



Programas Institucionales

ACODECO

Actualizado al 31 de Diciembre de 2018

Próxima Actualización 31 de Marzo de 2019

No.	Programas Desarrollados Por ACODECO	Descripción	Unidad
1	Módulos de Atención Permanente	Tienen como propósito, brindar asesoría e información a los consumidores, además de la atención oportuna y expedita en sus problemas de consumo a través de una conciliación inmediata, ya que los mismos están ubicados en puntos estratégicos en centros comerciales, tales como: Albrook Mall y Metro Mall.	Departamento de Educación
2	Operativo de Navidad	Realizado en los diferentes establecimientos a nivel nacional, incluye módulos de atención en centros y áreas con mayor flujo comercial, teniendo como objetivo verificar la veracidad y claridad en la publicidad, realizar operativos nocturnos, fiscalizar los escáneres para confirmar que el precio visible es igual al registrado en la caja, sobre todo en supermercados; y el contenido neto de productos. En el Operativo de Navidad 2018 ACODECO resolvió quejas por más de B/.15,000.00. Las quejas se fundamentaron principalmente en los incumplimientos de garantía, así como en mercancías defectuosas.	Departamentos del área de Protección al Consumidor
3	Programa Capacitación y Charlas dirigidas a Consumidores y Agentes Económicos	Estos programas tienen como objetivo que los consumidores adquieran conocimientos y habilidades necesarias para actuar en sus decisiones de consumo, y que los agentes económicos conozcan y cumplan sus obligaciones en el marco de la Ley 45 de 31 de octubre de 2007, promoviendo una transparencia y real competencia en el mercado.	Departamento de Educación en coordinación con AER
4	Programa de Evaluación de Desempeño	De una manera íntegra, sistemática y continua, los Jefes o Superiores Inmediatos, valoran y califican el conjunto de las actitudes, comportamiento laboral y el rendimiento del servidor público en relación a sus asignaciones. A través de esta acción, cada funcionario desarrolla mensualmente un informe de trabajo, donde se reflejan las actividades realizadas, las cuales son reportadas a su superior e incorporadas al portafolio de evidencias, que sirven de apoyo para la emisión de la calificación final.	Oficina Institucional de Recursos Humanos
5	Programa Online Cuida Tu Bolsillo	Se transmite a través de la cuenta de Facebook ACODECO RESUELVE conectándose al Facebook Live a partir de las 2:00 PM. Adicionalmente, se puede ver en el canal de Youtube de ACODECO y a través de la cuenta de Twitter. En este espacio se da a conocer a los consumidores sus derechos y deberes, a través de la realidad que se refleja con la máxima objetividad posible por parte del equipo de voceros institucionales.	Departamento de Relaciones Públicas
6	Programa radial Guía del Consumidor.	Se transmite en Nacional FM 101.7 los días miércoles de 3:00 P.M. a 3:30 P.M., bajo la dirección de la Oficina Institucional de Relaciones Públicas. El programa cuenta con una audiencia diversificada en donde se informa a los consumidores sus derechos y deberes así como también diferentes temas de consumo.	Departamento de Relaciones Públicas
7	Programa Agente Económico Responsable (AER)	Creado mediante Resolución Administrativa No A-090-2015 de 28 de septiembre de 2015. Es un método alternativo de atención de quejas y tiene como finalidad atender los reclamos que presentan los consumidores, de manera rápida desde el establecimiento comercial y con la orientación de ACODECO, buscando favorecer los acuerdos amigables, tal como lo establece la ley, sobre las reclamaciones que se presenten, sin impedir el derecho que tiene el consumidor de presentar directamente las quejas o reclamos por la vía administrativa existente.	Agente Económico Responsable
8	Sistema de monitoreo	Permite almacenar por espacio de 30 días la información presentada en canales de tv y emisoras de radio con un rango definido de canales y emisoras, así se puede verificar por un lado la publicidad. Relaciones Públicas analiza los impactos noticiosos relacionados a las actividades generadas o relacionadas con la ACODECO.	Departamento de Relaciones Públicas
9	Vocerías en medios	Mantenemos vocerías permanentes en televisión nacional y emisoras de radio. Los martes y jueves en Telemetro Reporta presentamos el Segmento Defiende Tu Derecho. Participamos en otros espacios tales como: Radiografía (Eco TV), Debate Abierto (RPC), Jelou (TVN), Tu Mañana y noticieros matutinos: Nextv, Telemetro, TVN y SERTV.	Departamento de Relaciones Públicas