

**Resultados del Primer Trimestre del
Plan Estratégico de ACODECO 2016-2019.**

I. Metas contempladas en materia de Protección al Consumidor.

En el tema de Protección al Consumidor, el Plan Estratégico Institucional establecido en octubre de 2015, contemplaba dos aspectos a lograr, los cuales pasamos a describir a continuación:

1) La descentralización de la admisión y citación de quejas:

En cuanto a la descentralización de la admisión y citación de quejas, ésta se formalizó mediante las siguientes resoluciones:

- a) No. DNPC-001-2015 de 21 de diciembre de 2015, mediante la cual el Director Nacional de Protección al Consumidor resolvió:

Artículo Primero: Delegar en los Administradores Regionales y/o Administradores Regionales Encargados, de Panamá Este, Panamá Oeste, Bocas del Toro, Coclé, Colón, Chiriquí, Darién, Herrera, Los Santos, Veraguas, y, así como en la jefatura del Departamento de Investigación de la Provincia de Panamá, la facultad de emitir boleta de citación que hubiere que expedir en los **Procesos de Investigación.**

y,

- b) Resolución No. DNPC-002-2015 de 21 de diciembre de 2015, mediante la cual el Director Nacional de Protección al Consumidor resolvió:

Artículo Primero: Delegar en los Administradores Regionales y/o Administradores Regionales encargados de Panamá Este, Panamá Oeste, Bocas del Toro, Coclé, Colón, Chiriquí, Darién, Herrera, Los Santos, Veraguas, y, así como en la jefatura del Departamento de Decisión de Quejas de la Provincia de Panamá, la facultad de dictar y suscribir la resolución de admisión y citaciones que hubiere que expedir en los **Procesos de Decisión de Queja**.

Se realizó antes de que entrara el plan estratégico en ejecución.

2.- Creación de la Unidad de notificaciones:

Se dispuso de un área dentro de la Unidad de Verificación para que sirva de lugar de labores de esta nueva unidad que actualmente cuenta con un número de colaboradores. Se encuentra pendiente de formalización ante el MEF.

II. Metas contempladas en materia de Política de Competencia.

En cuanto a las metas de Política de Competencia establecidas en el Plan Estratégico de la Institución, para ser cumplidas dentro del primer trimestre del plan, se encontraban las siguientes:

1) **Televisores interactivos de precios.** La meta “Televisores Interactivos” consistía en mostrar en una pantalla los precios más bajos de las diferentes variedades de pescados y mariscos que venden en el Mercado del Marisco con el respectivo número de banco donde se podía encontrar el precio más bajo.

Además de lo anterior, en esta aplicación se incluyó una columna con el precio más alto encontrado en cada monitoreo de precio resaltado en color rojo, con el fin de que el consumidor pudiese evaluar la diferencia de precio

por libra que podían tener algunos de los productos ofertados.

A diferencia de años anteriores, donde los precios se mostraban en un tablero, cuyo registro era manual, una vez los encuestadores hubiesen terminado el monitoreo, este año, las encuestas se levantaban directamente en el dispositivo móvil, de tal forma que los precios se registraban de forma automática en la base de datos, por ende en la pantalla interactiva.

2) **Campaña comunicacional para incentivar la aplicación del programa de clemencia:** Se logró hacer una relativa difusión del material audiovisual a través de radio y algunos programas televisivos (Cuida tu bolsillo), además de las redes sociales y página web de ACODECO, pero no se pudo hacer a través de otros medios televisivos, puesto que durante el primer trimestre de 2016, ACODECO no contaba con la aprobación de los contratos con estas empresas, por lo que no se pudo realizar la difusión del material al nivel que se había programado. Por esta razón, se asignó un porcentaje de cumplimiento del 50% y se ha diseñado el cumplimiento de esta meta para final del segundo trimestre del 2016.

III. Metas establecidas en Coordinación de Regionales.

Para el primer trimestre del año 2016, dentro del Plan Estratégico institucional, se encontraba a cargo de la Oficina de Coordinación de Regionales, el logro de la meta de Realización de gestiones para lograr espacios en los municipios que tienen mayor actividad comercial en la República, principalmente para la recepción de quejas.

En este punto cabe destacar que según el artículo 113 de la Ley 45 de 2007, “Se designa a los alcaldes municipales de cabecera de provincia para que puedan conocer del proceso de conciliación por las quejas que presenten por escrito los consumidores,...”.

Sobre este particular se otorgó un 25% de cumplimiento, puesto que se realizaron gestiones con el Alcalde de San Carlos, únicamente, cuando la meta buscaba ser más abarcadora y lograr el objetivo con relación a una multiplicidad de municipios, específicamente, aquellos con "...mayor actividad comercial". El 6 de Mayo se firmó el convenio entre ACODECO y el Municipio de San Carlos, con lo que se inicia en firme el Servicio Municipal de Atención al Consumidor (SERMAC).

Se ha asignado el cumplimiento de esta meta para finales de junio de 2016.

IV.- Transparencia. En el ámbito de Transparencia, el plan estratégico proponía para el primer trimestre de 2016, la creación de un Flujo de Procesos para atender solicitudes de información en la Entidad y su divulgación.

Dicho Flujo de Proceso fue elaborado y divulgado oportunamente mediante correo electrónico y fue, a su vez, colgado en nuestra página de internet en el sitio <http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/view.php?arbol=7&sec=20&pagi=0>.



Proceso para Atender Solicitudes de Información



Las solicitudes de información se reciben en ACODECO a través de email, teléfono o nota escrita entregada en el Despacho Superior de la entidad, sin mayor formalidad. Debe contener nombre completo del solicitante, lo que se pide, datos de contacto del solicitante.

La solicitud es registrada por la unidad de acceso a la información.. En este punto se analiza si la solicitud requiere que sea subsanada por parte del solicitante y si es muy extensa su respuesta, se pone al tanto al solicitante para que nos conceda máximo dos meses para responder.

La unidad de acceso a la información coordina la obtención de la información con las unidades correspondientes.

Se redacta la respuesta en la unidad de acceso a la información., dentro del plazo de un mes establecido.

Se envía la respuesta al solicitante.

A final del mes correspondiente se reporta a la página web de la entidad las solicitudes y sus estadísticas de información en la sección de Transparencia de dicha página.

Oficiales de Información

Principal: Clarisa Araúz: carauz@acodeco.gob.pa Tel.: 510-1358

Suplente: José Amores: jamores@acodeco.gob.pa Tel.: 510-1395 Ext. 243

<http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/view.php?arbol=7&sec=24&pagi=0>

A esta meta se le asignó un porcentaje de cumplimiento del 100%.

V.- Recursos humanos.

En materia de Recursos Humanos, se estableció como meta para el primer trimestre del 2016, dentro del plan estratégico institucional, generar la operatividad de la Unidad de Capacitación de la entidad. En ese sentido, la meta recibió el 100% de cumplimiento, pues dicha unidad fue puesta en marcha, con una persona a cargo de todos los temas relativos a las capacitaciones institucionales.

VI. Síntesis de resultados.

Se contó al final con una relación de Planes programados y logrados para este primer trimestre, de 7 planes programados y 5.75 planes logrados, con un resultado de porcentaje total de cumplimiento del 82%.