



**PROYECTO
MEJORAMIENTO DE LA EFICIENCIA OPERATIVA PARA UN MEJOR
SERVICIO AL USUARIO**

PANAMÁ, 2017

Antecedentes

En la actualidad AMPYME cuenta con una sede central en la ciudad de Panamá y 13 Centros Regionales en: Bocas del Toro, Coclé, Colón, Darién, San Miguelito, Panamá Oeste, Panamá Este, Panamá Centro, Herrera, Los Santos, Veraguas, Chiriquí - David y Chiriquí - Barú.

Cada uno de estos Centros, tiene como responsabilidad principal cumplir de manera efectiva las funciones que de acuerdo el marco legal debe cumplir la AMPYME, una entidad del Estado responsable de generar las condiciones para el desarrollo de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, a través de la creación de empresas sostenibles y el incremento sustantivo de la competitividad y productividad de las existentes.

Para la sustentación de este proyecto es importante resaltar que además del Eje 3 del PEG 2015-2019 la AMPYME impacta directamente en otro Eje de la estrategia que es el Eje 1: Bienestar y Desarrollo Humano; “vida buena para todos” y en forma indirecta en el Eje 4: Seguridad ciudadana ('barrios seguros con más oportunidades y mano firme').

Un mandato claro para AMPYME dentro de la Estrategia de Gobierno es el desarrollo de aquellos sectores con capacidad de liderar el proceso de transformación económica y social, por lo que la estrategia de AMPYME se concentrará en los “sectores motores” en el corto plazo y “sectores potenciales” con eventual papel dinamizador en el futuro, sin desatender los sectores tradicionales de la economía nacional.

En relación a los cuatro ejes estratégicos que se articularon con la Concertación para el Desarrollo Social, la AMPYME impacta en los 4 ejes de forma directa:

1º. Crecer más y mejor;

- 2º. Crecer con más equidad y menos pobreza;
- 3º. Articular el desarrollo de 'un solo país', equilibrado territorialmente; y
- 4º. Alcanzar una sociedad más democrática y más ética.

Para poder cumplir con este cometido fue necesario analizar la situación actual de la Institución, para así establecer los lineamientos estratégicos que guíen a la institución durante los próximos años de gobierno.

Por lo tanto, en nuestro Plan Estratégico 2016-2019, como en nuestro Plan Operativo Bienal 2016-2017, hemos establecido como una de nuestras Perspectivas: Efectividad Operativa.

Las líneas estratégicas en la que se sustenta este proyecto son:

- LÍNEA ESTRATÉGICA 2: UNA AMPYME MODERNA CON EFECTIVIDAD OPERATIVA y cumple con los siguientes objetivos estratégicos:
 - Objetivo estratégico 1: Aumentar la eficacia y excelencia operativa.
 - Objetivo estratégico 2: Estandarizar los procesos de relación con el cliente que asegure la agregación de valor.
- LÍNEA ESTRATÉGICA 3: PERSONAL DE AMPYME COMPROMETIDO QUE ACTÚA COMO AGENTE DE CAMBIO y cumple con los siguientes objetivos estratégicos:
 - Objetivo estratégico 1: Mejorar la estructura organizacional.
 - Objetivo estratégico 2: Generar cultura organizacional de servicio.

Consideramos que, a través, del logro de estos objetivos, podremos:

- Reposicionar a la AMPYME como el ente rector y referente de tema MIPYME en Panamá.
- Ejercer el rol que nos corresponde como institución de desarrollo.
- Que el personal clave sea experto en el tema y el resto conocedor de nuestro accionar.

- Cambiar la percepción pública actual por: “somos una institución que sabemos lo que hacemos y de que actuamos con transparencia”.
- Causar un impacto importante en la economía y la sociedad a través de resultados medibles.

Objetivos.

Objetivo General.

Desarrollar una mejor interacción con el usuario de AMPYME en la sede y todos los centros regionales a nivel nacional, por medio de la modernización y utilización de los recursos tecnológicos y el mejoramiento de la eficiencia operativa, para contribuir al crecimiento de la economía, elevar las competencias y productividad de la AMPYME.

Objetivos Específicos.

- Garantizar la eficiencia operativa.
- Contar con una estrategia de comunicación especializada y territorial para dar mayor cobertura a nuestras acciones y contar con una misma línea de comunicación.
- Garantizar el funcionamiento del nivel operativo con instrumentos tecnológicos modernos y sostenibles.
- Mejorar la estructura funcional y organizativa de la AMPYME.
- Incorporar nuevas Regionales en lugares estratégicos.
- Mejorar la calidad del servicio al usuario que se ofrece a nivel nacional.
- Fortalecer y desarrollar las competencias del personal para garantizar un desempeño eficaz de sus funciones.

Descripción del Proyecto.

Este Proyecto que se desarrollará a nivel nacional, tiene como función aumentar la eficacia, productividad y excelencia operativa de la Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, por medio de la modernización y utilización de los recursos tecnológicos y de la especialización del personal en materia de atención a las MIPYME.

Para lograr funcionar de forma más eficiente la Autoridad debe explorar las vías para mejorar la estructura funcional y organizativa, implementar una estrategia de comunicación institucional y sistematizar sus procesos.

Paralelamente se debe mejorar también el desempeño en el interior del país mejorando así los centros regionales con recursos humanos adecuados según las tareas que se les asigne. La autoridad trabajará también en fortalecer las capacidades de su personal definiendo los perfiles e identificando las necesidades reales de formación de su personal y generando un sistema de evaluación de desempeño. Lograr el cambio institucional para que la AMPYME sea reconocida como una entidad facilitadora del desarrollo de las MIPYMES, para que estas jueguen un rol destacado en la economía y el país y así lograr mejorar la calidad de vida de los panameños.

Resultados

- Generación de información y estadísticas a través del registro empresarial.
- Ventanilla única instalada y funcionando.
- Implementado el plan operativo y el plan de trabajo.
- A nivel nacional de utiliza la misma metodología, formatos, mecanismos y herramientas.
- Se cuenta con una base de datos de consultores especializados certificados por la AMPYME.

- Las acciones de AMPYME son conocidas a nivel nacional.
- Manual de procesos enfocados en los programas y que se entrelazan entre sí.
- Plataformas que apoyan la gestión y agilizan los servicios.
- Procesos y servicios sistematizados.
- Se ha fortalecido la estructura funcional y organizativa de la AMPYME.
- Se ofrece un mejor servicio a nuestros usuarios.
- Ha mejorado la percepción del servicio que ofrece la institución.
- Se ofrece un mejor servicio a nuestros usuarios.
- El Programa de mejora continua en ejecución.
- Los servicios ofrecidos a nuestros usuarios han mejorado.