



# PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN

## INFORME DE GESTIÓN

1 DE NOVIEMBRE 2015 AL 30 DE OCTUBRE 2016





**Rigoberto González Montenegro**

Procurador de la Administración

**Mónica Castillo Arjona**

Secretaría General

**Isabel Vargas Velarde**

Secretaría Administrativa

**Indira Triana**

Secretaría de Procesos  
Judiciales

**María Lilia Urriola**

Secretaría de Consultas y Asesoría  
Jurídica

**Cristina Díaz**

Secretaría de Asuntos Municipales

**Ricardo Rivera**

Director de Investigación y  
Capacitación

**Jorge Berrocal**

Oficina Institucional de Recursos  
Humanos

**Secretarías Provinciales**



## **Mensaje del Señor Procurador de la Administración**

**Honorables Diputados, presento ante la Asamblea Nacional el Informe de Gestión de la Procuraduría de la Administración, correspondiente al período comprendido del 1° de noviembre de 2015 al 31 de octubre de 2016, donde se esboza una síntesis de las principales actividades ejecutadas y logros alcanzados en cumplimiento del mandato establecido en la Constitución Política de la República.**

**Las funciones de la Procuraduría de la Administración, como auxiliar de la Justicia, toma mayor relevancia en estos momentos en que la sociedad exige total transparencia y legalidad en los actos y procedimientos realizados por las entidades públicas y privadas, así como, en la solución de las controversias y conflictos que involucren al Estado.**

**A pesar de las limitaciones presupuestarias y de recurso humano confrontadas, nuestra Institución ha logrado importantes niveles de eficiencia, eficacia y calidad en las tareas ejecutadas durante el período, tal como puede apreciarse en los diferentes ámbitos de este Informe de Gestión.**

**De manera puntual puede resaltarse que en defensa de los intereses del Estado y de los municipios se emitieron 25 apelaciones frente a las demandas de particulares contra entidades públicas, cuyo resultado favorable por parte de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, evitó el desembolso gubernamental de B/. 16.9 millones en concepto de indemnizaciones y procesos de plena jurisdicción.**



Así mismo, mediante el mecanismo de “Alegato de Conclusión” de la Procuraduría de la Administración – Entidades Públicas, mediante el cual se fortalecen los aspectos fácticos y jurídicos de las actuaciones públicas, se obtuvieron 265 fallos a favor del Estado, con un valor total de B/.87.7 millones, y solamente 81 casos en contra por la suma de B/.2.1 millones. Lo anterior representa un importante ahorro económico para el Estado, que puede destinar esos recursos a satisfacer otras necesidades de la comunidad.

Igualmente importante fueron la atención de 265 solicitudes formales de consultas y asesoría jurídica recibidas de servidores públicos administrativos; 236 quejas administrativas y de orientación ciudadana presentadas por particulares; recibo de 3,187 casos de mediaciones comunitarias en 22 Centros de Mediación; y sobre la ejecución de 780 eventos de capacitación que beneficiaron 15,155 personas en materia de derecho administrativo, gestión y ética pública, capacitación legal a municipios, entre otros, dictados en seis secretarías provinciales y una oficina regional.

El Plan Estratégico 2015-2025, esbozado por la Procuraduría de la Administración otorga especial prioridad al fortalecimiento municipal, considerando el monto de los recursos financieros y responsabilidades en materia de contratación de obras y servicios que deberán administrar, en el proceso de descentralización de la administración pública. Por ello, se aprobó incorporar en su estructura organizacional la Secretaría de Asuntos Municipales y la creación de una Unidad de Coordinación, con sede en Veraguas, que trabaja a nivel nacional con 77 municipios.



**Las tareas ejecutadas y logros alcanzados en este período no tendrán un efecto positivo a largo plazo si los programas y proyectos no tienen continuidad en el 2017 y años subsiguientes. Por ello es necesario el apoyo de los Órganos Legislativos y Ejecutivo, de manera que la Procuraduría de la Administración reciba los recursos presupuestarios, que le permitan disponer de un personal altamente capacitado y motivado, acompañado de las herramientas tecnológicas y físicas necesarias para un servicio de calidad y excelencia.**

**Con la seguridad de contar con el apoyo en la gestión que hemos programado para el año 2017.**



## ÍNDICE

I. Nivel Operativo.....	7
A. Secretaría de Procesos Judiciales .....	7
1. Intervención en los Procesos de Control Constitucional Objetivos.....	7
1.1. Las Demandas de Inconstitucionalidad.....	7
1.2. Advertencias y Consultas de Inconstitucionalidad.....	8
2. Defensa de los Intereses del Estado y de los Municipios.....	8
2.1. Apelaciones.....	9
2.2. Pruebas.....	9
2.3. Alegato de Conclusión.....	10
2.4. Casos Fallados.....	10
3. Actuación en Interés de la Ley.....	11
4. Perspectivas 2017.....	11
B. Secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica.....	11
1. Asesoría Jurídica a los Servidores Administrativos.....	12
1.1. Consultas.....	12
1.2. Dictámenes en cuanto a la Celebración de Contratos de Empréstito Internacional.....	14
2. Recepción y Atención de Quejas Administrativas y Orientación Ciudadana.....	14
2.1. Quejas.....	14
2.2. Copias de Quejas y de Denuncias.....	15
2.3. Orientaciones Ciudadanas en Materia de Procedimientos.....	15
3. Denuncia de Oficina.....	16
C. Secretaría de Asuntos Municipales.....	16
1. Temas de Impactos.....	17
2. Orientaciones Ciudadanas.....	17
3. Unidad de Coordinación Provincial.....	18
4. Otras Actividades.....	18
5. Resultado de la Preparación de las Unidades de la Secretaría de Asuntos Municipales.....	19
6. Perspectivas 2017.....	19
D. Dirección de Investigación y Capacitación.....	20
1. Unidad de Ética Pública.....	20
1.1 Capacitación en Materia de Ética Pública .....	20
1.2 Red Interconstitucional de Ética Pública.....	21
1.3 Perspectivas 2017.....	21
2. Unidad de Derecho Administrativo.....	21



2.1	Derecho Administrativo.....	21
2.2	Capacitación Legal a Municipios (Justicia Administrativa de Policía).....	23
2.3	Perspectivas 2017.....	23
3.	Unidad de Mediación Comunitaria.....	23
4.	Capacitación a Nivel Nacional.....	25
E.	Secretarías Provinciales.....	27
1.	Secretaría Provincial de Colón.....	27
1.1	Asesoría Legal.....	27
1.2	Capacitación.....	27
1.2.1	Conferencias.....	82
1.2.2	Asistencia Legal a Municipios.....	28
1.2.3	Ética Pública.....	28
1.2.4	Mediación Comunitaria.....	28
1.2.5	Derechos Humanos.....	29
1.2.6	Gestión Pública.....	29
1.2.7	Derecho Administrativo.....	29
2.	Secretaría Provincial de Coclé.....	29
2.1	Asesoría Legal.....	30
2.2	Capacitación.....	30
2.2.1	Ejes Transversales.....	30
2.2.2	Gestión Pública.....	30
2.2.3	Derecho Administrativo.....	30
2.2.4	Ética Pública.....	31
2.2.5	Mediación Comunitaria.....	31
2.3	Mediación Comunitaria.....	31
2.4	Perspectivas 2017.....	31
3.	Secretaría Provincial de Chiriquí.....	32
3.1	Capacitación.....	32
3.1.1	Capacitación Legal a Municipios.....	32
3.1.2	Gestión Pública.....	32
3.1.3	Derecho Administrativo.....	32
3.1.4	Ética Pública.....	33
3.1.5	Mediación Comunitaria.....	33
3.1.6	Ejes Transversales.....	33
3.2	Aspectos Legales.....	33
3.3	Mediación Comunitaria e Impulso de una Cultura de Paz.....	33
3.4	Perspectivas 2017.....	35
4.	Secretaría Provincial de Herrera.....	36
4.1	Asesoría Legal.....	36
4.2	Capacitación.....	36
4.2.1	Capacitación Legal a Municipios.....	36



4.2.2	Gestión Pública.....	36
4.2.3	Derecho Administrativo.....	36
4.2.4	Ética Pública.....	37
4.2.5	Mediación Comunitaria.....	37
4.2.6	Ejes Transversales.....	37
4.3	Mediación Comunitaria.....	37
5.	Secretaría Provincial de Los Santos.....	37
5.1	Capacitación.....	38
5.2	Aspectos Legales.....	38
5.3	Mediación Comunitaria.....	38
6.	Secretaría Provincial de Veraguas.....	38
6.1	Capacitación.....	39
6.1.1	Capacitación Legal a Municipios.....	39
6.1.2	Derecho Administrativo.....	39
6.1.3	Gestión Pública.....	39
6.1.4	Ética Pública.....	40
6.1.5	Mediación Comunitaria.....	40
6.1.6	Derechos Humanos.....	40
6.2	Aspectos Legales.....	40
6.3	Perspectivas 2017.....	41
7.	Oficina Regional de Chepo.....	41
7.1	Aspectos Legales.....	41
7.2	Capacitaciones.....	41
7.3	Mediaciones Comunitarias.....	42
8.	Capacitaciones realizadas (vistas fotográficas).....	42
II.	Nivel de Apoyo.....	44
F.	Secretaría Administrativa.....	44
1.	Presupuesto Institucional.....	44
2.	Ejecución Presupuestaria.....	45
G.	Oficina Institucional de Recursos Humanos.....	48
H.	Unidad de Informática y Telecomunicaciones.....	49
I.	Oficina de Relaciones Públicas.....	51
1.	Publicaciones Institucionales.....	51
III	Resumen Ejecutivo.....	53



## I. NIVEL OPERATIVO

### A. SECRETARÍA DE PROCESOS JUDICIALES

La Procuraduría de la Administración forma parte del Ministerio Público y como tal constituye un auxiliar del Órgano Judicial, particularmente, del Pleno y de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia. En dicha condición, emitimos criterios u opiniones en los que, en ocasiones, nos corresponde efectuar un examen de constitucionalidad; de legalidad o defender los intereses de las entidades del Estado.

Estos criterios se emiten a través de un documento denominado "Vista", el cual contiene los pormenores de las investigaciones previas que se realizan, que nos permiten aprehender el conocimiento fáctico y normativo que luego se traduce en la opinión que esta institución ofrece al Pleno y a la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia. Como cualquier otro abogado litigante, se interviene en cada etapa del proceso, apelando, contestando la demanda o emitiendo su opinión; aduciendo pruebas; objetando las de la contraparte; designando al funcionario que participa en cada diligencia judicial; y en el resumen final denominado alegato de conclusión.

**Desde el 1 de noviembre de 2015 al 31 de octubre de 2016, se emitieron 1,504 Vistas, divididas en 15 materias, siendo las de mayor atención: Plena Jurisdicción e Indemnización con 743 casos, Trámite con 451 casos y Nulidad con 125 casos, que representan el 49%, 30% y 8%, respectivamente del total. Las otras materias representaron solo el 13% del total.**

#### 1. Intervención en los Procesos de Control Constitucional Objetivo

De conformidad con lo previsto en el numeral 2 del artículo 206 de la Constitución Política de la República, la Procuraduría de la Administración debe intervenir en los procesos de control constitucional objetivo, en su condición de auxiliar de la Justicia, a través del concepto que emite en las Vistas correspondientes, las cuales remite a la Corte Suprema de Justicia, en Pleno, con la finalidad que ese Tribunal determine si las disposiciones legales y reglamentarias que conforman nuestro ordenamiento jurídico son expedidas conforme a lo que establece la Constitución, por ser esta última la de mayor jerarquía.

Los procesos de control constitucional objetivo, son los siguientes: **Las objeciones de inexecutableidad:** De conformidad con lo dispuesto en los artículos 168 y 171 de la Constitución Política de la República, una vez aprobado un proyecto de Ley, pasará al Órgano Ejecutivo que podrá sancionarlo u objetarlo. Si es objetado por inexecutable, término que de acuerdo a la Real Academia Española

significa “que no se puede hacer, conseguir o llevar a efecto” y la Asamblea Nacional, por la mayoría expresada, insiste en su adopción, el Ejecutivo lo pasará a la Corte Suprema de Justicia, en Pleno, para que decida sobre su constitucionalidad.

- 1.1. **Las Demandas de Inconstitucionalidad:** Según lo dispone el artículo 206 de la Carta Fundamental, se trata de acciones que cualquier persona, a través de abogado, puede interponer ante la Corte Suprema de Justicia, en Pleno, con la finalidad que ese Tribunal se pronuncie en relación con la constitucionalidad de las leyes, los decretos, los acuerdos, las resoluciones y los demás actos que por razones de fondo o de forma se impugnen.

En estos casos también intervienen, como auxiliares de la Justicia, el Procurador General de la Nación o el Procurador de la Administración, en turno, que deberán emitir opinión, la cual estará contenida en una Vista en la que se indicará si la norma legal o reglamentaria es o no constitucional.

- 1.2. **Advertencias y Consultas de Inconstitucionalidad:** consulta de inconstitucionalidad, cuando se refiere a aquellos casos en los que un servidor público encargado de impartir justicia observa que la disposición legal o reglamentaria que va a aplicar al caso es inconstitucional, motivo por el cual eleva la consulta a la Corte Suprema de Justicia, en Pleno, de manera que ese Tribunal, previo el concepto del Procurador General de la Nación o del Procurador de la Administración, en turno, se pronuncie al respecto.

Política de la República define el concepto de consulta de inconstitucionalidad, cuando se refiere a aquellos casos en los que un servidor público encargado de impartir justicia observa que la disposición legal o reglamentaria que va a aplicar al caso es inconstitucional, motivo por el cual eleva la consulta a la Corte Suprema de Justicia, en Pleno, de manera que ese Tribunal, previo el concepto del Procurador General de la Nación o del Procurador de la Administración, en turno, se pronuncie al respecto.

La norma constitucional también se refiere al concepto de advertencia de inconstitucionalidad, cuando señala que alguna de las partes del proceso le advierte al servidor público encargado de impartir justicia, que la disposición legal o reglamentaria que va a aplicar al caso es inconstitucional, lo que

da lugar a que dicha advertencia sea remitida a la Corte Suprema de Justicia, en Pleno, para que ese Tribunal, luego de haber escuchado el concepto previo del Procurador General de la Nación o del Procurador de la Administración, en turno, tome la decisión correspondiente.

Durante el periodo señalado se ha emitido **34 Vistas** con su opinión en procesos de control constitucional objetivo. En relación a este tipo de procesos, debemos anotar que durante el periodo analizado se ha cumplido con el deber de emitir sus opiniones en los procesos de control constitucional objetivo dentro del plazo de diez (10) días como lo señala la Ley.

## **2. DEFENSA DE LOS INTERESES DEL ESTADO Y DE LOS MUNICIPIOS**

### **2.1. Apelaciones.**

La Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia recibe las demandas que presentan los particulares que consideran que las actuaciones de las instituciones del Estado le han lesionado algún derecho subjetivo o que infringen el orden legal. Estas demandas deben cumplir con una serie de requisitos que establece la Ley. Cada demanda que es admitida por un Magistrado Sustanciador es enviada, en traslado, a la Procuraduría de la Administración para que emita la Vista correspondiente. Si esta institución observa que la demanda interpuesta por el particular no cumple con los requisitos exigidos en la Ley, promueve una Vista por medio de la cual apela, ante el resto de los Magistrados que conforman la Sala Tercera, en contra de la resolución emitida por el Sustanciador que decidió admitir la demanda.

La Vista de apelación es evaluada por los dos (2) Magistrados restantes y, de estar de acuerdo con la posición planteada por la Procuraduría de la Administración, se revoca la providencia que inicialmente había admitido la demanda y, en su lugar, se señala que la misma resulta inadmisibles y se procede a su archivo. La no admisión de la demanda se traduce en un ahorro económico en sumas de dinero que no tiene que desembolsar el Estado, redundando un beneficio para los asociados, ya que permite su utilización para otros fines y obras públicas.

Las **apelaciones** promovidas por la Procuraduría de la Administración desde el 1 de noviembre 2015 al 31 de octubre 2016 y en lo que resulte aplicable, fueron en total 25 apelaciones, por un monto B/.16.9 millones de balboas, de los cuales

B/.13.9 millones a Indemnizaciones, lo que representa un 80% y Plena Jurisdicción B/.3.3 millones que representa el 20%.

Las decisiones favorables de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia frente a las apelaciones promovidas por la Procuraduría de la Administración evitaron que el Estado realizara desembolso por la suma de **B/.16,875,661.54**.

## 2.2. Pruebas

Por mandato de la Ley, es la abogada o apoderada judicial de las distintas instituciones del Estado en los procesos de Plena Jurisdicción e Indemnización, por lo que, en estos casos resulta imperativo que esta institución proponga y presente las **pruebas** necesarias para defender los intereses de la Administración Pública. En ese sentido, esta Procuraduría debe solicitar el apoyo de las distintas institucionales estatales con el fin de:

- i. Obtener todos los documentos que se necesiten para acreditar y sustentar la actuación de la entidad demandada;
- ii. Conseguir peritos o expertos en determinadas ciencias o artes para que ilustren a los Magistrados de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia cuando la discusión se enfoca en aspectos técnicos;
- iii. Ubicar a los testigos que tuvieron el conocimiento de los hechos que dieron lugar al acto administrativo que se demanda; y
- iv. Designar a los abogados que participarán en las distintas diligencias judiciales con el objeto de probar la legalidad de los actos administrativos, quienes intervendrán en las distintas diligencias judiciales interrogando, objetando preguntas y velando porque se cumpla con lo establecido en las normas procesales, de manera que el proceso se desarrolle conforme a Derecho.

## 2.3. Alegato de Conclusión

El **alegato** de conclusión es el mecanismo mediante el cual las partes, entre éstas, la Procuraduría de la Administración, refuerzan los aspectos fácticos y jurídicos más importantes del proceso, tendientes a demostrar a los Magistrados de la Sala Tercera, de lo Contencioso Administrativo, de la Corte Suprema de Justicia, que las actuaciones de las entidades estatales se ajustan a Derecho.

La obtención de sentencias favorables al Estado evidencia una buena coordinación entre la Procuraduría de la Administración y el personal de las unidades de asesoría jurídica de las entidades públicas, en beneficio de la representación de los intereses públicos.

## 2.4. Casos Fallados

La defensa del Estado que adelanta la Procuraduría de la Administración es analizada por la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia y ello se ve reflejado a través de sus sentencias. Para el periodo, se atendieron **346 casos**, los cuales **265 fueron fallados a favor del Estado y 81 casos en contra del Estado, lo que representa el 76.6% y 23.4% respectivamente. Por los casos fallados a favor del Estado se dejó de pagar B/.87.7 millones y por los casos en contra, el Estado desembolsó la suma de B/.2.1 millones.** Las decisiones de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia han coincidido en un **97.7%**, con las opiniones de la Procuraduría de la Administración, lo que evitó al Gobierno Nacional desembolsar recursos consignados en el presupuesto y requiriera hacer traslados de partidas para cumplir con las obligaciones y fallos.

## 3. Actuación en Interés de la Ley

En cumplimiento de lo dispuesto por los numerales 3 y 4 del artículo 5 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, Estatuto Orgánico de la institución, la Procuraduría de la Administración ha intervenido, en interés de la ley, en **258** procesos. Estos procesos están encaminados a proteger y preservar el orden legal que se estime infringido.

## 4. Perspectivas 2017

El número de negocios judiciales que actualmente se tramitan tanto en el Pleno como en la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, y en atención a la cantidad de funcionarios del Órgano Judicial que interviene en su tramitación, que triplica a los que trabajan en esas mismas actividades en la Procuraduría de la Administración, implica la necesidad de reforzar la planta de profesionales del Derecho que se requiere para afrontar con **celeridad y adecuado criterio jurídico** los procesos que se someten a nuestra consideración sin sacrificar la **calidad**.

La Procuraduría de la Administración se ha esforzado por mantener un estándar de **calidad** en cada una de sus Vistas, sin dejar de cumplir con los términos judiciales que para cada caso se requiere, cumpliendo así con los objetivos y metas institucionales.

El relevo generacional es proceso indispensable en la Administración Pública que permite renovar al personal jurídico, a quienes corresponde efectuar examen de constitucionalidad; de legalidad o defender los intereses de las entidades del Estado. Este grupo entusiasta de jóvenes profesionales del Derecho requieren adecuarse a las nuevas tendencias en cada uno de los tópicos que se abordan en

los negocios jurídicos que les corresponde tramitar, lo que requiere necesariamente de adiestramiento nacional e internacional, e igualmente de incentivos laborales a fin de lograr la equiparación salarial con sus homólogos en el Órgano Judicial y así evitar la fuga de talentos.

El Derecho Administrativo es quizás la rama de la Ciencias Jurídica que evoluciona con mayor rapidez, en la medida que cambian los paradigmas propios de la Administración Pública y se especializan las subáreas que la conforman.

El recurso profesional humano es el mayor valor con que cuenta la Procuraduría de la Administración para el cumplimiento de sus funciones en defensa del Estado Constitucional y Social de Derecho, la legalidad sobre la cual descansa el Estado Panameño o los intereses de la Administración Pública, que es quien debe cumplir los objetivos para el cual fue constituido el Estado. Fortalecer las competencias profesionales del Recurso Humano de la institución, así como sus valores éticos, es la garantía fundamental para la defensa de la institucionalidad.

La movilidad constante de los profesionales del Derecho en cada una de las instituciones del Estado impide que éstos puedan ser efectivos colaboradores en la defensa de los actos administrativos y en la visión de Estado que se requiere en materia jurídica, por lo que, debemos abocarnos a una legislación que les provea de estabilidad y de las herramientas que sean necesarias para enrumbar a nuestro país hacia un verdadero Estado de Derecho.

## **B. SECRETARÍA DE CONSULTAS Y ASESORÍA JURÍDICA**

La Procuraduría de la Administración, tiene entre sus principales funciones las siguientes:

- Servir de consejera jurídica a los servidores públicos administrativos;
- Brindar orientación a los ciudadanos en materia administrativa;
- Tramitar las quejas que presenten los ciudadanos en contra de los servidores públicos, con motivo de irregularidades en el cumplimiento de sus funciones;
- Vigilar la conducta oficial de los servidores públicos y cuidar que los mismos desempeñen bien sus funciones.

### **1. Asesoría Jurídica a los Servidores Públicos Administrativos**

#### **1.1 Consultas**

El numeral 1 del artículo 6 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, orgánica de la Procuraduría de la Administración, le confiere la atribución de servir de consejera

jurídica a los servidores públicos administrativos. En ejercicio de esta función, en el período comprendido del 1 de noviembre de 2015 al 31 de octubre de 2016, se recibieron 265 consultas formales de las cuales 250 fueron absueltas y remitidas a las entidades consultantes y 15 están pendientes de contestación.

La efectividad de respuesta brindada por la Procuraduría de la Administración a los servidores públicos administrativos que consultaron su parecer respecto a la interpretación de la ley o el procedimiento a seguir en un caso concreto, para el año 2016, fue del 93.5%. Las instituciones públicas que durante el período indicado, fueron 50, entre las cuales están ministerios, secretarías, defensoría, bancos, etc.

En cuanto a las consultas absueltas, que se consideran han ocasionado un impacto en tanto que las opiniones vertidas han trascendido a la esfera noticiosa, durante este período se atendieron consultas sobre temas de gran trascendencia en la realidad nacional, como:

- Consulta formulada por el Director General del Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud, sobre el procedimiento a seguir para que las retenciones y pagos de cuotas obrero patronales, descontadas por su entidad al personal contratado por servicios profesionales, con fundamento en la Ley 51 de 27 de diciembre de 2005, sean aceptadas por la herramienta tecnológica perteneciente a la Caja de Seguro Social llama SIPE (Sistema de Ingresos y Prestaciones Económicas).
- Consulta formulada por el Presidente de la Junta Directiva de la Caja de Seguro Social, sobre las consecuencias legales y administrativas de la declaratoria de nulidad por ilegalidad del Decreto Ejecutivo N°.381-A de 30 de enero de 2014, emitido por la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia en base a la demanda de nulidad interpuesta por el Consejo Nacional de Trabajadores Organizados.
- Consulta formulada por el Alcalde del Distrito Capital, respecto de los efectos del fallo de 18 de agosto de 2016, proferido por la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, mediante el cual se declaró nulo por ilegal, las Resoluciones N° DIEORA IAM-073 de 24 de junio de 2011 y la N° DIEORA IAM-218-2009, ambas dictadas por la antigua Autoridad del Ambiente, mismas que guardan relación con el proyecto P.H. Scala que mantenía trámites pendientes de aprobación por la Dirección de Obras y Construcciones del Municipio de Panamá.
- Consulta formulada por ANTAI, relacionada con la obligatoriedad o no de observar por parte de la Empresa Nacional de Autopistas, S.A., de algunas de las modalidades de participación ciudadana previstas en la Ley 6 de 22 de enero de 2006, en la aprobación de las tarifas de corredores, contenida en la Resolución de Gabinete N° 110 de 18 de agosto de 2016.
- Consulta formulada por el Ministerio de Salud, relacionada con la viabilidad jurídica o no, que el Ministerio de Salud y la Caja de Seguro Social reconozcan a los

tecnólogos en radiología médica e imágenes, que posteriormente hubieren obtenido el título de licenciado en radiología e imágenes, el pago que corresponde a la clasificación del grado 5 de la escala salarial de CONAGREPROTSA con efecto retroactivo, a partir del mes de enero de 2016.

- Consulta formulada por el Secretario General del Ministerio de Salud, en su condición de representante de esa entidad ante la Comisión de Seguimiento y Víctimas afectadas por dietilenglicol, sobre la interpretación del alcance y sentido del numeral 7 del artículo 1 de la Ley 13 de 2010, modificada por la Ley 20 de 2013 y la Ley 12 de 7 de abril de 2015, relativas a la intoxicación masiva con dietilenglicol.

## **1.2 Dictámenes en cuanto a la celebración de Contratos de Empréstito Internacional**

De acuerdo a lo establecido en el numeral 4 del artículo 6 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, corresponde a la Procuraduría de la Administración, emitir dictamen respecto a la celebración de los contratos de empréstito internacional en el que sea parte el Estado, cuando así se le solicite o se contemple dentro del respectivo contrato. En el ejercicio de esta función, se ha remitido al Ministerio de Economía y Finanzas, la emisión de concepto jurídico sobre las formalidades y autorizaciones requeridas a **9 contratos** de empréstito internacional suscritos por parte del Estado panameño.

## **2. Recepción y Atención de Quejas Administrativas y Orientación Ciudadana**

### **2.1 Quejas**

En cumplimiento de la función establecida en el numeral 7 del artículo 6 de la ley 38 de 2000, de atender a prevención las quejas que presenten los ciudadanos contra los servidores públicos, la Procuraduría de la Administración recibió durante el período solicitado **236 quejas de las cuales se atendieron 168 y en trámite 68.**

Las quejas presentadas durante el período que se reportan a través de este informe, corresponden en su mayoría a los siguientes temas:

- Falta de respuesta a una solicitud hecha ante una institución pública (derecho de petición).
- Incumplimiento de los deberes de los servidores públicos.
- Destituciones.
- Reclamo de pago de prestaciones laborales.
- Traslados injustificados.



- Violación al debido proceso, abuso de autoridad y extralimitación de funciones.
- Problemas de adjudicación de tierras.
- Irregularidades administrativas (demora en trámites de peticiones).
- Falta de contestación al Recurso de Reconsideración.
- Reclasificación y ajuste salarial.

## **2.2 Copias de Quejas y Denuncias**

La Secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica y Quejas, se han estado recibiendo copias de denuncias y quejas que presentan ciudadanos ante diferentes entidades públicas, con el objetivo de informar y mantener al tanto a esta Procuraduría, de un trámite sobre el cual se espera respuesta por parte de la entidad respectiva, con el objetivo de impulsar y brindar respuesta inmediata a las reclamaciones recibidas.

Esta nueva modalidad ha sido identificada como notas c.c. y ha tenido un impacto significativo en el volumen de trabajo, atendiendo durante este período 85 casos.

## **2.3 Orientaciones Ciudadanas en Materia de Procedimiento**

El servicio de orientación ciudadana que presta la Procuraduría de la Administración consiste en brindar al público en general que se apersona a nuestras oficinas, una guía respecto a los procedimientos administrativos, requisitos y actuaciones jurídicas que se surtan ante las instituciones públicas.

Durante el período que se reporta a través de este informe, la Procuraduría de la Administración brindó 620 orientaciones ciudadanas en aspectos relacionados con:

- Violación al debido proceso, abuso de autoridad y extralimitación de funciones.
- Destituciones.
- Falta de pago de prestaciones laborales.
- Procedimiento para presentar queja o denuncia administrativa.
- Procesos disciplinarios.
- Procedimiento de controversia civil (Lanzamiento por intruso).
- Derecho de petición.
- Falta de contestación a recursos administrativos.
- Procesos especiales (Alimentos).
- Revocatoria de actos que reconoce derecho de propiedad.
- Reconocimiento de Derechos (ascensos y reclasificaciones).

Igualmente, la Procuraduría ha tenido un rol protagónico en la orientación ciudadana. Este servicio contribuye a que el ciudadano esté mejor informado sobre sus derechos y deberes frente a la Administración Pública, puesto que, se pone a su disposición la información actualizada sobre los trámites y las autoridades competentes que conocen las solicitudes de que se trate. Con esta orientación el ciudadano ha creído en la labor y orientación que se le ha dado a sus peticiones ya que, se ha logrado en muchos casos dar solución a sus problemas.

Igualmente, 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 que se encuentran publicadas en la página web.

### **3. Denuncias de Oficio**

En el ejercicio de su función constitucional y legal de defender los intereses del Estado y vigilar la conducta oficial de los servidores públicos, se han tramitado de manera oficiosa algunas denuncias, las cuales han surgido producto de noticias relacionadas con nepotismo, incumplimiento de normas de Ética Pública e incumplimiento de funciones administrativas. En este tema hemos atendido 24 denuncias.

## **C. SECRETARÍA DE ASUNTOS MUNICIPALES**

El Plan Estratégico 2015-2025, estableció dentro de sus objetivos estratégicos el “Fortalecimiento de los actos en el ejercicio de la función administrativa Municipal”, a través de la creación de la Secretaría de Asuntos Municipales, con la finalidad de vigilar el cumplimiento de la Constitución, Leyes, sentencias judiciales y disposiciones administrativas, así como el correcto funcionamiento de las municipalidades del país.

Asimismo, la Procuraduría de la Administración, le corresponde brindar y garantizar los derechos de los ciudadanos en el ámbito administrativo municipal, aunado a su competencia de observar la conducta oficial de los servidores públicos municipales, realizando todas las diligencias necesarias a fin de que cesen las causas que originan las constantes reclamaciones contra las entidades del Estado, en este caso, los Municipios.

Con la entrada en vigencia de la Ley 66 de 29 de octubre 2015, que reforma la Ley 37 de 2009, de Descentralización de la Administración Pública, la Procuraduría de la Administración, en el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales, en aras de incidir en la preparación y reforzamiento de los municipios en el proceso de la Descentralización, aprobó la creación dentro de su estructura organizacional

la Secretaría de Asuntos Municipales, mediante Resolución N° 45 del 18 de febrero de 2016. Inicia operaciones en el mes de agosto del mismo año.

Se crea una Coordinación Provincial en Veraguas mediante Resolución No. 167 del 21 de junio de 2016. Se trabaja a nivel nacional con 77 municipios. Se realizó un Diagnóstico Situacional a los 77 Municipios de cobertura a nivel nacional y se aplica una Encuesta que dio como resultado el desarrollo de manuales de cargos y sus funciones, reglamento interno. Se está trabajando luego de la encuesta en 31 municipios a nivel nacional.

La secretaria atiende: consultas, quejas, peticiones y denuncias y en el periodo realizó: 12 asesorías legales a municipios, 87 orientaciones, 8 quejas, 12 consultas; 1 denuncias y 2 notas.

### **1. Temas de Impacto**

- Consulta sobre la falta de participación ciudadana en temas de zonificación;
- Consultas de Impacto de viajes oficiales de servidores públicos municipales;
- Aportes importantes a la Ley de Descentralización;
  - Mecanismos de Rendición de cuentas y participación ciudadana;
  - Prohibición de colocar nombres de autoridades en obras sociales;
  - Eliminación del Impuesto de Bienes Inmueble;
  - Control previo y posterior en manejo de los trámites municipales.
- Quejas Municipales de Impacto a nivel de ciudadanía.

### **2. Orientaciones Ciudadanas**

Temas de orientación: Nombramiento del Ingeniero Municipal, Procedimiento para el desembolso de fondos municipales, Permiso de Construcción, Nombramiento del Tesorero Municipal, Asignación de funciones a los Vicealcaldes, Competencia de las autoridades locales con la descentralización, Presentación de Proyectos a la Comisión de Descentralización, Pensiones Alimenticias, Permiso de Ocupación, Adjudicaciones de tierras y ejidos municipales, Impuestos Municipales, Pago de Tasas por servicios administrativos, Juntas de Desarrollo Local, Naturaleza de los miembros de la Juntas de Desarrollo Local, Funciones de los Representantes de Corregimientos para reglamenta, Nombramiento y Requisitos de Jueces de Paz, Procedimiento relacionado con Revisión Administrativa ante la Gobernación de provincia, Tratamiento de la basura (Desechos Domiciliarios), Procedimiento de controversia civil y correccional, Sanciones aplicadas por la autoridad local, Guía de ganado y manejo de mataderos, Trámites de quejas contra servidores municipales, Selección de los miembros de Juntas de Desarrollo Local.

### 3. Unidad de Coordinación Provincial

- Se elaboró el proyecto Fortalecimiento y Desarrollo de la Gestión Administrativa e Institucional de las Municipalidades.
- Aplicación de un Diagnóstico Situacional de los 77 Municipios a nivel nacional. (Recopiló información básica de las deficiencias, debilidades y fortalezas que tienen los gobiernos locales).
  - Aplicación de Encuesta
  - Resultados de la Encuesta
- Con este diagnóstico se desarrolló:
  - Manuales de cargos y funciones
  - Reglamento Interno
  - Cobertura de 31 municipios.

La Unidad de Coordinación Provincial de la Secretaría de Asuntos Municipales inició labores el 1 de abril de 2016, mediante Resolución No. 167 del 21 de junio de 2016. Su oficina está ubicada en la Secretaría Provincial de Veraguas, en un local dentro del Centro de Mediación de Santiago.

### 4. Otras Actividades

Elaboración de convenios de cooperación técnica con la Secretaría Nacional de Descentralización y la Asociación de Municipios de Panamá AMUPA para la firma en diciembre 2016.

Participación en la Consulta Ciudadana sobre la Ley de Carrera Administrativa Municipal, organizado por la Comisión de Asuntos Municipales de la Asamblea Nacional y AMUPA, realizada en Santiago de Veraguas con la participación de Alcaldes, Representantes de todo el país, Diputados y la Secretaría Nacional de Descentralización y personal técnico de AMUPA.

Participación de la jornada de capacitación con énfasis en derechos humanos y participación equitativas de personas con discapacidad que realizó la Secretaría Provincial de Veraguas. Ley 42 de 27 de agosto de 1999.

Participación del Primer Congreso de Descentralización “Fortaleciendo la Democracia y la Gobernabilidad por la Descentralización Municipal”.

Participación en capacitación para personal técnico de los municipios y Juntas comunales de la Provincia de Veraguas en el tema de Elaboración y formulación de perfiles de proyectos comunitarios.

## **5. Resultados de preparación de las unidades de la Secretaría de Asuntos Municipales:**

Fase de preparación académica de los integrantes de la Secretaría de Asuntos Municipales: Los integrantes de la Secretaría de Asuntos Municipales, actualmente, se están formando en un Diplomado Liderazgo para la Transformación, organizado por el CAF-USMA, con el objetivo de que sus integrantes sean agentes multiplicadores o de cambio en la labor de los líderes comunitarios como estrategia para fortalecer la participación de la comunidad en los proyectos que se formulen ante las Municipalidades y sean aprobados por el Consejo Municipal y la Secretaría de Nacional de Descentralización.

Se presentó un proyecto dirigido a los estudiantes del Instituto Superior Policial “Presidente Belisario Porras” con el Título: Educación Sexual y Valores en Salud” Presentación del Proyecto de Participación Ciudadana.

Se logró con estos proyectos, aportes exitosos a la comunidad y a una parte de la población Policial; además de la conexión con los diferentes integrantes del curso, asociaciones, MEDUCA, Policía Nacional, BNP, Municipios, entre otros.

Creación de la página de la Secretaría de Asuntos Municipales en el sitio web de la Procuraduría de la Administración.

## **6. Perspectivas 2017**

- Trabajar articuladamente con las autoridades locales y líderes comunitarios, escuelas, organizaciones gubernamentales y no gubernamentales en los diferentes procesos de la Descentralización, buscando el cumplimiento de los lineamientos establecidos en los objetivos del Plan Estratégico de la Procuraduría de la Administración y de su Plan Operativo Anual.
- Continuar con el cumplimiento de proyecto “Fortalecimiento y Desarrollo de la Gestión Administrativa e Institucional de las Municipalidades”, en sus siete (7) objetivos y el Plan Operativo Anual para la vigencia 2017.
- Realizar seguimiento a los diferentes proyectos de Fortalecimiento Municipal, derivados del Plan Estratégico de la Procuraduría de la Administración.
- Continuar con los seguimientos mensuales al cumplimiento del Plan Operativo Anual, que evidencien las diferentes actividades realizadas por los responsables, en este ejercicio.
- Continuar con la interiorización de los diferentes componentes de la Secretaría de Asuntos Municipales, a través de su página en el sitio web de la Procuraduría de la Administración, y de la línea telefónica de Ética Municipal y publicación de artículos dirigido a las autoridades locales y la

comunidad con cápsulas informativas de la gestión y el desarrollo local, abarcando los temas de Descentralización y Participación Ciudadana.

- Creación de dos (2) observatorios: “Descentralización de la Administración Municipal y Participación Ciudadana”, a través de las investigaciones y diagnósticos que realice la Secretaría de Asuntos Municipales y la Coordinación Provincial.
- Abarcar no solo las áreas de formación en Jueces de Paz, sino Gestión Territorial de los Municipios, Fortalecimiento de los Recursos Humanos del Municipio, Fortalecimiento de la Gestión de Recaudación Tributaria y Fortalecimiento del Procedimiento de Ejecución Coactiva que realizan los Municipios; Fortalecimiento de los Contratos Municipales y Manejos de los bienes municipales; Fortalecimiento de las Juntas de Desarrollo Local y Juntas Comunales, todas estas áreas principales del Municipio se pretenden alcanzar a través de todas las Secretarías Provinciales y Oficina Regional de Chepo junto con el Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración y sus otras direcciones temáticas.

## **D. DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y CAPACITACIÓN**

### **1. UNIDAD DE ÉTICA PÚBLICA**

#### **1.1. Capacitación en Materia de Ética Pública**

Es importante lograr la consolidación de una cultura de buenas prácticas a nivel institucional, es por ello, que una forma de lograr instaurar un desarrollo coherente y con apego a los preceptos éticos, se logra a través de la capacitación.

La Unidad de Ética Pública durante noviembre del año 2015 a octubre del 2016, desarrolló una serie de acciones de capacitaciones destinadas a fortalecer al servidor público, de manera que en su trabajo diario, la ética se constituya en su norte y en un baluarte para el desarrollo efectivo de su gestión dentro de la administración del Estado. Durante el periodo se realizaron 28 cursos, con una población beneficiaria de 920 servidores públicos, lo que equivale a una media de 32.8 participantes por curso.

La capacitación que ofrecemos se basa en cursos básicos en materia de ética pública, destinados al desarrollo de las buenas prácticas a nivel del sector estatal.

La oferta académica para el periodo comprendido, contenía los siguientes cursos: Ética del servidor público (4), Principios y valores del servidor público (8); Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos (9); Ética Laboral (1); Liderazgo basado en valores (1); La importancia de la ética de la gestión pública en los procesos de modernización del Estado (3); Ética y transparencia en la gestión pública (2).

## **1.2. Red Interinstitucional de Ética Pública**

La Red Interinstitucional de Ética Pública, es una alianza entre instituciones que persigue promover y consolidar una cultura de buenas prácticas institucionales.

Para fortalecer esta alianza, se logró firmar un convenio de cooperación con la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información en donde, se establecieron algunas líneas de trabajo en común.

En este mismo año, producto del convenio se logró la realización de tres acciones de formación dirigidas a los oficiales de ética y miembros de la red, en la cual, se contó con la participación de expositores de la talla del Dr. Juan Camilo Salas y el Dr. Miguel Ángel Suazo. Estas actividades tenían como finalidad el de lograr reflexionar sobre el marco conceptual, evolución y praxis de la ética pública para el desarrollo de una gestión eficiente, eficaz y transparente dentro de las organizaciones del sector público.

Por otro lado, con el desarrollo de estas jornadas se buscaba a su vez, destacar la importancia de la ética para una realización personal y profesional del servidor público, las cuales están íntimamente vinculadas con el cabal cumplimiento de sus funciones y con el logro de los objetivos institucionales en favor de los ciudadanos.

## **1.3. Perspectivas 2017**

Para el año 2017, se tiene previsto la realización de acciones que propugnen por el fortalecimiento de la ética dentro del servicio público, como lo son fortalecer la Red Interinstitucional de Ética Pública, para ello, se pretende estar en constante contacto con las entidades, esto amerita un proceso de visitas y reuniones con las autoridades institucionales afín de lograr empoderar este programa cada día más.

En conjunto con la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información, se prevé la realización de una serie de acciones conjuntas que permitan la consolidación de una cultura ética entre los servidores públicos, las cuales se pueden mencionar, acciones de capacitación y la puesta en ejecución de una Declaración Jurada de los Servidores Públicos.

Además se desea ampliar la oferta académica en número de acciones y población beneficiada.

## **2. UNIDAD DE DERECHO ADMINISTRATIVO**

### **2.1. Derecho Administrativo:**

La Dirección de Investigación y Capacitación a través de la Unidad de Derecho Administrativo, planificó, diseñó, desarrolló programas de capacitación destinados a orientar y profundizar los conocimientos de los servidores públicos en temas propios de sus funciones habituales así como en aquellos encaminados a que la administración pública sea más eficaz y transparente y donde el administrado

sienta que su relación con el Estado están enmarcados en los principios de legalidad, debido proceso, celeridad y economía procesal.

La Unidad ha realizado, diplomados, seminarios, conferencias, foros, conversatorios y congresos sobre temas relacionados con la ciencia del Derecho con el propósito no solo de capacitar a los asesores legales del Estado y aquellos que se dedican a la práctica privada, y de igual forma orientar y dar información oportuna a los ciudadanos en temas del diario acontecer.

Para la realización de estas actividades hemos contado con la participación de profesionales con profundos conocimientos del Derecho Administrativo y la Administración Pública, quienes expusieron temas concernientes al rol del asesor jurídico, el expediente administrativo, el acto administrativo, procedimiento administrativo, derecho disciplinario, argumentación jurídica y ética en el ejercicio profesional del Derecho, entre otros, todos ellos encaminados a lograr que la actuación de la administración pública logre el bien general o común del servicio público

Para la realización del Diplomado en Argumentación Jurídica se contó con el aval de la Universidad Católica Santa María La Antigua y con la participación de profesores nacionales y extranjeros de reconocida trayectoria académica de países como: Colombia, España. Se realizó a través de cuatro módulos: Lógica, Interpretación y Argumentación Del Derecho Facilitador Teorías y Modelos de la Argumentación Jurídica, Elementos para una Teoría de la Integralidad de los Derecho, la Justicia y el Estado y Neo Constitucionalismo y Argumentación Jurídica.

Se realizaron dieciséis seminarios: Inducción sobre Funciones de la Procuraduría de la Administración (1); Procedimiento Administrativo General (3); Manejo, Elaboración y Archivo del Expediente Administrativo (9); Daño Moral (1); Seminario Normas y Principios que Rigen la Actuación Administrativa y Manejo del Expediente Administrativo (1); Seminario Derecho de Petición (1).

Se realizó un congreso sobre el tema “Congreso Panameño de Derecho Disciplinario y IX Congreso Internacional de Derecho Disciplinario”, con una participación de **148 funcionarios**.

Se realizó un conversatorio sobre el tema: Conversatorio sobre Reforma Procesal Constitucional y Normativa Contenciosa Administrativa y cuatro conferencias a saber. Impacto de la Presencia Norteamericana en Panamá; Identidad de los Accionistas o Beneficiarios Reales de las Sociedades Anónimas; La Argumentación Jurídica y la Ética del Ejercicio Profesional del Derecho y la conferencia en Conmemoración del Centenario del Código Administrativo



Panameño con la participación de 409 servidores públicos. En total se capacitaron **998 funcionarios** en estos temas de derecho administrativo.

## **2.2. Capacitación Legal a Municipios (Justicia Administrativa de Policía)**

La Procuraduría de la Administración en cumplimiento de sus funciones de brindar orientación y capacitación a las autoridades locales en las competencias requeridas para el ejercicio de sus actividades, y para la aplicación de los temas de la gestión administrativa en el ámbito municipal, la Unidad impartió capacitaciones consistentes en temas tales como elaboración de expedientes en los procesos de policía, procesos civiles y correccionales, notificaciones, gestión pública municipal y todos aquellos temas de la justicia administrativa de Policía.

En este sentido, se han realizado acciones de capacitación beneficiándose a **99** servidores públicos municipales, abordándose la temática que se detalla a continuación: Justicia Administrativa de policía en los municipios de Chepo, San Carlos y La Chorrera.

## **2.3. Perspectivas 2017**

Se contempla fortalecer a través de la enseñanza-aprendizaje las capacitaciones a los asesores legales del Estado, abogados litigantes, servidores públicos en general y a los administrados en temas relativos a la convencionalidad, la contratación pública, derecho disciplinario, jurisdicción coactiva, mecanismos efectivos de acceso a la justicia, entre otros.

## **3. UNIDAD DE MEDIACIÓN COMUNITARIA**

Desde el 2008, ha proyectado la mediación comunitaria como la mejor alternativa ciudadana para alcanzar una cultura de paz y para apoyar el sistema de justicia. Han pasado 9 años de ejecución de este programa institucional a las comunidades y los ciudadanos. Existen **22 centros de mediación comunitaria** de la Procuraduría de la Administración.

La Unidad de Mediación coordina y realiza procesos de educación continua y permanentes, donde la ejecución de programas de capacitación, se divide en la formación y actualización de los mediadores comunitarios funcionarios y voluntarios, así como también facilita seminarios y charlas como apoyo dentro de los centros de mediación comunitaria, los líderes comunitarios, corregidores, asesores legales y otros funcionarios públicos de nuestro país. Todas las capacitaciones están orientadas a facilitar ejes alusivos o afines a los métodos alternos de resolución de conflicto y en especial todos aquellos concernientes a la mediación comunitaria.

La Unidad de Mediación Comunitaria coordinó y ejecutó las actividades a nivel de capacitación y éstas se dividen en jornadas de actualización para mediadores, charlas en comunidad, seminarios taller para servidores públicos y asesores legales, teatro comunitario, inducción a pasantía para estudiantes y profesionales y el curso de formación de 40 en mediación comunitaria.

La coordinación de la Unidad de Mediación Comunitaria, con el objetivo de fortalecer las competencias profesionales y habilidades sociales de los mediadores comunitarios desarrollaron actividades tales como: jornadas de inducción, seminarios, talleres y cursos. Dentro del plan de capacitación se lograron realizar 11 actividades que representa el 75% de lo programado. En el periodo se capacitaron a 225 personas para fortalecer competencias y para promover, consolidar y fortalecer la relación de trabajo se realizaron 29 actividades y se beneficiaron 801 personas.

Un total de 1026 personas fueron beneficiadas a razón de 40 actividades facilitadas en los sectores de la provincia de Panamá y Panamá Oeste.

En el cuadro No.1, refleja las mediaciones comunitarias a nivel de las 7 Secretarías Provinciales de la Procuraduría de la Administración, las cuales ejecutaron 49 cursos y se beneficiaron 1033 personas. Siendo la provincia de Colón la de mayor porcentaje en actividades de capacitación realizadas, con un 29%. La provincia de Herrera cuenta con menos actividades de capacitación dentro del área temática de mediación comunitaria.

**Cuadro No. 1**  
**Procuraduría de la Administración**  
**Mediación Comunitaria**  
**2015-2016**

<b>1. Área temática: Mediación Comunitaria</b>		
<b>Secretarías Provinciales</b>	<b>Cantidad de Cursos</b>	<b>Beneficiados</b>
<b>Coclé</b>	7	109
<b>Chiriquí</b>	7	134
<b>Colón</b>	14	183
<b>Herrera</b>	2	36
<b>Los Santos</b>	4	94
<b>Veraguas</b>	6	222
<b>Chepo</b>	9	255
<b>TOTALES</b>	<b>49</b>	<b>1033</b>

En el cuadro No. 2 se reflejan los ingresos de casos durante el período de los 22 Centros de Mediación Comunitaria. Los ingresos fueron de 3,187 casos con el siguiente detalle: asuntos mediables 732 casos, (86%) y asuntos no mediables 455 (14%). Del total de asuntos mediables, se realizaron 1,925 mediaciones, de las cuales 1,734 fueron acuerdos (90%) y 191 no llegaron a realizar acuerdos (10%). Entre los acuerdos realizados los cumplidos fueron de 1,253 que representó el 72%, por cumplir 428, el 25% y los no cumplidos 53, el 3%.

**Cuadro No. 2**  
**Mediaciones Comunitarias**  
**Detalle de lo Ejecutado**

	2016		%
<b>No.</b>	<b>Total de Centros de Mediación</b>	<b>22</b>	
1	<b>Ingresos</b>	<b>3187</b>	
	Asuntos mediables	2732	86%
	Asuntos no mediables	455	14%
2	<b>Mediaciones Realizadas</b>	<b>1925(*)</b>	
	<b>2.1 Acuerdos Realizados</b>	<b>1734</b>	<b>90% (*)</b>
	2.1.1. Acuerdos Cumplidos	1253	72%
	2.1.2 Acuerdos por Cumplir	428	25%
	2.1.3 Acuerdos no Cumplidos	53	3%
	<b>2.2 No Acuerdos</b>	<b>191</b>	<b>10% (*)</b>
3	<b>Procedencia de los casos</b>	<b>3187</b>	
	Instituciones - Corregidurías	1987	62%
	Tv, radio y prensa (Monitoreo)	92	3%
	Voluntario	1108	35%

#### 4. CAPACITACIONES A NIVEL NACIONAL

Durante el periodo a nivel nacional se realizaron 780 capacitaciones, beneficiando a 15,155 personas. Del total de capacitaciones realizadas por área temática fue Capacitación Legal a los Municipios la que realizó 325 cursos, que representó el 43.9% del total ejecutado. Las secretarías provinciales de Herrera, Veraguas y

Coclé se destacaron por realizar 199 eventos, que representaron el 61% de estos cursos.

La Secretaría Provincial que más personas capacitó fue la de Veraguas con 2,085 beneficiados, Los Santos con 1,706 y Coclé con 1,694. Es importante indicar que en el Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración en Panamá se capacitó a 4,036 persona.

**Cuadro No. 3  
Capacitaciones Ejecutadas  
2015-2016**

TOTALES DE CURSOS POR ÁREA									
Área Temática/Provincia/Cantidad	Coclé	Colón	Chiriquí	Herrera	Los Santos	Panamá	Veraguas	Chepo	Total
Capacitación Legal a los Municipios	65	45	29	68	51	0	66	1	325
Derecho Administrativo	11	11	25	6	6	26	7	13	105
Mediación Comunitaria	7	14	7	2	4	40	7	8	89
Gestión Pública	25	10	10	8	13	17	14	14	111
Ética Pública	11	11	11	12	9	28	15	15	112
Ejes Transversales	1	1	2	2	2	7	1	2	18
Derecho Humano	0	10				5	2	3	20
<b>Gran Total</b>	<b>120</b>	<b>102</b>	<b>84</b>	<b>98</b>	<b>85</b>	<b>123</b>	<b>112</b>	<b>56</b>	<b>780</b>

**Cuadro No. 4  
Resumen de Participantes en Capacitaciones  
2015-2016**

TOTALES DE PARTICIPANTES POR SECRETARÍAS PROVINCIALES	
Secretarías	Participantes
Coclé	1,694
Colón	1,608
Chiriquí	1,631
Herrera	1,323
Los Santos	1,706
Panamá	4,036
Veraguas	2,085
Chepo	1,072
<b>Gran Total</b>	<b>15,155</b>

## **E. SECRETARÍAS PROVINCIALES:**

### **1. SECRETARÍA PROVINCIAL DE COLÓN**

Esta ubicada en la ciudad de Colón, Avenida Paseo Gorgas, Centro Comercial Colón 2000, planta alta, local No. 26-27B. Inició labores el día 16 noviembre de 2010 y fue formalmente inaugurada el día 2 de marzo de 2011.

Desde su apertura esta oficina ha mantenido un contacto directo con todas las autoridades locales y las instituciones del Estado de la provincia a fin de coordinar acciones de capacitación hacia los servidores públicos para fortalecer sus competencias.

#### **1.1. Asesoría Legal**

Como parte de su programa de asesoría legal, durante el mes de noviembre 2015 a octubre del 2016, se atendió un total 131 consultas legales administrativas de servidores públicos (autoridades locales, directores institucionales, y asesores legales) y de ciudadanos en general, de manera personal y 195 consultas por vía telefónica.

Estas consultas y asesorías jurídicas son realizadas con mayor frecuencia por parte de los corregidores de los 5 distritos de la provincia, servidores públicos, autoridades locales y de la ciudadanía.

#### **1.2. Capacitación**

Otras de las funciones es el programa de capacitaciones, el cual es impartido por facilitadores idóneos y con experiencia en diversas áreas temáticas como: justicia administrativa de policía, conferencias, derecho administrativo, asistencia legal a municipios, ética pública, mediación comunitaria, derechos humanos.

Durante el periodo en mención realizó acciones de capacitaciones dirigidas a: alcaldes, gobernadora, representantes de corregimientos, funcionarios municipales, corregidores, jueces nocturnos, coordinador de corregidores, secretarios judiciales, secretarios generales, asesores legales, directores institucionales, policía nacional, líderes comunitarios, sociedad civil entre otros, a través de las jornadas de capacitación en las diferentes áreas temáticas donde se realizaron 102, logrando beneficiar con estas capacitaciones a un total de 1,608 participante.

### **1.2.1. Conferencia**

La Secretaria Provincial de Colón y la Autoridad del Canal de Panamá realizaron la Conferencia “**Gestión Integrada de los Recursos Hídricos: La Experiencia del Canal de Panamá**”, con finalidad de que las autoridades locales y ciudadanía en general a nivel nacional valoren la importancia de la gestión integrada de los recursos hídricos como factor fundamental para la conservación y sostenibilidad del ecosistema que facilite el desarrollo socioeconómico en la Región. Participaron 199 personas.

### **1.2.2. Asistencia Legal a Municipios**

En la toda la provincia de Colón durante el periodo comprendido se realizaron 44 asistencias legales a municipios, dirigidas a los siguientes funcionarios: corregidores, jueces nocturnos, secretarios judiciales, coordinadores de corregidores y otros funcionarios municipales de los cinco distritos de la provincia. La asistencia fue 388 beneficiados

El propósito de estas Asistencias Legales que se les brindan a las autoridades locales y funcionarios municipales es para apoyarlos en el ejercicio de sus funciones administrativas y correccionales con apego a los principios de legalidad, calidad, eficacia, eficiencia y transparencia

Los temas que se impartieron en estas jornadas de capacitación fueron: Las resoluciones judiciales, identificación de los casos de violencia doméstica y de género, La titulación de tierras, términos legales en los procesos administrativo, sistema penal acusatorio I, sistema penal acusatorio II, principios procesales que regulan la justicia administrativa.

### **1.2.3. Ética Pública**

Con el objetivo de lograr que las personas que ocupen un cargo público lo hagan con diligencia y honestidad como resultado de la razón, la conciencia, la madurez de juicio, la responsabilidad y el sentido del deber, se ha brindado apoyo al Programa de la Ética Pública de la institución, en programas de capacitaciones dirigidos a los servidores públicos de la provincia-. Entre los seminarios tenemos: comunicación asertiva y trabajo en equipo, el código de ética del servidor público, liderazgo basado en valores, ética y corrupción, ética del servidor público, principio y valores de los servidores públicos. Durante el periodo se realizaron 11 actividades de capacitación, beneficiando a 284 funcionarios.

### **1.2.4. Mediación Comunitaria**

En el periodo se capacitaron a 183 persona. La población beneficiada con estas capacitaciones estuvo integrada por: líderes comunitarios, vecinos vigilantes, mediadores comunitarios, servidores públicos entre ellos: miembros de la policía nacional, educadores, trabajadores sociales, asesores legales, bomberos, enfermeras, corregidores, funcionarios municipales entre otros. Con estas acciones de capacitación continua se busca promover una cultura de paz en la población de la provincia de Colón.

La Secretaría Provincial de Colón está conformada por tres Centros de Mediación Comunitaria: en el distrito de Portobelo que inició en 2008, el de María Chiquita que inició en 2011 y el de Colón que inició en 2012. Estos Centros tienen como objetivo buscar alternativas de solución pacífica de conflictos a la ciudadanía y promover una cultura de paz en las comunidades.

Se brinda apoyo al programa de mediación comunitaria con la supervisión mensual a los centros con la revisión de los casos atendidos que consiste en verificar las orientaciones, la pre- mediaciones, revisión de los libros record, la relación de reuniones de trabajo con equipo de mediadoras comunitarias, y apoyar las acciones de sensibilización, divulgación y capacitación.

#### **1.2.5. Derechos Humanos**

Se han realizado diversas actividades de capacitación en el área de Derechos Humanos y Protección de las Personas con Discapacidad en diversas instituciones del Estado de la provincia de Colón, donde fueron beneficiados un total de 116 personas.

#### **1.2.6. Gestión Pública**

En el área de gestión pública se realizaron 10 cursos y fueron beneficiados de 161 participantes en diferentes temas, tales como: Liderazgo y Comunicación. Técnicas de Redacción, La Comunicación en el Ámbito Laboral, Calidad en la Gestión Pública, La Comunicación Asertiva en el Ámbito Laboral, Liderazgo en el Siglo XXI, Liderazgo, Comunicación Asertiva y Trabajo en Equipo.

#### **1.2.7. Derecho Administrativo**

Se realizaron 11 actividades en materia de derecho administrativo, de las que se beneficiaron los asesores legales del Estado y funcionarios de las entidades públicas que laboran en la provincia de Colón. Entre los temas abordados fueron: formación del expediente administrativo, sistema penal acusatorio, el valor de los certificados de incapacidad en el ámbito laboral, el rol de la notarias públicas en la República de Panamá, la inclusión de las personas con discapacidad, responsabilidad civil de los funcionarios público, El Valor de los Certificados de Incapacidad en el Ámbito, El Rol de la Notarias Públicas en la República de Panamá, El Proceso Administrativo de Policía y los Allanamientos, entre otros. Participando un total de 262 participantes.

## **2. SECRETARÍA PROVINCIAL DE COCLÉ**

La Secretaría Provincial de Coclé, cumpliendo con sus funciones de planificar, programar, dirigir, coordinar y ejecutar orientaciones jurídicas y capacitaciones legales a servidores públicos de esta provincia, detalla las actividades desarrolladas durante el período comprendido desde el 1 de noviembre de 2015 al 31 de octubre de 2016, basadas en la promoción de la legalidad, la calidad y ética en las actuaciones de los servidores públicos; esto a través de las

capacitaciones legales a municipios y jornadas de capacitación dirigido a funcionarios públicos de las diferentes entidades, enfocadas en los diversos ejes temáticos que desarrolla esta institución.

Este informe tiene como objetivo sistematizar las actividades desarrolladas durante el período en mención, en función de las necesidades que se han podido determinar a través de evaluaciones realizadas en las entidades gubernamentales, enfocadas a determinar en un primer plano las debilidades para posteriormente convertirlas en fortalezas encaminadas a mejorar el servicio público.

## **2.1. Asesoría Legal**

Se logró absolver 224 consultas personales y telefónicas durante el período señalado, contribuyendo de esta forma a mejorar la calidad del servicio brindado a la ciudadanía en general y aclarando dudas en temas jurídicos que afectan al usuario.

## **2.2. Capacitación**

### **2.2.1. Eje Transversal**

En el eje temático denominado Eje Transversal que contempla Conferencias, Seminarios y otros; la Secretaría Provincial de Coclé desarrolló una (1) actividad con el tema Gestión de los Recursos Hídricos en el mes de septiembre de 2016, beneficiando a un total de 82 personas entre los que se encontraban estudiantes universitarios y servidores públicos de las siguientes instituciones: ANATI, Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá, Gobernación de Coclé, el Municipio de Antón, Aguadulce, Natá, La Pintada, Olá, Penonomé, Ministerio de Ambiente, Ministerio de Salud, Ministerio de Desarrollo Agropecuario.

### **2.2.2. Gestión Pública**

Con el objetivo de incrementar el potencial profesional del capital humano representado por los servidores públicos, a través del programa de gestión pública se logró beneficiar a 355 funcionarios públicos, tal como lo refleja el cuadro que nos antecede, respecto a diversos temas: Trabajo en Equipo, Atención al Ciudadano Usuario, Los Valores, Actitudes y la Satisfacción Laboral en las Organizaciones, entre otros.

### **2.2.3. Derecho Administrativo**

Se llevó a cabo durante el período en mención un total de **65** capacitaciones legales a municipios en los diferentes distritos de la provincia en mención, con la concurrencia de **632** servidores públicos, de esta forma se ha contribuido de manera directa al fortalecimiento y mejoramiento del desempeño laboral y capacidad profesional de las autoridades locales a través de las jornadas realizadas.



#### 2.2.4. Ética Pública

Podemos observar según los datos que nos antecede que se logró beneficiar a un total de 342 número significativo de servidores públicos entre estos directores y administrativos en las actividades desarrolladas a través del Programa de Ética Pública.

#### 2.2.5. Mediación Comunitaria

Podemos observar que durante seis meses la Secretaría Provincial de Coclé desarrolló diversas actividades encaminadas a fortalecer la mediación comunitaria, como un método alternativo para solucionar los conflictos e incrementar la paz en la sociedad específicamente incrementar un ambiente de armonía dentro de las organizaciones que brindan un servicio público.

Se mantiene la supervisión permanente en los Centro de Mediación Comunitaria de los distritos de Penonomé y Antón, con la finalidad de servir de enlace y coordinación técnica para realizar de forma continua el seguimiento y monitoreo al funcionamiento operativo de dichos centros; aunado a esto también participación en la divulgación de los programas y servicios que brinda el programa a través de la radio. Las actividades realizadas durante el período solicitado fueron de **120 eventos** con una participación de **1,694 beneficiados** en base a los seis ejes temáticos.

### 2.3. Perspectivas 2017

Consideramos que para el año 2017, debemos continuar contribuyendo de manera directa al fortalecimiento y mejoramiento del desempeño laboral y capacidad profesional de los servidores públicos a través de las capacitaciones y orientaciones que hasta el momento se han llevado a cabo dando logros significativos, enfocados en los ejes temáticos de Gestión Pública, Capacitación Legal a Municipios, Derecho Administrativo, Ética Pública, Mediación Comunitaria aunado a estos dos ejes, el de Derechos Humanos siendo esta temática muy sensitiva y fundamental y el eje Transversal que es un compás abierto permitiéndonos llevar a las diferentes instituciones temas de diversas índoles.

Abarcar el 50% de las instituciones incursionando en temas de los cuales carezcan las instituciones, como: “Participación Ciudadana, Gestión del Talento Humano, Innovación Institucional, Gestión Ambiental y Lucha Contra la Corrupción”, entre otros.

Fortalecer la gestión municipal a través de la coordinación existente con la Secretaría de Asuntos municipales para maximizar la eficiencia municipal y aumentar la participación ciudadana, lo cual es reiterado en copiosos artículos de la Ley 66 de 2015 que descentraliza la gestión pública.

Apertura de nuevos Centros de Mediación Comunitaria en los Distritos de Aguadulce y La Pintada, ya que ambos distritos se han incrementado la remisión

de asuntos mediables y evidente necesidad por parte de las autoridades de disminuir los conflictos comunitarios.

### **3. SECRETARÍA PROVINCIAL DE CHIRIQUÍ**

La Procuraduría de la Administración tiene presencia en la Provincia de Chiriquí a través de la Secretaria Provincial desde el 18 de enero de 2010, brinda sus servicios y programas a la comunidad de esa región. De igual manera, se le encomendó, la tarea de brindar los servicios de capacitación a los servidores públicos y orientación ciudadana de las provincias de Bocas del Toro y de la Comarca Ngäbe Buglé.

#### **3.1. Capacitaciones**

##### **3.1.1. Capacitación Legal a Municipios**

En el período comprendido del 1 noviembre del año 2015 al 31 octubre del año 2016 se realizó un total de 29 cursos, de los cuales 280 servidores públicos entre la Provincia de Chiriquí, Bocas del Toro y de la Comarca Ngäbe Buglé, se vieron beneficiados en los temas: La Cadena de Custodia, Los Aspectos Probatorios en los Procesos Civiles y Correccionales de Policía, El Delito de Violencia Doméstica, La Pensión Alimenticia, Inducción al Cargo de Corregidor, El Proceso Especial de Alimentos, Proceso Correccional de Policía, Regímenes de Sanciones Correctivas y medidas preventivas que pueden aplicar los corregidores de Policía, Transparencia y Ética Pública en los Gobiernos Locales, Procedimiento de Controversias Civiles, Los Medios de Prueba en los Procesos civiles y correccionales de policía, El Allanamiento, Jurisdicción y Competencia / Manejo de los Expedientes en las Corregidurías.

##### **3.1.2. Gestión Pública**

En ese mismo período se realizaron 10 cursos, beneficiando a un total de 145 servidores públicos, en los temas: La Calidad en la Gestión Pública Ejes temáticos I y II, El Trabajo en Equipo, Liderazgo y Comunicación y El Servicio Público y la Cultura de Calidad.

##### **3.1.3. Derecho Administrativo**

Se llevó a cabo un total de **25** cursos, de los cuales se vieron beneficiados 343 asesores legales de las diferentes instituciones públicas de la Provincia de Chiriquí, Bocas del Toro y de la Comarca Ngäbe Buglé, cuyos temas desarrollados fueron: Los Principios Generales del Derecho Administrativo, El Acto Administrativo, Manejo Elaboración y Archivo del Expediente Administrativo, La Motivación del Acto Administrativo, Ley No. 38 de 2000 y Revocatoria de los Actos Administrativos.

### **3.1.4. Ética Pública**

Se desarrollaron 11 cursos, beneficiando con ellos a un total de 486 servidores públicos provenientes de las áreas de Chiriquí, Bocas del Toro y de la Comarca Ngäbe Buglé, en temas relacionados a: El Código Uniforme de Ética Pública, Transparencia y Ética Pública en los Gobiernos Locales, Ética y Valores de los Servidores Públicos y Principios del Servidor Público.

### **3.1.5. Mediación Comunitaria**

Se realizaron 7 cursos, beneficiando a 134 servidores públicos, provenientes de las áreas de Chiriquí, Bocas del Toro, en los temas de: La comunicación como herramienta para el manejo de conflictos en la sociedad, La comunicación como herramienta para el manejo de conflictos dentro de las Instituciones Públicas, Mediación y Manejo de Conflictos.

### **3.1.6. Ejes Transversales**

Se realizaron 2 conferencias una en la Provincia de Chiriquí y la otra en Bocas del Toro, beneficiando a un total de 243 servidores públicos. Dicha conferencia fue titulada: Gestión Integrada de los Recursos Hídricos: La Experiencia del Canal de Panamá.

Se ejecutaron 84 actividades de capacitación en las diferentes áreas temáticas, a saber, derecho administrativo, gestión pública, ética pública, mediación comunitaria y ejes transversales (Conferencias) y se beneficiaron 1,631 servidores públicos y sociedad civil en general.

## **3.2. Aspectos Legales**

Durante el periodo señalado se ha brindado apoyo a la Secretaría de Procesos Judiciales en 8 expedientes judiciales, realización de prácticas testimoniales e inspecciones oculares.

De igual forma, se brindó orientación jurídica de manera telefónica y personal en 321 orientaciones personales y 800 orientaciones telefónicas.

## **3.3. Mediación Comunitaria e Impulso de una Cultura de Paz**

Durante el periodo se han realizado diversas sensibilizaciones, volanteos y promoción en los medios de comunicación radial. Con la finalidad de que toda la población y las comunidades vecinas puedan enterarse de los servicios que ofrecen los Centros de Mediación Comunitaria, en esta provincia.

A los centros de mediación ubicados en Chiriquí, a saber: David y San Félix se les realiza supervisiones periódicas de sus actuaciones así como se les brinda apoyo con el vehículo oficial a fin de que puedan desempeñar sus funciones

adecuadamente. Se realizaron 25 acciones de supervisión y 48 apoyos con el vehículo oficial.

En el área de responsabilidad se abarca 24 corregimientos de las provincias de Chiriquí, Bocas del Toro y Comarca Ngäbe Buglé, en las cuales se observa la participación de 75 instituciones que pertenecen al gobierno central, entidades descentralizadas, autónomas y semiautónomas.

El Centro de Mediación Comunitaria de David, ha realizado diversas actividades en las comunidades y grupos de personas multiculturales en busca de una cultura de paz, han mantenido un vínculo permanente y constante, contando con el apoyo de redes locales e instituciones públicas interesadas en el trabajo de promoción que se realiza. Ingresaron un total de 159 casos mediables, sin embargo, de ellos se realizaron 75 mediaciones, de las cuales, se suscribieron un total de 67 acuerdos. EL nivel de cumplimiento de los casos ha sido de un 75.3%. Quedan hasta la fecha 17 acuerdos pendientes por cumplimiento.

Para el fortalecimiento del programa de Mediación Comunitaria este año hemos mantenido relación con instituciones públicas y redes locales como INAMU, Red de Políticas Públicas Juventud y Familia a cargo del MIDES, MEDUCA, Alcaldía de David, Dolega y Boquete.

El Centro de Mediación Comunitaria de San Félix está trabajando en equipo con grupos organizados a saber: redes locales e institucionales del oriente chiricano que colaboran y contribuye en la promoción, divulgación y crecimiento del centro de mediación. El total capacitado de estos grupos fue de 876. Se realizó volante a 365 personas. Ingresaron al Centro de Mediación un total de 25 casos de los cuales solamente 4 fueron mediados y 1 suscrito y no fue cumplido por las partes.

En cuanto al fortalecimiento del programa de Mediación Comunitaria en el oriente chiricano este año hemos mantenido una comunicación permanente con el Centro de Atención Integral para la Mujer (CINAMU), grupos organizados contra la violencia de la mujer del Oriente Chiricano; programa dirigido al fortalecimiento de la comunidad de San Félix y, con temas destinados esenciales como la autoestima; que ayudan al desarrollo personal del ser humano y a la convivencia pacífica en interacción con las demás personas.

De igual forma, se mantiene el trabajo colaborativo con el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) a través, de las funcionarias y promotoras de las beneficiarias de la red de oportunidades.

Con la institución del Ministerio de Desarrollo Agropecuario (MIDA) del oriente Chiricano, se han hecho enlaces, cuyo objetivo es brindar docencia en temas de

comunicación y manejo de conflictos a los agricultores y ganaderos del oriente chiricano.

### **3.4. Perspectivas 2017**

La Secretaria Provincial de Chiriquí ejecutará para el próximo año 2017, las capacitaciones necesarias y requeridas para el fortalecimiento institucional y municipal de nuestra región; desarrolla por área temática, siendo estas previamente aprobadas, por la Dirección del Centro de Capacitación e Investigación de la Procuraduría de la Administración.

Se desarrollarán capacitaciones en la Provincia de Bocas del Toro y en la Comarca Ngäbe Buglé, en las áreas de gestión pública, derecho administrativo, ética pública, descentralización municipal, derechos humanos, mediación comunitaria y ética pública.

Apoyar a las autoridades locales a través, de capacitaciones continuas y permanentes con el objetivo de fortalecer su gestión como municipios descentralizados, desarrollando temas como: Transparencia, Rendición de Cuentas, Ética del Servidor Público, Contratación Pública, entre otros.

Se dictarán conferencias y seminarios talleres a los asesores legales de las áreas de Chiriquí, Bocas del Toro y la Comarca Ngäbe Buglé, tomando en cuenta la capacitación brindada en el año 2016, en torno a los siguientes temas: motivación del acto administrativo, revocatoria del acto administrativo, agotamiento de la vía gubernativa, invalidez del acto administrativo, argumentación jurídica, derecho de petición, Ley 38 de 2000, derechos humanos y el control de convencionalidad de los actos administrativos.

Capacitar sobre la figura del Juez de Paz a las autoridades de policía en el ejercicio de su función jurisdiccional (en las Provincias de Chiriquí, Bocas del Toro y Comarca Ngäbe Buglé específicamente), para relacionarlos a las nuevas competencias en controversias civiles, régimen de sanciones administrativas y pensión alimenticia), donde al implementarse esta nueva figura se incrementarán y cambiarán los grados de responsabilidades y obligaciones.

En el área de la Ética del Servidor Público, mantener una capacitación constante; con la visual de ver este tipo de encuentros, controles previos requeridos en la modernización del Estado, pero sobre todo en el tipo de servidores públicos que requiere nuestro país.

Por otro lado, se incrementarán los esfuerzos para aumentar la capacitación en el área de Gestión Pública, siendo fundamental en la búsqueda de la excelencia en la prestación del servicio público.

## **4. SECRETARÍA PROVINCIAL DE HERRERA**

La Secretaría Provincial de Herrera con sede en el distrito de Chitré atendió cada una de las actividades de capacitación planificadas, así como las tareas administrativas que por disposición le corresponde.

### **4.1. Asesoría Legal**

Se presenta la gestión del periodo solicitado, el cual refleja 507 consultas legales atendidas, de las cuales 102 de orientaciones personales y 405 consultas vía telefónica. En relación a las características de los usuarios, se puede señalar que son las autoridades locales (alcaldes, corregidores, secretarías de despachos) quienes más utilizaron el mecanismo de las consultas en temas legales, brindado por nuestra Secretaría.

### **4.2. Capacitación**

#### **4.2.1. Capacitación legal a los municipios**

En cumplimiento de la misión de brindar capacitación legal a los municipios, se realizó durante el período 75 jornadas de capacitación de las que se beneficiaron 458 asistentes. Estas jornadas de capacitación se desarrollaron con un tema específico por mes, relacionado con la administración de justicia, llevado a cada en las cabeceras de los siete (7) Municipios de la Provincia, y cuya finalidad fue fortalecer las competencias de los cuarenta y nueve (49) corregidores de la provincia.

#### **4.2.2. Gestión Pública**

En materia de Gestión Pública se realizaron (8) capacitaciones, en las que se contó con la participación de 237 servidores públicos. los temas fueron: Planeación estratégica para el desarrollo local (misión, visión y objetivos); Calidad en la atención al usuario; Manejo del estrés; Motivación, atención al usuario y trabajo en equipo; Planeación Estratégica para el desarrollo local (planificación anual); Actitud positiva y motivación laboral y aspectos que influyen en la violencia intrafamiliar, y Planificación Estratégica II basada en indicadores.

#### **4.2.3. Derecho Administrativo**

En el área de Derecho Administrativo, se llevaron a cabo 6 seminarios dirigidos a jefes de instituciones públicas, asesores legales, asistentes, jueces, planificadores, vicealcaldes, secretarías y auditores. Los temas centrales de estas jornadas fueron: Uso de los bienes y fondos del Estado, Acto Administrativo, Impedimentos y recusaciones, La jurisdicción de cuentas, De los incidentes en la vía gubernativa, Manejo de expediente administrativo y Derechos del niño, la niña y adolescente. De estas acciones de capacitación a 123 servidores públicos.

#### **4.2.4. Ética Pública**

En el área de Ética Pública se organizó 10 acciones de capacitación y de formación. Entre los temas tratados, tenemos: Ética de los servidores públicos, Transparencia y Ética pública municipal, Código de Ética Pública, Código de Ética Pública y principios y valores de los servidores públicos; Principios y valores de los servidores públicos en el marco del Código Uniforme de Ética. En estas jornadas de capacitación participaron 350 servidores públicos.

#### **4.2.5. Medición Comunitaria**

En Mediación se desarrollaron 2 acciones de capacitación, donde se abordaron los temas: Mediación y calidad en la atención al usuario; Mediación Comunitaria.

#### **4.2.6. Ejes Transversales**

En Ejes Transversales se desarrollaron 2 acciones de capacitación, donde se abordaron los temas: Gestión Integrada de los Recursos Hídricos: La Experiencia del Canal de Panamá; Competencia de los Jefes de Policía, dirigido a facilitadores judiciales.

### **4.3. Mediación Comunitaria**

La provincia de Herrera cuenta con 3 Centro de Mediación Comunitaria, ubicados dos en el distrito de Chitré, en los Corregimiento de Llano Bonito y de San Juan Bautista, y uno en el distrito de Ocú.

Corresponde a esta Secretaría la supervisión y apoyo de los 3 centros de Mediación Comunitaria; 30 fueron las supervisiones formales, donde se valida la información que generan los mismos, en cuanto a los casos que las partes de manera voluntaria someten al método alterno de resolución de conflicto: Mediación.

## **5. SECRETARÍA PROVINCIAL DE LOS SANTOS**

La Secretaría Provincial de Los Santos, ubicada en la calle Moisés Espino de la ciudad de Las Tablas, provincia de Los Santos, atendió cada una de las actividades de capacitación planificadas en el Plan Anual de Capacitación 2016 (PAC-16), así como las tareas administrativas que por disposición le corresponde.

Se expone la gestión realizada del 1 de noviembre de 2015 al 31 de octubre de 2016 en consideración de las necesidades de formación de los servidores públicos, logrando ejecutar 85 acciones de capacitación, donde se beneficiaron un total de 1706 servidores públicos y sociedad civil en general.

Por otro lado, se incorpora los aspectos legales brindados, teniendo mayor impacto en las orientaciones telefónicas con un 74.1% y con un 25.9% las orientaciones personales; a su vez se detalla la colaboración brindada a los

centros de mediación comunitaria de Las Tablas, Guararé, Macaracas y Pedasí, logrando con ello, promover en la ciudadanía una cultura de diálogo y de identidad.

### **5.1. Capacitación**

Del total de las acciones de capacitación impartidas por esta secretaría provincial, el 60% corresponden a las capacitaciones legales de los municipios, el 15.3% corresponde al área temática de Gestión Pública, el 10.6% corresponden al área temática de Ética Pública, el 7.1% corresponden al área temática de Derecho Administrativo, el 4.7% al área temática de Mediación Comunitaria y el 2.4% de las acciones corresponden al área temática de Ejes transversales.

Es importante señalar que la ejecución de las acciones de capacitación planificadas, han superado las expectativas, toda vez que se beneficiaron a las 54 instituciones que tienen representatividad en la provincia de Los Santos y a sus 7 municipios (Los Santos, Macaracas, Pedasí, Guararé, Las Tablas, Tonosí, Pocrí).

### **5.2. Aspectos Legales**

Durante el periodo se realizaron 559 consultas, de las cuales 121 fueron de orientación personal y 438 de orientación telefónica. Las orientaciones jurídicas brindada a los servidores públicos y a la ciudadanía en general; destacándose en un 74.6% las orientaciones telefónicas como una de las vías más viables para realizar las consulta, y las orientaciones personales con el 25.4%.

### **5.3. Mediación Comunitaria**

Con la finalidad de promover la mediación comunitaria como una alternativa para la solución pacífica de los conflictos comunitarios, y así prevenir la violencia, reducir los litigios en el ámbito administrativo, fomentar una cultura de paz y garantizar el acceso a la justicia, la Procuraduría de la Administración ha implementado cuatro (4) centros de mediación comunitaria en la Provincia de Los Santos (Guararé, Las Tablas, Macaracas y Pedasí), los cuales han contado con el apoyo de la Secretaría Provincial, en materia de supervisión, apoyo vehicular y promoción de los Centros de Mediación a través de los programas de radiales. Se realizaron 48 supervisiones, 75 apoyos de vehículo y 4 participaciones en programa de radio.

## **6. SECRETARÍA PROVINCIAL DE VERAGUAS**

La Secretaría Provincial de Veraguas con sede en el distrito de Santiago atendió durante el período todas las capacitaciones, asesoría legal y tareas



administrativas de todos los distritos de la provincia y una parte de la Comarca Ngäbe Buglé, específicamente al Distrito de Nürüm.

## **6.1. Capacitación**

En materia de capacitación, la Secretaría Provincial de Veraguas, dirigió sus esfuerzos a la organización y desarrollo de una oferta académica dirigida a funcionarios públicos, autoridades locales, estudiantes; así como a líderes comunitarios áreas temáticas a saber: Capacitación Legal a Municipios, Gestión Pública, Derecho Administrativo, Ética Pública y Mediación Comunitaria; así como Derechos Humanos y otros ejes transversales (conferencias, seminarios, otros).

### **6.1.1. Capacitación Legal a Municipios**

En este período se ejecutaron 66 capacitaciones legales, de las que se beneficiaron 558 autoridades de policía y funcionarios municipales de los 12 distritos de la Provincia de Veraguas y 1 Comarca Ngäbe Buglé, los cuales son: Atalaya, Cañazas, Calobre, Montijo, Mariato, La Mesa, Las Palmas, Río de Jesús, Santa Fé, Santiago, Soná y el Distrito Comarcal de Nürum.

En estas actividades de orientación y de capacitación se abordaron los siguientes temas: Las Pruebas en los Juicios de Policía; el Desacato en los Procesos de Alimentos; Los Incidentes en los Procesos de Policía en General; Protección a la propiedad, evitar vías de hecho, servidumbres, cercas medianeras, lanzamiento por intruso; Delitos contra el patrimonio en atención a la competencia de los jefes de policía; el Procedimiento Ejecutivo de Menor Cuantía.

### **6.1.2. Derecho Administrativo**

En el eje temático de Derecho Administrativo se desarrollaron 7 capacitaciones, en temas puntuales como: Régimen aplicable a los funcionarios que se han acogido a jubilación, el Debido Proceso; Sistema Penal Acusatorio; Los Recursos en el Sistema Penal Acusatorio; Ley 38 del 31 de Julio de 2000, Principios Fundamentales de Derecho Administrativo, logrando capacitar a 191 personas. Se beneficiaron asesores legales y funcionarios de las instituciones públicas.

### **6.1.3. Gestión Pública**

Se han realizado actividades en donde se han beneficiados autoridades locales y funcionarios públicos en instituciones. En total se realizaron 14 actividades de capacitación en Gestión Pública, dentro los cuales podemos mencionar: Ley N° 37 modificada por la Ley 66 que Descentraliza la Administración Pública; Organización del Sector Público Panameño; Relaciones Humanas y Trabajo en Equipo; Fortalecimiento de la Autoestima con Enfoque de Género; Salud Ocupacional en el Ambiente Laboral (Seguridad e Higiene en la Oficina); Liderazgo y Comunicación; Trabajo en Equipo; Excelencia en el Sector Público; Manejo, Uso y Custodia de Bienes y Fondos del Estado; Manejo de Estrés;

Fortalecimiento Municipal y Descentralización capacitando un total de treientos ocho (308) participantes.

#### **6.1.4. Ética Pública**

La Secretaría Provincial de Veraguas, cumpliendo con la misión de promover la ética en las actuaciones de los servidores públicos, organizó y realizó 15 acciones de capacitación y de formación en esta materia, con un total de 520 participantes; abordando temas como: Ética Pública, Dilemas Éticos, Principios y Valores del Servidor Público, Transparencia y Ética en los Gobiernos Locales; Ética en la Administración Pública y Código Uniforme de Ética del Servidor Público.

#### **6.1.5. Mediación Comunitaria**

Durante el periodo la Unidad de Mediación Comunitaria y la Secretaría Provincial de Veraguas desarrollaron 7 acciones de capacitación dirigida a servidores públicos, autoridades locales, Delegados del Tribunal Electoral, estudiantes, líderes comunitarios y ciudadanos en general, con una participación de 353 beneficiarios. Entre los temas podemos destacar: Jornada de Inducción “La Mediación Comunitaria a través del Teatro Comunitario”, La Mediación como Método Alternativo de Solución de Conflicto; Mediación Comunitaria, Mediación y Manejo de Conflicto; y el curso de Formación de Medidores Comunitarios.

#### **6.1.6. Derechos Humanos**

En el tema de Derechos Humanos, se desarrollaron 2 temas puntuales: Derechos Humanos en el entorno Laboral, y la Jornada de Capacitación con énfasis en Derechos Humanos y participación equitativa de las personas con discapacidad como ciudadano. Se capacitaron funcionarios públicos.

Es importante destacar que hemos realizado 112 cursos de capacitación y se beneficiaron 2,085 participantes.

### **6.2. Aspectos Legales**

Como parte de la asesoría legal realizada, durante el periodo, se brindó orientación a 239 consultas legales administrativas de servidores públicos, autoridades locales, asesores legales y de ciudadanos en general; de manera personal, se atendieron 93 orientaciones; 146 vía telefónicas.

En apoyo al programa de Mediación Comunitaria, se realizó 40 supervisiones y se brindó apoyo administrativo a los centros de mediación comunitaria de Santiago y Soná.

### **6.3. Perspectivas 2017**

La Secretaría Provincial de Veraguas, para el año 2017 contempla las siguientes perspectivas.

- Consolidar y unificar líneas de acción que nos permitan como institución cumplir nuestra misión y cumplir nuestro objetivo dentro del marco legal y constitucional.
- Integración de equipo a través de mesas de trabajo, por parte de la Secretarías Provinciales y las unidades temáticas, con el fin de consolidar temas, experiencias y apoyos.
- Fortalecer las competencias del recurso humano de dicha secretaría, para poder de esta manera cumplir con los estándares de calidad en cuanto al servicio que ofrecemos.
- En Capacitación se tiene previsto realizar noventa y uno (91) cursos, dentro de los ejes temáticos de Mediación Comunitaria, Gestión Pública, Ética Pública, Derecho Administrativo, Derechos Humanos; Capacitación Legal a Municipios.

## **7. OFICINA REGIONAL DE CHEPO**

La Oficina Regional de Chepo con sede en el distrito de Chepo, inició operaciones en Abril de 2015. Ha conformado un grupo de trabajo con las autoridades e instituciones locales para el desarrollo de las actividades. Se presenta la gestión realizada del 1° de noviembre de 2015 al 31 de octubre de 2016 en la cual, se desarrollaron actividades de capacitación, legales y de mediación comunitaria.

### **7.1. Aspectos legales**

Durante el periodo se realizaron 207 orientaciones jurídicas con el siguiente detalle: orientaciones personales 169 y telefónicas 38, con la finalidad de dar respuestas individuales y colectivas relacionadas a los procedimientos administrativos.

### **7.2. Capacitación**

Las capacitaciones en el periodo fueron de 56 cursos y se beneficiaron a 1,038 personas. Los ejes temáticos son: capacitación legal a los municipios 2; derecho

administrativo 13; mediación comunitaria 9; gestión pública 14; ética pública 15 y derecho humano 3.

### 7.3. Mediación Comunitaria

La mediación es la alternativa para la solución pacífica de los conflictos comunitarios a fin de prevenir la violencia, reducir los litigios en el ámbito administrativo, fomentar una cultura de paz y garantizar el acceso a la justicia. A la fecha se cuenta con un Centro de mediación Comunitaria ubicado en la cabecera del distrito de Chepo. Se han realizado 16 supervisiones al centro y 3 participaciones en medios de comunicación.

Los casos ingresados en mediación fueron 195, de los cuales 169 fueron casos mediables y 26 casos no mediables. Las mediaciones con acuerdos fueron 120 y sin acuerdo 10. Del total de las mediaciones con acuerdo: 95 fueron cumplidas; 5 acuerdos incumplidos y 20 acuerdos pendientes.

#### Capacitaciones realizadas (vistas a nivel nacional)



Capacitaciones realizadas en el Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración (CECPA) en Llanos de Curundu, Panamá, 2016.



Lanzamiento de la Plataforma de Jurisprudencia Sistematizada de lo Contencioso Administrativo.

## Acciones de capacitación de las Secretarías Provinciales





## II. NIVEL DE APOYO

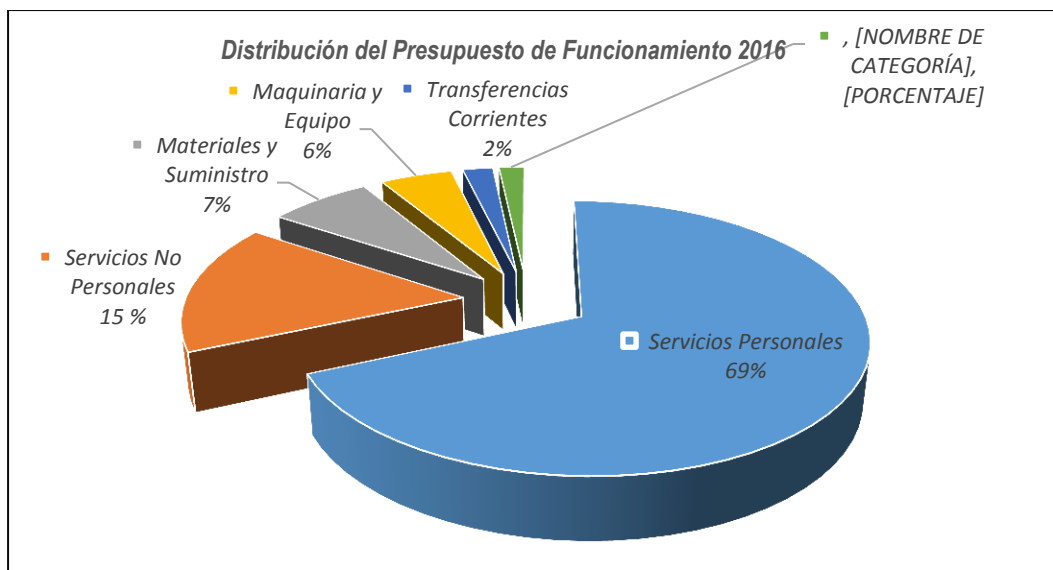
### F. SECRETARÍA ADMINISTRATIVA

#### 1. PRESUPUESTO INSTITUCIONAL:

El presupuesto de funcionamiento de la Procuraduría de la Administración para la vigencia fiscal 2016, es de B/.4,461,600.00 millones, el cual debió cubrir las necesidades operativas de las unidades ejecutoras del edificio sede, el centro de capacitación, las siete secretarías provinciales y veintidós centros de mediación comunitarias a nivel nacional.

El presupuesto modificado está distribuido en los siguientes grupos de gastos: Servicios Personales B/.3,059,53.00 (69%); Servicios no Personales B/.788,200.00 (15%); Materiales y Suministros con B/.319,277.00 (7%), Maquinaria y Equipo con B/.251,118.00 (6%), Transferencias Corrientes con B/.67,470.00 (2%), Fondo de Gestión Institucional B/. 76,000.00 (2%). (Ver cuadro No. 5).

**Cuadro No. 5**  
**Secretaría Administrativa**  
**Distribución del Presupuesto 2016**



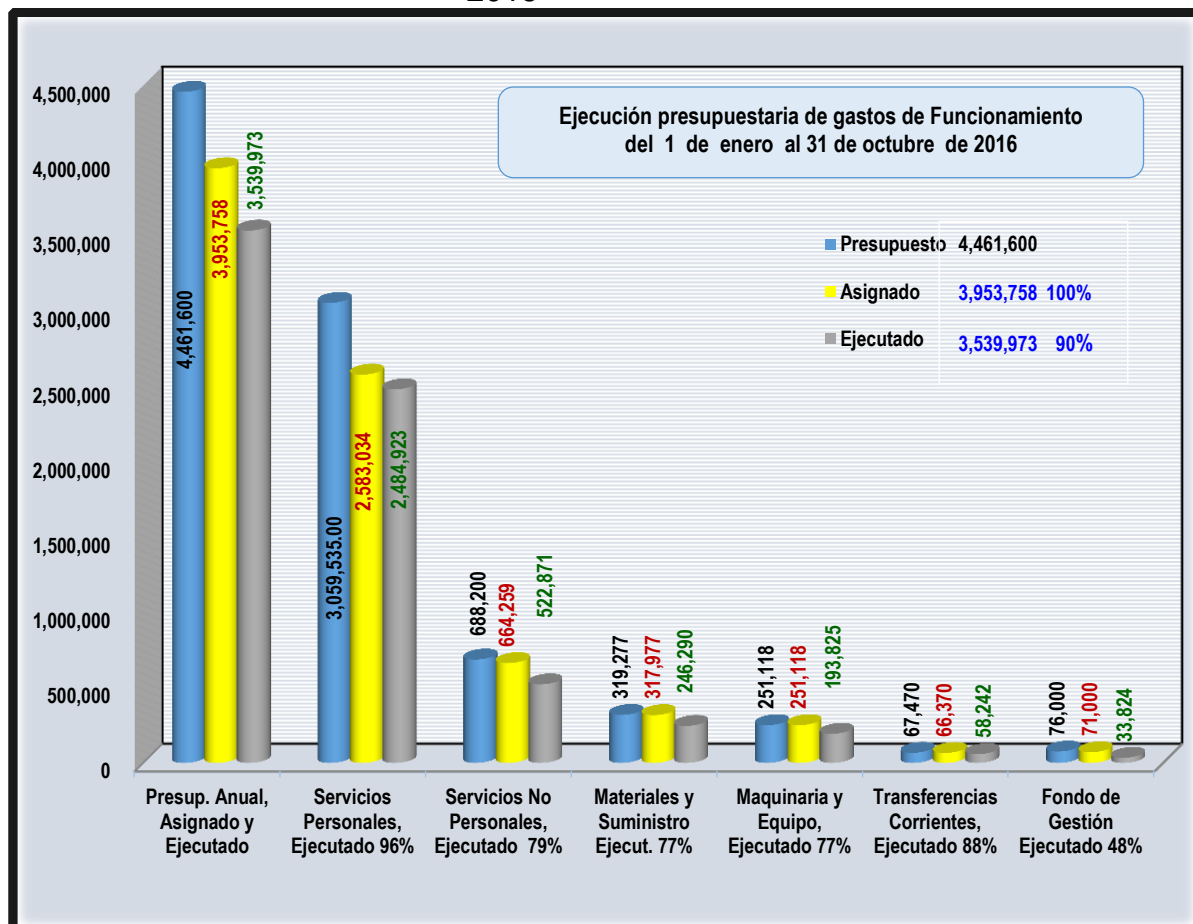
## 2. EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO:

El presupuesto de funcionamiento asignado para la adquisición de bienes y servicios al 31 de octubre es de 2016 fue de B/.3,953,758.00 y lo ejecutado fue de B/.3,539,973.00, que representa el 90% de lo asignado.

En el cuadro No. 6 se observa los porcentajes de ejecución por categoría de gasto, siendo servicios personales con una ejecución del 96%, servicios no personales 79%, materiales y suministros 77%; maquinaria y equipo 77%; transferencias corrientes 88% y fondo de gestión 48%.

Es importante indicar que las proyecciones del año 2016 no fueron cumplidas por el limitado presupuesto aprobada para el periodo, el cual no ha permitido realizar las modernización en el sistema informático como ejemplo el reemplazo de la central telefónica, nueva red de cableado, las reparaciones de las instalaciones existentes, en especial la oficina sede la cual es un patrimonio del Estado y requiere un mantenimiento preventivo, las Secretarías Provinciales, así como el centro de capacitación de Altos de Curundú, que debe ser restaurado y modernizado sus equipos de proyección.

**Cuadro No. 6**  
**Ejecución Presupuestaria por objeto de gasto**  
**2016**



Con la finalidad de trabajar con las normas establecidas en la Ley de Presupuesto y el seguimiento que realiza la Contraloría General de la República y el Ministerio de Economía y Finanzas, iniciamos el año 2016 con la instalación del Sistema Istmo, el cual se implementó en las Unidades de Presupuesto, Contabilidad, Compras, Tesorería y Proveeduría.

En la Unidad de Compra se han presentado inconvenientes para el uso de la herramienta informática Istmo para la compra de bienes y suministros, es decir, que en la herramienta informática está habilitado un inventario específico, que no abarca las necesidades institucionales y por tal motivo debemos estar solicitando a la mesa de ayuda la habilitación de los bienes



para la confección de las ordenes de compras. Representado atraso por los llamados diarios que se realizan a la mesa de ayuda para la actualización de los inventarios.

Así mismo, el problema subsiste con la creación de los acreedores en la herramienta de trabajo Istmo, situación que no ha sido subsanada a través del tiempo, sin embargo hemos continuado con nuestro trabajo y nuestros registros.

En la Unidad de Compras y Proveeduría han realizado todos los procesos de adquisiciones indicados a la Institución a través de Panamá Compra. Con la oficina de Fiscalización hemos trabajado en equipo con las recomendaciones para el logro de los objetivos.

A nivel de la Unidad de Contabilidad se llevan los registros contables a través de la herramienta de trabajo de manera adecuada y en tiempos oportunos de acuerdo a las disposiciones y procedimientos legales la cuales regulan la administración financiera.

Sin embargo, no hemos podido ejecutar los Estados Financieros a consecuencia que la herramienta de trabajo Istmo no ha sido adecuada y a la fecha no ha desarrollado las opciones para la agrupación de las cuentas. Hemos realizado las observaciones sobre el tema a ambas instituciones fiscalizadoras a través de la Dirección Nacional de Contabilidad del Ministerio de Economía y Finanzas y la Dirección de Métodos y Sistemas de Contabilidad de la Contraloría General.

La Unidad de Bienes Patrimoniales ha registrado todos los bienes y materiales adquiridos durante el periodo con debida identificación (placas de control). Se mantiene un registro permanente y actualizado a nivel nacional en base a las normas generales establecidas en el manual de control de bienes patrimoniales del estado.

La Unidad de Tesorería ha manejada el flujo de fondos institucional, garantizando su liquidez y ha mantenido un flujo permanente de las cuentas de proveedores para evitar pagar los compromisos en vigencias posteriores.

La Unidad de Almacén es la responsable de la custodia, entrada y salida de los bienes de consumo y de capital en el almacén y de dar salida inmediata a los bienes de capital.

La Unidad de Servicios Generales ha realizado la coordinación de los trabajos requeridos para la preservación, soporte técnico y mantenimiento de las instalaciones de la institución a nivel nacional.

La Unidad de Archivos y Biblioteca Especializada organiza, clasifica y conserva toda la documentación que se genera en cada unidad administrativa, para prolongar la utilización y mantenerlos en condiciones óptimas el mayor tiempo posible. Fue creada mediante resolución No. O.I.R.H. – 213-2016 y hemos iniciado la revisión del manual de procedimientos para la tramitación y custodio de documentos y la tabla de retención para la realización de ajustes para adaptarlos a los momentos actuales. Se inició con la creación de una base de datos para la ubicación de los documentos.

## **G. OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS**

Durante el periodo esta oficina ha realizado acciones con la finalidad de mejorar las funciones y el bienestar del servidor en la institución, entre las cuales:

- Creación, diseño y programación de los formularios de la Evaluación del Desempeño para jefaturas y colaboradores subalternos; (julio 2016).
- Reunión de coordinación institucional con la Dirección Nacional de Carrera Administrativa del Ministerio de la Presidencia (DIGECA), para la implementación del nuevo sistema de evaluación del desempeño de todos los funcionarios de la Procuraduría de la Administración a nivel nacional. (julio 2016).
- Recepción de formato para la auditoría de cargos (facilitado por las colaboradora de la Dirección Nacional de Carrera Administrativa (DIGECA) y adaptación a las necesidades de la Procuraduría de la Administración. (julio 2016). La auditoría de cargos. Aplicación de Auditoria de Cargos (agosto - septiembre 2016), Presentación de informe final (septiembre de 2016).
- Se crearon la Secretaría de Asuntos Municipales, el Departamento de Derechos Humanos, el Departamento de Seguridad y el Departamento de Archivos y Biblioteca Especializada.
- Durante el periodo se trabajó la estructura de personal y se realizaron los cambios de trece (13) colaboradores de personal transitorio a fijo; ingresaron al sistema treinta y cinco (35) nuevos servidores a la institución; se retiraron treinta (30); de los cuales veinte seis (26) presentaron renuncias y cuatro (4) fueron desvinculados. Esto representa un crecimiento del 1.40% con relación al 2015.

- Gestión de Bienestar Laboral: se promueve y desarrolla actividades que garantizan en el trabajo un ambiente seguro, higiénico y adecuado a través de las siguientes acciones: Ferias de la salud (Medicina General, Vacunación, Nutrición, Exámenes de Sangre); Servicio de atención psicológica individual implementada en 2016 y proyectada para continuar el próximo año 2017; Gestión de Botiquín de Primeros Auxilios.
- Se implementó la iniciativa de las cápsulas informativas, mismas que son enviadas desde el correo institucional de Recursos Humanos a todos los colaboradores de la institución como un aporte informativo, cultural y de interés general.
- Se dio continuidad a la práctica de entregar a cada colaborador(a) que ha cumplido años, una tarjeta de felicitación, diseñada e impresa en la Oficina Institucional de Recursos Humanos, y que es firmada por el Sr. Procurador de la Administración.
- Formación académica para completar estudios y apoyar en la evolución profesional de los(as) colaboradores(as) de la institución.
- Se tiene programada la aplicación de un Inventario para evaluar factores psicosociales y el clima organizacional, con el objetivo de implementar acciones en beneficio del recurso humano que conforma la institución; este instrumento fue creado durante el mes de julio 2016.

## H. UNIDAD DE INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

En el 2016 la Unidad de Informática y Telecomunicaciones dio continuidad al reemplazo de equipos obsoletos que provocaban inconveniente a los usuarios. Lastimosamente y por falta de presupuesto únicamente se logró hacerlo para 53 estaciones de trabajo y se logró adjudicar una compra por 35 adicionales, las cuales se esperan recibir a finales del mes de noviembre.

De igual forma, el personal de informática ha instalado y configurado herramientas Open Source que permiten preservar la información institucional. Se cuentan entre ellas:

- **Owncloud:** Se ha hecho énfasis en la configuración por usuario de carpetas sincronizadas y compartidas que son llevadas a una nube interna sobre la cual se realizan respaldos diarios con el objeto de mantener protegida la información que generan en los procesos. De igual forma ha

permitido mantener informado a los usuarios involucrados de las gestiones de capacitación, eventos y talleres realizados en el centro de Capacitación y aquellos que se dan fuera de la institución pero que hacen uso de los recursos de la Unidad de Informática.

- **Hesk:** Se ha instalado a la gran mayoría de los usuarios para que empleen esta herramienta que permite dar seguimiento a las incidencias registradas por los usuarios y que al mismo tiempo permite mantener documentada cada una de ellas y brindar **estadísticas** del manejo por diferentes criterios.
- **Twiki:** Por razones ajenas a la presente administración se carece de mucha información técnica relacionada es por ello que se ha invertido tiempo en que el personal documente en esta plataforma los detalles técnicos de cada una de las áreas que le competen con el propósito de que sea de acceso libre para todos los miembros de la Unidad.
- **Bácula:** Se hicieron revisiones y se incluyeron respaldo de la información de cada una de las unidades incluidas en la nube interna, Aplicación de Bienes Patrimoniales, Almacén, etc.

Como parte de los esfuerzos de mejora continua, en el 2016, se hizo una reestructuración de la página web de la Procuraduría de la Administración, **www.procuraduria-admon.gob.pa** para dar una imagen más fresca y organizada de la información. También se dio mayor accesibilidad a cada una de las áreas funciones y administrativas a través referencias a número telefónicos específicos y cuentas de correo genéricas.

De igual forma, se llevó a cabo la publicación de una nueva aplicación, desarrollada en Open Source, que sustituía a la nombrada como Vistas y Consultas. La nueva es “Vistas, Opiniones, Consultas y Circulares” de ahí la abreviatura VOCC. Con un plantilla fresca, sencilla y un poderoso motor de búsqueda.

También se finalizó con el desarrollo y ajuste del nuevo Aplicativo de Jurisprudencia Sistematizada Contencioso Administrativa (Sala III de la Corte Suprema de Justicia), su base de datos es alimentada por la Unidad de Investigación de la Procuraduría de la Administración.

Las mejoras que se pretenden realizar en el año 2017 son:

- Cableado estructurado en SEDE. Se requiere elevar el tipo de cable a Cat 6 para mejorar la velocidad de transmisión en conjunto con el reemplazo de switches que datan de muchos años y cuya velocidad de transmisión no están acordes con las necesidades actuales.
- Reemplazo de Central telefónica migrando hacia VoIP de la RNMS. La actual central Nortel BCM 400 está obsoleta y no cuenta con un soporte.

El proveedor único que ha atendido los últimos incidentes ha manifestado que ya no cuenta con partes para reemplazar en caso de daños.

- Adquisición de una nueva plataforma de Correo Institucional. El correo institucional es una aplicación donada y que actualmente es obsoleta. No ha contado con soporte en varios años. Adicional a ello, la información existente en los buzones ha consumido el 80% del almacenamiento por lo cual se requerirá depurar los mismos y buscar la alternativa para reemplazar el aplicativo.
- Desarrollo de Intranet.
- Consultoría para levantamiento de requerimientos para el proyecto de Gestión Documental y Gestión de Archivos.
- Adquisición de 40 estaciones de trabajo adicionales para reemplazar las que se encuentran obsoletas.

Las mejoras arriba mencionadas estarán sujetas a la disponibilidad presupuestaria para el año 2017.

## **I. OFICINA DE RELACIONES PÚBLICAS**

Esta unidad tiene como meta desarrollar e implementar acciones de comunicación interna y externa para facilitar el logro de los objetivos de gestión y contribuir a que la Procuraduría de la Administración sea percibida como una institución de excelencia dentro del sistema de administración de justicia, así mismo, promover la imagen de la institución mediante la publicación de sus actividades a través de los medios de comunicación internos y externos y mantener una comunicación eficaz y eficiente entre la institución y la sociedad.

### **1. Publicaciones Institucionales**

Con el objeto de mantener vigente su función de servir de consejera jurídica de los servidores públicos administrativos y de informar a la comunidad respecto a temas de interés general propios del derecho administrativo, de la gestión pública, la mediación comunitaria, y la ética interinstitucional, la Procuraduría de la Administración realizó durante el año 2016 las siguientes publicaciones de carácter institucional.

#### **1.1 Periódico Institucional**

Durante el 2016 la oficina de Relaciones Públicas publicó 12,000 ejemplares del periódico institucional "Procuraduría de la Administración Informa". En estas publicaciones se destacaron las actividades más relevantes de la institución a nivel nacional con una distribución de ejemplares a las entidades del Estado a nivel nacional.

## 1.2 Revista Gestión Pública

La revista “Gestión Pública”, que constituye un esfuerzo de la Procuraduría de la Administración por informar a sus lectores sobre la temática de la gerencia, la gestión pública y del derecho Administrativo en el mes de octubre del año 2016 presentó la edición N° 15, con la colaboración de excelentes profesionales en temas como: La necesidad de un derecho disciplinario; La participación ciudadana como mecanismo de desarrollo; El principio de regresión como parámetro de legalidad: su aplicación en el control de las actuaciones administrativas en materia ambiental; Gobierno abierto en Panamá y sus características distritales municipales; Marco legal del arbitraje en Panamá y Aproximación de la jurisdicción de cuentas en la República de Panamá.

Además este año recibimos la primera gira de estudiantes de ISAE Universidad (Institución Superior de Administración y Educación) de Veraguas a quienes el equipo profesional les brindó charlas sobre las funciones, servicios y programas de la Procuraduría de la Administración.

En busca de fortalecer la comunicación externa, la procuraduría de la Administración ha creado la cuenta de Twitter y YouTube, con el objetivo de publicar información de interés a la comunidad.

Dentro de las actividades de promoción institucional se participó en diversas ferias a nivel nacional, entre ellas en la feria “Lanzamiento del Verano Seguro y Saludable” organizada por el departamento de Promoción de la Salud Regional del Ministerio de Salud.

La Procuraduría de la Administración en junta coordinación con la Comisión de los 500 Años de la Ciudad de Panamá de la Alcaldía de Panamá, realizaron el conversatorio: Panamá Cosmopolita: la Exposición de 1916. Este espacio cultural contó con la destacada participación de los historiadores: Eduardo Tejeira Davis, Rolando de la Guardia y Andrea Miranda, los urbanistas Álvaro Uribe y Carlos Solís, y el Alcalde José I. Blandón; y por parte de la Procuraduría de la Administración, el Procurador Rigoberto González Montenegro, la Secretaria General, Mónica Castillo y el Subsecretario General Giovanni Ruíz.

## RESUMEN EJECUTIVO

Presentamos un resumen ejecutivo del Informe de Gestión de la Procuraduría de la Administración en el cual detallamos las actividades más relevantes realizadas durante el periodo del 1° de Noviembre de 2015 al 31 de octubre del 2016.

- La Secretaría de Procesos Judiciales durante el periodo trabajó conjuntamente con la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia para el análisis de los expedientes remitidos y presentar las opiniones de cada caso. Es importante indicar la disponibilidad de funcionarios que tienen ambas instituciones para dar respuesta a lo presentado, la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia cuenta con cincuenta y nueve (59) funcionarios y la Procuraduría de la Administración cuenta con diez (10) funcionarios. Se observa una relación de que por cada uno (1) funcionario de la Procuraduría para atender los expedientes y emitir una opinión, la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia tiene seis (6) funcionarios disponibles para revisar los expedientes.
- En Defensa de los Intereses del Estado y Municipios esta secretaría mantuvo una tendencia de casos versus coincidencia con la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia en un rango del **96 al 98%**.
- En Apelaciones los casos fallados a favor del estado fueron por un monto de **B/.16.9 millones** con el siguiente desglose:

Indemnizaciones	13.6 millones	(80%)
Plena Jurisdicción	3.3 millones	(20%)
- Estos 25 casos fallados en apelaciones evitó que el Estado desemborazara la suma B/.16.9 millones.
- Esta secretaría emitió 1,504 vistas con el siguiente desglose:

○ Plena Jurisdicción	743 vistas	(49%)
○ Trámites	451 vistas	(30%)
○ Sumarios	125 vistas	(8%)
○ Cobro Coactivo	96 vistas	(6%)
○ Procesos Constitucionales	34 vistas	(2%) (respuesta en 10 días)
- La defensa del Estado que adelanta la Procuraduría de la Administración es analizada por la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia y ello se ve reflejado a través de sus sentencias.

- Para el periodo nov 2015 a oct. 2016, se atendieron **346 casos**, los cuales **265 fueron fallados a favor del Estado y 81 casos en contra del estado, lo que representa el 76.6% y 23.4% respectivamente.**
- Por los casos fallados **a favor del Estado** se dejó de pagar **B/.87.7 millones** que representó un ahorro económico y por los casos **en contra el estado** desembolsó la suma de **B/.2.1 millones.**
- Las decisiones de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia han coincidido en un **97.7%**, con las opiniones de la Procuraduría de la Administración, lo que ha permitido que al estado no desembolsará recursos no consignados en el presupuesto y requiera hacer traslado de partidas para cumplir con las obligaciones y fallos.
- Resumiendo durante el periodo se fallaron **290 casos a favor del Estado por un monto de B/104.6 millones**, suma que representa un ahorro económico para el Estado, ya que puede destinar esos recursos para satisfacer otras necesidades.
- La Secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica como consejera jurídica a los servidores públicos administrativos, conferida por el numeral 1 del artículo 6 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, estatuto orgánico de la Procuraduría de la Administración, atendió 265 consultas en el periodo, de las cuales 250 fueron absueltas y 15 están pendiente de contestar.
- La efectividad de la respuesta brindada durante el periodo a los servidores públicos administrativos que con su parecer respecto a la interpretación de la Ley o el procedimiento a seguir en un caso concreto fue del 93.5%.
- Cada año las instituciones del estado realizan consultas a la institución en todos los aspectos legales administrativos. Durante el mismo periodo se recibieron 87 consultas de 19 instituciones públicas.
- En el área de asesoría jurídica a los servidores administrativos se reciben consultas telefónicas, en donde se les brinda el asesoramiento en el área de interés. En el periodo 55 instituciones realizaron 99 consultas.
- Se cuenta con una unidad para la recepción y atención de quejas administrativas y orientación ciudadana.
- Se realizaron 9 dictámenes en cuanto a la celebración de Contratos de Empréstitos Internacionales.
- Se crea la Secretaría de Asuntos Municipales mediante Resolución No. 45 del 18 de febrero de 2016. Inició operaciones en agosto 2016, con la finalidad de vigilar el cumplimiento de la Constitución, Leyes, sentencias



judiciales y disposiciones administrativas, así como en correcto funcionamiento de las municipalidades del país.

- Se crea una Coordinación Provincial en Veraguas mediante Resolución No. 167 del 21 de junio de 2016. Se trabaja a nivel nacional con 77 municipios.
- Se realizó un Diagnóstico Situacional a los 77 municipios de cobertura a nivel nacional, que recopiló información básica de las deficiencias, debilidades y fortalezas que tienen los gobiernos locales. Con este diagnóstico se desarrolló manuales de cargos y funciones, reglamento interno. Durante el periodo se le ha brindado cobertura a 31 municipios.
- Esta Secretaría atendió en el periodo 12 asesorías legales a municipios, 87 orientaciones, 8 quejas, 12 consultas; 1 denuncias y 2 notas cc.
- Se crea una Red Interinstitucional de Ética Pública, que es una alianza entre instituciones que persigue promover y consolidar una cultura de buenas prácticas institucionales.
- En el 2016 se firmó un Convenio de Cooperación con la ANTAI para líneas de trabajo en común.
- Se logró la realización de tres acciones de formación dirigidas a los oficiales de ética y miembros de la red.
- Se cuenta con 22 Centros de Mediación Comunitaria, es un programa institucional para el apoyo a las comunidades y a los ciudadanos para lograr una cultura de paz y para apoyar el sistema de justicia. A nivel nacional se ingresó 3,187 casos. De este total, los asuntos mediables fueron 2,732 y los no mediables 455, lo que representó el 86% y 14% respectivamente.
- Del total de asuntos mediables, se realizaron 1,925 mediaciones, de las cuales 1,734 fueron acuerdos (90%) y 191 no llegaron a realizar acuerdos (10%). Entre los acuerdos realizados cumplidos fueron 1,253 que representó el 72%, los acuerdos por cumplir 428 (25%) y los acuerdos no cumplidos 53 (3%).
- En Capacitación se realizaron a nivel nacional 780 cursos, beneficiando a 15,155 personas. Las áreas temáticas fueron: Capacitación Legal a los Municipios; Derecho Administrativo; Mediación Comunitaria; Gestión pública; Ética pública; Ejes Transversales y Derecho Humano.

