

REPÚBLICA DE PANAMÁ

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

**RESOLUCIÓN No. A- 017- 2026
(Panamá, 17 de abril de 2026)**



**“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
En uso 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, conforme a lo establecido en 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;

Que, la Estructura Orgánica de **LA AUTORIDAD** esta conformada por el Administrador, quien ejercerá la representación legal de la institución, así como 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, según dispone el artículo 85 de la Ley 45 de 2007;

Que, por mandato legal, el Administrador de **LA AUTORIDAD**, tiene la facultad para crear unidades administrativas para la prestación del servicio en cualquier parte del territorio nacional, incluyendo oficinas provinciales, así como la determinación de sus funciones, según lo establecido en el numeral 2 del artículo 86 de la citada Ley 45 de 2007;

Que, el Administrador de **LA AUTORIDAD**, en uso de sus facultades legales, aprobó mediante la Resolución No. AG-016-2024 de 28 de junio de 2024, la reestructuración institucional que contemplaba la creación, adscripción y renombramiento de diversas unidades. Para el período 2025 se elevó nueva solicitud de Estructura; la cual recibió la viabilidad por parte del Ministerio de Economía y Finanzas, mediante Nota MEF-2025-82144 de 10 de diciembre de 2025.

Que, dada la necesidad de actualizar, reorganizar y formalizar una nueva Estructura Orgánica que incluya la eliminación, activación y creación de cinco unidades administrativas, tales como la Oficina de Planificación, Equiparación de Oportunidades, el Departamento de Notificación, la Sección de Veracidad de la Publicidad y el Departamento de Validación de Transacciones responde a la política de modernización de la gestión pública del Órgano Ejecutivo para una operatividad más eficiente;

Que, por las razones anteriormente expuestas y en estricto cumplimiento de los preceptos contenidos en la Ley 45 de 2007, se procede con la presente disposición

RESUELVE:

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

SEGUNDO: EL NIVEL POLÍTICO DIRECTIVO estará representado por el:

1. Despacho del Administrador(a), del cual forma parte el Consejo Asesor.

TERCERO: EL NIVEL COORDINADOR estará representado por la:

1. Secretaría General.

CUARTO: EL NIVEL ASESOR estará representado por las siguientes unidades administrativas:

1. Oficina de Asesoría Legal.
2. Oficina de Relaciones Públicas.
3. Oficina de Cooperación Técnica.
4. Oficina de Planificación.
5. Oficina de Equiparación de Oportunidades.

QUINTO: EL NIVEL FISCALIZADOR estará representado por la:

1. Oficina de Auditoría Interna.

SEXTO: EL NIVEL AUXILIAR DE APOYO estará representado por las siguientes unidades administrativas:

A. DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS:

1. Bienes Patrimoniales.
2. Departamento de Presupuesto.
3. Departamento de Contabilidad.
4. Departamento de Tesorería.
5. Departamento de Compras:
 - a- Almacén.
6. Departamento de Servicios Generales:
 - a- Sección de Seguridad Institucional.
 - b- Sección de Transporte.
7. Departamento de Archivo y Correspondencia.

B. OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS:

1. Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público.
2. Área de Planificación de los Recursos Humanos.
3. Área de Registro y Control de Recursos Humanos.
4. Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público.

C. OFICINA DE INFORMÁTICA.

D. JUZGADO EJECUTOR.

SÉPTIMO: EL NIVEL OPERATIVO estará representado por las siguientes unidades administrativas:

I. DIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR.

A. SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR:

1. Departamento de Educación al Consumidor.
2. Departamento de Investigación del Consumidor.
3. Departamento de Metrología.
4. Departamento de Notificación.
5. Departamento de Verificación.
6. Departamento de Defensoría de Oficio.
7. Departamento de Conciliación:
 - a. Sección de Veracidad de la Publicidad.
8. Departamento de Decisión de Quejas:
 - a. Sección de Vehículos a Motor.

9. Departamento de Atención al Usuario.

II. DIRECCIÓN NACIONAL DE LIBRE COMPETENCIA:

1. Departamento de Análisis y Estudio de Mercados.
2. Departamento de Investigación de la Competencia.
3. Departamento de Información de Precios y Verificación.
4. Departamento de Validación de Transacciones.



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

1. Regional de Bocas del Toro.
2. Regional de Chiriquí.
3. Regional de Veraguas.
4. Regional de Herrera.
5. Regional de Los Santos.
6. Regional de Coclé.
7. Regional de Panamá Norte.
8. Regional de Panamá Oeste.
9. Regional de San Miguelito.
10. Regional de Panamá Este.
11. Regional de Colón.
12. Regional de Darién.

NOVENO: Que a la presente Resolución se anexa el Manual de Organización y Funciones, como parte integral de la misma. Copia de dichos documentos serán remitidos, una vez publicados en la Gaceta Oficial, al Departamento de Organización del Estado de la Dirección de Presupuesto de la Nación del Ministerio de Economía y Finanzas.

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

DÉCIMO PRIMERO: La presente resolución empezara 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,


RAMON ABADI BALID
 Administrador 




 J.C/OCD

Este documento es fiel copia de su original


 AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y
 DEFENSA DE LA COMPETENCIA
 SECRETARÍA GENERAL

Panamá, diecisiete de Abril de 2026

REPÚBLICA DE PANAMÁ

AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA



MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

2025

RAMÓN ABRAHAN ABADI BALID
Administrador General

JOHANA YAMILETH AGUIRRE FRÍAS
Secretaría General

INDICE

I.INTRODUCCIÓN	5
II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA	6
Organigrama General	6
Organigrama Analítico	7
III. BASE LEGAL	8
IV.MISIÓN Y VISIÓN	8
V.OBJETIVO Y FUNCIONES	8
VI. OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS PRINCIPALES UNIDADES ADMINISTRATIVAS	11
NIVEL POLITICO Y DIRECTIVO GENERAL	11
Administración General	11
Consejo Asesor	12
NIVEL COORDINADOR	12
Secretaría General	12
NIVEL ASESOR	13
Oficina de Asesoría Legal	13
Oficina de Relaciones Públicas	14
Oficina de Cooperación Técnica	15
Oficina de Planificación	16
Oficina de Equiparación de Oportunidades	17
NIVEL FISCALIZADOR	18
Oficina de Auditoria Interna	18
NIVEL AUXILIR DE APOYO	19
Dirección de Administración y Finanzas	19
Bienes Patrimoniales	20
Departamento de Presupuesto	21
Departamento de Tesorería	21
Departamento de Contabilidad	22
Departamento de Compras	23
Almacén	24
Departamento de Archivo y Correspondencia	25
Departamento de Servicios Generales	26
Sección de Seguridad	26
Sección de Transporte	27
Oficina Institucional de Recursos Humanos	28
Área de Registro y Control de Recursos Humanos	29
Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público	30
Área de Planificación de Recursos Humanos	31
Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público	32
Oficina de Informática	33
Juzgado Ejecutor	34

NIVEL OPERATIVO	35
Dirección Nacional de Protección Al Consumidor	35
Subdirección Nacional de Protección al Consumidor	36
Departamento de Educación al Consumidor	37
Departamento de Investigación al Consumidor	38
Departamento de Metrología	38
Departamento de Notificación	39
Departamento de Verificación	40
Departamento de Defensoría de Oficio	41
Departamento de Conciliación	42
Sección de Veracidad de la Publicidad	42
Departamento de Decisión de Quejas	43
Sección de Quejas de Vehículo a Motor	44
Departamento de Atención al Usuario	45
Dirección Nacional de Libre Competencia	46
Departamento de Información de Precios y Verificación	47
Departamento de Investigación de la Competencia	48
Departamento de Análisis y Estudios de Mercado	49
Departamento de Validación de Transacciones	50
Oficinas Regionales	51
SECTOR AL QUE PERTENECE LA INSTITUCIÓN	53

I. INTRODUCCIÓN

El Manual de Organización y Funciones de la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia ha sido sometido a revisión y actualización en dos ocasiones en el periodo 2024; No obstante, por ser un documento que tiene la finalidad de dar a conocer a los servidores públicos y al resto de los ciudadanos, la estructura organizativa de las diferentes unidades administrativas, la Autoridad, no escapa de los cambios tecnológicos y responsabilidades enmarcadas en la Ley N° 45, Que dicta Normas sobre Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, de 31 de octubre de 2007, y demás normativas sobre la materia.

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.

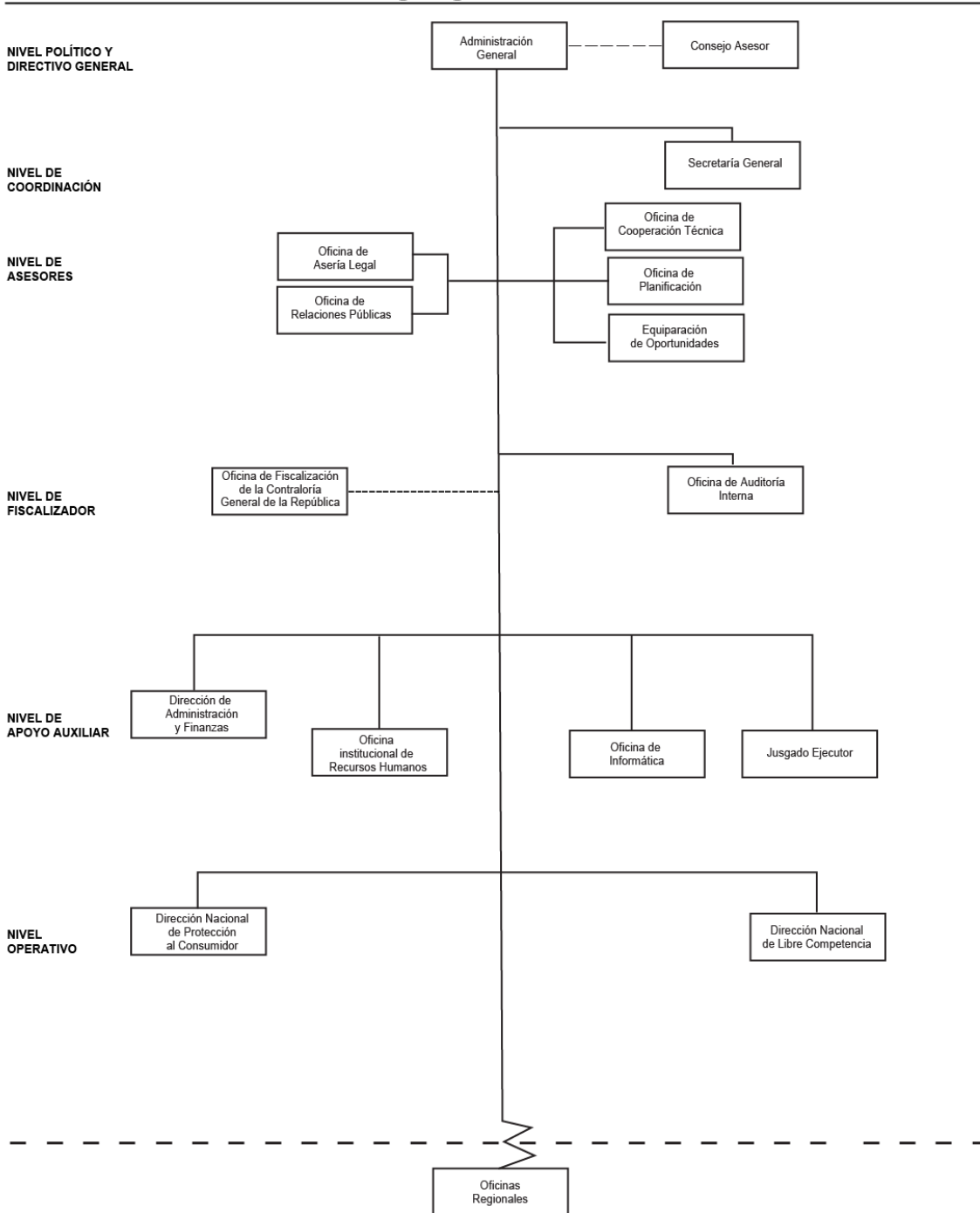
La estructura organizativa, desarrollada en el Manual de Organización y Funciones recoge modificaciones propuestas con base a la visión institucional, con el fin de ajustarlas a las normas y metodología establecida mediante los Niveles Funcionales y Jerárquicos de la Administración Pública, denominación de nomenclaturas, así como la presentación y ordenamiento de la información organizativa.

Es importante señalar que con la propuesta de reorganización administrativa las unidades administrativas cuenten con programas de trabajo claramente definidos, espacio físico, mobiliario y equipo, asignación presupuestaria, número reglamentario de recursos humanos para que las actividades estén dirigidas hacia la búsqueda de eficiencia y eficacia de los objetivos trazados por la institución.

II. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



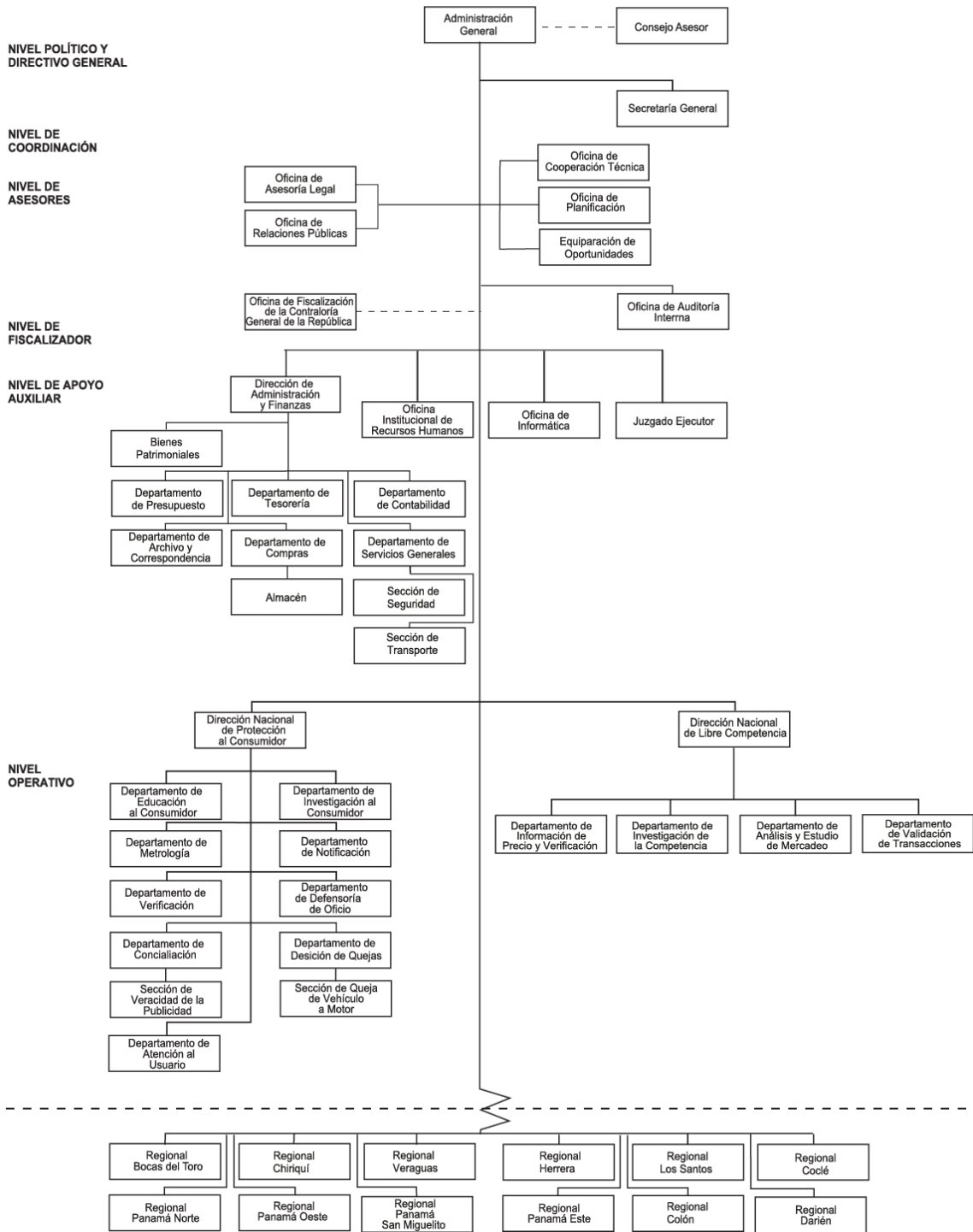
AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA Organigrama General





AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Organigrama Analítico



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).
- Ley 14 de 20 de febrero de 2018. Que modifica artículos de la Ley 45 de 2007, sobre protección al consumidor y defensa de la competencia (Gaceta Oficial No. 28469-B del 21 de febrero de 2018).
- 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. Gaceta Oficial No.28603 –B de 3 de septiembre de 2018.

IV. MISIÓN Y VISIÓN

Misión

Fomentar un entorno de protección del derecho del consumidor y la libre competencia en el país, asegurando prácticas comerciales transparentes y equitativas, para que los consumidores tengan acceso a productos y servicios de calidad a precios justos, promoviendo así su bienestar y confianza en el mercado.

Visión

Entidad líder e innovadora que promueve una cultura económica responsable, aprovechando el uso de la información y las tecnologías para favorecer el desarrollo sostenible y el bienestar de los consumidores.

V. OBJETIVO GENERAL Y FUNCIONES

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

- Proponer, la creación y ubicación 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 para cumplir con las disposiciones legales vigentes y preservar un entorno de justicia y equidad, evitando prácticas que afecten la competencia y el bienestar social.

- Establecer mecanismos de protección al consumidor y de prevención de las prácticas restrictivas de la competencia, para que se garanticen relaciones comerciales justas, transparentes y equitativas.
- Implementar acciones para proteger al consumidor y prevenir prácticas restrictivas de la competencia, con el fin de garantizar sus derechos, fomentar la competencia leal y promover un mercado justo, transparente y eficiente.
- 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 técnicos jurídicos, la adopción o modificación de cualquier trámite o requisito propio de algún sector de la economía nacional o realizar estudios para promover y fortalecer la competencia en el mercado.
- Recomendar a los agentes económicos, asociaciones y entidades públicas y privadas, mediante informes técnico-jurídicos, la adopción o modificación de requisitos y trámites en distintos sectores de la economía para fortalecer la competencia en el mercado de libre competencia.
- Establecer programas corporativos, 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.
- Emitir opiniones sobre las leyes, reglamentos, actos administrativos y proyectos, que se relacionen con las materias objeto de libre competencia y derechos del consumidor.
- Conocer de las consultas que sometan a su consideración los agentes económicos y los consumidores para orientar y resolver dudas que inciden en la toma de decisiones por la defensa de los derechos en el ámbito económico.
- Realizar estudios sobre el comportamiento del mercado para identificar distorsiones en el sistema de economía de mercado y fomentar su eliminación, mediante su divulgación o la recomendación de medidas legislativas o administrativas que permitan corregir dichas prácticas.
- Aplicar los reglamentos técnicos a los productos y servicios ofrecidos en el territorio aduanero nacional para cumplir con las disposiciones establecidas de calidad, seguridad y protección a los consumidores en el correcto funcionamiento del mercado.
- Reglamentar las asociaciones de consumidores organizadas para la eficacia y eficiencia del funcionamiento, conforme a la normativa vigente en la protección de los derechos de los consumidores.
- 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, pueda afectar la libre competencia, la libre concurrencia o la protección al consumidor.

- Desistir, en cualquier etapa de la investigación y aun luego de promovido proceso judicial, y entrar en 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.
- 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 ley y en concordancia con las reglamentaciones y leyes sectoriales aplicables al servicio público de que se trate.
- Investigar y verificar prácticas monopolísticas y anticompetitivas en servicios públicos conforme a la normativa vigente para proteger los derechos de los consumidores en el cumplimiento de las regulaciones sectoriales aplicables.
- Ejercer la jurisdicción coactiva para hacer efectivas las multas impuestas por la violación de las normas de libre competencia o de protección al consumidor, a fin de garantizar el cumplimiento de la ley y proteger los derechos de los consumidores y del mercado.
- Retirar y destruir del mercado los productos vencidos, sin fecha de vencimiento o alterada, mercancía deteriorada o que adolezca de cualquier otra condición que ponga en peligro la integridad de los consumidores.

VI. OBJETIVO Y FUNCIONES DE LAS PRINCIPALES UNIDADES ADMINISTRATIVAS NIVEL POLÍTICO Y DIRECTIVO GENERAL

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

- 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.
- Aprobar el programa de publicidad y de educación al consumidor, a efecto de asegurar que las acciones de difusión e información al público se desarrollen conforme a los lineamientos institucionales y contribuyan al fortalecimiento de los derechos del consumidor.
- Proponer el presupuesto general de gastos de funcionamiento y de inversiones, para su presentación al Órgano Ejecutivo, a efecto de garantizar la disponibilidad y uso eficiente de los recursos públicos en función del logro de las metas institucionales.
- 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.
- Dar cumplimiento a las políticas institucionales de la entidad, a efecto de garantizar una gestión alineada con los lineamientos estratégicos y normativos establecidos por la administración superior.
- 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.
- Controlar y vigilar de forma eficiente la ejecución de la administración del presupuesto anual, para asegurar el uso adecuado de los recursos públicos y el cumplimiento oportuno de los planes y objetivos institucionales.
- Promover la cooperación de los organismos públicos competentes, que asegure la aplicación efectiva de la normativa y el resguardo del interés público con el propósito de erradicar prácticas contrarias a la ley
- Promover convenios y programas de intercambio tecnológico, educativo e informativo, con otras entidades u organismos, nacionales y/o extranjeros.
- Absolver las consultas que, sobre los asuntos de su competencia, le eleven las autoridades gubernamentales, los agentes económicos y los consumidores.

- Ordenar la suspensión, corrección o supresión provisional de los actos que violen las normas de libre competencia, para prevenir daños al mercado y garantizar el restablecimiento del orden competitivo mientras se resuelve de manera definitiva el caso.
- Aprobar o rechazar los compromisos y garantías ofrecidas por los agentes económicos para el cese o modificación de las conductas causantes de distorsiones en el mercado, previo informe técnico.

Consejo Asesor

Brindar asesoría y asistencia a la Autoridad en el ejercicio de sus funciones, para contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional y al cumplimiento eficaz de su mandato legal.

Funciones

- Formular y recomendar las políticas institucionales de la Autoridad, con el objetivo de orientar su actuación conforme a sus fines, objetivos estratégicos y el marco legal vigente. Recomendar las políticas de la Autoridad.
- Asesorar al Administrador en los asuntos que someta a su consideración, con el fin de apoyar la toma de decisiones informadas y alineadas con los objetivos institucionales.
- Recomendar la elaboración de informes técnicos o estudios de mercado, con el propósito de sustentar decisiones estratégicas, optimizar la gestión institucional y promover el desarrollo eficiente de las funciones de la Autoridad.
- 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.

Miembros

- 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

Secretaría 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

- 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.
- Presentar recomendaciones 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.
- Actualizar y mantener el registro de todos los edictos firmados para garantizar la transparencia, el acceso oportuno a la información y el cumplimiento normativo en los procesos administrativos y legales.
- Autenticar los documentos y circulares autorizados relacionados con el manejo y la materia institucional, para que tengan validez oficial y respaldo legal.
- Propiciar la debida interrelación de las labores y actividades en la búsqueda de impulsar la rápida y eficaz recepción, distribución y tramitación de los documentos requeridos.
- Promover actividades con otra institución estatal a afín de potenciar la comunicación interinstitucional.
- Suministrar 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

Aplicar las disposiciones legales establecidas mediante la interpretación de leyes, normas, reglamentos y procedimientos en los procesos administrativos y judiciales, para recomendar acciones legales que se emitan y que incidan en el ejercicio de la gestión institucional.

Funciones

- Emitir análisis y opiniones jurídicas sobre los asuntos legales relacionados con las competencias del sector, con el fin de asegurar que las actuaciones de la entidad se ajusten al marco legal vigente y se adopten decisiones fundamentadas jurídicamente.
- Emitir opinión legal 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.

- Emitir opinión legal sobre medios impugnatorios o de queja que resuelva el Despacho Superior, así como sobre la interpretación, aplicación y cumplimiento de normas legales y administrativas, incluyendo proyectos y mecanismos legales emitidos por la entidad, para verificar su conformidad con la normativa vigente.
- 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 institucionales.
- Realizar los análisis jurídicos necesarios para la apertura de procesos sancionatorios, en la redacción de la normativa interna y el adecuado desempeño de las funciones institucionales.

Oficina de Relaciones Públicas

Objetivo

Ejecutar la política de comunicación e información de interés público, con base en las normativas de relaciones públicas establecidas, para fortalecer y consolidar la imagen institucional ante el público interno y externo.

Funciones

- Diseñar e implementar esquemas y programas de comunicación institucional que interpreten y difundan las políticas, proyectos y acciones desarrolladas por la Autoridad, con el fin de informar a la ciudadanía, fortalecer la transparencia y promover una imagen institucional coherente con su misión y objetivos.
- Orientar técnicamente la comunicación institucional en temas que puedan afectar la imagen de la entidad y apoyar la implementación de estrategias de divulgación y relaciones públicas alineadas con sus objetivos misionales.
- 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.
- Diseñar políticas encaminadas a fortalecer la comunicación institucional, a través de boletines internos, murales que permitan destacar acciones positivas de los programas y actividades que realizan las unidades administrativas.
- Mantener actualizada a las autoridades directivas con temas de competencia y consumo, que aparecen en los diferentes medios de comunicación.
- Organizar las actividades, eventos institucionales periodísticos y ceremonias oficiales, para proyectar una imagen institucional sólida, fortalecer la comunicación con los diferentes públicos y promover el posicionamiento de la Autoridad ante la ciudadanía y actores estratégicos.

- Brindar orientación técnica en materia de políticas de divulgación y comunicación institucional, con énfasis en los asuntos que puedan impactar la imagen de la entidad ante la opinión pública.

Oficina de Cooperación Técnica

Objetivo

Brindar asistencia a las unidades administrativas en la identificación de las necesidades prioritarias de la entidad mediante la captación de recursos de fuentes cooperantes para el desarrollo de programas y proyectos de cooperación internacional.

Funciones

- Asesorar en la gestión de la cooperación técnica y financiera, nacional e internacional, para lograr mantenerse actualizado en materia de protección al consumidor y defensa de la competencia.
- Organizar con la instancia correspondiente 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 la cooperación reembolsable y no reembolsable, con las instancias que correspondan las donaciones, préstamos, transferencias y otros de interés para fortalecer el recurso institucional en materia de protección al consumidor y defensa de la competencia.
- Cumplir con los acuerdos de cooperación bilateral, regional y multilateral, en materia protección al consumidor y defensa de la competencia.
- Canalizar 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.
- Organizar la cartera de proyectos en lo referente a la suscripción de acuerdo y programas internacionales, así como la participación en conferencia u otras necesidades de carácter internacional en materia de protección al consumidor y defensa de la competencia.
- Promover 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.
- Fomentar el intercambio de información con los organismos nacionales e internacionales para conocer los ofrecimientos de asesoría técnica, mediante una eficaz divulgación, que fortalezcan las competencias del recurso humano e imagen institucional.

- Establecer mecanismos de cooperación con las instancias correspondientes, para canalizar su intervención en eventos internacionales, en procesos de negociación de convenios, tratados y acuerdos de materia ambiental, comercial, de inversiones y otros instrumentos que se refiere a los aspectos de protección al consumidor y defensa de la competencia

Oficina de Planificación

Objetivo

Desarrollar y establecer instrumentos y mecanismos técnicos que orienten y faciliten la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos institucionales, con el fin de garantizar una planificación estratégica, efectiva y alineada a los objetivos de la Autoridad.

Funciones

- Formular y actualizar los Planes Operativos Anuales y el Plan Estratégico Institucional para someterlo a la aprobación de las autoridades directivas.
- Asesorar a las unidades administrativas en la formulación del Plan Estratégico Institucional y Plan Operativo Anual, que impulsen al cumplimiento de la misión, visión y los objetivos de la organización.
- Consolidar y presentar el Anteproyecto de Presupuesto de Funcionamiento e Inversión, con base a los requerimientos de las unidades administrativas, para la toma de decisiones.
- Orientar a las unidades administrativas, en la adecuación de la estructura programática, para el cumplimiento de las políticas, objetivos y funciones de cada una de ellas.
- Desarrollar y proponer estudios integrales enfocados en la planeación estratégica y planeación prospectiva de programas y proyectos institucionales.
- Elaborar estudios y diagnóstico que sirvan de fundamento a los planes, programas y proyectos para la toma de decisiones directivas en materia de política de protección al consumidor y libre competencia.
- Asesorar a las unidades administrativas, en la aplicación de las normas, procedimientos, metodología, uso de herramienta para la programación, formulación y seguimiento de proyectos de acuerdo a los lineamientos y prioridades presupuestarias establecidas.
- Proveer acompañamiento técnico continuo en desarrollo organizacional y sistemas administrativos, con el fin de impulsar la modernización institucional, fortalecer la capacidad operativa y garantizar una gestión pública eficiente y alineada a los objetivos estratégicos.
- Orientar técnicamente a las unidades administrativas en la adecuación y reestructuración de su organización interna, conforme a la normativa y metodología vigente, para garantizar la coherencia con las políticas institucionales, el cumplimiento de sus objetivos y la mejora continua de la gestión institucional.

- Evaluar y ajustar periódicamente la estructura organizativa para alinearla con las proyecciones de crecimientos y desarrollo institucional, optimizando recursos y fortaleciendo su capacidad operativa.
- Realizar procesos de monitoreo y evaluación en los diferentes niveles de la organización para determinar la viabilidad de la aplicación de los sistemas, procedimientos y controles administrativos y las normas vigentes.
- Implementar herramientas que promuevan la calidad en la gestión institucional, siguiendo los parámetros metodológicos establecidos que conlleven a mejorar la prestación de un producto o servicio.

Oficina de Equiparación de Oportunidades

Objetivo

Orientar a las unidades administrativas sobre el cumplimiento de las políticas de inclusión social con enfoque de género y de integración de las personas con discapacidad y sus familias que les permita el acceso a un trabajo digno y su plena inclusión a la sociedad

Funciones

- Promover acciones institucionales que garanticen la transversalización del enfoque de género y la inclusión de personas con discapacidad en la organización, con el fin de fomentar un entorno laboral equitativo, inclusivo y respetuoso de los derechos humanos.
- Identificar los diferentes proyectos que se puedan implementar con relación a la equidad e igualdad de oportunidades respetando los derechos humanos especialmente en el tema de género y discapacidad.
- Asesorar y promover la transversalización de la inclusión social de las personas con discapacidad en todos los planes, programas, proyectos y estrategias que se desarrollan en la institución para su inclusión plena.
- Promover la publicación y difusión de artículos, investigaciones, estudios e informes referentes a los avances en concepto de equiparación de oportunidades con enfoque de género y, en todos los ámbitos del quehacer humano.
- Desarrollar acciones que promuevan la incorporación de medidas de accesibilidad en los proyectos ejecutados por la autoridad, con el fin de garantizar la inclusión y el ejercicio pleno de derechos de todas las personas, especialmente aquellas con discapacidad.
- Organizar planes de capacitación, cursos, seminarios y talleres para la promoción de los derechos de las personas con discapacidad.
- Organizar y actualizar publicaciones en materia de inclusión social, género y discapacidad, para determinar acciones en la toma de decisiones de las autoridades superiores y entes que rigen la materia.

NIVEL FISCALIZADOR

Oficina de Auditoría Interna

Objetivo

Dirigir y evaluar los procesos relacionados al control interno y a las acciones de manejo de fondos a través de los instrumentos y herramientas establecidas para facilitar el desarrollo de las actividades administrativas, financieras y operativas de la entidad.

Funciones

- Evaluar la estructura de control interno para determinar su confiabilidad y emitir recomendaciones tendientes a incrementar la eficiencia y efectividad de la gestión institucional.
- Verificar que los controles internos definidos para los procesos y funciones institucionales sean aplicados por los responsables, especialmente en materia disciplinaria, y asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales, normativas y operativas, recomendando los ajustes pertinentes para fortalecer la gestión institucional y alcanzar las metas establecidas.
- Aplicar las disposiciones legales y reglamentos de políticas, planes y procedimientos que rigen a la organización para evitar posibles consecuencias o decisiones de una falta administrativa, civil o penal.
- Asegurar que 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.
- Cumplir las disposiciones contables y financieras conforme a las normas legales y reglamentarias aplicables, con el fin de garantizar la transparencia, la legalidad y la correcta gestión de los recursos públicos.
- Investigar irregularidades y problemas administrativos ineficientes, omisiones y conflictos en procedimientos y políticas existentes, con énfasis en los asuntos que afectan la imagen y credibilidad de la institución.
- Realizar recomendaciones para mejorar las debilidades detectadas en las operaciones examinadas, garantizando la aplicación de las mismas.
- Fomentar una cultura de control interno para el mejoramiento continuo de la misión institucional.
- Examinar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información, con base a las Normas Generales de Control Interno, y recomendar los correctivos necesarios, producto de los hallazgos de las auditorías realizadas.
- Realizar auditorías financieras y operacionales de acuerdo a los períodos establecidos para generar información oportuna y confiable que permita el análisis del uso de los recursos y la mejora de la eficiencia de los procedimientos de control interno.

- Elaborar informe técnico de auditoría a través de la información recabada que conlleve a detectar las debilidades y puntos de mejoras, para la eficiencia y eficacia de la gestión financiera y administrativa.

NIVEL AUXILIAR DE APOYO

Dirección de Administración y Finanzas

Objetivo

Administrar los recursos financieros y servicios de apoyo mediante la aplicación de las disposiciones legales para el desarrollo eficiente de los programas, proyectos y actividades que se formulen y mejora continua de los sistemas administrativos institucional.

Funciones

- Aplicar las políticas, normas y metodologías de control interno, para maximizar la gestión institucional.
- Evaluar los requerimientos de las unidades administrativas, de acuerdo con las políticas, directrices y disposiciones legales establecidas para atender las necesidades institucionales.
- Dirigir el ejercicio del Presupuesto de Funcionamiento e Inversiones anual, mediante el registro presupuestal y contable para la consideración de las autoridades superiores.
- Evaluar el Sistema de Contabilidad Gubernamental y formular los balances, estados financieros, estados presupuestarios y de gestión presentando los informes en los plazos establecidos para la consideración de las autoridades superiores.
- Controlar los fondos y valores financieros de conformidad con las normas que rigen el Sistema de Tesorería para canalizar y evaluar el uso de los recursos y efectuar los pagos por compromisos contraídos.
- Implementar las recomendaciones de los informes de auditoría emitidos por instancias responsables de aplicar las normas de control interno e informar al Despacho Superior sobre las medidas adoptadas.
- Establecer el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios Generales para someter a la consideración del Despacho Superior.
- Levantar el inventario físico de bienes muebles e inmuebles y verificar los procedimientos, para el manejo y control de acuerdo a las disposiciones legales establecidas.
- Inspeccionar el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de oficina, mobiliario y maquinaria, sistemas eléctricos y sanitarios, flota vehicular, locales e instalaciones, para el funcionamiento continuo de los bienes de la organización
- Prestar el servicio de transporte, para cumplir con la programación vehicular en el área metropolitana e interior del país.

- Verificar el plan de seguridad institucional, mediante controles y monitoreo de la infraestructura física, entrada y salida de usuarios, funcionarios y equipo.
- Dotar a las unidades administrativas 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.
- Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativas: Bienes Patrimoniales, Presupuesto, Tesorería, Contabilidad, Archivo y Correspondencia, Compra, Almacén, Servicios Generales, Seguridad y Transporte.

Bienes Patrimoniales

Objetivo

Examinar y proteger la existencia, conservación y destino de los bienes patrimoniales a través de los inventarios físicos para generar información actualizada de los bienes muebles e inmuebles que componen el patrimonio institucional

Funciones

- Examinar la existencia, ubicación, uso y destino de los bienes patrimoniales, con el fin de verificar su adecuada administración, control y conservación, así como asegurar su utilización conforme a los fines institucionales establecidos.
- Establecer criterios para la venta de los bienes institucionales disponibles para tal fin, con el objetivo de asegurar que dichos procesos se realicen de manera transparente, eficiente y conforme a la normativa.
- Implementar programas de conservación de bienes muebles e inmuebles, adjudicados a la institución a nivel de las Oficinas Regionales.
- Coordinar con las unidades administrativas de Almacén, Auditoría Interna, Contabilidad y otras involucradas en los procesos de descarte de bienes institucionales, con el fin de garantizar una gestión ordenada, transparente y conforme a la normativa aplicable para la baja y disposición final de dichos bienes.
- Mantener actualizados los inventarios de todos los bienes muebles, inmuebles y edificaciones de la entidad, con el fin de asegurar un control eficiente del patrimonio institucional, facilitar la toma de decisiones administrativas y cumplir con las obligaciones de control y rendición de cuentas.
- Mantener controles para el registro y la actualización de los bienes muebles e inmuebles en un sistema automatizado e integrado de inventario, con el fin de generar información permanente, confiable y actualizada sobre el patrimonio institucional, que permita una adecuada gestión, supervisión y toma de decisiones.
- Establecer criterios para la conservación, mantenimiento y uso adecuado de los activos institucionales, con el fin de prolongar su vida útil, optimizar su funcionalidad y garantizar

su disponibilidad en condiciones óptimas para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Departamento de Presupuesto

Objetivo

Asignar eficientemente los recursos presupuestarios en función a las prioridades de la organización, aplicando normas y principios del ejercicio del gasto presupuestario aprobado para cumplir con las políticas y metas institucionales.

Funciones

- Aplicar las políticas, normas y reglamentos que rigen las actividades y operaciones presupuestarias, con el fin de asegurar una gestión financiera ordenada, eficiente y conforme al marco legal vigente, que contribuya al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Elaborar y consolidar las peticiones de manera conjunta con las unidades administrativas, las prioridades y actividades que se presenten en el anteproyecto de presupuesto institucional.
- Organizar y ejecutar el presupuesto institucional conforme a los mecanismos y normas presupuestarias establecidas, así como recomendar los ajustes necesarios, con el fin de asegurar una asignación eficiente de los recursos que permita concretar los objetivos y metas de la institución.
- Establecer indicadores de rendimiento en torno a los programas institucionales y presentar informes sobre el avance de los mismos.
- Asesorar a las unidades administrativas en la formulación del presupuesto anual, así como en las programaciones y ejecuciones presupuestarias, con el fin de garantizar la adecuada planificación financiera y el cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales.
- 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.

Departamento de Tesorería

Objetivo

Administrar y regular la programación financiera de forma eficiente y efectiva a través de un adecuado manejo de las operaciones de flujo de fondos, pagos de bienes y servicios y custodia de títulos y valores para salvaguardar los recursos financieros de la institución.

Funciones

- Aplicar las normas, leyes, procedimientos y guías relacionadas con el proceso de recaudación de ingresos y pago de obligaciones.
- Recaudar los pagos correspondientes a multas y otros ingresos institucionales, y efectuar su adecuado registro e ingreso en las cuentas bancarias establecidas, con el fin de garantizar la correcta administración de los recursos y el cumplimiento de los procedimientos financieros establecidos.
- Registrar y controlar los movimientos financieros relacionados con la Caja Menuda, fondos de terceros, depósitos, desembolsos y demás operaciones bancarias, así como elaborar y presentar los informes de ingresos y egresos por programa, con el fin de asegurar una gestión transparente, ordenada y oportuna de los recursos institucionales.
- Establecer las políticas de cobro orientadas a la disminución de la morosidad y a la regulación de los arreglos de pago a los cuales se acogen los deudores, con el fin de optimizar la recuperación de ingresos, fortalecer la sostenibilidad financiera de la institución y garantizar el cumplimiento de las obligaciones económicas por parte de los contribuyentes.
- Gestionar la distribución, uso y conciliación de las libretas de recibo de dinero correspondientes a pagos de multas y otros ingresos, con el fin de asegurar el adecuado control de la recaudación y la trazabilidad de los fondos percibidos por la institución.
- Elaborar y entregar los cheques correspondientes a desembolsos autorizados, caja menuda, viáticos y otros pagos institucionales, con el fin de asegurar el cumplimiento oportuno de las obligaciones financieras y el adecuado flujo de fondos para las operaciones institucionales.
- Elaborar y presentar informes periódicos sobre las operaciones de ingresos y egresos realizadas, así como informes especiales cuando sean requeridos por las instancias superiores, con el fin de proporcionar información financiera actualizada, oportuna y confiable que facilite la toma de decisiones y el control institucional.
- Custodiar los fondos, cheques y valores negociables de la institución, con el fin de garantizar su resguardo conforme a las normas de seguridad establecidas y prevenir riesgos externos que puedan afectar la integridad del patrimonio institucional.
- Remitir a la instancia contable, el informe de las operaciones bancarias, de fondos, ingresos y egresos, respaldada con los documentos justificativos originales que garanticen el registro de fondos e información requeridos por las autoridades competentes para la toma de decisiones.

Departamento de Contabilidad**Objetivo**

Proveer información contable, oportuna, confiable y consistente, producto de las operaciones y/o transacciones financieras, mediante la aplicación de las normas generales de Contabilidad

Gubernamental para permitir a las autoridades la toma de decisiones en la priorización de los recursos de los programas institucionales.

Funciones

- Aplicar las normas y procedimientos generales de contabilidad que son de obligatorio cumplimiento en los entes gubernamentales.
- Preparar y consolidar los estados financieros y presentar a las instancias superiores, para la toma de decisiones directivas.
- Organizar, y determinar la implementación de los actos administrativos contables, necesarios para la gestión económica – financiera de la institución.
- Codificar y registrar cronológicamente las operaciones financieras realizadas, de acuerdo con las normas de contabilidad gubernamental, con el fin de asegurar la integridad, trazabilidad y confiabilidad de la información contable para la rendición de cuentas y la toma de decisiones institucionales.
- Elaborar 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, para la toma de decisiones en las instancias respectivas.
- Mantener los registros financieros y patrimoniales en libros mayores y auxiliares en estricto cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos en esta materia.
- Generar informes contables que sirvan para evaluar el desarrollo financiero de la organización, en relación a los objetivos encomendados.
- Actualizar la información financiera del sistema contable a través de las modificaciones que se generen por motivos de actualización, previa autorizaciones legales para el funcionamiento y operación.
- Instruir a las 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 Compras

Objetivo

Adquirir y proveer bienes y servicios requeridos, mediante la aplicación de los procedimientos y normas establecidos en la legislación vigente, con el objetivo de garantizar el abastecimiento oportuno, transparente y eficiente que permita el pleno desarrollo de las funciones institucionales.

Funciones

- Cumplir con las normas y procedimientos administrativos, relativos al proceso de compra de materiales, suministros, equipos y servicios, necesarios para el buen funcionamiento de la organización.

- Aplicar las políticas, lineamientos y directrices establecidos en la legislación vigente dentro del proceso del Sistema de Contrataciones Públicas, con el fin de asegurar que las contrataciones se realicen de manera legal, transparente, eficiente y alineada con los objetivos institucionales.
- Organizar los requerimientos de compras, con base a las necesidades presentadas por las unidades administrativas, que permitan tener alternativas evaluadas y aprobadas, para cumplir con la política de compras y los estándares de calidad.
- Atender las consultas de las unidades solicitantes, para verificar que los bienes o servicios requeridos cumplan con los parámetros de la gestión de compras.
- 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.
- Administrar la entrega de las especificaciones a los proveedores que soliciten intervenir en el proceso de compras.
- Custodiar y almacenar los bienes adquiridos para efectuar la entrega de los suministros, según necesidades de las unidades administrativas.

Almacén

Objetivo

Abastecer, almacenar y custodiar los bienes materiales, equipos y suministros, a través de procesar los requerimientos de las existencias agotadas en el inventario físico para garantizar su disponibilidad en el suministro continuo y oportuno hasta el sitio de consumo.

Funciones

- Establecer y mantener un sistema de registro de solicitudes de bienes y servicios, conforme a lo establecido por el Sistema de Contrataciones Públicas, con el fin de garantizar un control eficiente, ordenado y transparente del proceso de requerimientos institucionales.
- Evaluar los materiales y bienes existentes con el fin de recomendar su descarte o venta cuando se encuentren inservibles, deteriorados, obsoletos o en desuso, a fin de optimizar el uso del espacio, racionalizar los recursos institucionales y mantener actualizado el inventario patrimonial.
- Aplicar las disposiciones y procedimientos establecidos, para el proceso sistematizado de recibo, distribución, almacenamiento y conservación de los bienes materiales, equipos y suministros.
- Intervenir en el proceso de donación de bienes o productos recibidos, en calidad de donación o préstamos, de acuerdo a los procedimientos establecidos para tales fines.
- Codificar los activos fijos adquiridos mediante la colocación de placas de identificación, y elaborar informes periódicos del inventario actualizado de los bienes patrimoniales, con el

fin de garantizar el control, la trazabilidad y la adecuada gestión del patrimonio institucional.

- Organizar la entrega de los bienes requeridos mediante el establecimiento del inventario de existente de insumos, materiales, mobiliario y equipo solicitado por las unidades administrativas.
- Establecer el descarte de productos dañados o inactivos, determinando el peritaje correcto en el equipo y material declarado fuera de uso, manteniendo una revisión periódica en conjunto con Bienes Patrimoniales institucional de los materiales y bienes existentes.

Departamento de Archivos y Correspondencia

Objetivo

Administrar la recepción y distribución de la correspondencia interna y externa mediante protocolos de seguridad y custodia, para la conservación y disponibilidad del historial institucional.

Funciones

- Aplicar las normas y procedimientos de correspondencia y archivo para la adecuada gestión documental.
- Programar el sistema de archivo y correspondencia interna y externa, para el control de la documentación recibida.
- Organizar y distribuir de manera oportuna la correspondencia recibida a través de los diferentes canales, con el fin de asegurar su entrega eficiente a las unidades correspondientes y facilitar la comunicación institucional interna y externa.
- Custodiar los documentos recibidos con la máxima seguridad y discreción, conforme a los procedimientos establecidos, con el fin de garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información institucional.
- Elaborar registros y llevar el control de los servicios prestados y de las llamadas telefónicas externas realizadas a través de la Central Telefónica, con el fin de garantizar un uso eficiente de los recursos de comunicación y contar con información actualizada para la gestión administrativa.
- Mantener actualizados, ordenados, en custodia y disponibles, los expedientes provenientes de las unidades administrativas para cumplir con las políticas internas y disposiciones legales en la materia.
- Organizar y ejecutar los actos de desechos de documentos, previa revisión con la tabla de vida establecida en conjunto con otras unidades para que los archivos se mantengan actualizados y se eliminen de manera segura cuando ya no sean necesarios.

- Brindar servicios de mensajería a todas las unidades administrativas que lo requieran, con el fin de asegurar la entrega oportuna y segura de documentos, correspondencia y otros materiales necesarios para el cumplimiento eficiente de sus actividades.
- Orientar en el ámbito institucional la uniformidad de los sistemas de correspondencia y de archivo para acceder a la información de manera rápida y eficiente.

Departamento de Servicios Generales

Objetivo

Proveer de manera oportuna y eficiente los servicios de transporte, correspondencia, seguridad institucional, imprenta, aseo y archivo, mediante la identificación y atención de las necesidades de las unidades administrativas, con el fin de garantizar el adecuado funcionamiento operativo y el apoyo logístico en el área metropolitana e interior del país.

Funciones

- Prestar los servicios de transporte y taller para facilitar la movilización eficiente del recurso humano y el cumplimiento de las actividades institucionales.
- Programar anualmente los requerimientos de combustible, materiales y repuestos, para el mantenimiento preventivo y funcionamiento constante en la prestación del servicio de transporte.
- Fortalecer las capacidades técnicas de la seguridad institucional mediante la actualización de procesos, la capacitación del personal y la incorporación de tecnología de punta, con el fin de garantizar la protección de los bienes, instalaciones y personas, y responder de manera eficaz a los riesgos y amenazas potenciales.
- Atender las solicitudes de servicios de reproducción de documentos, aseo, mantenimiento y encuadernación para el funcionamiento eficiente y desarrollo de los programas que realizan las unidades administrativas.
- Identificar las mejoras de los proyectos de infraestructuras, reparaciones, mantenimiento de instalaciones físicas y bienes inmuebles para maximizar la vida útil y funcionamiento óptimo de las instalaciones físicas y equipo institucional.
- Mantener acciones de prevención de riesgo institucional y de seguridad para garantizar el bienestar de los funcionarios y visitantes.
- Elaborar las especificaciones técnicas de los contratos, basándose en las solicitudes de servicios de mantenimiento y reparación presentados por las unidades administrativas, con el fin de garantizar que los trabajos contratados cumplan con los requerimientos técnicos necesarios para el correcto funcionamiento de los activos institucionales.

Sección de Seguridad

Objetivo

Proteger la seguridad del personal, visitantes, instalaciones físicas y bienes muebles mediante la aplicación de medidas preventivas y protocolos de vigilancia institucional, para facilitar y preservar un entorno seguro.

Funciones

- Aplicar las normas generales, procedimientos y protocolos que regulen y agilicen la prestación del servicio de seguridad institucional.
- Establecer los mecanismos que permitan seguridad a los servidores públicos de mandos superiores, contribuyentes y públicos en general, mientras permanezcan dentro de las instalaciones.
- Mantener el servicio de vigilancia en las dependencias institucionales, con el fin de resguardar los bienes, proteger la infraestructura física y garantizar la seguridad del personal y de las operaciones institucionales.
- 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.
- Elaborar planes de contingencia en materia de evacuación en caso de incendio y otros procedimientos de contingencias.
- Establecer los lineamientos de seguridad física a los funcionarios del nivel superior, contribuyentes y público en general, mientras permanezcan dentro de las instalaciones institucionales.
- Efectuar las acciones de evacuación del edificio, en caso de incendio y otras contingencias, para controlar con rapidez la evolución de la emergencia y minimizar sus consecuencias.

Sección de Transporte**Objetivo**

Brindar el servicio de transporte a las unidades administrativas a través de la programación de viajes en misiones oficiales, tanto en el área metropolitana como en el interior del país, para cumplir con la demanda de movilización de carácter oficial.

Funciones

- Brindar un servicio de transporte 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, con el fin de garantizar su operatividad, prolongar su vida útil, reducir costos por reparaciones correctivas y asegurar la disponibilidad de los vehículos para el cumplimiento de las actividades institucionales.
- Mantener un registro actualizado de la flota vehicular a través del código de identificación, uso, años de vida, asignación y la documentación de los vehículos necesaria para los trámites de pólizas, revisado y consecución de placas oficiales.

- Registrar los daños y las reparaciones realizadas a las unidades de transporte, con el fin de generar información actualizada que facilite la toma de decisiones por parte de las instancias superiores y contribuya a una gestión eficiente del mantenimiento vehicular.
- Desarrollar y establecer el Programa Anual de Revisado Vehicular, dentro del período establecido para cumplir con las disposiciones legales en materia de Tránsito y Transporte Terrestre.
- Actualizar el registro de los depósitos, despacho y existencia de combustible y lubricantes, según la programación efectuada y saldos existentes, para el funcionamiento de la flota vehicular.
- Programar y 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.

Oficina Institucional de Recursos Humanos

Objetivo

Proveer y desarrollar un recurso humano altamente calificado y motivado a través de la aplicación y evaluación de los programas y acciones eficientes del proceso de administración de recursos humanos para alcanzar los objetivos y metas de la organización.

Funciones

- Asesorar a las unidades administrativas 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 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.
- Elaborar resueltos, resoluciones y otros documentos relacionados con las acciones de personal, con el fin de formalizar y documentar de manera clara y oportuna las decisiones administrativas que afectan al recurso humano institucional.
- Desarrollar y aplicar el Manual de Clases Ocupacionales conforme a las normas establecidas para el sector público.
- Resolver las acciones que se presenten de la estructura de puestos y mantener un registro actualizado de los recursos humanos para incorporar al Anteproyecto Anual de Presupuesto Institucional.

- Establecer un sistema adecuado de relaciones laborales que propicie un clima favorable de trabajo, entre todo el recurso humano.
- Atender consultas relativas a quejas y relaciones laborales con fundamento en las leyes, el Reglamento Interno de Personal, u otros reglamentos que rijan para el sector público, en esta materia.
- Aplicar las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno en cuanto a los deberes, derechos, prohibiciones y las sanciones, cuando sea necesario.
- Orientar a los funcionarios en temas de derechos, deberes y obligaciones, señalados en el Reglamento Interno de Personal y Carrera Administrativa.
- Aplicar y mantener las normas disciplinarias conforme a las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de Personal y demás directrices emitidas por el Despacho Superior, con el fin de garantizar un ambiente laboral ordenado, justo y conforme a la normativa institucional.
- Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes Áreas de Trabajo: Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público, Área de Planificación de los Recursos, Área de Registro y Control de los Recursos Humanos, y el Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público

Área de Registro y Control de Recursos Humanos

Objetivo

Aplicar las disposiciones administrativas en materia de recursos humanos a través de la actualización de información de las acciones de personal para cumplir con 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.
- Organizar y mantener actualizados los expedientes del personal, conforme a la metodología y normativa vigente en la materia, con el fin de asegurar la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información para los procesos de gestión del talento humano y la toma de decisiones institucionales.
- Asesorar y capacitar a las unidades administrativas en la aplicación de herramientas y metodología de acciones de personal.
- Organizar, actualizar y facilitar la sistematización del proceso de registro y control de los recursos humanos, con el fin de agilizar el acceso a la información, optimizar la gestión administrativa del personal y apoyar la toma de decisiones institucionales de manera oportuna y efectiva.

- Ordenar y custodiar documentos administrativos producto del trámite de Decretos, Resoluciones y Licencias que modifican la estructura de personal.
- Registrar, controlar y mantener actualizada la información sobre la puntualidad y asistencia del personal a nivel nacional, con el fin de garantizar el cumplimiento de la jornada laboral, facilitar el seguimiento del desempeño y apoyar los procesos administrativos y disciplinarios de la institución.
- Implementar y mantener un sistema de registro y control del trámite de pago por acreditación de salario del personal de la entidad, con el fin de asegurar la correcta y oportuna gestión de los pagos, garantizar la transparencia del proceso y cumplir con las obligaciones laborales institucionales.
- Gestionar y registrar las acciones de personal que generan modificaciones en la estructura organizativa y en la planilla de pago, con el fin de asegurar la actualización oportuna de la información laboral y garantizar la correcta ejecución de los procesos administrativos y financieros vinculados al recurso humano.
- Administrar la estructura de personal y realizar los movimientos de pagos para cumplir con la política salarial, procedimientos y sistemas establecidos de recursos humanos.
- Aplicar el régimen disciplinario de acuerdo a las incidencias en que incurra el personal indicadas en el Reglamento Interno.
- Generar la planilla de aportes al Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos, para otorgar al servidor público beneficios adicionales en la disposición legal establecida.

Área de Relaciones Laborales y Bienestar del Servidor Público

Objetivo

Incrementar la productividad y el desarrollo personal, moral, social, económico y cultural de los miembros de la institución, mediante la aplicación de programas sociales que fomenten las relaciones laborales y de bienestar.

Funciones

- Aplicar el Reglamento Interno mediante la gestión de los procesos disciplinarios dirigidos a los servidores públicos vinculados con presuntas faltas al Código de Ética, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas de conducta, preservar la integridad institucional y promover un ambiente de responsabilidad y respeto en el servicio público.
- Ejecutar programas orientados al desarrollo integral del funcionario y a la mejora de su calidad de vida laboral, con el fin de fortalecer el desempeño institucional y promover un ambiente de trabajo saludable y productivo.
- 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 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 las unidades administrativas sobre la aplicación de las normas del Régimen Disciplinario y las acciones correspondientes ante faltas cometidas por servidores públicos, con el fin de asegurar el cumplimiento normativo, promover la correcta gestión de los procesos disciplinarios y fortalecer la cultura institucional de responsabilidad.
- Investigar los casos disciplinarios o recopilar información para preparar informes laborales que complementen alternativas o soluciones que señalan la Ley y los reglamentos vigentes.

Área de Planificación de los Recursos Humanos

Objetivo

Desarrollar y administrar los procesos de planificación y los subsistemas de gestión del talento humano, de acuerdo con las normas vigentes y las directrices establecidas a nivel político y directivo, con el fin de garantizar una gestión eficiente, equitativa y alineada con los objetivos institucionales.

Funciones

- Divulgar las disposiciones legales, procedimientos y metodologías en materia de Administración de Recursos Humanos, con el fin de garantizar su correcta aplicación, promover la transparencia institucional y fortalecer la gestión del talento humano.
- Implementar planes y programas orientados al desarrollo del Sistema de Administración de Recursos Humanos, con el fin de fortalecer la eficiencia institucional, optimizar la gestión del talento humano y asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.
- Evaluar y revisar los planes y programas de recursos humanos en materia de remuneración, reclutamiento, selección, y evaluación del desempeño, para cumplir con las disposiciones legales establecidas en la materia y directrices superiores.
- 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 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 los programas dirigidos a los subsistemas de recursos humanos para cumplir con las disposiciones legales vigentes en la materia.
- Implementar los sistemas de clasificación de puestos y remuneración, 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.
- Identificar las amenazas y oportunidades que surjan en materia laboral para apoyar la toma de decisiones directivas.

Área de Capacitación y Desarrollo del Servidor Público

Objetivo

Identificar, recomendar e implementar programas de capacitación dirigidos al fortalecimiento del recurso humano, conforme a las normas establecidas, con el fin de mejorar sus competencias laborales y contribuir al cumplimiento eficiente de los objetivos institucionales.

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 de la organización.
- 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 institución, como a los de otras instituciones del estado.
- Programar y ejecutar los programas de inducción dirigida a los nuevos funcionarios(as), que ingresan, con el fin de integrarlos, ambientarlos y orientarlos sobre su puesto de trabajo.
- Diseñar, proponer y participar en el desarrollo de programas de incentivos que contribuyan a la motivación y fortalecimiento de la autoestima del personal, con el fin de promover un clima laboral positivo, aumentar el compromiso institucional y mejorar el desempeño de los funcionarios.
- Evaluar el resultado de la capacitación y aprendizaje adquirido, para medir el conocimiento y habilidades en el desarrollo del puesto.

- Diseñar y elaborar material didáctico para apoyar las acciones de educación no formal que se desarrollen, con el fin de facilitar la comprensión de los contenidos, fortalecer los procesos de aprendizaje y mejorar el impacto de las actividades formativas.
- 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.

Oficina de Informática

Objetivo

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

- Cumplir con las políticas de seguridad y control de las redes y sistemas de información, con el fin de garantizar la confiabilidad, integridad y privacidad de los datos institucionales.
- Proporcionar apoyo técnico en procesamiento automático de datos al Administrador General y a los directivos de la Autoridad, con el fin de optimizar la calidad y el flujo ágil de la información necesaria para una toma de decisiones administrativas eficiente y oportuna.
- 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 sobre aspectos económicos y técnicos de 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.
- Brindar soporte técnico en el ámbito de sistemas, con el fin de garantizar la disponibilidad y funcionalidad de la información requerida por las distintas unidades administrativas para el cumplimiento eficiente de sus funciones.
- Establecer normas y supervisar el uso adecuado del software y hardware adquiridos por la institución, con el fin de asegurar su correcta utilización, optimizar los recursos tecnológicos y garantizar el soporte a las funciones institucionales.
- 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 en función de las necesidades de cada unidad administrativa, con el fin de garantizar su operatividad, eficiencia y alineación con los objetivos institucionales.

- Aplicar la legislación vigente relativa a la adquisición y uso legal de los programas de cómputo propiedad del Estado, con el fin de garantizar el cumplimiento normativo, proteger los derechos de propiedad intelectual y asegurar el uso responsable de los recursos tecnológicos institucionales.

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

- Asesorar a las unidades administrativas sobre los requisitos legales necesarios para hacer efectivo el cobro coactivo de obligaciones adeudadas por los contribuyentes.
- Aplicar procedimientos, reglamentos y demás instrumentos jurídicos en el proceso de cobro coactivo, con el fin de asegurar el cumplimiento de la disposición legal vigente y de las 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 a la población en general sobre el procedimiento y la competencia en materia de cobro coactivo, con el fin de promover el cumplimiento voluntario de las obligaciones y fortalecer la transparencia institucional.
- Coordinar las acciones jurídicas y la comunicación con bancos y entidades financieras, tales como entidades bancarias autorizadas, instituciones crediticias y registrales, para garantizar la efectividad del cobro coactivo mediante la inscripción de secuestros, embargos y remates en el Registro Público.
- 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.
- Aplicar y asegurar el cumplimiento de las normas contenidas en el Código Judicial y demás leyes especiales relacionadas con el cobro coactivo, con el fin de garantizar la legalidad y efectividad en los procesos de recaudación.

NIVEL OPERATIVO

Dirección Nacional de Protección al Consumidor

Objetivo

Aplicar medidas de protección a 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

- Dirigir la solución de controversias entre proveedores y consumidores mediante procesos de conciliación, con el fin de promover acuerdos amistosos y fortalecer las relaciones comerciales.
- 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 competente 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 normas de protección al consumidor.
- 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 programas de difusión y capacitación para orientar a los consumidores y proveedores, con el fin de promover prácticas comerciales justas, informar sobre sus derechos y deberes, y fomentar una cultura de consumo responsable.
- Implementar y ejecutar programas de publicidad y educación al consumidor y/o proveedor previamente aprobado, para informar y divulgar los derechos de los consumidores y obligaciones de los proveedores.
- Asesorar y representar gratuitamente los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de acciones, recursos, trámites o gestiones que correspondan, con el fin de proteger sus derechos y garantizar el acceso a la justicia en materia de consumo.
- Fomentar y promover las organizaciones de consumidores, para facilitar la participación en los procesos de decisión y reclamo, que afecten sus intereses y brindar la capacitación y asesoría que soliciten.
- 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.

- Ordenar inspecciones a establecimientos comerciales para verificar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios.
- 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.
- Denunciar, los hechos que puedan ser constituidos delito 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.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativas; Subdirección, Departamento de Defensoría de Oficio, Departamento de Educación al Consumidor, Departamento de Conciliación, Sección de Veracidad de la Publicidad, Departamento de Verificación, Departamento de Metrología, Departamento de Investigación del Consumidor, Departamento de Notificación, Departamento de Decisión de Quejas, Sección de Quejas de Vehículo a Motor, y Departamento de Atención al Usuario.

Subdirección Nacional

Objetivo

Establecer y ejecutar la hoja de ruta que permita implementar de manera efectiva los planes y programas orientados a la protección de los derechos del consumidor, promoviendo su bienestar y una cultura de consumo responsable a nivel nacional.

Funciones

- Realizar investigaciones administrativas por actos que vulneren los derechos de la población consumidora, con el fin de aplicar las sanciones correspondientes y garantizar el respeto a las normas de protección al consumidor.
- Diseñar y ejecutar programas operativos orientados a la protección del consumidor a nivel nacional, con el fin de garantizar el respeto de sus derechos y promover prácticas comerciales justas.
- Realizar inspecciones a establecimientos comerciales según la normativa vigente para verificar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores de bienes y servicios.
- Implementar las acciones del plan estratégico relacionadas con la protección del consumidor, con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales y promover el respeto a los derechos de los consumidores.

- Proponer los requerimientos establecidos por los organismos internacionales en materia de protección al consumidor, con el fin de armonizar la normativa nacional con los estándares internacionales y fortalecer las políticas de defensa del consumidor.
- Coordinar y difundir programas de capacitación dirigidos a organismos gubernamentales, asociaciones y gremios, con el fin de fortalecer los conocimientos de consumidores y proveedores sobre sus derechos y obligaciones.
- Publicar y divulgar los precios de referencia o de venta sugeridos, conforme a la legislación nacional, para la importación y comercialización de bienes en el territorio nacional, con el fin de promover la transparencia del mercado y orientar a consumidores y proveedores.

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

- Plantear y evaluar el programa nacional y anual de jornadas educativas dirigidas a los consumidores, con el fin de fortalecer sus conocimientos, promover el ejercicio de sus derechos y fomentar una cultura de consumo responsable.
- Establecer diversas técnicas de comunicación y presentación de material informativo escrito, con el fin de facilitar la educación del consumidor y promover una comprensión clara de sus derechos.
- Establecer y aplicar encuestas de consumo que permitan detectar las necesidades específicas de los consumidores, con el fin de generar información útil para el diseño de políticas, programas e investigaciones orientadas a su protección y bienestar.
- Organizar y establecer lineamientos de participación en ferias, exposiciones y otros eventos, con el fin de fortalecer las actividades de educación al consumidor y fomentar el conocimiento de sus derechos y deberes.
- Desarrollar estrategias para la autoprotección de los consumidores mediante la promoción y organización de grupos de consumidores, con el propósito de empoderarlos y consolidar su participación activa en la defensa de sus intereses.
- 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, 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 asesoría a gremios, grupos y entidades organizadas de consumidores en todo el territorio nacional, con el fin de fortalecer su capacidad de representación y defensa colectiva de sus derechos.

Departamento de Investigación del Consumidor

Objetivo

Aplicar las disposiciones legales en la actuación de los agentes económicos, mediante una política coherente y funcional de orientación, divulgación, capacitación y de aplicación de posibles sanciones por incumplimiento de las normas legales vigentes para y asegurar un entorno económico justo y transparente.

Funciones

- Tramitar las actas de verificación aprobadas por la Comisión Evaluadora, con el fin de determinar y aplicar la sanción correspondiente, conforme a la normativa vigente.
- 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, y 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 aplicación de multas por infracciones a las normas legales relacionadas con la materia, con el fin de garantizar el cumplimiento del marco normativo y fomentar prácticas responsables entre los agentes regulados.
- Ejecutar los mecanismos administrativos y técnicos para el registro de los casos iniciados contra los agentes económicos infractores, con el fin de asegurar en control eficiente y ordenado que facilite el seguimiento y la resolución oportuna de las infracciones.
- Proporcionar la documentación necesaria para la ejecución de las actuaciones pertinentes en los juicios de nulidad y acciones de amparo interpuestos por los agentes económicos infractores, con el fin de garantizar una adecuada defensa legal y el cumplimiento de los procedimientos judiciales correspondientes.

Departamento de Metrología

Objetivo

Aplicar métodos técnicos-científicos, de las normas de protección al consumidor garantice 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 metroológicas, industriales y técnicas.

Funciones

- Proteger los derechos e intereses del consumidor, verificando que los bienes y servicios que se adquirieran en el mercado cumplan con las normas de metrología, industriales y técnicas universalmente aceptadas y adoptadas en el país.
- Establecer métodos de medición en actividades comerciales e industriales, con el fin de permitir el contraste y la verificación de los instrumentos de pesas, garantizando la exactitud y la equidad en las transacciones.
- Verificar el contenido neto de los productos previamente envasados, en cumplimiento de la normativa vigente, con el fin de asegurar que la información proporcionada al consumidor sea veraz y garantizar prácticas comerciales justas.
- Garantizar a los consumidores el despacho de la cantidad correcta, mediante la verificación de los surtidores y tanques de combustible en las estaciones de servicio de combustible líquido, al igual que todos los otros parámetros establecidos en la reglamentación técnica que rige esta actividad.
- Comprobar las normas de etiquetado para garantizar la seguridad de los productos, la correcta identificación y requisitos que exige el país.
- Ejecutar trabajos técnicos y científicos en todos los campos de la metrología y métodos de medición, permitiendo que los productos que se exponen en el mercado, cumplan con la normativa.
- Elaborar la tabla de errores máximos tolerados para cada instrumento, de acuerdo con las recomendaciones internacionales y resoluciones en acuerdos respectivos.
- Analizar y desarrollar 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.
- Emitir opiniones técnicas basadas en los resultados de análisis y estudios, que permitan presentar alternativas viables de solución para prevenir un determinado hecho en beneficio de los planes y objetivos institucionales.

Departamento de Notificación**Objetivo**

Notificar a los agentes económico y consumidores sobre las sanciones que se generen por incumplimiento y violación a la norma vigentes para beneficio y protección del consumidor.

Funciones

- Brindar asistencia a las unidades operativas en el proceso de notificación de las acciones que generan los procesos sancionatorios por violación de las normas de protección al consumidor.
- Programar operativos de notificación cuando los volúmenes de acciones se hayan incrementado y se requiera agilizar las notificaciones de manera que los tiempos por parte de las unidades operativas se cumplan.
- Establecer las rutas a utilizar para llevar a cabo las notificaciones a los Agentes Económicos y Consumidores, sobre las acciones sancionatorias que mantienen pendientes.
- Evaluar y actualizar los registros de las estadísticas de todas las acciones sancionatorias sujetas a notificación y seguimiento para remitir a las autoridades competentes.
- Analizar los expedientes de los agentes económicos que no han cumplido con los tiempos establecidos, para proceder a llevar acciones que permitan que se cumplan las normativas vigentes.
- Remitir los expedientes de los agentes económicos que no hayan presentado los descargos correspondientes, con el fin de que se adopten las acciones legales o administrativas que correspondan conforme al marco normativo vigente.
- Planificar, organizar y establecer mecanismos de control y ordenamiento racional de las actividades a realizar, indicando prioridades, con el fin de optimizar el uso de los recursos disponibles y mejorar la eficiencia operativa.

Departamento de Verificación**Objetivo**

Proteger los derechos de los consumidores, a través de la verificación sistemática de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado local, asegurando su calidad, seguridad y conformidad con la normativa vigente.

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.
- Identificar y denunciar ante las autoridades sanitarias competentes, la venta o distribución de artículos que representen un riesgo o peligro para la salud.
- Examinar la actuación de los agentes económicos y comisionistas ambulantes a fin de cumplir con lo señalado en la normativa legal vigente.
- Promover el cumplimiento de la normativa legal vigente y sus modificaciones en beneficio de los jubilados, pensionados y personas de la tercera y cuarta edad.

- Orientar a los agentes económicos y comisionistas para que cumplan y apliquen los beneficios a los jubilados, pensionados, personas de la tercera y cuarta edad de acuerdo a la normativa legal vigente y sus modificaciones.
- Notificar a los agentes económicos y comisionistas los resultados de las resoluciones en los casos relacionados con la verificación de mercado, con el fin de garantizar la transparencia del proceso, asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y permitir que los involucrados tomen las acciones correspondientes.
- Entregar a los agentes económicos los oficios mediante los cuales se solicita información sobre las transacciones comerciales realizadas con los consumidores, con el fin de facilitar la verificación del cumplimiento de las obligaciones legales y proteger los derechos de 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 las instancias correspondientes.
- Asesorar a los establecimientos comerciales de reciente apertura sobre las obligaciones y responsabilidades del proveedor, con el fin de fomentar el cumplimiento normativo y promover prácticas comerciales justas y transparentes.

Departamento de Defensoría de Oficio

Objetivo

Ejercer la defensa y representación de los consumidores ante los Tribunales de Justicia cuando sus derechos han sido vulnerados, para que se garantice su acceso efectivo a la justicia y la debida reparación.

Funciones

- Brindar asesoría, y representar sin costo los intereses de los consumidores libre de costos, los intereses de los consumidores, mediante el ejercicio de las acciones, recursos, trámites o gestiones correspondientes, con el fin de garantizar la defensa eficiente de sus derechos y el acceso equitativo a la justicia de consumo.
- Establecer demandas y escritos legales tales como Acciones, Incidentes, sustentación de recursos, ante las instancias competentes, a fin de garantizar la defensa y representación de los consumidores.
- Defender los derechos de los consumidores en las audiencias diligencias judiciales y cualquier otro tipo de práctica necesaria que requiera la presencia de un profesional del derecho aplicando la normativa vigente.
- Impulsar procesalmente los expedientes de los casos que se llevan ante la administración de Justicia, para la protección y defensa de los consumidores.
- Proponer acciones en la tramitación de cauciones ante los bancos locales, en las causas judiciales en las que sea parte el área administrativa, con el fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y asegurar los intereses institucionales.

- Aplicar los procedimientos establecidos, conforme a los términos judiciales, para defender los derechos de los consumidores y asegurar la protección efectiva de sus intereses ante posibles vulneraciones.

Departamento de Conciliación

Objetivo

Aplicar mecanismos efectivos y ágiles de tutela administrativa y judicial mediante la conciliación, para preservar el interés superior del consumidor y garantizar la defensa de sus derechos e intereses legítimos.

Funciones

- Defender los derechos de los consumidores mediante la conciliación basada en el diálogo, la justicia y el respeto al derecho, para resolver controversias de manera efectiva y lograr soluciones aceptables que satisfagan a todas las partes involucradas.
- Resolver 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 según el monto determinado.
- 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.
- Examinar 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.

Sección de Veracidad de la Publicidad

Objetivo

Implementar acciones de orientación, verificación, análisis y atención de quejas y reclamos por parte de los consumidores que permita comprobar la veracidad de la publicidad.

Funciones

- Orientar a los consumidores sobre buenas prácticas en publicidad y promoción, así como a los agentes económicos, con el fin de fomentar relaciones de consumo transparentes, éticas y ajustadas a la normativa vigente.
- Diseñar programas de orientación dirigidos a los agentes económicos y consumidores en materia de la veracidad de la publicidad, buscando con ello un mejor comportamiento del mercado en la presentación de los anuncios publicitarios.

- Absolver las consultas y reclamos que formulen los agentes económicos y consumidores en materia de veracidad de la publicidad.
- Verificar el cumplimiento de las normas en campañas y anuncios publicitarios relacionados con promociones, baratillos y ofertas, con el fin de garantizar que se ajusten a la regulación institucional y proteger los derechos de los consumidores.
- Monitorear y realizar barridos en medios de comunicación escritos, radiales, televisivos, digitales, impresos, vallas u otros utilizados para la oferta de productos en el territorio nacional, con el fin de verificar la veracidad de la publicidad y proteger a los consumidores de información engañosa.
- Organizar operativos especiales de veracidad de la publicidad por temporadas, buscando que se cumpla con la normativa en materia de protección al consumidor específicamente en el área de veracidad de la publicidad.
- Comprobar que los agentes económicos a los que se ha ordenado la suspensión o rectificación de la publicidad, cumplan apegado a lo que señala la normativa vigente.
- Elaborar y presentar informes periódicos y especiales sobre las labores realizadas, con el fin de proporcionar información oportuna y confiable que sirva de base para la toma de decisiones por parte de la autoridad competente.

Departamento de Decisión de Quejas

Objetivo

Propiciar el entendimiento y acuerdo entre los consumidores y los proveedores de bienes y servicios sobre quejas presentadas, mediante la conciliación y controversia, cumpliendo con los términos y procedimientos legales establecidos para brindar respuestas efectivas a las reclamaciones de los consumidores.

Funciones

- Atender las quejas de los consumidores según las metas establecida hasta la cantidad señalada en la normativa, 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.
- Recibir las quejas 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 antes de proceder a la confección de admisión y citación para el acto de audiencia.
- Dictar y suscribir, 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.
- Normar y elaborar 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.

- 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.
- Inspeccionar las labores que se desarrollan en el programa de agentes económicos responsables, encaminados 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 Queja de Vehículo a Motor

Objetivo

Impulsar 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

- Aplicar el procedimiento de decisión de quejas en concepto de vehículo a motor que presenten los consumidores hasta la suma señalada en la normativa, 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 elaboración y citación para el acto de audiencia.
- Dictar y suscribir 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 del sector de vehículos a motor las quejas presentadas por los consumidores, con el fin de garantizar su debido conocimiento y propiciar una pronta respuesta o solución conforme a la normativa de protección al consumidor.
- Elaborar 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 audiencias entre los consumidores y los agentes económicos del sector de vehículos a motor, con motivo de las quejas presentadas, con el fin de facilitar el diálogo, promover la conciliación y alcanzar soluciones satisfactorias conforme a la normativa vigente.

- 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 Usuario

Objetivo

Asesorar y orientar a los usuarios que asistan a la institución o se comuniquen mediante otra vía para interponer una denuncia o queja referente a inconsistencias dadas por relaciones comerciales que se dan en el mercado.

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.
- Analizar y evaluar las quejas, denuncias o reclamos de los usuarios o clientes presentados en relación a acciones comerciales dentro de los términos de la Ley vigente y demás leyes que se establezcan en defensa de los consumidores.
- Asistir a los usuarios 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.
- Orientar a los usuarios sobre el procedimiento adecuado para formalizar quejas, denuncias y reclamos relacionados con inconsistencias en el mercado, con el fin de facilitar el acceso a los mecanismos de protección y garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos como consumidores.
- Establecer sistemas de acercamiento y seguimiento vía telefónica entre el consumidor y el agente económico, de manera que se pueda 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, con el fin de facilitar futuras consultas y brindar una orientación precisa y eficiente.
- Procesar la documentación necesaria de los expedientes por análisis, quejas, denuncias, reclamos, para presentar y canalizar a las dependencias que le compete accionar dentro del marco de la ley.

Dirección Nacional de Libre Competencia

Objetivo

Investigar y analizar los aspectos económicos, contables y financieros de los agentes económicos objetos 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.

Funciones

- Realizar estudios sobre el comportamiento del mercado para detectar distorsiones en el sistema de economía de mercado, y propiciar la eliminación de tales prácticas, mediante su divulgación o la recomendación de medidas legislativas o administrativas encaminadas a su corrección.
- Realizar, 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 demás personas involucradas, en el marco de las investigaciones administrativas de su competencia, para que se recabe la información necesaria y se garantice el esclarecimiento de los hechos.
- Celebrar las audiencias con la presencia de los actores de cada caso, para que se garantice el debido proceso y se asegure la participación efectiva de las partes involucradas.
- 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 para recabar pruebas a través del aseguramiento de pruebas, diligencias exhibitorias, inspecciones y toma de declaraciones, que permitan determinar si archiva una investigación o se interpone una demanda ante los juzgados de libre competencia y asuntos del consumidor.
- Realizar auditorías de competencia, para supervisar el comportamiento de los participantes en los mercados y prevenir conductas monopolísticas.
- Evaluar, analizar y rendir informes técnicos, 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.
- Preparar 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.

- Elaborar, procesar y divulgar información clara y veraz para orientar e informar al consumidor sobre las condiciones, precios y características de los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, con el fin de promover decisiones de consumo informadas, responsables y conscientes.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes unidades administrativas: Departamento de Información de Precios y Verificación, Departamento de Investigación de la Competencia, departamento de Análisis y Estudios de la Competencia, y Departamento de Validación de Transacciones.

Departamento de Información de Precios y Verificación

Objetivo

Preservar la libre y eficiente competencia económica mediante la recopilación de investigaciones, el seguimiento de precios, el monitoreo del abastecimiento del mercado local y el mantenimiento de un registro electrónico de datos, con el fin de generar información esencial sobre el comportamiento comercial nacional, garantizar el suministro adecuado de bienes y servicios de primera necesidad y facilitar la recomendación de contingentes arancelarios para asegurar su disponibilidad para el consumo local.

Funciones

- Organizar los registros de precios y abastecimiento del mercado local por segmentos según los diversos rubros de la economía para informar a los consumidores 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 de inventarios físicos de los productos y 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 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 un centro para la recopilación, procesamiento y organización electrónica de datos estadísticos sobre diversos bienes y servicios, incluyendo la canasta básica y otros rubros clave de la economía nacional, con el fin de generar insumos esenciales para la elaboración de estudios técnicos.
- 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 permita brindar estudios comparativos y pronósticos integrales con mayor exactitud y precisión sobre el comportamiento de precios al consumidor de bienes y servicios.
- Establecer procedimientos para el envío de los medicamentos vencidos, que han sido retirados a nivel nacional de los establecimientos comerciales para su posterior destrucción.

Departamento de Investigación de la Competencia

Objetivo

Investigar aspectos técnicos legales de los distintos mercados objeto de evaluación que permita recomendar la presentación de demandas ante los Tribunales competentes por la presente comisión de prácticas monopolísticas para asegurar la efectiva actuación de los Agentes Económicos.

Funciones

- Absolver consultas 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.
- Atender y evaluar 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 recomendaciones técnico-legales sobre casos concretos en materia de libre competencia, con el fin de apoyar la toma de decisiones y promover un entorno económico justo y equitativo.
- 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.
- 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 o informes técnicos jurídicos sobre cualquier normativa, proyecto, convenios o contratos que guarden relación a la materia especializada de libre competencia y que puedan ser objeto de abogacía de la competencia de opiniones técnicas judiciales.
- Formular análisis jurídicos de las concentraciones económicas que sean estudiadas para dar respuesta a la solicitud de Parte o iniciado de Oficio.

Departamento de Análisis y Estudios de Mercado**Objetivo**

Evaluar 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.
- Analizar, formular y evaluar las condiciones de competencia en mercados específicos, así como los aspectos económicos y financieros relacionados con actos de concentración económica y con el desempeño de empresas o agentes económicos, con el fin de sustentar técnicamente la toma de decisiones y promover una competencia equitativa y eficiente en el mercado.
- Formular y evaluar las condiciones de competencia en mercados específicos, con el fin de identificar posibles distorsiones, promover la eficiencia económica y garantizar un entorno de mercado justo y equitativo para consumidores y proveedores.
- Evaluar los aspectos económicos de los actos de concentración económica, tales como la estructura de los mercados y la existencia de poder sustancial, con el fin de determinar su impacto en la competencia y prevenir posibles prácticas anticompetitivas que puedan afectar el bienestar de los consumidores y la eficiencia del mercado.
- Desarrollar, analizar e investigar los aspectos económicos y financieros de las empresas o agentes económicos, con el fin de obtener información relevante para la evaluación de su comportamiento en el mercado, apoyar la toma de decisiones institucionales y contribuir a la formulación de políticas que promuevan la competencia y la eficiencia económica.
- Elaborar y asegurar la calidad de los informes derivados de los análisis económicos y financieros aplicados a casos de prácticas monopolísticas y otras distorsiones del mercado, con el fin de proporcionar insumos técnicos que respalden las acciones destinadas a proteger y fortalecer el proceso de competencia.
- 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.
- Asesorar y capacitar a organismos públicos, agentes económicos y consumidores en temas relacionados con la libre competencia y la libre concurrencia en los mercados, con el fin de fortalecer el conocimiento, cumplimiento y promoción de un entorno competitivo y transparente.
- Analizar la competencia en los actos públicos, licitaciones, concesiones, para detectar afectaciones a la libre competencia económica y libre concurrencia y recomendar las soluciones.

- Coordinar conjuntamente el análisis de las consultas presentadas por agentes económicos o relacionados con temas de libre competencia, con el fin de evaluar la viabilidad de los actos que se pretenden realizar y determinar si constituyen o no prácticas monopolísticas.
- Establecer métodos de análisis financieros aplicables a los casos de protección al consumidor remitidos, con el fin de evaluar su impacto económico y sustentar técnicamente la toma de decisiones.

Departamento de Validación de Transacciones

Objetivo

Validar o corroborar que los agentes económicos cumplan adecuadamente con la entrega de los beneficios establecidos en leyes especiales a los consumidores, así como con las condiciones pactadas en las transacciones relacionadas con la libre competencia, con el fin de garantizar la protección de los derechos de los consumidores y el respeto al marco normativo vigente

Funciones

- Recibir y atender las solicitudes de consumidores que han sido notificados de incrementos en el precio inicial pactado en el contrato de compra venta de una unidad inmobiliaria residencial, por parte de un agente económico.
- Solicitar y validar la información de los agentes económicos que han notificado a los consumidores de un proyecto, por la variación del precio inicial pactado de la unidad inmobiliaria por incremento de costos.
- Verificar y validar la información entregada, de manera voluntaria, por un agente económico, sobre ajustes de precios a los compradores por aumentos de costos en proyectos inmobiliarios de viviendas nuevas, según los criterios establecidos en la normativa y guías emitidas en la materia.
- Brindar orientación a los consumidores sobre la cláusula de aumento de costos en viviendas nuevas, así como también a los agentes económicos en el procedimiento para la presentación de una validación previa.
- Desarrollar jornadas educativas y de capacitación financiera a nivel nacional, para consumidores y agentes económicos, así como también funcionarios de los distintos Municipios que tengan interés, a fin de que coadyuven en el proceso para los consumidores.
- Levantar informes de análisis financieros, previas solicitud de validación presentada por parte de otras unidades administrativas, para facilitar la toma de decisión en la Resolución que realizan los abogados en la materia.
- Revisar y verificar la información financiera de los consumidores reportada por los agentes económicos sobre su historial crediticio, con el fin de garantizar su exactitud y, cuando

corresponda, gestionar su corrección, eliminación o aprobación, en cumplimiento de la normativa vigente y en protección de los derechos de los consumidores.

- Diseñar y proponer mecanismos orientados a reducir la incidencia de prácticas engañosas, injustas y abusivas por parte de agentes económicos que ofrecen servicios financieros, con el fin de proteger los derechos de los consumidores y promover relaciones comerciales transparentes y equitativas en el sector financiero.
- Evaluar, desde una perspectiva financiera y contable, si los agentes económicos han otorgado correctamente a los consumidores los beneficios establecidos en leyes especiales, con el propósito de asegurar el cumplimiento normativo y la protección efectiva de los derechos del consumidor.
- Validar las transacciones autorizadas por la autoridad, así como aquellas en las que esta participe, con el fin de asegurar que se ajusten al marco legal vigente y que cumplan con los principios de libre competencia y transparencia.

Oficinas Regionales

Objetivo

Proteger 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 relacionados con las políticas de protección al consumidor y libre competencia, así como representar a la Autoridad en la región, con el fin de asegurar la implementación efectiva de dichas políticas y fortalecer la presencia institucional a nivel regional
- Diseñar y ejecutar programas y actividades de verificación y monitoreo de precios, calidad, existencia, contenido y peso neto de productos, con el fin de asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes y proteger los derechos de los consumidores en el mercado.
- Planificar y ejecutar acciones de orientación y educación al consumidor en las áreas asignadas a nivel nacional, con el fin de fortalecer sus capacidades para tomar decisiones informadas, ejercer sus derechos y fomentar una cultura de consumo responsable.
- Llevar a cabo actos conciliatorios y procedimientos de justicia al consumidor, conforme a lo establecido en las normas de protección al consumidor, en las áreas regionales asignadas, con el fin de resolver conflictos entre consumidores y proveedores de manera ágil, equitativa y conforme al marco legal vigente.
- Planificar y ejecutar operativos especiales relacionados con el cumplimiento de normas y metrología, así como la aplicación de encuestas y otras acciones asignadas, con el fin de

verificar el cumplimiento regulatorio, recopilar información relevante y proteger los derechos de los consumidores.

- Coordinar acciones con las entidades municipales y gubernamentales para informar y educar a los consumidores sobre sus derechos, mediante el desarrollo de programas de divulgación, educación y orientación dirigidos tanto a proveedores como a consumidores, con el fin de promover una cultura de consumo responsable y el cumplimiento de la normativa vigente.
- Absolver consultas realizadas por los agentes económicos, consumidores particulares o entes de gobierno en general con respecto a los temas contenidos en las disposiciones legales de competencia institucional.
- Obtener documentos y elementos probatorios de instituciones públicas y privadas dentro de los límites de su competencia a solicitudes formuladas por los apoderados idóneos para la toma de decisiones.
- 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.
- Detectar y reportar ante las autoridades sanitarias competentes la venta o distribución de productos que representen un riesgo o peligro para la salud, con el fin de prevenir daños a los consumidores y contribuir a la protección de la salud pública.
- Monitorear la actuación de los agentes vendedores comisionistas ambulantes y aplicar las sanciones correspondientes por el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes, así como determinar la responsabilidad de los establecimientos comerciales vinculados, con el fin de garantizar el cumplimiento de la normativa y proteger los derechos de los consumidores.

Para el desarrollo de sus funciones cuenta con las siguientes Oficinas Regionales: Bocas del Toro, Colón, Darién, Los Santos, Panamá Oeste, Panamá Norte, San Miguelito, Coclé, Chiriquí, Herrera, Panamá Este y Veraguas.

Sector al que pertenece la Institución

Industria, 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.