

**COMENTARIOS A LOS RESULTADOS DEL SEGUNDO
TRIMESTRE DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL**
Abril 2016 – Junio 2016

Protección al Consumidor.

Dentro del plan estratégico institucional en el área de protección al consumidor se tenían como meta la transformación del *call center* institucional en un *Contact Center* en el segundo trimestre 2016, incluyendo en la implementación de la aplicación informática para la trazabilidad de las renuncias en ese aspecto. En este rubro, no se terminó el entrenamiento ni se aplicó toda la potencialidad por lo que se le concedió puntaje 0.9 de ejecución.

También se tenía como hito a ser cumplido dentro del período señalado, el desarrollo de una aplicación informática que permitiese verificar los casos de reincidencia. En este punto se concedió medio punto es decir un 50% de nivel de ejecución en virtud que únicamente se acordaron los parámetros que se deseaban incluir en la aplicación, pero para la finalización del segundo trimestre, sólo se había avanzado para el control de precios.

Materia de Política de Competencia:

Dentro del plan estratégico institucional en materia de política de competencia se tenían previstas dos metas la primera en la campaña comunicacional que incentiven la aplicación del programa de clemencia a partir del primer trimestre de 2016 y la segunda evaluación del impacto del programa AGENTE ECONÓMICO RESPONSABLE (AER) como variable competencia.

En relación a la campaña comunicacional que incentive la aplicación del programa de clemencia tenemos que se le concedió un 60% de ejecución pues se añadió a FE TV, pero faltaban aún MEDCOM y TVN, pues se mantenían pendientes de autorización del Ministerio de Economía y Finanzas para la contratación respectiva.

En cuanto a la evaluación del impacto del programa AER como variable de competencia se otorgó 0% de nivel de ejecución, en virtud que para finales de junio 2016, sólo se contaba con un borrador en circulación sobre dicha evaluación.

Juzgado Ejecutor.

Se observa que para el área del juzgado executor no existia metas planteadas para el segundo trimestre del plan estratégico institucional.

Coordinación de Oficinas Regionales.

En lo relativo a la coordinación de regionales se tenía como meta para el segundo trimestre de 2016, realizar gestiones para lograr espacios en los municipios que tienen mayor actividad comercial principalmente para recepción de quejas. En ese tema se concedió un 25% de ejecución luego de evaluar los avances existentes al finalizar el segundo trimestre de 2016.

Transparencia.

En el área de transparencia se contaban con cuatro metas establecidas para ser cumplidas dentro del segundo trimestre del año. Estas metas consistían en:

- 1) Flujo de procesos para atender solicitudes de información en la entidad y su divulgación. El documento fue elaborado y colgado en nuestra página web, en la sección de Transparencia, reglas de procedimiento y también en el área que tiene que ver con Solicitudes de Información y Oficiales de Información.

- 2) Elaboración de manual de bolsillo para funcionarios que ofrezca detalle abreviado de la ley de transparencia nuestros compromisos con ella el impacto de una gestión transparente y algo sobre rendición de cuentas. El documento se elaboró y

reprodujo masivamente y se inició su distribución a toda la entidad.

- 3) El tercero de los compromisos consistía en entregar los compromisos adquiridos con Alianza para el gobierno abierto antes de lo previsto.

El día 30 de junio, ACODECO, a través de su Oficial de información, hizo entrega a la ANTAI, de la evidencia del cumplimiento de los compromisos asumidos por ACODECO en relación con el Plan de Acción de la República de Panamá de la Alianza para Gobierno Abierto (AGA), los cuales se detallan en el cuadro que se expone a continuación:

CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE ACODECO CON ALIANZA PARA GOBIERNO ABIERTO (AGA).

Meta	Fecha límite para su culminación	Grado de avance	Fecha del logro alcanzado	Evidencia del logro
El hito número 1 consistía en la Evaluación de procedimientos y trámites, con requisitos y plazos establecidos.	Julio 2015 a Diciembre 2015	Hito completado	24/11/2015	Se envió a ANTAI el 24/11/2015 el Acta elaborada en la entidad para dar cumplimiento al hito No.1.
El hito número 2 consistía en la Elaboración de diagramas de flujos en trípticos y cartillas.	Enero 2016 a Marzo 2016.	Hito completado	18/03/2016	Se envió a ANTAI el 18/03/2016 de diagrama de flujo de proceso de Conciliación, elaborado en tríptico y la cartilla del proceso de Conciliación.
El hito número 3 de los Compromisos adquiridos con Alianza para Gobierno Abierto consiste en Publicar trípticos y Cartillas, en nuestro caso, del proceso de conciliación de ACODECO.	Abril/2016	Hito completado	04/2016	El departamento de reproducciones de ACODECO imprimió novecientos cincuenta (950) ejemplares del tríptico del proceso conciliatorio y veintiséis (26) ejemplares de la Cartilla informativa sobre el proceso conciliatorio. Estos documentos fueron distribuidos masivamente a través de la sede central y las oficinas regionales ubicadas en toda la República de Panamá.

El hito número 4 se refiere a la Publicación en la Página web del diagrama de flujo de proceso, en nuestro caso, del proceso de conciliación de ACODECO.	Octubre 2016 a diciembre 2016.	Hito completado	04/2016	El diagrama de flujo del proceso conciliatorio se puede observar en el sitio web http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/view.php?arbol=7&sec=8&pagi=0
El hito número 5 consiste en la elaboración de tríptico y cartilla en braille y videoclip con lenguaje de seña del proceso de conciliación de la institución.	Enero 2017 a junio 2017.	Hito completado	Junio 2016	Inicialmente, se imprimieron con la ayuda del Patronato Luz del Ciego, doscientos setenta (270) ejemplares del tríptico del proceso de Conciliación y veinte (20) ejemplares de la cartilla, en lenguaje Braille. Con la colaboración de SENADIS para el lenguaje de señas, se elaboró el video sobre el Proceso de Conciliación.
• El hito número 6 consistió en la Publicación de Videoclip con lenguaje de señas en la página web.	Mayo 2017 a junio 2017.	Hito completado	Junio 2016	En el siguiente link se puede observar el video institucional sobre el proceso de conciliación, incluyendo lenguaje de señas: http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/viaw.php?arbol=7&sec=8&pagi=0

Con lo anterior ACODECO, logra rebasar las expectativas de cumplimiento planteadas por Alianza para Gobierno Abierto y reafirma su compromiso con el fortalecimiento de la transparencia institucional.

4) Rebasar el nivel de transparencia requerido por la ANTAI en nuestra página web institucional. Se cumplió con esta meta mediante:

- a) Colocación de las hojas de vida de los directivos de la entidad en nuestra página web: <http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/portada.php#>
- b) Colocación en nuestra página web de información de contacto y relevante de los oficiales de información: <http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/oficialinformacion.php>

- c) Inclusión en nuestra página web de datos adicionales relativos a evidenciar en qué áreas se invierten los recursos de la entidad: <http://www.acodeco.gob.pa/acodeco/view.php?arbol=7&sec=10&pagi=0> .

En los cuatro (4) hitos de Transparencia se alcanzó un 100% de nivel de ejecución

Proyección Internacional.

Dentro del aspecto de protección internacional no existían metas que cumplir para el segundo trimestre de 2016.

Recursos Humanos.

En materia de recursos humanos existía la meta del diseño de manuales de procedimiento inducción, capacitación y transparencia. Se concedió un nivel de cumplimiento del 67% a estas metas, puesto que, si bien se logró elaborar procedimientos de inducción y capacitación por parte de esta unidad, no se logró elaborar un procedimiento para el tema de transparencia, dentro de ese período.

Total de cumplimiento: El porcentaje de cumplimiento de todas las metas para este segundo trimestre del plan estratégico institucional fue de 69%.