

Plan Estratégico de ACODECO 2025 – 2029

Gobernanza y Fortalecimiento Institucional

ACODECO ejerce su rol de gobernanza principalmente a través de procesos que permiten alcanzar los fines establecidos en su misión: que es la protección de los consumidores, la educación al consumidor y la defensa de la libre competencia. Estos fines se cumplen mediante la implementación de jurisdicción administrativa, la capacitación y orientación al consumidor, y la aplicación de la Ley a través de mecanismos como inspecciones, sanciones, investigaciones y promoción de la competencia leal.

La ley establece un marco normativo que define las herramientas y responsabilidades de ACODECO para cumplir con estos objetivos, las cuales se dividen en varios ámbitos:

Protección al consumidor: A través de la orientación, resolución de conflictos y sanciones a quienes incumplen con las normativas de defensa de los derechos de los consumidores.

Educación y sensibilización del consumidor: Para fortalecer la cultura de derechos y responsabilidades entre los ciudadanos.

Defensa de la libre competencia: Promoviendo condiciones de mercado justas y sancionando prácticas anticompetitivas.

Este plan estratégico tiene como objetivo alinear la estructura y las operaciones de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO) con los pilares de gobernanza establecidos en el Plan Estratégico de Desarrollo (PED) de Panamá. El enfoque estará centrado en la gestión eficiente de los recursos, la transparencia, la optimización de procesos, y el fortalecimiento institucional a través de la digitalización, la capacitación y la mejora en la interacción con los ciudadanos.

El plan también considera los avances en la digitalización de procesos judiciales y la optimización del presupuesto, con el fin de lograr una gestión pública moderna y eficiente, alineada con la misión y visión de ACODECO.

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 transparencia, eficiencia y compromiso social.

Objetivos del Plan Estratégico

Fortalecer la Gobernanza Institucional de ACODECO mediante la implementación de prácticas de gestión fiscal prudente, transparencia, y rendición de cuentas.

Optimizar los recursos disponibles mediante el uso de herramientas digitales, alianzas y una eficiente administración del presupuesto y una ejecución de las políticas institucionales, para una defensa de la competencia el consumidor y la industria así como la prevención de las prácticas restrictivas de la competencia.

Mejorar la calidad del servicio al ciudadano a través de la capacitación, digitalización de procesos, y un enfoque en la accesibilidad y la participación ciudadana.

Estrategias de Gobernanza y Fortalecimiento Institucional

1. Gobernanza Eficiente y Transparente

Objetivo: Asegurar que las actividades de ACODECO estén alineadas con los principios de transparencia, participación ciudadana y eficiencia administrativa.

Acciones a Implementar:

Creación de una unidad de control, monitoreo y evaluación del gasto público: Esta unidad será responsable de asegurar que los recursos de ACODECO se utilicen de manera eficiente y de que se cumplan los objetivos estratégicos establecidos.

Desarrollar un plan estratégico para la digitalización de procesos: Se implementará un sistema para permitir a los consumidores presentar denuncias y quejas de manera rápida y económica, reduciendo costos operativos y mejorando la eficiencia, reduciendo el tiempo y el consumo de papelería en la entidad.

Incorporación de la Inteligencia Artificial (IA) para la mejora de procesos internos: Usar la IA para facilitar la administración de denuncias y la optimización del servicio al ciudadano.

Implementación de tecnología avanzada: Desarrollar un sistema de geolocalización para conocer la ubicación de los agentes económicos y optimizar los procedimientos de inspección y monitoreo del mercado.

Beneficios Esperados:

- Mayor transparencia en las operaciones de ACODECO.
- Reducción de los costos operativos y aumento de la eficiencia institucional.
- Mejora en la accesibilidad y rapidez de los servicios a los ciudadanos.

Indicadores Claves para Evaluar la Gobernanza

Para medir el desempeño de ACODECO en términos de gobernanza, se deben establecer indicadores claros, relacionados con la gestión de la Ley y las actividades institucionales. Estos indicadores deben centrarse en aspectos de transparencia, eficiencia y cumplimiento de los objetivos institucionales.

Indicadores de Gobernanza y Desempeño Institucional

Protección al Consumidor

Número de personas atendidas: Medir el volumen de personas que reciben orientación, atención o resolución de sus quejas.

- ✓ Porcentaje de casos resueltos vs. número de quejas recibidas

Relacionar la cantidad de casos cerrados con la cantidad de quejas recibidas para medir la eficacia de la institución en la resolución de problemas.

- ✓ Tiempo promedio para decisiones finales en protección al consumidor

Medir los tiempos de respuesta para lograr una resolución final sobre las quejas presentadas por los consumidores.

- ✓ Población total beneficiada por orientaciones al consumidor

Contabilizar a cuántas personas se les ha brindado orientación y asesoría en sus derechos y deberes como consumidores.

Defensa de la Competencia

- ✓ Encuestas de precios

Realizar encuestas periódicas sobre productos clave (canasta básica, medicamentos, combustibles, etc.) para detectar posibles distorsiones en el mercado y garantizar la libre competencia.

- ✓ Índice de sanciones por prácticas anticompetitivas

Medir la cantidad de sanciones impuestas a empresas por conductas anticompetitivas como el abuso de posición dominante o la colusión.

2. Optimización del Presupuesto y Gestión de Recursos

Objetivo: Optimizar el uso de los recursos financieros para lograr una gestión eficiente y basada en resultados.

Acciones a Implementar:

- Presupuesto basado en resultados: Establecer indicadores clave de desempeño para medir el impacto de los servicios prestados, tales como el número de personas atendidas, quejas recibidas, denuncias procesadas, y multas cobradas.

- Reducción del gasto en planilla: Reducir la planilla transitoria mediante la Implementar una revisión y optimización de los recursos humanos en ACODECO, ajustando la estructura organizativa para maximizar la eficiencia.
- Disminución de costos operativos: Evaluar la reducción de alquileres de oficinas y otros gastos compartidos, asegurando que se utilicen eficientemente los espacios y recursos disponibles.

Beneficios Esperados:

- Ahorro de costos en áreas como personal, alquileres y operaciones.
- Mejora en la asignación y uso de recursos para lograr los objetivos institucionales.

3. Fortalecimiento del Servicio al Ciudadano

Objetivo: Mejorar la calidad del servicio que ACODECO presta a los ciudadanos mediante la capacitación del personal y la digitalización de procesos.

Acciones a Implementar:

- Capacitación continua del personal: Implementar programas de formación y motivación, como el programa "ACODECO en tu comunidad", que se ha demostrado eficaz para educar tanto a los ciudadanos como a los funcionarios en el marco de las leyes de protección al consumidor y competencia.
- Digitalización de expedientes: Implementar sistemas de gestión de documentos electrónicos para agilizar el acceso y la gestión de casos, reduciendo el uso de papel y mejorando la eficiencia operativa.
- Portal único del ciudadano: mejorar la plataforma en línea que permita a los ciudadanos interactuar con ACODECO para presentar quejas, recibir orientación y realizar trámites, todo en un solo lugar.

Beneficios Esperados:

- Mayor satisfacción del ciudadano gracias a un acceso más rápido y fácil a los servicios de ACODECO.
- Reducción de tiempos de espera y mejora en la eficiencia de los procesos.

- Mayor participación ciudadana en la vigilancia de las prácticas comerciales y en la denuncia de abusos.

4. Fomento de la Participación Ciudadana y Control Social

Objetivo: Aumentar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas mediante la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas.

Acciones a Implementar:

- Robustecer el sistema de datos abiertos: Publicar información relevante sobre las actividades de ACODECO, como estadísticas de quejas recibidas, sanciones impuestas, y proyectos en desarrollo.
- Promover la participación activa de la ciudadanía: Desarrollar mecanismos interactivos para que los ciudadanos puedan dar seguimiento a sus denuncias, colaborar en la vigilancia de los mercados y ofrecer sugerencias sobre las políticas de protección al consumidor.

Beneficios Esperados:

- Incremento en la confianza ciudadana al conocer cómo se utilizan los recursos públicos y cómo se gestionan las denuncias.
- Mejor colaboración entre la ciudadanía y ACODECO, lo que resultará en un mercado más justo y eficiente.

Propuestas Estratégicas para Potenciar la Gobernanza y Fortalecimiento Institucional

A continuación, se presentan las metas estratégicas que deben ser implementadas para mejorar la gobernanza y fortalecer la gestión institucional de ACODECO.

Gestión Institucional para Adquirir un Inmueble Propio:

Meta: Buscar la viabilidad financiera y administrativa para adquirir un inmueble que optimice la operatividad de la institución, reduzca los costos de alquiler y permita un mejor uso de los recursos.

Digitalización de Expedientes:

Meta: Completar la digitalización de los expedientes de todos los casos atendidos por ACODECO para mejorar la eficiencia en la consulta, resolución y archivo de casos. Digitalización de los procesos administrativos quejas que presenten los consumidores.

Mapa para Localizar Agentes Económicos:

Meta: Desarrollar e implementar un sistema de geolocalización que permita ubicar con precisión a los agentes económicos, facilitando las inspecciones y el control del mercado.

Coordinación con Municipios para Atención a Consumidores en Áreas Alejadas:

Meta: Establecer alianzas con municipios para abrir puntos de atención en áreas rurales o alejadas, mejorando la accesibilidad de los consumidores a los servicios de ACODECO.

Inventario y Salvaguarda de Convenios Institucionales:

Meta: Realizar un diagnóstico completo del inventario de convenios nacionales e internacionales de ACODECO, asegurando que se encuentren activos y en cumplimiento.

Mejora de la Tecnología en Oficinas Regionales:

Meta: Mejorar la infraestructura tecnológica en las oficinas regionales para agilizar los trámites, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la comunicación interna.

Carnet con QR para Funcionarios:

Meta: Implementar un sistema de identificación con códigos QR en los carnets de los funcionarios para mejorar la seguridad, transparencia y el control de los mismos en las operaciones diarias.

Continuidad en la Implementación de Calidad Total:

DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

PROYECTOS	2024		2025		2026		2027		2028		2029	
	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R	P	R
Taller, capacitación y actualización de Ley # 6 de 1987.			1									
Celebración del Día Mundial del Derecho de los Consumidores.		1			1		1		1		1	
Unificación de criterios de Historial de Crédito de la Ley # 24 del 2002.				1								
Programa Consumo Responsable de las Redes Sociales.					1							
Reunión Plenaria Anual de Consumo Seguro, Salud y Taller Internacional de Seguridad de Productos.					1							
Capacitación en el Proceso de Decisión de Quejas.		15	15		15		15		15		15	
Aniversario Ley N°45 de 2007.		1	1		1		1		1		1	
Remolques con probadores volumétricos.					1		1					
Sistema Informático de verificación.					1							
Sistema de Veracidad de la Publicidad.					1							
Equipo para peritaje.					1							
Capacitación de Publicidad a los Agentes Económicos.			1		1		1		1		1	
Capacitación de Metrología a los agentes Económicos.			1		1		1		1		1	
Laboratorio de Metrología Móvil, su objetivo es realizar verificaciones en áreas de difícil acceso a nivel nacional.			1									
Módulo de Realidad Virtual, cuyo objetivo es instalar tecnología de realidad virtual en centros comerciales del país.			1									
Laboratorio de Metrología en Chiriquí, con el fin de analizar y verificar aspectos relacionados con metrología en el interior del país.					1							
Bus de capacitación, con el objetivo de impartir capacitaciones en escuelas, ferias agropecuarias y a agentes económicos, así como llegar a lugares de difícil acceso.					1							
Modernización del camión de capacitación. Actualizar con herramientas tecnológicas al camión existente.					1							
Adquisición de equipos de Metrología, a fin de mejorar la capacidad técnica del departamento					1							
Pickup Super Duty, adecuación del vehículo para verificaciones volumétricas de combustibles.					1							
Aplicativo de información de referencia, con el fin de facilitar al consumidor la información actualizada sobre precios y disponibilidad					1							
Digitalización de Expedientes					1							

2 pedestales de mesa para micrófonos.					2															
2 kits de maquillaje profesional.					2															
2 carpetas de firma.					2															
Materiales para impresiones de tarjetas, volantes y otros.					1		1		1		1									
12 Banderas Nacionales con su base y separadores para las regionales					12															
Monolito de ACODECO para la sede central con iluminación.					1															
13 rotulaciones de las oficinas regionales y sede.					13															
Promoción permanente en medios tradicionales y digitales.					1		1		1		1									
Presupuesto para ferias a nivel nacional.					1		1		1		1									
Renovación de mobiliarios para la Oficina de Relaciones Públicas.							1													
6 TV para pasillos.					3		3													
60 USB de 64 GB de buena calidad.					60															
Kit de luces robóticas y fijas para iluminar tarima, juego de truss .							1													
Capacitaciones permanentes para los voceros.					1		1		1		1									
Promoción y pautas en todos los canales de TV, prensa escrita, redes sociales y radio.					1		1		1		1									
Espacio fijo para artículos en La Estrella de Panamá.	12	12	12	4	12		12		12		12									12
Coberturas y entrevistas del Administrador y voceros.	230	230	500	120	500		500		500		500									200
Reforzamiento de la marca institucional.	1	1	1		1		1		1		1									1
Campaña Yo reviso mi historial de crédito.			1		1		1		1		1									1
Publicidad en vallas y mupies en todas las provincias.							1		1		1									
Rotular un tren de Metro de Panamá.							1													
Programa promocional en escuelas y universidades.			1		1		1		1		1									
Internet satelital para temas de charlas (unidad móvil).							1													
Tablero-computadora táctil para presentaciones.							1													

Seguimiento y Evaluación

Para asegurar que las metas estratégicas se estén cumpliendo de manera efectiva, se debe establecer un sistema de seguimiento y evaluación. Este sistema debe incluir:

- Crear comisiones o mesas de trabajos que puedan gestionar y ejecutar acciones administrativas necesarias para poder avanzar con las metas a corto y largo plazo.

- Reuniones trimestrales de seguimiento para evaluar el avance de cada meta y ajustarlas según sea necesario.
- Informes anuales de desempeño que muestren los resultados alcanzados y los indicadores clave de desempeño.
- Evaluación de impacto: Medir los tiempos de cada meta para así poder identificar donde quedan estancadas y con ello poder gestionar de forma eficiente el impacto de las iniciativas en la mejora de la eficiencia y la satisfacción del ciudadano.

Este plan estratégico establece el fortalecimiento institucional mediante una gestión programática y financiera que permita la sostenibilidad de las renovaciones utilizando la innovación y tecnología para aumentos los beneficios así como la transformación de ACODECO en una institución más eficiente, transparente y moderna. Fortaleciendo el desarrollo mediante la innovación

Para poder lograr nuestras metas de corto y largo plazo se hace necesario la ejecución de la digitalización de los procesos, la cual va unida a una gestión financiera con la optimización del presupuesto y la mejora en la interacción con los ciudadanos son pilares clave de este plan. Al alinearse con los objetivos del PED y los pilares de gobernanza, ACODECO podrá ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía, reducir costos y fortalecer su rol en la protección de los derechos de los consumidores y la defensa de la competencia.