que los trípticos y afiches que se distribuyen a nivel nacional los cuales llevan información sobre temas diversos de la Educación al Consumidor.



Capacitación en la Escuela Santa María la Antigua.



Diversos materiales Educativos

- **Promoción de grupos organizados de consumidores**

La participación activa de los grupos organizados de consumidores es de gran valor en un mercado de libre oferta y demanda, en especial por las actividades educativas que realicen, de allí que ACODECO continúa apoyándoles en sus proyectos educativos a través del subsidio a que tienen derecho por ley. Promover la organización de estos grupos es tarea permanente en nuestros programas educativos este es el reconocimiento a uno de los derechos del consumidor: el derecho a la representación o a ser escuchado.

**PRINCIPALES ACTIVIDADES REALIZADAS EN
EL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

ACTIVIDADES	CANTIDAD
Capacitaciones	494
Consultas educativas	4,930
Participación en medios de comunicación	1,026
Jornadas educativas	800
Población total beneficiada	46,408
Distribución de material educativo	190,275

Fuente: ACODECO

- **Módulos de atención permanente**

Brindar información oportuna además de atender sus problemas de consumo justamente donde se originan es el objetivo de los Módulos permanentes de atención al consumidor que están ubicados en Albrook Mall, Centro Comercial Los Pueblos y en la peatonal de la Avenida Central.

**ATENCIONES EN LOS MÓDULOS PERMANENTES
ALBROOK MALL, LOS PUEBLOS, Y LA PEATONAL
PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017**

MODULO	CONSULTAS	QUEJAS	DEVOLUCIÓN A LOS CONSUMIDORES
Albrook Mall	872	578	4,628
Los Pueblos	977	44	10,511
La Peatonal	642	167	2,891
TOTAL	2,491	789	18,029.84

Fuente: ACODECO

***Este Módulo por restructuración de la Vía Peatonal recientemente fue retirado y se evalúa su reubicación.**

• Actividades de Vigilín



Celebración del Día del niño con Vigilín



Vigilín participa en actividad de voluntariado

• Participación en Ferias



Panamá Motor Show

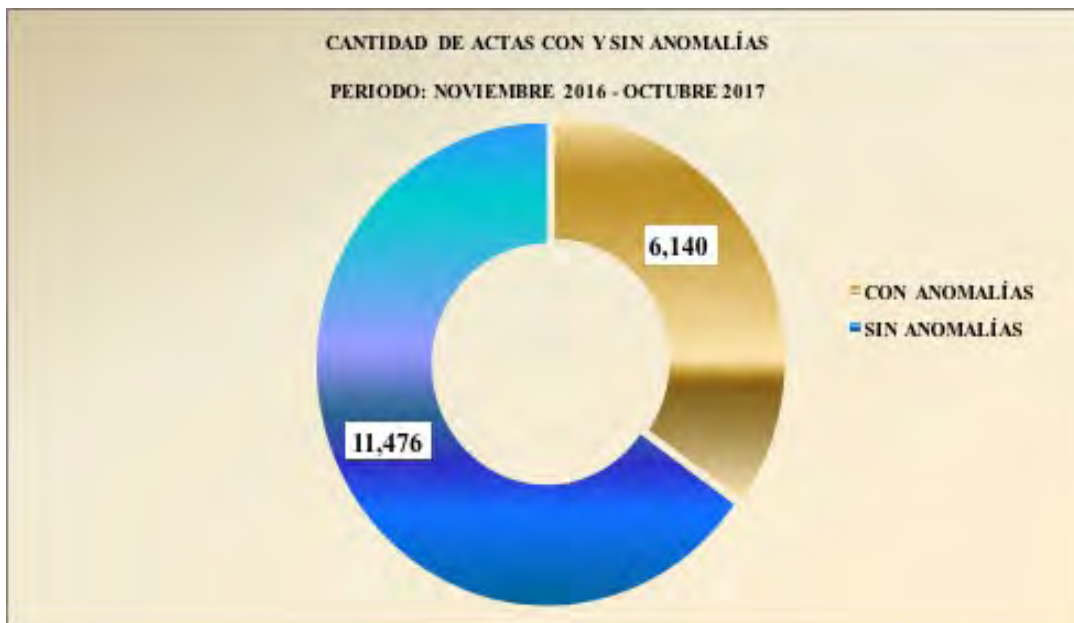


Feria Convivienda



D. DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

El departamento de verificación a realizados sendos esfuerzos para lograr con éxito poder realizar verificaciones a una gran variedad de agentes económicos como lo son: restaurantes, mini súper, almacenes, centros de estética, abarroterías, clínicas y hospitales entre otros; producto de estas verificaciones se realizaron 14,096 visitas a nivel nacional, con un total de 17,616 actas.



Se detectaron 173,519 anomalías en los diferentes agentes económicos, dentro de los cuales 82.27% eran productos vencidos 7.68% fueron productos sin precios a la vista, 4.90% productos sin fecha de vencimiento, 2.85% productos deteriorados y el 2.30% de anomalías corresponde a otras faltas como: doble precio, fecha no clara, incumplimiento de precio tope de gas, uso indebido del tanque de gas, por no recibir billetes de USD \$50.00 y USD \$100.00, incumplimiento de precio tope de combustible y verificaciones del cumplimiento de la Ley 6 de 1987.

PRINCIPALES ANOMALÍAS VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

ANOMALÍAS	CANTIDAD	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN (%)
Productos vencidos	142,754	82.27
Productos sin precio a la vista	13,329	7.68
Productos sin fecha de vencimiento	8,504	4.90
Productos deteriorados	4,937	2.85
Otros	3,995	2.30
TOTAL	173,519	100.00

Fuente: ACODECO

Durante este periodo se han realizado distintas actividades de verificación que incluyen:

1. Inspecciones a los distintos comercios en épocas de mayor movimiento de consumidores. Cumplimiento de la Ley N°.134 de 2013, sobre beneficios a personas con discapacidad.
2. El artículo 56 de la Ley N° 45 de 2007, sobre el cobro por uso de estacionamientos.
3. Cumplimiento de la Ley 6 de 1987 (Descuento a jubilados) y de la Ley 45 de 2007 (precios a la vista y productos vencidos).
4. El Cumplimiento del Decreto Ejecutivo N° 22 de enero de 2013 que regula el precio del gas licuado de petróleo en cilindros de 25 libras y el actual que corresponde al Decreto Ejecutivo N° 322 del 8 de julio de 2016.
5. Cumplimiento del Decreto de Gabinete No. 16 del 11 de marzo de 2014, uso indebido del cilindro de gas de 25 lb.
6. Aceptación de billetes de curso legal (USD \$50.00 y USD \$100.00).
7. Visitas al Mercado del Marisco en temporada de Cuaresma.
8. Cobro indebido de propinas.



Verificaciones uso inadecuado de cilindro de gas de 25 libras

Verificaciones en diferentes agentes económicos



Verificaciones a lavanderías, lavamáticos y en el mercado del marisco

**ESTABLECIMIENTOS CON MAYOR CANTIDAD DE VISITAS
REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE VERIFICACIÓN**

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

ESTABLECIMIENTOS	CANTIDAD
Restaurantes / Fondas	3,213
Mini Super	3,096
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	2,008
Almacenes	1,156
Supermercados	896
Hoteles y Pensiones	405
Panaderías/Refresquerías	398
Farmacias	337
Lavanderías y Lavamáticos	319
Centro de Estéticas	283
Otros	1,985
TOTAL	14,096

Fuente: ACODECO

Dentro de las facultades que le otorga la ley a ACODECO está la de retirar del mercado y destruir los productos vencidos y deteriorados, lo cual se realiza mecánicamente en un camión compactador con la presencia de funcionarios de Auditoría Interna 2 veces a la semana; por otra parte, este departamento brinda capacitaciones sobre los deberes establecidos en la Ley 45 a distintos agentes económicos entre los cuales se destacan las cadenas de supermercados y almacenes por departamento.

Como resultado de la implementación del App de ACODECO las denuncias han crecido exponencialmente, a tal punto que el departamento de verificación recoge el mayor porcentaje de las denuncias a nivel nacional y hemos podido lograr dar respuesta a cada una de estas denuncias en el menor tiempo posible logrando así que la ACODECO se siga posicionando como una de las instituciones con mayor respuesta a las denuncias.

Del 21 de noviembre al 2 diciembre del 2016 se realizó el último operativo de propina. El propósito de esta verificación era comprobar que los agentes económicos estuviesen cumpliendo con la norma que establece que la propina no puede ser incluida en la pre-cuenta y que debe estar claramente diferenciada de modo que el consumidor pueda decidir ya que la propina es voluntaria.

El operativo se realizó en los restaurantes ubicados en San Felipe (Casco Viejo); como resultado de la verificación de 71 restaurantes se pudo comprobar que 4 presentaban anomalías en sus pre-cuentas por lo tanto fueron citados para presentar sus descargos y 67 resultaron sin anomalías.

E. DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

Medir es una de las acciones que destacan en la vida diaria, jugando un papel importante para los gobiernos, las empresas y la población en general, Las mediciones las encontramos en cualquiera de las actividades que realizamos, desde el cálculo a simple vista de una distancia a recorrer, como en la investigación de un medicamento en un laboratorio. Es por ello que medir correctamente es fundamental ya que ayuda a ordenar y facilitar las transacciones comerciales y el desarrollo en general de las ciencias.

Las transacciones comerciales en la gran mayoría establecen las características de un producto a través de contrataciones entre el cliente y el fabricante, resultando en este caso la Metrología el mecanismo más útil para facilitar este proceso, logrando así un equilibrio en la cadena de comercialización.

En Panamá la Metrología poco a poco está ganando fuerzas y contamos con laboratorios con excelentes capacidades técnicas, además de un Centro Nacional de Metrología (CENAMEP), custodio de los patrones nacionales, los cuales tienen trazabilidad demostrable a organismos internacionales de Metrología. ACODECO, se asegura de que los equipos que se utilizan para realizar todas las mediciones en el comercio, tengan esa trazabilidad, lo que nos permite tener la confiabilidad de la medición realizada.

Es en este sentido, donde año tras año realizamos una serie de verificaciones en diferentes rubros, las cuales además de velar por el bienestar de los consumidores, logra también brindar las asesorías necesarias para que los agentes económicos conozcan con claridad las reglas del mercado en la que se están desarrollando.

Durante el período en cuestión el Departamento de Metrología de la ACODECO, realizó las siguientes actividades.

COMPARATIVO DE ACTIVIDADES MÁS RELEVANTES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PERIODO: NOVIEMBRE DE 2016 - OCTUBRE DE 2017

Actividades	Unidad de Medida	Cumple	% Cumple	No Cumple	% No Cumple
Escáner	Establecimiento	179	0.3	265	1.8
Bajo Cargo a favor del consumidor	Producto	0	0.0	517	3.5
Sobre Cargo contra el consumidor	Producto	0	0.0	737	5.0
Pesas y Balanzas	Balanzas estaciones, surtidores y	1,262	2.3	480	3.3
Combustible		5,710	10.4	92	0.6
Contenido Neto	Lotes	46,549	84.7	12,271	83.7
Materiales de construcción (arena, piedra y bloques)	Establecimiento	88	0.2	249	1.7
Grasas	Freidoras	1,165	2.1	48	0.3
TOTAL		54,953	100.0	14,659	100.0

Fuente: ACODECO



• **Escáner:**

Con el propósito de que los consumidores tengan certeza de que pagaran el precio anunciado en la caja registradora, la ACODECO verifica el sistema del código universal de productos (U.P.C) por sus siglas inglés, es decir el cobro por el escáner. El objetivo principal de este sistema es agilizar la operación de cobro.

Debido a que este sistema es cada vez más utilizado por los diferentes comercios, es importante mantener una constante vigilancia que le garantice a los consumidores que van a pagar en caja el precio anunciado en estantería.

• **Balanzas:**

Además de verificar las condiciones metrológicas de estos instrumentos, esta verificación procura garantizarles a los consumidores que van a obtener la cantidad de producto por el que pagan.

En el país encontramos balanzas de diferentes tipos, electrónicas y mecánicas, las cuales deben cumplir con los parámetros establecidos en la reglamentación. Actualmente se está revisando el documento normativo que rige la comercialización y uso de estos instrumentos en el país, revisión que es liderada por el Centro Nacional de Metrología con la coordinación de la Dirección General de Normas y Tecnología del MICI. ACODECO forma parte de esta revisión.

• **Grasas Reutilizables:**

Las enfermedades gastrointestinales, la obesidad y otros trastornos de salud, se han incrementado en el país por diferentes causas, siendo una de ellas la necesidad cada vez mayor que tienen los consumidores de ingerir alimentos en la calle.

Es por ello que la ACODECO verifica que los aceites que se utilizan en la fritura de los alimentos en los diferentes restaurantes de la geografía nacional, cumplan con los requisitos mínimos y se encuentren en condiciones satisfactorias, de tal manera que no provoquen trastornos de salud mayores a los comensales. Esta verificación es realizada con unas tiras especiales denominadas Monitores de Grasas, las cuales nos permiten establecer las condiciones en las que se encuentran los aceites reutilizados en estos establecimientos.

ACTIVIDADES VERIFICADAS EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Escáner	179	265
Balanza	1,262	480
Materiales de Contrucción	88	249
Grasas	1,165	48

Fuente: ACODECO



Fuente: ACODECO

• Combustible:

La verificación de combustible tiene como principal objetivo garantizarle a la población panameña que esta actividad se está llevando a cabo dentro de los parámetros establecidos en la reglamentación, es una de las actividades que más esfuerzo físico requiere de nuestros colaboradores.

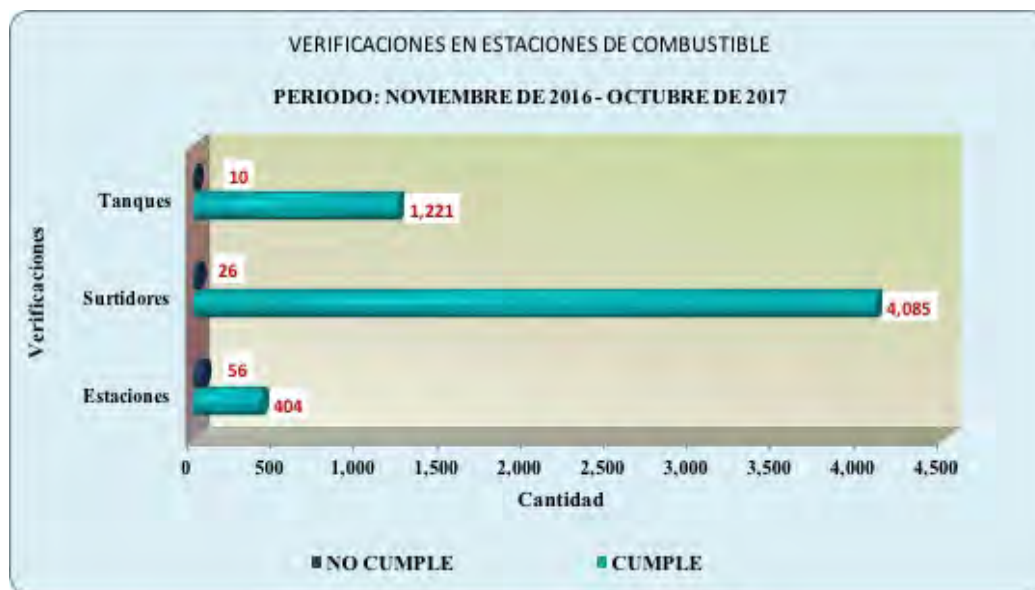
EL fundamento legal que nos permite realizar esta verificación está sustentado en lo establecido en la Ley 45 y en el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 51-2005 (Calibración y Verificación de Surtidores de Combustible Líquidos), el cual contempla los parámetros con los que deben cumplir todas las estaciones de servicio de combustible y entre los que se encuentran la coincidencia de los precios entre el tablero de precios y el surtidor, la clara identificación del tipo de combustible en los surtidores, el listado de los precios de los lubricantes, la calibración de los surtidores, el nivel de agua permitido en los tanques de reserva, certificados de calibración vigentes, disponibilidad de las llaves de los surtidores y otros. Hoy día esta actividad está regulada, estableciendo precio máximo de venta de los productos, los cuales cada quince días varían de acuerdo al comportamiento internacional del crudo.

VERIFICACIONES DE COMBUSTIBLE EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA

PERIODO: NOVIEMBRE DE 2016 - OCTUBRE DE 2017

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Combustible		
Estaciones	404	56
Surtidores	4,085	26
Tanques	1,221	10

Fuente: ACODECO



• Contenido Neto:

El Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 3-421-98. (Contenido Neto de Pre-empacados), contempla la metodología necesaria para realizar la verificación del contenido neto de los productos preempacados, desde la muestra a partir del lote, hasta las tolerancias mínimas permitidas.

La declaración del contenido neto de un producto pre-empacado es de obligatorio cumplimiento, exigido así en el artículo 36 de la Ley 45. Este proceso de empaquetado es realizado en ausencia del consumidor, el cual debe confiar en la veracidad de la información ofrecida. En virtud de esa confianza que depositan los consumidores en las empresas empaquetadoras, la ACODECO realiza periódicamente verificaciones a una gran variedad de productos pre-empacados, para corroborar de que el proceso de empaquetado se realice de forma adecuada y que la información declarada sea veraz.

En el período analizado se encontraron 12,271 tipos diferentes de productos que no cumplían con lo declarado. Esto representó el retiro de estantería de estas unidades de productos entre los que se encontraban papel higiénico, papel toalla, servilletas, mariscos enlatados, útiles escolares, etc.

**VERIFICACIÓN DE CONTENIDO NETO EN EL DEPARTAMENTO DE METROLOGÍA
PERIODO: NOVIEMBRE DE 2016 - OCTUBRE DE 2017**

ACTIVIDADES	CUMPLE	NO CUMPLE
Contenido Neto		
Canasta Básica	42,755	10,366
Gas	6,033	1,660
Útiles Escolares	761	245

Fuente: ACODECO



Ley 71 de 2001, Sistema de Conexión para Tanques de Gas de 25 Libras

La aplicación de esta Ley nos permite verificar los parámetros con los que deben cumplir los cilindros de gas de 25 libras, producto que esta subsidiado por el estado y que es de consumo masivo. Mediante esta verificación observamos que el cilindro y todos sus componentes, válvulas, reguladores y demás componentes del sistema estén acorde a los parámetros establecidos, de tal forma que no representen un riesgo para el consumidor

• Verificaciones Especiales:

Existen actividades o denuncias que a través de una verificación metrológica pretender determinar el comportamiento de un producto o servicio en el mercado, tal es el caso de la verificación del servicio de estacionamientos privados, el cual a través de una medición del tiempo el consumidor debe pagar un monto por el servicio.

La ACODECO verifica esta actividad en virtud de lo establecido en el artículo 36 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007. De la misma forma se verifican otras actividades como la venta de sogas y telas por metro, la capacidad de los vasos de refrescos ofrecidos en los restaurantes, etc. Durante el período analizado pudimos atender un total de 75 productos diferentes, de los cuales 35 cumplían y 40 resultaron con anomalías.

• Sistema de Integración Económica Centroamericana (SIECA):

La ACODECO, a través del Departamento de Metrología ha participado en la discusión de diferentes Reglamentos Técnicos Centroamericanos (RTCA), en los cuales nuestra institución

tiene competencia, tal es el caso del RTCA de Etiquetado de Pre-empacados con su respectiva guía y en la Guía de Buenas Prácticas Reglamentarias.

Hemos tenido participación activa en las diferentes Rondas Aduaneras Centroamericanas, realizadas en San José Costa Rica, formando parte de la mesa de Normalización.

Son muchas las reglamentaciones que se están revisando, y como parte de este de este proceso de revisión se realizan videoconferencias con Centroamérica, en donde se debaten y consensan los parámetros que se establecerán en la citada normativa. Es importante recalcar que ante de exponer nuestros alegatos ante los países del área, se realizan reuniones previas para establecer la posición país.

• **Codex Alimentarius**

Como parte del Comité Codex Nacional, hemos impulsado la divulgación de las actividades que realiza este Comité, es así como en conjunto con el Departamento de Educación de la institución y de los demás miembros del Comité, participamos mensualmente en el programa Cuida tu Bolsillo, con temas Codex, es decir temas relacionados al comercio y consumo de alimentos, la inocuidad de estos y los avances que está obteniendo el Codex Internacional. De igual forma se publica el boletín del Comité con las acciones más relevantes realizadas por los miembros del mismo.

Este año participamos de la reunión anual del Comité Codex, realizada en Ginebra Suiza en donde se analizan, debaten, actualizan y se derogan trabajos de normalización a nivel mundial, proceso que sirve de base para la experiencia del comité nacional, del cual formamos parte. Este comité tiene entre sus objetivos asesorar al país en la conformación de las normativas de alimentos y emitir comentarios oportunos ante la Comisión del Codex Internacional, relacionados a las normativas en discusión. A partir del 2016 ACODECO, fue elegido por un periodo de dos (2) años como presidente del dicho comité.

• **Confeción de Expedientes**

Durante el periodo de noviembre 2016 a julio 2017 el Departamento de Metrología a confeccionado 961 expedientes de diferentes agentes económicos que presentaron incumplimiento con las legislaciones metrológicas nacionales.

F. DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO

El objetivo principal de la Defensoría de Oficio consiste en proteger a los consumidores que se encuentran en una situación más débil, especialmente en sus relaciones con los proveedores o agentes económicos, para lo cual se hace necesaria la asesoría sobre la mejor manera de proceder ante los constantes abusos. Experiencia que se traduce en calidad, eficiencia y efectividad en las demandas que se han presentado y en los arreglos judiciales y extrajudiciales a favor de los consumidores.

Nuestra gestión como defensores de oficio, se encuentra comprometida a brindar asesoría gratuita, así como a interponer acciones legales libre de costos, en beneficio de los consumidores. Los Defensores de Oficio asumen la representación judicial de los consumidores, que se ven en la necesidad de interponer una queja contra algún agente económico de las distintas

actividades del comercio local, por vulnerar sus derechos, la cual es analizada en su la viabilidad para emprender las demandas correspondientes contra los que hayan infringido la disposición legal, específicamente la Ley 45 de octubre 2007 que rige nuestra materia.

Los procedimientos para lograr la efectividad más allá de la presentación de las demandas interpuestas, están en la evacuación de pruebas, inspecciones judiciales, interponer recursos de reconsideración y apelación de ser necesarios entre otras actuaciones, obteniéndose importantes resultados mediante sentencias a favor de nuestros representados tanto en primera como en segunda instancia, sin dejar de lado los arreglos extrajudiciales que han surtido efectos significativos a favor de las partes.

El Departamento de Defensoría de Oficio está conformado por un equipo de profesionales del derecho con conocimientos de las normas de protección al consumidor. Para garantizar el accionar del Departamento de Defensoría de Oficio, se hace necesario que se cumpla con la instancia administrativa de conciliación, y de no llegar a un acuerdo entre el consumidor y el agente económico en esta etapa, se le hace saber al quejoso que tiene otra opción dentro de la institución para hacer valer sus derechos frente a la controversia.

En ese sentido, los consumidores tienen distintos caminos a seguir, de manera que la remisión del expediente a Defensoría de Oficio, se constituye en una pieza fundamental para que pueda lograr un arreglo extrajudicial entre el afectado y el agente económico, así como al arribo de un avenimiento mediante acuerdo judicial entre las partes en el Centro de Mediación del Órgano Judicial o en los mismos juzgados mediante la transacción judicial y en lo usual con una sentencia. Por otro lado, el Departamento de Conciliación de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia se ha convertido en una piedra angular para dirimir las controversias existentes entre los Consumidores versus los Agentes Económicos de las distintas actividades del comercio local.

A continuación cuadro estadístico el cual refleja las quejas vs disposiciones infringidas de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007 y los montos que reflejan las controversias.

QUEJAS POR CONCILIACIÓN, SEGÚN MOTIVOS, REMITIDAS AL DEPARTAMENTO DE DEFENSORÍA DE OFICIO

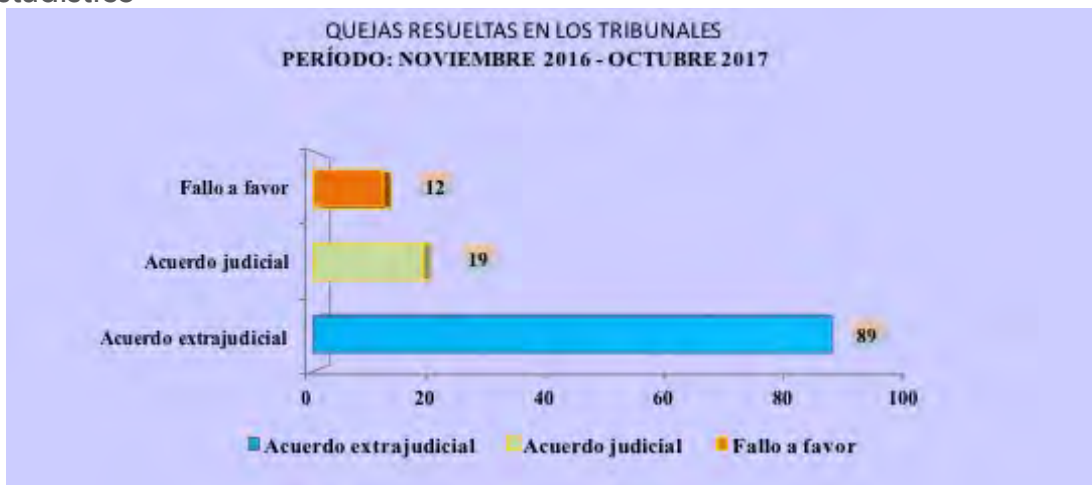
PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

MOTIVOS	QUEJAS	% QUEJAS	MONTO (B./.)
Cláusulas abusivas	159	45.7	14,553,994.87
Incumplimiento de garantía	77	22.1	2,019,708.57
Incumplimiento de contrato	35	10.1	1,780,742.14
Falta de información comercial	28	8.0	972,196.05
Cobro indebido	14	4.0	274,587.04
Vicios ocultos	13	3.7	783,120.69
Incumplimiento de servicio	11	3.2	67,631.32
Devolución de abono/dinero	5	1.4	117,475.00
Custodia de bienes	3	0.9	18,915.34
Veracidad de la publicidad	3	0.9	509,941.25
TOTAL	348	100.0	21,098,312.27

Fuente: ACODECO

El Departamento de Defensoría de Oficio desde noviembre de 2016 hasta el mes de octubre de 2017, presentó 73 demandas en defensa de los derechos del consumidor ante los Tribunales en Asunto al Consumidor, se traduce económicamente en un monto de B/.3,880,460.73.

Acuerdos judiciales que alcanzan la suma de B/.855,332.59, los arreglos extrajudiciales se dieron por un monto de B./ 3,830,240.17, de los cuales los fallos a favor, han arrojado cifras por el orden de B/.494,165.79. La totalidad de cifras de demanda se detallan en el siguiente cuadro estadístico



Las fotografías muestran algunos de los consumidores que se han beneficiado con fallos a favor y arreglos extrajudiciales, entre otras acciones, en las que ha intervenido el Departamento de Defensoría de Oficio.

Las demandas de protección al consumidor interpuestas por Defensoría de Oficio contra las escuelas y/o colegios locales, se fundamentaron en la falta de coordinación entre estos centros de estudios, el Meduca y la Asociación de Padres de Familia, para realizar el aumento de las matrículas y anualidades respectivamente, tal cual lo establece el Artículo 130 del texto único de la Ley 47 de 1946 del Ministerio de Educación e igualmente por infracción a la Ley 45 de octubre 2007, en cuanto a los derechos de los consumidores y los deberes de los proveedores.

Finalmente, debemos destacar entre los logros más relevantes obtenidos por el Departamento de Defensoría de Oficio, son los siguientes:

- Fallos a favor confirmados por el Tercer Tribunal Superior de Justicia contra los colegios Saint Anthony School Sociedad Anónima (SASSA) y el Colegio Kings School, S.A.
- Fallos a favor contra inmobiliaria: incumplimiento de contratos, incremento de materiales, publicidad engañosa, vicios de construcción, información clara y veraz.
- Fallos a favor contra agente económicos que venden autos nuevos y usados: vicios ocultos, información clara y veraz.
- Fallos a favor contra agentes económicos que se dedican a la promoción de paquetes vacacionales, tiempo compartido: devolución de sumas pagadas, información clara y veraz.

G. DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN AL CONSUMIDOR

El Departamento de Investigación al Consumidor, es el encargado de realizar los proyectos de resolución que sancionan en primera instancia a los agentes económicos que han infringido la Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, además de las infracciones a la Ley No. 24 de 22 de mayo de 2002, la Ley No. 6 de 16 de junio de 1987, la Ley No. 81 de 31 de diciembre de 2009, Ley No. 71 de 26 de diciembre de 2001 y la Ley 134 de 31 de diciembre de 2013, sumado a estos, los decretos y reglamentos concernientes a los temas investigados bajo el cumplimiento de las normas de protección al consumidor.

De noviembre 2016 a octubre de 2017 se recibieron a nivel nacional un total de 7,651 expedientes por Ley 6, Ley 81, Ley 45, Ley 24, Ley 134. Cabe señalar que fueron 4,644 expedientes de primera instancia, por un total de 1,542,330.00 que se sancionaron.

Se han realizado 1,544 citaciones, 1,966 notificaciones, 246 edictos y 255 notas/ oficios.

CONSOLIDADO DE EXPEDIENTES EN APERTURAS Y SANCIONADOS EN PRIMERA INSTANCIA DE DENUNCIA Y OFICIO, LEY 45, LEY 6, LEY 24, LEY 81 Y LEY 134 EN EL DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIÓN

PERIODO: ENERO - OCTUBRE 2017

DETALLES	CANTIDAD	MONTO (B/.)
Expedientes en apertura	7,651	
Expedientes sancionados (1ra. Instancia)	4,644	1,542,330.00

NOTA: En los expedientes sancionados se excluye control de precios.

Fuente: ACODECO

Cabe señalar, que las quejas sancionadas en primera instancia de jubilados a nivel nacional, fueron 55, por un total de 18,600.00 balboas en multas, las cuales ingresaron al Fondo Especial para Jubilados y Pensionados.

Mientras que las quejas sancionadas de igual manera en primera instancia por historial de crédito, a nivel nacional, fueron 107, por un total de 166,700.00 balboas en multas y un total de 5, expedientes sancionados por quejas de personas con discapacidad, por un monto de 1,200.00.

EXPEDIENTES SANCIONADOS EN 1° INSTANCIA DE LEY 6 DE 1987, LEY 24 DE 2002 Y LEY 134 DE 2013

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

Tipo de Ley	Sancionados en 1° Instancia	Monto de Sanción (B/.)
Ley 24	107	166,700.00
Ley 6	55	18,600.00
Ley 134	5	1,200.00

Fuente: ACODECO



H. DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

Área administrativa de ACODECO que cuenta con dos unidades de ejecución, por un lado, Veracidad de la Publicidad y por el otro Conciliación, cuyas funciones se encuentran establecidas en la legislación panameña.

Como medio alternativo de solución de conflictos, la conciliación tiene como objetivo fundamental que las partes de modo voluntario encuentren una solución amigable a sus diferencias, con la participación de un tercero que propicia el logro de un acuerdo entre ambas. La ley 45 de 31 de octubre de 2007, en sus artículos 111 al 114 regula lo relativo a la materia y a través del decreto ejecutivo No. 46 de 23 de junio de 2009, se reglamenta en los artículos 50 al 52.

En desarrollo del procedimiento conciliatorio, se efectúa un acto de audiencia con la participación del consumidor, el representante del agente económico y un funcionario de ACODECO denominado conciliador, brindándose herramientas de tipo legal e infraestructura, que facilitan

las condiciones para que las partes voluntariamente y a través del diálogo, puedan llegar a un arreglo amigable que ponga fin a sus diferencias con respecto a la relación de consumo que mantienen.

Los acuerdos logrados a través de la conciliación, efectuados desde noviembre de 2016 a julio de 2017, han sido de 428, por un monto que asciende a B/19,793,976.34.



Audiencias de conciliación

QUEJAS RECIBIDAS DE LEY 45, SEGÚN MOTIVOS, EN EL DEPARTAMENTO DE CONCILIACIÓN

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

MOTIVO	QUEJAS	MONTO (B./.)
Claúsula abusiva	515	43,603,965.24
Incumplimiento de garantía	253	5,998,784.67
Incumplimiento de contrato	135	8,068,828.21
Falta de información comercial	108	2,667,262.15
Vicio oculto	56	2,830,049.45
Incumplimiento de servicio	40	260,154.45
Cobro indebido	33	426,108.07
Aclaración de contrato	29	231,577.00
Devolución de dinero/abono	27	369,896.68
Custodia de bien	9	97,048.41
Anulación de contrato	8	44,280.00
Resolución contrato	8	178,594.80
Veracidad de la publicidad	5	588,391.25
Mercancía defectuosa	1	11,971.00
Abono retenido	1	3,000.00
Vicios en la construcción/ruinógenos	1	80,000.00
Resindir contrato	1	3,097.50
TOTAL	1,230	65,463,008.88

Fuente: ACODECO

• Veracidad de la Publicidad

Hoy en día el mercado evoluciona y con ello se implementan nuevas técnicas de publicidad, por lo que la ACODECO de forma constante monitorea los diferentes medios publicitarios, con la finalidad de verificar que la publicidad sea clara, veraz, comprobable, congruente entre lo que se anuncia y efectivamente se ofrece, según lo establecido en el artículo 58 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

En Veracidad de la Publicidad, también se reciben denuncias y quejas, las cuales se analizan para determinar si se debe realizar o no una investigación administrativa a los agentes económicos, por presuntas faltas a las normas de protección al consumidor, lo que conlleva en muchas ocasiones, realizar verificaciones para poder constar la manifestado por el consumidor.

Ante la publicidad engañosa, la Autoridad puede ordenar la suspensión de las pautas publicitarias u ordenar al agente económico el cumplimiento de lo ofrecido, producto de las investigaciones de oficio.

Producto de las investigaciones de oficio, denuncias y quejas que se han recibido en la ACODECO, en el período comprendido de noviembre de 2016 a octubre 2017, se han tramitado 1,213 casos.

De los procesos en los que se ha ordenado la suspensión y rectificación de la publicidad, se han solucionado 87 casos a favor de los consumidores, a los cuales les han honrado la publicidad, por un monto de B/.149.00.

En lo referente a las pautas suspendidas porque la publicidad no estaba cumpliendo con lo anunciado, omite información o la misma no es clara y veraz, en el mismo periodo de noviembre de 2016 a octubre 2017, se ordenó la suspensión y rectificación de 1,054 pautas publicitarias.

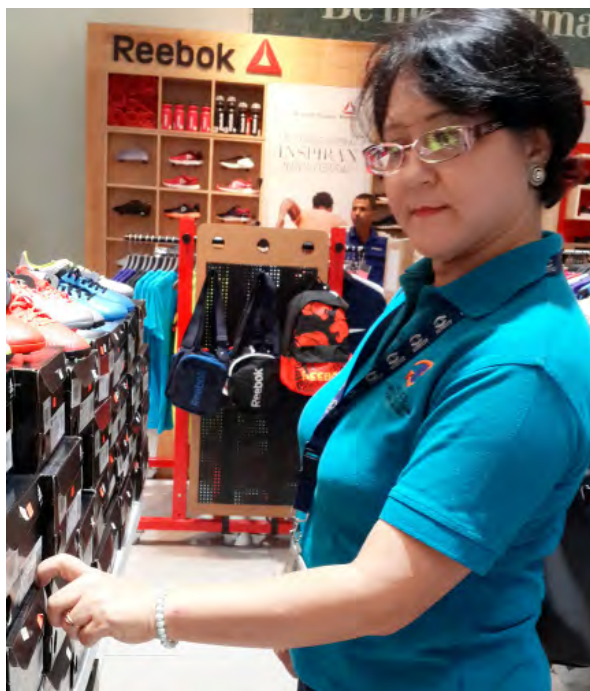


Fuente: ACODECO

- Operativos

Para la Temporada del Black Friday 2016

ACODECO tuvo presencia en diferentes comercios, para velar que no fueran vulnerados los derechos de los consumidores en lo relacionado a la publicidad, según lo establecido en el Título II de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, verificando 804 comercios, con y sin anomalías. Cabe señalar que algunos comercios rectificaron la publicidad al momento de la verificación.



Verificaciones durante el Black Friday

CUADRO COMPARATIVO BLACK FRIDAY 2016-2017

2016			2017		
Establecimientos Visitados	Con anomalía	Sin Anomalía	Establecimientos Visitados	Con anomalía	Sin Anomalía
1217	139	1078	732	50	682

FUENTE: ACODECO

- Operativo de Navidad

Por otra parte, durante los días de Operativo de Navidad, se detectaron 74 comercios con anomalías.



Verificando que la mercancía en oferta, cuente con su doble precio

**AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR CANTIDAD SEGÚN
MOTIVO, POR EL DEPARTAMENTO DE VERACIDAD DE LA
PUBLICIDAD EN EL OPERATIVO DE NAVIDAD
SEDE CENTRAL
AÑO: 2016**

MOTIVO	CANTIDAD
No indica la fecha de duración	23
No cuenta con el doble precio	20
Verificación de oficio	16
Hasta agotar existencia	8
Publicidad confusa	3
Aplican restricciones	3
No indica que la venta es parcial	1
TOTAL	74

Fuente: ACODECO

• Verificación De Vuelta a Clases

Derivado de las verificaciones desarrolladas en febrero, producto de las promociones y ofertas previas al inicio del año escolar, se detectaron 7 comercios que no cumplían.



Personal de Veracidad de la Publicidad, constatando las ofertas y descuentos

**AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR CANTIDAD, SEGÚN
MOTIVO EN EL OPERATIVO DE VUELTA A CLASES
SEDE CENTRAL
PERÍODO: 2017**

MOTIVO	CANTIDAD
Sin Ofertas	106
Con ofertas / sin anomalías	92
Con anomalías	7
TOTAL	205

Fuente: ACODECO

• Verificación Día del Padre

Se llevaron a cabo visitas a diversos establecimientos comerciales durante la época previa al día del padre, procurando evidenciar que los agentes económicos a través de la publicidad, informaran la fecha de duración o las unidades mínimas a ofertar, si la venta era total o parcial, así como que la mercancía contara con el precio regular y el porcentaje a aplicar o el precio regular y el precio de oferta.

Se verificaron 726 establecimientos comerciales, de los cuales 95 no cumplían.



Personal de Veracidad de la Publicidad, verificando el precio a la vista de la mercancía con descuento

**AGENTES ECONÓMICOS VISITADOS POR CANTIDAD,
SEGÚN MOTIVO EN EL OPERATIVO DÍA DEL PADRE
SEDE CENTRAL**

AÑO: 2017

MOTIVO	CANTIDAD
Con ofertas / sin anomalías	463
Sin ofertas	116
Con anomalía	95
TOTAL	726

Fuente: ACODECO

• **Comisión de Publicidad y Propaganda (MINSA)**

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, es miembro de la Comisión de Publicidad y Propaganda del Ministerio de Salud (MINSA), que fue creada mediante Resolución No. 076 de 14 de marzo de 2001 y la cual se reúne todos los miércoles, con la finalidad de aprobar u objetar la publicidad que previo a su difusión indistintamente en el medio a pautar, los agentes económicos presentan para su evaluación. Durante este período ACODECO objetó setenta y una (71) publicidades, por diferentes motivos o faltas que contrarían los presupuestos contenidos en la ley 45 de 31 de octubre de 2007.



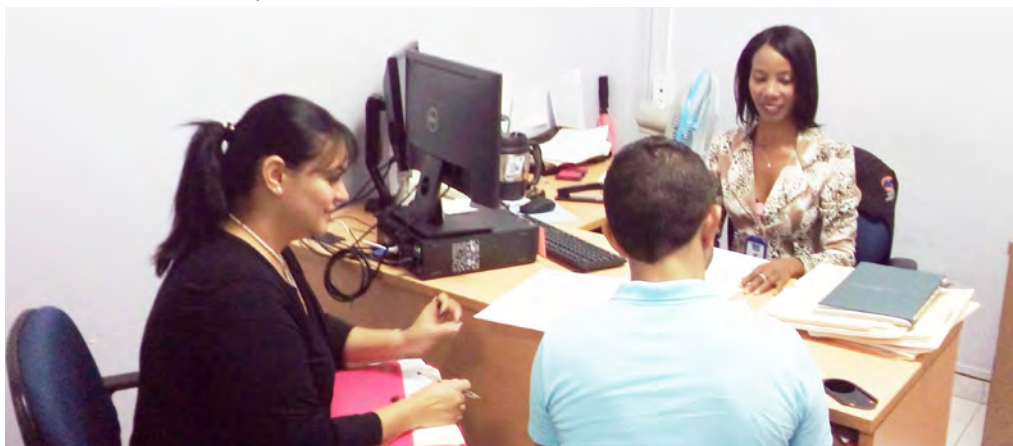
Integrantes de la Comisión de Publicidad y Propaganda

• Verificación del Panamá Black Weekend 2017

Del 15 a 17 de septiembre de 2017, se celebró por primera vez en Panamá, el "Panamá Black Weekend", en el cual ACODECO tuvo presencia a nivel nacional, procurando que la información que se indicaba en la publicidad fuera clara, veraz, oportuna y comprobable. Además se verificó que los productos en oferta contaran con el precio regular y el precio de oferta o el precio regular y el descuento, se informará si la venta era total o en mercancía seleccionada, así como las condiciones o restricciones de la venta especial, como también informar en la publicidad la fecha de duración (comienzo y finalización) o las unidades mínimas a ofertar.

I. DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

El departamento de Decisión de Quejas, atiende los reclamos de los consumidores contra los proveedores de bienes y servicios, en relación con las infracciones a las normas de protección al consumidor, consagradas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, donde la cuantía de la queja no exceda el monto de B/2,500.00.



Acto de audiencia

Esta unidad de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor cuenta con un personal administrativo y un equipo de abogados, quienes en conjunto se encargan de efectuar los distintos trámites del proceso de Decisión de Quejas (confección de providencias, citaciones, resoluciones, notificaciones, práctica de pruebas, entre otros) y primordialmente en el caso de los tramitantes, los cuales tienen asignado dentro del trámite de los expedientes la celebración del acto de audiencia de los consumidores y los agentes económicos, haciendo énfasis en la figura de la conciliación, con la finalidad de dar respuesta oportuna y rápida a los reclamos.

Así mismo, los abogados del departamento también realizan tareas de divulgación y comunicación a los consumidores, a través de su participación en calidad de voceros de la institución, en los medios escritos y televisivos, principalmente en el programa Cuida Tu Bolsillo, producido y difundido por el canal SERTV, brindando información relevante en cuanto a temas básicos para los consumidores, como el cumplimiento de la garantía, deber de información por parte de los proveedores, cumplimiento de contratos, entre otros.

Respecto a las quejas recibidas a nivel nacional en Decisión de Quejas, son clasificadas por el tipo de actividad que realiza el agente económico, el mayor número de quejas corresponde

a reclamaciones por electrodomésticos y equipos electrónicos, celulares, reclamos contra funerarias, inmobiliarias y almacén por departamentos, como se observa en la siguiente gráfica.



Por otra parte, en cuanto a los motivos más comunes entre las quejas presentadas por los consumidores atendidas por el proceso de decisión de quejas, están los siguientes: incumplimiento de garantía, falta de información, incumplimiento de servicio, resolución de contrato e incumplimiento de contrato, tal como se aprecia en el cuadro inferior.

QUEJAS RECIBIDAS, POR CANTIDAD Y MONTO (B/), SEGÚN MOTIVO, EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

MOTIVO	CANTIDAD DE QUEJAS	MONTO (B/)
Incumplimiento de garantía	1,035	440,158.62
Falta de información	593	341,482.37
Incumplimiento de servicio	226	186,986.51
Resolución de contrato	151	11,846.37
Incumplimiento de contrato	141	130,682.61
Custodia de bien	74	36,833.32
Mercancía defectuosa	73	27,390.88
Cobro indebido	65	32,499.88
Anulación de contrato	57	11,540.69
Rescindir contrato	49	2,717.53
Daño y perjuicio	42	41,125.95
Devolución de dinero	38	18,674.57
Venta engañosa	28	12,211.84
Vicio oculto	25	32,081.39
Abono retenido	20	11,268.27
Veracidad de la publicidad	19	5,552.73
Nota de crédito	3	1,508.45
TOTAL	2,639	1,344,561.98

Fuente: ACODECO

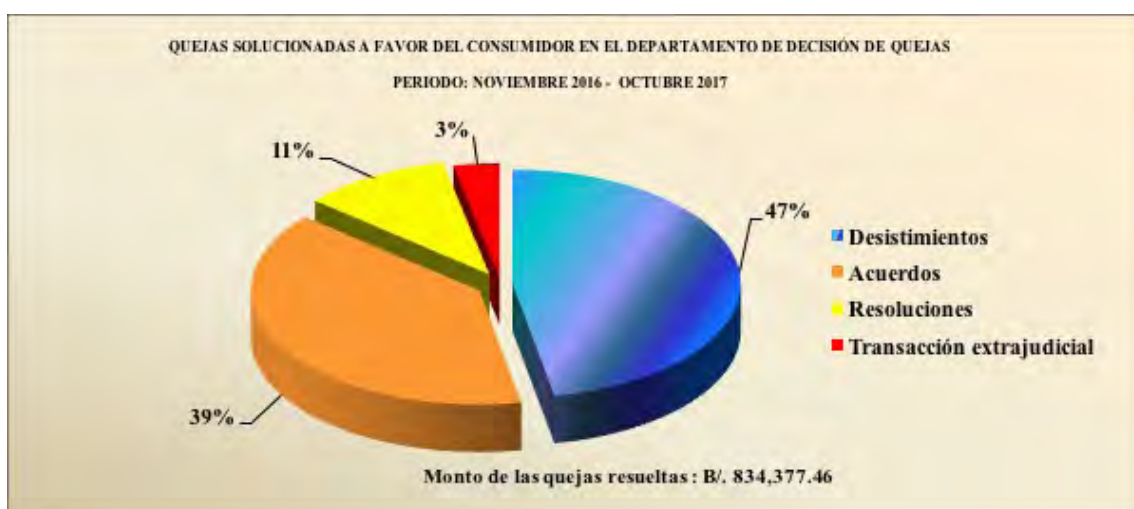
En cuanto a los resultados de las quejas atendidas en el proceso de decisión de quejas, la mayoría de los reclamos son solucionados favorablemente a los consumidores, a través de la presentación de desistimientos, realización de acuerdos en audiencia entre las partes, y mediante resoluciones de fondo dictadas por el Director Nacional de Protección al Consumidor.

QUEJAS SOLUCIONADAS A FAVOR DEL CONSUMIDOR, POR CANTIDAD Y MONTO (B/), EN EL DEPARTAMENTO DE DECISIÓN DE QUEJAS

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

RESULTADO	CANTIDAD DE QUEJAS	% DE QUEJAS	MONTO (B/)
Desistimientos	895	47.1	347,943.77
Acuerdos	744	39.1	291,923.37
Resoluciones	201	10.6	158,328.46
Transacción extrajudicial	62	3.3	36,181.86
TOTAL	1,902	100.00	834,377.46

Fuente: ACODECO



Entre las actividades y logros principales del departamento durante el periodo comprendido de noviembre de 2016 a octubre de 2017, podemos resaltar los siguientes:

- Participación de gran parte de los abogados del departamento de Decisión de Quejas en el Diplomado en Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, los meses de junio a septiembre de 2017.
- Incorporación de funcionarios del Departamento de Decisión de Quejas, de la sede central, como nuevos voceros de la institución en los medios televisivos, a partir del mes de julio de 2017.
- Participación del departamento de Decisión de Quejas, en apoyo a la capacitación del personal que asistirá al Operativo de Navidad 2017, la cual fue impartida los días 14 y 16 de agosto de 2017.



Participación de la Lcda. Jessica De Gracia en el programa "Aji", por NEXTV Canal 21

J. DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PRECIOS

El Decreto Ejecutivo 165 del 1 de julio de 2014, le otorga a la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) la responsabilidad de ejecutar y velar por el fiel cumplimiento del presente Decreto Ejecutivo, así como también aplicar las respectivas sanciones a los agentes económicos que infrinjan las disposiciones plasmadas en ese Decreto.

ACODECO continúa con la verificación de Control de Precios, en los diferentes comercios a nivel nacional, con mayor énfasis en la verificación de los márgenes de comercialización.



Funcionario verificando el cumplimiento de los precios



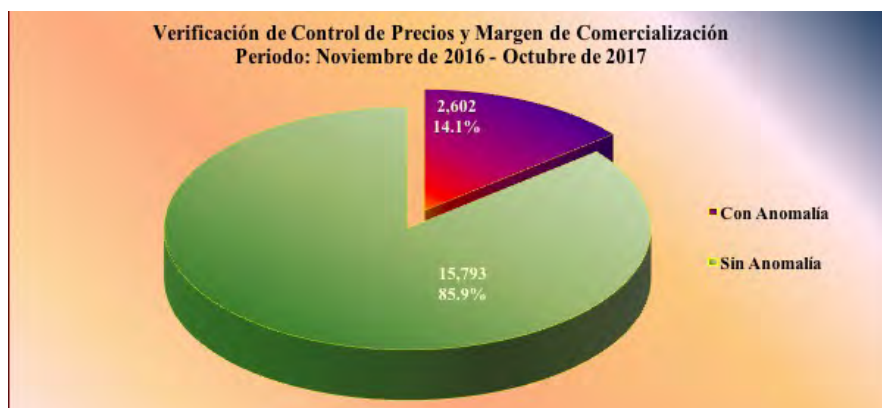
Funcionario colocando precios a los productos de Control de Precios

VERIFICACIONES CON Y SIN ANOMALÍA, POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN

PERIODO: NOVIEMBRE DE 2016 - OCTUBRE DE 2017

DETALLE	TIPO DE VISITAS / MULTAS				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B./.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B./.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B./.) Control Precio y Margen
Con Anomalia	1,973	288,830.00	629	155,475.00	2,602	444,305.00
Sin Anomalia	8,923	0.00	6,870	0.00	15,793	0.00
TOTAL	10,896	288,830.00	7,499	155,475.00	18,395	444,305.00

Fuente: ACODECO



Durante este período, .noviembre 2016 a octubre 2017, los comercios visitados a nivel nacional, para verificar el cumplimiento de los precios topes y margen de comercialización, dan un total de 18,395, reflejando los 15,793 comercios visitados sin anomalías, un porcentaje de cumplimiento del 85.9%, y solo 2,602 comercios, (14.1%), presentaron anomalías, lo que conllevó a imponer multas por un valor de B/.444,305.00.

Presentamos en la siguiente gráfica como ha sido el comportamiento a nivel nacional, de las verificaciones realizadas en los diferentes tipos de comercios (Supermercados, Mini Súper y Abarroterías) de noviembre 2016 a octubre 2017.

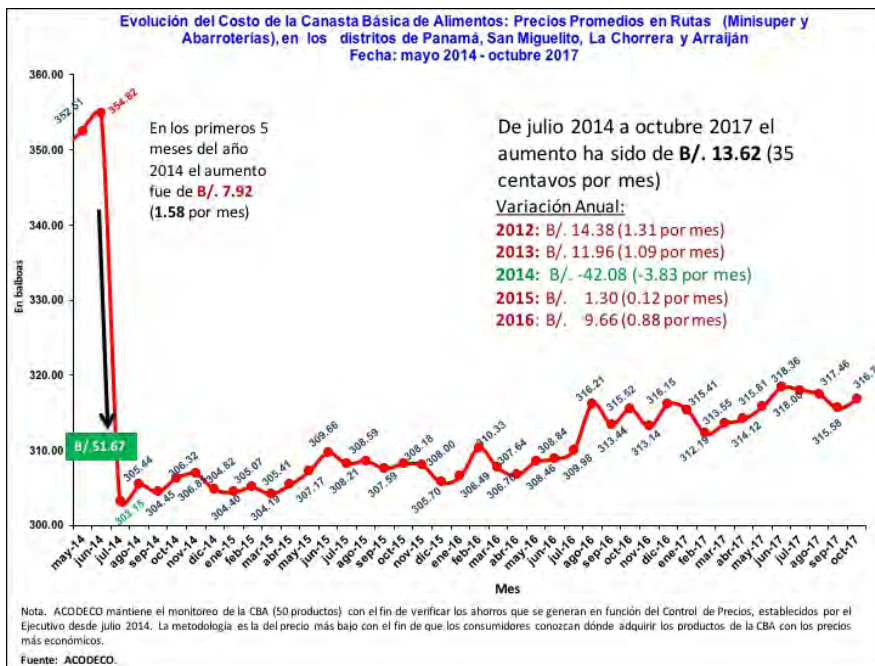
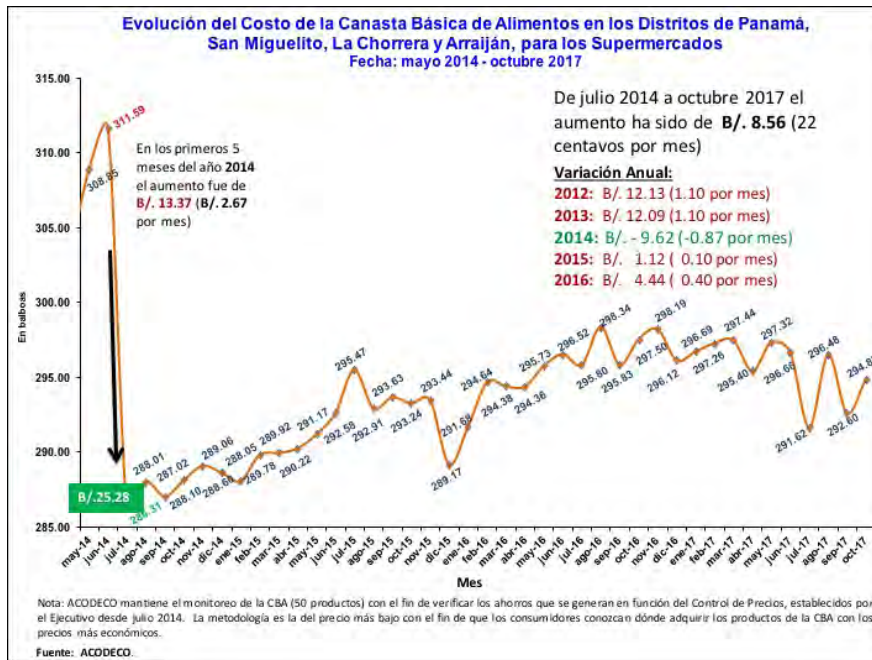
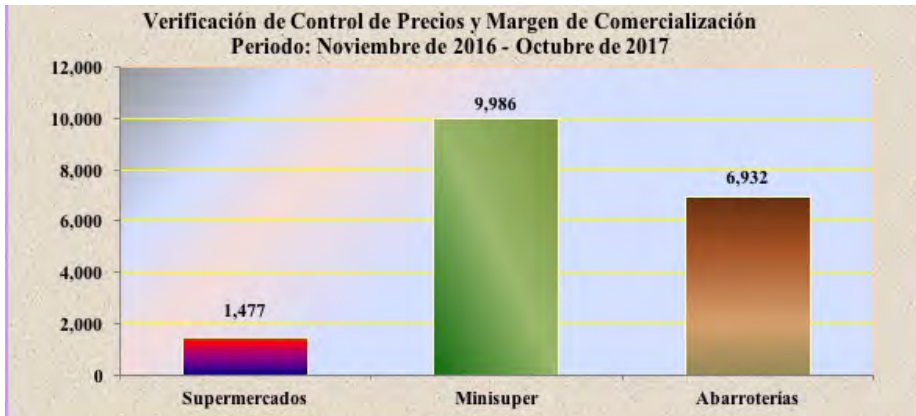
VISITAS REALIZADAS EN LOS DIFERENTES TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS POR CONTROL DE PRECIO Y MARGEN DE COMERCIALIZACIÓN

PERIODO: NOVIEMBRE DE 2016 - OCTUBRE DE 2017

ESTABLECIMIENTOS	TIPO DE VISITAS / MULTAS				TOTAL	
	Visitas Control de Precio	Multa (B./.)	Visitas Margen de Comerc.	Multa (B./.)	Visitas Control de Precio y Margen	Multas (B./.) Control Precio y Margen
Supermercados	937	88,400.00	540	79,350.00	1,477	167,750.00
Mini Super	5,675	148,905.00	4,311	56,500.00	9,986	205,405.00
Abarroterías, Tiendas, Kioscos, Bancos, Frutería, etc.	4,284	51,525.00	2,648	19,625.00	6,932	71,150.00
TOTAL	10,896	288,830.00	7,499	155,475.00	18,395	444,305.00

Fuente: ACODECO

Los mini súper presentan la mayor cantidad de verificaciones realizadas de control de precios y de margen de comercialización con un total de 9,986 visitas (54.3%), luego le siguen las abarroterías con 6,932 (37.7%) y los supermercados con 1,477 (8 %).



COORDINACIÓN DE REGIONALES

WWW.ACÓDECO.GOB.PA



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACÓDECO.GOB.PA



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA

IV. COORDINACIÓN DE REGIONALES

La labor de la Coordinación de Regionales es velar por el óptimo funcionamiento y desarrollo de todas las actividades Institucionales a nivel nacional. Desde la Coordinación de Regionales, logísticamente, se han logrado las lucidas participaciones de ACODECO en las principales ferias provinciales y actividades regionales interinstitucionales, que permiten la difusión de nuestros servicios en beneficio de los consumidores. Igualmente, se supervisa la participación simultánea de las Regionales en operativos de verificación y de educación que se realizan nivel nacional, así como la coordinación operativos interinstitucionales, que requieren de la participación de ACODECO.



Participación de ACOECO en el Desfile de las Mil Polleras, en Las Tablas



Inauguración de estands en Feria Internacional de Azuero y en la Feria de las Flores y del Café en Boquete

Para garantizar que las labores en las Regionales se den uniformemente, bajo los parámetros institucionales, se coordinan capacitaciones con personal de la sede en las áreas legales, verificación y educación.



Capacitación a funcionarios de la regional por parte del Departamento de Verificación de sede central. (Ley No.6, Ley No.134, Uso de gas licuado de 25lbs. y retiro y destrucción de productos)



Reuniones interinstitucionales realizadas en la provincia de Chiriquí, con estamentos de seguridad, el MICI, la Gobernación y la Dirección de Aduanas, sobre el posible trasiego de cilindros de gas en el área fronteriza de Panamá con Costa Rica



Operativo de verificación en la provincia de Darién, junio de 2017

Con la finalidad de mantener la unificación en los criterios Institucionales, establecer nuevos objetivos, resaltar logros y dar seguimiento al Plan Estratégico Institucional, entre noviembre de 2016 y octubre de 2017, se realizaron 3 reuniones-conversatorios en las regiones de Panamá Este, Los Santos y Panamá Oeste, con la participación de los Directores Nacionales, Funcionarios Regionales y de la Sede.



Conversatorio Institucional realizado en marzo de 2017 en Tocumen, provincia de Panamá



Conversatorios Institucional realizados en julio de 2017 en Las Tablas, provincia de Los Santos y en septiembre de 2017 en Coronado, provincia de Panamá Oeste

A. REGIONAL DE BOCAS DEL TORO

El Departamento de Educación participó en diversas jornadas en los corregimientos de Changuinola, El Empalme, Guabito, Almirante, Isla Colón, Chiriquí Grande donde, a través de módulos de orientación, volanteos, charlas y capacitaciones, se atendieron a consumidores de todas las edades a los cuales se les explicó sobre sus deberes y derechos como consumidores. Estas jornadas se realizaron en escuelas, con trabajadores de las zonas bananeras, ferias provinciales e interinstitucionales.



Fiesta de celebración del Día del Niño y la Niña

Módulo de atención en Chiriquí Grande



Volanteo sobre los deberes y derechos del consumidor, en la Avenida 17 de abril, Changuinola.



Atención a consumidores en Isla Colón y volanteo en zona fronteriza

Velando por el cumplimiento de las normas que protegen al consumidor, se desarrollaron importantes operativos en establecimientos comerciales en torno a Ley 134 de 2013, Ley 81 de 2009, verificación de propina y de transporte marítimo en Isla Colón. Además de verificar constantemente, comercios de Changuinola, El Empalme, Guabito, Almirante, Isla Colón, Chiriquí Grande y Las Tablas para revisar el cumplimiento a lo establecido en la Ley 45 de 2007, Ley 6 de 1987 y los decretos de uso de gas de 25 libras y de control de precios.



Verificación y decomiso de productos vencidos, deteriorados y sin fecha de vencimiento

Se han enfatizado las verificaciones del Decreto 165 de Control de Precios en Changuinola, El Empalme, Guabito, Almirante, Chiriquí Grande, Las Tablas y Valle Risco para garantizar que se los consumidores de esas áreas reciban este beneficio estatal. Sobre este tema, el Administrador General, Lic. Oscar García, se reunió con grupos de la sociedad civil de la provincia, interesados en que ACODECO se mantenga vigilante del cumplimiento de los comercios, en este sentido.



Reuniones con el Grupo Fuerzas Vivas de Bocas del Toro, realizadas en ACODECO Bocas del Toro y en la Gobernación de Bocas del Toro, donde participaron varias Instituciones estatales

También, se visitaron a los comercios de la provincia de Bocas del Toro, para verificar el cumplimiento a las Normas de Metrología, tales como combustible, balanzas, medición y calidad de bloques, grasas, escáner y pan por peso.



Verificación de balanzas, y combustible en comercios de Changuinola

También, con el objetivo de proteger a moradores, visitantes nacionales y extranjeros, en el mes de septiembre de 2017, la Regional de Bocas del Toro llevó a cabo un operativo de verificación de Ley 45 de 2007 y Ley 6 de 1987 en Isla Colón, en el marco de los días previos a la Feria del Mar. Con este operativo se logró el decomiso de gran cantidad de productos vencidos y deteriorados.



Verificación y decomiso de productos en días previos a la Feria del Mar en Isla Colón, 2017

B. REGIONAL DE COCLÉ

La Oficina Regional de Coclé, ha desarrollado múltiples actividades educativas con la finalidad que los consumidores coclesanos conozcan sus deberes y derechos; en ese sentido, el área de educación, ha desarrollado jornadas educativas, charlas, participación en medios de comunicación, todas encaminadas a informar, orientar y promocionar los servicios educativos, colocando módulos de asistencia al consumidor en centros de salud, policlínicas y participación en ferias interinstitucionales, en diversas comunidades de la provincia.



Módulos en el Colegio Angel María Herrera

Módulos en Jornadas educativas en la provincia de Coclé

En el 2017, ACODECO Coclé participó en las festividades de la conmemoración de los 162 años de la Provincia de Coclé, además con un stand y como patrocinador, en la celebración de los 75° Aniversario del Colegio Ángel María Herrera de Penonomé.



Módulo de orientación en conmemoración de los 162 años de la provincia de Coclé.

También, en diciembre de 2016, se firmó entre el Municipio de Aguadulce y ACODECO, el convenio de Servicio Municipal de Atención al Consumidor (SERMAC), que permite que a través de un módulo, funcionarios de la Institución orienten a consumidores y agentes económicos sobre las normas de protección consumidor. A la fecha, se ha orientado a más de 100 consumidores quienes se han acercado a buscar información. Hemos recibido nueve quejas, las cuales se han logrado solucionar a favor del consumidor y algunas denuncias en contra de agentes económicos del área.

Las verificaciones a agentes económicos coadyuvan a la defensa de los derechos del consumidor, por lo que ACODECO Coclé realiza verificaciones de oficio o por denuncia, en el área de Metrología, Veracidad de la Publicidad, verificaciones de Ley 45 de 2007 y de Control de Precios en mini súper, restaurantes, supermercados, farmacias, kioscos y otros comercios de la provincia, logrando decomisar gran cantidad de productos vencidos, deteriorados y sin fecha de vencimiento.



Verificaciones de Control de Precios y del Ley 45 de 2007

Varias de estas verificaciones se han realizado en conjunto con otras instituciones como ATTT y SENADIS, verificando el cumplimiento a la Ley 6 de 1987, que establece los derechos de los

jubilados y pensionados y la Ley 134 de 2013, que beneficia a las personas con discapacidad. También realizaron con el MIDA, MINSA, Caja de Seguro Social y MICI, verificaciones a comercios que venden productos agroquímicos.



Operativo de verificación de los derechos de los jubilados y pensionados en los buses de la ciudad de Ponomé



Verificación de agroquímicos

Con el objetivo de garantizar a los consumidores que los instrumentos de medición que intervienen en una transacción comercial estén siendo sometidos a verificación periódica, el equipo institucional de Metrología, ha levantado cientos de actas con anomalías, por faltas encontradas en comercios coclesanos que han incumplido las normas de metrología en verificaciones de pesas y balanzas, contenido neto de gas y de productos, escáner y materiales de construcción, pan por peso y monitoreo de grasas.



Monitoreo de grasas y contenido neto de gas

C. REGIONAL DE COLÓN

La Regional de Colón se mantiene en constantes verificaciones a agentes económicos de la provincia, con el fin de garantizar el cumplimiento a las normas que protegen al consumidor. En el mes de enero de 2017, se realizó un operativo de verificación de metrología en las comunidades de Cuango, Nombre de Dios, Miramar y Palenque, detectándose la mayor cantidad de anomalías en balanzas y contenido neto de productos.

La educación es pilar importante para ACODECO Colón, por lo que se mantiene en constante desarrollo de actividades educativas en pro de enfatizar al consumidor, sobre sus derechos y deberes, así como las obligaciones de los agentes económicos. Para tal fin, los funcionarios de esa provincia utilizan los medios radiales locales para difundir la información de ACODECO, charlas en centros educativos, distribución de materiales promocionales y el desarrollo de importantes jornadas como lo fue el II Foro "Millenials, el Consumidor del Futuro", dirigido a estudiantes universitarios de Colón en celebración del Día Mundial de los Derechos del Consumidor. En este foro se presentaron los avances e innovación de la ACODECO en temas tecnológicos y el impacto en las redes sociales. En el mes de octubre de 2017, se ofreció a los colaboradores de la Administración de la Zona Libre de Colón, charla sobre los deberes y derechos de los consumidores, los beneficios que tienen las personas jubiladas, pensionadas y de la tercera edad.



Participación radial en emisoras de la ciudad de Colón y charla a colaboradores de la Zona Libre de Colón



II Foro "Millenials, el Consumidor del Futuro", dirigido a estudiantes universitarios de Colón, 13 de marzo 2017



Actividad educativa en la escuela Barriada Kuna

La Regional de Colón mantiene ardua labor de verificación en los distintos agentes económicos de la provincia de Colón, levantando actas con anomalías a comercios que infringen en las normas de establecidas en la Ley 45 de 2007 y ley 6 de 1987, así como los decretos por el uso del tanque de gas. En el pasado mes de septiembre de 2017, ACODECO Colón participó en el operativo de verificación de veracidad de la publicidad en los principales almacenes de la ciudad de Colón, donde se encontraron anomalías con productos sin precios a la vista, falta de información, información confusa etc.

En el mes de junio de 2017, la regional de colón, en conjunto con el departamento de verificación de la sede, llevó a cabo 6 días de operativo de verificación en diferentes áreas del Mercado Municipal de Colon, Zona 1 (Barrio Norte,) Zona 2 (Barrio Sur), Cristóbal, Cativa, Sabanitas y Pilón, donde se logró principalmente, el decomiso 51 balanzas con anomalías de las 237 verificadas, se levantaron 78 boletas de control de precio y 5 actas con anomalías por incumplimiento al Decreto que regula el uso del tanque de gas, 4 actas con anomalías de ley 6ª por falta de letrero y el decomiso de 2,338 productos vencidos.



Operativo de verificación de balanzas en Colón



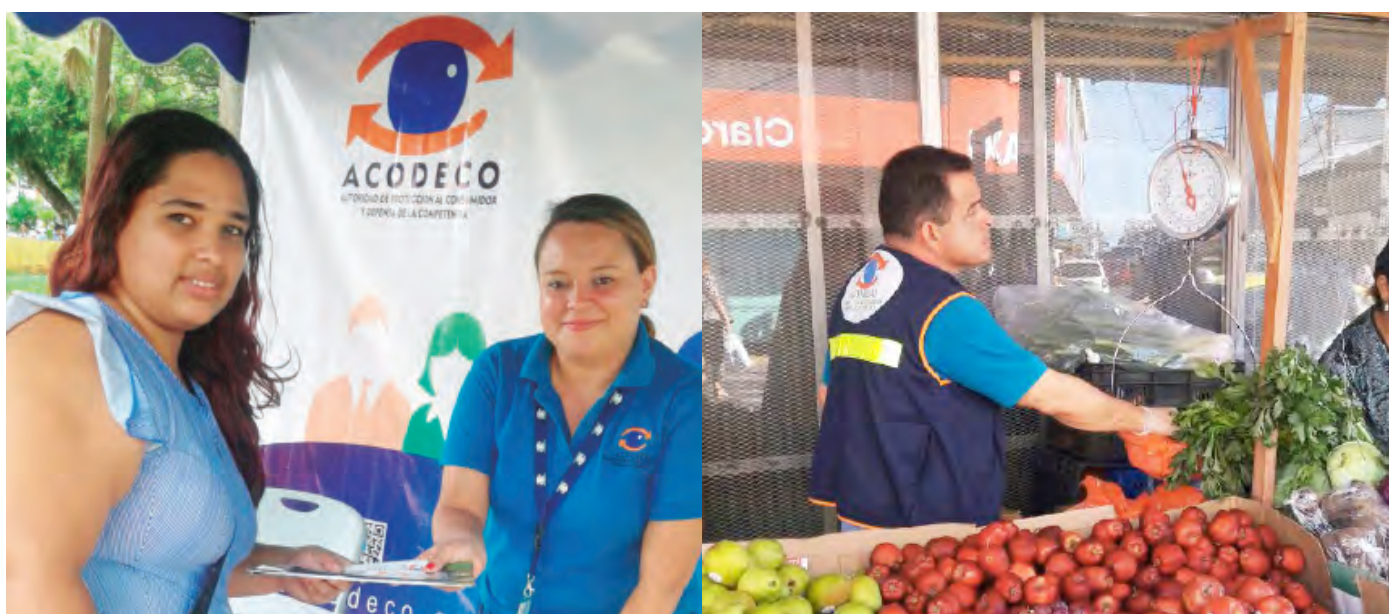
Verificación de veracidad durante el Operativo Black Weekend

D. REGIONAL DE CHIRIQUÍ

La Regional de Chiriquí ha incrementado el desarrollo de sus actividades, todas en beneficio a la protección de los derechos de los consumidores. En ese sentido, ha sido muy importante el desarrollo del módulo de atención del Servicio Municipal de Atención al Consumidor (SERMAC) en el Municipio de Bugaba, el cual brinda asesoramiento y orientación a los residentes de ese distrito y áreas aledañas; así como también, el módulo que se ubicó en el parque Cervantes de la ciudad de David, en el marco del Operativo de Navidad 2016, donde concurrieron cientos de personas, en busca de información de interés para consumidores y agentes económicos de la provincia.



Inauguración de SERMAC en Bugaba, Chiriquí



Módulo de atención y verificación de balanzas, durante el operativo de Navidad 2016

Las ferias que se desarrollan en la provincia de Chiriquí son puertas oportunas para promover nuestros servicios, por lo que a través de estratégicos y lucidos stands en la Feria Internacional de las Flores y del Café de Boquete y en la Feria Internacional de San José de David 2017, se recibieron visitantes nacionales y extranjeros y se distribuyeron gran cantidad de material educativo. Es importante destacar que este año 2017, gracias al Convenio de Cooperación firmado entre ACODECO y la Defensoría del Pueblo, por primera vez ambas instituciones compartieron stand, considerando los objetivos similares de llevar información a los consumidores sobre sus derechos. En ese sentido, ACODECO Chiriquí visita escuelas para dar charlas educativas con temas importantes sobre los derechos de los consumidores.



Charla a niños de preescolar de Escuela República de Francia



Feria Interinstitucional en Volcán

La Regional de Chiriquí, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 45 de 2007, realizó verificaciones de oficio y por denuncias, en agentes económicos ubicados en los trece distritos de la provincia, encontrando anomalías como productos vencidos, sin fecha de vencimiento, falta de precios a la vista y productos deteriorados. Adicionalmente hemos realizado verificaciones de control de precios, operativos de publicidad y en metrología: verificación de balanzas, contenido neto, combustible, verificaciones de arena, piedra y bloque, grasas y aceite reutilizable.



Verificación de productos en comercios de la provincia de Chiriquí



Verificación del cumplimiento a las normas de Metrología



En la provincia de Chiriquí, tras recibir denuncias del posible trasiego de cilindros de gas de 25 libras en el área fronteriza de Panamá con Costa Rica, ACODECO, representada directamente por el Administrador General, participó activamente en reuniones con autoridades provinciales a fin de coordinar acciones en conjunto, con la finalidad de hacer cumplir lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 16 de 11 de marzo de 2014, que adopta medidas en relación a la venta de gas licuado, dirigido al consumo residencial o doméstico dentro de la República de Panamá. Como resultado de estas coordinaciones, se realizaron varios operativos en el sector, con la participación de ACODECO, la Dirección de Fiscalización y Prevención Aduanera de la Autoridad Nacional de Aduanas y el SENAFRONT.



Verificaciones en áreas fronterizas entre Panamá y Costa Rica, sobre denuncias de ventas de tanques de gas de 25 libras

E. REGIONAL DE DARIÉN

El tema educativo es uno de los principales ejes que enfatiza la Regional Darién, por lo que ha desarrollado importantes jornadas en las escuelas primarias y secundarias de la provincia, capacitando a estudiantes, personal docente y administrativo sobre los deberes y derechos de los consumidores.

En el mes de junio de 2017, se llevó a cabo un operativo de verificación a farmacias, restaurantes, hoteles, mini súper y supermercados de Agua Fría, Santa Fe, Metetí, Yaviza y La Palma, con la participación de los departamentos de Verificación, Coordinación de Regionales, Metrología y DIPREV de la institución. En este operativo se encontró gran cantidad de productos con anomalías y se logró el decomiso de productos vencidos, sin fecha de vencimiento y deteriorados.



Operativo de verificación en la provincia de Darién

El Departamento de Metrología visitó la provincia de Darién para la verificación de productos agroquímicos y contenido neto de productos pre empacados, logrando el retiro de productos agroquímicos que mantenían anomalías.

F. REGIONAL DE HERRERA

En los meses de noviembre y diciembre de 2016, la Regional de Herrera participó activamente en el operativo institucional de Black Friday, verificando la veracidad de la publicidad ofrecida por los comercios de Chitré y en el Operativo de Navidad, con un módulo de atención al consumidor en el parque La Bandera de la ciudad de Chitré, con la finalidad de absolver consultas, recibir denuncias y entregar información relacionada con la protección de los consumidores.



Módulo de atención en el Operativo de Navidad de 2016, en el Parque La Bandera de la Ciudad de Chitré

En el 2017, ACODECO Herrera tuvo una destacada participación en las ferias de la región, como la Feria de San Sebastián de Ocú, donde el día de la inauguración, ofreció un emotivo homenaje al artista Dagoberto Yin Carrizo, además de atender, durante todo el evento ferial, a cientos de visitantes, brindándoles información relevante de nuestra institución y atendiendo quejas y denuncias. Resaltó "La tiendita, un consumidor informado", donde se le explicaba a los visitantes sobre aspectos de la Ley 45 de 2007: productos vencidos, deteriorados, sin fecha de vencimiento.

Igualmente, el stand de ACODECO en la Feria Internacional de Azuero, fue visitado por gran cantidad de consumidores, a los cuales se les distribuyó material educativo y promocional de nuestra institución.



Participación de ACODECO en las Ferias de Ocú y Feria Internacional de Azuero

Durante los meses de agosto, septiembre y octubre, el departamento de educación dictó charlas sobre aspectos importantes de nuestra institución en centros educativos, instituciones y universidades de la provincia de Herrera. Además, este departamento vistió los principales medios radiales de la ciudad de Chitré, con el fin de informar a todos los consumidores sobre temas relacionados con la protección del consumidor.



Actividades educativas en escuelas primarias y secundarias de la provincia de Herrera

En marzo de 2017, Herrera participó en el operativo de Vuelta a Clases, donde se visitaron los establecimientos comerciales que ofrecían ofertas escolares; además se entregaron afiches del listado de útiles escolares exentos del pago de ITBMS y se realizó un volanteo para dar a conocer algunas recomendaciones a la hora de realizar las compras escolares. Ese mismo mes, se realizó un operativo de asesoramiento y entrega de afiches de la ley 6 de 1987 y Ley 134 de 2013, a los conductores de buses de la terminal de transporte de Herrera; también en junio de 2017, se realizó verificación y volanteo por la celebración del Día del Padre.



Operativo de verificación "De Vuelta a Clases" y volanteo por la celebración del Día del Padre

Para celebrar el 15 de marzo, Día Mundial de los Derechos y Deberes del Consumidor, se realizaron varias actividades, tales como una misa en la Catedral San Juan Bautista de la Ciudad de Chitré, capacitación a funcionarios de otras instituciones públicas, se colocó un módulo de

atención en el Parque Unión de la ciudad de Chitré, se realizó el concurso “Pinta tus derechos”, con la participación de los estudiantes de sexto grado de la escuela Tomás Herrera y se entregó una canastilla en el Hospital Cecilio Castellero.



Capacitación a funcionarios públicos y concurso “Pinta tus Derechos”, en celebración del Día del Consumidor

La Regional de Herrera participó en varias actividades interinstitucional tales como: fiesta de navidad a los niños de la comunidad de Los Virotales del Distrito de Las Minas, feria del bono solidario de vivienda organizada por el MIVI en el parque Unión de la ciudad de Chitré, Día Nacional de la Reforestación organizado por el Ministerio de Ambiente en el corregimiento de Chepo de Las Minas y la celebración del Día del Niño, con estudiantes de las escuelas de Cerro Gordo, La Calidonia, Los Pintos y La Peña del distrito de las Minas.

ACODECO Herrera participó en los operativos del décimotercer mes y Black Weekend, en los que se verificó la veracidad de la publicidad de los establecimientos comerciales de la ciudad de Chitré, que presentaban ofertas relacionadas a este tipo de venta especial.



Verificación de agentes económicos en operativos de décimotercer mes y Black Weekend

A fin de garantizar que los agentes económicos cumplan con las normas establecidas en la ley 45 de 2007, Ley 6 de 1987, decretos del uso correctos de tanques de gas y las normas de metrología, se han hecho verificaciones de oficio, tanto diurnas como nocturnas, dando como resultado el decomiso de gran cantidad de productos vencidos y deteriorados, que ponían en peligro la salud de los consumidores. Con el equipo interprovincial de metrología, se realizaron verificaciones de bloques, piedra y arena, verificación de balanzas de alto alcance en mataderos de la provincia de Herrera.



Verificaciones de bloques y balanzas de alto alcance en el Distrito de Chitré, provincia de Herrera



Verificación del uso del tanque de gas, durante operativo nocturno en el Distrito de Ocú

G. REGIONAL DE LOS SANTOS

La Regional de Los Santos, mantiene ardua labor en el área educativa y capacita constantemente a colaboradores de agentes económicos y consumidores en general, sobre todos los temas relacionados con la Ley 45 de 2007, Ley 6 de 1987 y demás normativa que vela por la protección al consumidor. Estas capacitaciones se llevan a cabo a través de charlas, módulos de orientación, participaciones radiales en emisoras locales, en el programa Cuida Tu Bolsillo transmitido por SERTV Canal 11 y en Radio Nacional



Módulo de atención en el parque de la comunidad de Guararé y jornada de sensibilización y orientación a consumidores sobre la Ley 134 de 2013 en el distrito de Macaracas



En la semana del consumidor, capacitaciones a estudiantes de la escuela El Muñoz y a jubilados y pensionados en la comunidad de Las Trancas



Orientación a los consumidores, a través de diferentes programas de emisoras de radiales de Los Santos

Las actividades educativas se desarrollaron también durante la participación de los funcionarios de Los Santos, en la atención del stand institucional en la Feria Internacional de Azuero, en eventos interinstitucionales y organizaciones de beneficencia, como la fiesta de navidad a niños de la comunidad de Guararé Arriba; celebración del Día del Niño y la Niña en la comunidad de Pedasí; participación en siembra de plántones frutales y maderables en el Mogollón en Macaracas y en la escuela primaria de La Laguna en Pocrí, en conjunto con el Ministerio de

Ambiente; Feria de Salud en el Distrito de Macaracas en el Minsa Capsi y distribuyendo material informativo a visitantes de la Feria Agropecuaria de Tonosí. Igualmente, se llevó a cabo el tradicional Concurso "PINTA TU DERECHO", con los niños de la escuela Rudecinda Rodríguez de Macaracas.



Charla a niños en la Escuela La Colorada, Los Santos



Concurso de dibujo Pinta Tu Derecho en la Escuela de Macaracas, Rudecinda Rodríguez

La Regional de Los Santos participó con módulos de orientación y distribución de material educativo, en importantes eventos tales como, el Congreso Científico de Ciencia, Tecnología y Educación en conmemoración de los 82 años de la Universidad Tecnológica de Panamá; la gran Caminata de la Cinta Rosada y Celeste; Censo de Salud en la ciudad de las Tablas, organizado por el MINSa y en la jornada de concientización, organizada por ARAP en Playa El Arenal en Pedasí.

Por otra parte, se continúa la verificación diurna y en operativos nocturnos en el área de metrología, veracidad de la publicidad, control de precios, uso del tanque de gas de 25 libras en restaurantes y hoteles, así como revisión del cumplimiento en lo establecido en la Ley 45 de 2007, Ley 6 de 198, entre otros, en toda clase de agentes económicos de la provincia.



Verificación de grasas saturadas en restaurantes de la provincia de Los Santos



Operativo de verificación "De vuelta a clases", en comercios de la ciudad de Las Tablas



Verificación y decomiso de productos en kiosco, tiendas, supermercados y mini súper de la provincia de Los Santos



Verificación de veracidad de la publicidad, durante el Operativo Black Weekend, en comercios de la provincia de Los Santos

H. REGIONAL PANAMÁ ESTE

La Regional de ACODECO en Panamá Este, ha realizado verificaciones a los distintos agentes económicos ubicados en el área este del distrito de Panamá y en el distrito de Chepo, en torno al cumplimiento del control de precios, las normas de protección al consumidor y derechos de jubilados, pensionados y personas de la tercera edad.



Verificación de agentes económicos en comercios del sector Este del Distrito de Panamá

Verificación de ofertas en Operativo Black Weeken

La Regional de Panamá Este ha desarrollado varias jornadas educativas, a través de módulos de orientación en centros escolares de primaria, pre-media y media, así como charlas en instituciones gubernamentales. Igualmente, se ha dado orientación a los agentes económicos, en relación al cumplimiento del control de precios de los 22 productos regulados.



Jornada de orientación a consumidores, desarrollada en un Centro Comercial en Tocúmen

I. REGIONAL DE PANAMÁ OESTE

La Oficina Regional de Panamá Oeste, en función de orientar e informar a los consumidores y hacer cumplir con la ley 45 de 31 de octubre de 2007, se ha destacado en llevar actividades relevantes como capacitaciones, programas radiales, jornadas educativas, participación en consejos consultivos, ferias, día del niño, grupos de la tercera edad, entre otros.



Participación radial en emisoras de La Chorrera, Panamá Oeste

Desde el stand de ACODECO en la Feria Internacional de La Chorrera, este año 2017, en conjunto con la Defensoría del Pueblo, se brindó información importante a los visitantes y se distribuyó material educativo y promocional.



Capacitación a los estudiantes del Centro Educativo La Pita, ubicado en la comunidad de Villa Rosario-Capira



Distribución de material educativo en stand de ACODECO en la Feria Internacional de La Chorrera

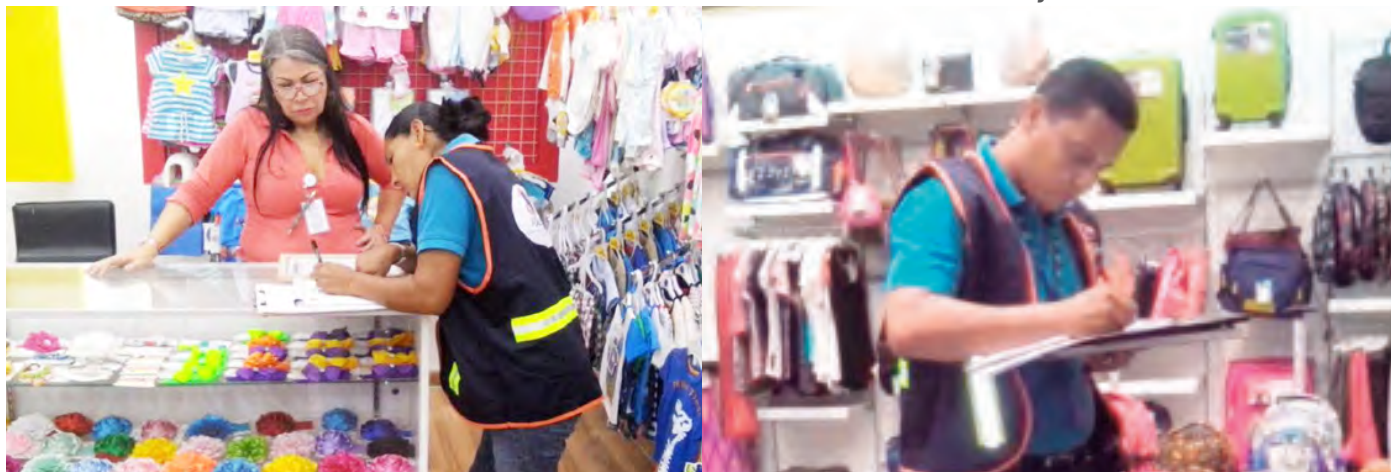
Fue destacable la participación de ACODECO, en el evento organizado por el Despacho de la Primera Dama, en el "Día del Voluntariado" con los niños de la Escuela Cerro Campana en el Distrito de Capira, realizado en diciembre de 2016 y en el Consejo Consultivo en Zanguenga y Caño Quebrado. También se participó en la feria de salud y seguridad ciudadana organizada por la gobernación en la comunidad de NAOS-LA PESA # 1, distrito de La Chorrera.

ACODECO Panamá Oeste, desde los módulos de atención del Servicio Municipal de Atención al Consumidor (SERMAC) en el Municipio de San Carlos y el situado en el Centro Comercial Westland Mall, atiende gran cantidad de consumidores, los cuales presentan quejas, denuncias y solicitan orientación relacionada a los servicios que ofrece ACODECO.

Por otra parte, el personal de verificación mantiene su ardua labor, visitando agentes económicos para revisar que los productos en venta cuenten con el precio a la vista y no estén vencidos ni

deteriorados, así como la verificación del cumplimiento de otras reglamentaciones como Ley 6 de 1987 y Ley 134 de 2013 entre otras, dando como resultado el decomiso de una cantidad importante productos.

En el área de verificación, se han revisado cientos de comercios ubicados en toda la provincia de Panamá Oeste, desde el distrito de San Carlos hasta el distrito de Arraiján.



Verificación de Veracidad de la Publicidad en agentes económicos del distrito de La Chorrera

J. REGIONAL DE VERAGUAS

En el mes de diciembre de 2016 la Regional de Veraguas participó, en conjunto con funcionarios de la Defensoría del Pueblo en el operativo institucional de Navidad, con un módulo estratégicamente situado en el centro de la ciudad de Santiago, donde se atendieron un sinnúmero de personas interesados en conocer sus derechos como consumidores.



Módulo de atención y verificaciones en almacenes de Santiago - Operativo de Navidad 2016

En ese mismo mes, como parte de las labores de responsabilidad social, participamos en la celebración de "La Semana de las Personas con Discapacidad" ACODECO Veraguas llevó a cabo un volanteo sobre los derechos de las personas con discapacidad señalados en la Ley 134 de 2013 y se donó una cama de hospital a la joven Maritza Campos en la ciudad de Santiago. También se realizó fiesta de navidad a los niños de las escuelas de Aguacatal, Potrereros, Monjaras y Llano Grande del distrito de Calobre, donde se entregaron juguetes y material promocional institucional



Donación de cama a joven con discapacidad



Fiesta de navidad en el distrito de Calobre

Las verificaciones de oficio y de atención a denuncias en agentes económicos de la provincia de Veraguas, ha conllevado al decomiso de cientos de productos, así como el levantamiento de actas con anomalías por incumplimiento a la Ley 45 de 2007. Varios de los productos decomisados y faltas encontradas en el área de veracidad de la publicidad, corresponden a verificaciones realizadas en el operativo por fiestas del Día del Padre y en días previos a las Fiestas del Santo Patrón, Santiago Apóstol, en la ciudad de Santiago y del Operativo de Black Weekend del mes de septiembre de 2017.



Verificación en supermercados y decomiso de productos



Verificaciones de ofertas y volanteo, en conmemoración del Día del Padre



Verificaciones de control de precios y margen de comercialización en abarroterías del distrito de Soná



Verificaciones de Veracidad de la Publicidad en comercios de la ciudad de Santiago

ACODECO Veraguas ha tenido importante participación en las actividades interinstitucionales, tales como la Caminata Contra el Trabajo Infantil, Feria Ecológica y de Conservación de la Tortuga Marina, en el distrito de Mariato; Feria Familiar de la Escuela Pedro Arrocha Graell en San Francisco; Fiesta de celebración del Día del Niño en el distrito de Río de Jesús, organizada por el Despacho de la Primera Dama, en el Primer Convivio Comarcal, organizado por SENADIS y la Defensoría del Pueblo en Pueblo Nuevo - Cerro Pelo de la Comarca de Ñurumy y en la Feria del Emprendedor, en el Centro Regional Universitario de Veraguas. En estas actividades se distribuyó material informativo y promocional, además de atender directamente las consultas y denuncias y orientar a los participantes sobre sus derechos como consumidores.



Participación de ACODECO Veraguas en Caminata contra el Trabajo Infantil, Caminata de la prevención del Cáncer de Mama y Próstata



Fiesta de celebración del Día del Niño y la Niña en el distrito de Río de Jesús y visita de la niña Margarita Pinto, de la Escuela Primaria de San Antonio



Convivio Comarcal, organizado por SENADIS y la Defensoría del Pueblo en Pueblo en la Comarca de Ñurumy

También en el área educativa, se dieron capacitaciones, charlas, se colocaron módulos de atención y volantes sobre información importante de la Ley 45 de 2007, Ley 6 de 1987 y el Decreto de Control de Precios como lo fue las capacitaciones a estudiantes y personal administrativo de la Universidad Nacional de Panamá sobre los derechos y deberes de los consumidores, a funcionarios públicos y Asociación de Personas con Discapacidad, a colaboradores de la Cooperativa Juan XXIII, R.L. y a representantes de agentes económicos de Soná cabecera, sobre las obligaciones del proveedor.

Igualmente, se colocaron módulos y volantes en el Parque San Isidro en Soná, en celebración de la Fiesta Religiosa de San Isidro, en la Jornada de Calidad organizada por la Universidad Tecnológica de Panamá y se capacitó a padres de familia y funcionarios administrativos del IPHE de Soná, sobre ACODECO y sus funciones, así como en temas de la ley 134 de 2013.

Igualmente, se colocaron módulos y volantes en el Parque San Isidro en Soná, en celebración de la Fiesta Religiosa de San Isidro, en la Jornada de Calidad organizada por la Universidad Tecnológica de Panamá y se capacitó a padres de familia y funcionarios administrativos del IPHE de Soná, sobre ACODECO y sus funciones, así como en temas de la ley 134 de 2013.



Capacitación a colaboradores de las Cooperativas Juan XXIII, R.L. y a representantes de comercios de Soná cabecera



Capacitación a padres de familia y personal administrativo del IPHE de Soná, sobre Ley 134 de 2013 y módulo en Jornada de Calidad en la Universidad Tecnológica de Panamá; Veraguas



Volanteos en el Parque San Isidro en Soná y en la Central de Santiago

LIBRE COMPETENCIA

WWW.ACODOCO.GOB.PA



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo

WWW.ACODOCO.GOB.PA



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA



V. DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA (DNLC)

A. INVESTIGACIONES ADMINISTRATIVAS POR PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS

- Investigación por Práctica Monopolística Absoluta. Posible fijación de precios en el cobro referente a la prestación del servicio de pesaje de contenedores de exportación



La Dirección Nacional de Libre Competencia, en el ejercicio de sus funciones generales, tuvo conocimiento sobre algunas inquietudes que se generaron por parte de transportistas de carga en referencia a un posible cobro en la prestación del servicio de pesaje de contenedores de exportación contemplado a través de la Resolución N° ADM 125-2016 emitida por la Autoridad Marítima de Panamá. La manifestación de inquietudes se fundamentaba en el hecho de que el cobro se iba a hacer efectivo al transportista de la carga al momento de entregar el contenedor y por consiguiente el mismo tendría que remitir dicho cobro a los embarcadores, existiendo la preocupación del periodo prolongado que deberían esperar para recibir dicho reembolso.

Luego del análisis del caso se concluyó que los hechos denunciados no constituían un acto que pudiese causar algún tipo de lesión a las normas de libre competencia, sino a una directriz de una entidad pública, la Autoridad Marítima de Panamá (AMP), en el marco de sus funciones legales; directriz que fue mal interpretada por los transportistas, ya que no iba encaminada al cobro a los transportistas por el servicio de pesaje de los contenedores en los puertos, sino a los casos en que las terminales portuarias podrán realizar algún cobro referente a la prestación del servicio de pesaje de contenedores.

Considerando que la Resolución ADM 125-2016 emitida por la AMP, no genera un acto que violente las normas de competencia contenidas en la Ley 45 de 2007, se recomendó la no apertura de la investigación administrativa y el archivo del expediente.

- Investigación por Práctica Monopolística Absoluta. Posible colusión en compras de libros para el MEDUCA de la licitación por mejor valor No. 2016-0-07-0-99-lv-026198, para el suministro, entrega y distribución de libros de

lectura de diversos géneros literarios de los niveles de kínder, 1°, 2°, 3° para los estudiantes de educación básica general



La Dirección Nacional de Libre Competencia, entró a conocer de manera oficiosa sobre la existencia de una posible práctica monopolística absoluta ocurrida dentro de la licitación por mejor valor No. 2016-0-07-0-99-LV-026198 del Ministerio de Educación (MEDUCA). Se procedió a investigar la posible existencia de prácticas monopolísticas absolutas por parte de los agentes económicos EDUVISIÓN PANAMÁ, S.A., EL HOMBRE DE LA MANCHA, S.A., DISTRIBUIDORA LEWIS, S.A., SANTILLANA, SOCIEDAD ANÓNIMA, C.I. INTERNATIONAL SERVICES, S.A., y contra cualquier otra empresa en la concertación y coordinación de posturas dentro de la licitación pública mencionada, toda vez que diversos agentes económicos competidores entre sí, coincidan en presentar precios idénticos, incurriendo en la posible realización de actos, combinaciones, arreglos, convenios o contratos que pudiesen de alguna forma, disminuir, dañar o impedir la libre competencia económica, de acuerdo con los parámetros normativos recogidos en la Ley 45 de 2007.

Como resultado de la investigación preliminar se pudo determinar que la igualdad de precios en distintos renglones a licitar por parte de la mayoría de los agentes económicos participantes es el resultado de la acción competitiva de cada uno de ellos, toda vez que cada uno ofreció el mínimo precio posible, tomando en cuenta la condición de onerosidad. Por lo tanto, no se procedió a la apertura formal de la investigación administrativa al no comprobar la existencia de indicios suficientes que permitan concluir que las ofertas de los agentes económicos competidores participantes en el acto investigado, sean el resultado de decisiones coordinadas entre ellos, y en consecuencia no se cumplen todos los requisitos exigidos en el artículo 13 de la Ley 45 para que se configure una práctica monopolística absoluta.

• Investigación por posible práctica monopolística relativa. Posible condicionamiento en la venta de arroz de primera con arroz especial

El 27 de marzo de 2017, la Dirección Nacional de Libre Competencia recibió, a través de la oficina regional de la provincia de Coclé, información sobre una posible práctica anticompetitiva en la venta y distribución de arroz por parte de agente económico denominado Molino Lago Sirino, S.A., de la información recabada se presumía una posible práctica monopolística relativa, basada en la supuesta imposición de venta de arroz de primera condicionada a la venta de arroz especial, conducta tipificada en el numeral 3 del artículo 16 de la Ley 45 de 2007.

Se procedió al análisis de la conducta denunciada y se obtuvo como resultado, que debido a la gran variedad de molinos, dentro y cerca del área geográfica investigada, y la información adquirida del agente económico investigado, se determinó que el mismo no tiene poder sustancial en la comercialización del arroz de primera, que le permita tener la capacidad de fijar los precios a los minoristas de manera unilateral que se encuentran ubicados en la Ciudad de Penonomé, Provincia de Coclé, en detrimento de las norma de competencia, por lo que se procedió mediante informe final al cierre de la investigación administrativa y el archivo del expediente.



- **Investigación por Práctica Monopolística Absoluta en la compra de Instrumentos Musicales por el Programa de Ayuda Nacional (PAN)**



La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) inició una investigación por posible prácticas monopolísticas absolutas, relacionadas con los actos de compra de instrumentos musicales por el Gobierno Nacional a través del Programa de Ayuda Nacional (PAN), a ser distribuidos en los centros escolares a nivel nacional para los años 2013 y 2014, al recibir documentación de la Fiscalía Anticorrupción de Descarga de la Procuraduría General de la Nación, mediante Oficio No. 6595/exp. 473-15/jacr de 31 de octubre de 2016.

De la información y piezas allegadas al expediente administrativo, se pudo comprobar que las cinco empresas participantes en los actos de compra de instrumentos musicales: NULATO COMERCIAL, INC., COUNTRY MAX, S.A. Y GLOBAL SPEC, CORP., COUNTRY MAX, S.A., PROYECTOS IDEALES, S.A. Y POKER FACE CORPORATION, S.A., pertenecían a un grupo económico, controlado por una misma persona; por lo que, de conformidad con el artículo 9 de la Ley 45 de 2007, se consideró que las cinco empresas participantes, debían tenerse como una unidad, es decir, como un único agente económico participante en los actos de contratación. Siendo que el artículo 13 de la Ley 45 de 2007 establece como uno de los presupuestos que debe cumplirse para que se configure la existencia de una práctica monopolística absoluta

ilícita, que el acto, arreglo o contrato se realice entre agentes económicos competidores o potencialmente competidores entre sí; y al constituirse las cinco empresas participantes de los actos de contratación, como un único agente económico, no se cumple con el presupuesto antes señalado, por lo que se determinó la no existencia de una práctica monopolística absoluta ilícita y se procedió al cierre de la investigación administrativa.

- **Investigación por posibles Prácticas Monopolísticas en la Televisión Abierta y Televisión Pagada**



La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), recibe formal denuncia el 1 de diciembre de 2015, por parte de TAPIA, LINARES Y ALFARO, actuando como gestores oficiosos, en nombre y representación de la sociedad MEDIA VISIÓN DE PANAMÁ, S.A. (SKY) en contra de las sociedades TELEVISORA NACIONAL, S.A, TELECOMUNICACIONES NACIONALES, S.A., CORPORACIÓN MEDCOM PANAMÁ, S.A., y CABLE ONDA, S.A., por la posible comisión de prácticas monopolísticas.

Analizada preliminarmente la denuncia presentada por SKY, la Dirección Nacional de Libre Competencia (DNLC) considera que existe una posible comisión de práctica monopolística absoluta expresada en el numeral 1 del artículo 13 de la Ley 45 de 2007. A razón que en la denuncia presentada por SKY se puede colegir inicialmente, una similitud en el precio propuesto por MEDCOM y TVN, el cual se establece en B/. 0.40 mensuales por suscriptor, por lo cual se pudiera estar incurriendo en una fijación de precios y en la posible comisión de una práctica monopolística relativa expresada en el numeral 9 del artículo 16 de la mencionada Ley con el objeto de dañar el proceso de libre competencia económica, en la comercialización del servicio de tv pagada ofrecido por SKY, mediante el incremento de los costos de contratación para establecer irrazonablemente ventajas exclusivas a favor de Cable Onda, S.A.

La DNLC mediante Resolución No. DNLC-HCE-013-16 de 20 de octubre de 2016 ordena la apertura oficial de una investigación administrativa por la presunta comisión de práctica monopolística absoluta y relativa, contra Televisora Nacional, S.A. Telecomunicaciones Nacionales, S.A., Corporación Medcom Panamá, S.A. y Cable Onda.

- **Investigación por posible Práctica Monopolística Relativa en el servicio de Televisión Abierta High Definition (HD) por parte de Corporación Medcom Panamá, S.A. y Televisora Nacional, S.A.**



ACODECO recibe formal denuncia el 18 de agosto de 2016 de la sociedad CABLE & WIRELESS PANAMÁ, S.A. (en adelante CWP) en contra de las sociedades TELEVISORA NACIONAL, S.A. (en adelante TVN), CORPORACIÓN MEDCOM PANAMÁ, S.A., (en adelante MEDCOM) y CABLE ONDA, S.A. (en adelante CABLE ONDA), por la posible comisión de prácticas monopolísticas absolutas y relativas.

Dentro de todas las conductas señaladas, CWP denuncia una posible práctica monopolística relativa de MEDCOM y TVN contemplada en la Ley 45 de 2007 en su artículo 16, numeral 5, indicando en su denuncia que tanto MEDCOM como TVN no le han permitido incluir las señales de televisión abierta HD de MEDCOM y TVN dentro del sistema de CWP denominado Cable + TV Digital, a pesar de que sus señales HD están disponibles y son transmitidas por CABLE ONDA, lo cual constituiría una violación del artículo 16, numeral 5 de la Ley 45 de 2007.

La Dirección Nacional de Libre Competencia (DNLC) consideró que existían indicios de posible práctica monopolística, negativa de trato, toda vez que CWP competidor de CABLE ONDA en el servicio de televisión pagada, cuestiona la negativa de MEDCOM y TVN por no atender su solicitud de poder incluir dentro de su sistema de televisión pagada, las señales de sus canales abiertos en HD, mientras que CABLE ONDA, su competidor directo, si puede incluir las señales de televisión abierta en HD en su sistema de televisión pagada.

La DNLC mediante Resolución No. DNLC-DVF-012-16 de 13 de octubre de 2016 ordena la apertura oficial de una investigación administrativa por la presunta comisión de práctica monopolística relativa, contra Televisora Nacional, S.A. y Corporación Medcom Panamá, S.A.

Posteriormente, en el transcurso de la investigación se ha incorporado información al expediente que estaría indicando que CWP ha llegado a acuerdos por separado y está transmitiendo las señales en HD de MEDCOM y TVN, por lo que la posible comisión de práctica monopolística relativa ha sido superada. Por ende, la Dirección Nacional de Libre Competencia mediante Resolución DNLC-HCE-019-17 de 16 de agosto de 2017 ordena el cierre de la investigación administrativa PM-007-16 de 18 de agosto de 2016 y el archivo del expediente administrativo.

- **Investigación por Práctica Monopolística Absoluta. Posible fijación de precios de planchado de camisas o pantalones en los sectores del Corregimiento de Juan Díaz.**



Mediante la Resolución No. DNLC-HCE-015-17 fechada 18 de julio de 2017, se procedió al cierre de la investigación administrativa por posible fijación de precio en el planchado de camisa o pantalones en contra de las lavanderías del área de Don Bosco, Los Caobos, Los Robles Sur y Las Acacias, al no comprobarse a través de las diligencias de investigación sobre la existencia de algún tipo de acto, combinación, arreglo y/o convenio coordinado entre las lavanderías, de conformidad con el artículo 13, numeral 1 de la Ley 45 de 2007.

- **Investigación por Práctica Monopolística Absoluta. Posible fijación de precios de lavado y planchado en los sectores de Santa Librada y San Isidro en San Miguelito**



Mediante la Resolución No. DNLC-HCE-014-17 fechada 05 de julio de 2017, se procedió al cierre de la investigación administrativa, por posible fijación de precios en el lavado y planchado de ropa por parte de lavanderías del área de Santa Librada y San Isidro, al no comprobarse a través de las diligencias de investigación sobre la existencia de algún tipo de acto, combinación, arreglo y/o convenio coordinado entre las lavanderías, de conformidad con el artículo 13, numeral 1 de la Ley 45 de 2007.

- **Investigación contra un colegio privado por posible acto que vulnera la Libre Competencia y Concurrencia Económica**

El día 12 de junio de 2016 se recibió denuncia en contra de un colegio privado del área de La Chorrera, por actos que supuestamente vulneraban la libre competencia económica y la libre concurrencia, al impedir a sus estudiantes adquirir productos de un local comercial en particular, supuesto competidor del kiosco del colegio; práctica que se enmarcaba en el numeral 9 del artículo 16 de la Ley 45 de 2007.

Dentro de la investigación administrativa se realizaron diligencias de inspección en el área, se recopiló información para el análisis de la conducta denunciada; sin embargo, no se encontraron elementos suficientes para la apertura de la investigación y se procedió mediante informe preliminar al cierre de la investigación administrativa.



- Investigación por posibles prácticas monopolísticas en la venta de impresoras fiscales.



El día 19 de julio de 2017, a través de la red social twitter ACODECO recibe una denuncia sobre las empresas que venden impresoras fiscales en Panamá, en la cual, según el denunciante, dichas empresas venden las impresoras fiscales a un mismo precio.

La Dirección Nacional de Libre Competencia procedió a realizar las investigaciones administrativas correspondientes, dando como resultado que los presuntos agentes económicos investigados ofrecen marcas de impresoras fiscales distintas, con ofertas de precios que no son iguales para cada marca, tipo y/o modelo de impresora fiscal que ofrecen en el mercado panameño, por lo que no se encontraron indicios sobre una coordinación entre los agentes económicos investigados, se concluye mediante informe preliminar que no están todos los elementos necesarios para configurar una práctica monopolística absoluta y se procedió al archivo de la investigación administrativa.

B. CASOS JUDICIALES

- Proceso judicial por posibles prácticas monopolística absoluta interpuesto a empresas que simulan competencia en la contratación de compra de mochilas por parte del Programa de Ayuda Nacional (PAN)



El día 25 de enero de 2017, iniciaron las audiencias de presentación y práctica de pruebas, las cuales consistían en peritajes económicos y reconocimiento de contenido y firma de documentos; transcurrido los 45 días de prácticas de pruebas, se presentaron los alegatos de conclusión que daban por terminada la fase de la audiencia ordinaria de este proceso que mantiene ACODECO en contra de las empresas COMERCIALIZADORA GALBEDUSA PANAMÁ, S.A.; ALMENARES, S.A.; UNITEL TRADER, S.A.; HIALING CORPORATION, S.A., SUMMIT INVESTMENT GROUP, INC; IMPORTACIONES GENERALES DEL ISTMO, S.A. y VAFEPA, S.A., por fijar los precios y establecer

posturas en la compra por invitación realizada por el PAN, para la venta de mochilas, útiles escolares y su distribución en el año 2013, para entrega en el año escolar 2014, en detrimento de las normas de competencia establecidas en el artículo 13, numeral 4 de la Ley 45 de 2007. Mediante la Sentencia No. 46 de 14 de julio de 2017, el Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de la Provincia de Panamá declara la no comisión de prácticas monopolísticas absolutas de la empresa demandada por ACODECO, motivo por el cual se interpuso recurso de apelación en contra de esa decisión y solicitud de práctica de pruebas en la segunda instancia, es decir, ante el Tercer Tribunal Superior de Justicia.

- **Demanda contra empresas azucareras por incumplimiento de transacción judicial**

Dentro del proceso judicial que ACODECO mantiene en contra de las empresas ANSAROSA, S.A., AZUCARERA NACIONAL, S.A., CENTRAL AZUCARERO DE ALANJE, S.A. y CENTRAL AZUCARERO LA VICTORIA, S.A. por incumplimiento de lo acordado en sus respectivas transacciones judiciales, se ha producido luego del recurso de apelación en contra del Auto No. 148-16 de 17 de febrero de 2016 del Juzgado Noveno de Circuito Civil (que ordenaba el pago por incumplimiento de B/. 100.000.00 por parte de cada una de las empresas) decisión por parte del Tercer Tribunal Superior de Justicia fechada 25 de julio de 2017, por medio del cual revoca el Auto No. 148-16 de 17 de febrero de 2016, y le ordena al Juzgado Noveno de Circuito Civil imprimir el trámite previsto en la Ley 45 de 2007 para procesos por prácticas monopolísticas proceso iniciado por ACODECO.



Con esta decisión del Tercer Tribunal Superior de Justicia, corresponde a la juez de primera instancia definir hasta qué punto retrotraerá el proceso a fin de decidir si hubo o no incumplimiento de la transacción judicial por parte de las demandadas. Este tipo de fallos judiciales sirve de guía para las futuras transacciones judiciales que pueda llevar a cabo la ACODECO con los distintos agentes económicos, y da luces para considerar que este tipo de situaciones o incumplimientos son competencia de los juzgados civiles especializados en la materia de libre competencia. Actualmente, el proceso ingresó nuevamente al juzgado de primera instancia se está a la espera de las gestiones del Juzgado Noveno de Circuito Civil.

- Demanda por Práctica Monopolística Absoluta en la venta al por mayor de Bebida Láctea Fortificada (MEDUCA)



La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), inició de oficio una investigación por posibles prácticas monopolísticas absolutas por parte de los agentes económicos INDUSTRIAS LÁCTEAS, S.A., GLOBAL PRODUCTS AND LOGISTIC SERVICES, INC., SOCIEDAD DE ALIMENTOS DE PRIMERA, S.A. Y PRODUCTOS NEVADA S. DE R.L., sobre los actos de contratación realizados por el Ministerio de Educación (MEDUCA) relacionados con el “Suministro, Transporte, Entrega y Descarga en sitio de bebida láctea fortificada para el Programa de Nutrición y Salud Escolar a Nivel Nacional” correspondiente a los años 2013, 2014 y 2015.

Una vez abierta formalmente la investigación administrativa, se procedió a la realización de una diligencia de aseguramiento de pruebas en los domicilios de los agentes económicos investigados, obteniéndose información y documentación importante que, en conjunto con el análisis económico realizado, hace evidente la posibilidad de que los agentes económicos investigados hayan podido incurrir en la comisión prácticas restrictivas de la competencia, en específico, las conductas de fijación de precios, repartición de mercados por áreas geográficas y coordinación de posturas y abstención en actos públicos de contratación, violatorias de los numerales 1, 3 y 4 del artículo 13 de la Ley 45 de 2007, respectivamente, por lo que se procedió a demandar formalmente a estos agentes económicos, el 27 de febrero de 2017.

El proceso judicial se sigue en el Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá y se ha programado como fecha de audiencia preliminar el día 27 de marzo de 2018.

- Demanda por Práctica Monopolística Absoluta en la compra de Granos por el Programa de Ayuda Nacional (PAN).



La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), inició de manera oficiosa, una investigación por posibles prácticas monopolísticas absolutas por parte de los agentes económicos HIALING CORPORATION, S.A., SUMMIT INVESTMENT GROUP, INC. Y VAFEPA, S.A., dentro de los actos de contratación realizados por el Programa de Ayuda Nacional (PAN), para la compra de granos, arroz y menestras destinados a los programas del Ministerio de Educación (MEDUCA), correspondiente a los años 2012, 2013 y 2014.

Del material probatorio allegado al expediente administrativo, se pudo determinar la posibilidad de que los agentes económicos investigados hubieran podido incurrir en la práctica monopolística absoluta ilícita, consistente en establecer, concertar o coordinar posturas o la abstención en actos públicos de contratación, infringiendo de esta manera, el numeral 4 del artículo 13 de la Ley 45 de 2007.

Luego de la presentación de la demanda, ésta fue admitida por el Juzgado Octavo de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá, se realizaron las audiencias correspondientes que terminaron con la presentación de los alegatos, actualmente se espera la sentencia de fondo por parte del juzgado.

- **Demanda por Práctica Monopolística Absoluta en la venta al por mayor de Galleta Nutricionalmente Mejorada (MEDUCA)**



La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), inició de oficio una investigación por la presunta realización de prácticas monopolísticas absolutas por parte de los agentes económicos AGRO INDUSTRIAS DE VERAGUAS, S.A., PRODUCTOS ALIMENTICIOS PASCUAL, S.A. Y ZUELLEN, S.A., dentro de los actos de contratación realizados por el Ministerio de Educación (MEDUCA) relacionados con el "Suministro, Transporte, Entrega y Descarga en sitio de galletas nutricionalmente mejoradas para el Programa de Nutrición y Salud Escolar a Nivel Nacional" correspondiente a los años 2013, 2014 y 2015.

Luego de abrir formalmente la investigación administrativa, se realizó una diligencia de aseguramiento de pruebas en los domicilios de los agentes económicos investigados. Una vez revisado el material probatorio y concluido el análisis económico, se evidenció la posibilidad de que los agentes económicos investigados hubieran podido incurrir en la comisión de prácticas restrictivas de la competencia, en específico, las conductas de fijación de precios, repartición de mercados por áreas geográficas y coordinación de posturas y abstención en actos de licitación pública, violatorias de los numerales 1, 3 y 4 del artículo 13 de la Ley 45 de 2007, respectivamente, por lo que se procedió a demandar formalmente a los agentes económicos investigados, el 25 de enero de 2017.

La demanda fue admitida por el Juzgado Octavo de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá y se encuentra pendiente de realización de audiencia ordinaria.

- **Proceso Judicial en Segunda Instancia contra lavanderías de Cerro Viento y San Antonio por práctica monopolística absoluta.**

El Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá emitió la sentencia No. 114-15 de 30 de diciembre de 2015 que, en su parte resolutive, no accede a la pretensión de la actora (ACODECO) contra Runhong Zeng, Gan Ying Choc, Jinyou Wu, Jian Hui Chan Zhang, Xin Yun Huang De Luo, Kung Jung Ng, Jin Chan He Kong, Pin Jiang Kong Men, Rong GuiQiu, y Xiurong Wu y por tanto se niega las siguientes declaraciones: Que los agentes económicos, llevaron a cabo o incurrieron en práctica monopolística absoluta, contemplada en el numeral 1 del Artículo 13 de la Ley 45 de 2007, por concertarse o coludirse con el objeto y/o efecto de fijar, manipular o imponer los precios por los servicios de planchado de camisas y pantalones en las áreas urbanas de San Antonio y Cerro Viento. El carácter ilícito de la práctica ejecutada por los demandados, por concertarse o coludirse con el objeto y/o efecto de fijar, manipular o imponer los precios o tarifas por los servicios de planchado de camisas y pantalones en las áreas de San Antonio y Cerro Viento.

Este caso fue apelado por ACODECO y se encuentra pendiente de resolver en el Tercer Tribunal Superior de Justicia.

C. CONCENTRACIONES ECONÓMICAS

- **Concentración Económica por la cual, Del Monte de Panamá, S.A. Adquiere a Sociedad de Alimentos de Primera, S.A.**

La empresa Panameña de Alimentos, S.A. propietaria de la sociedad de Alimentos de Primera, S. A., ha vendido acciones a la sociedad DMPTY. La sociedad DMPTY, así como Del Monte de Panamá, S.A. y Alimentos Maravilla S. A. (estas dos últimas con productos en Panamá) pertenecen a la Corporación Castillo Hermanos (Holding) con sede en la República de Guatemala.

En la verificación previa de esta operación se determinó la existencia del mercado de los jugos, néctares y bebidas refrescantes y el mercado de las bebidas a base de té, ambos en la República de Panamá. En este análisis las condiciones estructurales del mercado a través de indicadores (CR4, HHI e ID) antes y después de la operación reflejaron que los mercados se encuentran concentrados. No obstante, la operación no afectó las condiciones de entrada de potenciales competidores a los mercados pertinentes. La rivalidad entre el agente económico resultante de la concentración económica y los otros agentes económicos participantes es efectiva, por lo que la probabilidad de ejercicio individual o colectivo del poder sustancial en los mercados pertinentes concentrados es poco probable.



La ACODECO, mediante resoluciones DNLC-HCE-010-17 y DNLC-HCE-012-17, otorgó su aprobación a la operación de concentración económica mediante la cual DMPTY, INC., adquiere de empresa Panameña de Alimentos, S. A., las acciones emitidas y en circulación de la empresa Sociedad de Alimentos de Primera, S.A., en la República de Panamá.

• Concentración Económica consistente en la Alianza COPA-UNITED

Mediante memorial presentado el veintiuno de diciembre de 2016, COMPAÑÍA PANAMEÑA DE AVIACIÓN, S.A. y UNITED notifican y someten a verificación previa, para obtener el concepto favorable de ACODECO, la celebración del acuerdo denominado "Segundo Acuerdo de Alianza Modificado y Reformulado por y entre United Airlines, Inc. y Compañía Panameña de Aviación, S.A. con fecha 31 de mayo de 2016".



Luego de realizado el análisis de competencia de acuerdo a la guía para el control de las concentraciones económicas, se concluye que el Segundo Acuerdo de Alianza entre COPA y UNITED, no afecta la competencia en el mercado pertinente. Solo se identifica un cambio significativo en la estructura de mercado en la ruta de la ciudad de Panamá a la Ciudad de Nueva York, mercado donde los índices HHI e ID aumentan de valor, indicando un aumento de la concentración de mercado; sin embargo, por la ausencia de barreras a la entrada (que sean insuperables), por los diferentes acuerdos bilaterales y multilaterales de transporte aéreo que mantiene Panamá, que permiten que aerolíneas interesadas en incursionar en el mercado lo puedan hacer sin mayores problemas, la existencia de líneas aéreas de bajo costo, las posibilidades de utilizar rutas alternas (vuelos con escala), la existencia de meta-buscadores, no se identifica de manera racional, la posibilidad que ese grado de concentración conduzca a que los miembros del acuerdo logren crear poder sustancial en el mercado pertinente, al levantamiento de barreras a la entrada o a propiciar condiciones favorables a la realización de conductas monopolísticas en el mercado; por lo cual se le concedió concepto favorable a la operación.

- Concentración Económica en la que ASSA Compañía de Seguros, S.A adquiere AIG Seguros



La ACODECO, mediante nota de prensa publicada en el diario La Prensa con fecha 15 de octubre de 2015, conoció la existencia de una concentración económica a través de la cual ASSA adquiere el 100% de las operaciones de AIG Seguros Panamá, S.A., por lo cual se inició una investigación de oficio toda vez que ésta no fue notificada y sometida voluntariamente al procedimiento de verificación previa de la ACODECO, establecido en el artículo 23 de la Ley 45 de 2007.

El análisis económico identificó un elevado número de participantes en los mercados pertinentes (seguros de incendio, multi-riesgo, transporte de carga, casco, responsabilidad civil y otros seguros (no incluidos en los ramos de personas y fianzas) donde la concentración económica superó los umbrales que establece la guía para el análisis de las concentraciones económicas para definir un mercado concentrado. Se concluyó que la concentración económica, en estos mercados pertinentes no generó barreras a la entrada a potenciales competidores y, no afectó la rivalidad existente, por lo que la probabilidad de ejercicio individual o colectivo del poder sustancial en los mercados pertinentes concentrados es poco probable, por lo que la operación no será impugnada ante los tribunales de justicia.

D. AUDITORIA DE COMPETENCIA

- Auditoria de Competencia por la presunta comisión de una práctica monopolística relativa ilícita.



Mediante Resolución No. DNLC-HCE-033-17 de 12 de octubre de 2017, la Dirección Nacional de Libre Competencia realizó una auditoria de competencia el día 23 de octubre de 2017, con la finalidad de determinar el cumplimiento de la transacción extrajudicial celebrada entre

ACODECO y los agentes económicos: Manantial de Volcán, S.A., y Tropigas de Panamá, S.A., transacción aprobada por el Consejo de Gabinete mediante la Resolución No. 133 de 10 de diciembre de 2015. El informe de la auditoría, concluye que no se encontró información que indique limitantes a los principios de libre competencia.

E. ABOGACÍAS DE COMPETENCIA

- **Abogacía de la Competencia en el proceso de Fijación de Tarifas por Servicios de Grúas.**



La Dirección Nacional de Libre Competencia de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (en adelante, ACODECO) procedió, de oficio, a investigar la actuación por parte de la Autoridad de Tránsito y Transporte Terrestre (en adelante ATTT) de la República de Panamá, en el área metropolitana y Panamá Oeste, con respecto a fijar tarifas por los servicios de remoción, traslado, almacenaje y custodia de vehículos, por razón de infracciones de tránsito, con el fin de promediar y unificar la tarifa para todas las empresas proveedoras del servicio de grúas, y que de alguna forma pudiera disminuir, dañar o impedir la libre competencia económica y la libre concurrencia, según los parámetros normativos recogidos en la Ley 45 de 2007.

Se pudo determinar que las tarifas fijadas por la ATTT, responden al ejercicio de la potestad conferida por el Reglamento de Tránsito, por lo que no determina la existencia de una práctica restrictiva de la competencia, ni tampoco la conducta de los operadores de servicios de grúa que se ajusten a esta tarifa fijada por la ATTT puede considerarse como una práctica anticompetitiva, por lo que se procedió al cierre y archivo del expediente administrativo.

F. ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA EN EL PROCESO DE CONCESIÓN DE LA TERMINAL MULTIPROPÓSITO EN EL PUERTO DE AGUADULCE.



La Dirección Nacional de Libre Competencia de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (en adelante, ACODECO) procedió, de oficio, a investigar el proceso de concesión por parte de la Autoridad Marítima de Panamá (en adelante AMP), del Proyecto de Concesión del Puerto de Aguadulce, el cual comprendería al Diseño, Construcción, Operación, Mantenimiento de una Terminal Portuaria Multipropósito (en adelante el Proyecto), en el distrito de Aguadulce, provincia de Coclé, contemplando una concesión por 20 años.

En las distintas convocatorias, el pliego de cargos de la Licitación por mejor Valor No. 2015-2-03-0-02-LV-004472, dispuso claramente requisitos relacionados con la experiencia en concesiones, experiencia en ejecución de proyectos similares y experiencia en contratos, diseño, construcción, operación y mantenimiento de una terminal portuaria, entre otros requisitos, de los cuales no se puede señalar que tuvieran por objeto facilitar una posible conducta colusiva, de excluir a potenciales oferentes o favorecer a un oferente específico, por lo que se procedió al cierre y archivo del expediente administrativo.

- **Recomendaciones dirigidas al Hospital Materno Infantil José Domingo De Obaldía, para una licitación por mejor valor de Oxígeno Médico Líquido (MINSA)**



La ACODECO, en observancia del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (PanamaCompra), visualizó un acto público del Hospital José Domingo De Obaldía, que pudiese ser restrictivo de la libre competencia económica y/o libre concurrencia, concerniente a la licitación por mejor valor de "Oxígeno Médico Líquido Tipo II Req. 24", con un precio de referencia de B/. 1,083,000.00.

Se establecen requerimientos en el diseño del pliego de cargos que pueden limitar la participación de una mayor cantidad de oferentes, y afectar los incentivos para competir en este tipo de acto público, tales como solicitar tres cartas de experiencia de suministro de gases clínicos a nivel de gobierno, restringiendo la participación de empresas que hayan suministrado estos productos a empresas privadas, por lo que se recomendó ampliar las opciones de trabajos similares tanto a nivel de gobierno como de empresa privada.

La entidad contratante no realizó los cambios sugeridos y el acto fue realizado el 24 de julio de 2017, donde participó una sola empresa Aceti-Oxígeno S.A., ofertando el mismo precio de referencia, lo que nos da la razón en cuanto a que el pliego de cargos no permitió una libre concurrencia de oferentes que permitiera obtener una mejor oferta.

- **Recomendaciones dirigidas al Ministerio de Salud en referencia a la licitación pública por el Nuevo Hospital Aquilino Tejeira**



La Dirección Nacional de Libre Competencia de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (en adelante, ACODECO), en observancia del Sistema Electrónico de Contrataciones Públicas (PanamaCompra), visualizó un acto público, en la cual se consideraba la existencia de condiciones que afectaban de forma no deseada el proceso de libre competencia económica y/o libre concurrencia, concerniente a la licitación por Mejor Valor que se realizó para el “Estudio, Diseño, Construcción, Dotación de Equipo Médico y No Médico, Mobiliario Hospitalario, Capacitación y Adiestramiento del Nuevo Hospital Aquilino Tejeira”, cuyo precio de referencia era de B/.180,000,000.00.

En la referida licitación, dentro de los criterios de ponderación a valorar por cada proponente, se establecieron requerimientos en el diseño del pliego de cargos, que podían limitar la participación de una mayor cantidad de oferentes, y afectaban los incentivos a competir en un tipo de acto tan importante como el precitado. Entre los aspectos más notorios se pudieron observar, el establecer niveles de riesgosisad del 5%, muy cercano al precio de referencia y limitándose con ese pequeño umbral la competencia, no se incluía en la experiencia de la empresa (sub-puntos: en diseño, desarrollo de planos y construcción) la experiencia internacional, permitiéndose solamente la experiencia nacional, dándole la mayor puntuación en este sub-punto, siendo éstos aspectos los que generaban una barrera a la entrada de nuevos proponentes.

Al respecto, la entidad contratante realizó cambios, atendiendo recomendaciones por parte de ACODECO, al incluirse en el diseño del pliego de cargos el incremento del umbral o nivel de riesgosisad al 10%, y permitiendo la participación de proponentes cuya experiencia sea a nivel nacional y/o internacional. Este acto licitatorio se realizó el 30 de agosto de 2017.

- **Promoción de la competencia mediante el tema de “Mercados privados orientados a las compras en el sector público” (Tribunal Electoral)**



La Dirección Nacional de Libre Competencia, realizó una presentación el 26 de abril de 2017, en un seminario organizado por el Centro de Estudios Democráticos del Tribunal Electoral, relacionado con la importancia de contar con un mercado donde se asegure la libre participación

de los agentes económicos en las contrataciones públicas.

Los tópicos más relevantes fueron los relativos a temas de prácticas anticompetitivas, colusión en las contrataciones públicas, factores que facilitan la colusión y mejoras en el diseño de los pliegos de cargos que permitan minimizar los riesgos de que exista un comportamiento colusorio, así como la detección y reducción de sanciones mediante el programa de clemencia.

- **Presentación mediante Teleconferencia dirigida a la Alianza Interamericana de Defensa de la Competencia**

La ACODECO, como miembro de la red denominada Alianza Interamericana de Defensa de la Competencia, utilizando el mecanismo de promoción de la libre competencia económica y libre concurrencia, realizó mediante teleconferencia dictada el 12 de julio de 2017, el desarrollo del tema "Colusiones en procesos de contrataciones públicas, decisiones significativas, multas ejemplarizantes o investigaciones relevantes".



Se profundizó sobre la afectación de la colusión en las compras públicas y en las leyes especiales de compras según la legislación en Panamá, de igual manera la elaboración de procesos adecuados para fomentar un ambiente competitivo mediante el diseño y mejoras de los pliegos cargos existentes y, a su vez, las sanciones en las que pueden incurrir los agentes económicos, por prácticas monopolísticas absolutas y relativas, de conformidad con el artículo 13 y 16 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

Como un caso ejemplarizante se mencionó el precedente del Tercer Tribunal de Justicia, donde confirma la sentencia No. 59 de 28 de septiembre de 2004, del Juzgado Noveno de Circuito Civil del Primer Circuito Judicial de Panamá, mediante la Licitación 310084 de 1998 de la Caja de Seguro Social, donde se demuestra la coordinación y abstención en renglones propuestos, en contra de dos agentes económicos: Aceti-Oxígeno S.A. y Distribuidores de Gases Industriales, S.A.

G. CONSULTA DE VIABILIDAD

- **Asociación de Contadores Públicos Autorizados de Panamá**

La Asociación de Contadores Públicos Autorizados de Panamá (ACONTAP) presentó ante La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (en adelante ACODECO), formal consulta sobre viabilidad del acto que pretenden realizar a fin de determinar si contraviene o no las normas de competencia y protección al consumidor.

El acto consultado por la ACONTAP consistió en establecer y divulgar una "TABLA NO

VINCULANTE" de honorarios para los contadores asociados a dicha asociación. ACODECO, después de evaluado los argumentos de la ACONTAP, en base a la información suministrada y el análisis de los posibles efectos y la característica que conlleva la elaboración y publicación de una "TABLA NO VINCULANTE" de honorarios para los contadores asociados y de forma indirecta a los no asociados a la ACONTAP, determinó que el acto consultado constituye un riesgo alto a la libre competencia, ya que existe la posibilidad de que los asociados fijen, manipulen, concierten, acuerden o impongan las tarifas de honorarios a través de la ACONTAP, lo cual sería contrario a las normas de competencia y pudiese ser considerado una práctica monopolística absoluta. Por tanto, mediante la Resolución No. A-046-2017, fechada 16 de mayo de 2017 se niega el concepto favorable a la divulgación de una "TABLA NO VINCULANTE" de honorarios para los contadores asociados a la ACONTAP.



Asociación de Contadores Públicos Autorizados de Panamá

Miembro Fundador de la Asociación Interamericana de Contabilidad - AIC

Presentado el recurso de reconsideración por parte del solicitante, se procedió a la emisión de la Resolución No. A-054-2017 de 28 de junio de 2017 que confirma la decisión inicial de ACODECO de negar el concepto favorable a la consulta de viabilidad presentada por ACONTAP.

H. PROGRAMA DE CLEMENCIA EN PANAMÁ, CAPACITACIÓN A FIRMAS DE ABOGADOS

El Programa de Clemencia ofrece exonerar o disminuir el pago de la multa que puede ser de hasta un millón de balboas (B/. 1,000.000.00) al agente económico que participe en una práctica monopolística absoluta y aporte información de primero a la Autoridad de Competencia.

La Dirección Nacional de Libre Competencia (DNLC) convencida de la importancia que juegan los abogados en la defensa de los derechos de sus clientes, ha decidido capacitar a firmas de abogados del país sobre los requisitos y beneficios de esta herramienta que contribuye al combate de las prácticas monopolísticas absolutas.

Las firmas de abogados que, a la fecha, han recibido la capacitación son: alemán, Cordero, Galindo & Lee (ALCOGAL), Tapia, Linares & Alfaro (TALIAL), Morgan & Morgan, Patton, Moreno & Asbat, Gómez, Giraldo y Asociados y Galindo Arias & López (GALA).

Finalmente, la DNLC comprometido con su labor de "Defender tu libertad de competir" continuará promoviendo el tema en otras firmas de abogados, gremios empresariales, universidades, asociaciones y capacitando al público en general, en especial a los agentes económicos sobre la importancia de este programa de detección de prácticas monopolísticas absolutas.

I. CONMEMORACIÓN DEL DÍA NACIONAL DE LA COMPETENCIA



En ocasión del séptimo aniversario del Día Nacional de la Libre Competencia que se celebra cada primero de febrero, el 1 y 2 de febrero de 2017 ACODECO llevó a cabo el Seminario Taller de Actualización en Temáticas de Defensa de la Competencia, con el objetivo de actualizar a colaboradores de la Dirección Nacional de Libre Competencia, jueces y magistrados de los juzgados y tribunales especializados en la materia y, profesionales que ventilan casos de libre competencia ante la ACODECO, en los distintos temas relacionados con la defensa de la competencia que, por la naturaleza evolutiva de la actividad comercial, son muy dinámicos y, por tanto, requieren de capacitación continua. El seminario taller en referencia fue dictado por los expertos en materia de defensa de la competencia y conocedores de la evolución del derecho de la defensa de la competencia en Panamá, Alfonso Miranda Londoño, Carlos Piedrahita y Daniel Beltrán del Centro de Estudios de Derecho de la Competencia (CEDEC) de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia.

El seminario taller entregó las herramientas para que, desde sus respectivas áreas de desempeño (investigación, defensa y decisión de casos y verificación de concentraciones económicas) eviten cometer errores tipo 1 (ver relaciones entre variables donde no las hay) y tipo 2 (descartar relaciones entre variables donde en efecto las hay) y con ello se aumente la certidumbre para los tutelados, en la implementación de un sistema de defensa de la competencia.

J. BOLETÍN DE LIBRE COMPETENCIA

La Dirección Nacional de Libre Competencia continúa promoviendo y divulgando las acciones de defensa de la competencia en nuestro país, mediante el Boletín de Libre Competencia con la intención de compartir cada dos meses con la comunidad nacional e internacional las principales actividades de la Dirección, información sobre sentencias por prácticas monopolísticas, resoluciones sobre concentraciones económicas, informes, notas técnicas, consulta de viabilidad, abogacía de la competencia, modificación y reformas a la ley, logros, metas, actividades académicas, entre otras muchas actividades.



Hasta la fecha, se han publicado 11 ediciones del Boletín de Competencia en la página web y redes sociales de la institución; además, se envían por correo electrónico bajo el nombre “boletindecompetencia@acodeco.gob.pa” a firmas de abogados, instituciones públicas, agencias pares, entre otros.

Adicionalmente, es importante mencionar que, desde el mes de febrero del presente año, las ediciones son publicadas en español e inglés.

K. PASANTIA Y CAPACITACIONES

• Pasantía

La Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE) como parte de su programa de pasantías, otorgó del 10 de octubre al 4 de noviembre de 2016, la oportunidad a un miembro de la Dirección Nacional de Libre Competencia para obtener y compartir experiencias en la Dirección General de Concentraciones Económicas de esa entidad.

La pasantía tenía como objetivo principal la integración del pasante al equipo de trabajo en el análisis de solicitudes de concentraciones económicas que estuvieran en proceso de verificación.

Además de la pasantía en el análisis de las concentraciones económicas, se brindó la oportunidad al personal de ACODECO de conocer el funcionamiento del Laboratorio Forense y la efectividad del Programa de Inmunidad en México.

• Capacitaciones

Del 28 de noviembre al 2 de diciembre de 2016 ACODECO participo en el “Programa de Formación Especializada en Defensa de la Competencia con Énfasis en Abogacía de la Competencia”, INDECOPI/COMPAL celebrado en Lima, Perú. En éste programa se desarrollaron temas relacionados a la abogacía de la competencia en un contexto amplio, analizando los mecanismos en la consecución e implementación de los programas de abogacía; al igual que el alcance y medición de los mismos.

El desarrollo del programa consistía en dos fases, la primera, capacitación presencial con

profesores especializados en la materia que compartieron sus conocimientos y experiencias; la segunda fase, virtual, consistió en una capacitación para plasmar y a la vez replicar los conocimientos adquiridos en el programa de formación, tanto a funcionarios de ACODECO como a estudiantes universitarios de la facultad de derecho, en ambas replicas, se buscaba desarrollar aspectos vinculados a la relevancia de los programas de abogacía de la competencia, como uno de los mecanismos menos inquisitivos para promover la competencia. Igualmente, se analizaron las principales herramientas para desarrollar abogacía y los instrumentos para comunicarla. La jornada con los estudiantes de derecho sirvió para transmitir las funciones y facultades legales que tiene ACODECO.



- **Seminario Taller de Experiencias de SUTEL en Temas de Acceso a Infraestructura Esencial de Telecomunicaciones**

Con el objetivo de dotar a los colaboradores de la Dirección Nacional de Libre Competencia (DNLC) de las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones en materia de defensa de la competencia en el sector de telecomunicaciones, el jueves 25 y viernes 26 de mayo de 2017, se realizó en la sede de ACODECO el seminario taller experiencias de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) en regulación y defensa de la competencia, con énfasis en acceso a infraestructura esencial de telecomunicaciones a cargo de Deryhan Muñoz Barquero economista de la Dirección General de Mercados de la SUTEL de Costa Rica.

El taller permitió conocer como en SUTEL analizaron casos emblemáticos de restricciones a la competencia. Se analizó el reglamento de acceso a redes internas de telecomunicaciones, el acceso a infraestructura esencial en condominios desde el enfoque de la regulación existente. Se presentaron los tipos de problemas de acceso a condominios detectados en Costa Rica: condominios empresariales y condominios residenciales. A nivel empresarial: cobros de peajes por uso de infraestructura interna o bien de redes internas, acuerdos de exclusividad, cesión de infraestructura necesaria para el despliegue de red a un operador específico, construcción de redes inadecuadas para el ingreso de más de un operador. A nivel residencial: negativas de acceso por parte de las juntas de condóminos, exigencia de operadores de que para ingresar a un condominio se debe ceder la infraestructura necesaria para el despliegue de red por parte del condominio y el cobro de montos por parte de los operadores para ingresar a condominios.

Se describió la metodología del estudio "Acceso a infraestructura común de telecomunicaciones en condominios horizontales y verticales, edificios de apartamentos, residenciales cerrados y todos aquellos inmuebles habitacionales que cuenten con instalaciones comunes necesarias para la prestación de servicios de telecomunicaciones disponibles a los usuarios finales".

El intercambio de experiencia y preocupaciones comunes de la SUTEL y ACODECO se traduce

en una mayor comprensión y capacidad de análisis en los temas de competencia relacionados al acceso a infraestructura esencial de telecomunicaciones.



L. RESUMEN DE ANÁLISIS FINANCIERO

Durante los doce (12) meses, desde noviembre de 2016 a octubre de 2017, el DAEM (Departamento de Análisis y Estudios de Mercado) preparó un total de 337 informes de análisis financiero.

De este gran total, la mayoría, o sean 202 informes corresponden a análisis financieros de historial de crédito de consumidores de servicios financieros.

El 31.2% del total, o sean 105 quejas representan casos de jubilados. La mayoría de estas, 58, fueron de consumidores de otros servicios, tales como restaurantes y clínicas/hospitales.

La menor cuantía de casos analizados, 30, fueron de análisis donde los consumidores solicitaron aclaración de contratos o verificación de saldos deudores.

En resumen, podemos señalar que el 60.0% del total de 337 casos analizados corresponden a clientes bancarios. Se da el hecho que consumidores solicitan a la ACODECO la revisión, modificación o depuración de datos que están reportados en su historial crediticio.

QUEJAS RECIBIDAS PARA ANÁLISIS FINANCIERO, SEGÚN AGENTE ECONÓMICO Y TIPO DE LEY

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

SECTOR	ANÁLISIS	JUBILADOS	HISTORIAL DE CRÉDITO	TOTAL
Financieras	14	9	32	55
Mueblerías	6	0	4	10
Bancos	7	38	123	168
Cooperativas	0	0	14	14
Otros	3	58	29	90
TOTAL	30	105	202	337
PORCENTAJE (%)	8.9%	31.2%	59.9%	100%

Fuente: ACODECO

M. AHORROS PARA EL CONSUMIDOR EN EL COSTO DE VIVIENDAS NUEVAS PERÍODO DE NOVIEMBRE 2016 A OCTUBRE 2017

La Unidad de Análisis de Aumentos de Costos (U.A.A.C.) de la Dirección Nacional de Libre Competencia de la ACODECO ha recibido de noviembre 2016 a octubre 2017 un total de doscientos cincuenta y dos (252) solicitudes de validación, un 60% de estas solicitudes fueron de consumidores que se acercaron personalmente a las oficinas de ACODECO a solicitar validación de aumento de materiales de construcción y un 40% de los consumidores utilizaron nuestro servicio vía web, ahorrándose tiempo y costos de transporte.



En el período de noviembre 2016 a octubre 2017, el valor total notificado por las promotoras en lo que se refiere a aumentos de precios de materiales de construcción fue por un monto de B/. 1,077,685.76, de los cuales la ACODECO ha validado B/. 516,683.83 es decir, que en promedio un 54% de los costos de incrementos fueron validados, dando como resultado un ahorro para los consumidores de B/. 561,001.93.

VALIDACIÓN DE INCREMENTO DE PRECIOS DE LAS VIVIENDAS POR AUMENTO EN LOS COSTOS DE MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN

PERÍODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

DETALLE	TOTAL
Número de casos recibidos por los consumidores	252
Promedio de costos validados	54%
Incremento de costos comunicado por el promotor B/.	1,077,685.76
Incremento de costos validado por la DNLC B/.	516,683.83
Ahorro en Balboas	561,001.93

Fuente: ACODECO

Taller sobre los pasos a seguir para presentar una "Validación Previa"

La Dirección Nacional de Libre Competencia con el objetivo orientar al sector empresarial inmobiliario, está programando talleres dirigidos a representantes de promotoras (abogados o ingenieros), con contenidos relacionados a nuestra labor, específicamente en temas de aumentos de costos de materiales de construcción "Validación Previa" método de comprobación documentada, requisitos para presentación de documentos o pruebas por parte del agente económico.



Con el propósito de poner en marcha el programa de orientación al sector empresarial inmobiliario, se realizó el 30 de mayo de 2017, el primer "Taller sobre los pasos a seguir para presentar una validación previa" el mismo, tuvo lugar en las oficinas de la Promotora Haus, en donde se abordaron temas referentes a los términos establecidos en la Resolución No. A-063-15 de 3 de julio de 2015, requisitos para la presentación de una validación previa, procedimientos aplicables para resolver las consultas de verificación solicitada por el agente económico, antes de notificarles el porcentaje de aumento a los consumidores. De igual forma se hizo referencia a la página web www.acodeco.gob.pa en donde el agente económico puede a través de esta herramienta orientarse sobre los requisitos para presentar una validación previa, términos en la validación de nuevos proyectos y como presentar las facturas y órdenes de compra.

N. DEPARTAMENTO DE INFORMACIÓN DE PRECIOS Y VERIFICACIÓN

• Canasta Básica

Costos más Bajos de la Canasta Básica Familiar de Alimentos en los Distritos de Panamá y San Miguelito:

Antecedentes

Con la finalidad de actualizar el indicador CBFA, vigente desde enero de 2003, el Ministerio de Economía y Finanzas implementó, a partir de enero de 2015, una nueva estructura de la CBFA, dado el cambio del año base para el Índice de Precios al Consumidor (IPC) efectuado por el Instituto Nacional de Estadística y Censo de la Contraloría General de la República (INEC - CGR). Para el caso de los distritos de Panamá y San Miguelito, ahora son 59 productos en vez de los 50 que se encuestaron hasta diciembre 2014.

En vista de lo anterior, luego de haber reestructurado la base para los cálculos correspondientes de la nueva composición de la CBFA, la ACODECO, en su misión de informar oportunamente a

los consumidores sobre el tema; inicia la recolección de precios y sus cálculos para este informe con la frecuencia acostumbrada.

• **Costos de la CBFA por cadena de supermercados y sector:**

Con el propósito de dar a conocer al consumidor la información de precios sobre los distintos bienes y servicios fundamentales para el consumo, la ACODECO realiza mensualmente un monitoreo de precios de los productos de la CBFA, cubriendo las siguientes áreas: Bella Vista, Bethania, Juan Díaz, Parque Lefevre, Pueblo Nuevo, San Francisco, San Miguelito, Santa Ana y Calidonia, Tocumen y 24 de Diciembre, Villa Zaíta y Las Cumbres. En dichas áreas se visitan un total de **47 supermercados y 39 comercios de rutas (minisuper y abarroterías); en total 86 establecimientos.**

De esta forma, la ACODECO ofrece al consumidor información que le permita tener mejores criterios de búsqueda, así como la opción de consultar la información en mayor detalle de acuerdo a los productos que componen la CBFA que la ACODECO publica periódicamente en la prensa escrita, al igual que tenerla a disposición en el sitio www.acodeco.gob.pa, en el cual aparece toda la información por sectores y cadenas de supermercados. No obstante, lo anterior, se hace la salvedad que la información presentada puede sufrir cambios con relación a los precios de los productos entre el momento de la captura de los datos y su publicación. Los rangos del costo de la CBFA entre cadenas de supermercados varían entre sectores.

El siguiente cuadro nos muestra los 10 supermercados que presentaron el costo de la Canasta Básica Familiar de Alimentos más bajo **para el mes de octubre 2017:**

Cuadro No. 1
COSTOS MÁS BAJOS DE LA CANASTA BASICA DE ALIMENTOS EN LOS PRINCIPALES ESTABLECIMIENTOS DE LOS DISTRITOS DE PANAMA Y SAN MIGUELITO
PERIODO: OCTUBRE 2017

SECTOR	SUPERMERCADO	COSTO (EN B/.)
JUAN DIAZ	XTRA LAS ACACIAS	243.86
BETHANIA	XTRA TUMBA MUERTO	244.12
SAN MIGUELITO	XTRA OJO DE AGUA	244.43
JUAN DIAZ	XTRA LOS PUEBLOS	245.92
SAN MIGUELITO	XTRA PAN DE AZÚCAR	246.32
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	XTRA 24 DICIEMBRE	249.79
SAN MIGUELITO	XTRA MARKET VILLA LUCRE	250.55
BETHANIA	SUPER 99 EL DORADO	254.08
SANTA ANA Y CALIDONIA	SUPER 99 LA CUCHILLA CALIDONIA	254.26
BETHANIA	SUPER 99 CAMINO REAL	254.81

Fuente: ACODECO

Miembro de CONCADECO. Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

El cuadro No. 2 presenta el supermercado con el costo más bajo y más alto de la CBFA en cada sector analizado. Se compara el agente económico con el costo total mínimo versus el local con el costo total más elevado y su diferencia, con la intención de que los consumidores comparen entre uno y otro y hagan sus valoraciones sobre el tema al momento de hacer sus compras, en lo que a materia de canasta básica de alimentos se refiere. En este cuadro estamos comparando los resultados obtenidos en el mes de octubre de 2017 versus el mes de noviembre del año anterior.

Cuadro No. 2

COSTOS DE LA CANASTA BÁSICA DE ALIMENTOS MÁS BAJOS Y MÁS ALTOS, EN LOS PRINCIPALES SUPERMERCADOS DE LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO, SEGÚN SECTOR
PERIODO: NOVIEMBRE 2016 Y OCTUBRE 2017

MES DE NOVIEMBRE - 2016						MES DE OCTUBRE - 2017					
Sector	Local con el costo mínimo	Costo Mínimo	Local con el costo máximo	Costo Máximo	Diferencia en B/.	Sector	Local con el costo mínimo	Costo Mínimo	Local con el costo máximo	Costo Máximo	Diferencia en B/.
Tocumen	Xtra 24 de diciembre	253.31	Rey Las Américas	276.22	22.91	Juan Díaz	Xtra Las Acacias	243.86	El Machetazo Metro Mall	266.66	22.80
San Miguelito	Xtra Pan de Azúcar	255.51	Rey Brisas del Golf	279.47	23.96	Bethania	Xtra Tumba Muerto	244.12	Super 99 Tumba Muerto	257.14	13.02
Juan Díaz	Xtra Las Acacias	256.59	El Machetazo Metromall	274.26	17.67	San Miguelito	Xtra Ojo de Agua	244.43	Rey Brisas del Golf	265.66	21.23
Bethania	Xtra Tumba Muerto	258.26	Rey El Dorado	282.38	24.12	Tocumen	Xtra 24 de diciembre	249.79	Super 99 Mañanitas	260.58	10.79
Villa Zaita/Las Cumbre	El Fuerte de Villa Zaita	259.52	Rey Milla 8	271.57	12.05	Santa Ana y Calidonia	Super 99 La Cuchilla de	254.26	El Machetazo Calidonia	269.63	15.37
Parque Lefevre	Super 99 Portobelo	261.08	Rey Chanis	279.69	18.61	San Francisco	Super 99 Vía Porras	258.23	Casa de la Carne Vía Porras	286.54	28.31
San Francisco	Super 99 San Francisco	263.74	Casa de la Carne Vía Porras	286.43	22.69	Villa Zaita/Las Cumbre	El Fuerte de Villa Zaita	259.07	Rey Milla 8	262.70	3.63
Santa Ana y Calidonia	Super 99 La Cuchilla	267.40	Rey Bombero Santa Ana	274.61	7.21	Parque Lefevre	Super 99 Chanis	259.73	Rey Chanis	269.31	9.58
Pueblo Nuevo	Super 99 Vista Hermosa	276.78	Rey 12 de octubre	280.66	3.88	Pueblo Nuevo	Super 99 Vista Hermosa	261.31	Rey 12 de octubre	263.69	2.38
Bella Vista	Rey Vía España	278.41	Riba Smith Transistmica	308.21	29.80	Bella Vista	Rey Vía España	269.53	Riba Smith Transistmica	307.48	37.95

Fuente: ACODECO

Miembro de CONCADECO. Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

En cuanto al costo más bajo por sector, para el mes de octubre 2017, se observó en Juan Díaz, B/. 243.86 registrado en el Xtra Las Acacias, seguido por el sector de Bethania, con el Xtra Tumba Muerto mostrando un costo de B/. 244.12, luego el sector de San Miguelito, con el Xtra Ojo de Agua, donde se registró un costo de B/. 244.43. El sector de Bella Vista registró el costo más alto para el mes, dato que tradicionalmente se debe al perfil socioeconómico prevaleciente en dicha área. (Ver arriba Cuadro No. 2).

• Aportes a la Variación en el Costo de la CBFA:

Continuando con su esfuerzo de proporcionar más información a los consumidores nacionales sobre la evolución de precios de los distintos bienes y servicios, con el propósito de que cuenten con elementos objetivos que permitan tomar mejores decisiones de consumo, la ACODECO divulgará datos con relación a la contribución de cada cadena de supermercado a la variación mensual en el costo promedio de la CBFA, a la vez que señala las diferencias de costos, no sólo entre las diferentes cadenas de supermercado, sino también entre los diferentes establecimientos encuestados dentro de cada cadena.

Con relación a la contribución por cadena de supermercado a la variación de la CBFA, puede señalarse que, en el mes de octubre 2017, las cadenas de supermercado que más influyeron en la variación de este mes con respecto al mes de noviembre 2016 fueron en su orden: Rey con el 33.9%, seguido por Super 99 con el 32.5% y Super Xtra con el 17.7%, dando como resultado un aumento en el indicador, en esta ocasión de B/.0.92. (Ver Cuadro No. 3)

Cuadro No. 3

CONTRIBUCIÓN PORCENTUAL A LA VARIACIÓN DE LA CANASTA BÁSICA DE ALIMENTOS POR CADENA DE SUPERMERCADO

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 Y OCTUBRE 2017

Cadena de Supermercado	# De Establecimiento Encuestados x Sector	Contribución a la Variación Absoluta en el Costo Ponderado	Jerarquía
Casa de la Carne	2	1.5%	6
El Fuerte	2	1.9%	5
El Machetazo	6	12.6%	4
Rey	10	33.9%	1
S/M Riba Smith	2	-0.1%	7
Super 99	18	32.5%	2
Xtra	7	17.7%	3
TOTAL	47	100.0%	

Fuente: ACODECO

Miembro de CONCADECO, Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

El cuadro No. 4 muestra el costo mensual por cada rubro que conforma la Canasta Básica Familiar de Alimentos. Con la nueva composición se observan los 10 grupos y su costo mensual; al comparar octubre 2017 con noviembre 2016, se observan incrementos en el costo de cereales, leguminosas y productos lácteos. Por otro lado, en el periodo analizado se dieron disminuciones en los costos de carnes, vegetales y verduras, frutas, grasas, huevo, azúcar y misceláneos.

Cuadro No. 4

EVOLUCIÓN DEL COSTO PROMEDIO DE LOS RUBROS DE LA CANASTA BÁSICA DE ALIMENTOS, POR MES, SEGÚN RUBRO

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

PRODUCTO	MES											
	Noviembre 2016	Diciembre 2016	Enero 2017	Febrero 2017	Marzo 2017	Abril 2017	Mayo 2017	Junio 2017	Julio 2017	Agosto 2017	Septiembre 2017	Octubre 2017
Costo Carnes	97.38	96.72	96.74	95.90	95.79	94.00	95.29	91.16	91.94	94.81	92.68	90.26
Costo cereales	44.18	45.13	45.16	44.65	45.22	44.67	44.90	44.33	43.98	44.20	44.47	44.66
Costo vegetales y verduras	24.03	24.94	25.54	25.15	24.52	24.31	23.88	24.62	22.92	22.43	21.79	23.65
Costo leguminosas	7.36	7.40	7.19	7.14	7.23	7.34	7.34	7.46	7.49	7.56	7.44	7.58
Costo frutas	18.88	19.25	19.18	19.43	20.14	19.71	19.64	18.79	18.58	19.26	17.55	18.48
Costo grasas	7.22	7.32	7.19	7.17	7.44	7.33	7.20	7.15	7.39	7.13	7.12	7.11
Costo productos lácteos	37.33	37.58	37.07	37.22	37.06	37.43	37.62	37.33	36.84	37.28	37.03	37.36
Costo huevo	3.58	3.58	3.59	3.47	3.44	3.45	3.51	3.49	3.44	3.46	3.55	3.55
Costo azúcar	2.79	2.71	2.70	2.74	2.72	2.71	2.74	2.71	2.69	2.78	2.72	2.75
Costo misceláneos	27.48	27.43	27.54	26.96	27.38	27.18	26.91	26.66	26.54	26.46	26.69	26.23

Fuente: ACODECO

Miembro de CONCADECO. Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

• Principales Disminuciones en Octubre:

Cuadro No. 5

**PRODUCTOS DE LA CANASTA BASICA DE ALIMENTOS QUE MÁS DISMINUYERON
PERIODO: NOVIEMBRE 2016 Y OCTUBRE 2017**

PRODUCTO	UNIDAD	PRECIO PROMEDIO		VARIACIÓN	
		noviembre	octubre	Rebaja B/.	En %
Disminuciones en Supermercados					
Pollo Entero s/plumas	1 Kilogramo	2.61	2.35	-0.26	-9.96
Mortadela Nacional con Pimienta (empacada)	1 Kilogramo	7.23	5.22	-2.01	-27.80
Muslo de Pollo con Piel	1 Kilogramo	4.21	3.37	-0.84	-19.95
Café Molido Tradicional	425 Gramos	3.98	3.64	-0.34	-8.54
Jamón Cocido Empacado 4x4	1 Kilogramo	7.59	6.90	-0.69	-9.09
Disminuciones en Rutas					
Mortadela Nacional con Pimienta (empacada)	1 Kilogramo	7.23	5.22	-2.01	-27.80
Jamón Cocido Empacado 4x4	1 Kilogramo	8.71	6.90	-1.81	-20.78
Pollo Entero s/plumas	1 Kilogramo	2.52	2.40	-0.12	-4.76
Aceite Vegetal Nacional	1.42 Litros	3.89	3.58	-0.31	-7.97
Crema de Maíz	300 Gramos	0.85	0.62	-0.23	-27.06

El precio resaltado indica que este producto al momento de levantar la encuesta no estaba disponible en ningún establecimiento (minisuper o

Fuente: ACODECO

Miembro de CONCADECO (Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor)

En los supermercados las principales disminuciones o rebajas para el mes de octubre 2017 con respecto a noviembre 2016, se dieron en: pollo entero s/plumas, el cual bajó -B/.0.26 por kilogramo, mortadela nacional con pimienta (empacado) -B/.2.01 por kilogramo, muslo de pollo con piel -B/.0.84 por kilogramo, café molido tradicional - B/.0.34 por cada 425 gramos y el jamón cocido empacado -B/.0.20 por kilogramo.

En los minisuper y abarroterías (rutas) los productos que bajaron en este período fueron: mortadela nacional con pimienta (empacada) -B/.2.01 por kilogramo, jamón cocido empacado 4x4 -B/.1.81 por kilogramo, pollo entero sin plumas -B/.0.12 por kilogramo, aceite vegetal nacional -B/.0.32 por cada 1.42 litros y crema de maíz -B/. 0.23 por cada 300 gramos.

Principales Aumentos en Octubre:

Cuadro No. 6
PRODUCTOS DE LA CANASTA BASICA DE ALIMENTOS QUE MÁS AUMENTARON
PERIODO: NOVIEMBRE 2016 Y OCTUBRE 2017

PRODUCTO	UNIDAD	PRECIO PROMEDIO		VARIACIÓN	
		noviembre	octubre	Aumento B/.	En %
Aumentos en Supermercados					
Lechuga	1 Kilogramo	2.55	4.05	1.50	58.82
Hojuelas de Maíz (corn flakes) cajeta	300 Gramos	2.18	2.40	0.22	10.09
Manzana Roja Mediana	1 Unidad	0.40	0.43	0.03	7.50
Frijoles Chiricanos	1 Kilogramo	2.14	2.52	0.38	17.76
Leche Fresca y Pasteurizada	946 Mililitros	1.28	1.35	0.07	5.47
Aumentos en Rutas					
Pan de Michita	1 Kilogramo	2.20	3.60	1.40	63.64
Salchichas Nac Empacadas tipo frankfurter	1 Kilogramo	4.58	6.01	1.43	31.22
Lechuga	1 Kilogramo	3.01	3.89	0.88	29.24
Hojuelas de Maíz (corn flakes) cajeta	300 Gramos	2.84	3.17	0.33	11.62
Tuna en Agua	142 Gramos	1.48	1.59	0.11	7.43

El precio resaltado indica que este producto al momento de levantar la encuesta no estaba disponible en ningún establecimiento (minisuper o abarrotería) que hacen parte de la muestra, por lo que para efectos de comparación se le asignó el precio promedio del supermercado.

Fuente: ACODECO

Miembro de CONCADECO (Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor)

Los productos que más aumentaron (en supermercados) en octubre 2017, al compararlo con el mes de noviembre de 2016 son (en orden de jerarquía o afectación al costo total de la CBA): lechuga B/.1.50 por kilogramo, hojuelas de maíz (corn flakes) cajeta B/. 0.22 por cada 300 gramos, manzana roja mediana B/. 0.03 por unidad y leche fresca y pasteurizada B/. 0.07 por cada 946 mililitros, según se muestra en el cuadro anterior.

En cuanto a las variaciones de precios que se observaron en los minisúper y abarroterías (Rutas) podemos mencionar los productos que más aumentaron: pan michita subió B/.1.40 por kilogramo, salchicha nacional empacada tipo frankfurter B/. 1.43 por kilogramo, lechuga B/.0.88 por cada kilogramo, la hojuela de maíz (corn flakes) cajeta tuvo un aumento de B/. 0.33 por cada 300 gramos y la tuna en agua B/. 0.11 por cada 142 gramos.

Ver cuadro 6.

Diferencias en los Costos de la CBFA, según cadena de supermercado: Cuadro No.7

COSTO DE LA CANASTA BÁSICA DE ALIMENTOS EN LOS PRINCIPALES ESTABLECIMIENTOS DE LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO, POR CADENA DE SUPERMERCADO

PERÍODO: OCTUBRE 2017

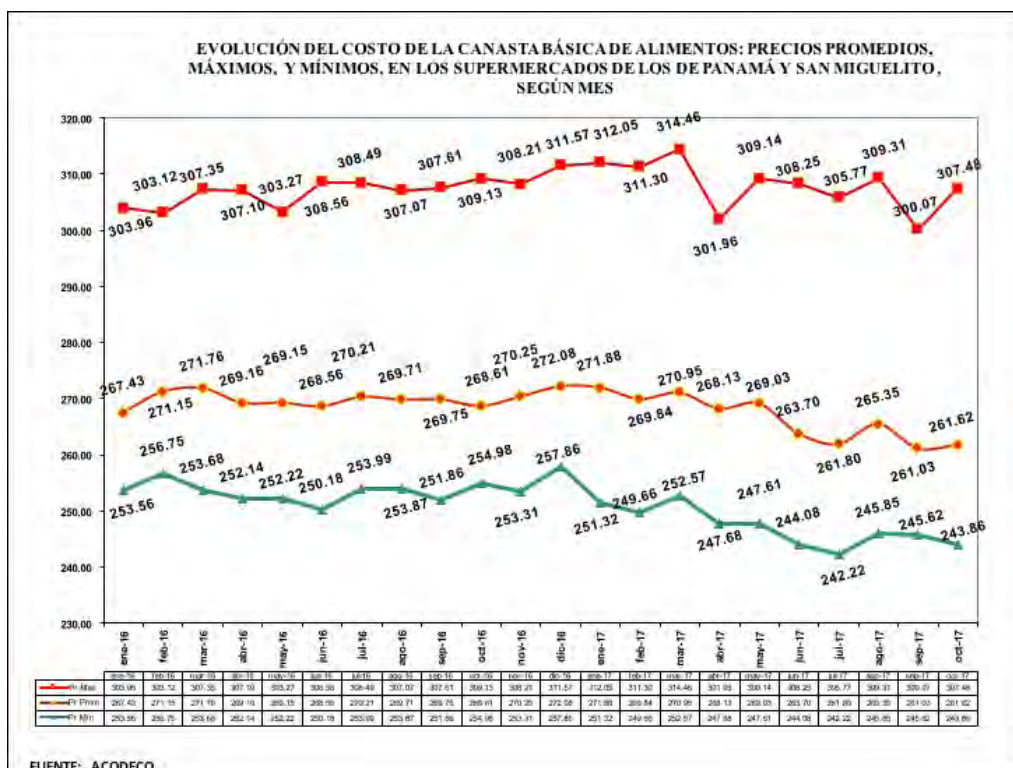
SECTOR	ESTABLECIMIENTO	CADENA	COSTO (EN B./.)	DIF.		
SAN MIGUELITO	EL FUERTE SAN MIGUELITO	El Fuerte	255.70	3.36		
VILLA ZAITA/LAS CUMBRES	EL FUERTE VILLA ZAITA		259.07			
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	EL MACHETAZO PUNTA DEL ESTE	El Machetazo	256.11	13.52		
SANTA ANA Y CALIDONIA	EL MACHETAZO SANTA ANA		258.86			
JUAN DIAZ	EL MACHETAZO COSTA SUR		262.87			
SAN MIGUELITO	EL MACHETAZO SAN MIGUELITO		263.60			
JUAN DIAZ	EL MACHETAZO METRO MALL		266.66			
SANTA ANA Y CALIDONIA	EL MACHETAZO CALIDONIA		269.63			
BETHANIA	REY EL DORADO		El Rey		256.76	12.77
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	REY LAS AMERICAS	260.15				
VILLA ZAITA/LAS CUMBRES	REY MILLA 8	262.70				
SAN MIGUELITO	REY VILLA LUCRE	262.85				
PUEBLO NUEVO	REY 12 DE OCTUBRE	263.69				
SAN FRANCISCO	REY CALLE 50	263.99				
SAN MIGUELITO	REY BRISAS DEL GOLF	265.66				
SANTA ANA Y CALIDONIA	REY BOMBERO SANTA ANA	265.93				
PARQUE LEFEVRE	REY CHANIS	269.31				
BELLA VISTA	REY DE VIA ESPAÑA	269.53				
BELLA VISTA	CASA DE LA CARNE CANGREJO	La Casa de la Carne		282.07	4.46	
SAN FRANCISCO	CASA DE LA CARNE VIA PORRAS			286.54		
BELLA VISTA	RIBA SMITH BELLA VISTA	S/M Riba Smith		303.72	3.75	
BELLA VISTA	RIBA SMITH TRANSISTMICA		307.48			
BETHANIA	SUPER 99 EL DORADO	Super 99	254.08	9.22		
SANTA ANA Y CALIDONIA	SUPER 99 LA CUCHILLA CALIDONIA		254.26			
BETHANIA	SUPER 99 CAMINO REAL		254.81			
JUAN DIAZ	SUPER 99 PEDREGAL		255.95			
BETHANIA	SUPER 99 TUMBA MUERTO		257.14			
JUAN DIAZ	SUPER 99 LOS PUEBLOS		257.74			
SAN FRANCISCO	SUPER 99 VÍA PORRAS		258.23			
VILLA ZAITA/LAS CUMBRES	SUPER 99 LA CABIMA		259.65			
PARQUE LEFEVRE	SUPER 99 CHANIS		259.73			
JUAN DIAZ	SUPER 99 PLAZA TOCUMEN		259.76			
PARQUE LEFEVRE	SUPER 99 PORTOBELLO		259.94			
SAN MIGUELITO	SUPER 99 VILLA LUCRE		260.23			
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	SUPER 99 24 DE DICIEMBRE		260.46			
SAN FRANCISCO	SUPER 99 SAN FRANCISCO		260.55			
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	SUPER 99 MAÑANITAS		260.58			
SAN MIGUELITO	SUPER 99 BRISAS DEL GOLF		260.79			
PUEBLO NUEVO	SUPER 99 VISTA HERMOSA		261.31			
SAN MIGUELITO	SUPER 99 LOS ANDES		263.30			
JUAN DIAZ	XTRA LAS ACACIAS		Xtra		243.86	6.69
BETHANIA	XTRA TUMBA MUERTO				244.12	
SAN MIGUELITO	XTRA OJO DE AGUA	244.43				
JUAN DIAZ	XTRA LOS PUEBLOS	245.92				
SAN MIGUELITO	XTRA PAN DE AZÚCAR	246.32				
TOCUMEN 24 DE DICIEMBRE	XTRA 24 DICIEMBRE	249.79				
SAN MIGUELITO	XTRA MARKET VILLA LUCRE	250.55				

Fuente: ACODECO

Miembro de CONCADECO, Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor

Es importante señalar que los costos totales por cadena de supermercado, no implican que los costos totales en cada uno sean iguales, sobre todo por la diferencia de costos de operación y la existencia de distintas marcas de algunos productos sucedáneos al momento del monitoreo. Para el mes de octubre de 2017 la diferencia entre los supermercados El Machetazo fue de B/.13.52 entre ellos, los supermercados Rey de B/.12.77, y los Super 99 mostraron diferencia de B/.9.22; para el resto, las diferencias son las siguientes: supermercados La Casa de la Carne B/.4.46, supermercados Xtra los valores extremos por establecimiento se ubican entre B/.243.86 y B/.250.55 generando una diferencia de B/ 6.69, y los supermercados Riba Smith, nos muestran una diferencia de B/.3.75. (Ver Cuadro No. 7).

Diferencias entre el Costo Máximo y Costo Mínimo de la CBFA: Gráfica 1



En lo que respecta a la diferencia absoluta en los 47 supermercados monitoreados en los distritos de Panamá y San Miguelito, podemos observar una diferencia entre el costo más bajo y el costo más alto, de B/.63.63 para el mes de octubre 2017, versus una diferencia en el mes de noviembre 2016 de B/. 54.90, tal como se observa en la gráfica No. 1.

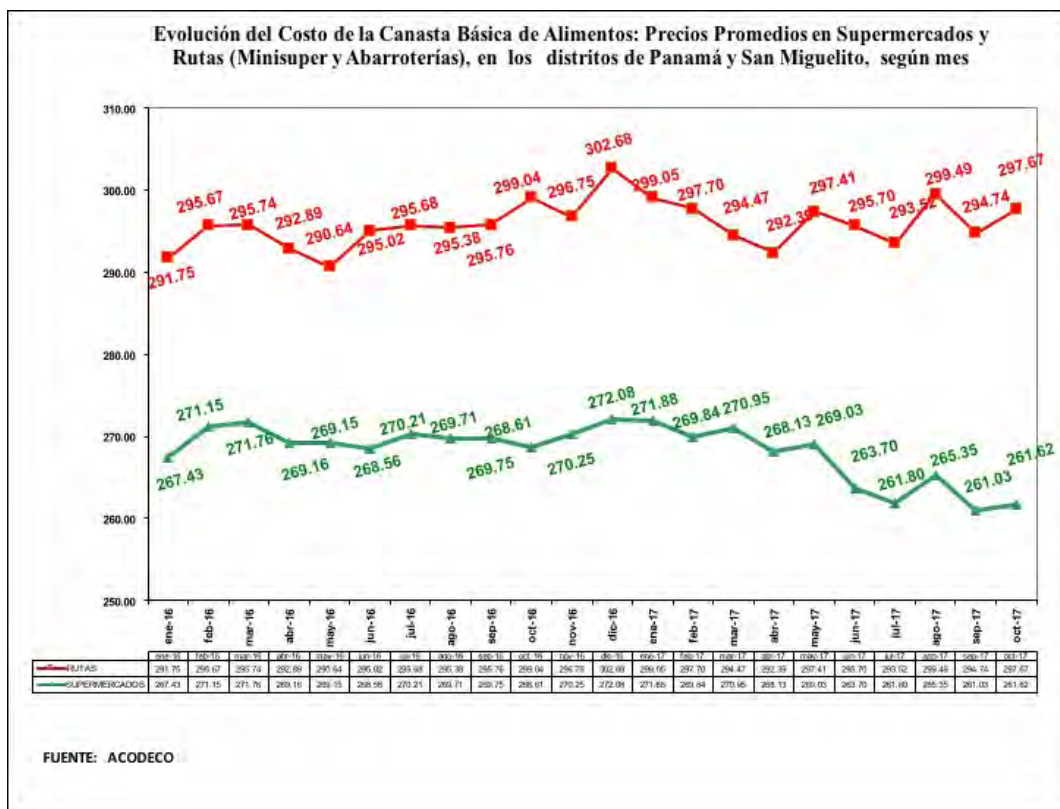
Costo de la CBFA en Supermercados vs Rutas:

Hacemos la observación que para efectos de comparación y dado que en las Rutas no se comercializa la totalidad de los 59 productos que componen la CBFA y/o no se venden en la presentación especificada para los mismos, se le aplica el precio promedio de los supermercados para calcular un costo en este tipo de agente económico.

Al comparar el costo de la CBFA en supermercados con el costo de las Rutas es importante señalar que para el mes de octubre 2017 se reflejó un ahorro de B/. 36.05 a los consumidores

que prefieren adquirir su canasta básica en supermercado, versus la diferencia que se reflejó en el mes de noviembre 2016 puesto que el costo de la CBFA en supermercados fue de B/. 26.50, menos que los agentes económicos enmarcados en Rutas. (Ver gráfica No. 2).

Gráfica No. 2



OTRAS ENCUESTAS DE PRECIOS: COLEGIOS PARTICULARES

Principales Costos de la Educación Particular en la Ciudad de Panamá, dada la coyuntura actual.

El Ministerio de Educación, mediante Decreto Ejecutivo No.601, de 9 de julio de 2015, que reglamenta el artículo 130 del Texto Único de la Ley 47 Orgánica de Educación, de 24 de septiembre de 1946, establece en su artículo 2: "La convocatoria para considerar cambios en los costos de la matrícula, así como los costos y obtención de uniformes y útiles escolares, además de proponer la anualidad, deberá realizarla el centro de enseñanza particular, a través del representante legal o el Director del plantel a los Padres de Familia y al Coordinador de Educación Particular de la Dirección Regional de Educación respectiva.

Dicha convocatoria se hará de manera oportuna, con por lo menos seis meses de antelación a la fecha de inicio del período de matrícula establecido por el centro educativo para el próximo año lectivo y tendrá como objetivo principal coordinar los cambios en los costos de matrícula, así como todo lo referente a costos y obtención de uniformes y útiles escolares y la anualidad".

Por su parte, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, (en adelante ACODECO) realiza una encuesta o monitoreo de costos a una muestra de planteles

particulares con la finalidad de informar oportunamente a los consumidores de los servicios educativos ofrecidos en la ciudad de Panamá.

La ACODECO ha realizado un muestreo no probabilístico de juicios, en el cual, con base en una lista inicial de 50 centros de enseñanza particulares en la ciudad de Panamá, a los cuales se les ha enviado nota para requerirles información de la encuesta que se hace anualmente sobre los costos de inscripción (matrícula) y colegiatura (anualidad).

La muestra quedó conformada por 60 centros de enseñanza particulares que respondieron oportunamente con la información solicitada sobre los costos o inversión en educación para el año lectivo 2018.

Porcentajes de Aumentos Totales en concepto de Anualidad, en relación a la muestra:

Pre-escolar	84.75% de los centros de enseñanza de la muestra (Kinder)
Primaria	86.44% de los centros de enseñanza de la muestra
Premedia	84.48% de los centros de enseñanza de la muestra
Media	85.71% de los datos de los centros de enseñanza de la muestra.

Podemos aseverar que hasta un 86.44% de los centros de enseñanza encuestados aumentaron su anualidad para el año lectivo 2018, dependiendo del nivel estudiado (en este caso Primaria).

Porcentaje de Aumentos totales en concepto de Inscripción, en relación a la muestra:

Pre-escolar	61.02% de los centros de enseñanza de la muestra (Kinder)
Primaria	64.41% de los centros de enseñanza de la muestra
Premedia	62.07% de los centros de enseñanza de la muestra
Media	62.50% de los datos de los centros de enseñanza de la muestra.

Más de la mitad de los centros de enseñanza muestreados aumentaron su matrícula para el año lectivo 2018.

Estos resultados han sido influenciados, según informan las escuelas, principalmente por la equiparación salarial que deben hacer los centros educativos particulares a los docentes de tiempo completo, con los del sector público.

COLEGIATURA ANUAL - Cuadro No.8

ANUALIDAD PARA EL AÑO LECTIVO 2018, EDUCACIÓN BÁSICA GENERAL (PRIMARIA), SEGÚN CENTRO DE ENSEÑANZA PARTICULAR DE LA CIUDAD DE PANAMÁ: AGOSTO DE 2017

Centro de Enseñanza	Detalle (en Balboas)									
	Primaria (Educación Básica General)						Costo Promedio		Variación	
	I	II	III	IV	V	VI	2018	2017	B/.	%
Academia Hosanna	1,026.00	1,026.00	1,026.00	1,026.00	1,026.00	1,026.00	1,026.00	846.00	180.00	21.3
Academia Bilingüe de San Lorenzo	1,210.00	1,210.00	1,210.00	1,330.00	1,330.00	1,330.00	1,270.00	1,100.00	170.00	15.5
Centro Educativo Bilingüe Central Belén	800.00	800.00	800.00	850.00	850.00	850.00	825.00	575.00	250.00	43.5
Centro Educativo Colinas de Las Cumbres	880.00	880.00	880.00	880.00	880.00	880.00	880.00	-	NA	NA
Centro Educativo El Buen Pastor Shalom	950.00	950.00	950.00	950.00	950.00	950.00	950.00	750.00	200.00	26.7
Centro Educativo Monte de Sion	600.00	650.00	650.00	700.00	700.00	750.00	675.00	495.00	180.00	36.4
Colegio Adventista Metropolitano	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	0.00	0.0
Colegio Anglo Mexicano	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,920.00	1,720.00	200.00	11.6
Colegio Bilingüe Abba Padre	760.00	760.00	760.00	760.00	760.00	760.00	760.00	660.00	100.00	15.2
Colegio Bilingüe de Cerro Viento	1,450.00	1,450.00	1,450.00	1,450.00	1,450.00	1,450.00	1,450.00	1,320.00	130.00	9.8
Colegio Bilingüe de Jesús de Praga	1,550.00	1,580.00	1,580.00	1,580.00	1,580.00	1,580.00	1,575.00	1,525.00	50.00	3.3
Colegio Bilingüe de Panamá	1,950.00	1,950.00	1,950.00	2,000.00	2,000.00	2,000.00	1,975.00	1,825.00	150.00	8.2
Colegio Bilingüe La Academia	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	1,100.00	900.00	200.00	22.2
Colegio Bilingüe Vista Hermosa	1,150.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,275.00	1,191.67	83.33	7.0
Colegio Brader	5,400.00	5,400.00	5,400.00	5,650.00	5,650.00	5,650.00	5,525.00	5,175.00	350.00	6.8
Colegio Claret Panamá	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,300.00	200.00	15.4
Colegio de Las Esclavas del Sagrado Corazón de Jesús	2,400.00	2,400.00	2,400.00	2,400.00	2,400.00	2,400.00	2,400.00	2,100.00	300.00	14.3
Colegio Internacional de María Inmaculada	2,200.00	2,200.00	2,200.00	2,200.00	2,200.00	2,200.00	2,200.00	1,950.00	250.00	12.8
Colegio Internacional Saint George de Panamá	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,500.00	2,400.00	100.00	4.2
Colegio Isaac Rabin	6,150.00	6,150.00	6,150.00	6,150.00	6,150.00	6,250.00	6,166.67	6,066.67	100.00	1.6
Colegio Javier	2,370.00	2,370.00	2,370.00	2,370.00	2,370.00	2,370.00	2,370.00	2,120.00	250.00	11.8
Colegio La Salle	2,680.00	2,680.00	2,680.00	2,680.00	2,680.00	2,680.00	2,680.00	2,350.00	330.00	14.0
Colegio Nuestra Señora de Bethlem	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	0.00	0.0
Colegio Nuestra Señora de Lourdes	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	0.00	0.0
Colegio Nuestra Señora del Carmen	1,020.00	1,020.00	1,130.00	1,130.00	1,240.00	1,240.00	1,130.00	1,030.00	100.00	9.7
Colegio Parroquial San Judas Tadeo	1,050.00	1,050.00	1,050.00	1,050.00	1,050.00	1,050.00	1,050.00	1,050.00	0.00	0.0
Colegio Pureza de María	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,900.00	1,600.00	300.00	18.8
Colegio Real de Panamá	3,950.00	3,950.00	3,950.00	4,300.00	4,300.00	4,300.00	4,125.00	4,125.00	0.00	0.0
Colegio San Agustín Panamá	2,550.00	2,550.00	2,550.00	2,550.00	2,550.00	2,550.00	2,550.00	2,300.00	250.00	10.9
Colegio San Vicente de Paúl	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,300.00	250.00	19.2
Colegio Santa Marta	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	1,300.00	950.00	350.00	36.8
El Colegio de Panamá	5,000.00	5,000.00	5,000.00	5,350.00	5,350.00	5,350.00	5,175.00	5,025.00	150.00	3.0
Escuela Bella Vista	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	1,000.00	900.00	100.00	11.1
Escuela Bilingüe Saint John	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,000.00	200.00	20.0
Escuela Franco Panameña Louis Pasteur	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,050.00	300.00	28.6
Escuela Particular Osiris	1,000.00	1,000.00	1,050.00	1,050.00	1,050.00	1,050.00	1,033.33	933.33	100.00	10.7
Escuela Montessori de Panamá	2,750.00	2,750.00	2,750.00	2,800.00	2,800.00	2,800.00	2,775.00	2,475.00	300.00	12.1
Escuela Panamá (Panama School)	1,720.00	1,720.00	1,720.00	1,720.00	1,720.00	1,720.00	1,720.00	1,420.00	300.00	21.1
Instituto Atenea	2,600.00	2,600.00	2,600.00	2,600.00	2,600.00	2,600.00	2,600.00	2,600.00	0.00	0.0
Instituto Bern	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,100.00	400.00	36.4
Instituto Bilingüe Andrés Bello	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	700.00	600.00	100.00	16.7
Instituto Bilingüe Cristo de Los Milagros (IBCM)	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,350.00	1,250.00	100.00	8.0
Instituto Bilingüe Internacional de Panamá	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,740.00	1,450.00	290.00	20.0
Instituto Bilingüe Santa María La Antigua (ISMA)	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,400.00	100.00	7.1
Instituto Comercial Ovidio De León	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	1,125.00	0.00	0.0
Instituto Cultural	2,410.00	2,410.00	2,410.00	2,410.00	2,410.00	2,410.00	2,410.00	2,100.00	310.00	14.8
Instituto de Ciencias Aplicadas	1,925.00	1,925.00	1,925.00	1,925.00	1,925.00	1,925.00	1,925.00	1,650.00	275.00	16.7
Instituto Episcopal San Cristóbal	2,380.00	2,380.00	2,380.00	2,350.00	2,350.00	2,350.00	2,365.00	1,995.00	370.00	18.5
Instituto Italiano Enrico Fermi	3,130.00	3,130.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,176.67	3,026.67	150.00	5.0
Instituto Justo Arosemena	1,980.00	1,980.00	1,980.00	1,980.00	1,980.00	1,980.00	1,980.00	1,430.00	550.00	38.5
Instituto Panamericano	1,945.00	1,945.00	1,945.00	1,945.00	1,945.00	1,945.00	1,945.00	1,645.00	300.00	18.2
Instituto Tecnológico Barú	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,550.00	1,450.00	100.00	6.9
Instituto Técnico Don Bosco	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,500.00	1,310.00	190.00	14.5
Instituto Williams H. Kilpatrick	1,419.00	1,419.00	1,419.00	1,419.00	1,419.00	1,419.00	1,419.00	1,290.00	129.00	10.0
Moisés Bilingual College	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,200.00	1,100.00	100.00	9.1
Panamerican School	4,400.00	4,400.00	4,400.00	4,620.00	4,620.00	4,620.00	4,510.00	4,100.00	410.00	10.0
Saint Joseph Salesian School	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,400.00	1,250.00	150.00	12.0
Smart Academy Panama	3,150.00	3,150.00	3,150.00	3,200.00	3,200.00	3,200.00	3,175.00	2,475.00	700.00	28.3
Oxford International School	4,025.00	4,025.00	4,025.00	4,025.00	4,025.00	4,025.00	4,025.00	3,500.00	525.00	15.0
The Oxford School (I)	4,015.00	4,015.00	4,356.00	4,356.00	4,356.00	4,730.00	4,304.67	4,304.67	0.00	0.0
TOTAL INFORMANTES PRIMARIA...							60		59	Datos comparables

(1): Los costos para estudiantes matriculados de 2016 en adelante son distintos.

N.A.= No Aplica

Fuente: ACODECO

	B/.	%
Δ Promedio	229.85	15.9
Mínimo	0.00	0.0
Máximo	700.00	43.5
Aumentos		51
Sin Variación		8
Porcentaje de aumentos		86.44

ANÁLISIS COMPARATIVO DE COSTOS, TASA DE INTERÉS NOMINAL ANUAL (EN %) Y ANUALIDAD (EN B/.), DE ALGUNAS TARJETAS DE CRÉDITO Y OTRAS TARJETAS DE FINANCIAMIENTO, EMITIDAS EN LA REPÚBLICA DE PANAMÁ: PRIMERA SEMANA DE AGOSTO DE 2017

Antecedentes

“Tarjeta de Crédito: Instrumento magnético, electrónico o de otra tecnología proveniente de la ejecución de un contrato de crédito celebrado previamente entre un intermediario financiero y otra persona, con el fin de facilitarle el arrendamiento u obtención de bienes y servicios o la obtención de dinero de los comercios afiliados al sistema”

A partir de la promulgación y entrada en vigencia de la Ley 81 de 31 de diciembre de 2009, “que tutela los derechos de los usuarios de las tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento”, en su Artículo 38, en el cual se establecen normas para la confección de análisis comparativos de tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento, se asigna a la ACODECO la responsabilidad de elaborar un estudio para los períodos oportunamente correspondientes.

El mencionado artículo enuncia que “La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia publicará, por lo menos en dos medios impresos de comunicación de circulación masiva nacional, un estudio comparativo de tarjetas de crédito u otras tarjetas de financiamiento”. Estas publicaciones se realizarán en cumplimiento de la ley, durante los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre de cada año y en estricto apego a la información aportada por los emisores.

Objetivos

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, (ACODECO), en cumplimiento con lo establecido en la Ley 81 de 2009, recopiló de manera directa y a través de la Superintendencia de Bancos, las declaraciones juradas de aquellas entidades dedicadas a la emisión de tarjetas de crédito y otras tarjetas de financiamiento en la República de Panamá. La presente recopilación de datos tiene como objetivo informar al consumidor y/o cuentahabiente sobre la tasa de interés nominal anual (%) y otros cargos adicionales de las tarjetas de crédito y financiamiento que actualmente se ofrecen en el mercado local.

ANÁLISIS DE COSTOS (TASA DE INTERÉS ANUAL NOMINAL (%) Y ANUALIDAD)

Tarjetas de Crédito:

En este mercado hay gran variedad de productos, con características adecuadas al perfil del tarjetahabiente, por lo que recomendamos a los consumidores que desean adquirir tarjeta de crédito o que ya poseen alguna, evaluar la que se ajuste a sus necesidades, le brinde mayores beneficios y procurar siempre mantener un buen manejo de su cuenta (capacidad de pago, acumulación de millas si usted necesita viajar, programa de puntos, devolución de un porcentaje de sus compras o cash back, costo de la anualidad, seguros, entre otras variables a considerar).

¹ Artículo 2, numeral 14, Ley 81 de 31 de diciembre de 2009.

² Artículo 38, Ley 81 de 31 de diciembre de 2009.

Cuadro N° 9.

Tasas Promedio de Interés Nominal Anual más Bajas y más Altas, de Algunas Tarjetas de Crédito, según Tipo de Tarjeta y Entidad Emisora

TASAS PROMEDIO DE INTERÉS NOMINAL ANUAL MÁS BAJAS Y MAS ALTAS, DE ALGUNAS TARJETAS DE CRÉDITO EN PANAMÁ, SEGÚN TIPO DE TARJETA Y ENTIDAD EMISORA FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2017

Tipo de Tarjeta	Tasas Promedio de Interés más Bajas		Tasas Promedio de Interés más Altas	
	Entidad	%	Entidad	%
Visa Cash Back Clásica ó Tradicional	EDIOACC, R.L.	15.00	Banco Ficohsa Panamá	28.00
	Banco Nacional de Panamá	16.00		
Visa Clásica	Towerbank	17.00	Banistmo	25.55
Visa ó MC Empresarial, Corporativa ó Corporate	Banco Lafise Panamá, S.A.	9.00	Citibank, N.A. (Sucursal Panamá)	36.00
Visa Dorada, Oro ó Gold	Credicorp Bank, Banco Aliado y Towerbank	15.00	Banistmo	26.55
Visa ó MC Platino ó Platinum	EDIOACC, R.L.	11.50	Banco General	20.99
Master Card Clásica, Esencial ó Standard	Fedpa, R.L. y Coop. S/M Profesionales, R.L.	14.00	Banistmo	25.55
Master Card Dorada, Oro, Gold.	EDIOACC, R.L.	13.00	Banistmo	26.55
	Coop. Profesionales, R.L.	13.50		

Nota: Hay otros productos con atractivas tasas de interés y condiciones particulares. Cada usuario debe considerar los demás beneficios, así como los cargos y características propias del producto que le ofrece la entidad emisora para tomar la mejor decisión al momento de adquirir su tarjeta.

En cuanto al rango de los valores extremos, las tasas de interés se han mantenido estables en su mayoría, en comparación al trimestre pasado. (Ver cuadro anterior y el cuadro adjunto que incluye todas las tarjetas para obtener mayores detalles).

En relación al monto que el tarjetahabiente debe pagar en concepto de anualidad por poseer una tarjeta de crédito, Banco General y Credicorp Bank ofrecen productos de las marcas VISA y MASTERCARD (Clásica, Standard, Esencial Platinum, Standard y Dorada), las cuales no cobran este rubro. (Ver cuadro a continuación).

Cuadro N° 10
Costo de las Anualidades más Bajas y más Altas, de Algunas Tarjetas de Crédito, según Tipo de Tarjeta y Entidad Emisora

ANUALIDADES MÁS BAJAS Y MAS ALTAS, DE ALGUNAS TARJETAS DE CRÉDITO EN PANAMÁ, SEGÚN TIPO DE TARJETA Y ENTIDAD EMISORA

FECHA DE EMISIÓN: AGOSTO 2017

Tipo de Tarjeta	Tasas Promedio de Interés más Bajas		Tasas Promedio de Interés más Altas	
	Entidad	%	Entidad	%
Visa Cash Back Clásica	Global Bank	50.00	Scotiabank (Panamá)	89.00
Visa Clásica ó Esencial	Banco General	0.00	Banistmo	94.00
Visa ó MC Empresarial, Corporativa ó Corporate	Citibank, N.A. (Sucursal Panamá)	0.00	Banistmo	160.00
Visa Dorada, Oro ó Gold	Credicorp Bank	75.00	Banvivienda	95.00
Visa ó MC Platino ó Platinum	Banco General, Credicorp Bank	0.00	Banvivienda	155.00
Visa o Master Card Clásica, Esencial ó Standard	Banco General y Credicorp Bank	0.00	Banistmo	94.00
Master Card Dorada, Oro, Gold.	Credicorp Bank	0.00	Banistmo	94.00

Nota: No incluye ITBMS.

Tarjetas de Financiamiento:

Las tarjetas de financiamiento son productos (instrumentos financieros) que emiten algunas empresas para brindar facilidades de crédito a sus clientes, en las compras realizadas en los establecimientos de éstas. Presentan características particulares que el consumidor debe evaluar al momento de adquirirlas.

Para este período declararon información al respecto los siguientes agentes económicos: Banco Azteca (Almacenes ELEKTRA), GRAN MORRISON, RODELAG, Importadora Maduro (Félix B. Maduro), Supermercados REY, Supermercados ROMERO y la Empresa Financiera FINANCIÁ CREDIT, S.A.

Combustibles:

Los precios máximos de venta de los combustibles líquidos para vehículos a motor se establecen mediante decreto ejecutivo y se actualizan y anuncian cada 14 días calendarios, en función de las variaciones que experimentan los precios de paridad de importación y de la estimación de

los costos de fletes y márgenes razonables de comercialización para cada combustible. La ACODECO recopila precios a nivel nacional para brindarles información a los consumidores de manera oportuna a través de la página web www.acodeco.gob.pa, de manera que puedan observar las estaciones de servicio que ofrecen los mejores precios por litro de cada producto.

A continuación, el comportamiento de este mercado, según nuestra recopilación de datos ad hoc:

Cuadro N°11

COMBUSTIBLE

PRECIO PROMEDIO MENSUAL EN LITROS, DE ALGUNOS DERIVADOS DEL PETRÓLEO, EN LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO, EN ESTACIONES DE EXPENDIO DE COMBUSTIBLE :
AÑOS: 2015 - 2017 (OCTUBRE)

Año/Mes	Gasolina Premium	Gasolina Regular	Gasolina 91 Octanos	Gasolina 95 Octanos	Gasolina 87 Octanos	Diesel Normal	Diesel Liviano	Diesel Bajo en Azufre 1/	Gas Licuado (LPG)
2015/01			0.64	0.70				0.62	0.56
2015/02			0.69	0.73				0.65	0.58
2015/03			0.75	0.79				0.68	0.59
2015/04			0.75	0.79				0.65	0.57
2015/05			0.81	0.87				0.70	0.58
2015/06			0.83	0.93				0.69	0.54
2015/07			0.84	0.95				0.65	0.54
2015/08			0.77	0.86				0.61	0.54
2015/09			0.67	0.72				0.58	0.55
2015/10			0.66	0.71				0.58	0.57
2015/11			0.63	0.68				0.57	0.56
2015/12			0.62	0.66				0.50	0.54
2016/01			0.59	0.64				0.47	0.53
2016/02			0.57	0.61				0.48	0.48
2016/03			0.58	0.62				0.50	0.44
2016/04			0.64	0.68				0.50	0.45
2016/05			0.68	0.72				0.55	0.46
2016/06			0.70	0.73				0.59	0.46
2016/07			0.67	0.70				0.57	0.46
2016/08			0.65	0.67				0.54	0.44
2016/09			0.68	0.70				0.58	0.45
2016/10			0.68	0.72				0.59	0.47
2016/11			0.65	0.69				0.58	0.47
2016/12			0.70	0.74				0.62	0.49
2017/01			0.74	0.77				0.63	0.50
2017/02			0.71	0.75				0.62	0.54
2017/03			0.71	0.73				0.62	0.50
2017/04			0.72	0.75				0.61	0.49
2017/05			0.72	0.75				0.60	0.49
2017/06			0.70	0.73				0.59	0.49
2017/07			0.69	0.71				0.58	0.49
2017/08			0.73	0.75				0.62	0.49
2017/09			0.77	0.82				0.65	
2017/10			0.74	0.78				0.67	

NOTA 1: Atendiendo a lo establecido en el Reglamento Técnico DGNTI-COPANIT 73-2007, Decreto de Gabinete No. 36 de 2003 y sus modificaciones, Ley 52 de 2008, a partir del 10 de Julio de 2009, el Combustible para Motores Diesel, se comercializa como: Diesel Liviano Grado 2D (S 5000) y Diesel Liviano Grado 2 D (S 500) el mercado doméstico.

NOTA 2: A partir del mes de abril de 2013, el precio del combustible que era comercializado en galones se vende al público en litros.

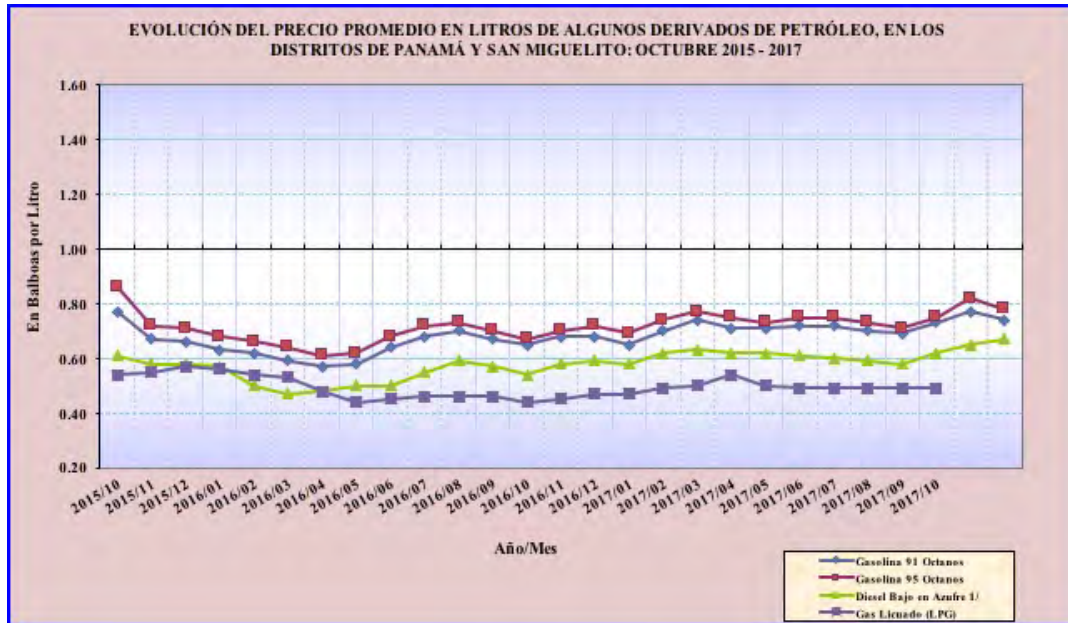
1/ Desde el 10 de abril de 2017 sólo se comercializa diesel ultra bajo en azufre.

(a): Precios Topes del combustible para la Ciudad de Panamá (área metropolitana)

Fuente: ACODECO, Departamento de Información de Precios y Verificación.

Miembro de CONCADECO; Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor.

Gráfica N° 3



Tal como se puede observar en el cuadro y gráfica que se presentan sobre el comportamiento de precios de los combustibles en Panamá, en octubre de 2017 los precios promedios de la gasolina de 91 octanos, de 95 octanos y el diesel ultra bajo en azufre fueron de B/. 0.74, B/. 0.78 y B/. 0.67, respectivamente. Estos precios indican un aumento en los hidrocarburos con respecto a los que estos derivados de petróleo tuvieron en el mes de octubre del año anterior, impulsados principalmente por los estragos causados por los huracanes durante su temporada de 2017, afectando la producción y suministro, entre otros factores que inciden en el sector; pese a lo anterior, se mantienen por debajo del umbral de un balboa por litro. Cabe señalar que desde septiembre no hay ninguna estación de servicio (en nuestra muestra monitoreada) en la ciudad de Panamá que comercialice el gas licuado de petróleo.

EVOLUCIÓN DE ÍNDICES:

Canasta de Aseo Personal y Limpieza del Hogar:

Gráfica N° 4

Índice de Precios de Productos de Aseo Personal y Limpieza del Hogar en Supermercados de la ciudad de Panamá: Base = enero 2015 a octubre 2017



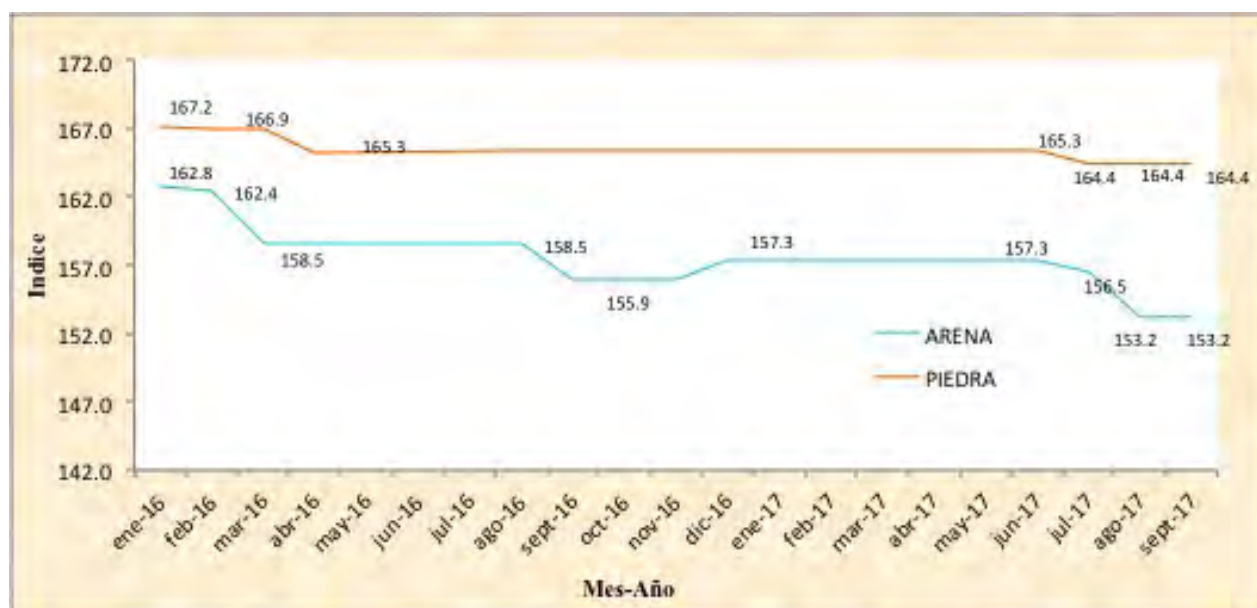
Esta canasta está constituida con productos de aseo personal y otros para la limpieza del hogar: pastas dentales, papel higiénico, jabón de baño, toallas sanitarias, shampoo, desodorantes, desinfectantes, jabón en polvo, jabón en barra, lavaplatos y pañales desechables.

En cuanto a su comportamiento podemos señalar que hasta el primer semestre de la medición se mantuvo estable hasta julio de 2015 que marcó 0.20% de incremento; luego en octubre de ese año marcaba un 4.1% de aumento en relación a la base. En junio de 2016 marca el punto más alto hasta entonces (6.6%) y luego muestra una tendencia a la baja, hasta que en enero de 2017 queda en 5.5%; entonces vuelve a sus niveles habituales y en mayo de este año llega a un máximo de 12.4%, impulsado por alzas en detergentes y desinfectantes, pero en junio y julio se estabiliza nuevamente. En octubre de 2017 se sitúa en 4.7%, lo que representa un aumento interanual de 1.4% para el conjunto de este tipo de productos.

Materiales de Construcción No Metálicos:

Gráfica No.5

ÍNDICES DE PRECIOS SIMPLES DE ARENA Y PIEDRA (PARA CONSTRUCCIÓN) DISPONIBLES, EN LOS DISTRITOS DE PANAMÁ Y SAN MIGUELITO, POR MES:
ENERO 2016 A SEPTIEMBRE 2017



Fuente: Contraloría General de la República (CGR), IPMC.

Estos datos son recabados a través del minorista que realiza su actividad económica en el comercio al por menor. Algunos de los agentes determinantes para establecer el precio son: la calidad, tamaño, modelo, estilo del bien. Para cada artículo se cuenta entre tres y cinco informantes regulares. Los establecimientos se seleccionan por el tipo de clientela, dispersión en el área y por la cooperación de los informantes. Los precios son recolectados in situ, con el comerciante minorista. Se le pregunta el precio que se le cobra al consumidor sobre el artículo específico. Estos artículos, por regla general, deben ser idénticos en unidad y en calidad, en períodos consecutivos de la compilación. Es importante mantener la especificación de cada artículo (características físicas).

El Índice de Precios Simple de la arena (yarda³) desde octubre de 2015 (162.8) hasta el mes de enero pasado (162.8) se mantuvo sin variación. En febrero baja levemente a 162.4, luego en marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto a 158.5; en septiembre baja a 155.9 y se mantiene hasta noviembre de 2016; en diciembre aumenta a 157.3 y se mantiene igual desde enero hasta mayo; en agosto y septiembre disminuye a 153.2.

Con respecto al Índice de piedra No.4 (yarda³), no se muestra ningún cambio desde el mes de abril de 2016 (165.3) hasta junio de 2017. En febrero y marzo baja hasta 166.9, luego de abril a noviembre permanece en 165.3, luego permanece sin cambios desde julio hasta septiembre de 2017 (164.4). Ver gráfica No.1.

La variación porcentual interanual de la arena tuvo una disminución de 1.7% en septiembre de 2017, mientras que la piedra No.4, bajó 0.6 con relación a septiembre de 2016.

CANASTA BÁSICA DE MEDICAMENTOS

La Canasta Básica de Medicamentos (CABAMED) es una herramienta que permite comparar precios entre medicamentos de marca ó referencia y medicamentos genéricos, brindándole al consumidor la oportunidad de obtener medicamentos a menor costo.

De los 40 principios activos que conforman la CABAMED, 15 productos cuentan con Certificado de Intercambiabilidad, lo que se traduce en que estos medicamentos genéricos son tan eficaces y seguros como los medicamentos de marca ó referencia.

La Canasta Básica de Medicamentos está compuesta por medicamentos que tratan los siguientes grupos farmacológicos: Antiinfecciosos, Salud Mental, Oftalmológicos, Antiparasitarios, Dermatológicos, Cardiovasculares, Genito Urinario, Antiinflamatorios No Esteroides, Analgésicos Antipiréticos, Sistema Respiratorio y Tracto Alimentario y Metabólico.

Existen en el mercado variedad de laboratorios que ofrecen medicamentos del mismo tipo a diferentes precios, por lo que se recomienda consultar el afiche de CABAMED, que debe estar a la vista del público en las farmacias, ya que los precios de estos medicamentos varían de un establecimiento a otro y, en ocasiones, de manera importante.

En la página web de ACODECO contamos con un botón de Consultas de Precios de Medicamentos el cual nos muestra las diferencias de precios y el ahorro que se puede generar entre los precios de los Medicamentos de Referencia y los Medicamentos Genéricos por provincia, corregimiento, farmacia y marca.



Consulta de Precios



Consulta de Alimentos y otras encuestas por marca

Consulta de Medicamentos

Ubícanos

ACODECO
 Vía Fernández de Córdoba,
 Plaza Córdoba,
 Entrada C
 510-1313

Otros Enlaces

- ▶ CBA - Pronósticos sin Control de Precios
- ▶ Combustible en Centroamérica de 26 de Noviembre y 2 de Diciembre 2017

Otras Web

- ▶ Ministerio de la Presidencia
- ▶ Ministerio de Comercio e Industrias
- ▶ Transparencia
- ▶ Atención Ciudadana 311

Redes Sociales



Cabamed / Precios

Seleccione el Medicamento: Seleccione la Provincia:



Veraguas

Nombre: Albendazol 200 mg Comprimidos
 Marca: Zentel
 Laboratorio: GSK
 Fecha: November 2017

MEDICAMENTOS DE REFERENCIA

PROVINCIA	CORREGIMIENTO	FARMACIA	MARCA	PRECIO
Veraguas	Santiago	Farmacia Elysin No.1	Zentel	1.14
Veraguas	San Antonio	Farmacia Marior	Zentel	1.18
Veraguas	Soná	Farmacia Luisin	Zentel	1.31

MEDICAMENTOS GENERICOS

PROVINCIA	CORREGIMIENTO	FARMACIA	MARCA	PRECIO	AHORRO
Veraguas	Santiago	Farmacia Elysin No.1	Genfar	0.73	0.48
Veraguas	San Antonio	Farmacia Marior	MK	0.88	0.33
Veraguas	Soná	Farmacia Luisin	MK	0.88	0.33

El ahorro es calculado en base al precio promedio de los productos de referencia (B/. 1.21)

COMPARATIVO DE PRECIOS DE MEDICAMENTOS:

Algunos medicamentos incluidos en la CABAMED presentan diferencias importantes en el mismo medicamento, entre una farmacia y otra, tal como se muestra en el siguiente resumen:

MEDICAMENTOS DE REFERENCIA

Octubre 2017

DESCRIPCIÓN INSUMO	MARCA	PRECIO MAS BAJO	PRECIO MAS ALTO	Diferencia Absoluta	Variación Porcentual
AMBROXOL CLORHIDRATO 15mg/5ml jarabe, frasco 120 ml	MUCOSOLVAN	10.90	14.35	3.45	32%
CEFTRIAXONA SÓDICA 1 gramo I.M. vial (*)	ROCEPHIN	20.00	38.91	18.91	95%
SALES DE REHIDRATACIÓN LIQUIDO	Pedialyte	3.20	4.98	1.78	56%

MEDICAMENTOS GENÉRICOS

Octubre 2017

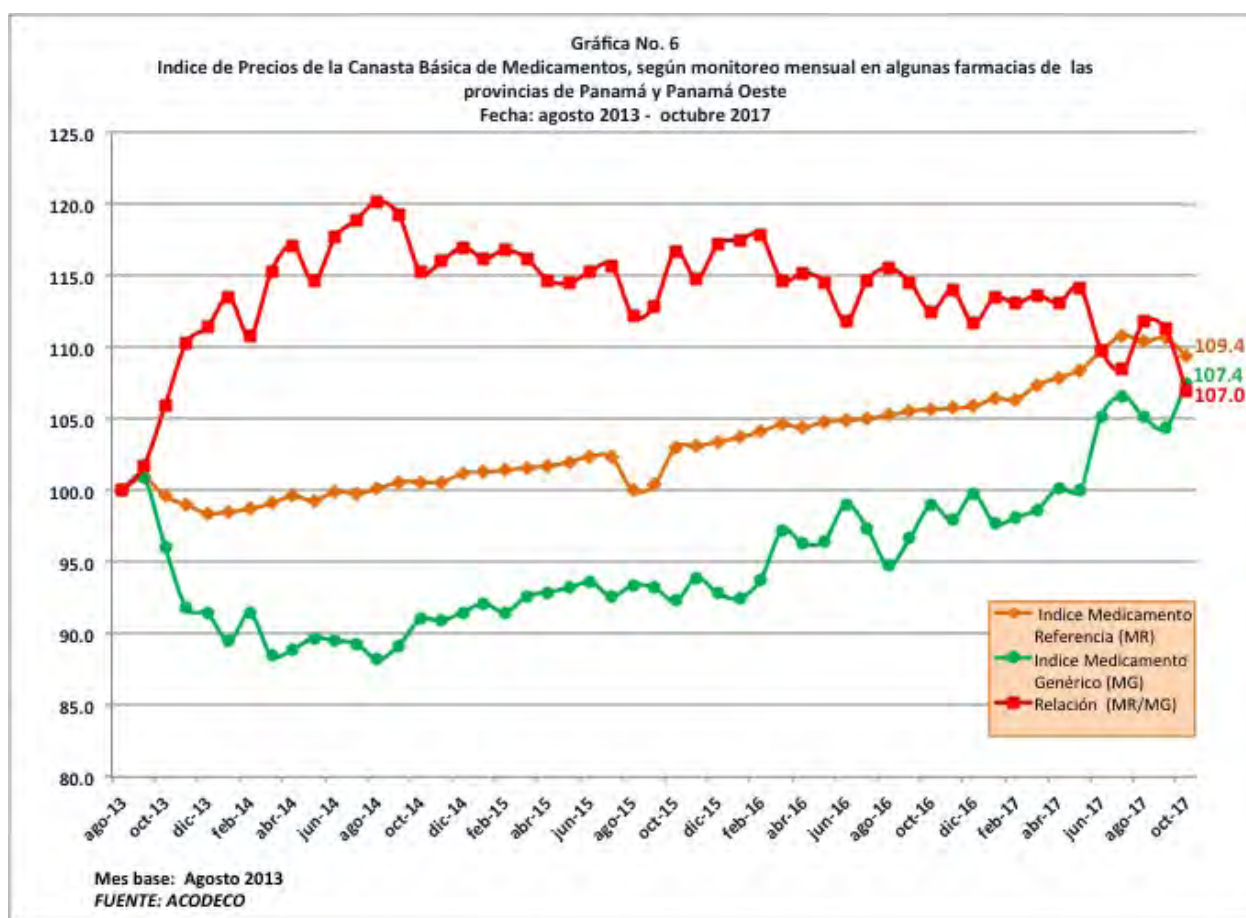
DESCRIPCIÓN INSUMO	LABORATORIO	PRECIO MAS BAJO	PRECIO MAS ALTO	Diferencia Absoluta	Variación Porcentual
AMBROXOL CLORHIDRATO 15mg/5ml jarabe, frasco 120 ml	CALOX	3.49	6.90	3.41	98%
CEFTRIAXONA SÓDICA 1 gramo I.M. vial (*)	PISA	4.50	6.35	1.85	41%
SALES DE REHIDRATACIÓN LIQUIDO	Biogalenic	3.05	3.70	0.65	21%

Fuente: ACODECO

Índice de Precios Agosto 2013 - Octubre 2017

La puesta en marcha de la CABAMED, ha alcanzado su objetivo principal de orientar a los consumidores, pues estos tienen la opción de ver las diferencias de precios que existen actualmente entre los medicamentos de referencia (innovadores en su momento) y los medicamentos genéricos. (Diferencias de hasta un 300% en el año 2013 y hoy día de hasta un 700% en algunos medicamentos).

Gracias a este ejercicio mensual podemos concluir que los precios, por lo menos de los 40 principios activos que forman parte de la CABAMED se han estabilizado, toda vez que los precios de los medicamentos de referencia en los 51 meses de existencia de esta canasta básica (inició en agosto 2013), se han incrementado un 9%, y los precios de los medicamentos genéricos han tenido una variación de un 7%, tal como se muestra en la siguiente gráfica de los índices de precios, teniendo como mes base, agosto de 2013.



OFICINA DE ASESORIA LEGAL

WWW.ACODECO.GOB.PA



¡Portables para ti!

La innovación es nuestro nuevo estilo

WWW.ACODECO.GOB.PA



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA



VI. OFICINA DE ASESORÍA LEGAL

INTRODUCCIÓN

Asesoría Legal es la unidad responsable de brindar el soporte requerido para la gestión institucional en sus distintos procesos, en el marco del ámbito normativo general que regula a ACODECO como entidad pública y en específico de acuerdo a las funciones definidas en la Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

El equipo legal brinda orientación jurídica a todo aquel ciudadano que lo requiera, más no asesoría para iniciar o continuar procesos ante órganos jurisdiccionales o administrativos.

• Objetivo

Fortalecer los aspectos legales de ACODECO por medio de la ejecución coordinada de estudios, análisis e investigaciones de las normativas legales vigentes, tales como leyes, decretos, acuerdos, resoluciones, proyectos y anteproyectos de leyes, de operaciones de tipo comercial en el ámbito nacional e internacional a fin de emitir recomendaciones legales con relación a la libre competencia, prácticas monopolísticas y protección al consumidor.

Coadyuvar en la efectiva actuación del Despacho del Administrador y de todos los niveles de la organización, mediante la asistencia jurídica de tipo administrativo con capacidad de ajuste a las condiciones institucionales que surjan durante los procesos de aplicación de la Ley 45 de 2007, sus efectos sobre la adecuada imagen de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

• Autoridad Funcional

Ejerce autoridad técnica asesora hacia todas las unidades administrativas de la institución en lo relacionado a aspectos legales varios, tanto de la aplicación de la Ley 45 de 2007, así como consultas en materia de tipo laboral, administrativo entre otros.

• Funciones Específicas

- » Asesorar al Administrador General, sobre la correcta interpretación y aplicación de las normas contenidas en la Ley 45 de 2007. Así como la relación de dicha norma con el resto de las disposiciones legales que constituyen el ordenamiento jurídico.
- » Representar a la institución a solicitud del Administrador General en aspectos legales que le sean delegados.
- » Revisar todos los documentos y operaciones que requieran un pronunciamiento jurídico de la institución.
- » Analizar y opinar sobre los ante proyectos de leyes que se discuten en la Asamblea de Diputados u otros que afecten o tengan relación con los fines institucionales.
- » Participar en las Comisiones y discusiones que se den en la Asamblea de Diputados sobre los distintos temas legales de interés para la Institución.

- » Elaborar proyecto de acuerdos y resoluciones con relación a las investigaciones realizadas.
- » Brindar asesoría técnica al Administrador General, Directores Nacionales y a la Oficina Institucional de Recursos Humanos en materia de conflictos laborales individuales, así como cualquier consulta de índole laboral que surja de las relaciones entre servidores públicos y la institución.
- » Absolver consultas realizadas por agentes económicos, consumidores, particulares o entes de gobierno en general con respecto a los temas contenidos en la Ley 45 de 2007 y que sean de la competencia de la Autoridad.
- » Brindar apoyo legal a otras direcciones sobre el análisis jurídico necesario para la apertura de procesos sancionatorios, en la redacción de la normativa interna y el adecuado desempeño de sus funciones.

A. ACCIONES DELEGADAS POR EL ADMINISTRADOR

1. En temas de protección al consumidor y defensa de la competencia en diferentes entidades gubernamentales de la República de Panamá

ACODECO se hace presente en todo lo que tiene que ver con las labores de la institución; la confección de reglamentos y criterios institucionales que sirvan de proyección a la institución y participación en seminarios, reuniones de seguimiento y atención a consumidores y usuarios del sistema; La revisión de todos los temas relacionados con la Dirección de Libre Competencia y Dirección de Protección al Consumidor, prohijamiento de anteproyectos de ley, discusiones de proyectos de ley en primer y segundo debate, como ejemplos más relevantes podemos mencionar:

- » Participación en la discusión en Primer Debate del Proyecto de Ley 191, "Que adiciona el artículo 36-A a la ley 45 de 2007, que dicta normas sobre protección al consumidor y defensa de la competencia y dicta otra disposición";
- » Participación en la Comisión de Asuntos Agropecuarios en la discusión del Proyecto de Ley 203, "Que amplía las funciones del Instituto de Mercadeo Agropecuario relativas a la defensa del productor y la producción agropecuaria nacional";
- » Participación en la discusión en la Subcomisión de Trabajo de la Comisión de Educación, Cultura y Deportes del Proyecto de Ley 184, "Que regula actividades de las asociaciones que administran centros educativos particulares";
- » Participación en la discusión en la Comisión de Educación, Cultura y Deportes del Proyecto de Ley 402, "Que adiciona artículos a la Ley 47 de 1946, Orgánica de Educación";
- » Participación en la discusión en primer y segundo debate del Proyecto de Ley 479, "Que deroga un artículo de la Ley 5 de 1995, por la cual se reestructura el Instituto Nacional de Telecomunicaciones; y, deroga un artículo de la Ley 31 de 1996, por la cual se dictan normas para la regulación de las telecomunicaciones en la República de Panamá";
- » Participación en el prohijamiento del Anteproyecto de Ley 39, hoy Proyecto de Ley 512, "Que regula las líneas móviles prepago y dicta otras disposiciones";
- » Participación en la discusión en primer debate del Proyecto Ley 453, "Que crea la

Oficina de Certificación de la Carne, la Comisión Nacional de la Carne, establece la clasificación en pie de ganado bovino, la tipificación y la nomenclatura de cortes de carne de ganado bovino”;

- » Participación en la discusión en primer y segundo debate del Proyecto de Ley 419, “Que modifica un artículo de la Ley 45 de 2007, que dicta normas de protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición, sobre la garantía de bienes”;
- » Participación en la discusión en primer y segundo debate del Proyecto de Ley 492, “Que adopta medidas para promover el uso de bolsas reutilizables en establecimientos comerciales”; y
- » Asistencia a las actividades llevadas a cabo por la ACODECO en las ferias de Boquete y Soná.

2. Resolución de Asignación de Fondos a las Asociaciones de Consumidores para la ejecución de proyectos educativos

Según lo dispuesto en el artículo 109 la Ley 45 del 2007, el cual dispone que “... la Autoridad [...] además de las asignaciones correspondientes para cubrir el costo de sus campañas de divulgación a favor de los consumidores, incluirá, en calidad de transferencia a las asociaciones de consumidores debidamente constituidas y reconocidas por las entidades correspondientes una suma total que en ningún caso excederá el diez por ciento (10%) de su presupuesto de divulgación y publicidad”, se hizo necesario “actualizar el manual de procedimiento contenido en la Resolución No. AG-103-2015 del 19 de noviembre de 2015”, que regulaba lo referente al cumplimiento de este mandato.

Es por esto que se hizo necesario la revisión de esta reglamentación, dando como resultado la expedición de la Resolución No. A-035-2017 de 21 de abril de 2017, cuyo artículo único aprueba “el Manual de Procedimiento para Asignación de Fondos a favor de las asociaciones de consumidores constituidas y reconocidas, conforme al artículo 109 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007”, fijando los requerimientos legales para que las asociaciones de consumidores registradas ante la ACODECO, puedan optar por solicitar la transferencia de fondos para el financiamiento de la ejecución de sus proyectos educativos de divulgación y que, una vez cumplido con esto, la Autoridad proceda conforme a derecho.

La Resolución No. A-035-2017 de 21 de abril de 2017 fue publicada en la Gaceta Oficial No. 28,272 de 5 de mayo de 2017, comenzando a regir al día siguiente de dicha publicación y deroga en todos sus partes la Resolución No. AG-103-2015 de 19 de noviembre de 2015.

Estos recursos son relevantes para los consumidores, toda inversión que se brinde en educación, será la base para la mejor defensa de los derechos de los consumidores, es por ello que ACODECO fomenta y promueve a las Asociaciones de Consumidores.

3. Resolución sobre la Estructura Orgánica de la ACODECO

A fin de responder a las políticas del Ejecutivo, encaminadas a la modernización de la gestión pública, se hizo necesario la implementación de una nueva estructura orgánica de la institución y formalizarla mediante la publicación respectiva en Gaceta Oficial.

Es así como se decide actualizar la estructura orgánica de la ACODECO, establecida por medide la Resolución No. AG-052-11 de 31 de mayo de 2011, expidiéndose la Resolución AG-034-2017 de 21 de abril de 2017. Esta resolución aprobó y adopto la nueva estructura orgánica de la Autoridad.

Para el fiel cumplimiento de lo dispuesto en su artículo tercero, la oficina de Asesoría Legal realizó las gestiones necesarias para remitir copia autenticada de esta Resolución al Departamento de Organización del Estado de la Dirección de Presupuesto de la Nación, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

Por otro lado, cumpliéndose con lo dispuesto en su artículo quinto, se procedió a remitir dicha resolución para su debida publicación en la Gaceta Oficial, acto que se materializo en la publicación No. 28,274-B de 9 de mayo de 2017.

B. PARTICIPACIÓN DE ASESORÍA LEGAL EN LA DISCUSIÓN DE PROYECTOS DE LEY RELACIONADOS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY 45 DE 2007

En materia de educación, la Autoridad participó en las consultas realizadas sobre el Proyecto de Ley 184, "Que regula actividades de las asociaciones que administran centros educativos particulares", siendo partes en la reunión de la Subcomisión de Trabajo de la Comisión de Educación, Cultura y Deportes convocada para estos efectos. Además, también tomo parte en las discusiones del Proyecto de Ley 402, "Que adiciona artículos a la Ley 47 de 1946, Orgánica de Educación".

Por otro lado, en cumplimiento de nuestras funciones, la Oficina de Asesoría Legal también participo en las discusiones del Proyecto de Ley 479, "Que deroga un artículo de la Ley 5 de 1995, por la cual se reestructura el Instituto Nacional de Telecomunicaciones; y, deroga un artículo de la Ley 31 de 1996, por la cual se dictan normas para la regulación de las telecomunicaciones en la República de Panamá". También se ha dado seguimiento al Proyecto de Ley 512, "Que regula las líneas móviles prepago y dicta otras disposiciones", ligado al tema de las telecomunicaciones.

La ACODECO, con la participación de esta oficina, estuvo participando activamente en las discusiones del Proyecto Ley 453, "Que crea la Oficina de Certificación de la Carne, la Comisión Nacional de la Carne, establece la clasificación en pie de ganado bovino, la tipificación y la nomenclatura de cortes de carne de ganado bovino".

Cabe resaltar la activa participación en las discusiones del Proyecto de Ley 419, "Que modifica un artículo de la Ley 45 de 2007, que dicta normas de protección al consumidor y defensa de la competencia y otra disposición, sobre la garantía de bienes", mismo que fuese aprobado por la Asamblea Nacional y se encuentra pendiente de su sanción y promulgación para que se convierta en la Ley de la República.

En este sentido, también se participó en la discusión en primer y segundo debate del Proyecto de Ley 492, "Que adopta medidas para promover el uso de bolsas reutilizables en establecimientos comerciales".

Por otro lado, resulta importante destacar la participación de este despacho en las amplias

discusiones del Proyecto de Ley 453, "Que crea la Oficina de Certificación de la Carne, la Comisión Nacional de la Carne, establece la clasificación en pie de ganado bovino, la tipificación de canales y la nomenclatura de cortes de carne de ganado bovino", en donde la Asociación Nacional de Ganaderos -en las reuniones realizadas en la subcomisión de Asuntos Agropecuarios- presentó una propuesta de modificación del proyecto y que, de acuerdo a las consideraciones de la subcomisión, quedaron pendientes de su discusión con los actores involucrados en el tema.

La oficina de Asesoría Legal, en representación de la ACODECO, participó en las discusiones de diversas iniciativas legislativas, en una gran variedad de temas, entre los que se destacan: Proyecto de Ley 207, "Que crea un logotipo distintivo de los productos panameños o manufacturados en Panamá"; Proyecto de Ley 531, "Que establece el uso obligatorio de letreros que identifiquen la procedencia del producto alimenticio"; Proyecto de Ley 570, "Que establece el Impuesto Selectivo al Consumo de Bebidas Azucaradas";

Conforme a las funciones y atribuciones consagradas en la Ley 45 de 2007, la ACODECO tuvo una amplia participación en el Proyecto de Ley 463, "De protección de Datos de Carácter Personal", iniciativa legislativa presentada por S. E. Álvaro Alemán H., ministro de la Presidencia. En estas discusiones se contó con la participación de la Autoridad de Innovación Gubernamental (AIG), la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), la Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP), la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, más representantes y sectores afines al tema.

Cumpliendo así con su rol de protección al consumidor y defensa de la competencia, la ACODECO, por intermedio de la oficina de Asesoría Legal, se hizo presente de manera activa y beligerante en el marco del debate de las ideas, posturas y posiciones presentadas a lo largo su desarrollo.



Participación de Asesoría Legal en la Sub comisión de Educación, Asamblea Nacional

C. CAPACITACIÓN SOBRE “MECANISMOS LEGALES DE DEFENSA EN SITUACIONES DE RIESGO EN EL DESEMPEÑO DE NUESTRAS LABORES”

Como parte de nuestra labor se dictó la capacitación sobre “Mecanismos Legales de Defensa en Situaciones de Riesgo en el Desempeño de Nuestras Labores”, dirigida a los inspectores del Departamento de Control de Precio de la Autoridad, en la cual se hizo énfasis en que en el desempeño de nuestras funciones no puede empañarse por situaciones de riesgo en donde el servidor público sea víctima de provocación, amenazas y agresiones.

En este sentido, se convido a hacer uso de las herramientas que la Ley confiere para evitar la confrontación, de modo que se puede cumplir con el ejercicio del cargo y de las funciones que nos atañen en apego al principio de estricta legalidad, dando un enfoque práctico sobre las disposiciones contenidas en cuerpos normativos tales como el Código Administrativo, de cara a la función coadyuvante que recae sobre la Policía Nacional, Corregidores y Jueces Nocturnos, así como aquellas que tipifican estas conductas como delitos.

D. CELEBRACIÓN DEL DÍA DEL ABOGADO

El 9 de agosto de 2017, en conmemoración del “Día del Abogado”, la Oficina de Asesoría Legal agasajó a todos los profesionales del derecho que forman parte de la familia ACODECO. Como todos los años, el evento estuvo acompañado de una charla de interés para estos profesionales que día a día realizan labores en pro de los consumidores.

En esta oportunidad, nos acompañó la Secretaria de la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo y Laboral de la Corte Suprema de Justicia de la República de Panamá, Magíster Katia Rosas, quien realizó un recuento muy interesante sobre sus experiencias como servidora pública, la importancia de tomar decisiones apegados a la ley y a la ética personal y profesional. Los asistentes disfrutaron de la amena disertación de la destacada jurista.



Celebración del Día del Abogado con la expositora Katia Rosas

E. ESTADÍSTICAS DE GESTIÓN DIARIA

En el curso de las gestiones diarias, la Oficina de Asesoría Legal tiene varias funciones, unas que por su continuidad y cotidianidad pueden reflejarse a través de datos estadísticos y otras no, pero que en su conjunto forman parte del trabajo diario que realiza la oficina. Como tareas frecuentes podemos mencionar: la verificación de leyes en Gaceta Oficial y seguimiento a los temas relacionados a la institución en la Asamblea Nacional; la revisión de contratos de agentes económicos y de promotoras inmobiliarias; la compilación de las sentencias de los Tribunales de Comercio y de Sala Tercera que tienen que ver con demandas interpuestas contra la ACODECO, dando seguimiento al curso procesal de las carpetas judiciales y participando de manera activa en aquellos casos donde la institución se constituye en parte, actuando en defensa de los intereses de la entidad, presentando los informes de conducta correspondiente y atendiendo a las diferentes solicitudes elevadas por las autoridades jurisdiccionales en fiel apego al cumplimiento de las leyes de la República de Panamá.

No obstante, existen otras funciones habituales que por su frecuencia sí se deben consignar en nuestra base de datos estadísticos, estas funciones tienen que ver con los siguientes temas: las consultas que absolvemos a los consumidores y agentes económicos que acuden a la ACODECO en busca de un sustento legal para alguna de sus actuaciones; la confección de contratos; la revisión de los expedientes de Defensoría de Oficio, entre otras actuaciones. Adjuntamos cuadro estadístico que refleja esta actuación en cifras:

ACTIVIDADES EN ASESORÍA LEGAL
SEDE CENTRAL
PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

DETALLE	2016		2017										Total
	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	
Consultas escritas	5	7	7	0	4	9	6	4	3	1	5	0	51
Consultas telefónicas	22	18	16	12	21	19	11	15	10	8	9	11	172
Consultas vía e-mail	0	0	6	5	4	5	9	8	5	8	8	4	62
Consultas personales	4	8	9	7	6	5	4	4	6	5	3	5	66
Contratos	1	0	4	1	2	2	2	0	1	0	1	0	14
Informe de conducta	1	1	3	0	1	1	0	0	1	2	0	0	10
Expedientes de Defensoría de Oficio	5	0	7	5	7	3	4	1	0	3	2	7	44
Resoluciones	1	3	1	3	4	6	3	1	4	0	3	3	32
Misiones Oficiales	6	5	4	11	11	5	4	3	2	3	3	4	61

Fuente: ACODECO



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODECO.GOB.PA



OTRAS ACTIVIDADES DE ACODECO

WWW.ACODOECO.GOB.PA



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOECO.GOB.PA



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA



VII. SECRETARÍA GENERAL

La Secretaría General de ACODECO, de una manera dinámica y eficaz, se ha caracterizado porque sus esfuerzos siempre tengan como resultado el aporte de respuestas inmediatas a todos los departamentos que requieran autenticaciones o firmas de documentos. Igualmente, ha procurado dentro de su compromiso institucional mantener y promover las relaciones de tipo interno y externo, participando en la planeación y ejecución de todos los procesos de los que, como institución, tenemos responsabilidad.

La licenciada Marisol R. de Durling, Secretaria General, durante este periodo fue designada por el administrador general como enlace en la Red Interinstitucional de Ética Pública de la Procuraduría de la Administración, como parte del compromiso adquirido mediante convenio suscrito por nuestra institución y que forma parte de los logros alcanzados por ACODECO en 2017.

Durante el periodo comprendido de noviembre 2016 a octubre 2017, se refrendaron 9370 resoluciones dictadas en primera instancia y 1856 de segunda instancia, dentro de los procesos que son competencia de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor y del administrador general; de igual manera se firmaron 3939 edictos de notificación para su respectiva fijación, de los que se mantiene un archivo anual consecutivo y actualizado; se autentificaron 14178 documentos relacionados con el funcionamiento administrativo de la Autoridad.

DOCUMENTOS TRAMITADOS EN SECRETARIA GENERAL SEDE CENTRAL

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

DOCUMENTOS	CANTIDAD
Autenticaciones	14,178
Resoluciones de Segunda Instancia	1,856
Edictos	3,939
Resoluciones de Primera Instancia	9,370
Edictos desfijados	2,053
TOTAL	31,396

Fuente: ACODECO



A. JUZGADO EJECUTOR

El Juzgado Ejecutor de la ACODECO, fue creado en el 2006 con la principal función de recaudar por medio del cobro coactivo, las multas impuestas a los distintos Agentes Económicos que infringen la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, y que no fueron canceladas dentro del término legal.

El equipo del Juzgado Ejecutor, con mucha dedicación, compromiso, armonía y vocación de servicio, ha contribuido con el logro de los principales objetivos institucionales, procurando aumentar la eficiencia en el desempeño de sus labores, cumpliendo nuestra misión, que es la de velar por el bienestar del país y defender los derechos de los consumidores, así como también la de fomentar una cultura económica, basada en la Institucionalidad, Equidad y Transparencia, y el marco de la Política de Calidad diseñada por la alta dirección

RELACIÓN ANUAL DE EXPEDIENTES INGRESADOS Y LA RECAUDACIÓN PERÍODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

AÑO	CANTIDAD DE EXPEDIENTES	MONTO (B/.)
2016 (nov-dic)	252	85,673.64
2017	1,407	457,480.73
TOTAL	1,659	543,154.37

Fuente: ACODECO

SECUESTROS POR EL JUZGADO EJECUTOR PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

DETALLES	CANTIDAD DE SECUESTROS	MONTO (B/.)
Cuentas Bancarias	424	203,082.10
Embargos Bancarios	196	80,443.57

Fuente: ACODECO

PARTICIPACIÓN DE LAS OFICINAS REGIONALES EN LAS RECAUDACIONES DEL JUZGADO EJECUTOR

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

SEDE	MONTO (EN B/.)	APORTE PORCENTUAL (%)
Central	359,014.47	51
Regional	184,139.90	49
TOTAL	543,154.37	100

Fuente: ACODECO

Giras y notificaciones del Juzgado Ejecutor:



Visita a la regional de Herrera y regional de Los Santos

B. UNIDAD INFORMÁTICA

Es la encargada de brindar, tanto al administrador general, al igual que a los directores y jefes de la institución, el asesoramiento necesario en materia de procedimiento automático de datos en general, para mejorar la calidad y eficiencia al momento de tomar decisiones técnicas y administrativas.

También presta el soporte técnico a los equipos informáticos de la sede y de todas las oficinas regionales.

Proyecto de radio frecuencia:

La Autoridad de Protección al consumidor y Defensa de la Competencia, este año logra poner en marcha un ambicioso plan de modernización en los procesos de envío y recepción de documentos internos, con el objetivo principal de tener un mayor control de la ubicación y manejo de los expedientes que se utilizan entre los distintos departamentos.

El proyecto consiste en agregar unas etiquetas de radio frecuencia a los expedientes, con lo cual se pueda rastrear su ubicación dentro de la institución.



Etiqueta RFID



Expedientes de ACODECO



Listo para buscar los expedientes

Nota: RFID o identificación por radiofrecuencia (del inglés Radio Frequency Identification) es un sistema de almacenamiento y recuperación de datos remotos que usa dispositivos denominados etiquetas, tarjetas o transpondedores RFID. El propósito fundamental de la tecnología RFID es transmitir la identidad de un objeto (similar a un número de serie único) mediante ondas de radio. Las tecnologías RFID se agrupan dentro de las denominadas Auto ID (automatic identification, o identificación automática).

Proyecto de Granja virtual:

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, se encuentra en las etapas finales del proyecto de la granja virtual de servidor, que consiste en virtualizar los servidores físicos que se tienen dentro de la institución, para mejorar la seguridad, respaldo y manejo de la información. Este año se agregaron seis servidores de forma virtual; quedando solo un 20% de los equipos para ser virtualizados.



Proyecto de escáner móvil:

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, por muchos años, ha realizado las verificaciones de escáner en los agentes económicos de forma manual. Este proceso es desarrollado de la siguiente forma:

1. El personal de ACODECO visita el agente económico.
2. Levanta los datos básicos del agente económico (nombre, ubicación, fecha, etc)
3. Inicia el proceso de captura en papel de los datos del producto: nombre, marca, peso, código de barra, precio en estantería, etc.
4. Luego de realizar el proceso en 100 productos, pasa a la caja y los verifica contra el precio que se muestra en caja.
5. Apuntan nuevamente en otra hoja los productos con alto o bajo precio.
6. Dependiendo el resultado, realizan operaciones matemáticas y entregan el acta con los resultados obtenidos.
7. Tiempo aproximado: 5 horas por cada agente económico.

Con la nueva aplicación:

1. El personal de ACODECO visita el agente económico.
2. El sistema ya tiene los datos del agente económico.
3. Las personas pasan por la cámara del celular el código de barra y se leen automáticamente los datos.
4. Luego de realizar el proceso con 100 productos, pasa a la caja y los verifican contra el precio que se muestra en caja.
5. El sistema imprime en una impresora portátil el acta con los resultados obtenidos.
6. Tiempo aproximado: 1 hora por cada agente económico.

Es notable la cantidad de tiempo que se ahorra con el nuevo proceso y, a su vez, hay mejor control de las verificaciones que se llevan. Actualmente, este proceso de verificación es de los más largos en la institución.

Sistema de cobros:

Desde su implementación en marzo 2016 en la sede y luego a nivel nacional, se está llevando un mejor control y registro de las boletas impuestas y cobradas por el departamento de Control de Precios, al igual que de las visitas para verificación de márgenes de comercialización, como parte de las buenas prácticas del sistema establecido por esta administración para la medida de control de precios.

El sistema permite obtener información de las boletas impuestas y el monto que de las mismas se genera, tanto de manera general como por establecimiento, mediante un historial que se actualiza desde el momento en que se captura la información.

Página web:

En el periodo de noviembre 2016 a octubre 2017 en nuestro sitio web tuvimos 420,089 visitas, de las cuales 292,931 fueron nuevas visitas.

Entre las páginas más visitadas podemos mencionar: leyes, conócenos, formularios y trámites. De las secciones más vistas, se encuentran trámites en línea, la cual se lanzó en febrero 2017, desde ésta sección se puede tener acceso a los formularios de denuncias, sugerencias y validación del costo de materiales de construcción, con la facilidad para descargar el formulario de Quejas.

Nuestro sitio web cuenta con Formulario para Denuncias, por medio del cual el consumidor podrá realizar su denuncia en los siguientes rubros: balanzas, ley de personas con discapacidad, ley de jubilados, combustible, entre otros. Una vez se crea el expediente correspondiente, el consumidor tiene la facilidad de verificar el estado de dicha denuncia.

Ingrese el número de su denuncia para conocer el estado

123-17

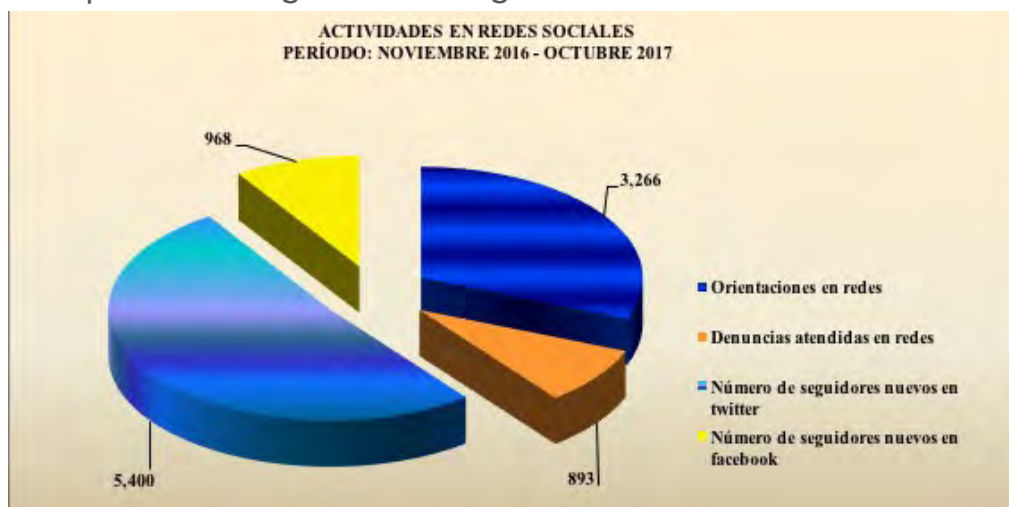
Buscar

Historial de Denuncia	
Número de Denuncia:	123-17
Agente Económico:	GRUPO ANÓNIMO, S.A.
Categoría:	Tarjeta de crédito
Sub-categoría:	adiciona un cargo al precio de venta
Estado de Denuncia:	Finalizada
Detalles:	La denuncia fue rechazada, Para mayor información puede llamar gratuitamente al número de teléfono 130.

D. RELACIONES PÚBLICAS

Este departamento es el responsable de la proyección de la imagen institucional a nivel nacional de la entidad. Por tal motivo, da seguimiento a todas las informaciones que, a través de medios de comunicación masiva, mencionan a la ACODECO. Las principales actividades desarrolladas por esta unidad de apoyo al Despacho Superior, durante el período comprendido de noviembre de 2016 a octubre de 2017, fueron las siguientes:

- Atención y monitoreo diario de redes sociales de las más importantes corporaciones mediáticas en Panamá e instituciones oficiales o privadas, así como influenciadores de opinión pública, para dar respuestas a las consultas y denuncias de los consumidores. Durante este período se registraron las siguientes estadísticas:



ACTIVIDADES EN REDES SOCIALES

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE DE 2017

ACTIVIDAD	CANTIDAD
Orientaciones en redes	3,266
Denuncias atendidas en redes	893
Número de seguidores nuevos en twitter	5,400
Número de seguidores nuevos en facebook	968

Fuente: ACODECO

- De igual forma, a través de estas redes sociales se divulgaron mensajes con orientaciones a los consumidores sobre diversos temas relacionados a las diferentes normas y leyes que implica la labor de la ACODECO, tales como la Ley 45 de 2007, Ley 6 de 1987, Ley 134 de 2013, Ley 24 de 2002, el Decreto Ejecutivo 165 de 2014 (Control de Precios) entre otras disposiciones. Igualmente cabe destacar la información con temas nuevos, como la validación de materiales de construcción, operativos institucionales, las propinas, la libre competencia y prácticas monopolísticas.
- Monitoreo diario de los medios de comunicación para elaboración de un extracto y resumen noticioso, dirigido a los directivos y a toda la institución, respectivamente. Esta labor es realizada desde las 5:30 am, a fin de informar tempranamente de los hechos noticiosos relacionados a la ACODECO. A partir de marzo de 2017, se inició la revisión diaria de páginas web de medios de comunicación social internacionales, para detectar publicaciones relacionadas en materia de defensa de la competencia y protección al consumidor en otros países.

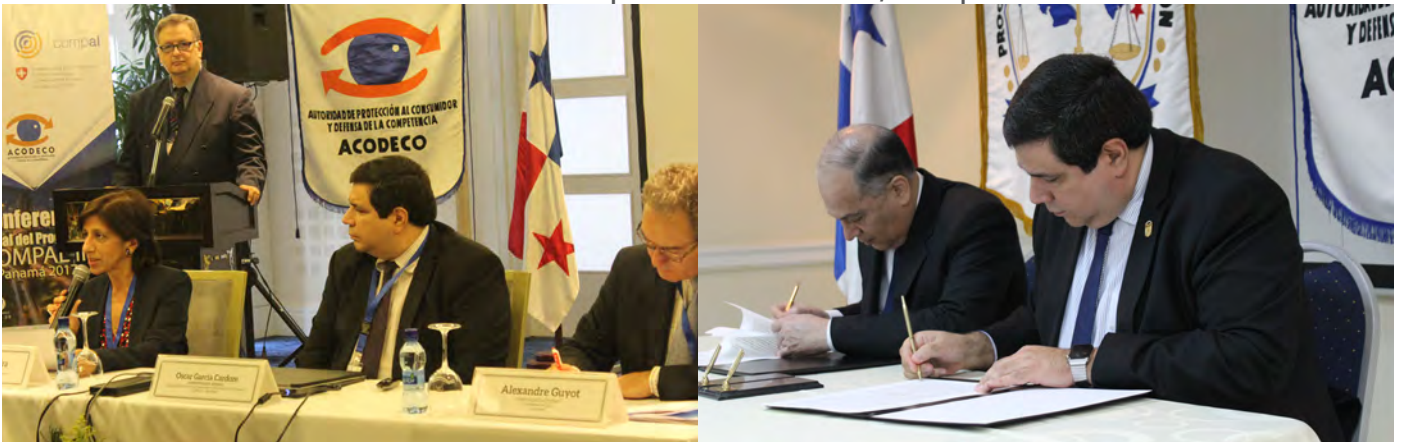
- Producción y divulgación de 24 ediciones del boletín institucional “Hola ACODECO”, quincenario con las acciones institucionales y los principales hechos relacionados a los colaboradores de las diferentes unidades administrativas y de las agencias regionales. También se publicaron 4 ediciones digitales de este informativo con motivo de la celebración de la Semana del Consumidor y la despedida de uno de los colaboradores con más años de labores en la entidad.
- Nuestro programa informativo y educativo ‘Cuida Tu Bolsillo’, que se transmite por SERTV, tuvo un total de 200 ediciones con el desarrollo de diversos tópicos relacionados al consumo y con invitados especialistas en otras actividades de salud, psicología, publicidad, finanzas, ambiente, educación, agronomía, entre otras. Fueron atendidas 725 llamadas realizadas en estos programas directamente por los consumidores, para exponer sus comentarios y quejas
- El segmento gratuito “Defiende Tu Derecho”, del noticiero matutino de Telemetro Reporta, en el que se participa los martes y jueves, obtuvo un total de 62 participaciones. El segmento fue suspendido el 27 de septiembre de 2016, temporalmente y se retomó el martes 7 de marzo de 2017.
- Se participa los jueves, desde mayo del 2017, en el programa Ají, en NEXTV con diferentes temas de consumo. De mayo a octubre de 2017 se obtuvo un total de 20 participaciones.
- Mensualmente se reportan dos notas de prensa institucionales a la página web del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC) integrado por doce países. Se enviaron 22 notas, con el fin de mantener informada a todas las organizaciones internacionales similares a la ACODECO.
- Semanalmente se mantiene actualizada la sección de noticias de la página web de la ACODECO.
- Mediante 173 notas de prensa emitidas durante este período, se divulgaron oportunamente las actividades desarrolladas en todo el país, por la institución. Entre los principales temas desarrollados, se destacan los resultados mensuales de cada actividad, los operativos regulares y especiales de verificación, labores de metrología, control de precios, acciones en materia de libre competencia y recomendaciones generales al consumidor, entre otras.
- A través de 20 ediciones del segmento ‘El Consumidor Twitero’ dentro del programa ‘Cuida Tu Bolsillo’, se informó sobre las principales denuncias y consultas que los usuarios de las redes sociales de la ACODECO elevaron al ‘Community Manager’. Igualmente se ofrecieron recomendaciones sobre diferentes temas de consumo y competencia.
- La producción de 179 audiovisuales fue parte importante para el contenido del programa de televisión Cuida Tu Bolsillo, así como su divulgación en las redes sociales ‘AcodecoResuleve’ y el canal de Youtube.
- Atención directa de 229 solicitudes de entrevista y solicitud de información acerca de la labor institucional, de diferentes periodistas de 27 medios de comunicación social.
- Con 237 participaciones de los voceros en programas de televisión y radiales, se han dado divulgados aspectos de competencia y protección al consumidor.
- Se coordinó la participación en 31 eventos feriales de todo el país, promoviendo la visión y misión de la ACODECO, así como ofrecer orientación y dar respuestas a las denuncias de los asistentes.



Con el objetivo de promover el espíritu navideño y ofrecer recomendaciones a los consumidores en las compras de fin de año, se adquirió un vestuario de 'Santa Claus', el cual fue de gran agrado.



Coordinación de la agenda de participación mediática del administrador general, Licdo. Oscar García Cardoze y demás funcionarios. Cada participación tiene su activación en la cuenta de red social @AcodecoResuelve de Twitter y se copia en Facebook. En la foto superior, presentación en Debate Abierto en los estudios de Corporación Medcom, S.A. pantalla de RPC TV.



Coordinación de actos públicos como firma de convenios y eventos internacionales, que requieren de la presencia de maestro de ceremonia, cobertura fílmica que se sube al canal de YouTube ACODECO y redes sociales. En su orden respectivo, acto inaugural de la conferencia

internacional COMPAL III, firma de convenio de cooperación con la Procuraduría de la Administración y acto cultural en el Casco Antiguo para clausura de COMPAL III.



Cumpliendo con funciones de imagen institucional, se coordinaron y supervisaron los diferentes pabellones de las ferias más visitadas por nacionales y extranjeros, que se instalaron en las ferias del país. En las fotos: Feria Internacional de San José de David (izquierda) y la Feria de Artesanías en Atlapa (derecha).



Con motivo de la celebración de la Semana de los Derechos del Consumidor, a través del programa de televisión "Cuida Tu Bolsillo" se sortearon entre los televidentes bolsas con comida a quienes contestaban diferentes preguntas sobre el tema.



Coordinación de entrevistas y atención de periodistas que acuden a la sede central, en busca de información actualizada sobre diferentes actividades.



“Cuida Tu Bolsillo” el programa institucional de televisión que se transmite por Sertv, está bajo responsabilidad de la Oficina Institucional de Relaciones Públicas.



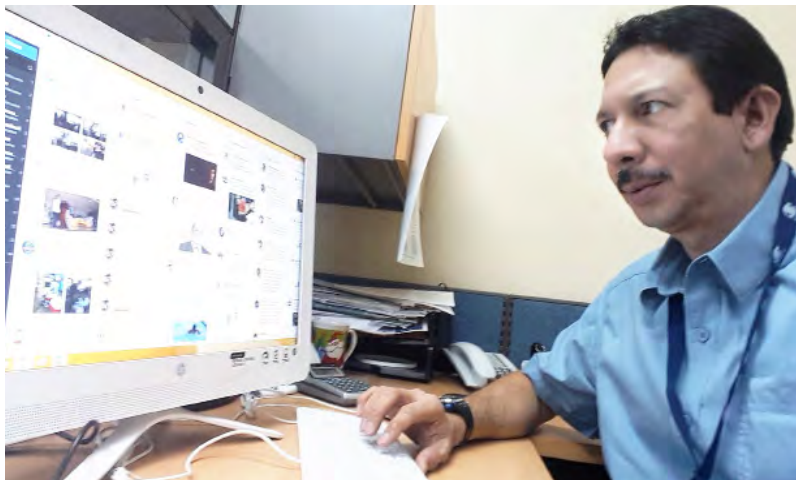
El 25 de agosto del 2007 cumplió 9 años al aire, el programa educativo de la ACODECO ‘Cuida Tu Bolsillo’, con la participación del director nacional de Protección al Consumidor Elías Elías y varios voceros institucionales.



Producción de videos promocionales del programa de televisión ‘Cuida Tu Bolsillo’, en diferentes áreas de la ciudad capital.



Labor técnica de producción audiovisual en diferentes eventos institucionales para elaboración de mensajes informativos.



El 'community manager' atiende las redes sociales (Twitter y Facebook) institucionales dando respuestas a las consultas y denuncias de los usuarios.



Continuando con el plan de mejoramiento de imagen institucional se renovaron los letreros de las agencias regionales de Los Santos, Veraguas y Herrera (según orden de las fotos). Asimismo, el de la sede central en la ciudad capital.

E. OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS

En la ACODECO, la Oficina Institucional de Recursos Humanos es un componente crucial y socio de esta institución. Para desarrollar estratégicamente sus actividades se apoya en las áreas de Bienestar del Servidor, Planilla, Área Técnica, Registro y Control, y Capacitación que sirven de apoyo, a la gestión del recurso humano.

• Área Técnica

Acreditación al Sistema de Carrera Administrativa



En presencia del Director General de DIGECA, David Montenegro y el Administrador General de ACODECO, Oscar García Cardoze fueron entregados los certificados a los colaboradores acreditados, al Sistema de Carrera Administrativa

Mediante acto simbólico, realizado en la ciudad de Panamá, fueron acreditados a la Carrera Administrativa (105) servidores públicos de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia que se encuentran prestando servicio continuo al Estado y que fueron desacreditados producto de la Ley 43 de 2009.

La aprobación de la Ley 23 del 12 de mayo de 2017, que reforma la Ley de Carrera Administrativa (1994), hizo justicia al trabajador del gobierno que fue desacreditado como servidor público de Carrera, sobre todo aquellos a quienes se le aplicó el artículo (21) de la Ley 43 de 2009, a través del cual se dejaba sin efecto todos los actos de incorporación de empleados, al Sistema de Carrera Administrativa, en todas las instituciones públicas del Estado.

Tras la sanción de la Ley, por parte del presidente de la República, Juan Carlos Varela, la Oficina Institucional de Recursos Humanos conformó un grupo de analistas de recursos humanos quienes bajo el asesoramiento de la Dirección General de Carrera Administrativa (DIGECA), fueron los responsables de revisar los expedientes de colaboradores de la institución, para determinar aquellos que podrían acogerse a este beneficio.

La primera etapa de este proceso consistió en la participación de la Jefa Institucional de Recursos Humanos, Shadina Correa Tristán y un equipo de analistas de ACODECO, en una Jornada de Actualización del Procedimiento Especial de Ingreso (PEI) con el propósito de garantizar, la Aplicación del Sistema de Carrera Administrativa.

EL PEI es un procedimiento diseñado para regular la incorporación automática al sistema de Carrera Administrativa de los empleados públicos en funciones que, al momento de ser evaluados, demuestren poseer los requisitos mínimos del puesto exigido en este caso, por el Manual de Clases Ocupacionales, de la ACODECO.

ACREDITADOS A LA CARRERA ADMINISTRATIVA POR PEI

PERÍODO NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD DE FUNCIONARIOS
Acreditados Automáticos	54
Acreditado/Evaluado	38
Nombrados permanentes antes de julio de 2009 (PEI)	13
TOTAL	105

Fuente: ACODECO

Posterior a esta actualización, el equipo de analistas de la OIRH preparó las listas de los colaboradores que: 1) Perdieron su acreditación como servidor público de Carrera (por aplicación del artículo 21 de la Ley 43 de 2009 y ocupan el mismo cargo, 2) los que ocupan un cargo diferente al que fueron acreditados 3) los nombrados en un puesto permanente, al 1 de julio de 2009. Igual se verificó la documentación que acreditó la educación y experiencia. Esta ley beneficiará a más de 29,000 servidores públicos los cuales serán sujetos de crédito y gozaran de estabilidad laboral, eliminando del estatus eventual a quienes a partir de la entrada en vigencia de la Ley 23, pasaron a ser permanentes y, en consecuencia, sujetos de crédito para las instituciones financieras.

Con la entrada en vigencia de esta Ley más de 20,000 mil trabajadores y trabajadoras del sector público, que fueron desacreditados por la Ley 43 de 2009 ingresaron al Régimen de Carrera Administrativa, mediante el Proceso Especial de Ingreso (PEI).

• Unidad de Capacitación

La Sección de Capacitación mantiene los objetivos trazados que apuntan al crecimiento personal y profesional de los colaboradores. A través de esta Unidad, la OIRH genera mensualmente una variedad de capacitaciones con temas puntuales como: salud, gestión administrativa y entorno laboral.

A octubre de 2017, (52) funcionarios recibieron charlas de inducción las cuales están orientadas a familiarizar al nuevo trabajador con la institución, compañeros de trabajo, sus directivos, historia, políticas y manuales.

CAPACITACIONES SEGÚN TEMÁTICA OFRECIDAS POR OIRH

PERÍODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

TEMA	FUNCIONARIOS	CAPACITACIONES	HORAS
Salud y Bienestar Emocional	38	9	57
Gestión Administrativa	263	54	533
Entorno Laboral	142	60	371
TOTAL	443	123	961

Fuente: ACODECO

• Planilla

La Estructura de Personal a octubre 2017 refleja cero colaboradores en estatus de transitorio, producto de que pasaron a estatus de permanente, tras la sanción en mayo de 2017, de la Ley 23 de 12 de mayo 2017 que reforma la Ley de Carrera Administrativa. Importante destacar que a octubre de 2017 la planilla institucional alcanzó los (522) colaboradores. Dicha Estructura está en constante modificación, producto de los nuevos ingresos, personal de baja por renuncia o destitución, cambios de nivel o rango salarial, y retiros por leyes especiales.

MOVIMIENTOS DE LA ESTRUCTURA DE PERSONAL, SEGÚN ESTATUS

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

AÑO	SUELDO FIJO	TRANSITORIOS	ESPECIALES	TOTAL
2016	485	39	1	525
2017	521	0	1	522

Fuente: ACODECO

• Bienestar Laboral

Con el afán de mejorar la calidad de vida de los colaboradores, la OIRH impulsa programas basados en la adopción de hábitos alimenticios que contribuyan a incrementar la productividad, del trabajador de la ACODECO.



La nutricionista García, identificó junto a colaboradores de la institución, el valor nutricional de los productos que consumen a fin de corregir las malas prácticas de alimentación

En enero de 2017, a través de la OIRH se lanzó un Plan Nutricional bajo el asesoramiento de la nutricionista Osiris García, iniciativa en la que se inscribieron 15 funcionarios. El grupo culminó en abril 2017, con resultados positivos evidenciados en un cambio de hábitos de alimentación, acompañado de la práctica de ejercicios.

La iniciativa se denominó “Programa Vive Sano ACODECO” y consistió en lectura de laboratorios médicos, atención nutricional personalizada, plan de alimentación basado en objetivos individuales, orientación deportiva y seguimiento quincenal. Entre los resultados alcanzados se cuentan: la pérdida de 5-28 libras, disminución del estrés, alivio en dolores articulares, mayor funcionalidad, y rendimiento físico.

Para llevar a cabo las metas se hizo necesaria la consulta médico-nutricional con entrevistas, exámenes complementarios, estudios de composición corporal evaluando patrones de consumo, riesgo cardiovascular e identificando estados metabólicos, que impliquen recomendaciones alimentarias y tratamientos.

• Voluntariado ACODECO

Como una iniciativa liderada por la Presidencia de la República, a través del Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) llega en abril, el Voluntariado Institucional al que poco a poco se han ido sumando colaboradores de esta institución quienes donan su tiempo, apoyando actividades, en beneficio de la comunidad panameña.

El propósito del voluntariado es movilizar a instituciones públicas, sus líderes y colaboradores en beneficio de una sociedad más inclusiva y solidaria. El voluntariado está complementando la humanidad del colaborador de ACODECO que se despoja de su tiempo libre para ser solidarios, con otras personas y causa.

Desde abril de 2017, voluntarios de la institución dejaron sus huellas en diferentes jornadas, entre ellas: los terceros Juegos Latinoamericanos de Olimpiadas Especiales, la limpieza a Centros de Atención de Casa Esperanza, reforestación en áreas protegidas de San Lorenzo, el Mega Censo de Salud Preventiva, en la Arena Roberto Durán y la visita al Asilo Santa Luisa en Pílon, provincia de Colón.



• Semana de la Etnia Negra

En mayo de 2017 y en el marco de la celebración del Mes de la Etnia Negra, la Oficina Institucional de Recursos Humanos organizó una serie de actividades, entre ellas: Concurso de Trenzas, ventas de comida afroantillana en la institución. El acto central fue una charla sobre el “Aporte Cultural de la Etnia Negra en Panamá” por la profesora María Centeno de la Escuela de Archivología de la Facultad de Humanidades de la Universidad de Panamá y la Licda. Sielka Sánchez activista afrodescendiente con el tema de “Reivindicación del Cabello de la Mujer Negra”.

• Prevención del VIH en ACODECO



Durante el mes de junio ACODECO apoyó la campaña del Ministerio de Salud: “Pruebas que Salvan Vidas”, realizando diversas actividades, tales como: entrega de carteles, volantes y trípticos alusivos a la prevención del VIH-SIDA en todos los departamentos, incluyendo las regionales, colocación de la Cinta Roja en las entradas principales de la institución, aplicación de la prueba del VIH a (69) colaboradores por parte del Centro de Salud de Pueblo Nuevo, charla de prevención del VIH por parte de PROBIDSIDA (Fundación Pro Bienestar y Dignidad de las personas afectadas por el VIH-SIDA), publicaciones del inicio de la Campaña de Sensibilización dentro de la Institución, en la redes sociales (Twitter y Facebook), día civil con vestimenta roja por parte de los colaboradores, colocación de un banner de la campaña en la página web y la confección de un mural alusivo a la prevención del VIH-SIDA.

• Cuarto de Lactancia Materna

En agosto de 2017, justamente en el marco de la celebración de la Semana de la Lactancia y después de dos años de gestionarse el proyecto con consultas y habilitación del lugar, abrió sus puertas en la ACODECO: el Cuarto de Lactancia, una iniciativa de la Oficina Institucional de Recursos Humanos, que viene a brindar un espacio especialmente diseñado con los cuidados sanitarios para las colaboradoras cuyos hijos están en la etapa de lactancia y requieren realizar la extracción de la leche materna en horas de oficina y posteriormente llevarla a la casa para proveer de este alimento esencial, a sus bebés.



Este recinto está ubicado en la planta baja de la institución, específicamente en la Biblioteca Jorge A. Pimentel y cuenta con los requisitos mínimos de una Sala de Lactancia: privacidad para proteger la intimidad de las madres, refrigeradora para almacenar la leche extraída por las colaboradoras durante su jornada laboral, para uso exclusivo de la conservación de la leche materna. Con el cumplimiento de esta meta la ACODECO se une a los esfuerzos de las autoridades de Salud en reconocer, fomentar y proteger la lactancia materna para garantizar una nutrición segura y eficaz del lactante, así como procurar el más alto nivel de bienestar físico, mental y social, de éste y su madre.

F. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

Es responsable de optimizar la gestión de los bienes, servicios y recursos presupuestarios y financieros de la ACODECO, con el propósito de contribuir al logro de los objetivos institucionales con la dotación de los bienes y servicios requeridos para el ejercicio de las diferentes funciones, a través de una administración eficaz y eficiente.

1. Departamento de Tesorería

El Departamento de Tesorería es el responsable de llevar los controles y salvaguardia de los valores de la institución; manejo de la caja menuda, confección de cheques, pagos a proveedores, confección y pago de gastos y viáticos de los funcionarios de la institución, además de la supervisión de las recaudaciones y demás transacciones ejecutadas en las oficinas regionales y la sede central.

En el siguiente cuadro podemos observar las cifras correspondientes a los montos recaudados por la ACODECO, en Ley 45 de 2007, Ley 81 de 2009, Ley 24 de 2002 y Control de Precios. Estas cifras incluyen la gestión de cobro coactivo del Juzgado Ejecutor.

RECAUDACIÓN DE MULTAS, POR MES, SEGÚN REGIONAL, EN LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

REGIONAL	AÑO												TOTAL
	2016		2017										
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOSTO	SEPT	OCT	
Bocas del Toro	3,025.50	2,410.00	2,600.00	1,635.00	2,746.25	6,050.75	6,673.75	7,148.70	3,610.00	5,803.75	9,895.00	3,797.50	55,396.20
Chiriquí	5,612.50	3,264.00	4,397.50	8,393.50	4,854.00	9,901.50	10,260.25	7,724.25	11,265.00	11,206.50	11,315.00	11,670.00	99,864.00
Coclé	4,633.50	1,647.50	4,532.50	1,761.25	4,641.25	7,642.50	9,702.50	9,482.50	6,157.50	8,616.05	6,552.35	10,519.30	75,888.70
Colón	4,177.50	9,612.50	10,195.00	6,915.00	5,382.50	4,595.00	4,935.00	6,477.50	6,365.00	6,145.00	7,380.00	3,610.00	75,790.00
Darién	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3,185.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3,185.00
Herrera	1,677.50	2,420.00	2,449.00	3,921.25	5,322.50	2,312.50	4,762.50	1,622.50	1,535.00	7,654.25	2,844.25	5,412.50	41,933.75
Los Santos	3,672.25	3,136.00	5,001.00	3,271.00	3,307.25	4,208.00	5,109.50	4,115.50	6,436.25	5,491.75	8,477.25	3,791.00	56,016.75
Panamá	49,060.95	88,544.19	74,880.50	64,720.50	90,641.54	96,957.00	94,157.00	112,803.36	102,112.46	149,752.39	102,429.72	118,093.86	1,144,153.47
Panamá Este	6,267.50	3,827.00	7,060.00	4,685.00	5,170.00	5,770.00	6,586.50	11,015.00	9,959.50	8,375.00	7,750.00	9,465.00	85,930.50
Panamá Oeste	10,050.00	9,482.50	12,297.50	10,845.50	5,837.50	10,262.50	6,075.00	11,050.00	12,390.00	3,072.50	7,162.00	10,624.00	109,149.00
Veraguas	2,539.25	6,178.50	5,896.25	3,208.25	5,064.50	2,494.00	8,932.50	6,805.50	2,730.50	6,762.50	5,846.00	4,925.00	61,382.75
TOTAL	90,716.45	130,522.19	129,309.25	109,356.25	132,967.29	150,193.75	157,194.50	181,429.81	162,561.21	212,879.69	169,651.57	181,908.16	1,808,690.12

Nota: Cifras no incluyen FEJUPEN

Fuente: ACODECO

Podemos mencionar que para el último trimestre se refleja un incremento de cobros en la oficina regional de Herrera y Panamá Centro, en comparación con el trimestre anterior.

Entre otros cobros podemos observar los correspondientes al Fondo de Jubilados y Pensionados (FEJUPEN) por Ley 6, cuyo siguiente cuadro muestra las cifras recaudadas.

RECAUDACIÓN DE MULTAS FEJUPEN, POR MES, SEGÚN REGIONAL, EN LA AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

REGIONAL	AÑO												TOTAL
	2016		2017										
	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOSTO	SEPT	OCT	
Bocas del Toro	0.00	100.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	50.00	250.00
Chiriquí	0.00	0.00	0.00	50.00	150.00	105.00	100.00	400.00	100.00	275.00	50.00	50.00	1,280.00
Coclé	350.00	0.00	150.00	0.00	100.00	200.00	50.00	100.00	150.00	200.00	0.00	500.00	1,800.00
Colón	0.00	220.00	0.00	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00	100.00	500.00	200.00	50.00	1,120.00
Darién	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	550.00	0.00	0.00	0.00	0.00	550.00
Herrera	0.00	50.00	0.00	0.00	200.00	0.00	0.00	100.00	100.00	100.00	50.00	0.00	600.00
Los Santos	0.00	50.00	0.00	0.00	0.00	100.00	0.00	0.00	450.00	1,250.00	230.00	650.00	2,730.00
Panamá	2,900.00	3,750.00	3,550.00	950.00	3,350.00	350.00	2,300.00	3,400.00	3,900.00	2,645.00	4,950.00	9,225.00	41,270.00
Panamá Este	0.00	200.00	0.00	150.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	550.00	350.00	1,250.00
Panamá Oeste	0.00	50.00	100.00	350.00	0.00	50.00	150.00	0.00	0.00	0.00	0.00	550.00	1,250.00
Veraguas	50.00	100.00	350.00	100.00	450.00	0.00	250.00	50.00	0.00	100.00	50.00	0.00	1,500.00
TOTAL	3,300.00	4,520.00	4,150.00	1,600.00	4,250.00	905.00	2,850.00	4,600.00	4,800.00	5,120.00	6,080.00	11,425.00	53,600.00

Fuente: ACODECO

2. Departamento de Presupuesto

La ejecución presupuestaria del período comprendido de noviembre 2016 a octubre 2017, representa un 75% de lo asignado. La ejecución presupuestaria no refleja un incremento por la implementación del nuevo sistema ISTMO, lo que nos obligó a suspender las operaciones administrativas por un periodo de dos meses en cuanto a la realización de pagos, adquisición de bienes y servicios (Órdenes de Compras) y actos públicos.

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

DETALLE	NOVIEMBRE 2016 A OCTUBRE 2017	ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA OCTUBRE 2017	EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA	%	PAGOS
TOTAL	12,073,361.00	10,828,703.00	9,012,758.00	75	7,905,026.00
Funcionamiento	11,650,961.00	10,406,303.00	8,800,686.00	76	7,773,455.00
Servicios Personales	7,340,164.00	6,050,385.00	5,165,139.00	70	5,169,383.00
Servicios No Personales	2,939,559.00	2,842,739.00	2,540,447.00	86	1,820,876.00
Materiales y Suministros	562,302.00	574,943.00	388,043.00	69	295,595.00
Maquinaria y Equipo	359,536.00	358,536.00	364,456.00	100	263,366.00
Transferencia Corrientes	429,400.00	559,700.00	329,101.00	77	216,735.00
Otras Asignaciones Globales	20,000.00	20,000.00	13,500.00	68	7,500.00
Inversión	422,400.00	422,400.00	212,072.00	50	131,571.00

Fuente: ACODECO

Se mantiene el aumento de la inversión, este crecimiento se traduce a las constantes mejoras que se implementan para una mejor atención a los consumidores.

PRESUPUESTO DE INVERSIONES LEY Y NIVEL DE EJECUCIÓN

AÑOS: 2011 - 2017

AÑOS	PRESUPUESTO LEY	PRESUPUESTO MODIFICADO	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	% EJECUCIÓN
2011	95,500.00	95,500.00	95,500.00	95,478.00	100
2012	21,000.00	21,000.00	21,000.00	19,815.00	94
2013	0.00	6,780.00	6,780.00	6,778.00	100
2014	14,300.00	14,300.00	14,300.00	12,057.00	84
2015	1,500,000.00	1,479,375.00	1,479,375.00	683,268.00	46
2016	250,000.00	250,000.00	250,000.00	235,905.00	94
2017	422,400.00	422,400.00	422,400.00	160,273.00	37

Fuente: ACODECO

La ejecución presupuestaria mantiene los parámetros que nos estableció el Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Ley No. 63 del 02 de diciembre de 2016, "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia fiscal 2017"

PRESUPUESTO DE FUNCIONAMIENTO LEY Y NIVEL DE EJECUCIÓN

AÑOS: 2011 - 2017

AÑOS	PRESUPUESTO LEY	PRESUPUESTO MODIFICADO	PRESUPUESTO ASIGNADO	PRESUPUESTO EJECUTADO	%
2011	9,304,500.00	10,143,316.00	10,143,316.00	9,773,114.00	96
2012	10,214,200.00	10,108,322.00	10,108,322.00	9,804,465.00	97
2013	10,167,700.00	10,449,820.00	10,449,820.00	9,840,405.00	94
2014	10,597,300.00	9,859,256.00	8,859,319.00	7,344,785.00	90
2015	10,296,300.00	10,296,300.00	10,296,300.00	8,999,598.00	87
2016	10,755,600.00	10,755,600.00	10,755,600.00	9,741,806.00	90
2017	11,738,800.00	11,738,800.00	10,406,303.00	6,986,198.00	67

Fuente: ACODECO

Desde la creación de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia se logró incrementar el presupuesto un 322%, o sea a mayo de 2006 el presupuesto total era de B/. 3,915,900.00 y ese mismo año se incrementó a B/. 5,410,900.00, un 38% y actualmente el presupuesto de funcionamiento es de B/. 11,738,800.00 y el de inversiones B/. 422,400.00

PRESUPUESTO LEY

AÑOS: 2006 - OCTUBRE 2017

AÑOS	PRESUPUESTO LEY	PRESUPUESTO MODIFICADO	PRESUPUESTO EJECUTADO
2006	3,915,900.00	5,410,900.00	4,798,441.00
2007	5,149,200.00	5,213,830.00	5,015,868.00
2008	5,269,100.00	6,418,430.00	6,101,241.00
2009	6,618,900.00	7,161,406.00	6,706,281.00
2010	7,025,600.00	9,773,550.00	9,476,143.00
2011	9,400,000.00	10,238,816.00	9,868,592.00
2012	10,235,200.00	10,129,322.00	9,824,280.00
2013	10,167,700.00	10,456,600.00	9,847,183.00
2014	10,611,600.00	9,873,556.00	8,871,376.00
2015	11,796,300.00	11,775,675.00	9,682,866.00
2016	11,005,600.00	11,005,600.00	5,682,703.00
2017	12,161,200.00	12,161,200.00	7,146,471.00

Fuente: ACODECO

3. Departamento de Contabilidad

Funciones desempeñadas bajo el Sistema hasta julio 2017:

- Análisis y elaboración de los Estados Financieros trimestralmente, que se preparan en el Departamento por año (marzo, junio, septiembre, diciembre) de cada año.
- Planificar y programar permanentemente las actividades y tareas del personal del Departamento (vacaciones, tiempos compensatorios, permisos, etc.).
- Elaboración y verificación mensual de las Conciliaciones Bancarias de los Fondos General, Fondo de Planilla, Fondo de Retención por Secuestro y Fondo de Crédito Pendiente de Reclamos.
- Registro en el SIAFPA de Reservas de Vigencia Expirada (previa autorización) si se requiere.
- Registro y Contabilización de Viáticos y Gastos.
- Registro y Contabilización de Viáticos Internacionales.
- Registro en el SIAFPA de Depósitos del Banco Nacional de Panamá, realizados por el Departamento de Tesorería a los Fondos de Planilla, Fondo General, Fondo de Retención por Secuestro y Fondo de Crédito Pendiente de Reclamos.
- Contabilización de Cheques del Fondo General.
- Anulación y Reemplazo de Cheques de Fondo General, Fondo de Planilla, Fondo de Crédito Pendiente de Reclamos caducados y de vigencia expirada (años anteriores), año actual en el SIAFPA.
- Contabilización de Gestiones de Cobro (Cuentas Directas, Cuentas de Créditos de pagos parciales).
- Contabilización de órdenes de compra (Contado y Crédito).
- Contabilización de Cajas Menudas.
- Contabilización de Resumen de Ingresos de Multas en el SIAFPA enviadas por el Departamento de Tesorería impuestas a los Agentes Económicos y las Multas de Fejupen por incumplimiento de la Ley 6ta.
- Registro de pre-compromiso en el SIAFPA de los Contratos de Arrendamiento de Alquiler de Locales de las Oficinas Regionales y Contratos de Honorarios.
- Contabilización del compromiso de Contratos de Servicios, Consultorías; Mantenimiento y Reparación, Publicidad, etc. en el SIAFPA.
- Elaboración de cuadro para revisión de planillas regulares (quincenales) y registro financiero en el SIAFPA cuando lleguen procesadas por la Contraloría General.
- Revisión y firma de planillas adicionales de Vacaciones vencidas, XIII mes, días laborados, vacaciones proporcionales, XIII mes proporcional y Adicional de XIII mes de funcionarios nuevos; registro de afectación presupuestaria en el SIAFPA cuando lleguen procesadas por la Contraloría General.
- Revisión y firma de planilla adicional de Gastos de Representación mensual y registro financiero en el SIAFPA cuando lleguen procesadas por la Contraloría General.
- Registro de Transferencias Corrientes mensuales del Fondo de Planilla y Fondo General en el SIAFPA previa confirmación Electrónica del MEF.
- Registro financiero del SIACAP- Fondo Complementario mensual en el SIAFPA.
- Revisión y Firma de reintegros de ex- funcionarios mensualmente.
- Registro de Notas Débito y Crédito en el SIAFPA.
- Registro en el SIAFPA de Depósitos de la clave -34 Fondo de Planilla y clave X25 y X1001 Retención por Secuestro.

- Revisión y Elaboración de cuadro de Despacho de Almacén mensual y registro financiero en el SIAFPA.
- Revisión de Cuadro de Activos Fijos de Bienes Patrimoniales Vs. Contabilidad y registro del Gasto de la Depreciación Mensual en el SIAFPA.
- Revisión de las Cuentas 101 vs 148 y 619 vs 921.
- Preparación y revisión mensual de las Cuentas por Pagar de Proveedores y Beneficiario de Viáticos (321, 329) y Cuentas Relacionadas (53,63) y posterior envío de notas a la Dirección Nacional de Contabilidad y SIAFPA del MEF.
- Imprimir al cierre mensual reportes emitidos por el SIAFPA.
- Depuración del Sistema SIAFPA de Recepción de Bienes y Servicios.

Funciones Desempeñadas bajo el nuevo Sistema Istmo, desde el 21 de septiembre al 31 de octubre 2017:

- Conversión de Cuentas en base al Manual Nuevo de Contabilidad basado en las Normas NICSP.
- Elaboración y Revisión de Plantillas de cuentas por Pagar.
- Elaboración y Revisión de Plantillas de Ingresos.
- Elaboración y Revisión de Plantillas de Planillas adicionales.
- Revisión y Certificación de Saldos Financieros del Balance de Prueba - ISTMO en la DNC-MEF.
- Actualización de cuadro de Viáticos Nacionales e Internacionales para Transparencia mensualmente.
- Seguimiento a Transferencias Bancarias Pagadas por Banca en Línea/ Pago por ISTMO de la DGI - Extractos Bancarios
- Capacitaciones de los Módulos de Contabilidad, Viáticos, Planillas, Reintegro de Viáticos y Planillas.
- Certificaciones de Inventario - ISTMO (Almacén vs Contabilidad).

LABORES REALIZADAS POR EL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

SEDE CENTRAL

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 AL 15 DE NOVIEMBRE 2017

DETALLE	Total-SIAFPA	Total-ISTMO	TOTAL
Órdenes de Compra	474	0	474
Gestiones de Cobro	544	358	902
Cajas Menudas	113	23	136
Contabilización de Cheques	2,626	62	2688
Contabilización de Gastos	557	270	827
Contabilización de Viáticos	667	323	990
Contabilización de Multas	3,080	0	3080
TOTAL	8,061	1,036	9,097

Fuente: ACODECO

4. Departamento de Bienes Patrimoniales

Unidad encargada de registrar, revisar, verificar y mantener actualizados a nivel de detalle los bienes patrimoniales muebles e inmuebles (propiedad, planta y equipo) y los bienes intangibles (aplicaciones Informáticas) en los inventarios de la ACODECO, de manera que les permita a las autoridades el acceso a una información consolidada del monto, situación, valor y destino de los bienes patrimoniales de la institución.

En el periodo de noviembre 2016 a septiembre 2017, se han recibido requisiciones por adquisición de bienes (activos fijos y aplicaciones informáticas), por el monto de B/. 483,237.43.

DETALLE DE LA ADQUISICIÓN INSTITUCIONAL

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

MES	BIENES NO DEPRECIABLE 055	EDIFICIOS Y OTRAS CONSTRUCCIONES 232	EQUIP. DE TRANSPORTE 0233	EQUIPO DE OFICINA 0234	MAQUINARIA Y EQUIPO 0235	MUEBLES Y ENSERES 0236	LICENCIAS Y APLICACIONES 0245	OBRAS DE ARTES 0261
Noviembre	859.70			625.94	37,232.07		6,407.62	
Diciembre	4,266.57		79,782.84	963.00	9,256.52	1,025.39	35,508.30	
Enero					5,140.27	2,944.63		
Febrero	420.51			195.47		1,518.31		
Marzo	1,059.08				3,279.01	6,223.48		90.25
Abril				802.50	2,972.05	2,932.01		
Mayo	989.44				6,313.80	6,459.01		
Junio	2,452.87		30,738.82	618.12	12,270.84	6,607.83		
Julio	618.61	42,568.88	81,949.27	197.95	42,822.74	10,147.65		
Agosto								
Septiembre								
Octubre	5,966.69				7,149.59	5,289.95	16,570.05	
TOTAL	16,633.47	42,568.88	192,470.73	3,402.98	126,436.89	43,148.26	58,485.97	90.25

Fuente: ACODECO

En este periodo se realizaron donaciones de bienes activos fijos, por valor en libro de B/. 3,582.77. a instituciones sin fines de lucro, dando de baja a una cantidad de 21 bienes.

Se descartaron bienes por deterioro, obsolescencia y desuso que se mantenían en el depósito del crisol, según acta de descartes N°240 y 241, que hacen una baja de activos de 290, por el monto de B/. 38,784.22.

Se presentó el inventario del primer semestre 2017 al Ministerio de Economía y Finanzas, registrado en la Institución, reflejándose un monto total de Activos por B/. 7,229,772.36

Se realizaron exclusiones del sistema, de actas de bienes descartados y donados con resoluciones emitidas por el MEF.

5. Departamento de Compras y Proveeduría

Las adquisiciones realizadas por el Departamento de Compras se fundamentan en la Ley No. 22 de 27 de junio de 2006; y el Decreto Ejecutivo No. 366 de 28 de diciembre de 2006, donde se reglamentan y regulan las contrataciones públicas y dicta otras disposiciones.

Se realizaron un total de 577 órdenes de compras de contrataciones de bienes y/o servicios, que corresponden al período del 1 de noviembre de 2016 al 31 de octubre de 2017.

Estas contrataciones de bienes y/o servicios también han seguido el proceso de compras de esta institución que está certificado bajo la Norma ISO 9001 desde el año 2008.

A través de los siguientes cuadros se muestran las contrataciones más sobresalientes en el período y los arrendamientos de ACODECO para su sede central y oficinas regionales.

CONTRATACIONES SOBRESALIENTES
SEDE CENTRAL
PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

DESCRIPCIÓN	MONTO (B/.)
Programa de control, gerencia y actualización de estaciones de trabajo, que incluye equipo de balanceo de cargas, discos de alta capacidad y licencias de programa.	13,798.00
Actualización y migración de licencias SAP Business Object, incluye instalación y configuración de programa.	27,894.90
Renovación del servicio de Radio Frecuencia y activación del servicio.	8,902.40
Conferencia Anual de Compal 2017, programa para países latinoamericanos.	29,992.45
Servicio de impresión, Revista Vigilante 39, 40, 41 y 42, cuatro ediciones del año 2017, correspondiente a los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre.	29,532.00
Adquisición de Alcancías	9,350.00
Servicio de internet para ACODECO (sede y Regionales)	32,145.25
Servicio de mantenimiento preventivo y mano de obra de aires acondicionados (sede y regionales)	60,348.00
Clausura del Congreso Anual de Compal III, a realizarse en la Terraza del Fuerte Amador.	17,767.35
Adquisición de equipos, materiales y accesorios necesarios para mejoras en oficinas de ACODECO.	6,313.42
Suministro e instalación de fibra optica y organización de racks planta alta y planta baja.	7,918.00
Un vehículo Pick Up Hilux y una camioneta Fortuner	81,949.27
Adquisición de un sistema de control y administración de expedientes	39,999.81
Suministro, diseño y confección de un centro móvil educativo sobre un camión de furgón.	162,000.00
6 Vehículos Sedan	30,738.62
Unidad central de aire acondicionado de 10 toneladas trifasica, 410 minimo ERR 13 y mano de obra por instalación y mantenimiento preventivo mensual.	7,544.00
Suministro, desinstalación e instalación de un modulo permanente en el Centro Comercial Los Pueblos	17,120.00
Pautas para TVN y TVMAX	128,044.33
Suministro, confección e instalación de letreros para las diferentes regionales y sede central.	6,206.00
Valijas de envío de documentación.	5,458.54
Adquisición de impresoras portatiles para papel de 3 pulgadas con conexión bluetooth y rollos de papel térmico especial.	4,904.88
Adquisición de libretas con 10 vales de B/.5.00 cada una para programa de beneficio de los funcionarios de la institución.	8,804.46
Suscripción anual de licencia, soporte y equipo.	15,904.80
Servicio de instalación de certificado para la plataforma de correo utilizada en ACODECO	4,199.75
Servicio de soporte técnico y mantenimiento anual incluido a cromotografo del laboratorio de metrologia.	10,369.00
Adquisición de servidor y mejoras de equipos actuales.	29,876.41
Confección e impresión de la Memoria - 2017	8,560.00
Pautas para televisión abierta, televisión por cable y causa común	180,999.09

Fuente: ACODECO

ARRENDAMIENTOS DE LA ACODECO, POR PROVEEDOR, SEGÚN REGIONAL

PERIODO: NOVIEMBRE 2016 - OCTUBRE 2017

REGIONAL	PROVEEDOR	MONTO (B./)	PERIODO DE CONTRATACIÓN
Sede Central, Panamá	Albarabi, S.A.	1,280,149.62	2015-2017
Colón	Plaza Milenio, S.A.	54,667.08	2016-2018
Los Santos	Cortinas, S.A.	42,372.00	2015-2018
Chitré, Herrera	Cerquín, S.A. Local N°1	29,276.64	2015-2017
Panamá Este	Hermanos Avila Inversiones, S.A.	26,964.00	2015-2017
El Crisol (Depósito), Panamá	Finanzas Torres, S.A.	150,519.47	2015-2017
Veraguas	Avícola Súper Pollo, S.A.	19,260.00	2015-2017
Darién	Edilma García de Tapia	15,768.00	2015-2017
Penonomé	La Sorpresa Mall	50,208.48	2017-2019
Chiriquí	Casa Universal, S.A.	56,547.36	2015-2017
Bocas del Toro	José Luis López Blanco	30,861.00	2015-2017
Panamá Norte	Villa Zaita Mall	54,035.76	2018-2019
Panamá Oeste	De Icaza Investment Corp.	38,920.00	2017-2019

Fuente: ACODECO

6. Departamento de Servicios Generales

El Departamento de Servicios Generales tiene como finalidad y objetivo dar el mantenimiento preventivo y correctivo a todos los departamentos para cumplir las necesidades de todos los funcionarios de la institución.

Entre las actividades más importantes que se realizaron en el Departamento de Servicios Generales se listan las siguientes:

- » Instalación y desinstalación de carpas en las diferentes actividades educativas e institucionales (Mercaditos Verdes, Feria de Salud)
- » Montaje de la estructura metálica en las diferentes actividades que se realizan en Atlapa.
- » Se hicieron tres oficinas nuevas tesorería, la de la abogada y verificadores de la regional de Veraguas.
- » Se hizo una pared frontal de gypsum y cubículos para cada funcionario de la regional de Los Santos.
- » Se dividieron las oficinas de los abogados en la regional de Chiriquí.
- » Se supervisó la instalación de las nuevas baldosas en el piso y reubicación de mamparas de la regional de Bocas del Toro.

- » Cambios de mobiliario en la sede central.
- » Pintura total en la regional de Los Santos.
- » Almacenamiento de mobiliario de descarte de las regionales y de la sede central en el depósito del Crisol.
- » Limpieza del corral donde se estacionan los vehículos de la institución.
- » Reparación de equipos y mobiliarios de activos fijos de la institución.
- » Remodelación de las nuevas oficinas pintura, paredes de gypsum y electricidad en la regional de Herrera.
- » Pintura total en las oficinas de la sede central.
- » Montaje de estructura y toldas en las distintas ferias del país.
- » Se realiza limpieza profunda en la institución.
- » Traslados de cajas de las distintas oficinas al depósito del Crisol.
- » Traslado de reciclaje a Ciudad del Saber.
- » Mantenimientos de lámparas, interruptores y panel de control de electricidad.
- » Supervisión de los mantenimientos de los aires acondicionados de las distintas oficinas de la institución.

7. Departamento de Transporte

Esta unidad tiene la misión de velar por toda la flota vehicular de ACODECO y, de igual forma, tiene la disposición de transportar diferentes funcionarios a nivel de la sede central, regionales y personal que participará en eventos nacionales como internacionales, tal como el Foro Centroamericano.

Actualmente contamos con 83 vehículos que conforman la flota vehicular de ACODECO para poder cumplir a cabalidad todas las misiones asignadas al Departamento de Transporte.

Actividades realizadas en el periodo:

- La unidad de transporte este año logro la incorporación de 6 nuevos vehículos para la flota de ACODECO.
- La unidad de transporte actualmente mantiene el servicio gratuito para el traslado del personal que viven para el área de Panamá Este.
- Se les entregó vehículos nuevos a la Administración y al Departamento de Relaciones Públicas.
- Se incorporaron dos nuevos vehículos, uno asignado al Despacho Superior y el otro para la que será la nueva oficina regional de Panamá Norte.

- Se realizó una gira a todas las regionales para una inspección ocular a todos los vehículos haciendo revisiones en cuanto a los mantenimientos preventivos, la portabilidad de todos los documentos actualizados como póliza de seguro, registro único vehicular y revisado vehicular.
- Se efectuó el revisado vehicular la flota para cumplir con el trámite de renovación de las placas 2017 ante la Contraloría General, de todos los vehículos de que pertenecen a la flota vehicular de ACODECO.

8. Unidad de Seguridad

La Unidad de Seguridad es responsable de prestar los servicios de protección y seguridad en la institución, tanto a sus funcionarios como al público que visita nuestras oficinas, así como de los bienes e instalaciones físicas de la institución.

Se ha reforzado con nuevo personal y equipo especializado, además de mantener el equipo ya existente, para realizar diligentemente las labores de seguimiento en áreas sensitivas de la institución.

La comunicación entre las unidades que conforman el equipo de seguridad institucional se ha logrado que sea más fluida al realizar las labores diarias de seguridad que se brindan en la institución, tanto internamente como en las misiones (giras, ferias, capacitación, etc.) que realizan las diversas unidades de la ACODECO como parte de sus actividades fuera de la institución.

Se realizan las acciones para cumplir con los protocolos básicos de seguridad física institucional en cuanto a revisión de extintores de incendios, apagar aires acondicionados, luminarias, revisión de flota vehicular, custodia de llaves de las oficinas y de la flota vehicular, como también registro y control de entrada y salida del personal y público en general que acuden diariamente a las oficinas, así como de los vehículos que utilizan las áreas de estacionamiento de la autoridad.

9. Departamento de Archivo y Correspondencia

El departamento de Archivo y Correspondencia es el encargado de la distribución, traslado y entrega de documentos, tanto interna como externamente, tiene la finalidad de dar respuesta a las solicitudes de los diversos departamentos. Igualmente es el custodio de los documentos de la institución. Nuestra misión es lograr el traslado, entrega y custodia de la documentación de la institución.

Actividad

Traslado y custodia de documento

Uno de los objetivos de este departamento es mantener en orden los documentos bajo su custodia, para dar respuesta a las necesidades. Estamos en constante revisión del material para que sus condiciones sean adecuadas para su manejo físico. Contamos con el depósito que está ubicado en residencial El Crisol, el cual nos sirve de punto de recepción final de los documentos. Para el traslado de los documentos contamos con el apoyo de los departamentos de Servicios Generales y Bienes Patrimoniales. Los traslados de cajas de documentos nos facilitan mantener

espacios en las oficinas. Contamos con la nueva sección de digitalización donde se está plasmando cada documento para un mejor manejo de los mismos.

Mensajería externa

La mensajería externa se realiza según su solicitud, con el apoyo de la unidad de transporte, se entregan documentos a otras instituciones y agentes económicos.

Mensajería interna

Es nuestra misión diaria el traslado de documentos de las diferentes unidades. La solicitud es vía telefónica, se lleva un registro de llamadas donde se anota al funcionario que solicita, la hora, departamento y el personal que se asigna para realizar la mensajería.

Logros alcanzados

- En el año 2017 hemos logrado establecer nuestra nueva sección para digitalizar todos los documentos que se requieran en la institución. Contamos con un personal capacitado para esta actividad.
- La digitalización nos ayudará con las unidades de investigación, conciliación y decisiones de quejas, sobre todo por el manejo de expedientes.
- Contamos con un archivador nuevo para el acomodo de los documentos.
- El proyecto de digitalización avanza con documentos de otros departamentos.



Archivadores nuevos para el acomodo de los documentos

10. Unidad de Almacén

El almacén es un lugar o espacio físico para el almacenaje de bienes, en ACODECO la Unidad de Almacén es la encargada de brindar el servicio de custodia, control y abastecimiento de los materiales requeridos por la institución para su correcto funcionamiento.

El almacén cuenta con un inventario permanente el cual se maneja con controles establecidos de forma adecuada, que permita suplir las necesidades y garantizar el funcionamiento permanente de la institución. Se cuenta con un equipo de colaboradores con el objetivo de ofrecer un servicio óptimo en las entregas de los ítems solicitados y la colocación de la mercancía recibida dentro del mismo.

En la actualidad se cuenta con un sistema automatizado garantizando resultados rápidos y seguros en materia de entregas de los materiales a las diferentes unidades y centro regionales que se encuentran a nivel nacional.

Para este año cabe señalar que se está en la fase de adecuación al nuevo sistema ISTMO (Integración y Soluciones Tecnológicas del Modelo de Gestión Operativa), el cual brindará como beneficio una integración óptima con las diferentes unidades administrativas y gobierno central.

11. Unidad de Reproducción

Proporciona apoyo a todos los departamentos de la institución, en lo referente a copias, encuadernado, empastado, plastificaciones, letreros, afiches, folletos, volantes y papelería institucional.

Se ocupa de la confección de toda la papelería de uso interno como hojas de trámite, sobres, hojas membretadas, cartapacios, etiquetas en papel engomado, certificados, calcomanías e impresiones de fotografías y formularios.

Esta unidad se encarga del diseño y diagramación de los artes con los que se confeccionan los afiches, volantes y/o anuncios utilizados en ferias, foros y actividades de divulgación en las que participa la institución. Cuenta con equipos y programas especializados para diseño, diagramado e impresión de los trabajos requeridos.

ACTIVIDADES INTERNACIONALES

WWW.ACÓDECO.GOB.PA



iPortables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACÓDECO.GOB.PA



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
WWW.ACODOCO.GOB.PA

VIII. RESUMEN DE ACTIVIDADES INTERNACIONALES

Durante el período de noviembre 2016 a octubre 2017, la entidad tuvo la oportunidad de participar en varios eventos internacionales, tanto en el ámbito de Defensa de la Competencia como de la Protección al Consumidor. Del mismo modo, en este periodo se procuró establecer instrumentos de cooperación con otras agencias de la región, tanto de Protección al Consumidor, como en Competencia, con el fin de dar formalidad a relaciones de cooperación interinstitucional que se augura serán de provecho mutuo, por lo cual se firmaron convenios en materia de protección al consumidor con PROFECO en materia de protección al Consumidor y con COFECE, en materia de Competencia, ambos de los Estados Unidos Mexicanos.

De igual manera, el día 28 de marzo de 2017 tuvimos el honor de recibir la visita en nuestras oficinas de delegación argentina en materia de protección al consumidor, encabezada por el Director Nacional de Protección al Consumidor de dicho país, el Dr. Fernando Blanco Muiño, con el que se conversó, entre otras cosas, acerca de la posibilidad de firmar próximamente un convenio con dicho país.



A. PARTICIPACIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA

VI Reunión Anual del Grupo de Trabajo sobre Comercio y Competencia de América Latina y el Caribe - 1 al 5 de noviembre de 2016 en Isla de Roatán, Honduras

Este grupo de trabajo sobre Comercio y Competencia fue dirigido por (GTCC) del SELA Y La UNCTAD, en Isla de Roatán, República de Honduras, los días 1 al 5 de noviembre de 2016. La sesión estuvo enfocada en examinar el tratamiento que se les da a las medidas contra las prácticas desleales de comercio internacional en diversos tratados de libre comercio, y en esquemas de integración regional; así como al tratamiento del tema de la política de competencia. Asistió el Administrador de nuestra institución.

Taller de Abogacía de la Red Internacional de Competencia "Diseñando una Estrategia de Abogacía Eficaz" - 2 al 5 de noviembre de 2016 en México

Tuvimos la oportunidad de participar en el taller de Promoción de la Competencia de la Red Internacional de la Competencia (ICN), que organiza la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE) en la Ciudad de México, los días 2 al 5 de noviembre de 2016, siendo

el Licenciado Aarón Alexander, expositor del tema "Enfoques prácticos para el diseño y evaluación de estrategias de promoción e intercambio de experiencias". La Red Internacional de Competencia tiene como misión principal abogar por la adopción de normas y procedimientos en materia de políticas de competencia en todo el mundo, formular propuestas de convergencia de procedimiento y facilitar la cooperación internacional eficaz en beneficio de las agencias. El grupo de trabajo lleva a cabo proyectos, desarrolla herramientas prácticas y facilita el intercambio de experiencias entre los organismos de la Red Internacional de Libre Competencia, a fin de mejorar la promoción de la difusión de principios y para promover el desarrollo de una cultura de competencia dentro de la sociedad. Delegado: Analista Económico.

XV Versión del Foro Global de Competencia de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) - 1 al 3 de diciembre de 2016 en París, Francia



Esta sesión reunió a expertos de competencia y las comunidades políticas de derechos humanos para discutir diferentes perspectivas y exploró las maneras que cualquier conflicto aparente entre sus objetivos puede ser resuelto. Se centraron en promover la competencia y proteger los derechos humanos, en donde se mencionó que la aplicación de la ley de la competencia depende de un sistema de derechos humanos, el derecho a la propiedad, el derecho a los contratos y los derechos al debido proceso legal. Estos derechos respaldan el control del poder de las empresas y la lucha contra la corrupción.

Nos compartieron experiencias sobre el papel de los estudios de mercado como herramienta para promover la competencia. Consideran que el elemento clave de la competencia es la independencia de las agencias. Sin embargo, dado que las agencias tienen diferentes

condiciones políticas, jurídicas, administrativas, económicas y culturales, se concluyó que no es posible definir un modelo de ajuste que se pueda aplicar a todos. Delegados: Administrador. Personal de la Dirección Nacional de Libre Competencia.

Taller sobre Defensa de la Competencia para Miembros del personal de agencias - 2 y 3 de febrero de 2017 en El Salvador



El Taller de Abogacía de la Competencia se llevó a cabo en la Superintendencia de la Competencia el 2 y 3 de febrero de 2017, en El Salvador. Nos permitió conocer las experiencias en abogacía y estudios de mercado por parte de la Comisión Federal de Comercio de Estados Unidos (FTC), y de la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE), y de los países centroamericanos presentes como Panamá, Costa Rica y El Salvador, propiciando el intercambio de visiones sobre los temas de Competencia, vitales en el entorno cambiante y tecnológico en el que vivimos.

La medición de la efectividad en los procesos de abogacía, que permiten evaluar el ahorro o disminución del gasto del consumidor al tomar en cuenta el Análisis Ex Post, una vez llevada a cabo una promoción o la caída de un cartel. Otro aspecto infalible son los estudios de mercado como indicador para entender el comportamiento de los agentes económicos en el mercado donde participan, por tanto, es una tarea importante poder seleccionar el mercado objeto de estudio, qué temas se analizarán que son prioridades, tanto económicos como de presupuesto. Dentro del Taller de Abogacía de la Competencia, en la exposición de la Superintendencia de Competencia de El Salvador, se explicaron las diversas herramientas de abogacía empleadas; todas son sumamente importantes, pero la más relevante fue "La Gira", que es un programa que contiene herramientas entretenidas para utilizarse en abogacía, se puede mencionar que realizan funciones de títeres para que los niños puedan comprender mejor los temas de competencia; otra herramienta empleada es la Ley de Competencia Ilustrada para que todo el público pueda tener acceso a ésta de una manera más dinámica; por último y que también es de suma importancia, la utilización de trivias que son colocadas online basadas en la formulación de cinco preguntas de las cuales se deberán responder tres correctamente, el ganador obtiene como premio un bono canjeable en restaurantes. Delegación: Abogados del Departamento de Investigación de la Competencia.

Taller de Técnicas de Investigación sobre la Fusión del ICN- 14 al 17 de febrero de 2017 en Washington D.C.



Este taller fue facilitado por el Departamento de Justicia (DOJ) y la comisión Federal de Comercio (FTC) de los Estados Unidos en Washington D.C., los días 14 al 17 de febrero de 2017. El Objetivo de este taller fue desarrollar las habilidades de investigación de los participantes a través de interacción en sesiones prácticas, presentación y promoción del trabajo de la Red Internacional de Competencia en los distintos temas del análisis de concentraciones económicas. En la mesa de trabajo se analizó la cuota del mercado, la elasticidad cruzada, análisis de desviación y la obtención de datos necesarios para utilizar estas herramientas. También se discutió sobre la realización de entrevistas respecto de la definición del mercado pertinente, sobre entrada y expansión. Delegación: Abogados del Departamento de Investigación de la Competencia, Economista del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado.

XVIII Conferencia Internacional sobre la Competencia, Organizada por la Autoridad Alemana responsable de la Regulación de la Competencia y los Derechos de los Consumidores (Bundeskartellamt, por sus Siglas en Alemán) - Berlín, Alemania

En esta misión, se intercambiaron conocimientos y experiencias con representantes de autoridades y expertos en competencia de todo el mundo, a través de paneles de discusión en temas actuales de derecho y economía, relacionados con los profundos cambios que ocurren en la economía, provocados por el aumento de la digitalización, las cuales plantean nuevas preguntas para las autoridades de competencia de todo el mundo. Delegación: Administrador y Jefe del Departamento de Análisis y Estudios del Mercado.

Sesión de Derecho de la Ley Antimonopolio de la Asociación Americana de Abogados (ABA por sus Siglas en Inglés) - Ciudad de Washington.



A través de su delegada, ACODECO participó en esta reunión organizada por Asociación Americana de Abogados, donde el objetivo principal fue facilitar la cooperación y convergencia entre abogados, autoridades de competencia, empresa privada, académicos y funcionarios de gobierno, sobre temas relacionados al derecho de competencia y consumidor, así como debatir estrategias para mejorar la detección de carteles. En este evento organizado por ABA (por sus siglas en Inglés) se manejó una agenda bajo la modalidad plenaria simultáneas con distintos temas como: Fundamentos del Derecho de la Competencia, La competencia y la política de protección del consumidor en la economía, sanciones y herramientas para la disuasión, 25 años del programa de clemencia en los Estados Unidos sus avances y efectividad, programas de cumplimiento, casos relacionados a la defensa de la competencia, derecho de la competencia en América Latina, entre otros. Delegación: Abogada de la Dirección Nacional de Libre Competencia.

Reunión Anual del Programa de Competencia y Protección al Consumidor en América Latina (COMPAL III) de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD)

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), tuvo el honor de ser la anfitriona de la conferencia anual del Programa de Fortalecimiento de Instituciones y Capacidades en el área de Políticas de Competencia y Protección al Consumidor (COMPAL) de la Conferencia de Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD), la cual se realizó los días 30 y 31 de marzo de 2017, en ciudad de Panamá. En el evento, una veintena de países, se reunieron, a través de los titulares de las agencias tanto de Protección al Consumidor como

de Competencia, para discutir los logros y agenda de trabajo del programa COMPAL durante el año 2016 y los futuros compromisos de agenda para el 2017-2018.

XV Reunión del Foro Latinoamericano y del Caribe de Competencia (FLACC) y el Foro Iberoamericano de Competencia (FIC) - Managua, Nicaragua



EL FLACC fue precedido por el Día Nacional de la Competencia en Nicaragua, en la mañana del 4 de abril del 2017. El FLACC busca promover el dialogo, construir consensos y facilitar la comunicación entre las autoridades de competencia y los responsables de formular políticas en esta materia. El foro ayuda, en un entorno colegiado, la identificación y difusión de las mejores prácticas relacionadas con la regulación y las políticas de competencia, haciendo énfasis en el intercambio de experiencias. Entre los participantes figuraron líderes y funcionarios de alto nivel de distintas autoridades de competencia de países latinoamericanos y del Caribe, así como de España y Portugal. Además, se contará con la participación de expertos en competencia provenientes de países miembros de la OCDE y de otras organizaciones internacionales con el objetivo de contar con experiencias perspectivas adicionales.



Durante la mañana del 6 de abril de 2017, tuvo lugar el Foro Iberoamericano de Competencia (FIC) y por la tarde del mismo día se llevó a cabo la reunión del Centro Regional de Competencia de América Latina. Este evento fue organizado en conjunto por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Instituto Nacional de Promoción de la Competencia de Nicaragua, el Foro Iberoamericano de Competencia y la Reunión del Centro Regional de Competencia de América Latina. Delegación: Administrador y Jefe del Departamento de Análisis y Estudios de Mercado.

Entrenamiento Sobre la “Evidencia Digital y Forense” - 10 al 15 de abril del 2017 en Taipéi, Taiwán.



La visita tuvo una duración de una semana, la cual inició con una introducción a la Comisión de Comercio Justo (FTC, por sus siglas en inglés) que es la autoridad competente encargada de la Ley de Comercio Justo y la Ley de Supervisión de Mercados de Multinivel en Taiwán. Se pudo conocer sobre Las Reglas y Reglamentos de la Evidencia Digital en Taiwán por parte de la Fiscal de la Oficina de Propiedad Intelectual de ese país; igualmente se pudo conocer sobre las prácticas de investigación de Taiwán en pruebas digitales por la Oficina de Investigación Criminal, Agencia Nacional de Policía, pertenecientes al Ministerio del Interior; al igual que las técnicas de recolección de pruebas digitales, el análisis de evidencia digital; la preservación y gestión de pruebas digitales, por el Ministerio de Justicia de Taiwán. En la visita se presentaron las mejores prácticas en el manejo de evidencia digital, técnicas para recolectar este tipo de información, al igual que los procedimientos adecuados a seguir para preservar la evidencia, manteniendo la cadena de custodia adecuada, evitando contaminaciones. Igualmente, se conocieron diferentes herramientas para el análisis de este tipo de información, así como elementos a tener presentes a la hora de elaborar los informes con este tipo de evidencia. Se realizó una visita guiada al laboratorio forense ubicado en el Ministerio de Justicia de Taiwán, allí se pudo observar de manera directa todo lo relacionado a infraestructura que se requiere para este tipo de laboratorios, al igual que los controles de seguridad indispensables para el manejo en la cadena de custodia. En la visita se pudo interactuar con el personal que labora en el laboratorio, permitiendo conocer en forma práctica algunos de los procesos que se realizan en el tratamiento de evidencia digital. En el último día de la visita, se realizó una discusión general e intercambio de ideas con los expertos de Taiwán que estuvieron presentando los diferentes temas a lo largo de la semana, en esta interacción se pudieron compartir, experiencias, situaciones, al igual que los aspectos relevantes a tener presente para llevar a buen puerto la consecución de un laboratorio forense. Delegación: Jefe del Departamento de Informática, Analista Económico y Economista.

Reunión Anual de la Red Internacional de Competencia (ICN) - Portugal 9 al 12 de mayo del 2017



ACODECO participó en dos eventos: el Pre Foro de la Red Internacional de Competencia el 9 de Mayo de 2017, bajo el auspicio del Banco Mundial (WBG) la Cámara Internacional de Comercio (ICC) y la Barra Internacional de Abogados (IBA) donde se intercambiaron experiencias en temas diversos de libre competencia tales como, evidencias de la competencia en los mercados; las tendencias mundiales de la política de competencia; cómo las economías influyen en el desarrollo de los carteles; fusiones de empresas; regímenes ex ante de concentraciones económicas, mercados abiertos, integración económica, flujos comerciales y política de competencia, como aprovechar los beneficios de la economía digital, la cooperación internacional como herramienta para fomentar un mejor funcionamiento de mercados globales, programas de cumplimiento y aplicaciones de leyes antitrust, entre otros temas.

El segundo evento fue la Conferencia Anual de la Red Internacional de Competencia del 10 al 12 de mayo de 2017, la cual fue auspiciada por la Autoridad de Competencia de la República de Portugal, donde se ventilaron diversos tópicos en materia de defensa y competencia tales como estrategias de difusión proactiva para la disuasión de conductas anticompetitivas; programas de clemencia y sus retos a futuro, incentivos y estrategias en su aplicación; multas y sanciones penales para los integrantes de un cartel; precios excesivos, restricciones verticales, herramientas de investigación de carteles, los desafíos de las economías colaborativas y conductas unilaterales, corrupción y licitaciones públicas, abogacía de la competencia a entes estatales, estudios de mercados, guías y umbrales de notificación de concentraciones económicas, aspectos relevantes para la efectividad de las agencias en la aplicación de las leyes de competencia, entre otros.

Décimotercero Congreso Mundial de la Asociación Económica Internacional - 19 al 23 junio en Santa Fe, México

Se presentó al foro global de economistas, los avances y logros alcanzados por el gobierno nacional en el tema de la disminución de los índices de pobreza por medio de la oferta de la canasta básica de alimentos con productos de primera necesidad, mediante el control de precios regulados y vigilados. El Congreso se organizó conjuntamente con el Centro de Investigación y Docencia Económica, CIDE, México. El tema del congreso fue "Globalización, Crecimiento y Sostenibilidad", en el que participaron más de 500 economistas académicos, distinguidos economistas de instituciones no académicas como bancos centrales y otras instituciones públicas de una amplia gama de países, permitiendo un rico intercambio de opiniones. El tema expuesto por Panamá fue "La Canasta Básica Familiar de alimentos". Los principales objetivos alcanzados fueron la implementación exitosa del Programa de Control de Precios y la creación de ahorros

en los gastos de los alimentos que incide favorablemente en la reducción de los niveles de pobreza general de los panameños. Delegados: Economista.

Décimosexta Reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Ley y Política de Competencia del 5 al 7 de julio de 2017



El día 5 de julio tuvo lugar la apertura de la décimosexta reunión de Experto en Ley y Política de Competencia en el Salón XVII en el Palacio de Las Naciones Unidas, en la que se abordó el tema de cooperación internacional entre agencias de Competencia en el combate de las prácticas restrictivas de comercio de violaciones de empresas transnacionales y violaciones transfronterizas. De igual manera, tuvo lugar una mesa redonda sobre los retos enfrentados por las agencias jóvenes y pequeñas en el diseño del control de las concentraciones económicas; en ella el Secretario de la UNCTAD presentó un resumen de su labor para crear capacidades y brindar asistencia técnica en leyes y política de competencia, entre los cuales incluye el programa COMPAL, del que es beneficiario Panamá, conjuntamente con 15 otros países; se realizó una revisión de la creación de capacidades y asistencia técnica, con presentaciones de varios países y opinión de algunos otros, acerca de lo beneficioso del programa COMPAL.

El último día del evento tuvo lugar el Peer Review de las Leyes y Política de Competencia de Argentina. Se utilizó como base una reforma de ley que actualmente está pendiente en dicho país. El consultor de este Peer Review fue el Dr. Luis Berenguer, que examinó el estatus de la ley de competencia y política en Argentina, preparó el documento incluyendo recomendaciones. El panel de revisión incluyó a Italia, Brasil y los Estados Unidos.

En la última sesión del 7 de julio, se emitieron las conclusiones acordadas por el GIE de Competencia en su décimosexta sesión y se estableció la agenda de la décimoséptima reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Leyes y Política de Competencia, para el año 2018. Delegados: Funcionarios de la Dirección Nacional de Libre Competencia, la Dirección Nacional de Protección al Consumidor y Despacho Superior.

XIV Edición de la Escuela Iberoamericana de Competencia, Organizada por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) junto con el Banco Iberoamericano de Desarrollo (BID), en Ciudad de Madrid, República de España, del 18 al 22 de septiembre de 2017

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO), otorgó a dos colaboradores de la Dirección Nacional de Libre Competencia (DNLC), la oportunidad de participar de la XIV Edición de la Escuela Iberoamericana de Competencia, organizada por la

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC) junto con el Banco Iberoamericano de Desarrollo (BID), el cual tuvo lugar del 18 al 22 de septiembre de 2017, en la ciudad de Madrid, España. En la sede de la CNMC se realizaron sesiones que involucraron presentaciones, mesas redondas y talleres, que tuvieron por objeto el intercambio de experiencias entre las diferentes agencias de competencia de los países presentes, sobre el desarrollo de nuevas herramientas, metodologías y técnicas utilizadas para la efectiva labor de la defensa de la Política de Competencia, y que han permitido a las agencias realizar nuevos avances y obtener importantes logros en materia de prevención, detección y sanción de las prácticas anticompetitivas. Se abordaron los grandes temas de la Política de Competencia: cárteles y clemencia, abuso de posición de dominio, control de concentraciones económicas, abogacía de la competencia, así como aquellos relacionados con los nuevos retos que se presentan, generados por la economía colaborativa y las innovaciones disruptivas. Delegados: Funcionarios de la Dirección Nacional de Libre Competencia.

Pasantía en la Comisión Federal de Competencia Económica (COFECE). Ciudad de México, 4 al 29 de septiembre de 2017

La COFECE de México realizó el Tercer Programa de Pasantía para la Educación Continua en Materia de Competencia Económica para América Latina y el Caribe, brindando la oportunidad a la Licda. Mitzila Rodríguez, en representación de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) de trabajar del 4 al 29 de septiembre en la Dirección de Prácticas Monopólicas Absolutas con la finalidad de aprender sobre el Programa de Inmunidad e intercambiar experiencias sobre nuestras legislaciones. Entre las actividades realizadas durante la pasantía podemos mencionar el intercambio de experiencias sobre las herramientas para el combate a carteles, así como el procedimiento del programa de inmunidad; además se participó en una solicitud de inmunidad, investigaciones de carteles internacionales y colaboración en la elaboración de acuerdo de cancelación del programa de inmunidad. Además, el 26 de septiembre la Licda. Rodríguez, en representación de ACODECO, expuso a la Autoridad Investigadora en el Auditorio de la COFECE sobre las funciones de la Dirección Nacional de Libre Competencia, Transacciones y Programa de Clemencia en Panamá.

Taller de carteles de la Red Internacional de Competencia (ICN) del 4 al 6 octubre de 2017 en Ottawa, Canadá

Se participó en el Taller de la Red Internacional de Competencia (ICN en inglés) sobre “Combatir los Carteles en las Contrataciones Públicas”, efectuado los días 3 al 6 de octubre de 2017 en Ottawa, Canadá. El taller se enmarcó en la sensibilización de las autoridades y agencias en su lucha contra la colusión en los actos de contratación pública, mediante la fijación de precios y la manipulación de los pliegos de cargos. Se realizaron múltiples plenarias, enfocadas en minimizar los factores colusorios, empleando diferentes métodos y herramientas tecnológicas que permitan a las agencias la detección y disuasión de los carteles, utilizando data e información valiosa que pueden tener las entidades que contratan y ser utilizadas para detectar la colusión, motivando a que se plantee una cooperación entre entidades y/o agencias internacionales para lograr este fin. Los expertos compartieron sus experiencias y mejores prácticas en la detección, investigación, disuasión y prevención de conductas ilícitas o anticompetitivas que generan un daño final a los consumidores, utilizando herramientas a favor de la competencia, e implementando programas de cumplimiento corporativo.

Delegados: Director Nacional de Libre Competencia, Jefa de Investigación de la Competencia y Economista.

XI Foro Centroamericano de Competencia 10 y 11 de octubre de 2017 El Salvador



Durante las sesiones del foro los países miembros de la Red Centroamericana de Competencia expusieron e intercambiaron sobre éxitos y retos de las autoridades de competencia pequeña o de economías en desarrollo. Durante el segundo día del XI Foro la red centroamericana de autoridades nacionales encargadas de competencia (RECAC), realizó una reunión de trabajo para definir la estrategia a seguir en el marco de trabajo del Grupo Técnico de Competencia (GTC).

Firma del Acuerdo de Cooperación Técnica entre la Comisión para la Defensa y Promoción de la Competencia de Honduras (CDPC) y la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, Panamá (ACODECO)

En este prestigioso evento, se coordinó la firma de un Acuerdo de Cooperación entre la CDPC de Honduras y la ACODECO, de Panamá. Por Honduras firmó, a los diez días del mes de octubre de 2017, el Comisionado Presidente Alberto Lozano y por Panamá el Administrador de ACODECO, Oscar García Cardoze. Este documento de compromiso tiene como objetivo general, cooperar en la detección de prácticas anticompetitivas y en la aplicación de su legislación en materia de protección de la competencia, así como promover el mejor entendimiento de sus respectivos actos de aplicación de la ley, en la medida en que sea compatible con sus respectivas leyes nacionales y dentro del marco de sus recursos disponibles. Esta cooperación entre agencias de Defensa de la Competencia coadyuvará a fortalecer los lazos de intercambio y colaboración entre Panamá y Honduras, en la atención de estos temas. Delegados: Administrador y Jefe de Análisis y Estudios de Mercado.



VII Reunión Anual del Grupo de Trabajo sobre Comercio y Competencia de América Latina y el Caribe (GTCC) 12 y 13 de octubre de 2017



El comercio y la competencia en la era de la economía digital de América Latina y el Caribe. En esta sesión se presentaron los elementos relevantes y desafíos de la economía digital, el estado del arte de comercio digital en la región, sus perspectivas de mejoramiento en el mediano y largo plazo, aspectos regulatorios, innovaciones tecnológicas, propuestas y estratégicas para enfrentar los cambios en materia tecnológica que acontecen en la economía global.

Oportunidades y retos de los mecanismos de integración regional en materia de economía digital. En esta sesión se presentaron las perspectivas de los mecanismos de integración de América Latina y el Caribe, en la creación de y uso de las herramientas de comercio electrónico y de consumo masivo a través de la Red de **Comercio y competencia en la era de la economía digitalizada. Buenas prácticas, retos y oportunidades de las autoridades nacionales de comercio y de competencia de América Latina u el Caribe. Intervenciones de las autoridades de comercio y competencia.** En esta sesión las autoridades de comercio y competencia de la región discutieron sobre problemas de competencia en la economía digital, los problemas y

desafíos para el desarrollo de la economía digital en el comercio, los principales elementos de impacto de la economía digital en las relaciones comerciales de los países de la región, su efecto en la competitividad de las cadenas de comercialización y como se visualizan estrategias para hacer frente a los cambios tecnológicos en curso.

Seguridad de la información y el futuro de la seguridad en la era de la información digital.

La sesión trató sobre las formas de protección de los activos de información, las normas existentes sobre sistemas de información, el tratamiento de amenazas que ponen en riesgo la interconexión en la red, el tratamiento de los ataques cibernético, revisión del futuro de la era digital y la protección de usuarios.

Tratamiento de la barrera no arancelaria y su impacto en la competencia. En la sesión se presentó el estudio elaborado por la UNCTAD sobre el tratamiento de las barreras no arancelarias y su impacto en la competencia Latinoamericana que considera las conductas de los agentes económicos desde la perspectiva de los diferentes marcos legislativos en la región. Delegados: Administrador y Economista.

Delegados: Administrador y Jefe de Análisis y Estudios de Mercado.

Seminario La Responsabilidad Judicial en el Ámbito del Derecho de la Competencia, Cartagena de Indias del 17 al 20 de octubre de 2017

El curso fue ofrecido por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) sede en Centro de Formación de Cartagena de Indias en mutua colaboración con el Programa Aula Iberoamericana del Consejo General del Poder Judicial de España, cuyo objetivo principal es contribuir al fortalecimiento institucional de América Latina y el Caribe.

En el mismo, se abordaron los siguientes temas: "Análisis de la Legislación de Defensa de la Competencia en España", "El Sistema Descentralizado y de cooperación en materia de competencia del Reglamento 1/2003 Comunidad Europea (CE)", "Los Sistemas nacionales de defensa de la competencia en Iberoamérica", "La revisión jurisdiccional de las resoluciones de las Agencias de Competencia", "La aplicación del Derecho Comunitario en litigios privados por prácticas contrarias a la competencia", "La reclamación de indemnización por daños ante la jurisdicción por prácticas contrarias a la competencia", "Los Delitos económicos y la responsabilidad penal de las personas jurídicas"; "La respuesta penal en el ámbito de la competencia"; "La Calificación de Conductas y Responsabilidades derivadas de las mismas"; "Los Delitos económicos y la responsabilidad penal de las personas jurídicas", "La respuesta penal en el ámbito de la competencia" y "La Calificación de Conductas y Responsabilidades derivadas de las mismas".

En este curso se obtuvo conocimientos sobre el papel que juegan los órganos judiciales encargados de la revisión jurisdiccional de las decisiones de las Autoridades de Competencia. Delegada: Jefa del Departamento de Investigación de la Competencia.

Seminario Los derechos del Consumidor en la adquisición de vivienda y su financiación, 23 al 27 de octubre de 2017, La Antigua Guatemala

Participación en el curso "Los derechos del consumidor en la adquisición de vivienda y su financiación", ofrecido por el Centro de Formación de la Cooperación Española (CFCE)

Guatemala, del 23 al 27 de octubre de 2017, organizado por El Consejo General del Notariado de España y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). a través de El Consejo General del Notariado de España (CGN), durante los días 23 al 27 de octubre de 2017 en Antigua Guatemala, en el mismo se trataron diversos temas relacionados a los derechos del consumidor al momento de adquirir su vivienda y las distintas formas de financiamiento ofrecidos en España y en los distintos países participantes entre ellos: Guatemala, El Salvador, Chile, Nicaragua, El Salvador, Costa Rica, Uruguay, Paraguay, Colombia y Panamá. Los expositores realizaron sus intervenciones por día, y se realizó mesa redonda para discutir y profundizar en temas relativo a la contratación para la adquisición de viviendas y financiamiento y la protección al consumidor.

Asimismo, Se compartieron las normas y leyes de los diferentes países intercambiando las experiencias resaltando la necesidad de incorporar las instituciones para salvaguardar los derechos de los consumidores, con funcionarios bien formados y comprometidos que actúen disciplinadamente, establecer controles de prevención y monitoreo del funcionamiento del mercado. Se destacó además que la importancia del consumo en la sociedad moderna y la protección de los consumidores ha llevado al nacimiento de una nueva rama especializada del derecho civil: el derecho al consumo, que tiende a velar por la parte más débil (el consumidor) disminuyendo la asimetría de la información y dictando normas protectoras. Delegadas: funcionarias de la Dirección Nacional de Libre Competencia.

B. PARTICIPACIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Simposio y Reunión Anual para la Capacitación en Seguridad y Salud de la Organización Mundial de la Salud de los Productos de Consumo Internacionales (ICPHSO) - 20 al 23 de febrero de 2017 en Orlando, Florida

Se llevó a cabo en la ciudad de Orlando, Florida, Estados Unidos del 20 al 23 de febrero de 2017, en donde representantes de los sectores público y privado participaron en foros, intercambiando ideas e información sobre temas de salud y seguridad, relacionados con los productos de consumo que se fabrican y venden en el mercado global. Debido a que la salud y seguridad de los productos trascienden los límites geográficos, esta organización se ha convertido en el punto de encuentro global de seguridad del consumidor. Con la participación de este simposio, nuestros capacitadores podrán afrontar los desafíos que enfrentamos en la economía global actual. Delegación: Asesora Jurídica del Administrador y Subdirector de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

I Ronda de Unión Aduanera Centroamericana, Subgrupo de Medidas de Normalización. Guía de Buenas Prácticas Reglamentarias (BPR) - 20 al 24 de febrero de 2017 en Costa Rica

Recibimos invitación para participar en la I Ronda de Unión Aduanera Centroamericana. La Presidencia Pro Témpore (PPT) del Subsistema de Integración Económica Centroamericana convocó al Subgrupo de Medidas de Normalización (Guía de Buenas Prácticas Reglamentarias) en el cual participan funcionarios del nivel técnico de las autoridades competentes de la región, con la finalidad de evaluar la elaboración de esta guía, su armonización y posterior adopción.

Estuvimos revisando y discutiendo los reglamentos técnicos centroamericanos (RTCA) en cumplimiento de los principios establecidos en las guías centroamericanas de buenas prácticas

reglamentarias del 20 a 24 de febrero del 2017 en la ciudad de San José, Costa Rica. Delegación: Analista en Técnicas de Normas y Metrología y Técnico en Metrología

Reunión del Grupo de Trabajo del Comité de Políticas (COPOLCO) de la Organización Internacional para la Estandarización - 28 de febrero al 1 de marzo del 2017, Ginebra, Suiza

ACODECO recibió una invitación de la Organización Internacional de Normalización, para participar en el I reunión de Grupo de Trabajo del Comité de Políticas de Consumidor (COPOLCO) de la Organización Internacional para la Estandarización, que se celebró del 28 de febrero al 1 de marzo del 2017 en la ciudad de Ginebra, Suiza.

El objetivo, de esta reunión era la revisión de la guía 41-Empaque - Recomendaciones para tener en cuenta las Necesidades de los Consumidores. Esta revisión pretende la actualización de la versión del 2003 de dicha guía.

El Comité COLPOLCO, al actualizar esta guía tiene como objetivo principal presentar las recomendaciones generales que se deben tener en cuenta al empacar los bienes, logrando el objetivo final de preservación e integridad a lo largo de la cadena de comercialización del bien suministrado. Al mismo tiempo que garantiza la conservación del producto, debe procurar la conservación del medio ambiente, ofreciendo información adecuada y oportuna para el consumidor.

La participación coadyuvó a que nuestro país, que es miembro de esta organización, se mantenga al día con las versiones y gestiones que promueve ISO porque cada día es más necesario a nivel mundial, con estándares uniformes para medir los productos y, de esa manera, poder fiscalizar adecuadamente la comercialización de bienes en nuestros países, para que dicha comercialización se encuentre conforme a las normativas nacionales y al cumplimiento de los estándares internacionales. Esta gestión, en definitiva, lo que busca es proteger a los consumidores, tanto por aspectos de seguridad en el consumo como por aspectos de justicia entre los que se le ofrecen, el adquirir y efectivamente se le entrega, es decir en los relacionado con la metrología, gestión de gran relevancia para ACODECO, la cual, en muchos casos, es referente nacional en el tema. Delegación: Analista en Técnicas de Normas y Metrología y Jefe del Departamento de Metrología.

Seminario sobre Seguridad e Inspección de Importación y Exportación de Alimentos para Supervisores para Países en Desarrollo - 10 al 31 de abril del 2017 en Jiangsu, China

La participación de ACODECO en esta misión tuvo como propósito promover e intercambiar conocimientos en materia de seguridad alimentaria y supervisión de inspección, promoviendo y fomentando el desarrollo de la gestión de seguridad alimentaria para proteger los derechos de los consumidores en cuanto a salud. Con el desarrollo de la globalización económica, se debe destacar que la seguridad de los alimentos está más allá de las fronteras nacionales y se convierte en un problema mundial.

Se realizaron visitas a lugares excelentes para aprender en campo sobre el sistema de cuarentena y los procedimientos de trabajo de importación y exportación de China, en cuanto a seguridad alimentaria y supervisión de inspección. Delegación: Administradora Regional y Jefa del Departamento de Información de Precios y Verificación.

Seminario Sobre Comercio de Servicios para Países en Desarrollo - 21 de abril al 11 de mayo del 2017 en Beijing, China



El Gobierno de China, a través de conferencias magistrales presentó el seminario sobre comercio de servicios para países en desarrollo, en el que se fomentó el intercambio de información de la república china con los países participantes. Se habló de las condiciones de China, su sistema político, modernización y gobernanza. También se instruyó en iniciativas financieras para países en desarrollo, tales como el comercio rural, las estrategias de comercio y las nuevas tendencias económicas en el comercio, la industria y la tecnología. Adicional a las conferencias, se visitó una empresa de mucha trayectoria comercial en China, la cual se dedica a fabricar un sinnúmero de equipos y aparatos tecnológicos que luego son exportados a diferentes países del mundo. Delegación: Jefe del Departamento del Juzgado Ejecutor y Jefa del Departamento de Recursos Humanos.

II Ronda de Unión Aduanera, del 24 al 28 de abril del 2017 en la Ciudad de San José, Costa Rica

Siendo miembro de los comités técnicos nacionales de normalización, tenemos participación activa en los Reglamentos Técnicos Centroamericanos (RTCA) que se están discutiendo en estos momentos, tal es el caso del Reglamento Técnico de Buenas Prácticas Reglamentarias, Aditivos Alimentarios y Plaguicidas. Además, apoyamos al Dirección General de Normas en lo relativo al proceso que se está llevando a cabo en la normalización como parte de la Integración Económica de Panamá a Centroamérica, el cual Panamá asumirá la Presidencia Pro Tempore a partir del segundo semestre del 2017.

Durante esta sesión se atendieron los siguientes temas: Guía de Buenas Prácticas Reglamentarias; Reglamento Técnico de Productos Orgánicos; Reglamento Técnico de Productos Medicinales Para Consumo Humano. Buenas Prácticas de Manufactura; Plaguicidas Microbiológicos de Uso agrícola; Reglamento Técnico de Criterios Microbiológicos para la Inocuidad de los Alimentos.

Como valor agregado podemos destacar que, al formar parte nuestro país del Sistema de Integración Centroamericana (SICA) los RTCA tienen un carácter superior a las normativas nacionales, siendo la ACODECO la autoridad competente en muchas reglamentaciones, labor que realiza la institución a través del Departamento de Metrología, por lo que es importante nuestra participación activa en la discusión de estas reglamentaciones. Delegación: Jefe y Sub-Jefe del Departamento de Metrología.

Reunión de alto nivel de la Red Internacional de Protección y Aplicación del Consumidor (ICPEN) del del 24 al 28 de mayo de 2017 en la Ciudad de Berlín, Alemania



Se participó en la Reunión de Alto Nivel y Conferencia de la Red Internacional de Protección y Aplicación del Consumidor (ICPEN por sus siglas en inglés) que es la red más importante y representativa en materia de protección al consumidor para las agencias de protección al consumidor a nivel mundial. Reunió a varios jefes de las agencias miembros de ICPEN para aumentar su visibilidad y asegurar un mayor impacto en los tomadores de decisiones. El evento fue seguido por conferencia de primavera ICPEN que se centró en los desafíos relacionados con el fraude a los consumidores en la era digital. Esta reunión se celebró del 24 al 28 de mayo de 2017 en la Ciudad de Berlín en Alemania y sirvió para que los delegados de la entidad conocieran los resultados que las distintas comisiones de trabajo de la red han generado, los cuales constituyen herramientas de gran valor para trabajar en beneficio de los usuarios de la institución. Del mismo modo, se fortaleció la sinergia de trabajo con los miembros de la red. Delegación: Administrador, Responsable de Asuntos Internacionales y Director Nacional de Protección al Consumidor.

Seminario Regional "Análisis de las Relaciones Económicas, Comerciales y de Cooperación de América Latina y el Caribe con la República de Corea" 9 y 10 de mayo de 2017 en Lima, Perú

El objetivo de este seminario regional fue analizar y promover el fortalecimiento de las relaciones económicas y comerciales de América Latina y el Caribe con la República de Corea, a fin de realizar diagnósticos de la relación comercial (Exportación - Importación) y aprovechar experiencias en materia de políticas públicas y explorar las distintas formas de cooperación mutua, orientada hacia el comercio e inversión. Delegación: Economista del Departamento de Análisis y Estudio de Mercadeo.

Trigésima novena Reunión Plenaria de Comité de Política del Consumidor de la Organización Internacional para la Estandarización ISO/COPOLCO del 15 al 19 de mayo de 2017 en Malasia

ACODECO asiste en representación de Panamá como miembro permanente, en el cual se discuten y aprueban normas a nivel internacional, que luego los países adoptan localmente.

Se confeccionó una resolución final con la aprobación de todos los miembros permanentes del grupo de trabajo. Panamá se incluyó en todos los grupos de trabajo, especialmente en la revisión de la guía técnica ISO/IEC N°41, en el cual es miembro permanente.

Panamá también es miembro permanente en el grupo de trabajo N°1 en la discusión del PC 294 en el tema Unidad de Precio. Trabajamos en la guía técnica ISO/IEC N°76, sobre la normalización de los servicios dentro del tema de protección al consumidor, la revisión de la guía técnica ISO/IEC N°41 que habla del empaquetado de productos en general, seguridad de riesgo y manejo de productos de niños y el proyecto de guía técnica de seguridad y las vías, la cual toca aspectos de seguridad en los automóviles, esta es una propuesta del gobierno de Malasia para que fuese incluida como guía técnica, por la alta incidencia de accidentes automovilísticos. En la revisión y discusión de la guía técnica ISO/IEC N°41 por el grupo de trabajo N°16, se solucionaron 60 comentarios y solicitudes de los países miembros, quedando por solucionar 40, los cuales serán discutidos en la próxima reunión. Esta guía contempla aspectos de etiquetado y empaquetado de los productos en general. Esta guía técnica es importante para nuestro país por la información del etiquetado, la cual es muy importante para el consumidor. Delegación: Analistas en Técnicas de Normas y Metrología.

Taller de los Mercados Digitales en América Latina del 18 al 19 mayo de 2017 en Montevideo, Uruguay



El Gobierno de Uruguay, a través del Área de Defensa al Consumidor de la Dirección General de Comercio, conjuntamente con la Comisión de Promoción y Defensa de la Competencia del Ministerio de Economía y Finanzas de Uruguay, con el apoyo de la Agencia de Cooperación Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) organizó IV Taller regional sobre cuestiones de competencia y de protección al consumidor en los mercados digitales, cuyo propósito principal fue divulgar las experiencias de los distintos países asistentes, así como intercambiar las mejores prácticas entre las autoridades de defensa de la competencia y de protección al consumidor de Latinoamérica, específicamente en los temas de comercio electrónico y los mercados digitales. Se realizaron dos sesiones por separado en horas de la mañana: una enfocada en el área de protección al consumidor, la segunda en el tema de competencia, procediendo a la discusión o conversatorio de las conclusiones de ambas sesiones al final del día, donde participamos en la sesión de protección al consumidor. Delegados: Administrador, Abogada en el Departamento de Decisión de Quejas y Economista.

Pasantía para funcionarios panameños dentro del marco del Convenio ACODECO-PROFECO, Programa de Capacitación por la Procuraduría Federal del Consumidor en la Ciudad de México del 22 al 26 de mayo 2017

Con el objetivo de consolidar lazos de cooperación bilateral, así como dar cumplimiento a los compromisos enmarcados en el Memorándum de Entendimiento en materia de Protección al Consumidor, suscrito recientemente entre la Autoridad de Protección al Consumidor y la Procuraduría Federal del Consumidor, se llevó a cabo este programa de capacitación en la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) cuyo propósito fue adquirir conocimientos a través de visitas e intercambio de experiencias sobre el trabajo que se realiza en dicha dependencia. Se les explicó sobre las áreas que comprende PROFECO y lo que respecta al área de verificación, mencionó las normas de seguridad, normas de eficiencia energética, eficiencia térmica, ahorro de agua, de protección ambiental, de información comercial, de prácticas de comercio y normas metrológicas. Delegados: funcionarios de los departamentos de Metrología, Información de Precios y Verificación, Analista de Consumo del Departamento de Educación y jefe del Departamento de Conciliación.



Escuela INDECOPI-COMPAL, Campañas de Educación para el Consumidor y de Cumplimiento voluntario para Empresas - 21 al 27 de mayo de 2017 en Lima, Perú



El Gobierno del Perú, a través del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y Conferencia de Comercio y Desarrollo de las Naciones Unidas (UNCTAD) organizó un taller de estudio y análisis de las experiencias desarrolladas por los órganos públicos, asociaciones civiles de protección del consumidor y asociaciones patronales de América Latina, Estados Unidos y la Unión Europea, el cual preparará

al alumno para elaborar, desarrollar y perfeccionar los instrumentos y mecanismos de prevención y solución de conflictos de consumo. Se nos expuso sobre la conducta del consumidor y de la sociedad en general, mostrándonos cómo la economía global está basada en producción y consumo. Se enfatizó en el hecho de que las marcas mundiales se han abierto camino y con ello han desaparecido las regionales. La experiencia de PROFECO con relación a la autorregulación y compromisos efectivos que nos recuerda que, si se rompe el lazo, se pierde la confianza del consumidor. Las agencias tienen una base de datos cada vez mayor y el Estado como gestor del proceso solo monitorea; México cuenta con un programa bastante efectivo, a diferencia de otros países. Delegados: Asistente Administrativa y Orientadora al Consumidor - Departamento de Educación.

III Ronda de Unión Aduanera, Mesa de Normalización del 19 al 23 junio, en Costa Rica

ACODECO, como miembro de los comités técnicos nacionales de normalización, tiene participación activa en los reglamentos técnicos Centroamericanos (RTCA) que se están discutiendo en estos momentos, tales es el caso del Reglamento Técnico de Buenas Prácticas Reglamentarias, Aditivos Alimentarios y Plaguicidas. Además, apoyamos la Dirección General de Normas en lo relativo al proceso que se está llevando a cabo en la normalización como parte de la Integración Económica de Panamá a Centroamérica, en el que Panamá asumirá la Presidencia Pro Tempore a partir del segundo semestre del 2017. Delegados: Jefa de Metrología

Segunda Reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos en Ley y Política de Protección al Consumidor del 3 al 4 de julio de 2017, organizado por la UNCTAD y Reunión de la Red de Consumo Seguro y Salud organizada por la OEA - 3 de julio de 2017

Se participó en las reuniones paralelas sobre seguridad en los productos, en las que se trató, entre otros temas, el problema de las exportaciones de productos de consumo peligrosos dirigidos a las economías en desarrollo y el problema de productos conectados a internet que se convierten en peligrosos mediante el recibo de códigos maliciosos o defectuosos. Se realizó, por parte de algunos países, un reporte de la implementación nacional y regional de las Directrices de las Naciones Unidas para la protección al consumidor. Se abordaron temas como ciber seguridad y privacidad de datos, que es un derecho universal.

Algunos países prepararon un reporte de la implementación nacional y regional de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor. Se llevó a cabo una mesa redonda sobre la protección de consumidores vulnerables y desfavorecidos. La UNCTAD hizo su presentación acerca de su programa para el examen entre homólogos de las legislaciones de protección al consumidor del mismo modo, se trabajó en una mesa redonda sobre protección al consumidor en el comercio electrónico.

Se llevó a cabo una sesión para establecer las conclusiones de la reunión de expertos y se discutió sobre la propuesta de Argentina para que se adopte una semana del consumidor ante la Asamblea Nacional de Naciones Unidas, la cual fu aprobada.

También se aprobó la agenda provisional para la próxima sesión de la IGE y la adopción del reporte de la reunión. Delegados: Funcionarios de la Dirección Nacional de Libre Competencia, la Dirección Nacional de Protección al Consumidor y Despacho Superior.

Codex Comisión General (Comité Nacional del Codex Alimentarius) del 17 al 22 de julio en Ginebra, Suiza

Se participó en la sesión número 40 de la Comisión del Codex Alimentarius, en donde la Comisión tienen como objetivo aprobar, finalizar, suspender y proponer normativas en materia de alimentos, las cuales se convierten en la base de las normas y reglamentaciones nacionales de cada uno de los países miembros. Correspondía durante esta sesión, la escogencia de la nueva presidencia y vicepresidencia del Codex a través de votación por parte de los miembros, resultando en esta oportunidad elegido como presidente el Doctor Guilherme Costa de Brazil y como vicepresidentes el representante de Indonesia y la representante del Líbano respectivamente, igualmente se eligió nuevamente a Chile como coordinador del Codex para América Latina. La delegación panameña estaba conformada por el Ministerio de Comercio (MICI), Autoridad de Seguridad de los Alimentos (AUPSA) y por la Autoridad de Protección al Consumidor (ACODECO), la delegación estuvo presidida por el Doctor Yuri Huertas administrador de AUPSA. La participación en este evento permite tener un panorama ampliado de las discusiones técnicas que se llevan a cabo en los diferentes lugares del mundo en materia de alimento, lo que permite enriquecer nuestra participación en el Comité Nacional del Codex, Uno de los mayores logros en esta participación fue la reunión sostenida con la delegación de Estados Unidos, coordinador del Comité de Higiene de los Alimentos del Codex, para que la próxima reunión (2018) se realice en Panamá. Delegado: Jefe de Metrología.

Primera Conferencia sobre Derechos Del Consumidor e Intercambio de Experiencias e Información - Mercado Común del Sur (Mercosur)" 30 al 31 agosto de 2017 en la Paz, Bolivia

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia participó en virtud de la invitación extendida por el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor del Ministerio de Justicia y Transparencia Institucional del Estado Plurinacional de Bolivia, en la Primera Conferencia sobre Derechos del Consumidor e Intercambio de Experiencias e Información del Comité Técnico N° 7 de Defensa del Consumidor, Delegación del MERCOSUR y Países Amigos, realizada en ciudad de La Paz, Bolivia, los días 30 y 31 de agosto de 2017. Las participantes por parte de ACODECO tuvieron la oportunidad de exponer en representación de la entidad, en el evento en el cual países como Argentina, Paraguay, Panamá y Bolivia, expusieron temas de gran interés como: Introducción al Derecho del Consumidor, Autoridades Administrativas de Aplicación de la Legislación de Consumo, Protección al Consumidor: Instancias Administrativas y Judiciales de Reclamo, El Comercio Electrónico y los Jóvenes Consumidores del Siglo XXI, La Publicidad y el Derecho de Consumo, El Deber de Información y la Defensa del Consumidor en el MERCOSUR. Participantes: Abogada y Asistente de la Jefatura del Departamento de Decisión de Quejas y la Jefa de Veracidad de la Publicidad.



Primer taller de diálogo entre las Asociaciones de Consumidores y la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA. 18 de septiembre de 2017. Mendoza, Argentina

El día 18 de septiembre de 2017 tuvo lugar el Primer Taller de Diálogo entre las Asociaciones de Consumidores y la Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA, en el hotel Intercontinental Mendoza. En el mismo se expuso sobre la "Red de Consumo Seguro y Salud de la OEA: Un Modelo de Cooperación para la Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras en las Américas". Sobre la experiencia dentro de la Red de Consumo Seguro y Salud de varios países, hubo presentaciones e intercambio de experiencias de las Asociaciones de Consumidores de las Américas acerca de a) La Seguridad de Productos; b) El Trabajo con las Organizaciones Gubernamentales; y c) El Trabajo con otras Organizaciones de la Sociedad Civil. En este punto intervinieron el director de Seguridad de Productos de la publicación "El Reporte de los Consumidores", la Presidenta del Consejo Directivo del Instituto Brasileño de Defensa del Consumidor (IDEC), la Coordinadora de Estudios y Proyectos de la Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU). Más adelante en la jornada se dio la presentación del Sistema Interamericano de Alertas Rápidas (SIAR) y la Red Nacional de Consumo Seguro de la República de Argentina, a cargo de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor de Argentina. Adicionalmente, se realizó un diálogo entre varios sectores sobre Cómo pueden involucrarse las asociaciones de consumidores en los trabajos de la RCSS, a cargo del Presidente de la Asociación Civil de Defensa del Consumidor Cruzada Cívica y la Directora Ejecutiva de la Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios. Se trabajó en grupo sobre las temáticas: 1) Intercambio de experiencias en los temas de seguridad de productos, 2) Acciones de colaboración entre la RCSS y las asociaciones de Consumidores y 3) Acciones promovidas desde las asociaciones de consumidores para trabajar con agencias gubernamentales. Finalmente, se presentaron las conclusiones y recomendaciones de los grupos de trabajo, se expuso, igualmente, sobre propuestas de trabajo para el futuro y hoja de ruta para implementarla y el cierre del diálogo estuvo a cargo del director nacional de Defensa del Consumidor, a cargo de la Presidencia del Comité de Gestión de la Red Consumo Seguro y Salud de la Organización de los Estados Americanos.

Delegados: Administrador, Responsable de Asuntos Internacionales, Jefe de Estadística y Jefe de Defensoría de Oficio.

VII Foro Internacional de Protección del Consumidor: Las Relaciones de Consumo y la Confianza en el Escenario Global. Mendoza, Argentina, 19 y 20 de septiembre de 2017

En este foro, organizado por el programa COMPAL de la UNCTAD, se abordaron los siguientes temas: a) Cómo fomentar la confianza en los mercados regionales, con lo cual se comentó sobre las políticas públicas y privadas que deben implementarse para mejorar la confianza de los consumidores en los mercados latinoamericanos, cuáles han sido las experiencias exitosas y cuáles los desafíos a los que se enfrentan las partes interesadas a la hora de incrementar el bienestar de los consumidores. b) La Participación Ciudadana en política de protección al consumidor, con lo cual se abordó en esta sesión el grado de participación ciudadana en la definición y aplicación de las políticas públicas de protección al consumidor a nivel latinoamericano, identificando tendencias y retos que puedan inspirar mejoras de política pública, identificando para ello, las oportunidades de cooperación entre las autoridades y las asociaciones de consumidor, así como los obstáculos que existen para ello; c) La protección del consumidor en las nuevas tecnologías financieras y las criptomonedas; potenciando el desarrollo, la competitividad y la protección del consumidor en América Latina.: con la participación del director de la División de Protección al Consumidor del FTC y del oficial de sistemas de información asociado, del

Programa COMPAL, de la UNCTAD, se abordó este tema con el cual se facilitó a las agencias de protección del consumidor y a las partes interesadas de la sociedad civil, material e información sobre las nuevas tecnologías financieras, en especial las criptomonedas, particularmente sobre su funcionamiento, riesgos, beneficios, regulación e impacto. Se nos remitió a un informe en la página del programa COMPAL, relativo a las criptomonedas, para futuras referencias; d) Potenciando el desarrollo, la competitividad y la protección del consumidor en América Latina. En esta sesión se abordó la conexión existente entre el desarrollo, la competitividad y la protección del consumidor a nivel latinoamericano desde el punto de vista de los gobiernos, las empresas y las asociaciones de consumidor; e) La protección del Consumidor Turista: En esta sesión se abordó la situación actual de la protección del consumidor turista en Latinoamérica, los retos que el mismo enfrenta y las medidas que se deben ser implementadas para superarlos y f) Consumo sostenible e inclusivo de Alimentos. En esta sesión se abordó el tema de los derechos y responsabilidades de los consumidores en materia de reducción de pérdidas y desperdicio de Alimentos (PDA) con el objetivo de alcanzar un Consumo Sostenible y Responsable. Delegados: Administrador, Responsable de Asuntos Internacionales, Jefe de Estadística y Jefe de Defensoría de Oficio.

XI Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC), Mendoza, Argentina, 21 y 22 de septiembre de 2017

Este foro que aglutina a las agencias de protección al consumidor de Iberoamérica, tuvo su apertura el día jueves 21 de septiembre de 2017, a cargo de la presidenta saliente, Dra. Cynthia Zapata Calvo, Directora Ejecutiva de la Dirección de Apoyo al Consumidor del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) de Costa Rica y de quien asumió la Presidencia para el periodo 2017-2018, Dr. Fernando Blanco Muiño, Director Nacional, de la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor (DNDC), Ministerio de la Producción de la República de Argentina.



La presidenta saliente dio lectura a su informe de Gestión y Seguimiento de Acuerdos de la Declaración de Guanacaste, entre lo cual se abordó los siguientes temas: i) Reforzar el Boletín del FIAGC, ii) Impulsar el uso del portal web www.fiacg.org ; iii) Acciones implementadas para la divulgación y diseminación de las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor y avances obtenidos en la materia; iv) Propuesta de reconocimiento del día 15 de marzo como Día Mundial de los Derechos del Consumidor por parte de la Asamblea General de las Naciones Unidas y v. Tratamiento del proyecto de reforma de los estatutos.

En la sesión del último día de la XI edición del FIAGC expusieron representantes de las organizaciones y organismos internacionales: UNCTAD, Sección de Grupos en Situación de Vulnerabilidad de la Organización de los Estados Americanos (OEA), Oficina de Protección al Consumidor de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos (FTC), Dirección General

Adjunto de Política del Consumidor, Cumplimiento del Derecho del Consumidor, del Ministerio Federal de Justicia y Protección del Consumidor de la República Federal de Alemania, FIFA, Secretaría General Iberoamericana (SEGIB), Consumers International. Más adelante en la sesión, el Director Nacional de Defensa de Consumidor del Ministerio de la Producción de Argentina, expuso sobre las relaciones del FIAGC con el G-20 a partir del 2018, cuando le corresponder la presidencia de ese grupo a Argentina, así como sobre los objetivos de la presidencia del FIAGC para el período 2017 - 2018. Se elaboró y revisó la Declaración de Mendoza que fue firmada por las máximas autoridades de todas las entidades presentes.

Firma del Documento de Compromiso de los Lineamientos para la Coordinación de Tareas y Acciones a Desarrollar en materia de Protección al Consumidor entre ACODECO, representada por su Administrador y la Dirección Nacional de Defensa del Consumidor, representada por su Director, Fernando Blanco Muño



Dentro del marco de este prestigioso foro tuvo lugar la firma de un compromiso entre las agencias de protección al consumidor de Argentina y Panamá, con el objetivo de a) Promover la cooperación y coordinación entre las partes sobre los asuntos que sean materia de su competencia; b) Desarrollar actividades de educación y capacitación sobre los derechos de los consumidores de manera conjunta y c) Intercambiar políticas institucionales, conocimientos, mejores prácticas y jurisprudencia en relación con la protección de los consumidores en general. Las agencias se comprometieron a darle seguimiento a la implementación de este compromiso en el intercambio y cooperación mutua. Se prevé que este acto de compromiso redunde en el robustecimiento de las acciones de cooperación y estrategias de coordinación entre ambos países, en materia de protección al Consumidor.

Delegados: Administrador, Responsable de Asuntos Internacionales, Jefe de Estadística y Jefe de Defensoría de Oficio.

II Ronda de Unión Aduanera del 9 al 13 de octubre con la participación de Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Costa Rica y Panamá. En la Ciudad de Guatemala

La ACODECO como autoridad competente de hacer cumplir los reglamentos técnicos que se generan en el país y de todos aquellos que se realicen en negociaciones que se generen a través de las Rondas de Unión Aduaneras, participó en la ciudad de Guatemala en la mesa del Grupo Técnico Normativo y su función fue revisar la estructura y darle forma a dos Reglamentos Técnicos Centroamericanos: 1) RTCA 67.06.74:16 Productos Agropecuarios Orgánicos. Requisitos para la Producción, el Procesamiento, la Comercialización, la Certificación y el Etiquetado; y 2) RTCA 67.04.75:17 Productos Lácteos. Quesos Madurados. Especificaciones. El objetivo es de culminar la revisión de las observaciones de los Reglamentos Técnicos y darle la corrección de forma la cual esta instituida en el RTCA de Buenas Prácticas Reglamentarias.

Entre las actividades realizadas durante la ronda de negociaciones estuvo la revisión de la matriz de observaciones del Reglamento Técnico de Producción Orgánica y se revisó y dio formato de estilo al Reglamento de Productos Lácteos. Quesos Madurados.

Entre los avances alcanzados durante la ronda, se destaca que se dio revisión de forma y estilo al Reglamento Técnico de Producción Orgánica, y se incluyeron las observaciones aprobadas y consensuadas por la mesa técnica durante la I RAUC Panamá, quedando pendiente la aprobación de la mesa técnica a las observaciones de la mesa de normalización y los puntos sin consenso y se dio revisión de forma y estilo al Reglamento Técnico de Productos Lácteos Quesos Madurados y se elaboró su acta de entrega, quedando a espera de las instrucciones superiores de cómo proceder para su envío a consulta pública.

Delegados: Funcionarios del Departamento de Metrología de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

Segundo Congreso Internacional de Metrología Legal de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) de Colombia, del 12 al 13 de octubre de 2017 en Cartagena de Indias, Colombia

El II Congreso de Metrología Legal en el cual participaron países de América y de algunos países de Europa (España, Alemania, Eslovaquia), tuvo como objetivo el intercambio de información a través de la exposición de las experiencias que los países participantes han tenido en la materia de metrología legal, cómo sus sistemas legales han integrado el proceso de conformación de las normas reglamentarias que conforme las políticas de cada país, se han considerado relevantes para la lograr una armonización de las actividades a nivel interno. De igual forma conocer los avances que se dan en la Organización Internacional de Metrología Legal (OIML). Cada país explicó la forma en que llevan a cabo la metrología legal, la estructura legal con la que cuenta, inconvenientes, metodología actual y proyecciones. Por su parte Panamá a través de ACODECO expuso la situación actual de mercado, los inconvenientes confrontados con la aplicación del Sistema Internacional, el cual hasta el momento no se ha implementado de manera integral. Como conclusión se arribó a la urgente necesidad que contar con una mayor cantidad de países que participen y formen parte activa de la OIML, además de generar un mayor impacto en la comunicación de los organismos que participan de la metrología legal, con el fin de generar las estructuras legales necesarias para una colaboración efectiva que permita reducir la duplicidad de evaluaciones y que a la vez, generen un mayor nivel de protección al consumidor, a través de marcos regulatorios armonizados. Delegados: Director Nacional de Protección al Consumidor y Jefa del Departamento de Metrología.

IV Reunión Ordinaria Anual del Plenario de la Red de Consumo Seguro y Salud (RCSS), Organizada por la OEA, Guadalajara, México del 25 al 27 de octubre de 2017

Participación en la IV Reunión Ordinaria Anual del Plenario de la Red de Consumo Seguro y Salud organizada por la OEA (Organización de Estados Americanos y PROFECO) donde participaron México, Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Surinam, Estados Unidos de América, Guatemala, Perú, República Dominicana, Trinidad y Tobago y Panamá. Inicialmente, se dio la revisión del plenario y apertura por parte del Presidente saliente de la RCSS, quien planteó algunos lineamientos de trabajo para seguir fortaleciendo el trabajo en conjunto en este ámbito. Por su parte, la Directora de Inclusión Social de la Secretaría de Acceso a Derechos y Equidad de la Organización de los Estados Americanos, presentó el informe de los talleres I y II de la red, mencionó que la OEA negocia presupuesto 2018, con el apoyo de Brasil. Luego tuvo lugar la

asunción de Autoridades 2017-2018, recayendo en México la responsabilidad de la siguiente Presidencia. Se realizó la suscripción de Memorándums de Entendimiento entre PROFECO y el Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor (PROCONSUMIDOR) de República Dominicana. Se habló sobre la importancia de hacer investigaciones de los países miembros y se invitó a trabajar en conjunto con las autoridades aduaneras a participar e incluirlos dentro de las actividades. Cada país explicó sus preocupaciones y se recomendó trabajar campañas a nivel mundial e impulsarlas a beneficio de los consumidores sobre temas como lograr identificar productos falsificados, la seguridad de los alimentos, para lograr concientizar a los consumidores sobre el daño y el peligro que causa la peligrosidad de los productos y se pidió sumar esfuerzos para hacer campañas regionales. Panamá presentó el reporte sobre los Avances de Subregionales de los países miembros de la RCSS, como presidencia Pro-Témpore de CONCADECO, responsabilidad asumida en la reunión de titulares del Consejo Centroamericano de Protección al Consumidor para el período 2017 a abril 2018. También se presentó por parte de Panamá, la propuesta para la implementación de un protocolo para atender riesgos de consumo, como meta del plan estratégico de ACODECO, dentro del presente año. Delegados: Asistente de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.

C. OTRAS UNIDADES

Participación en Curso "Evaluación de Políticas y Programas Públicos" - 19 al 30 junio en Santiago de Chile

Se conoció de forma global los procesos de seguimiento, monitoreo y evaluación de programas públicos y políticas públicas, intercambiando metodologías, herramientas y buenas prácticas y del uso de la matriz de marco lógico como instrumento de gestiones de éstos, orientados al desarrollo de los países de América Latina y el Caribe y a la mejora de la calidad del gasto público.

Ante los esquemas de gestión orientada a resultados que se van adoptando en las administraciones públicas de América Latina y del Caribe y el incremento en la demanda por mayor transparencia de las gestiones públicas por parte de la ciudadanía de nuestros países, concretándose iniciativas como Gobierno Abierto; el seguimiento y monitoreo de la ejecución y evaluación de los resultados de las instituciones, de sus proyectos de inversión, de los programas públicos y de las políticas públicas que se adopten.

Delegados: Subdirectora de Administración y Finanzas.

Seminario de Integración de la plataforma Fidelity, Contact Center con CRM del 2 al 6 octubre de 2017, Madrid, España

El Seminario de Integración de la Plataforma Fidelity, se llevó a cabo en la ciudad de Madrid cuyo objetivo era conocer la forma de integrar el CRM con la plataforma de Contact Center, se logró completar los talleres que sirven de guía para los procesos de la integración de las dos plataformas. Dicho curso tuvo una duración de una semana, uno de los principales retos que se tiene es adaptar los lenguajes de comunicaciones del CRM actual que tiene por conexiones ODBC (Open Date Base Connectivity). Y que lo ideal o la forma práctica para poder realizar conexiones de sistemas de diferentes lenguajes, en este caso ASP para el Contact Center y PHP para el CRM. Deben ser realizados por web services. De igual manera dar inicio a la construcción del web services que puedan realizar las consultas a las tablas de la base de datos que se deben utilizar para la integración. Delegado: Jefe del Departamento de Informática.



¡Portables para ti!
La innovación es nuestro nuevo estilo
www.acodeco.gob.pa

Un Consumidor
Informado
Tiene Poder