



**REPÚBLICA DE PANAMÁ**

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

**RESOLUCIÓN No. AG- 068-2018**  
(De 16 de agosto de 2018)

**“Por la cual se aprueba y adopta la nueva Estructura Orgánica de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (ACODECO)”.**

**EL ADMINISTRADOR GENERAL,  
EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES LEGALES,**

**CONSIDERANDO:**

Que la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia (en adelante **LA AUTORIDAD**) es una entidad pública descentralizada del Estado, con personería jurídica propia, autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones, tal como preceptúa el artículo 84 de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, que dicta normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia y otra disposición;

Que el artículo 85 de la Ley 45 de 2007 establece la Estructura Orgánica de **LA AUTORIDAD** y dispone que la misma contará con un Administrador, quien ejercerá la representación legal de la Institución, así como con una Dirección Nacional de Libre Competencia y una Dirección Nacional de Protección al Consumidor, además de las unidades administrativas y técnicas que requiera para el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los procedimientos legales aplicables;

Que en el artículo 86 de la Ley 45 de 2007 se definen las funciones y atribuciones que tendrá **LA AUTORIDAD**, dentro de las que se destaca la enunciada en su numeral 2, que la faculta a crear, en cualquier parte del territorio nacional, las unidades administrativas que requiera para su funcionamiento, incluyendo oficinas provinciales, así como sus funciones;

Que es de interés de **LA AUTORIDAD**, a través de un proceso continuo, deliberado y sistemático, forjar una estructura organizativa, agrupando de manera eficiente las unidades administrativas, de manera funcional y geográfica, respetando la cadena de mando, enfocada en una organización menos mecanicista y más entendible;

Que la creación de nuevas unidades administrativas modifica la Estructura Programática de **LA AUTORIDAD**, para lograr una mejor distribución de los recursos presupuestarios, su óptima utilización y el desarrollo de las funciones, de gestión y transformación de la Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia.

Que anteriormente, mediante Resolución No. AG-034-17 de 21 de abril de 2017, el Administrador General de **LA AUTORIDAD**, actuando en ejercicio de sus facultades legales, consagradas Ley 45 de 2007, reestructuró la Organización de la Institución, eliminando, creando, adscribiendo y renombrando algunas unidades administrativas, las que actualmente forman parte integral de la Estructura Orgánica de **LA AUTORIDAD**;

Que, en virtud de responder a las políticas del Ejecutivo conducentes al proceso de modernización de la gestión pública, se requiere modificar la anterior Organización de la Institución y formalizar la nueva Estructura Orgánica de **LA AUTORIDAD**;

Que en vista de las anteriores consideraciones y actuando de conformidad con la Ley 45 de 2007;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** APROBAR y ADOPTAR la nueva Estructura Orgánica de **LA AUTORIDAD**, de conformidad con la Ley 45 de 2007, tal y como se describe en los artículos a continuación.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** EI NIVEL POLÍTICO DIRECTIVO estará representado por el Despacho del Administrador(a) General, del cual forma parte el Consejo Asesor.

**ARTÍCULO TERCERO:** EI NIVEL COORDINADOR estará representado por la Secretaría General.

**ARTÍCULO CUARTO:** EI NIVEL ASESOR estará representado por las siguientes unidades administrativas:

- Oficina de Asesoría Legal
- Oficina de Relaciones Públicas
- Oficina de Cooperación Técnica Internacional

**ARTÍCULO QUINTO:** EI NIVEL FISCALIZADOR estará representado por la Oficina de Auditoría Interna.

**ARTÍCULO SEXTO:** EI NIVEL AUXILIAR DE APOYO estará representado por las siguientes unidades administrativas:

**Dirección Administrativa**

- Unidad de Bienes Patrimoniales
- Departamento de Contabilidad
- Departamento de Tesorería
- Departamento de Presupuesto
- Departamento de Compras
- Almacén
- Departamento de Servicios Generales
- Sección de Seguridad Institucional
- Sección de Transporte
- Departamento de Archivo y Correspondencia

**Oficina Institucional de Recursos Humanos**

- Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público
- Área de Planificación de los Recursos Humanos
- Área de Registro y Control de Recursos Humanos
- Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público

**Oficina de Informática**

**Juzgado Ejecutor**

**ARTÍCULO SÉPTIMO:** EI NIVEL OPERATIVO estará representado por las siguientes unidades administrativas:

- Dirección Nacional de Protección al Consumidor**
- Subdirección Nacional de Protección al Consumidor**
- Departamento de Defensoría de Oficio
- Departamento de Educación al Consumidor



Departamento de Conciliación  
 Departamento de Verificación  
 Departamento de Metrología  
 Departamento de Investigación del Consumidor  
 Departamento de Decisión de Quejas  
 Sección de Vehículos a Motor  
 Departamento de Atención al Cliente

**Dirección Nacional de Libre Competencia**

Departamento de Análisis y Estudio de Mercados  
 Departamento de Investigación de la Competencia  
 Departamento de Información de Precios y Verificación

**ARTÍCULO OCTAVO:** La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia cuenta con las siguientes OFICINAS REGIONALES:

- Regional de Bocas del Toro
- Regional de Colón
- Regional de Darién
- Regional de Los Santos
- Regional de Panamá Oeste
- Regional de Coclé
- Regional de Chiriquí
- Regional de Herrera
- Regional de Panamá Este
- Regional de Veraguas

**ARTÍCULO NOVENO:** Remitir copia de la presente resolución al Departamento de Organización del Estado de la Dirección de Presupuesto de la Nación del Ministerio de Economía y Finanzas.

**ARTÍCULO DÉCIMO:** La presente resolución deroga cualquier disposición preexistente que le sea contraria.

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO:** La presente resolución empezará a regir, a partir de su promulgación en la Gaceta Oficial.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Ley 45 de 31 de octubre de 2007.

**Publíquese y Cúmplase,**

Este documento es fiel copia de su original

*Marisol R. de Durling*  
 AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y  
 DEFENSA DE LA COMPETENCIA  
 SECRETARÍA GENERAL

*Marisol R. de Durling*  
 14 de agosto de 2018  
 Panamá

*Oscar García Cardozo*  
**OSCAR GARCÍA CARDOZO**  
 Administrador General



*Marisol R. de Durling*  
**MARISOL R. DE DURLING**  
 Secretaria General



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

**OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS**



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES**

**PANAMÁ 2018**

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

**OSCAR GARCÍA CARDOZE**  
**Administrador General**

**MARISOL R. DE DURLING**  
**Secretaría General**

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

**OFICINA RESPONSABLE DE LA ELABORACION DEL DOCUMENTO**

**OIRH**

**PERSONAL TÉCNICO QUE COLABORÓ EN LA ELABORACIÓN DEL MANUAL**

**Simón A. Gálvez S. – OIRH  
Karleen R. Kant – Despacho  
Ixora Martínez - Reproducción**

## INDICE

I.INTRODUCCIÓN	6
II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ACODECO	7
Organigrama General	8
Organigrama Analítico	9
III. BASE LEGAL	11
IV. MISION Y VISION	12
V. OBJETIVO Y FUNCIONES DE LA ACODECO	12
<b>NIVEL POLITICO Y DIRECTIVO</b>	<b>14</b>
ADMINISTRACIÓN GENERAL	14
CONSEJO ASESOR	16
<b>NIVEL COORDINADOR</b>	<b>17</b>
SECRETARIA GENERAL	17
<b>NIVEL ASESOR</b>	<b>18</b>
OFICINA DE ASESORIA LEGAL	18
OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS	19
OFICINA DE COOPERACION TECNICA INTERNACIONAL	20
<b>NIVEL FISCALIZADOR</b>	<b>21</b>
OFICINA DE AUDITORIA INTERNA	21
<b>NIVEL AUXILIAR DE APOYO</b>	<b>22</b>
DIRECCION ADMINISTRATIVA	22
Unidad de Bienes Patrimoniales	24
Departamento de Contabilidad	25
Departamento de Tesorería	26
Departamento de Presupuesto	27
Departamento de Compras	28
Almacén	29
Departamento de Servicios Generales	29
Sección de Seguridad Institucional	30
Sección de Transporte	31

Departamento de Archivo y Correspondencia	32
OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS	33
Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público	34
Área de Planificación de Recursos Humanos	35
Área de Registro y Control de Recursos Humanos	36
Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público	37
OFICINA DE INFORMATICA	38
JUZGADO EJECUTOR	39
<b>NIVEL OPERATIVO</b>	<b>40</b>
DIRECCION NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR	40
Subdirección Nacional de Protección al Consumidor	42
Departamento de Defensoría de Oficios	42
Departamento de Educación al Consumidor	43
Departamento de Conciliación	44
Departamento de Verificación	45
Departamento de Metrología	45
Departamento de Investigación del Consumidor	47
Departamento de Decisión de Quejas	47
Sección de Vehículos a Motor	48
Departamento de Atención al Cliente	49
DIRECCION NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA	50
Departamento de Análisis y Estudios de Mercado	51
Departamento de Investigación de la Competencia	52
Departamento de Información de Precios y Verificación	54
OFICINAS REGIONALES	55
SECTOR AL QUE PERTENECE LA INSTITUCIÓN	56
RELACIONES INTERSECTORIALES	56
RELACIONES INTRASECTORIALES	56

## I. Introducción

El presente documento denominado “Manual de Organización y Funciones de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia”, tiene la finalidad de dar a conocer a los servidores públicos de la Institución y al resto de los ciudadanos, la estructura organizativa y funcional de las diferentes unidades administrativas de la Autoridad, antes los cambios presentados y enmarcadas en la Ley N° 45, Que dicta Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, de 31 de octubre de 2007.

El artículo 84 de la citada Ley, señala que “la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia es una entidad pública descentralizada del Estado, con personería jurídica propia, autonomía en su régimen interno e independencia en el ejercicio de sus funciones. La autoridad estará sujeta a la fiscalización de la Contraloría General de la República, de acuerdo con la Constitución Política y las leyes.

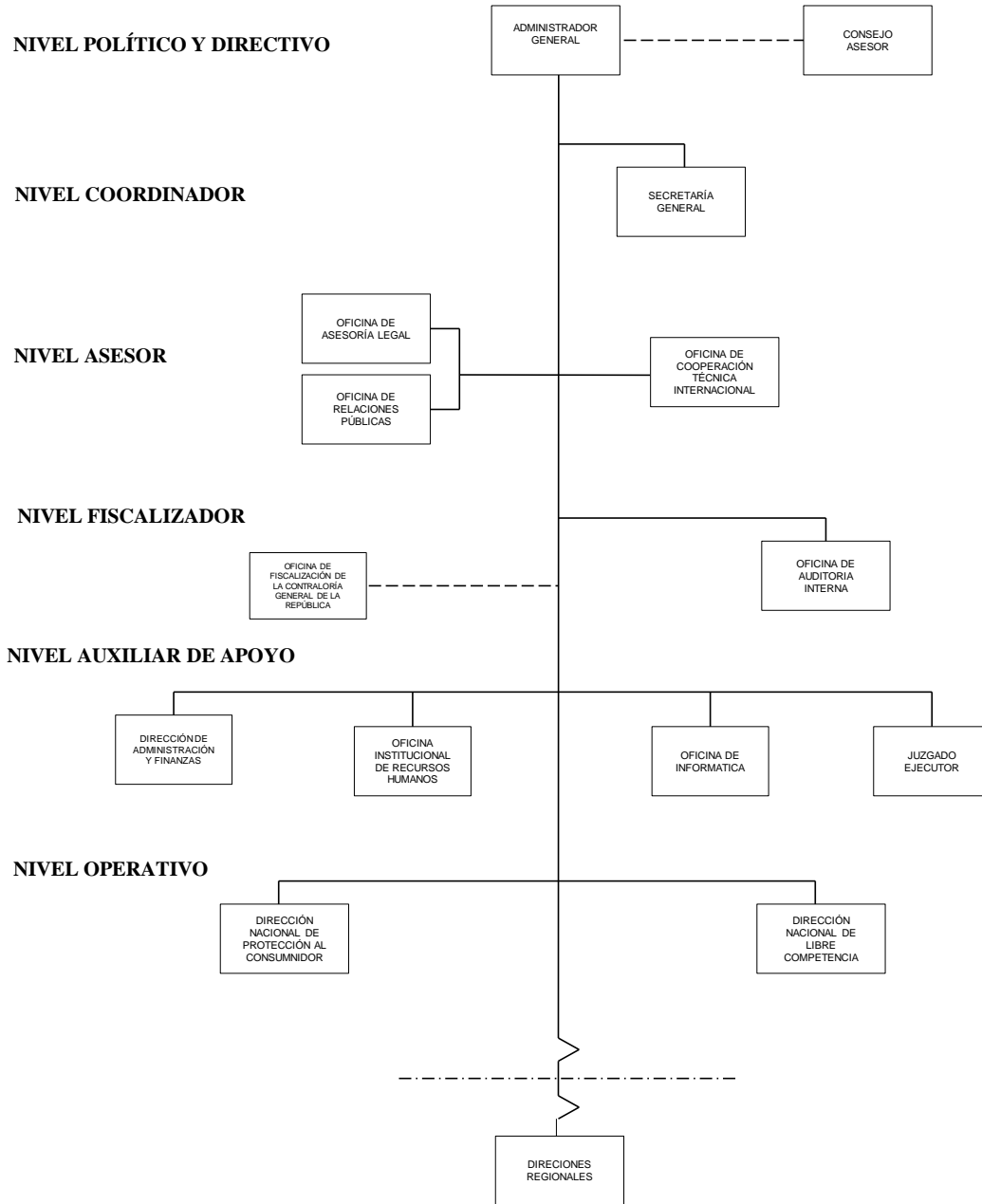
La estructura organizativa en este documento recoge modificaciones propuestas con base a la visión de la Administración, con el fin de ajustarlas a las normas generalmente aceptadas por el Ministerio de Economía y Finanzas en cuanto a los niveles jerárquicos, denominación de nomenclaturas, así como la presentación y ordenamiento de la información incluida en este manual.

Este manual tiene como finalidad establecer y dar a conocer principalmente a todo el personal de la entidad la misión, visión, objetivos y funciones el marco jurídico de cada una de las unidades administrativas que conforman la entidad con el fin de que sea una guía eficaz y eficiente en el logro de los objetivos y la ejecución de las labores cotidianas.

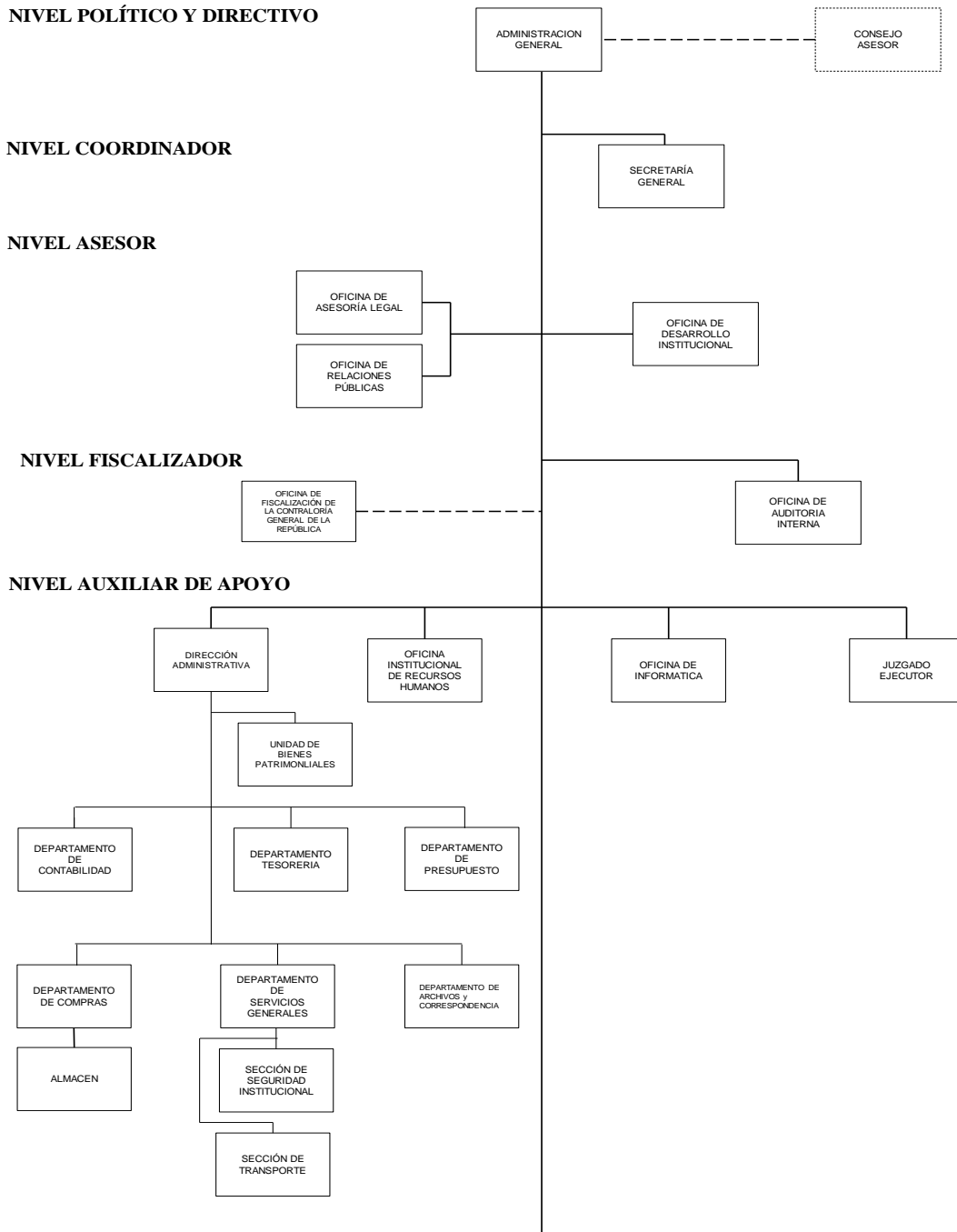
Cabe señalar que con la presente propuesta se pretende asegurar que todas las unidades administrativas incluidas cuenten con sus programas de trabajo claramente definidos, espacio físico, mobiliario y equipo, asignación presupuestaria, número reglamentario de recursos humanos adscritos a éstas y que sus acciones estén dirigidas hacia la búsqueda de eficiencia y eficacia. Las nuevas unidades administrativas propuestas al igual que los ajustes realizados, coadyuvaran al logro de los objetivos trazados por la institución.

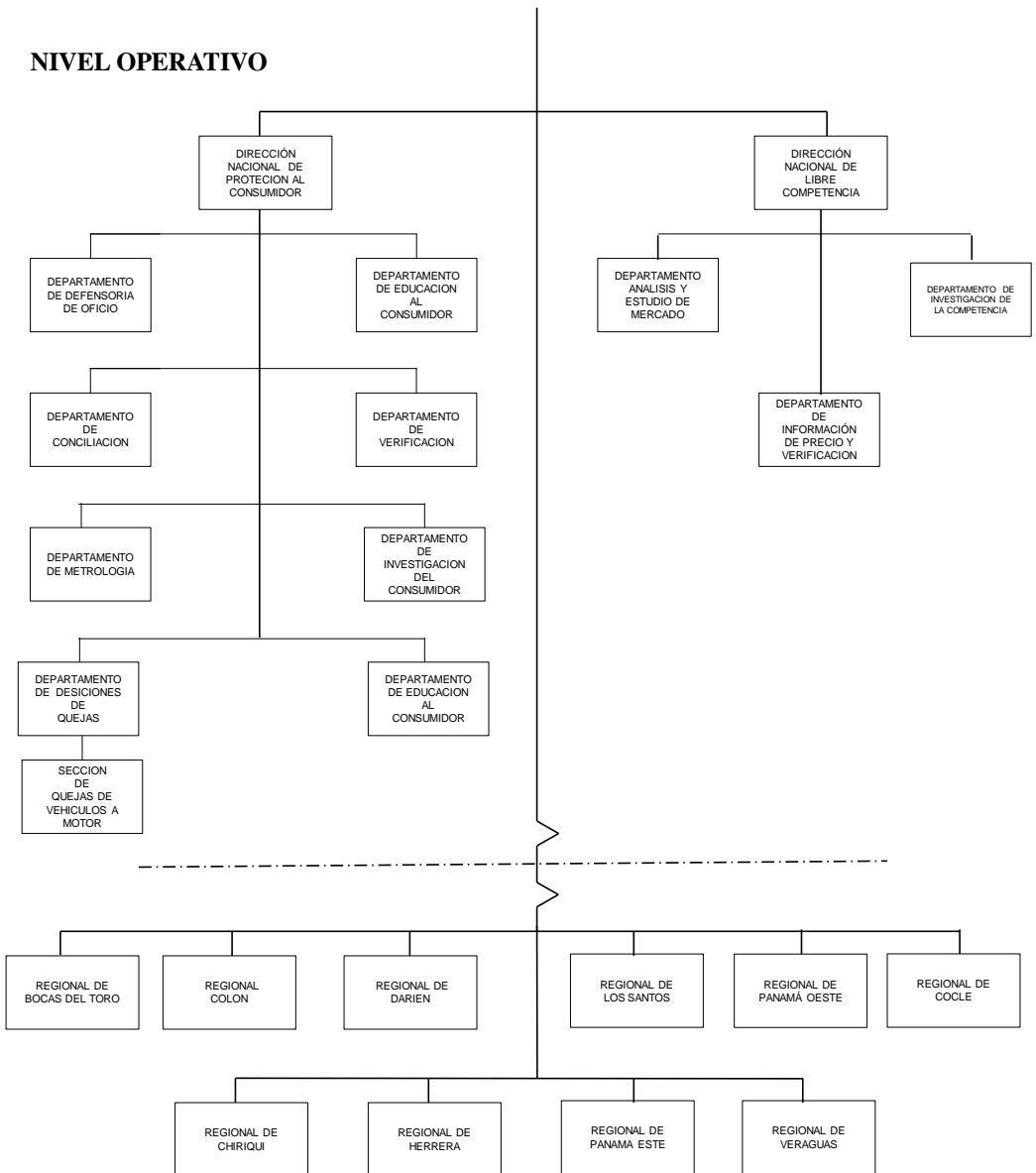
## **II. Estructura Organizacional de la ACODECO**

**AUTORIDAD DE PROTECCION AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA  
COMPETENCIA  
ORGANIGRAMA GENERAL 2018**



### MINISTERIO DE ACODECO ORGANIGRAMA ANALITICO





### **III. Base Legal**

Constitución Política de la República de Panamá, Título X, Gaceta Oficial No.25,176 de 15 de noviembre de 2004.

Ley No. 45 de 31 de octubre de 2007, por la cual se dicta Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia. Gaceta Oficial No. 25914 de 7 de noviembre de 2007.

Resolución PC-252-02 de 28 de junio de 2002, por la cual se aprueban modificaciones al Reglamento Interno de la institución. Gaceta Oficial No. 24,589 de 5 de julio de 2002.

Resolución No. 1 de 10 de agosto de 1999 de la Comisión Nacional de la Carne, por la cual se expide el Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento de la Comisión. Gaceta Oficial No. 24,369 de 20 de agosto de 2001.

Resolución PC – 086 – 99 de 30 de diciembre de 1999, por la cual se aprueba el Reglamento de Personal de la Comisión de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor. Gaceta Oficial No. 23,965 de 11 de enero de 2000.

## **IV. Misión y Visión**

### **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”**

## **V. Objetivos Generales y Funciones de la ACODECO**

### **Objetivo**

Garantizar el cumplimiento de los preceptos constitucionales y legales en defensa de la competencia, la protección al consumidor, y la defensa de la industria o producción nacional, a través de la formulación y ejecución de las políticas institucionales, para la prevención de las prácticas restrictivas de la competencia.

### **Funciones**

- Determinar sus políticas generales y velar por su ejecución.
- Crear, en cualquier parte del territorio nacional, las unidades administrativas que requiera su funcionamiento, incluyendo oficinas provinciales, y señalarles sus funciones.
- Investigar y sancionar, dentro de los límites de su competencia, la realización de los actos y las conductas prohibidas por la Ley.
- Establecer mecanismos de coordinación con otras entidades del Estado, para la protección al consumidor y para la prevención de las prácticas restrictivas de la competencia.
- Realizar Abogacía de la Libre Competencia ante los agentes económicos, asociaciones, instituciones educativas, entidades sin fines de lucro, organizaciones de la sociedad civil y la administración pública, a través de la cual podrá recomendar, mediante informes técnico jurídicos, la adopción o modificación de cualquier trámite o requisito propio de algún sector de la economía nacional o realizar estudios a fin de promover y fortalecer la competencia en el mercado.

- Establecer programas corporativos de conformidad, a fin de prevenir las prácticas restrictivas de la competencia en los distintos mercados, procurando su funcionamiento más eficiente, garantizando así los intereses superiores de los consumidores.
- Desarrollar guías técnicas para el mejor ejercicio de sus funciones, de conformidad con la presente ley y sus reglamentos.
- Elaborar su Reglamento Interno y someterlo a la aprobación del Órgano Ejecutivo.
- Emitir opiniones sobre las leyes, reglamentos, actos administrativos y proyectos, que se relacionen con las materias objeto de la Ley.
- Conocer de las consultas que sometan a su consideración los agentes económicos y los consumidores.
- Realizar estudios sobre el comportamiento del mercado, para detectar distorsiones en el sistema de economía de mercado y propiciar la eliminación de tales prácticas, sea mediante su divulgación o mediante recomendación de medidas legislativas o administrativas encaminadas a su corrección.
- Coordinar con el Órgano Ejecutivo, a través del Ministerio de Comercio e Industrias, acciones para que los reglamentos técnicos se apliquen a todos los productos y servicios ofrecidos en el territorio aduanero nacional.
- Reglamentar y supervisar las asociaciones de consumidores organizadas.
- Emitir concepto por iniciativa propia o por solicitud de municipios, instituciones autónomas o semiautónomas e instituciones estatales en general, cuando en el ámbito de sus decisiones, actos y anteproyectos de ley, se pueda afectar la libre competencia, la libre concurrencia o la protección al consumidor.
- Cesar, en cualquier etapa de la investigación que se lleve a cabo en sede administrativa y aun luego de promovido proceso judicial ante la autoridad competente, la Autoridad podrá cesar la investigación o desistir del proceso judicial, mediante la realización de transacciones, previo cumplimiento de los requisitos legales, siempre que los agentes económicos investigados o demandados acepten medidas en torno a las conductas o actos investigados, incluyendo cláusulas penales que garanticen el cumplimiento del acuerdo.
- Investigar, conocer y verificar la comisión de prácticas monopolísticas, anticompetitivas o discriminatorias por las empresas o entidades que prestan servicios públicos, de acuerdo con lo establecido en la presente ley y en concordancia con las reglamentaciones y leyes sectoriales aplicables al servicio público de que se trate. Para el, la Autoridad solicitará el apoyo y la colaboración del personal técnico de la Autoridad Nacional de los Servicios Públicos.
- Ejercer la jurisdicción coactiva sobre las multas impuestas por violación a la norma de libre competencia o de protección al consumidor.

- Retirar del mercado y destruir los productos vencidos, sin fecha de vencimiento, con fecha alterada o que no pueda determinarse o con fecha expirada; la mercancía deteriorada o que adolezca de cualquier otra condición que ponga en peligro la integridad de los consumidores, así como las herramientas, los utensilios o los aparatos de medición como las pesas y balanzas dañadas o alteradas. En el caso de los productos vencidos, se exceptúan los agroquímicos, los medicamentos y los productos tóxicos o que produzcan daños a la salud humana, animal o vegetal, los cuales serán destruidos y enviados a las autoridades correspondientes. Solo serán destruidos las balanzas, las pesas y los demás utensilios de medición que, una vez retirados y bajo custodia de la Autoridad, no pudieran ser debidamente recalibrados, para lo cual se concederá el término de cinco días hábiles, contado a partir del retiro de la balanza del mercado, para que el proveedor que considere que pueda calibrar su balanza, se apersona a la Autoridad para realizar dicha calibración. De no lograrse la calibración en cuestión, se procederá a la destrucción de dicho instrumento de metrología.
- Cumplir las funciones discrecionales señaladas en la Ley, en las leyes especiales y cualquier otra función que le atribuyan la Ley y los reglamentos que se dicten en su desarrollo.

## **NIVEL POLÍTICO Y DIRECTIVO**

### **Administración General**

#### **Objetivo**

Asegurar, a través de la adecuada planificación, administración y ejecución de los recursos financieros, materiales y humanos, el cumplimiento de las disposiciones contempladas en la normativa que rige la institución.

#### **Funciones**

- Formular el presupuesto general de gastos y someterlo a la consideración del Órgano Ejecutivo, por conducto del Ministerio de Comercio e Industria
- Aprobar el programa de publicidad y de educación al consumidor, que presente el Director Nacional de Protección al Consumidor.
- Emitir opinión, en el marco de su competencia, respecto de las leyes, reglamentos, acuerdos, circulares y demás actos administrativos, sin que tales criterios tengan ningún efecto vinculante.
- Asesorar al Gobierno Nacional en todas aquellas materias que guarden relación con el desarrollo de la libre competencia y la protección de los derechos del consumidor.
- Elaborar y someter a la aprobación del órgano Ejecutivo su régimen interno.

- Ejecutar las políticas de la entidad.
- Adquirir los bienes y contratar los servicios que sean necesarios para el buen funcionamiento de la Autoridad, sujeto a lo que al efecto dispongan las leyes nacionales.
- Fijar los sueldos y demás emolumentos y nombrar, trasladar, ascender y remover a los empleados y funcionarios de la Autoridad, así como aplicarles las sanciones disciplinarias que correspondan, de conformidad con la ley o los reglamentos de personal que se adopten.
- Velar por la ejecución y eficiente administración del presupuesto anual de la Autoridad.
- Solicitar la cooperación de los organismos públicos competentes para erradicar las prácticas prohibidas por esta Ley.
- Conocer de los recursos administrativos que, en el marco de la Ley, sean de su competencia.
- Promover convenios y programas de intercambio tecnológico, educativo e informativo, con otras entidades u organismos, nacionales y/o extranjeros, siempre que no traten de aportes económicos que pudiesen afectar la autonomía y transparencia de la institución.
- Absolver las consultas que, sobre los asuntos de su competencia, le eleven las autoridades gubernamentales, los agentes económicos y los consumidores.
- Ordenar, previo informe técnico del Director Nacional de Libre Competencia, la suspensión, la corrección o la supresión provisional de los actos violatorios de la libre competencia.
- Aprobar o rechazar, previo informe técnico del Director Nacional de Libre Competencia, los compromisos y garantías ofrecidas por los agentes económicos para el cese o modificación de las conductas causantes de distorsiones en el mercado.
- Vigilar, supervisar y dirigir, dentro de los límites que señala la ley, las labores de los directores nacionales y establecer los mecanismos de coordinación y seguimiento para el mejor ejercicio de las funciones legales encomendadas a la institución.
- Vigilar por el fiel cumplimiento de las funciones de la Autoridad.
- Coadyuvar con el Órgano Ejecutivo en la reglamentación de las disposiciones de la Ley.

## **Consejo Asesor**

### **Objetivo**

Asesorar y asistir a la Autoridad en el desarrollo de sus funciones.

### **Funciones**

- Recomendar las políticas de la Autoridad.
- Asesorar al administrador en aquellos asuntos que someta a su consideración.
- Recomendar la elaboración de informes técnicos o estudios de mercado.
- Recomendar acciones para garantizar el reconocimiento y la defensa de los derechos de los consumidores.
- Fortalecer y fomentar las condiciones propias para el normal desarrollo de la libre competencia y concurrencia económica.
- Recomendar y sugerir mecanismos o acciones que procuren la mayor participación de agentes económicos en el mercado.

El consejo asesor estará conformado por cinco (5) miembros, a saber:

- El Ministro de Comercio e Industrias o la persona que él designe, quien lo presidirá;
- El Ministro de Economía y Finanzas o la persona que él designe.
- El Ministro de Salud o la persona que él designe;
- Un (1) representante del consejo consultivo de las asociaciones de consumidores;
- Un (1) representante de los gremios o asociaciones de empresarios, comerciantes y / o industriales.

## **NIVEL COORDINADOR**

### **Secretaria General**

#### **Objetivo**

Facilitar la labor del Despacho Superior en la coordinación, seguimiento y evaluación de los asuntos técnicos, administrativos y programáticos de acciones entre las unidades administrativas a través de las instancias pertinentes a nivel interno y externo de la institución por designación.

#### **Funciones**

- Representar al Administrador en actos, eventos, reuniones y designaciones a nivel nacional e internacional, entre otras actividades que le sean asignadas.
- Manejar y controlar el sistema de correspondencia que llegue al Despacho del Administrador y hacer la revisión, clasificación y distribución, según asuntos y competencias administrativas con la finalidad de agilizar oportunamente sus respuestas.
- Coordinar la elaboración de informes que sean requeridos por el Administrador General
- Presentar recomendaciones al Despacho Superior sobre temas y ejecución de acciones y otras cuando existan problemas a nivel interno.
- Mantener el registro actualizado de todos los edictos que se han firmado en la unidad.
- Autenticar aquellos documentos y circulares que sean autorizados por el Administrador y/o relacionados con el manejo administrativo de la Institución;
- Propiciar la debida interrelación de las labores y actividades que ejecuta la Institución en la búsqueda de impulsar la rápida y eficaz recepción, distribución y tramitación de los documentos requeridos;
- Promover, coordinar y concretar las actividades de la Institución con otras entidades gubernamentales.
- Asegurar el suministro de la documentación relacionada con los programas, proyectos, actividades o trámites para darle seguimiento a la documentación emanada sobre el particular en la gestión respectiva.

## **NIVEL ASESOR**

### **Oficina de Asesoría Legal**

#### **Objetivo**

Asesorar, orientar y recomendar en materia jurídica al Administrador, a las direcciones nacionales y regionales, respecto al cumplimiento de las disposiciones legales de actos que emitan y las que puedan afectar en el ejercicio de las funciones que desarrolla la institución.

#### **Funciones**

- Asesorar al Despacho Superior y a las unidades administrativas en lo relativo a los asuntos legales que guarden relación con las actividades vinculadas con las competencias del sector.
- Representar al Administrador, cuando así lo designe, en su rol de apoderado legal de la Institución y a la entidad, en los procesos legales en los que la Institución esté involucrada y en los que deba intervenir.
- Emitir opinión legal en coordinación con los entes pertinentes sobre los proyectos, contratos, convenios de cooperación y otros documentos afines que sean suscritos por el despacho superior con personas naturales o jurídicas, nacionales e internacionales para el cumplimiento de sus fines.
- Analizar y emitir opinión legal sobre medios impugnatorios o medios de queja que sean resueltos por el despacho superior.
- Emitir opinión, pronunciamiento e informes sobre la interpretación y aplicación de las normas legales y administrativas que se sometan a consideración.
- Formular los proyectos y mecanismos legales que expida el despacho superior y las demás unidades administrativas de la entidad, para verificar que cumplan con las disposiciones legales.
- Absolver las consultas y reclamos de carácter jurídico que formulen particulares y entidades públicas vinculadas al sector, respecto a los mecanismos legales referidos a las competencias del Ministerio.
- 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.

## **Oficina de Relaciones Públicas**

### **Objetivo**

Establecer, mantener y fortalecer los vínculos con entidades del sector público, privado, y/o mixto, a través de las políticas, normas y procedimientos establecidos en relación a las temáticas inherentes al organismo para contribuir en su fortalecimiento y mantener una buena imagen institucional.

### **Funciones**

- Diseñar e implementar esquemas de comunicación que interpreten las políticas de gestión institucional e integren la divulgación de los programas y proyectos de la entidad.
- Diseñar, proponer y ejecutar, las políticas, los planes y la estrategia de comunicación y de relaciones públicas de la Autoridad, en coordinación con la Secretaría General y los demás órganos de la Alta Dirección del Administrador.
- Brindar asesoramiento al Administrador General en todo lo referente a las políticas de divulgación y principalmente, con relación a los asuntos que puedan afectar la imagen de la Autoridad ante la opinión pública.
- Diseñar programas de comunicación orientados a informar, divulgar y promocionar información sobre acciones desarrolladas por la Autoridad.
- Promover programas y políticas institucionales, a través de campañas publicitarias orientadas a los consumidores sobre los derechos y deberes que les competen.
- Generar temas relativos a los derechos y deberes de los consumidores para reforzar los mensajes educativos que se difunden a través de las participaciones mediáticas.
- Administrar las redes sociales institucionales de Twitter @acodecoresuelve, al igual que la cuenta de Facebook y YouTube, a través de un Administrador de redes sociales.
- Velar que la información vinculada a los asuntos de competencia la autoridad, se den a conocer a la población por medios de notas de prensas y boletines.
- Coordinar y controlar el flujo de información noticiosa de las regionales hacia la sede y viceversa.
- Servir como enlace entre las instituciones y asociaciones de la sociedad civil para la programación y ejecución de programas en conjunto.

- Diseñar políticas encaminadas a fortalecer la comunicación interna a nivel institucional, a través de boletines internos, murales que permitan destacar acciones positivas que realizan los funcionarios.
- Mantener actualizada a las autoridades de la Autoridad, con información relacionada a temas de competencia y consumo, que aparecen en los diferentes medios de comunicación.
- Conducir y organizar las actividades y eventos institucionales periódicos y ceremonias oficiales de la Autoridad, así como apoyar en la organización de otras actividades y eventos institucionales.

### **Oficina de Cooperación Técnica Internacional**

#### **Objetivo**

#### **Propuesta**

Asesorar a la entidad en el marco de los compromisos de cooperación en materia de protección al consumidor y defensa de la competencia, a través de las contribuciones técnicas y de los beneficios de las agencias homólogas, y de los organismos de los cuales Panamá sea miembro, a nivel nacional, internacional y multilateral.

#### **Funciones**

- Asesorar al Despacho Superior y unidades administrativas en la gestión de la cooperación técnica y financiera, Nacional e Internacional.
- Establecer coordinación con el Despacho Superior y la Dirección de Administración y Finanzas para el pago de las cuotas internacionales de país a Organismos y Agencias Internacionales, en las cuales Panamá sea signatario en materia protección al consumidor y defensa de la competencia.
- Organizar en conjunto con el Ministerio de Relaciones Exteriores y el Ministerio de Economía y Finanzas, la cooperación reembolsable y no reembolsable, tales como donaciones, préstamos, transferencias y otros de interés.
- Asegurar el cumplimiento y seguimiento de los acuerdos de cooperación bilateral, regional y multilateral, en materia protección al consumidor y defensa de la competencia.
- Identificar y establecer coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, los espacios de negociación internacional, regional y multilateral, sobre cooperación técnica y financiera en materia de protección al consumidor y defensa de la competencia.

- Desarrollar e implementar acciones estratégicas de cooperación técnica y de intercambio de información, enfocadas en temas y áreas prioritarias para el desempeño de la gestión institucional en materia de protección al consumidor y defensa de la competencia.
- Recomendar la firma y gestión de acuerdos, convenios y otros instrumentos que promuevan la cooperación técnica e internacional.
- Establecer coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, en lo referente a la suscripción de acuerdos y programas internacionales, así como la participación en conferencia u otras necesidades de carácter internacional en materia ente público.
- Formular planes y proyectos de cooperación técnica en atención a los requerimientos institucionales para fortalecer el recurso humano que tiene la responsabilidad de brindar asistencia técnica.
- Establecer coordinación con los Organismos Nacionales e Internacionales en relación a los ofrecimientos de Asesoría Técnica que ofrezcan a esta entidad, mediante una eficaz divulgación, con el propósito de apoyarla en la solución de necesidades en las áreas respectivas de su competencia.
- Establecer coordinación con las instancias correspondientes y representar a la institución en eventos internacionales, en los procesos de negociación de los convenios, tratados y acuerdos de materia ambiental, comercial, de inversiones y otros instrumentos internacionales, en lo que se refiere a los aspectos de protección al consumidor y defensa de la competencia.

## **NIVEL FISCALIZADOR**

### **Oficina de Auditoria Interna**

#### **Objetivos**

Establecer en la organización una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional, mediante herramientas de contabilidad, indicadores de desempeño y auditoría de control interno gubernamental, que garanticen la gestión hacia el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales en términos de calidad, eficiencia y eficacia del uso de los recursos del Estado.

#### **Funciones**

- Asesorar al despacho superior en la implementación de auditorías a fin de evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa en todas las unidades de su competencia

- Planificar, dirigir y organizar la verificación y evaluación de la estructura de control interno a fin de determinar su confiabilidad y emitir recomendaciones tendientes a incrementar la eficiencia y efectividad de la gestión institucional.
- Asegurar que los controles definidos para los procesos y actividades de organización, se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función.
- Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la Institución, y recomendar los ajustes necesarios.
- Velar por la estructura de control interno esté formalmente establecida y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y en particular de aquellos que tengan responsabilidad de mando.
- Vigilar el cumplimiento de las disposiciones contable y financiera establecida en la institución.
- Investigar irregularidades y problemas administrativos ineficientes, omisiones y conflictos en procedimientos y políticas existente en la institución, con énfasis en los asuntos que afectan la imagen y credibilidad de la institución.
- Establecer prioridades de trabajo entre los distintos integrantes del equipo, a fin de cumplir con las auditorías implementadas.
- Realizar recomendaciones para mejorar las debilidades detectadas en las operaciones examinadas, garantizando la aplicación de las mismas.
- Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.
- Establecer informes técnicos que en materia administrativo-contable surjan como resultado de las auditorías realizadas, aplicando las normativas vigentes.

## **NIVEL AUXILIAR DE APOYO**

### **Dirección Administrativa**

#### **Objetivo**

Garantizar los servicios y recursos administrativos y financieros, para la buena marcha de los programas y actividades que realizan las unidades administrativas para la gestión ambiental, aplicando las normas administrativas con que se rige el Sector Público Panameño.

## Funciones

- Administrar los recursos financieros, presupuestarios, bienes y servicios necesarios para que la institución funcione de manera eficiente y eficaz.
- Dotar a todas las unidades administrativas de la Institución de los bienes y servicios que requieren para el ejercicio eficaz y eficiente de sus actividades, coordinando y supervisando las compras institucionales, la administración del almacén, la mensajería, los archivos, transporte y la seguridad.

Asegurar una eficiente gestión en la administración de los sistemas de organización y procedimientos en los Departamentos tales como: Contabilidad, Tesorería, Presupuesto, Compras, y Servicios Generales.

- Administrar el espacio físico de las oficinas de la institución, y el mantenimiento de las mismas

Administrar el presupuesto para cada vigencia fiscal, acorde a la Ley de Presupuesto (Normas Generales de Administración Presupuestaria) y los Procedimientos establecidos por la Contraloría General de la República.

- Planificar, y supervisar las actividades relacionadas con la obtención de fondos presupuestarios para funcionamiento e inversión, su ejecución y la contabilización de los mismos
- Dirigir y supervisar la preparación de los reportes presupuestarios de la institución para la toma de decisiones y coordinar la ejecución de los planes de desarrollo institucional.
- Asegurar un eficiente servicio de almacenaje y distribución de los útiles, equipo y mercancía en general adquiridos por la Autoridad.
- Asesorar al Administrador General en materia presupuestaria, financiera y en cuanto a otros recursos de la Autoridad.
- Aplicar y vigilar el cumplimiento de las políticas, normas administrativas, contables y de controles que sean establecidas por el Despacho Superior, Auditoría Interna y por los entes gubernamentales reguladores, para la buena administración del recurso financiero de la Autoridad.
- Administrar y controlar el manejo de las compras para el abastecimiento de materiales y equipo necesario para el desarrollo de las actividades institucionales.
- Analizar y presentar los informes financieros - contables, operativos y administrativos, solicitados por el Despacho Superior.

## **Unidad de Bienes Patrimoniales**

### **Objetivo**

Administrar, actualizar y valorizar los inventarios de los bienes muebles e inmuebles de propiedad de la Autoridad, conforme a las normas, procedimientos y reglamentos establecidos, enmarcada en los principios de transparencia, eficiencia, economía, eficacia y equidad, según la legislación vigente.

### **Funciones**

- Supervisar en coordinación con las diferentes unidades administrativas el establecimiento de controles, sobre las entradas y salidas de los bienes
- Examinar la existencia, ubicación, uso y destino de los bienes Patrimoniales de la Autoridad.
- Establecer criterios de venta de los bienes institucionales que estén disponibles para tal fin.
- Valorar en coordinación con la Dirección General de Bienes Patrimoniales del Ministerio de Economía y Finanzas, los bienes de cualquier clase que la autoridad vaya a comprar, permutar, arrendar, o enajenar, conforme lo establecido en las Normas vigentes.
- Coordinar con las Oficinas Regionales, programas de conservación de bienes muebles e inmuebles, adjudicados a la institución.
- Establecer coordinación con las unidades administrativas de Almacén, Auditoría Interna y Contabilidad, los procesos de registros y manejo de activos, necesarios para la actualización del inventario de la Institución.
- Mantener actualizado los inventarios de todos los bienes muebles, inmuebles y edificaciones de la entidad.
- Mantener controles para el registro y actualización en un sistema automatizado e integrado de inventario, para producir información permanente y actualizada de los bienes muebles e inmuebles que componen el patrimonio de la Autoridad.
- Establecer criterios para la conservación, mantenimiento y uso adecuado de los activos de la entidad.

## **Departamento de Contabilidad**

### **Objetivo**

Efectuar registros contables de la Autoridad que generan el resultado de las operaciones financieras y de inversión, conforme a las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Contraloría General de la República y el Ministerio de Economía y Finanzas.

### **Funciones**

- Establecer, controlar y evaluar los procedimientos contables y trámites administrativos que aseguren el desarrollo de una contabilidad y finanzas adecuadas.
- Organizar, coordinar y determinar la implementación de todos los actos administrativos contables, necesarios para la gestión económica – financiera de la institución.
- Establecer registro de todas las operaciones efectuadas por la institución de acuerdo a las normas de contabilidad gubernamental.
- Presentar al Administrador General los Informes de la situación financiera y presupuestaria de la institución, a través de un estado financiero, un estado de flujo de fondos de origen y aplicación de los mismos.
- Mantener los registros financieros y patrimoniales de la institución en libros mayores y auxiliares en estricto cumplimiento de las normas y procedimientos dictados por el Ministerio de Economía y Finanzas y la Contraloría General de la República.
- Registrar todas las operaciones financieras o patrimoniales a fin de que las actividades que fundamenten sus decisiones con el conocimiento de la realidad financiera institucional expresada en cifras.
- Garantizar que el sistema contable de la entidad, así como las modificaciones que se generen por motivos de su actualización, cuenten con las autorizaciones legales para su funcionamiento y operación.
- Instruir a las diferentes unidades administrativas de contabilidad de las dependencias y unidades sedes en la aplicación efectiva de las normas legales administrativas, procedimientos contables y financieros para un mejor desarrollo administrativo de los registros contables.

## **Departamento de Tesorería**

### **Objetivo**

Garantizar y controlar la administración eficiente y efectiva de los fondos, los flujos de efectivo y pago de cuentas, asegurando un adecuado manejo y registro de las operaciones financieras para salvaguardar los recursos financieros de la entidad.

### **Funciones**

- Aplicar las normas, leyes, procedimientos y guías relacionadas con el proceso de recaudación de ingresos y pago de obligaciones.
- Velar que la recaudación en concepto de pago de multas y otros ingresos que perciba la institución sea ingresada a las cuentas bancarias de la Autoridad.
- Realizar registros y controles de los desembolsos y reembolsos de la Caja Menuda, y de los fondos de terceros y presentar informes de estado de ingreso y egreso de cada programa.
- Establecer coordinación con el Juzgado Ejecutor y la Oficina de Asesoría Legal, las políticas de cobro que se establecerán para la disminución de la morosidad y los arreglos de pago a los cuales se acogen los deudores.
- Realizar registros y controles de los movimientos de fondos bancarios, depósitos y desembolsos.
- Controlar todas las acciones necesarias para tramitar las requisiciones de materiales, viajes, equipo, bienes y servicios, con el fin de realizar las compras y pagos en un tiempo prudencial.
- Dar seguimiento al proceso de emisión y pago de cuentas, según las normas y los procedimientos que determine la Contraloría General de la República.
- Controlar, distribuir y conciliar las libretas de recibo de dinero en concepto de pagos de multas y otros ingresos que percibe la institución.
- Confeccionar y entregar los cheques de desembolso autorizados, caja menuda, viáticos y otros que se presenten en la institución.
- Presentar informes periódicos de las labores realizadas e informes especiales cuando le sean solicitados.
- Custodiar y Controlar los fondos, cheques y valores negociables.

## **Departamento de Presupuesto**

### **Objetivo**

Brindar apoyo administrativo mediante la aplicación de normas, planeación, programación y evaluación presupuestaria con el fin de prever en la definición de los objetivos institucionales, la coherencia y consistencia entre las actividades planeadas y la ejecución de acciones en el futuro.

Administrar y supervisar el presupuesto de Funcionamiento e Inversiones de la Autoridad de manera eficiente, eficaz, confiable y transparente, a fin de optimizar la ejecución de los recursos asignados para el desarrollo de las actividades y operaciones presupuestarias, financieras y contables.

### **Funciones**

- Aplicar las políticas, normas y reglamentos de las actividades, operaciones presupuestarias, financieras, establecidas por el Despacho Ministerial, la Oficina de Auditoría Interna y los entes gubernamentales.
- Elaborar y consolidar las peticiones de manera conjunta con las unidades administrativas, las prioridades y actividades que se presenten en el anteproyecto de presupuesto de la institución a presentar al Despacho del Administrador General.
- Confeccionar, organizar, supervisar y ejecutar el presupuesto de la institución, a través de los mecanismos que permitan las normas presupuestarias y recomendar los ajustes necesarios que permitan concretar el objetivo de la institución.
- Establecer indicadores de rendimiento en torno a los programas institucionales y presentar informes sobre el avance de los mismos.
- Establecer y mantener coordinación permanente con la Dirección Nacional de Presupuesto de la Nación del Ministerio de Economía y Finanzas, en lo concerniente a la modificación de la Estructura Programática de la Autoridad.
- Dar seguimiento y control a la ejecución de los proyectos y programas presupuestarios en coordinación con las unidades responsables de la ejecución de los mismos.
- Asesorar a las direcciones que integran la Autoridad, y a sus departamentos que soliciten ayuda, para formular su presupuesto y en otras programaciones o ejecuciones de tipo presupuestario.
- Administrar y controlar la ejecución financiera del presupuesto a través de las acciones de registro, control, traslados, redistribución de partidas y créditos presupuestarios.
- Establecer un ordenamiento racional de las actividades a realizar, indicando las prioridades para el aprovechamiento óptimo de los recursos.

- Definir criterios y mecanismos de evaluación y control de las actividades realizadas para retroalimentar el sistema administrativo presupuestario.
- Cumplir con las disposiciones constitucionales, fiscales, leyes, decretos y reglamentos de carácter normativo relacionado con el proceso presupuestario.

### **Departamento de Compras**

#### **Objetivo**

Optimizar, tramitar y supervisar la adquisición de bienes y servicios mediante la aplicación de las normas establecidas en la legislación vigente, a fin de procurar que las necesidades de la Institución sean cubiertas para el pleno desarrollo de sus funciones.

#### **Funciones**

- Cumplir con los procedimientos oficiales establecidos para la adquisición de bienes y/o servicios.

Cumplir con las políticas, lineamientos y directrices establecidas según la legislación vigente, en el proceso de contrataciones públicas.

- Mantener un control de las requisiciones y órdenes de compra expedidas o tramitadas hasta la entrega de los servicios por parte de los proveedores.
- Mantener un sistema de compras eficiente y efectivo, garantizando un flujo continuo de bienes y servicios
- Tramitar y procesar las solicitudes de bienes y servicios, mediante compras al crédito, contado y caja menuda de acuerdo a la legislación vigente y a la disponibilidad del presupuesto de la Autoridad
- Establecer mecanismos de compras dirigidos a la optimización de los costos del proceso de adquisición, almacenaje y distribución de los bienes a las unidades administrativas.
- Vigilar que se mantenga el debido control y trámite de las órdenes de compras y la correcta formulación de los pedidos con sus especificaciones y detalles.
- Recibir, almacenar y custodiar todos los bienes adquiridos por la Institución y efectuar la entrega de los suministros, según necesidades de las unidades administrativas.

## **Almacén**

### **Objetivo**

Garantizar el abastecimiento y custodia de los bienes, artículos y productos adquiridos; y distribuir a las unidades solicitantes, con el objetivo de lograr una eficiente operatividad

### **Funciones**

- Mantener un sistema de valoración de las existencias, determinando el método adecuado de inventario.(bis)
- Establecer y mantener un sistema de registro de solicitudes de bienes y servicios según lo establecido por la Dirección General de Contrataciones Públicas.
- Mantener revisión periódica de los materiales y bienes de la institución existentes, a fin de recomendar su descarte o venta ya sea por inservibles, deterioro, obsoleto o en desuso.
- Diseñar, programar y aplicar medidas en el proceso de recibo, distribución, almacenamiento y conservación de los materiales, equipos y otros bienes y suministros
- Cumplir con la Unidad de Bienes Patrimoniales, en los procesos de identificación y colocación de activos fijos (equipo y mobiliario) en la salida y entrega a las unidades solicitantes.
- Crear y mantener controles administrativos de almacenamiento y entrega de suministro a las diferentes unidades administrativas.
- Establecer coordinación con la Unidad de Bienes Patrimoniales en el descarte de productos dañados o inactivos, determinando el peritaje correcto en el equipo y material declarado fuera de uso, manteniendo una revisión periódica de los materiales y bienes del Ministerio.

## **Departamento de Servicios Generales**

### **Objetivo**

Coadyuvar al logro de los objetivos institucionales, mediante la administración eficiente, eficaz y transparente de los servicios de correspondencia, mantenimiento y limpieza de las infraestructuras, así como la coordinación y supervisión de la seguridad, vigilancia de las instalaciones y brindar el soporte logístico de los servicios transporte.

**Funciones**

- Desarrollar políticas relacionadas con el apoyo y/o servicio a las diferentes unidades administrativas, de actividades de archivo, correspondencia, reproducción de documentos, mantenimiento y limpieza en todas las instalaciones.
- Mejorar las capacidades técnicas de la seguridad institucional, así como establecer y coordinar la incorporación de tecnología de punta, en materia de seguridad.

Mejorar las capacidades técnicas de la seguridad institucional, así como establecer y coordinar la incorporación de tecnología de punta, en materia de seguridad.

- Brindar atención y solución a las diferentes solicitudes de servicios en las áreas de reproducción de documentos, aseo, mantenimiento y encuadernación requeridas por las diferentes unidades administrativas que estructuran la Autoridad.
- Dar seguimiento a proyectos de infraestructuras, mejoras, reparaciones y mantenimiento de las instalaciones físicas y de los bienes inmuebles
- Mantener acciones de prevención de riesgo institucional y de seguridad para garantizar el bienestar de los funcionarios y visitantes.
- Elaborar las especificaciones técnicas para la preparación de solicitudes de los servicios de mantenimiento y reparación, y para la elaboración de los contratos respectivos.
- Supervisar que los servicios de transporte y taller se ejecuten de manera oportuna, confiable y segura, para asegurar la movilización del recurso humano de la Autoridad.

**Sección de Seguridad Institucional****Objetivo**

Brindar los servicios de protección y seguridad institucional, tanto a los directivos, personal y público que ingresa a las áreas de labores, así como a los bienes e instalaciones físicas de la institución.

**Funciones**

- Velar por el cumplimiento de las normas generales básicas de seguridad física institucional.
- Velar y Brindar seguridad física a los funcionarios del nivel superior, a los funcionarios, contribuyentes y público en general, mientras permanezcan dentro de las instalaciones de la Autoridad.

- Mantener el servicio de vigilancia en las diferentes dependencias de la Institución, para la protección de los bienes e infraestructura física.
- Llevar registros y controles 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.
- Dar seguimiento y control a los mecanismos de seguridad dirigidos al personal y público en general que ingresen a las áreas físicas de la institución.
- Elaborar planes de contingencia en materia de evacuación en caso de incendio y otros procedimientos de contingencias.
- Apoyar logísticamente, en los mecanismos de control del movimiento y traslado de equipos y bienes.

### **Sección de Transporte**

#### **Objetivo**

Brindar y garantizar un servicio de transporte seguro y eficiente a las diferentes unidades administrativas de la Autoridad, para la movilización de carácter oficial.

#### **Funciones**

- Llevar registros y controles de los vehículos que utilizan las áreas de estacionamiento de la Autoridad.
- Brindar un servicio de transporte eficiente para la movilización de carácter oficial, de funcionarios, materiales, equipos y mobiliario dentro del área metropolitana, así como en las Direcciones Regionales.
- Desarrollar y mantener un programa permanente de mantenimiento preventivo de la flota vehicular.
- Mantener un registro actualizado de la flota vehicular de la Autoridad tomando en cuenta su código de identificación, uso, años de vida, asignación y un registro de la documentación de los vehículos para efectos de los trámites de pólizas, revisados y consecución de placas oficiales.
- Mantener registro y control de los daños y reparaciones efectuadas a las unidades de transporte.

- Desarrollar y establecer el Programa Anual de Revisado Vehicular, dentro del período establecido y de acuerdo a las disposiciones de la Autoridad Nacional de Tránsito y Transporte Terrestre.
- Establecer y mantener un registro y control de los depósitos, despacho y existencia de combustible y lubricantes, según la programación efectuada y saldos existentes, para la flota vehicular de la Autoridad.
- Presentar anualmente los requerimientos de materiales de repuesto y combustible para la prestación eficiente del servicio de transporte.
- Presentar periódicamente a las autoridades superiores, informe sobre la situación de servicio del transporte, balance del combustible consumido por unidad, el destino del material de repuesto adquirido, materiales y equipo que manejan.

### **Departamento de Archivos y Correspondencia**

#### **Objetivo**

Organizar y dirigir la recepción, distribución y salida de la correspondencia interna y externa, brindando seguridad y custodia de aquella documentación histórica y legal de la Autoridad.

#### **Funciones**

- Administrar el sistema de archivo y correspondencia interna y externa, para el control de la documentación recibida.
- Recibir, distribuir y garantizar la oportuna entrega de la correspondencia que ingresa a la Autoridad a través de diversas vías.
- Custodiar los documentos recibidos dentro de la mayor seguridad y discreción.
- Elaborar registros y controles de los servicios prestados, así como de las llamadas telefónicas externas realizadas a través de la Central Telefónica.
- Mantener actualizados, ordenados, en custodia y disponibles, los expedientes provenientes de las unidades administrativas de la institución.
- Coordinar, organizar y ejecutar los actos de desechos de documentos, previa revisión con la tabla de vida establecida en conjunto con otras unidades.
- Brindar los servicios de mensajería a todos y cada una de las unidades administrativas que así lo requieran.

- Brindar orientación en el ámbito institucional a fin de mantener la uniformidad en los sistemas de correspondencia y de archivo.
- Velar por el buen uso y mantenimiento del equipo y materiales de reproducción

### **Oficina Institucional de Recursos Humanos**

#### **Objetivo**

Implementar políticas y programas para la administración eficiente del recurso humano, según las necesidades y en concordancia con las leyes y normas vigentes que rigen la materia, con el fin de asegurar el desarrollo administrativo, técnico, científico y el funcionamiento de la Autoridad.

#### **Funciones**

- Asesorar al personal directivo a nivel nacional en la aplicación de las normas y procedimientos técnicos de administración de recursos humanos y en acciones disciplinarias señaladas en el Reglamento Interno de Personal
- Aplicar las políticas, normas y procedimientos de administración de los diferentes subsistemas de recursos humanos, en materia de reclutamiento, contratación, planeación, clasificación, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, compensaciones, bienestar, relaciones laborales, auditoría de personal y control de asistencia.
- Cumplir y hacer cumplir la Ley vigente, por la cual se establece la Carrera Administrativa, sus reglamentos y las disposiciones que emanen de la Dirección General de Carrera Administrativa.
- Dar seguimiento y coordinar todo lo relativo a las acciones de personal y los programas que en materia de recursos humanos que se desarrollen.
- Establecer en coordinación con las diferentes unidades administrativas de la Institución, la aplicación del programa de capacitación
- Elaborar resueltos, resoluciones y otros relacionados con las acciones de personal.
- Asegurar que los trámites administrativos y acciones de personal se realicen conforme a las leyes, procedimientos y reglamentos establecidos para el sector público.
- Desarrollar, mantener y aplicar el Manual de Clases Ocupacionales según las normas establecidas para el Sector Público.
- Mantener un registro actualizado de los recursos humanos de la entidad, clasificados por áreas de especialidad, número de identidad personal del funcionario, ubicación, etc.

- Establecer un sistema adecuado de relaciones laborales que propicie un clima favorable de trabajo, entre todo el recurso humano que labora en la Institución.
- Atender consultas relativas a quejas y relaciones laborales con fundamento en las leyes, el Reglamento Interno de Personal de la Autoridad, u otros reglamentos que rijan para el sector público, en esta materia
- Velar por la adecuada aplicación de las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno en cuanto a los deberes, derechos, prohibiciones y las sanciones, cuando sea necesario.
- Aplicar la tecnología informática adecuada para la transmisión y procesamiento de la información de los recursos humanos.
- Orientar a los funcionarios de la Autoridad en cuanto a derechos, deberes y obligaciones, señalados en el Reglamento Interno de la Institución y en los reglamentos de Carrera Administrativa
- Establecer criterios informativos mediante cuadros comparativos que muestren el movimiento de personal, la cantidad y tipo de funcionarios con que cuenta la Autoridad y otros datos que sean de interés para el conocimiento y toma de decisiones por parte de las autoridades superiores.
- Mantener las normas disciplinarias de conformidad a las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de Personal y otras disposiciones emanadas del Despacho Superior.

### **Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público**

#### **Objetivo**

Identificar, recomendar e implementar programas para el fortalecimiento del recurso humano, a través de capacitaciones, así como la tramitación y control de la documentación relacionada con el bienestar del servidor(a) público(a), de acuerdo a las normas establecidas.

#### **Funciones**

- Elaborar, desarrollar y ejecutar programas de Capacitación de acuerdo a los resultados de un proceso de detección de necesidades y/o según las prioridades del Ministerio.
- Desarrollar y mantener programas de bienestar laboral, seguridad y salud ocupacional, motivación y relaciones laborales.
- Formar facilitadores de capacitación que puedan transmitir conocimientos a los funcionarios de la ACODECO, como a los de otras instituciones del estado.

- Programar y ejecutar los programas de inducción dirigida a los nuevos funcionarios(as), que ingresan a la Institución, con el fin de integrarlos, ambientarlos y orientarlos sobre su puesto de trabajo.
- Apoyar al desarrollo de programas de incentivos que contribuyan a la motivación y al autoestima del funcionario(a).
- Evaluar el resultado de la capacitación y aprendizaje adquirido, buscando medir la incorporación de conocimiento y habilidades claves para el desarrollo de puesto.
- Mantener actualizado un registro de las actividades de capacitación que coordine la unidad.
- Elaborar material didáctico que permita apoyar las acciones de educación no formal que se lleven a cabo en la institución.
- Fortalecer la capacidad del recurso humano en la actualización de métodos y técnicas educativas participativas, presenciales y a distancia, utilizando los principios de aprendizaje andragógico.

### **Área de Planificación de los Recursos Humanos**

#### **Objetivo**

Desarrollar y administrar los procesos de planificación, de desarrollo de los subsistemas de recursos humanos (reclutamiento, selección, evaluación del desempeño y auditoría de puesto), según las normas establecidas por la DIGECA y las directrices a nivel directivo.

#### **Funciones**

- Mantener actualizado el manual Institucional de Clases Ocupacionales vigente.
- Evaluar y revisar los planes y programas de recursos humanos como los son: remuneración, reclutamiento, selección, y evaluación del desempeño, según lo establecido por la Ley de Carrera Administrativa y las directrices recibidas del Jefe(a) de Recursos Humanos
- Desarrollar, mantener actualizado y aplicar el Manual de Clases Ocupacionales, según las normas establecidas para el sector público que permita un desempeño eficiente y efectivo de los componentes del recurso humano.
- Realizar las modificaciones de la estructura de personal de acuerdo a las normas y procedimientos legales vigentes.

- Asesorar a las Unidades Administrativas de la Institución sobre los aspectos relacionados con la clasificación de puesto, evolución, selección y demás subsistemas técnicos de recursos humanos.
- Aplicar y evaluar pruebas psicotécnicas para medir conocimiento, actitudes, aptitudes, y demás requisitos exigidos a los interesados en ocupar un puesto en la institución.
- Organizar y establecer coordinación con la Dirección General de Carrera Administrativa los diversos programas dirigidos a los subsistemas de recursos humanos.
- Implementar los sistemas de clasificación de puestos y remuneración de acuerdo a la Ley de Carrera Administrativa, mediante la elaboración de descripciones de las tareas correspondientes y los requisitos mínimos para ocupar los puestos, según el Manual General e Institucional de Clases Ocupacionales.

### **Área de Registro y Control de Recursos Humanos**

#### **Objetivo**

Asegurar que la estructura del personal de la Autoridad, se desarrolle con eficiencia a través de la aplicación en los registros presupuestarios de la estructura y control de los trámites de las acciones y pagos de planillas, en cumplimiento de las normas, reglamentos y procedimientos establecidos.

#### **Funciones:**

- Atender y ejecutar los procedimientos técnicos del sistema de registro y control de los trámites de las acciones de personal, tales como: nombramientos, renunciaciones, destituciones, ascensos, ajustes salariales, traslados, licencias (por gravidez, estudios, enfermedades, riesgos profesionales), ausencias justificadas- injustificadas, reintegro y similares.
- Mantener actualizado los expedientes de acuerdo a la metodología, existente en esa materia, a nivel de DIGECA.
- Asesorar y capacitar al personal, en la aplicación de los trámites de las acciones de personal.
- Facilitar la sistematización del proceso de registro y control de recursos humanos, buscando la agilización de la información para la adecuada toma de decisiones.
- Controlar los documentos legales referentes a nombramientos, destituciones, ascensos, sobresueldos, y formación académica que respalden las modificaciones que se efectúan a las planillas.

- Mantener un registro actualizado y confiable sobre la puntualidad y la asistencia de los recursos humanos que labora en la ACODECO, a nivel nacional.
- Establecer un registro y control del trámite de pago por Acreditación de Salario (ACH) de los funcionarios(as).
- Tramitar las acciones de personal que producen modificaciones a la estructura y a la planilla de pago.
- Emitir a la Contraloría General de la República la información que modifica la planilla de pago de salarios del personal.

### **Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público**

#### **Objetivo**

Implementar, fortalecer y mantener los programas, de conformidad con los reglamentos y procedimientos técnicos establecidos por la Dirección General de Carrera Administrativa y demás normas que regulan la materia en el sector público.

#### **Funciones**

- Dar cumplimiento al Reglamento Interno de la Institución, a través del manejo de los procesos disciplinarios a los servidores públicos que se les vincule con la comisión de faltas al Código de Ética de los servidores públicos
- Ejecutar programas que propugnen el desarrollo integral del funcionario y mejore la calidad de vida laboral.
- Desarrollar programas de salud ocupacional, seguridad e higiene en el trabajo tendientes a prevenir enfermedades y accidentes de trabajo.
- Atender las demandas que interponen los servidores públicos contra las decisiones adoptadas por la Autoridad cuando se sienten vulnerados en sus derechos, ante lo Contencioso Administrativo y Amparos de Garantías.
- Impulsar programas de motivación personal a través de incentivos morales, socioculturales y remuneración complementaria, con el fin de fortalecer la motivación del funcionario y al incremento de su autoestima.
- Investigar y analizar casos disciplinarios, a fin de presentar elementos de juicios, para que puedan adoptar las decisiones más apropiadas.

- Asesorar y orientar a los niveles directivos de la institución sobre las normas de aplicación de Régimen Disciplinario y/o acciones con las faltas cometidas por el servidor público.
- Efectuar investigaciones de los casos disciplinarios o recopilar información para preparar informes laborales que complementen alternativas o soluciones que señalan la Ley y los reglamentos que regulan la carrera Administrativa.

## **Oficina de Informática**

### **Objetivo**

Formular e implementar las políticas, normas y estrategias, acorde a las necesidades de actualización y de mantenimiento preventivo y correctivo referidas a las tecnologías de información y comunicaciones en base a estándares de excelencia tecnológicas requeridas por la Institución.

### **Funciones**

- Diseñar las políticas de seguridad, administración y control que garanticen la confiabilidad y privacidad de las redes y sistemas de la Institución.
- Brindar al Administrador General, y a los directivos de la Autoridad el apoyo que requieran en materia de procesamiento automático de datos con el fin de mejorar la calidad y el flujo expedito de información para la toma de decisiones administrativas.
- Desarrollar y establecer sistemas de información desde una perspectiva integral, asegurando la disponibilidad y optimización de los recursos necesarios, la calidad y oportunidad de la información para la toma de decisiones.
- Asesorar a las unidades administrativas y a sus funcionarios sobre aspectos económicos y técnicos en cuanto a la adquisición de equipo y elaboración de estudios de factibilidad, tanto en hardware como en software y en la evaluación de contratos de bienes y servicios informáticos.
- Garantizar el servicio de soporte técnico en el ámbito de sistemas que produzcan información que sea útil para todas las unidades administrativas que la requieran.
- Normar y supervisar el uso de software y hardware adquiridos por la Institución.
- Capacitar al personal técnico y usuarios del sistema en relación a sus diversas aplicaciones.
- Establecer, dirigir y administrar la red central de teleproceso.
- Promover la automatización de las actividades que realizan las unidades sustantivas, asesoras y de apoyo administrativo que así lo requieran.

- Evaluar la funcionalidad de los sistemas según las necesidades de cada unidad administrativa.
- Garantizar el cumplimiento de la legislación vigente sobre la adquisición y uso legal de los programas de cómputo, que son propiedad del Estado.

### **Juzgado Ejecutor**

#### **Objetivo**

Ejecutar y Fortalecer la eficiencia en materia de jurisdicción coactiva y Resoluciones que impongan multas o sanciones a los Agentes Económicos que hayan incurrido en violación a las normas de libre competencia y/o de protección al consumidor, para recuperar las cuentas morosas o minimizar la cartera morosa.

#### **Funciones**

- Ejercer dentro de la Autoridad, la Jurisdicción Coactiva, de acuerdo a lo establecido en la normativa.
- Asesorar a las diferentes instancias de la Autoridad sobre los requisitos legales necesarios para hacer efectivo el cobro coactivo de obligaciones adeudadas por los contribuyentes
- Formular, desarrollar e implementar procedimientos, reglamentos y otros instrumentos jurídicos para el Proceso de Cobro Coactivo que resulte clave para el cumplimiento de la disposición legal vigente y Leyes complementarias.
- Desarrollar e investigar los mecanismos operativos que se requieran dentro del debido proceso judicial de Cobro Coactivo.
- Ordenar Medidas cautelares, sobre bienes muebles e inmuebles, cuentas bancarias y la Administración judicial de comercio que sean de propiedad de los Agentes Económicos deudores para garantizar el cumplimiento de la obligación
- Efectuar la venta pública de los bienes embargados, cuando el agente económico ejecutado no satisface total o parcialmente su obligación.
- Orientar a los consumidores, agentes económicos y población en general, con relación al procedimiento y competencia del Juzgado Ejecutor, en materia de Cobro Coactivo.
- Establecer coordinación con los diferentes bancos de la localidad y demás entidades, las solicitudes de información, así como las inscripciones de los secuestros, embargos y remates en el Registro Público, para hacer efectivo el Cobro Coactivo.

- Normar lo establecido por Sala Tercera de Procedimiento Administrativo de la Corte Suprema de Justicia en lo que respecta a las apelaciones, excepciones, incidencias, tercerías y nulidades (acciones legales) que interpongan los demandados.
- Velar por el fiel cumplimiento de las normas contenidas en el Código Judicial y las demás leyes especiales que se refieran a esta materia

## **NIVEL OPERATIVO**

### **Dirección Nacional de Protección al Consumidor**

#### **Objetivo**

Velar por el bienestar y protección de los consumidores de bienes y servicios finales a través de acciones de educación, orientación, conciliación de casos, seguimientos, verificaciones y control, al firme cumplimiento de las normas técnicas y metrológicas establecidas en el ámbito nacional e internacional.

#### **Funciones**

- Procurar la solución de controversias entre proveedores y consumidores por medio de la conciliación.
- Establecer de oficio o a petición de parte, investigaciones administrativas por razón de posibles actos que vulneren los derechos del público consumidor y aplicar las sanciones correspondientes.
- Conocer y decidir, a prevención con los tribunales de justicia competentes, y hasta la suma de cinco mil balboas (B/. 5,000.00), los procesos de decisión de quejas que presenten los consumidores, en forma individual o colectiva, en contra de los proveedores de bienes y servicios en relación con las infracciones a las normas de protección al consumidor consagradas en esta ley, y aplicar las sanciones correspondientes, de conformidad con lo establecido en la presente ley. También podrá, entre otras, pero no limitado, ordenar el reemplazo del bien o servicio, su reparación o la devolución de las sumas pagadas por el consumidor; esta misma disposición será aplicada a los procesos relacionados a vehículos a motor cuyo monto sea hasta treinta mil balboas (30,000.00).
- Establecer de oficio o a petición de parte, acciones individuales o colectivas, ante los tribunales competentes, por razón de posibles actos que vulneren los derechos del público consumidor.
- Establecer en coordinación con entidades gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, asociaciones o gremios, programas para difundir y capacitar a los consumidores y proveedores.

- Implementar y ejecutar programas de publicidad, y de educación al consumidor y/o proveedor previamente aprobados, para informar y divulgar los derechos de los consumidores y las obligaciones de los proveedores.
- Brindar asesoría gratuita, así como procurar y representar libre de costos, los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan. Para estos fines, se podrá establecer una unidad encargada de realizar Defensoría de Oficio.
- Brindar servicios de asesoría legal gratuita a los consumidores sobre sus deberes y derechos, y en general brindar orientación a consumidores y proveedores.
- Fomentar y promover las organizaciones de consumidores, facilitando su participación en los procesos de decisión y reclamo, en torno a cuestiones que afecten sus intereses y proporcionándoles capacitación y asesoría.
- Desarrollar estudios sobre la información recabada de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado, para orientar al consumidor sobre las características y las condiciones de precios de estos.
- Ordenar inspecciones a establecimientos comerciales para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios, según se establece en la presente Ley y sus reglamentos o demás reglamentos técnicos cuya fiscalización sea competencia de la Autoridad.
- Establecer registros de las reclamaciones fundamentadas en contra de proveedores de bienes y servicios y de las sanciones o medidas correctivas que se impongan a éstos, pudiendo divulgar públicamente dicha información cuando lo estime conveniente. La divulgación indicará hechos objetivos y acreditados en los distintos trámites de su competencia. Cualquier persona tendrá acceso a estas informaciones para fines de orientación y consulta.
- Denunciar, ante el Ministerio Público, los hechos que puedan ser constituidos de delito y que sean de su conocimiento y ante las autoridades competentes, la venta o distribución de artículos que representen un riesgo o peligro para la salud y demás actuaciones que afecten los intereses de los consumidores.
- Divulgar y publicar los precios sugeridos, de referencia o de venta, que se utilicen para la importación o comercialización de bienes en el territorio nacional, de conformidad con la legislación nacional, y monitorear el cumplimiento de los agentes económicos o proveedores en esta materia, como por ejemplo, pero no limitado al anuncio de los precios de paridad de los hidrocarburos que se introduzcan al territorio nacional o el precio sugerido de comercialización para las distintas regiones del país y de conformidad con las determinaciones que realice la Dirección Nacional de Hidrocarburos y Energías Alternativas.

### **Subdirección Nacional**

#### **Objetivo**

Establecer coordinación, supervisión y control en la ejecución de los planes y programas referentes al beneficio de la protección del consumidor que desarrolla la Autoridad.

#### **Funciones**

- Atender mediante asignación investigaciones administrativas por razón de posibles actos que vulneren los derechos de la población consumidora para aplicar las sanciones correspondientes.
- Desarrollar programas operativos dirigidos a la protección del consumidor a nivel nacional.
- Realizar inspecciones a establecimientos comerciales según la normativa vigente para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios.
- Implementar acciones del plan estratégico vinculados a la protección del consumidor.
- Proponer los requerimientos de los organismos internacionales en materia de protección al consumidor.
- Difundir programas a los organismos gubernamentales, asociaciones o gremios, para capacitar a los consumidores y proveedores.
- Divulgar y publicar los precios sugeridos de referencia o de venta en conformidad con la legislación nacional para la importación o comercialización de bienes en el territorio nacional.
- Reemplazar al Director Nacional en caso de ausencia o impedimento en el ejercicio de las funciones inherentes al cargo.

### **Departamento de Defensoría de Oficio**

#### **Objetivo**

Defender y representar a los consumidores vulnerados en sus derechos ante los Tribunales de Justicia.

#### **Funciones**

- Brindar asesoría gratuita, así como procurar y representar libre de costos, los intereses de los consumidores mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones que procedan.
- Establecer demandas y escritos legales tales como Acciones, Incidentes, sustentación de recursos entre otros, ante las instancias competentes a fin de garantizar la defensa y representación de los consumidores.
- Asistir a las Audiencias, diligencias judiciales y a cualquier otro tipo de práctica necesaria que requiera la presencia de un profesional del derecho a fin de velar por los derechos de los consumidores.
- Desarrollar y Ejecutar gestiones propias de abogados que llevan casos ante la administración de Justicia, tales como dar impulso procesal al expediente.
- Velar por la correcta aplicación del procedimiento, así como estar pendiente de los términos judiciales y poder garantizar una correcta defensa de los derechos de los consumidores.

### **Departamento de Educación al Consumidor**

#### **Objetivo**

Formular programas de educación e información al consumidor, con el propósito de fomentar una nueva cultura de consumo en el panameño que lo convierta en un sujeto activo, crítico y reflexivo frente a la toma de decisiones en el mercado.

#### **Funciones**

- Formular, y evaluar el programa nacional y anual de Jornadas Educativas a los consumidores.
- Establecer diversas técnicas de comunicación y presentación de material de información escrita que facilite educar al consumidor.
- Establecer encuestas de consumo para detectar necesidades específicas de los consumidores a través de la participación en investigaciones.
- Organizar y establecer lineamientos de participación de la institución en los eventos fériales, exposiciones y otros, en actividades de Educación al Consumidor.
- Desarrollar la autoprotección de los consumidores mediante la promoción y la creación de grupos organizados de consumidores.

- Ejecutar campañas informativas y educativas de protección al consumidor mediante la realización de programas tendientes a incrementar la participación de la comunidad organizada, adecuándose a las realidades locales específicas.
- Programar, y dar seguimiento a campañas educativas dirigidas al consumidor, a través de las Asociaciones de Consumidores, organizaciones empresariales, clubes cívicos gremios profesionales, escuelas, entre otros.
- Fomentar la creación y brindar asesoramiento a los gremios, grupos o entidades organizadas de consumidores en todas partes del territorio nacional.

### **Departamento de Conciliación**

#### **Objetivo**

Garantizar el acceso a mecanismos efectivos y ágiles de tutela administrativa y judicial por medio de la conciliación, preservando el interés superior del consumidor a través de la defensa de sus derechos e intereses legítimos.

#### **Funciones**

- Defender los derechos de los consumidores por medio de la convocación y conciliación entre empresario y consumidor en conflicto provocado por relaciones comerciales desiguales, a través de la conciliación basada en el diálogo, la justicia y el derecho, resolver las controversias con soluciones aceptables para las partes.
- Solventar y Atender las quejas que presenten los consumidores, en relación con las garantías sobre funcionamiento, reparación, reemplazo del bien o devolución de sumas pagadas por el consumidor, cuando dicho bien no funcione adecuadamente durante el período de garantía y su monto sea superior a los B/. 2,500.01.
- Expedir boletas de citación para el proveedor indicando lugar, fechas, hora y motivo de la diligencia.
- Crear los mecanismos legales y administrativos que den fe de las acciones realizadas, dejar constancia de ello cuando se logre o no avenimiento, en caso de que el consumidor no quiera acudir a la vía judicial.
- Realizar inspecciones oculares y peritajes sobre la materia objeto del conflicto, siempre que las partes así lo soliciten y estén de acuerdo.
- Revisar y detectar en los medios de comunicación social todo anuncio o aviso publicitario que no se ajuste a la verdad, se tergiversen los hechos o que el mismo no induzca a error o confusión.

## **Departamento de Verificación**

### **Objetivo**

Proteger y defender los derechos de los consumidores a través de la verificación y control periódico de los bienes y servicios que se ofertan en el mercado local.

### **Funciones**

- Establecer programas y actividades de verificación de precios, calidad y existencia de los productos, descuentos y beneficios a jubilados, pensionados y persona de la tercera y cuarta edad, precio tope del combustible y tanque de gas licuado de 25 libras.
- Identificar y denunciar ante las autoridades sanitarias competentes, la venta o distribución de artículos que representen un riesgo o peligro para la salud.
- Verificar la actuación de los agentes económicos y comisionistas ambulantes a fin de cumplir con lo señalado en la normativa legal vigente.
- Verificar el cumplimiento de la normativa legal vigente y sus modificaciones en beneficio de los jubilados, pensionados y personas de la tercera y cuarta edad.
- Comunicar las resoluciones proferidas por el Director Nacional de Protección al Consumidor en los casos relacionados con la verificación de mercado.
- Entregar a los agentes económicos los oficios mediante los cuales se solicitan información relacionada a las transacciones comerciales sostenidas con los consumidores.
- Organizar el retiro del establecimiento comercial de todo producto que estén vencido, deteriorados o golpeados, sin fecha de vencimiento, alterada o no legible, para ser destruidos y otros para ser enviados a DIPREV, que se encarga de hacerlos llegar al MINSA.
- Asesor u orientar a los establecimientos comerciales recién abiertos, sobre aspectos relacionados a las obligaciones del proveedor.

## **Departamento de Metrología**

### **Objetivo**

Velar, a través de métodos técnicos-científicos, que las aplicaciones de las normas de protección al consumidor garanticen la uniformidad y confiabilidad de las mediciones en el sector de Metrología Legal, protegiendo al consumidor contra engaños o fraudes ocasionados por el incumplimiento de las normas de Protección al Consumidor, al igual que las normativas Metrológicas, Industriales y Técnicas emitidas por el Ministerio de Comercio e Industrias.

## Funciones

- Velar y proteger los derechos e intereses del consumidor, asegurando y verificando que los bienes y servicios que se adquieran en el mercado cumplan con las normas de metrología, industriales y técnicas universalmente aceptadas y adoptadas por el Ministerio de Comercio e Industrias.
- Establecer métodos de medidas en actividades comerciales e industriales, que permita realizar el contraste, verificación y fiscalización de los instrumentos de pesas.
- Verificar el contenido neto de los productos previamente envasados para su venta.
- Garantizar al usuario la cantidad correcta de combustible que recibe, mediante la revisión de los surtidores y tanques de combustibles en estaciones de servicios.
- Vigilar para que se cumplan las normas de etiquetado.
- Ejecutar trabajos técnicos y científicos en todos los campos de la metrología y métodos de medición, tomar parte en los trabajos de otras organizaciones nacionales interesadas en la metrología.
- Elaborar la tabla de errores máximos tolerados para cada instrumento de acuerdo con las recomendaciones internacionales de la Organización Internacional de Metrología Legal (O.I.M.L.), y resoluciones en acuerdos respectivos.
- Desarrollar análisis e investigaciones técnicas encaminadas a descubrir posibles fallas en los proveedores que se lleven a cabo durante la producción, importación, envasado, almacenamiento, transporte o distribución de los bienes o servicios con la finalidad de evitar afecciones al consumidor.
- Desarrollar ensayos y análisis químicos de materiales y productos varios para mejorar los controles de calidad y sus procedimientos de fabricación.
- Efectuar peritajes técnicos en áreas de Metrología para evaluar la efectividad o no de las denuncias presentadas por los consumidores y determinar la veracidad de lo denunciado (Realizada también en apoyo a los departamentos de Conciliación y Decisión de Quejas)
- Emitir opiniones técnicas a la Dirección Nacional de Protección al Consumidor basado en los resultados de análisis y estudios a fin de presentar alternativas viables de solución o prever un determinado hecho que actúe en beneficio de los planes y objetivos institucionales.

## **Departamento de Investigaciones del Consumidor**

### **Objetivo**

Lograr y asegurar la efectiva actuación de los agentes económicos, mediante una política coherente y funcional desde el punto legal objetivo de orientación, divulgación, capacitación, aplicación de posibles sanciones por incumplimiento de las normas legales vigentes.

### **Funciones**

- Dar trámite a las actas de verificación que hayan sido aprobadas por la Comisión Evaluadora.
- Analizar los descargos presentados por los agentes económicos frente a las anomalías señaladas, a fin de determinar si los mismos cumplen con las normas establecidas en la ley.
- Investigar las quejas y denuncias presentadas por los consumidores, a fin de determinar si los hechos en que se fundamentan las mismas violan la normativa legal vigente, y demás normas legales, según sea el caso por el cual el consumidor, presenta una queja o una denuncia.
- Desarrollar y dar seguimiento al proceso de sanción y multas por faltas a la Ley vigente, y demás normas legales en relación a la materia.
- ejecutar y custodiar los mecanismos administrativos y técnicos de registro de casos iniciados en contra de los agentes económicos infractores.
- Proporcionar la documentación necesaria para la ejecución de las actuaciones pertinentes en los juicios de nulidad y acciones de amparo intentados por los agentes económicos infractores.

## **Departamento de Decisión de Quejas**

### **Objetivo**

Propiciar el entendimiento y acuerdo entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios, al momento de atender las quejas presentadas contra estos, por medio de la conciliación, así como dirimir dichas controversias, en caso de no lograrse un acuerdo entre las partes, conforme lo establecido en las normas de protección al consumidor vigente, brindando respuestas efectivas a las reclamaciones de los consumidores, cumpliendo con los términos y procedimientos legales establecidos.

### **Funciones**

- Atender las quejas de los consumidores hasta la suma de cinco mil balboas (B/. 5,000.00), por violación a normas de protección al consumidor, por parte de los proveedores de bienes y servicios, a través del proceso de Decisión de Quejas.
- Estructurar las quejas recibidas de los consumidores, para ser atendidas en el proceso de Decisión de Quejas, verificando que las mismas cumplan con los requisitos mínimos de admisibilidad, y que sean competencia de la Dirección Nacional de Protección al Consumidor de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, antes de proceder a la confección de la admisión y citación para el acto de audiencia.
- Dictar y suscribir, a través de la Jefatura del departamento de Decisión de Quejas, la resolución de admisión y citaciones que hubiere que expedir en el Proceso de Decisión de Quejas, en virtud de los reclamos presentados por los consumidores.
- Correr traslado de las quejas presentadas por los consumidores, a los agentes económicos.
- Normar y Confeccionar los proyectos de resoluciones de desacato, en los casos de inasistencia injustificada del agente económico al acto de audiencia, así como en los casos de incumplimiento del acuerdo celebrado entre las partes en audiencia, y de incumplimiento de la resolución de fondo de primera instancia, dictada por la Dirección Nacional de Protección al Consumidor.
- Efectuar audiencia con motivo de las quejas presentadas por los consumidores, propiciando el acuerdo entre el consumidor y el agente económico, previo a la fase de presentación de pruebas y alegatos en el acto de audiencia.
- Valorar sobre la admisibilidad o no, de las pruebas que presente tanto el consumidor como el agente económico, en virtud de la queja admitida, en la etapa de admisión de pruebas.
- Elaborar proyecto de resolución de primera instancia, en el cual se decida el fondo de la controversia, conforme las piezas que reposan en el expediente así como remitir al Administrador de la Autoridad, los expedientes cuya resolución dictada por el Director Nacional de Protección al Consumidor, ha sido recurrida mediante apelación siempre que el recurso presentado cumpla con los términos legales y proceda.
- Inspeccionar las labores que se desarrollan en el programa de Agentes Económico Responsable, encaminado a facilitar a las empresas afiliadas, la posibilidad de atender de forma directa e inmediata, las quejas presentadas por los consumidores en los locales comerciales.

### **Sección de Vehículos a Motor**

#### **Objetivo**

Establecer acuerdos entre consumidores y proveedores de bienes y servicios de vehículos a motor, por medio de la conciliación conforme a las normas de protección al consumidor,

brindando respuesta oportuna a las reclamaciones de los consumidores en cumplimiento con los términos y procedimientos legales establecidos

### **Funciones**

- Asegurar por analogía el cumplimiento del procedimiento de Decisión de Quejas vigente en la institución, en atención a las quejas que en concepto de Vehículos a Motor presenten los consumidores hasta la suma de TREINTA MIL BALBOAS (B/.30,000.00), por violación a las normas de protección al consumidor por parte de los proveedores de bienes y servicios, de conformidad con lo preceptuado en la normativa legal vigente.
- Establecer criterios de cumplimiento mínimos de admisibilidad de quejas recibidas de los consumidores, según analogía del procedimiento de Decisión de Quejas, antes de proceder a la confección y citación para el acto de audiencia.
- Dictar y suscribir a través de la Jefatura de Vehículos a Motor, la resolución de admisión y citación que hubiese que expedir en el proceso, en virtud de los reclamos presentados por los consumidores.
- Formular y comunicar a los agentes económicos de vehículos a motor las quejas presentadas por los consumidores.
- Confeccionar los proyectos de resoluciones de desacato de las inasistencias injustificadas del agente económico de vehículo, de los casos de incumplimiento del acuerdo celebrado entre las partes en audiencia y de aquellos donde haya incumplimiento de la resolución de fondo de primera instancia.
- Desarrollar la audiencia entre consumidores y el agente económico de vehículos a motor, con motivo de las quejas presentadas por los consumidores.
- Valorar la admisibilidad o no de las pruebas que presente tanto el consumidor como el agente económico de vehículo a motor, en virtud de la queja admitida, en la etapa de admisión de pruebas.
- Elaborar el proyecto de resolución de Primera Instancia conforme las piezas probatorias y procesales que reposan en el expediente, cuya resolución dictada haya sido recurrida mediante recurso de apelación y siempre que el mismo cumpla con los requisitos exigidos y sea procedente.

### **Departamento de Atención al Cliente**

#### **Objetivo**

Atender a los clientes que se presenten en la institución personalmente o se comuniquen mediante cualquier otra vía, para recibir orientación o interponer una denuncia o queja referentes a inconsistencias dadas por relaciones comerciales que se da en el mercado, de igual manera absolver las consultas que se presenten a la unidad; Resguardar el interés supremo del consumidor por medio de la atención directa de éstos a través de los proceso de asistencia y orientación primaria.

### **Funciones**

- Brindar asistencia y orientación al consumidor dentro de los términos de la normativa vigente y demás leyes que se establezcan en defensa de los consumidores, a través de la atención directa de las consultas, inquietudes y casos que le afecten en su relación con el agente económico.
- Atender a los clientes personalmente que asisten a unidad y a los que se comunican por otros medios, para la presentación de quejas, denuncias o reclamos en relación a acciones comerciales dentro de los términos de la Ley vigente y demás leyes que se establezcan en defensa de los consumidores
- Asesorar a los clientes sobre la manera en que se deben formalizar las quejas, denuncias y los reclamos en relación a inconsistencias que se le presenten en el mercado.
- Establecer sistemas de acercamiento y seguimiento vía telefónica entre el consumidor y el agente económico, de manera que se pueda a resolver una potencial queja.
- Organizar, desarrollar y analizar encuestas de satisfacción al cliente que se considere necesario con el fin de mejorar la atención en la institución.
- Estructurar y mantener actualizada la base de datos de los consumidores que son orientados en ACODECO para futuras consultas.
- Organizar la documentación necesaria de los expedientes por análisis, quejas, denuncias, reclamos, para ser presentados y canalizarlos a los diferentes departamentos y dependencia que le compete accionar dentro del marco de la ley.

### **Dirección Nacional de Libre Competencia**

#### **Objetivo**

Fortalecer la eficiencia económica por medio de la ejecución coordinada de estudios, análisis e investigaciones de los aspectos económicos, contables y financieros de los agentes económicos objeto de evaluación a fin de castigar las prácticas monopolísticas, reglamentando las concentraciones y fusiones entre empresas, y las prácticas contrarias a las normas de protección al consumidor; y apoyar a la Autoridad en el logro de sus objetivos y fines establecidos en la ley,

brindando su opinión técnica y financiera sobre las prácticas contrarias a las normas de protección al consumidor y defensa de la competencia.

### **Funciones**

- Realizar estudios de mercado y los informes técnicos.
- Iniciar, de oficio o de petición de parte, investigaciones administrativas por razón de la presunta comisión de prácticas monopolísticas absolutas y relativas, y aplicar las sanciones correspondientes.
- Conocer, a petición de parte, de los procesos de verificación de concentraciones económicas, conforme a las disposiciones de la presente Ley.
- Citar a los presuntos responsables, testigos, denunciante, peritos y otros, en el marco de las investigaciones administrativas de su competencia.
- Celebrar las audiencias con la presencia de los actores de cada caso.
- Elaborar informes técnicos relacionados con la suspensión, la corrección o la supresión provisional de los actos violatorios de la libre competencia y someterlos a la consideración del Administrador.
- Ejecutar las órdenes judiciales.
- Realizar auditorías de competencia, para supervisar el comportamiento de los participantes en los mercados y prevenir conductas monopolísticas.
- Evaluar, analizar y rendir informes técnicos al Administrador, relacionados con los compromisos y garantías ofrecidas por los agentes económicos para el cese o modificación de las conductas causales de distorsiones en el mercado.
- Recabar documentos, tomar testimonios, obtener elementos probatorios de instituciones públicas y privadas dentro de los límites de su competencia a solicitud formulada por los apoderados idóneos.
- Recopilar, elaborar, procesar, divulgar información y realizar estudios de mercado para orientar e informar, al consumidor sobre las condiciones, precios y características de los bienes y servicios que se ofrecen en el mercado.

### **Departamento de Análisis y Estudios de Mercado**

#### **Objetivo**

Velar y defender el proceso de libre competencia económica a través de estudios económico y financiero de alto nivel técnico de la actividad comercial en el país, identificando las prácticas monopolísticas.

### **Funciones**

- Desarrollar y formular estudios sobre el comportamiento del mercado para detectar distorsiones en el sistema de economía de mercado que afecten a los consumidores y propiciar la eliminación de tales prácticas.
- Formular y evaluar las condiciones de competencia en mercados específicos.
- Evaluar aspectos económicos (mercados, poder sustancial) de actos de concentración económica.
- Desarrollar, analizar e investigar aspectos económicos y financieros de las empresas o agentes económicos.
- Asegurar y desarrollar informes de los análisis económicos y financieros aplicados a los casos de prácticas monopolísticas y otras distorsiones que afectan el proceso de competencia en el mercado.
- Investigar acto o práctica que restrinja, disminuya, dañe, impida o que, de cualquier otro modo, vulnere la libre competencia económica y libre concurrencia en la producción, procedimiento, distribución, suministro o comercialización de bienes y servicios.
- Hacer abogacía de libre competencia ante organismos públicos y agentes económicos, con miras a recomendar la adopción o modificación de algún trámite propio de algún sector de la economía nacional.
- Asesorar y capacitar en temas relacionado a competencias a organismos públicos y agentes económicos.
- Efectuar análisis de competencia en los actos públicos, licitaciones, concesiones, para detectar afectaciones a la competencia y recomendar las soluciones.
- Atender las consultas de viabilidad en temas de competencias hechas por los agentes económicos y la Autoridad de los Servicios Públicos (ASEP).
- Establecer métodos de análisis financieros de los casos de protección al consumidor remitido por la Dirección en mención.

### **Departamento de Investigación de la Competencia**

#### **Objetivo**

Lograr y asegurar la efectiva actuación de los Agentes Económicos, mediante la ejecución coordinada de estudios, análisis e investigaciones de los aspectos legales de los distintos mercados objeto de evaluación a fin de recomendar al Administrador General, la presentación de demandas ante los Tribunales competentes por la presente comisión de prácticas monopolísticas o gestionar trámites de consultas de viabilidad, concentraciones económicas, sanciones administrativas por prácticas monopolísticas o similares, cuidando los aspectos jurídicos de los mismo.

### **Funciones**

- Absolver consultas del Administrador de la Autoridad u otros sobre la correcta interpretación y aplicación de las normas legales vigentes en materias de prácticas restrictivas de la competencia, concentraciones económicas y prácticas restrictivas de la competencia en Servicios Públicos, así como de las disposiciones legales que constituyen nuestro sistema jurídico.
- Atender los aspectos legales en el ámbito administrativo y judicial relacionado a casos referentes a prácticas monopolísticas y otras restricciones que atentan contra el buen desempeño del mercado de bienes y servicios.
- Analizar e investigar aspectos legales de las transacciones comerciales realizadas por las empresas o agentes económicos objeto de denuncias a fin de fortalecer la eficiencia económica nacional.
- Emitir criterios jurídicos con respecto a casos concretos relacionados con los temas anteriormente descritos.
- Evaluar y definir consultas realizadas por los agentes económicos, consumidores, particulares o entes de gobierno en general con respecto a los temas contenidos en la norma legal vigente, sus reglamentaciones y/o guías que sean competencia de la Autoridad.
- Evaluar las regulaciones que tengan efecto sobre el comercio y la industria y que no obstruya el comercio y la industria nacional o internacional.
- Emitir conceptos jurídicos sobre proyectos de resoluciones, leyes y contratos elaborados por las diferentes direcciones que conforman la Autoridad.
- Emitir conceptos y dictámenes jurídicos sobre leyes, resoluciones, proyectos de resoluciones, convenios, contratos y demás trámites vinculados a la materia de competencia, que presentan las direcciones que conforman la Autoridad.
- Formular análisis jurídicos de las concentraciones económicas que sean estudiadas en la Autoridad, bien sea por la solicitud de Parte o iniciado de Oficio.

## **Departamento de Información de Precios y Verificación**

### **Objetivo**

Velar y preservar la libre y eficiente competencia económica a través de trabajos de investigación, seguimiento de los precios, abastecimiento del mercado local y registro electrónico de datos que rindan información básica y necesaria para inferir sobre el comportamiento comercial nacional, asegurando un adecuado abastecimiento de bienes y servicios de primera necesidad, disponibles y/o en su efecto recomendar los contingentes arancelarios para su consumo local.

### **Funciones**

- Organizar de manera coordinada el registro de precios y abastecimiento del mercado local por segmentos según los diversos rubros de la economía a fin de informar a los consumidores para que puedan discernir y tomar decisiones fundadas de consumo de bienes y servicios.
- Establecer y organizar los mecanismos de registro y procesamiento electrónico de datos referente a los medicamentos para ofrecer al consumidor información actualizada.
- Organizar el registro, seguimiento y evaluación del mercado local de aquellos productos que forman parte de la canasta básica familiar de alimentos para mantener informado al consumidor.
- Organizar el registro, seguimiento e inventarios físicos de los productos agropecuarios, estudios de oferta en el ámbito nacional para su respectiva comunicación e información al consumidor y usuarios gubernamentales.
- Establecer métodos de inventarios de los diversos rubros agropecuarios para determinar la necesidad o no de promover mecanismos especiales de abastecimiento de estos según promedio de consumo.
- Analizar los hábitos de consumo y mantener informado a los consumidores, mediante encuestas periódicas de mercado de los productos y servicios que conforman la canasta básica de alimentos.
- Establecer los mecanismos de comunicación institucional necesarios para promover o normar la información referente al mercado local agropecuario y comercial.
- Establecer un centro de recopilación, procesamiento y ordenamiento electrónico de los datos estadísticos sobre diversos bienes y servicios, canasta básica y demás rubros de la economía nacional, esenciales para los estudios técnicos.
- Coadyuvar en los estudios de casos e investigaciones de campo, con la adecuada información estadística.

- Elaborar informes de los índices o características significativas que se desprenda de los datos procesados, a fin de proponer posibles utilidades de la información como indicadores de la estructura y desempeño industrial.
- Establecer un sistema de información electrónica que permitan brindar estudios comparativos y pronósticos integrales con mayor exactitud y precisión sobre la actividad económica en el país.
- Establecer coordinación con el Ministerio de Salud para el envío de los medicamentos vencidos, que han sido retirados a nivel nacional de los establecimientos comerciales para su posterior destrucción.

### **Oficinas Regionales**

#### **Objetivo**

Proteger y defender los derechos de los consumidores a través de las acciones de educación, orientación, conciliación de casos, metrología, verificación y control periódica de los bienes y servicios que se ofertan en el mercado local y estar alerta a los aspectos económicos del mercado, a fin de que se castiguen las prácticas monopolísticas contrarias a las normas de protección al consumidor.

#### **Funciones**

- Ejecutar los planes y programas institucionales inherentes a las políticas de protección al consumidor y la libre competencia, así como representar a la Autoridad en la región
- Establecer programas y actividades de verificación y monitoreo de precios, calidad, existencia, contenido y peso neto de productos.
- Ejecutar funciones de orientación y educación al consumidor en las áreas asignadas.
- Realizar actos conciliatorios y de justicia al consumidor según lo señalan las normas de protección al consumidor en las áreas regionales asignadas.
- Apoyar en operativos especiales de normas y metrología, encuestas y demás.
- Establecer coordinación y gestiones de comunicación con entidades municipales y gubernamentales a fin de informar y educar a los consumidores acerca de sus derechos, además de apoyar en programas de divulgación, educación y orientación a proveedores y consumidores.
- Absolver consultas realizadas por los agentes económicos, consumidores particulares o entes de gobierno en general con respecto a los temas contenidos en el Decreto Ley y que sean competencia de la Autoridad.

- Velar que la información vigente contenida en las normativas legales que rigen la dinámica institucional, se divulgue a través de los mecanismos existentes a nivel del área de responsabilidad.
- Desarrollar estudios, análisis e investigaciones de los aspectos económicos financieros de las empresas o agentes económicos objeto de denuncias a fin de fortalecer la eficiencia económica nacional.
- Preparar y presentar estudios sobre el comportamiento del mercado para detectar distorsiones en el sistema de economía de mercado que afecten a los consumidores y propiciar la eliminación de tales prácticas.
- Identificar y denunciar ante las autoridades sanitarias competentes, la venta o distribución de artículos que representen un riesgo o peligro para la salud.
- Verificar la actuación de los agentes vendedores comisionistas ambulantes, y sancionarlos por el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes, así como establecer la responsabilidad de los establecimientos comerciales por la actuación de dichos agentes.
- Asistir a los Consejos Provinciales de Coordinación.

La Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia cuenta con las siguientes **Oficinas Regionales:**

Regional de Bocas del Toro  
Regional de Colón  
Regional de Darién  
Regional de Los Santos  
Regional de Panamá Oeste  
Regional de Coclé  
Regional de Chiriquí  
Regional de Herrera  
Regional de Panamá Este  
Regional de Veraguas

**Sector al que pertenece la Institución**

Industrias, Comercio y Turismo.

**Relaciones Intersectoriales**

Ministerio de Comercio e Industrias.

**Relaciones Intrasectoriales**

Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Salud, Ministerio de Desarrollo Agropecuario, Instituto de Mercadeo Agropecuario, Contraloría General de la República, Asamblea Nacional y Órgano Judicial.