



Informe de seguimiento y evaluación anual 2016

Introducción.

En cumplimiento de la función de monitorear, dar seguimiento y evaluar sus actuaciones, la Superintendencia de Competencia (SC) presenta el siguiente documento, que contiene los resultados obtenidos en la evaluación del cumplimiento del plan operativo y de las actividades permanentes de la institución durante el año 2016.

Para un mejor desarrollo y comprensión de ese proceso, se ha realizado una evaluación del plan operativo que se complementa con la evaluación de las unidades organizativas y así se ha preparado este informe.

El plan de trabajo de la SC define objetivos estratégicos, los que se despliegan a través de acciones estratégicas, las que a su vez aterrizan por medio de actividades. El proceso seguido evalúa el cumplimiento de las actividades y desde ahí se dispone de una mirada clara sobre el avance en el cumplimiento de las acciones y objetivos estratégicos.

Con el objetivo de lograr una buena visualización del nivel de cumplimiento de las actividades, en el informe se muestra el porcentaje de ejecución por medio de colores, utilizando la técnica del semáforo; así tenemos que cuando la ejecución está comprendida entre 0% y 50% se representa en rojo, si la ejecución alcanza entre el 50.1% y el 75% de lo programado se visualiza en amarillo y si la ejecución es superior al 75% se muestra en verde.

Para establecer el desempeño de las 11 unidades organizativas institucionales, se ha verificado el cumplimiento de sus actividades y el resultado de esa evaluación se presenta en el consolidado que se incorpora también en este documento.

Como se verá en el presente informe, las actividades programadas para alcanzar las acciones estratégicas previstas en cada objetivo se cumplieron en un nivel satisfactorio. Así tenemos que, en promedio, las actividades previstas en las acciones estratégicas del objetivo 1 alcanzaron entre el 99% y el 98.4%; las actividades y acciones del objetivo 2 se cubrieron entre el 92.85% y 100%; y las actividades del objetivo 3 se lograron entre un 100 y el 96.5%.

A partir de la consecución de estos resultados, la SC avanza más como una institución eficiente y eficaz, que promueve y protege la competencia buscando incrementar la eficiencia económica y el bienestar de los consumidores.

I. Resultados de la evaluación de plan operativo.

Como ya se ha indicado, el plan de la SC establece objetivos estratégicos, acciones estratégicas y actividades. Para darle cumplimiento a la evaluación del plan operativo es necesario determinar cómo se cumplieron las actividades contenidas en cada una de las acciones estratégicas, siendo el resultado el que se presenta a continuación.

Acciones estratégicas y actividades del objetivo 1.

Este objetivo cuenta con dos acciones estratégicas, la primera es la AE.1.1., que plantea “Evaluar el funcionamiento de la competencia y de la regulación aplicable a un determinado mercado”. El avance en el cumplimiento de las actividades previstas en esta acción estratégica es el siguiente:

	Actividad	% logrado
1	Emitir opiniones dirigidas a los legisladores y autoridades pertinentes para evitar restricciones a la competencia	89.47%
2	Emitir opiniones sobre procesos de contratación pública para evitar la existencia de barreras a la entrada	100%
3	Efectuar evaluación y emitir opiniones sobre otros aspectos que pudieran afectar la competencia	100%
4	Realizar estudios de mercado y consultorías específicas sobre aspectos técnicos que sean necesarios para cumplir con el objetivo de la LC	100%
5	Impulsar recomendaciones de política pública emitidas por la SC dentro de otras instituciones del ejecutivo	100%
6	Elaborar metodología para la evaluación de impacto de la implementación de las actuaciones de la SC	100%
7	Generar propuestas con recomendaciones y opiniones para incidir en el SNPC, a fin de que se incorporen las políticas institucionales	100%
8	Cabildeo de las reformas a la Ley de Competencia	100%
9	Propuesta de Norma Regional revisada	100%
10	Cabildeo para la adopción de NRC y creación del Órgano Centroamericano de Competencia	100%
11	Monitorear y analizar el comportamiento de variables claves de sectores relevantes de la economía	100%

Como se ve en el cuadro anterior, todas las actividades previstas en el marco de esta acción estratégica alcanzaron un 100% de cumplimiento, con la excepción de la actividad “Emitir opiniones dirigidas a los legisladores y autoridades pertinentes para evitar restricciones a la competencia”, ya que en esa actividad se formularon 17 opiniones de las 19 solicitadas, lo que fue provocado, en lo que concierne a la opinión sobre la Regulación de Distribución de Energía Eléctrica, por la decisión de esperar la resolución del estudio sobre ese mercado, y en cuanto a la opinión sobre la Ley General de Seguros por la complejidad del análisis que llevo dicha opinión.

La segunda acción estratégica en este objetivo es la AE.1.2. que se refiere a “Promover cultura de competencia” y el resultado logrado en la ejecución de las actividades previstas se presenta a continuación.

	Actividad	% logrado
1	Formulación y ejecución del programa de educación pública para promover la cultura de competencia	100%
2	Desarrollar eventos específicos hacia la población en general y eventos dirigidos a públicos meta para incrementar la cultura de competencia	100%
3	Elaborar el contenido de publicaciones para promover la competencia	100%
4	Elaborar documentos de contribución o dar respuesta a cuestionarios sobre competencia a organismos internacionales	100%
5	Coordinar la gestión del programa de pasantías	100%
6	Manejo del CENDOCSC	100%
7	Atender consultas de usuarios	100%
8	Diseñar e implementar una política institucional de participación ciudadana institucional que facilite espacios físicos o virtuales para crear un intercambio entre la ciudadanía y la institución	100%
9	Suscribir y/o renovar convenios de cooperación y colaboración con instituciones prioritarias para la SC	100%
10	Actualizar la estrategia comunicacional para divulgar el quehacer de la institución	90.85%
11	Gestionar presencia de los medios de comunicación en los temas noticiosos que genera la institución	90%
12	Registrar y evaluar la percepción pública del trabajo de la SC	100%

En esta acción estratégica se cumplió en un 100% con la ejecución de todas las actividades, con la excepción de las actividades referidas a “Actualizar la estrategia comunicacional para divulgar el quehacer de la institución” y a “Gestionar presencia de los medios de comunicación en los temas noticiosos que genera la institución”.

Dentro de las razones por las que dichas actividades no lograron pleno cumplimiento se menciona el hecho de que algunas acciones requerían aprobación institucional de ciertos documentos, quedando al final del año en proceso de incorporación de observaciones.

Acciones estratégicas y actividades del objetivo 2

En este objetivo se plantean 2 acciones estratégicas para su cumplimiento; la primera es la AE.2.1. que se refiere a “Investigar y eventualmente sancionar los actos que afecten la competencia”. A continuación se presenta el avance logrado en el año 2016 en la ejecución de las actividades previstas en dicha acción estratégica.

	Actividad	% logrado
1	Instruir, de oficio, procedimientos sancionatorios por prácticas anticompetitivas	50%
2	Instruir, por denuncia, procedimientos sancionatorios por prácticas anticompetitivas	100%
3	Instruir procedimientos sancionatorios por otros incumplimientos a la Ley	100%
4	Instruir actuaciones previas de indagación sobre posibles infracciones a la LC por prácticas anticompetitivas	100%
5	Realizar las diligencias de verificación del cumplimiento de las acciones establecidas en las resoluciones emitidas por la SC	100%
6	Defender la legalidad de los actos emitidos por la SC	100%
7	Defender la constitucionalidad de los actos emitidos por la SC	100%

Como se ve en el cuadro anterior, todas las actividades de esta acción estratégica fueron reportadas en un 100%, excepto la actividad “Instruir, de oficio, procedimientos sancionatorios por prácticas anticompetitivas”, que solo alcanzó el 50% de cumplimiento y esto se debió a que la Intendencia de Investigaciones sustituyó la instrucción de oficio de un caso por la realización de una actuación previa adicional a las programadas.

La segunda acción estratégica prevista en este objetivo es la AE.2.2. que consiste en “Revisar ex ante las operaciones de concentración económica para su autorización, condicionamiento o denegación”, cuyas actividades lograron en 2016 el siguiente cumplimiento:

	Actividad	% logrado
1	Tramitar solicitudes de concentraciones económicas	100%
2	Dar seguimiento al cumplimiento que contengan condicionamientos	100%

Las dos actividades contenidas en esta acción estratégica lograron el satisfactorio 100% de cumplimiento.

Acciones estratégicas y actividades del objetivo 3.

Este objetivo también plantea 2 acciones estratégicas, la primera es la AE.3.1. que consiste en “Desarrollar el talento humano” y sus actividades se cumplieron en 2016 de la siguiente manera:

	Actividad	% logrado
1	Propiciar el intercambio de información y experiencias sobre promoción y defensa de la competencia	100%
2	Participación en redes internacionales de estudio y capacitación o de promoción y defensa de la competencia	100%
3	Desarrollar y ejecutar un plan de capacitaciones nacionales para desarrollar y aumentar las habilidades y competencias del recurso humano	100%

4	Desarrollar y ejecutar un plan de capacitaciones nacionales sobre temas de competencia y temas relacionados	100%
5	Desarrollar y ejecutar un plan de formación y capacitación en el exterior	100%
6	Aplicar encuesta de clima al personal	100%
7	Evaluar competencias del recurso humano con herramienta 360°	100%
8	Fortalecer el entorno laboral a través de la implementación de un plan de motivación para el personal	100%

Como se observa en el cuadro anterior, esta acción estratégica se logró un 100% en todas las actividades previstas en el plan.

La otra acción estratégica de este objetivo es la AE.3.2., que se refiere a “Fortalecer la capacidad y sostenibilidad financiera, técnica y administrativa institucional”, cuyas actividades lograron en 2016 el cumplimiento que se presenta a continuación:

	Actividad	% logrado
1	Gestionar recursos de asistencia técnica y financiera de cooperación internacional	100%
2	Promover la mecanización y sistematización de procesos institucionales	100%
3	Fortalecer la infraestructura informática institucional	100%
4	Diseñar y ejecutar proyectos TIC que coadyuven en los procesos claves en favor de la competencia	100%
5	Implantación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	82.50%

En esta acción estratégica se alcanzó el 100% en todas las actividades, excepto en la siguiente: “Implantación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información”, actividad donde se alcanzó un 82.50%, ya que no se logró cumplir plenamente con el cronograma establecido.

II. Resultados de evaluación por unidad organizativa y evaluación consolidada institucional.

Teniendo en cuenta que la planificación de la SC considera la ejecución de actividades de planes operativos propiamente dichos, así como de actividades permanentes que normalmente realiza cada unidad organizativa, el proceso de evaluación también tiene en cuenta esos dos tipos de actividades.

De acuerdo a la planificación vigente, las unidades estratégicas de la SC pueden ponderar el cumplimiento de su POA con un 70% y el restante 30% se le asigna a la ejecución de actividades permanentes; en el caso de las unidades apoyo, el 100% es aplicado a la evaluación de actividades permanentes.

Adicional a lo anterior, la metodología seguida para la evaluación dispone que la evaluación consolidada de las unidades estratégicas de la SC se ponderará con el 70% de la evaluación institucional y el otro 30% provendrá de la evaluación consolidada del trabajo de las unidades de apoyo.

Así entonces, la evaluación de cada unidad organizativa de la SC, de sus actividades de POA y de actividades permanentes, así como la evaluación consolidada institucional, quedan tal como lo muestra el siguiente cuadro:

EVALUACIÓN ANUAL 2016 DE PLANES OPERATIVOS Y PLANES DE TRABAJO			
UNIDADES	EVALUACIÓN A NIVEL DE POA (a)	EVALUACIÓN ACTIVIDADES PERMANENTES (b)	EVALUACIÓN FINAL c= (a*70%) + (b*30%)
INTENDENCIA DE INVESTIGACIONES	93.75	100.00	95.63
INTENDENCIA DE ABOGACÍA DE LA COMPETENCIA	100.00	N/A	100.00
INTENDENCIA ECONÓMICA	98.38	N/A	98.38
UNIDAD DE INFORMÁTICA	96.50	100.00	97.55
UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS	100.00	100.00	100.00
UNIDAD DE COMUNICACIONES	95.60	100.00	96.92
EVALUACIÓN FINAL UNIDADES ESTRATÉGICAS (EFUE)			98.08
UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL	N/A	92.76	92.76
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL	N/A	100.00	100.00
SECRETARÍA GENERAL	N/A	100.00	100.00
UNIDAD DE PLANIFICACIÓN	N/A	100.00	100.00
AUDITORÍA INTERNA	N/A	100.00	100.00
EVALUACIÓN FINAL UNIDADES APOYO (EFUA)			98.55
EVALUACIÓN FINAL A NIVEL INSTITUCIONAL (EFUE*70%+EFUA*30%)			98.22

El esfuerzo realizado por la SC en 2016 ha cosechado muy buenos frutos y eso se ve reflejado en el alcance del 98.22% en la evaluación final a nivel institucional, lo que sin duda contribuye a cumplir la Visión, Misión y Objetivos institucionales en favor de mejorar la eficiencia económica y el bienestar de los consumidores.