

## Campaña de Reciclaje se expande a las oficinas regionales de la Procuraduría de la Administración



Salvar nuestro planeta es responsabilidad de todos, es por eso que la Procuraduría de la Administración continúa realizando esfuerzos para promover una cultura de reciclaje a nivel institucional.

“Hagamos un esfuerzo por salvar nuestro planeta” es el lema de una campaña que busca crear conciencia en los colaboradores de la institución sobre dos

cuestiones básicas: el reciclaje como un proceso para la transformación de productos que de otro modo serían simplemente desechos, y el daño que estos desechos están causando al ambiente y a los recursos del planeta como consecuencia del consumo excesivo de productos de uso cotidiano.

Como parte de este esfuerzo, se llevó a cabo en la

oficina regional de Veraguas un seminario taller sobre “efectos y causas de la contaminación y el reciclaje” dirigido a los funcionarios que laboran en las Oficinas Regionales y Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración en las provincias de Chiriquí, Coclé, Herrera, Los Santos y Veraguas.

El Procurador de la Administración, Dr. Oscar Ceville, manifestó que mediante este ejercicio aprendemos a trabajar en equipo, comunicarnos personalmente, y hacemos conciencia institucional, por lo que debemos llevar esta experiencia a nuestras comunidades, compartirla con nuestras familias y empezar a promover esta iniciativa sumando a más personas, transmitiendo el mensaje de que el reciclaje contribuye a la conservación de nuestro medio ambiente.

En la parte final del seminario, los participantes pusieron en práctica los conocimientos adquiridos y mediante un taller de reciclaje aprendieron a reutilizar materiales como papel periódico y botellas de plástico para la elaboración de nuevos objetos útiles.

Conservar y proteger nuestro medio ambiente, a través de la educación, es una fase dinámica y participativa que trata de despertar en la ciudadanía conciencia del problema ambiental, buscando promover una relación de armonía entre el medio natural y los efectos, procesos o materiales que son el resultado de las actividades humanas, para generar soluciones oportunas a los problemas ambientales, y poder garantizar el sostenimiento y calidad de las generaciones actuales y futuras.

## Diplomado en Derecho Administrativo



Con el tema: Fundamentos, normas y aplicación del proceso de contratación pública, se llevó a cabo el cuarto módulo del diplomado en Derecho Administrativo, que fue dictado por el Dr. Mauricio Fajardo Gómez.

Los Fundamentos, normas y aplicación del proceso de contratación pública fue el tema expuesto por el Dr. Mauricio Fajardo Gómez a los asesores legales del Estado que participaron en el Diplomado en Derecho Administrativo, que forma parte de un esfuerzo de la Procuraduría de la Administración por promover espacios para el estudio crítico y reflexivo del Derecho Administrativo.

El Dr. Fajardo, exmagistrado del Consejo de Estado de la hermana República de Colombia, enunció los principios generales de la contratación pública como premisa que se debe cumplir a efecto de que los contratos



que realiza el Estado se encuentren fundamentos en la legalidad, transparencia buena fe, eficacia, eficiencia, debido proceso, y economía. De igual forma el catedrático hizo referencia a lo que sobre la contratación pública señala la Ley 22 del 2006. Estos diplomados cuentan con el aval de la Universidad de Panamá.

¿Necesitas consultar una ley, un decreto o gaceta?

Infojurídica es una base de datos que contiene información sistematizada de normas, desde 1903  
[http://infojuridica.procuraduria\\_admon.gob.pa/infojuridica/](http://infojuridica.procuraduria_admon.gob.pa/infojuridica/)



## Chiriquí:

# Fomentando una cultura de calidad en los servidores públicos

En el Salón de Conferencias de la Facultad de Ciencias Agropecuarias, de la Universidad de Panamá, provincia de Chiriquí, se llevaron a cabo dos jornadas de capacitación sobre: “La Calidad en Atención al Ciudadano Usuario”, dirigidas al personal directivo y administrativo de esa Facultad.

El licenciado Giuliano Mazzanti, Coordinador de Planes y Programas de la Oficina Regional de Chiriquí, presentó el video institucional y dio las palabras de bienvenida a los participantes, indicándoles que la atención y el servicio de calidad a los ciudadanos es uno de los aspectos que debe estar presente en todas las instituciones del Estado panameño, ya que no sólo es la prestación de un servicio sino que se ha fijado el propósito de ofrecer los mismos, con los más elevados estándares de excelencia.

Mazzanti también resaltó que la Procuraduría de la Administración en temas de Gestión Pública tiene como meta contribuir a que las instituciones públicas en Panamá brinden un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia sus usuarios; atentos a sus expectativas y prestando un servicio de calidad.

El profesor Carlos Alvarenga, coordinador de capacitación del área temática de Gestión Pública, desarrolló el tema: “Servicio Público y “Cultura de Calidad”, resaltando que los retos a enfrentar son: 1. La burocracia; 2. Dificultad para trabajar de forma integrada; 3. Baja profesionalización; 4. Duplicidad de funciones; 5. Falta de mecanismos que identifiquen metas de gestión y de evaluación institucional, para rendir cuentas; 6. Calidad de los servicios.



Alvarenga, también indicó que, en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, se define esta como una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Por último, se contó con la participación del ingeniero Ariel Obando Zapata, Consultor de la Procuraduría de la Administración, quien desarrolló el tema “La búsqueda permanente de la calidad en el servicio

Público”, indicando que para poder brindar un excelente servicio en forma permanente, una persona necesita estar educada y entrenada en cómo entender bien a su cliente y en cómo identificar formas para crear y brindar valor que sea percibido y apreciado por sus clientes. “Creemos que estas habilidades pueden ser enseñadas y desarrolladas hasta que se conviertan en parte de la conducta habitual de la persona”.

Esta actividad benefició a 104 funcionarios de la Facultad de Agronomía de la Universidad de Panamá, provincia de Chiriquí.

## La Auditoría Forense como un Medio de Prueba



La Oficina Regional de Chiriquí llevó a cabo un seminario taller denominado “La Auditoría Forense como un Medio de Prueba”, dirigido a las asesoras y asesores legales de las diversas instituciones públicas de esa provincia.

La licenciada Cinthia Novoa, Jefa de la Oficina Regional, dio las palabras de bienvenida a los participantes y les explicó la forma en que se llevaría a cabo dicha jornada, manifestando que la auditoría forense ha crecido significativamente durante la última década, dado a los escándalos de fraudes, quiebras, sobornos, trucos financieros, lavado de dinero, enriquecimiento ilícito, corrupción, apropiación indebida de propiedad intelectual y otros activos que han afectado, a personas, empresas, instituciones y gobiernos.

El licenciado Leonel Sanjur, contador público autorizado con más de 25 años en el ejercicio de la profesión, específicamente como auditor, fue el facilitador de la jornada, haciendo énfasis en el contenido de la Ley 59 del 29 de diciembre de 1999, que reglamenta el artículo 299 de la Constitución Política y dicta otras disposiciones contra la Corrupción Administrativa.



El licenciado Sanjur, resaltó que en el Artículo 5 de la Ley en mención, se establece lo siguiente: “El enriquecimiento injustificado tiene lugar cuando el servidor público o ex servidor público, durante el desempeño de su cargo o dentro del año siguiente al término de sus funciones, se encuentre en posesión de bienes, sea por sí o por interpuesta persona natural o jurídica, que sobrepasen los declarados o los que probablemente superen sus posibilidades económicas,



y no pueden justificar su origen. También se considera enriquecimiento injustificado, cuando no pueda justificar la extinción de obligaciones”.

También indicó a los participantes, que el fraude es una de las principales preocupaciones de una entidad del Estado, los porcentajes de pérdidas que las entidades tienen por esta causa, nos obligan a combatirla. Esta actividad especializada de la prevención y detección del fraude, se ha convertido en una alternativa para combatirlo, participando en investigaciones de ilícitos y emitiendo opiniones de valor técnico, que permiten a la justicia actuar con mayor certeza.

La Auditoría Forense es una herramienta para la lucha contra el fraude y la corrupción, para lo cual es indispensable que las autoridades estén convencidos y comprometidos con las entidades del Estado para emprender acciones firmes y definitivas contra estos delitos.

El evento se llevó a cabo en los salones de la Cámara de Comercio, Industria y Agricultura de Chiriquí con la participación de 50 asesoras y asesores legales de la provincia de Chiriquí.

**Herrera:**

## Capacitación en “Técnicas de Comunicación”



En la ciudad de Chitré, en la provincia de Herrera se desarrolló un seminario taller dirigido a servidores públicos de la Lotería Nacional de Beneficencia, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en cuanto a las técnicas de la comunicación necesarias para el desempeño de sus funciones.

En dicho seminario se abordaron temas como: “La Comunicación”, “Elementos de la comunicación”, “Comunicación efectiva”, “Errores de la comunicación”.

La licenciada Jennifer Voukidis, de la Oficina Regional de Herrera, explicó a los participantes, conceptos importantes en cuanto a la importancia del tema, manifestando que “hablar claro e interesarse por el bienestar del otro, pueden resolver diferencias y llegar a acuerdos satisfactorios.

En los talleres de esta jornada participaron (21) servidores públicos, que trabajaron en la formulación de aquellos elementos considerados importantes para la comunicación.

## Seminario Taller de la Ley 42 de 1999



Con el objetivo de ofrecer los conocimientos básicos sobre la Ley 42 de 27 de agosto de 1999 y el reconocimiento de normas relacionadas a los derechos de las personas con discapacidad se realizaron jornadas de capacitación en la provincia de Herrera.

La Oficina Regional de Herrera organizó jornadas de capacitación en diferentes instituciones públicas como el Instituto de Investigación Agropecuario de Panamá, del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales y el Ministerio de Comercio e Industrias, a fin de analizar el contenido de la Ley 42 de 1999 que establece la equiparación de oportunidades para las personas con discapacidad.

La licenciada Jennifer Voukidis fue la encargada del desarrollo de las capacitaciones, abordando temas como discapacidad, personas con discapacidad, objetivos de la Ley 42 de 1999 y equiparación de oportunidades.

El señor César Guerra, servidor público del área operativa del Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales, manifestó que “la Ley 42 de 1999 es una ley que protege los derechos de las personas con



discapacidad, pero necesita ser revisada y ajustarse a las realidades que nuestro país presenta”.

A la jornada asistieron cincuenta funcionarios administrativos, interesados en el tema, y los aspectos relevantes de la ley, tales como los derechos que garantiza a las personas con discapacidad y las sanciones que amerita la infracción a las normas contempladas en la ley.

**Colón:**

## Seminario-taller sobre Liderazgo Basado en Valores



En el Salón de Capacitaciones de la Lotería Nacional de Beneficencia de Colón, se llevó a cabo el seminario-taller denominado “Liderazgo basado en Valores”, el cual fue desarrollado por el Ingeniero Luis Cleghorn, quien inicio esta actividad académica señalando la importancia de que las actuaciones de los servidores públicos siempre estén orientadas bajo los principios éticos y morales.

Cleghorn explicó los diferentes tipos de liderazgo y las características indispensables que debe reunir todo líder, pues las personas confían en él, por sus ideas, valores y forma responsable de actuar, la cual no es negociable. Un líder valora e implementa las aportaciones positivas de sus compañeros, pues el objetivo principal es que el equipo trabaje como una unidad y entusiasmo en el logro de sus metas.

## Herrera:

# “Relaciones Humanas y Trabajo en Equipo”

En la provincia de Herrera se organizó el seminario taller “Relaciones humanas y trabajo en equipo” dirigido a servidores públicos del Banco de Desarrollo Agropecuario y Lotería Nacional de Beneficencia en la ciudad de Chitré.

La Oficina Regional en su afán de capacitar a los servidores públicos y promover valores institucionales, desarrolló dos seminarios taller donde fueron abordados temas propios del trabajo en equipo como la comunicación y la responsabilidad que cada uno de sus integrantes debe cumplir, con el propósito de cumplir a cabalidad la misión que cada una de las instituciones proyecta.

En esta ocasión el licenciado Alipio Trujillo, psicólogo, servidor público que labora en el Ministerio de Salud, fue invitado para desarrollar el tema, con la intención de generar entusiasmo, motivación en los participantes, invitándolos a cumplir con cada uno de los requisitos indispensables para trabajar en equipo y en este caso, abordó a profundidad el tema de la comunicación, señalando que la información brindada en esta acción de capacitación debería ser objeto de reflexión, para que nos analicemos y pongamos en práctica aquello en que hemos observado alguna debilidad para mejorar personal y profesionalmente.



Un total de treinta (30) servidores públicos asistieron a la jornada, quienes de forma participativa, comentaron experiencias que en su ámbito laboral a diario presentan y de esta forma analizar junto al

expositor, algunos errores que son cometidos y que deben ser subsanados a medida en que se aplican técnicas basadas en las relaciones humanas y el trabajo en equipo.

## Los Santos:

# Jornada de Actualización a Mediadores

En días pasados se llevó a cabo el seminario “Estrategias dialógicas para el proceso de mediación comunitaria” en las instalaciones de la Cooperativas Gladys B. de Ducasa.

Esta actividad estuvo dirigida a mediadores de los Centros de Mediación de Las Tablas, Ocú, Guararé, Macaracas, La Arena, Llano Bonito y mediadores voluntarios de ambas provincias; con el objetivo de contrastar los conocimientos teóricos de las estrategias

dialógicas para el proceso de mediación con la práctica pedagógica de los mediadores comunitarios, permitiéndoles la construcción, innovación y evaluación de las herramientas comunitarias, necesarias para la realización de procesos efectivos que transformen la interacción social del ser humano en sus comunidades.

Al inicio de la jornada se contó con la participación de la licenciada Ilka Vaca, quien dió las palabras

de bienvenida, intervinieron como facilitadores la licenciada Cherty Mendieta ( Jefa del Programa de Mediación Comunitaria) y el licenciado Joel Degracia ( Coordinador de Planes y Programas, quienes intervinieron en diferentes temas que buscaban fortalecer las competencias técnicas en los mediadores comunitarias, entre ellas: El discurso del mediador, la confidencialidad y la redacción de los acuerdos de mediación.

## Red de Ética:

# Seminario Taller “Liderazgo Basado en Valores”



El liderazgo es la capacidad de comunicarse con un grupo de personas e influir en sus actuaciones para el cumplimiento de uno o varios objetivos, pero destacando la aplicación de valores en su labor diaria en beneficio de la sociedad.

De esta forma se organizó con el Ministerio de Comercio e Industrias una jornada de capacitación donde se desarrolló el tema “Liderazgo basado en valores”, dirigido a servidores públicos de la institución.

Las palabras de bienvenida estuvieron a cargo de la licenciada Ilka Vaca, Jefa de la Oficina Regional en la provincia de Los Santos quien destacó, la misión de la Procuraduría de la Administración, los servicios y funciones que desempeña.

El licenciado Sebastián Reyes, Coordinador de Planes y Programas la Red de Ética Interinstitucional de la Procuraduría de la Administración, desarrolló el tema, explicando a los participantes, conceptos sobre liderazgo, actitud, motivación, principios, de igual forma, a través de talleres fueron aplicados los conocimientos adquiridos, generando entre los participantes, un intercambio de opiniones en relación a la manera en que debe trabajarse en equipo y de acuerdo a los principios y valores que deben imperar en el actuar de un servidor público.

El licenciado Reyes manifestó que “es importante para un líder la formación constante y que la actitud positiva sea su fortaleza”.

Un total de quince (15) servidores públicos participaron en la jornada.

**Coclé:**

## Jornada de Reflexión sobre Principios y Valores de los Servidores Públicos



Una jornada de reflexión dirigida a unidades de la Policía Nacional de la provincia de Coclé se llevó a cabo con el objetivo promover la aplicación de los principios y valores.

En esta ocasión se contó como facilitador con el Ing. Luis Cleghorn, quien manifestó que se hace necesario reflexionar y promover la aplicación de los principios y valores del servidor público como modelo para el ciudadano.

Lo que se busca con estas jornadas es establecer un espacio de reflexión, comunicación y aprendizaje de las conductas éticas del servidor público como camino para el logro de una mejor calidad de servicio.

La metodología empleada por el facilitador fue muy dinámica y activa, permitiendo una integración e interacción entre los mismos, exponiendo cada uno de ellos sus experiencias y reflexionando sobre el papel que debe desempeñar el servidor público enmarcado dentro los principios y valores del profesional que ejerce un servicio público.

**Veraguas:**

## Servidores Públicos se capacitan en Mediación Comunitaria



La Procuraduría de la Administración, a través de su Oficina Regional de Veraguas, realizó recientemente, la jornada de sensibilización para líderes comunitarios, dirigida a veintiocho (28) servidores públicos de las instituciones que funcionan en la provincia de Veraguas.

“La Importancia de la Comunicación” como estrategia para el manejo de los Conflictos y “La Mediación Comunitaria” como herramienta de resolución de conflictos fueron los temas centrales de la jornada,

la cual estuvo a cargo de la magíster Karen Quintero, funcionaria de la Unidad de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración.

Con esta actividad se procura formar promotores de paz en cada comunidad, a fin de que éstos sirvan de agentes multiplicadores de la mediación comunitaria, promuevan una cultura de paz y el manejo preventivo del conflicto a través de la Mediación Comunitaria.

Al finalizar la jornada, la licenciada Eugenia Espinosa,

Coordinadora del Centro de Mediación Comunitaria de Santiago, comentó sus experiencias con el programa; entre las que resaltó: Sensibilizaciones en las comunidades sobre necesidad de una Cultura de Paz, de la no violencia y del manejo apropiado del conflicto, basado sobre todo en el dialogo entre las partes; además, resaltó que la labor de un mediador es ayudar a las partes a que ellas generen las soluciones, acuerdos, a través del diálogo.

## Procurador participa en congreso sobre tributación y desarrollo

El Procurador de la Administración, Dr. Oscar Ceville participó del tercer Congreso Internacional de Derecho Tributario, organizado por el Tribunal Administrativo Tributario, en el Hotel Sheraton, Panamá.

El III Congreso Internacional de Derecho Tributario, con el lema “Tributación y Desarrollo”, realizado por el Tribunal Administrativo Tributario (TAT), se desarrolló con el objetivo de intercambiar experiencias y capacidades entre profesionales sobre el tema del derecho tributario.

Se trataron diversos temas tales como: “Tributación y desarrollo” tema expuesto por el Doctor Nicolás Ardito Barletta, Expresidente de la República; “La relación jurídica – tributaria: Los obligados tributarios”, elementos fundamentales en las nociones de esta rama del Derecho, por el Magister Jonathan Pacheco, Socio Especializado en Servicios de Tributación de la Firma BDO, y la Magistrada Isis Ortiz Miranda, disertó sobre el “Marco



Conceptual y Normativo de los Tribunales Tributarios, Naturaleza y Particularidades”, desde una perspectiva latinoamericana y nacional.

En la inauguración del evento, la Magistrada Presidenta, manifestó que “a través de la organización de estos Congresos, en sus dos versiones ya efectuadas en el 2012 y 2013, hemos intercambiado experiencias y capacidades intelectivas entre profesionales de alto nivel del derecho. Logrando recabar un invaluable material, que año tras año, va conformando la base conceptual de análisis, que queda en Panamá como valor agregado.”

Participaron de este evento la Magistrada Vicepresidenta Isis Ortiz Miranda y el Magistrado Vocal Reinaldo Achurra Sánchez, así como el Secretario General del Tribunal, Elías Solís González, también Coordinador del evento, el Magistrado de la Corte Suprema de Justicia, Hernán De León Batista, el Procurador de la Administración, Oscar Ceville y Maritza Tatiana Pérez Valencia, Jueza de la Corte Nacional de Justicia de Ecuador y Presidenta de la Sala de lo Contencioso Tributario, quien presentó una ponencia sobre: El Sistema Normativo del Derecho Tributario”.

Por parte de la Procuraduría de la Administración participaron también funcionarios de la Secretaria de Consultas y Asesoría Jurídica y de Procesos Judiciales.

# Servicio de Orientación Ciudadana ofrecido por la Procuraduría de la Administración



Panamá es un país democrático, con una sana economía y con un capital humano capacitado para enfrentarse a los retos que la modernización del Estado le exige, y frente a los nuevos retos debe contar con una Administración Pública preparada para dar respuestas inmediatas y eficaces, combatiendo con ello la corrupción.

Por ello, es necesario crear espacios, donde la comunidad tenga acceso a la información que se genera en las distintas entidades del Estado.

En ese sentido la Procuraduría de la Administración que está integrada al sistema de la Administración de Justicia, con autonomía funcional, es la institución a la que le corresponde brindar orientación ciudadana.

#### Base Legal:

El servicio de orientación ciudadana está regulado dentro del numeral 6 del artículo 3 y el artículo 4 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, orgánica de la Procuraduría de la Administración.

*¿En qué consiste el servicio de orientación ciudadana?*

La filosofía del servicio que ofrece la Procuraduría de la Administración, descansa sobre la siguiente frase pilar: “La Procuraduría de la Administración...Sirve a Panamá, te Sirve a ti”; esto nos impulsa a brindar un servicio de calidad, que nos compromete con el ciudadano a orientarlo de manera oportuna y eficiente, sobre el procedimiento que se debe seguir en cuanto a los trámites administrativos que debe realizar.

Por tanto, el servicio de orientación que realiza la Procuraduría de la Administración va dirigido a todos aquellos que se apersonan a nuestras oficinas, en busca de una guía respecto de los procedimientos administrativos, requisitos y actuaciones jurídicas que se surtan ante las instituciones públicas.

Con este servicio se contribuye a mantener al ciudadano mejor orientado e informado sobre sus derechos y deberes frente a la Administración Pública, puesto que se pone a su disposición información y documentación actualizada sobre los trámites que debe

realizar y las autoridades competentes para atender sus solicitudes.

Por otra parte, se les orienta sobre el uso de los recursos tecnológicos que ofrece la institución para realizar investigaciones sobre la legislación nacional (Infojurídica) o sobre las opiniones de la Procuraduría de la Administración sobre temas administrativos.

#### Temas que incluye la orientación ciudadana que brinda la Procuraduría de la Administración

Dentro de los temas objeto de orientación podemos mencionar algunos: procedimientos de controversia civil, correccional, en la justicia administrativa de policía; servidumbres (procesos ante las autoridades de policía); trámites de quejas, consultas y peticiones ante la Administración Pública.

Atributos que deben acompañar la atención ciudadana.

**Trato respetuoso:** Brindar una atención inmediata, respetuosa y cortés a los ciudadanos.

**Accesibilidad:** Informar al ciudadano el estado de su solicitud y el trámite de la misma, en un término de cinco días contados a partir de la fecha de su presentación.

**Objetividad.** Orientar e informar en forma clara y oportuna sobre los requisitos y actuaciones jurídicas que se surtan en la Procuraduría de la Administración.

**Profesionalidad y eficacia:** Garantizar la confidencialidad de los datos personales del peticionario y de los documentos que reposan en nuestros archivos.

**Diligencia:** Se garantizará que un término de treinta días el ciudadano reciba respuesta a su petición o queja.

**Oportuno:** Supone que el servicio sea prestado en el tiempo establecido y en el momento requerido.

**Efectividad:** que el servicio de orientación que se ofrece responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que estas se enmarquen en los procedimientos administrativos y actuaciones jurídicas que se surtan en la Administración Pública.

El servicio de formación de los ciudadanos: debe estar dirigido a los derechos y deberes de los ciudadanos frente a la Administración Pública y orientados con precisión sobre que procedimiento administrativo deben seguir en cada caso particular.

## La Procuraduría de la Administración promueve la Cultura física



Se denomina cultura física a las maneras y hábitos de cuidado corporal, mediante la realización de actividades como deportes o ejercicios recreativos, a fin de alejarnos del sedentarismo y obtener plenitud física y mental.

Considerando su importancia, la Procuraduría de la Administración continúa realizando actividades deportivas y sociales creando un sentido de pertenencia entre los colaboradores como parte de los valores institucionales.

Todos los miércoles los funcionarios de la Procuraduría de la Administración se reúnen en la Cinta Costera para caminar, y hacer ejercicios. Este tipo de actividades impactan positivamente en el desempeño laboral, la productividad, y fortalecen las relaciones interpersonales.



# Capacitación sobre Manejo de Conflictos y Mediación Comunitaria



funcionarios de la Procuraduría de la Administración. La licenciada Tuñón, disertó los temas: “Introducción al manejo de los conflictos y las técnicas de negociación”, por su parte el Lic. Joell Degracia abordó los temas: “La mediación y conciliación como herramientas para el manejo de los conflictos y el procedimientos de los centros de mediación, y las Mediadoras Cecilia Reyter y Eva Abrego compartieron sobre sus experiencia como mediadoras comunitarias.

Al concluir la jornada la Licda. Tuñón manifestó que los conflictos son parte natural en la interacción social del ser humano, ya que, somos distintos en cuanto a pensamientos, emociones y realidades, lo que en ocasiones genera contradicciones; que no son ni buenas, ni malas, sino que pueden facilitar una fuente de aprendizaje si contamos con las herramientas apropiadas

Con la finalidad de que profesionales de instituciones públicas, empresas privadas y dirigentes comunitarios del corregimiento de Santa Ana que integran la Red Interinstitucional del Ministerio de Desarrollo Social desarrollen actitudes y técnicas favorables para el manejo de conflictos.

La Procuraduría de la Administración a través de la Unidad de Mediación Comunitaria impartió el seminario taller “Manejo de Conflictos y Mediación Comunitaria” a fin de que los participantes apliquen los conocimientos adquiridos en su vida personal, profesional y familiar para así consolidar de forma efectiva una verdadera justicia social.

Como facilitadores de esta jornada, se contó con la participación de las licenciadas Thaiska Tuñón, Cecilia Reyter, Eva Ábrego; y el Lic. Joell Degracia, todos



para abordarlas, buscando alternativas de soluciones que beneficien a las partes involucradas. Por otro lado señaló, que las técnicas de negociación nos ayudan a mantener relaciones interpersonales sanas que permitan a los equipos de trabajo un ambiente de convivencia pacífico dentro de sus áreas de trabajo y ¿por qué no? llevar esa paz a cada uno de nuestros hogares, toda vez que los conflictos se manifiestan en cualquier esfera de nuestras vidas diarias.

Los participantes mostraron su interés en crear un centro de mediación comunitaria para agilizar los conflictos que a diario se originan en el área de Santa Ana, y promover entre los vecinos una conciencia real ante los problemas y poner en práctica valores humanos en pro de una convivencia pacífica por el bienestar de los más de 21,000 habitantes de este corregimiento.

## Jornada de Actualización: Estrategias Dialógicas para el proceso de Mediación Comunitaria



En el marco de las actividades que coordina el Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración, la Unidad de Mediación Comunitaria realizó la tercera Jornada de Actualización sobre: “Estrategias Dialógicas para el Proceso de Mediación Comunitaria”.

Dirigido a 26 mediadores funcionarios y voluntarios de los centros de Mediación Comunitaria de la provincia de Panamá.

Esta actividad tuvo como objetivo principal contrastar los conocimientos teóricos de las estrategias dialógicas para el proceso de mediación con la praxis pedagógica de los mediadores comunitarios, permitiéndoles la construcción, innovación y evaluación de las herramientas comunicativas, necesarias para la realización de procesos efectivos que transformen la interacción social del ser humano en sus comunidades.

El Dr. Oscar Ceville, Procurador de la Administración, a través de unas sucintas y profundas palabras dirigidas a los mediadores manifestó que “..la institución se siente agradecida por el apoyo, ejemplo y rol que ellos representan y brindan no sólo a la comunidad donde viven, sino más allá de las periferias de los corregimientos donde se ubican los centros de mediación comunitaria; el ser mediador y/o mediadora, es estar comprometido con mejorar la justicia en nuestro país, haciendola cada día más humana, es ése el trabajo que por vocación realizan los mediadores comunitarios. Situación que lleva a esta institución, a dotarles de los conocimientos necesarios para que mejoren cada día su labor, por eso, estas capacitaciones continuas”.



Por su parte, el Lic. Randolph Guzmán, encargado de facilitar los conocimientos en este seminario, enfatizó la diferencia entre el mediador y el conciliador, resaltando que el mediador facilita la comunicación para que las partes en un conflicto, busquen su solución; la importancia de la proyección del mediador al momento de hacer su presentación en el inicio del procedimiento de la mediación; la diferencia entre acta de acuerdo y convenio de confidencialidad, siendo dos documentos relevantes en el proceso de la mediación; concluyó su disertación, explicando que el mediador debe ser creativo, actuar con naturalidad, seguridad y profesionalismo en todo momento del proceso de mediación a fin de las partes de un conflicto, se sientan en un ambiente de confianza y legitimidad.

# Graduación del Diplomado Virtual de Formulación y evaluación de Proyectos en la Gestión Pública

Con gran entusiasmo y compromiso institucional se llevó a cabo el día 4 de junio el Acto de Graduación del diplomado virtual de Formulación y evaluación de Proyectos en la Gestión Pública con la participación de 13 instituciones del Estado.

El objetivo general de esta oferta es fortalecer las capacidades técnicas, actitudes y prácticas del profesional para formular y evaluar proyectos de inversión pública, aplicando adecuadamente los conceptos, metodologías, técnicas y herramientas con énfasis en parámetros que exigen las fuentes de financiamiento internacionales para llevar a cabo el programa o proyecto.

En este ejercicio académico también se fortaleció la competencia laboral del trabajo en equipo que exige la ejecución, el monitoreo y la evaluación de un proyecto puesto en marcha.

La eficiencia y eficacia de las instituciones públicas que se proponen satisfacer las necesidades sociales con acciones objetivas parten de esfuerzos mancomunados fundamentados en conocimientos acerca del proyecto de preinversión, factibilidad y sostenibilidad que deben hacerse antes de poner en marcha una intención institucional.



## Celebración del Día del Padre

Con la intención de honrar la paternidad y la importancia del padre en la vida de la familia; la Procuraduría de la Administración agasajó a los padres de la institución, para celebrar el Día Padre.

“Ustedes son los que orientan a los hijos, les dan consejos, los apoyan y animan en las situaciones difíciles, lo que se traduce en sus hijos como confianza, estabilidad y seguridad en sí mismos, de allí que la labor del padre sea muy importante y es el motivo por el cual sus hijos e hijas los consideran unos héroes, para los héroes de la familia de la Procuraduría de la Administración, nuestro agradecimiento, y que Dios los bendiga para que sigan siendo luz y guía para sus hijos” manifestó la Licda. Indira Triana, Jefa de la Secretaría de Procesos Judiciales, encargada de dirigir un mensaje motivador a los asistentes.



## Procuraduría de la Administración SERVICIOS DE APOYO ACADÉMICO

### VIDEOTECA ACADÉMICA

*Colección temática de conferencias dictadas por expositores nacionales y extranjeros para la capacitación de los servidores públicos en temas de Derecho Administrativo y Gestión Pública.*



### INFOJURÍDICA

*Base de datos sistematizada que contiene todas las normas jurídicas, sus modificaciones y afectaciones, publicadas en la Gaceta Oficial desde 1903. Contiene además, Jurisprudencia de lo contencioso administrativo, jurisprudencia constitucional y tratados internacionales.*

### BIBLIOTECA

*Está ubicada en el Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración (CECPA) en Llanos de Curundu, y brinda servicio de consulta bibliográfica en las áreas temáticas de Derecho Administrativo; Administración y Gestión Pública; Ética y Mediación Comunitaria.*



Para consultas, aportes o sugerencias escríbenos a:

[procadmon@procuraduria-admon.gob.pa](mailto:procadmon@procuraduria-admon.gob.pa)

teléfono: 500-3319 / fax: 500-3340



**La Procuraduría de la Administración sirve a Panamá, te sirve a ti**