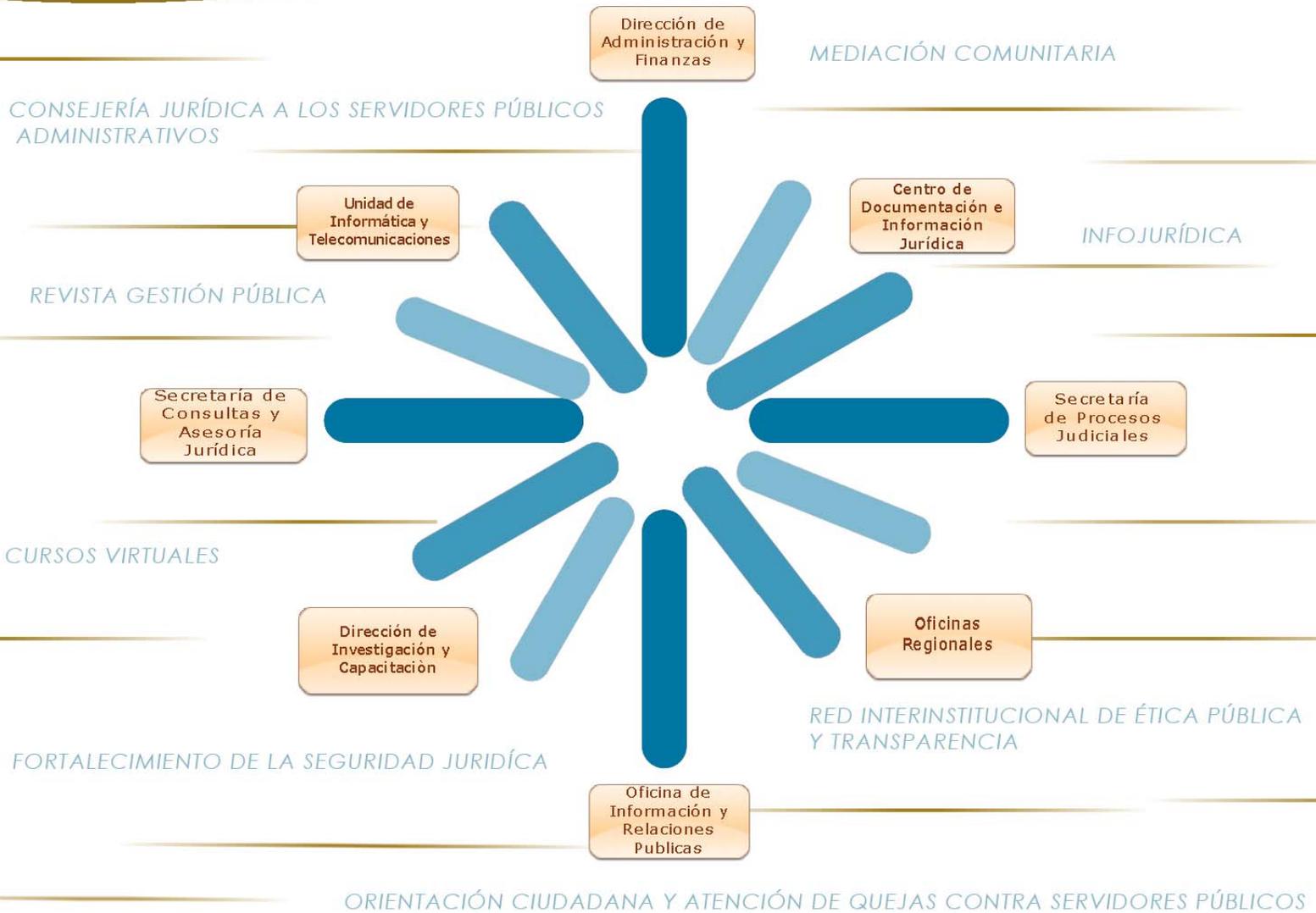




INFORME DE GESTIÓN 2009

CERTIFICACIÓN DE VIGENCIA DE NORMAS LEGALES



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

Oscar Ceville

Procurador de la Administración

Nelson Rojas Ávila

Secretario General

Alina Vergara de Chérigo

Subsecretaria General

Edith Esquivel

Directora de Administración y Finanzas

Raúl Taboada

Director de Investigación y
Capacitación

Manuel Bernal

Jefe de la Secretaria de Procesos Judiciales

Elizabeth Cedeño

Jefe de la Secretaría de
Consultas y Asesoría Jurídica

Elkis Quintana

Jefe de la Oficina de Información y
Relaciones Públicas

Rolando Becerra

Jefe de la unidad de Informática y
Telecomunicaciones

Jenissa de Solís

Jefe del Centro de Documentación e
Información Jurídica

Rigoberto Ríos

Jefe de la Oficina Regional de
Santiago, Provincia de Veraguas

Jeremías Núñez

Jefe de la Oficina Regional de
Chitré, Provincia de Herrera

INDICE GENERAL

	<i>Página</i>
INTRODUCCIÓN	1
MISIÓN	4
VISIÓN	4
ORGANIGRAMA	5
I. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6
<i>A. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA</i>	6
<i>B. EJECUCIÓN FINANCIERA-CONTABLE</i>	9
<i>C. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS</i>	10
II. DESARROLLO INFORMÁTICO INTEGRAL	11
<i>A. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DIRIGIDOS A LA COMUNIDAD</i>	11
<i>B. COLABORACIÓN CON OTROS PROGRAMAS Y DEPARTAMENTOS DE LA INSTITUCIÓN</i>	13
<i>C. RENOVACIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA</i>	15
<i>D. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y TECNICOS DEL DIT</i>	16
III. TAREAS TRADICIONALES	17
<i>A. INTERVENCIÓN EN PROCESOS PROMOVIDOS ANTE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA</i>	17
<i>B. CONSEJERÍA JURÍDICA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS</i>	20
<i>C. ORIENTACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA SERVIDORES PÚBLICOS</i>	21
IV. OFICINAS REGIONALES	22
<i>A. OFICINA REGIONAL DE VERAGUAS</i>	22
<i>B. OFICINA REGIONAL DE HERRERA</i>	23
V. FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD JURIDÍCA	25

<i>A. INFOJURÍDICA</i>	25
<i>B. CERTIFICACIÓN DE VIGENCIA DE NORMAS LEGALES</i>	26
<i>C. DICTÁMENES SOBRE CONTRATOS DE EMPRÉSTITO INTERNACIONAL</i>	27
<i>D. OPINIONES EN MATERIA DE REVOCATORIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS</i>	27
VI. RED INTERINTITUCIONAL DE ETICA PÚBLICA Y TRANSPARENCIA	28
<i>A. JORNADAS DE CAPACITACIÓN Y BENEFICIARIOS</i>	29
<i>B. ENTREGA DE CÓDIGOS DE ÉTICA</i>	30
VII. FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS	30
<i>A. ÁREAS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN</i>	31
<i>B. OBJETIVO DE LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN</i>	33
<i>C. ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN</i>	33
<i>D. CONTENIDOS</i>	33
<i>E. POBLACIÓN BENEFICIADA</i>	35
VIII. MEDIACIÓN COMUNITARIA	36
<i>A. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA</i>	37
<i>B. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN</i>	38
<i>C. CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA</i>	40
IX. PUBLICACIONES INSTITUCIONALES	45
<i>A. BOLETÍN INFORMATIVO</i>	45
<i>B. CUADERNOS ADMINISTRATIVOS</i>	45
<i>C. REVISTA GESTIÓN PÚBLICA</i>	45

INTRODUCCIÓN

Honorables Diputados:

2009 fue, por sus características, un año especial. Para la Procuraduría de la Administración constituyó el cumplimiento de metas estratégicas que con toda seguridad redundarán significativamente en el beneficio y la modernización de la administración de justicia en Panamá.

En este período, y después de más de tres años de trabajo, la Procuraduría de la Administración pudo inaugurar el sistema de información de normas panameñas denominado *Infojurídica*, cuyo enlace, brinda al público la posibilidad de consultar más de 36 mil normas jurídicas desde 1903 hasta la fecha, entre leyes, decretos de gabinete, decretos leyes, decretos ejecutivos, resoluciones de carácter reglamentario, acuerdos de carácter general, fallos de nulidad proferidos por la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia y publicados en Gaceta Oficial, así, como todas las sentencias que en materia de constitucionalidad han sido emitidas desde 1940, y los tratados ratificados por la República de Panamá.

Progresos importantes registró igualmente el *Programa de Mediación Comunitaria*. Iniciado hace ya cuatro años, es una de las empresas más sensibles que haya emprendido esta entidad, para implementar a nivel nacional un servicio de mediación comunitaria. La meta para 2009 fue incrementar el número de centros que les permitiera a los ciudadanos una alternativa para soluciones rápidas, pacíficas y gratuitas a los conflictos que surgen en el entorno vecinal.

Considerando las deficiencias, lo costosa y a veces inaccesible que se torna la administración de justicia en Panamá, la Procuraduría de la Administración logró construir, durante 2009, 7 Centros de Mediación Comunitaria en todo el país.

Pero no se trata únicamente de la solución de las disputas entre vecinos. El Programa de Mediación comunitaria es la expresión contundente de una cultura de paz contra una cultura de violencia, que en los últimos años ha amenazado incluso la estabilidad de varias sociedades en América Latina. Ha sido el ensayo exitoso de la incorporación de los propios afectados a la solución de sus problemas, y un mecanismo de incorporación de los ciudadanos a la administración de justicia.

La Procuraduría de la Administración es una institución del Ministerio Público que defiende los intereses del Estado y de los municipios, particularmente los de la Administración Pública; promueve la legalidad, la calidad y la ética en las actuaciones de los servidores públicos. Consecuentemente, como en otros años, durante 2009, esta Institución desplegó una importante actividad procesal en la

atención de los negocios jurídicos en los que debe intervenir por mandato legal ante la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo y ante el pleno de la Corte Suprema de Justicia.

Así, en materia de procesos de inconstitucionalidad, la Procuraduría de la Administración ha cumplido una vez más en un 100% con el término fatal de 10 días hábiles establecido por el Código de Procedimiento Judicial, para emitir sus conceptos en dichos negocios jurídicos.

Respecto a los procesos contencioso-administrativos la Procuraduría presentó sendos recursos legales contra las resoluciones de la Sala Tercera que admitían demandas con defectos formales, lográndose con éxito que en algunos casos fueran revocados por ese tribunal. Las sentencias emitidas a favor del Estado generaron un ahorro al mismo de B/. 325,837,935.48.

Igualmente, la Procuraduría de la Administración propuso y participó en la práctica de las pruebas necesarias para defender los intereses de la Administración Pública, y presentó los correspondientes alegatos en los casos en que se ameritaba.

En lo correspondiente a la Consejería Jurídica a los Servidores Públicos Administrativos, esta Institución recibió durante 2009, 302 consultas, de las cuales dio respuestas a 260, archivó 61, generalmente por desistimiento de la entidad consultante, y 26 quedaron pendientes. También en 2009, la Procuraduría de la Administración brindó 336 orientaciones ciudadanas, recibió 84 quejas ciudadanas de las cuales 71 fueron atendidas, seis quedaron pendientes, seis fueron desistidas y una de ellas fue denuncia administrativa.

De la misma manera la Procuraduría de la Administración ha brindado asesoría jurídica a servidores públicos a través de sus oficinas regionales localizadas en las provincias de Veraguas y Herrera.

El Fortalecimiento de la Seguridad Jurídica ha sido otra de las tareas en las que se comprometió esta entidad durante 2009. Con el ofrecimiento de *Infojurídica* la Procuraduría de la Administración ha propiciado un acceso gratuito, fácil, rápido y seguro a los marcos legales que rigen a la República de Panamá como Estado de Derecho.

Durante 2009 esta institución también emitió opinión en torno al cumplimiento de las formalidades y autorizaciones requeridas para suscribir 11 contratos de empréstito internacional con entidades como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) y el Banco Europeo de Inversiones (BEI) así como de bonos globales y para el aumento del Registro de Tabillas. De enero a octubre de 2009, esta Procuraduría emitió 36 opiniones relativas a *la revocatoria de actos administrativos*, en atención a la atribución que hasta entonces le confería la ley 38 de 2000.

La promoción y consolidación de la **Red Interinstitucional de Ética Pública y Transparencia** ha sido una de las acciones sostenidas de la Procuraduría de la Administración. Alianza entre instituciones que persiguen consolidar una cultura de buenas prácticas institucionales, la Red se ha activado en una dimensión preventiva de la ética para prevenir las malas prácticas institucionales mediante el fortalecimiento de una cultura de ética en el seno de las instituciones públicas. Durante 2009 “36 instituciones crearon redes de ética institucionales, con diferentes grados de desarrollo”; en el mismo periodo se realizaron 19 jornadas de reflexión, que involucraron a mil 130 servidores públicos. Se distribuyeron 897 Códigos Uniformes de Ética del Servidor Público, que sumados a los entregados en los últimos tres años totalizan 16 mil 733.

El cumplimiento de metas como las anteriormente señaladas y de las que informamos más adelante, le permitió a la Procuraduría de la Administración una ejecución presupuestaria del 88% en funcionamiento, y de un 31 por ciento en el renglón de inversión.

La Procuraduría de la Administración impulsó igualmente un **Desarrollo Informático Integral** a través de Sistemas de Información y Capacitación dirigidos a la Comunidad, entre ellos una nueva versión del sitio WEB de la propia procuraduría; **INFOJURIDICA**, el Sistema de Normas Panameñas y sus modificaciones; el Sistema de Certificación de Vigencias de Normas Legales; la Plataforma Virtual para cursos y capacitación a distancia; el Sistema de Trámites Administrativos y el Sistema de Mediación Comunitaria.

En el presente **Informe de Gestión** se detallan los logros alcanzados por la Procuraduría de la Administración en este período, los esfuerzos por impulsar cada acción en beneficio de una cultura de paz y por promover una cultura de ética en las prácticas administrativas del sector público. Como en otros años, esta entidad ha defendido con eficiencia los intereses del Estado y dinamizado sus acciones para que cada institución fortalezca su conocimiento y su práctica sobre el ejercicio legal y efectivo de la administración pública.

Panamá, enero de 2010

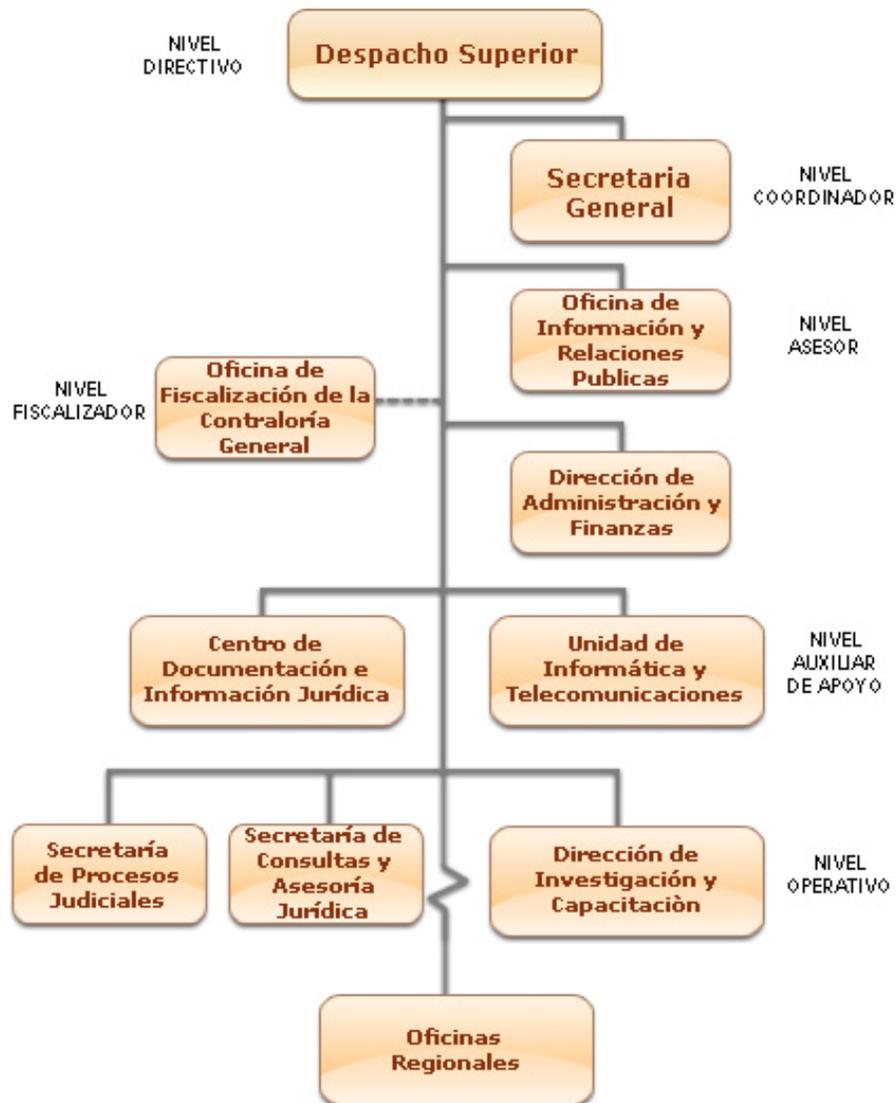
MISIÓN

La Procuraduría de la Administración es una institución del Ministerio Público que defiende los intereses del Estado y de los municipios, particularmente los de la Administración Pública; promueve la legalidad, la calidad y la ética en las actuaciones de los servidores públicos; brinda orientación ciudadana e impulsa la mediación comunitaria para el desarrollo de una cultura de paz y la consolidación de un Estado democrático de Derecho.

VISIÓN

Ser reconocida como una institución de excelencia del sistema de administración de justicia y modelo para la administración pública y la ciudadanía, a través de una gestión de calidad, desarrollada dentro del marco constitucional y legal, por servidores públicos altamente profesionalizados, eficientes y eficaces.

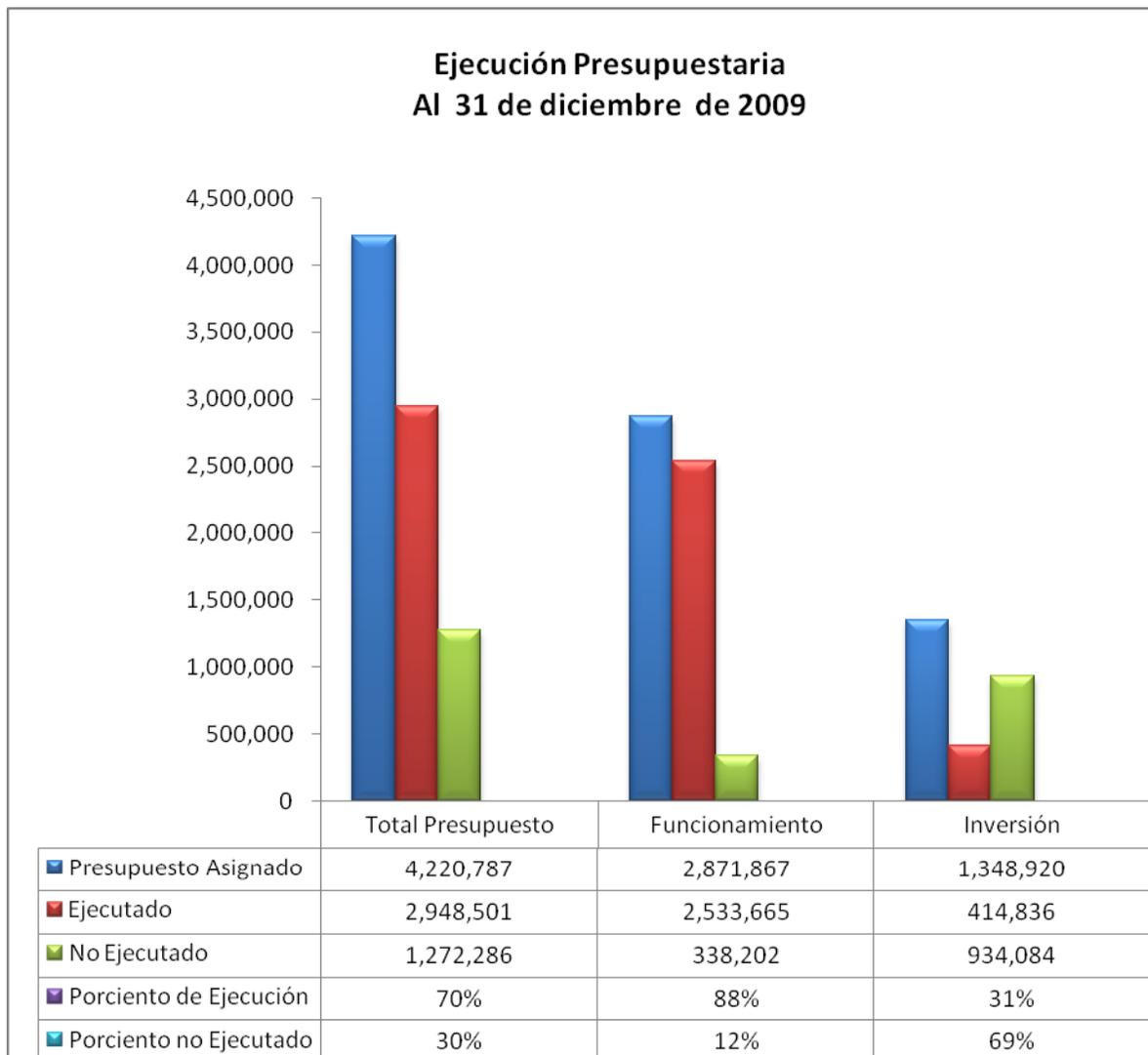
ORGANIGRAMA



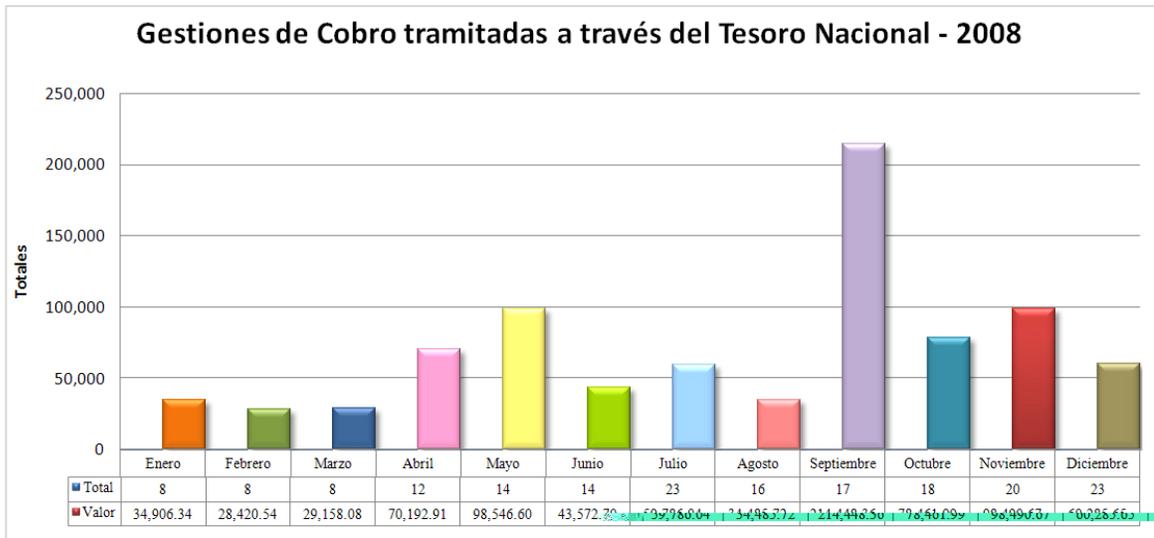
I. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A. EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA

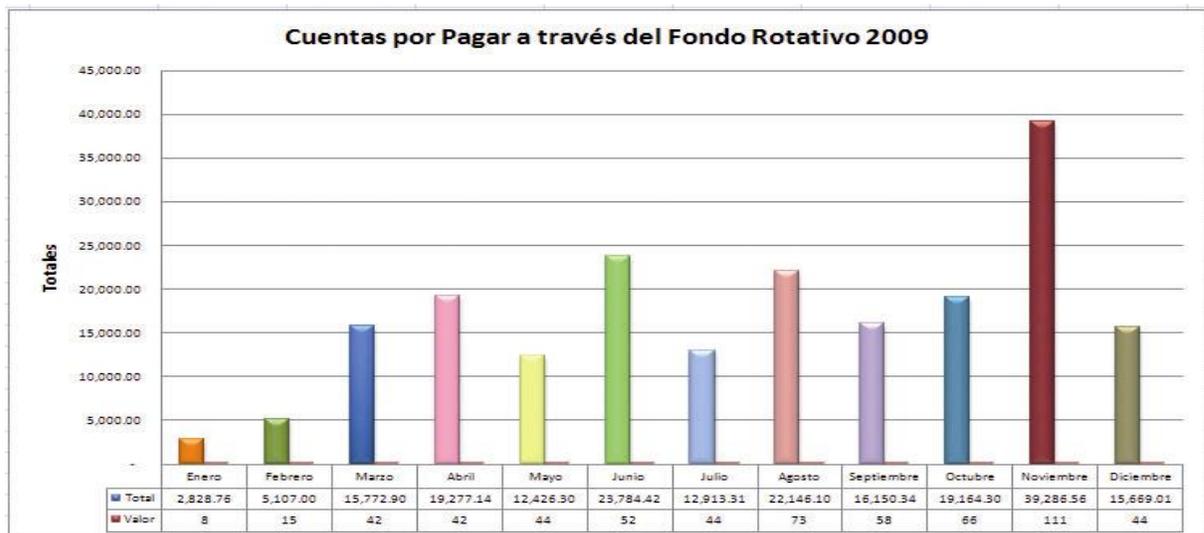
Al cierre del mes de diciembre de 2009 la ejecución presupuestaria de la Procuraduría de la Administración se cifró en un porcentaje del **ochenta y ocho por ciento (88%)** del presupuesto de funcionamiento y en un **treinta y uno por ciento (31%)**, del presupuesto de inversión.



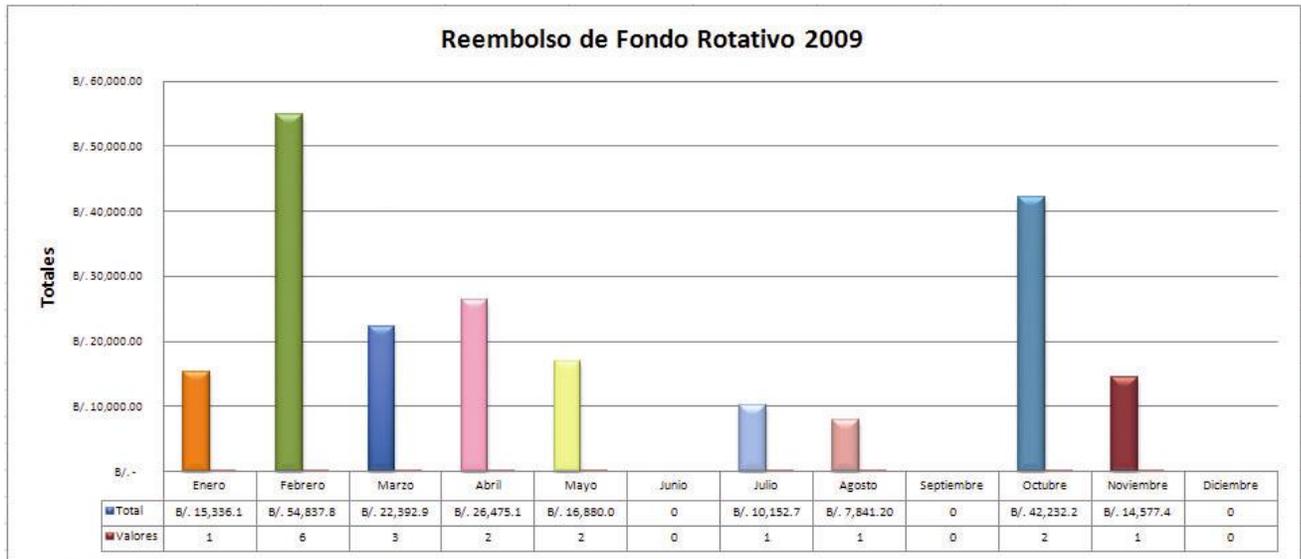
En este periodo la unidad de Tesorería tramitó 184 gestiones de cobros para pago a través del Tesoro Nacional las cuales ascendieron a B/.842,185.00.



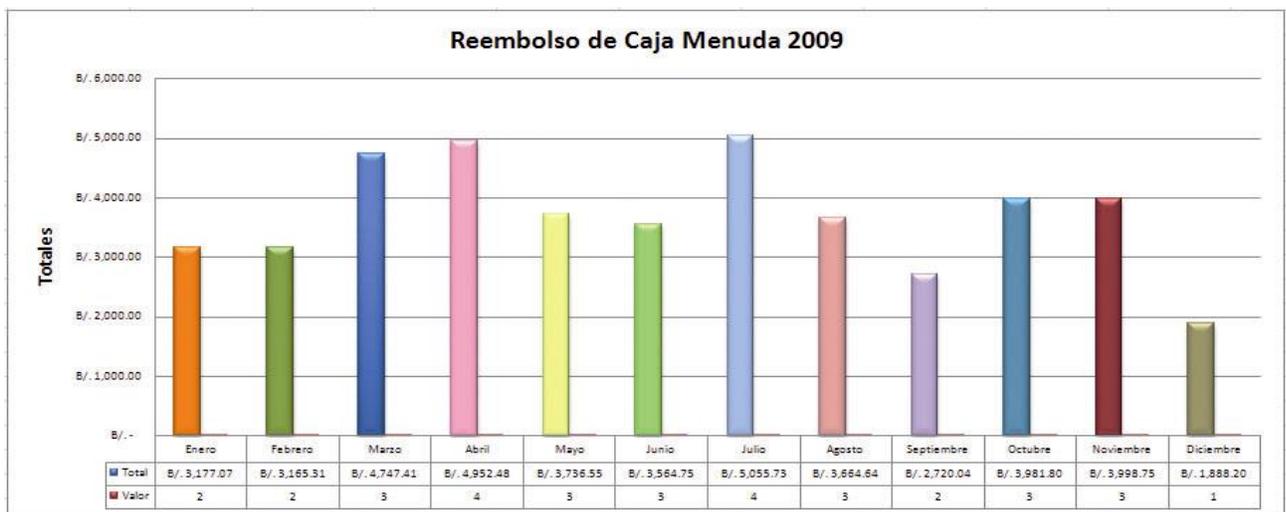
Entre los meses de enero a diciembre del año 2009 se presentaron 599 cuentas para pagar a través del Fondo Rotativo, con un monto total de B/.204,526.00.



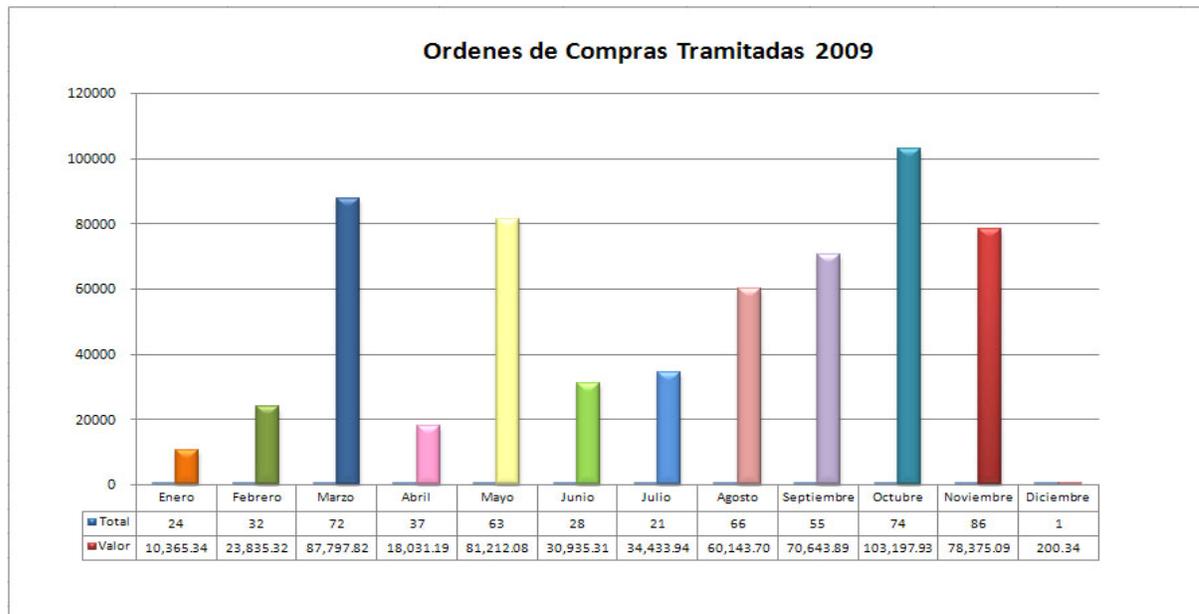
Igualmente se tramitaron a través del Tesoro Nacional 19 reembolsos del Fondo Rotativo, por un monto de B/.210,726.00.



Los reembolsos solicitados de caja menuda durante el año 2009 fueron 34 por un monto de B/.45,935.00. Al compararlo con el año 2008, en el que se efectuaron reembolsos por B/.44,242.00, se da un incremento de B/.1,693.00 o sea un aumento del 4% con relación al año anterior.



En el periodo de enero a diciembre de 2009 en la Unidad de Compras y Proveeduría se tramitaron 559 órdenes de compras por un monto de B/.599,172.00.



B. EJECUCIÓN FINANCIERA-CONTABLE

El Departamento de Contabilidad, cumplió con las normas y procedimientos vigentes en la presentación y entrega mensual de los informes de contabilidad a la Dirección Nacional de Contabilidad y SIAFPA del Ministerio de Economía y Finanzas. También se presentaron ante los tres (3) entes fiscalizadores del Estado: Contraloría General de la República, Ministerio de Economía y Finanzas y la Asamblea Nacional, los estados financieros trimestrales requeridos por la Ley 69 de 4 noviembre de 2008 “que dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2009”.

C. ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La Unidad de Recursos Humanos desarrolló en el año 2009 las siguientes actividades:

- Acciones de Personal (Modificaciones a la estructura, asignaciones de personal, decretos de nombramientos, edictos, decretos de ajustes salariales, decretos de aceptación de renunciaciones, traslados de posición, acta de toma de posición, planillas adicionales, resoluciones, notas de vacaciones, certificaciones laborales y contratos.
- Utilización del Programa de Estructura (EDP), el cual le permite trabajar en línea con la Contraloría General de la República los movimientos de planillas y otras acciones de personal.
- Se coordinó con las diferentes unidades administrativas el programa de vacaciones del personal para el año 2010.
- En el área de capacitación, se realizaron jornadas dirigidas al personal administrativo, en las que se abordaron temas tales como: liderazgo, excelencia y revisión del plan estratégico de la institución.

En el aspecto de bienestar laboral se coordinó con el Ministerio de Salud (Sección de Salud Ocupacional) la realización de programas de vacunación y fumigación en la institución, y con la Caja de Seguro Social (Área de Salud Ocupacional), lo relativo a los niveles de ruidos que afectan el desempeño laboral.

II. DESARROLLO INFORMÁTICO INTEGRAL

A. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DIRIGIDOS A LA COMUNIDAD

1. Sitio Web de la Procuraduría de la Administración – nueva versión

Dentro del proceso de divulgación e interacción con la comunidad, el sitio Web de la PA es una ventana que muestra una parte importante del trabajo que es realizado por la institución. En este sentido la página Web fue reestructurada y renovada por la Dirección de Informática y Telecomunicaciones (DIT) con información de los distintos programas que desarrolla la Procuraduría de la Administración (PA): Mediación Comunitaria, Red Interinstitucional de Ética Pública, Pacto de Estado por la Justicia, noticias, todas las publicaciones que se editan en PA (Revista Gestión Pública, Boletín Informativo, Cuadernos Administrativos y otros), además de nuestros sistemas de información y la plataforma virtual para cursos en línea.

2. INFOJURÍDICA – El Sistema de Normas Panameñas y sus modificaciones: lanzamiento

Un acontecimiento de gran importancia para la PA fue el lanzamiento de este sistema, principal herramienta para la certificación de la vigencia de normas legales. El sistema *INFOJURÍDICA* es una base de datos que contiene todas las leyes, decretos leyes, decretos de gabinete aprobados desde 1903 hasta la fecha, así como todas las modificaciones que se han realizado a las mismas. Además, cuenta con todas las sentencias de la Corte Suprema de Justicia en lo referente a nulidad de actos administrativos y de inconstitucionalidad, así como todos los tratados suscritos por nuestra República. Con toda seguridad *INFOJURÍDICA* será un instrumento importante para los asesores de las entidades públicas, la ciudadanía en general y todas las personas en el ámbito internacional. Este sistema se diseñó y programó en el DIT.

3. Sistema de Certificación de Vigencia de Normas Legales - lanzamiento

Por mandato de la Ley 38 de 2000, orgánica de la Procuraduría de la Administración, a esta institución corresponde certificar la vigencia de las normas legales del país. Para dar respuesta a ese mandato, en primera instancia, el DIT diseñó e implementó INFOJURÍDICA, sistema de base de datos con más de 36,000 normas aprobadas por las entidades y dependencias oficiales y jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia en materia de inconstitucionalidad, como base para las consultas. En segunda instancia, creó el Sistema de Certificación de Vigencia de Normas, un flujo electrónico con acceso vía Web, para que las personas e instituciones interesadas pudieran solicitar certificaciones donde sea que se encuentren y puedan recibir lo solicitado por la misma vía. El flujo registra la información del interesado y la envía a las instancias correspondientes para su procesamiento, lo que permite agilizar la gestión en su totalidad.

4. Plataforma Virtual para cursos y capacitación a distancia (e-learning)

La Plataforma Virtual de la PA, pilar fundamental de la capacitación que cada año capacita a cientos de funcionarios de las distintas instituciones del sector público, en 2009 puso a disposición temas importantes de administración pública. Como es costumbre, el DIT realizó capacitaciones de introducción a la Plataforma Virtual, dirigidas a los facilitadores y estudiantes de los cursos; también apoyó las actividades de lanzamiento, soporte técnico, orientación, consulta y terminación de los cursos en línea.

Para garantizar óptimos resultados en la futura operación de la plataforma virtual, los técnicos del DIT realizaron una actualización a la versión más reciente del programa Moodle, el cual es la base de los cursos en línea.

5. Sistema de Trámites Administrativos - SITRAA

Con el objetivo de mejorar las herramientas institucionales de producción, el DIT implementó el sistema SITRAA en su primera fase, el cual contemplará los procesos administrativos de uso común en la PA. Estos procesos son: Soporte

Técnico (PC-s y usuarios), Solicitudes de Bienes y Servicios, Pedidos de Almacén, Incidencias de la asistencia (ausencias, tardanzas, permisos, tiempo compensatorio), Pagos de Transporte y Movimientos de Inventario. En la primera fase, SITRAA puso a disposición de toda la institución el Flujo de Soporte Técnico. El mismo se diseñó para que todos los usuarios de computadoras puedan acceder a un sitio Web interno a solicitar apoyo técnico cuando tengan un problema de cualquier índole, que afecte su entorno informático (programas y equipo).

El registro de la solicitud del usuario permitirá al DIT dar seguimiento oportuno a los distintos casos. La solicitud quedará registrada y se asignará un técnico para el soporte, quien deberá diagnosticar, solucionar el problema y dejar constancia de lo actuado. Todo se realizará en el mismo sistema y con ello habrá mayor eficiencia en nuestro desempeño debido a la planificación estricta de la atención de casos; se acortará el tiempo de respuesta ya que habrá un seguimiento gráfico; se descongestionarán las líneas telefónicas debido a que la comunicación se hará por la red; finalmente, nos permitirá generar estadísticas del servicio, daños, reemplazo de partes, como también medir la calidad de las respuestas, y otros. Las estadísticas serán la base para pronosticar fallos y prevenirlos con tiempo donde sea posible.

6. Sistema de Mediación Comunitaria

El DIT dio inicio en 2009 al sistema de base de datos para registro de la actividad que realiza la PA a través del programa de Mediación Comunitaria. El mismo cuenta con dos módulos, uno, que será instalado en la computadora de cada centro de mediación para recolectar la información pertinente y otro módulo en un servidor de PA para procesamiento de las estadísticas y visualización de las mismas en el entorno Web.

B. COLABORACIÓN CON OTROS PROGRAMAS Y DEPARTAMENTOS DE LA INSTITUCIÓN

1. Programa de Mediación Comunitaria

Por ser este un programa de vital importancia para la institución, en 2009 se establecieron nuevos centros de mediación comunitaria en distintas partes del país. El DIT dio apoyo a este programa, en la planificación y adquisición de equipos de informática a través del proyecto BID y su preparación para respaldar la labor de los nuevos centros. Como en otros Centros, registrarán los distintos casos en el sistema estadístico que a su vez alimentará al Sistema de Información del Programa de Mediación Comunitaria, el cual operará en un Servidor de la PA y que será puesto a disposición de la comunidad en general en nuestro sitio Web. El DIT brindó soporte técnico a todos los Centros de Mediación instalados en: Chepo, Portobelo, Chitré – Llano Bonito, David, Soná, y Panamá – Parque Lefevre. Igualmente, el DIT apoyó la gestión de este programa en la diagramación e impresión de trípticos y brochures.

2. Programa de Capacitación

En el marco de las capacitaciones ofrecidas por este programa, en 2009 finalizó el Diplomado “Gestión Pública con Énfasis en Contrataciones Públicas”, al cual el DIT prestó todo su apoyo en lo referente al uso de la Plataforma Virtual por parte de facilitadores y estudiantes.

3. Procesos Judiciales y Consultas Jurídicas

El registro y tratamiento de los expedientes y las consultas que ingresan a la institución son gestionados por los sistemas de información o flujos establecidos por el DIT. En 2009 nuestro Dpto. dio seguimiento al sistema de Control de Expedientes - SICOE y al Sistema de Control de Consultas - SICCO, de cada una de estas secretarías respectivamente, en cuanto al ingreso, integridad y seguridad de la información. Igualmente, el apoyo a los usuarios fue de vital importancia para la realización de sus funciones.

4. Administración y Finanzas

El respaldo brindado a este Dpto. en el ámbito informático ha sido decisivo para la realización de las operaciones financieras y contables (sistemas internos y SIAFPA). Además, este Dpto. ha contado con el respaldo del DIT en la planificación de distintas tareas relacionadas a otros departamentos y a la institución misma.

5. Relaciones Públicas

La colaboración con este departamento ha sido muy dinámica debido a que el DIT es responsable del diseño del arte, diagramación e impresión de las publicaciones periódicas de la institución, lo que incluye el Boletín Informativo, los Cuadernos Administrativos, los Cuadernos de Mediación Comunitaria, el informe de gestión y otros. DIT coordinó con RRPP otras actividades relacionadas con la publicación de variados documentos, ya sea en forma impresa o en medio digital.

6. Centro de Información y Documentación Jurídica

Gracias al gran trabajo realizado y a la coordinación efectiva con este departamento fue posible el lanzamiento del sistema INFOJURÍDICA y la exitosa culminación del sistema de Certificación de Vigencia de Normas, el cual está listo para ser implementado en 2010. El DIT coordinó otras actividades relacionadas al manejo de información y organización en el Centro de Información y Documentación.

C. RENOVACIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA

Sobre la base de la estrategia de renovación tecnológica e informática de la PA, se realizaron solicitudes de bienes y servicios por el orden de un 99.4% correspondiente a la ejecución del Proyecto de Modernización de la Administración de Justicia - Etapa II, Componente II - "Reforma Estructural al Sistema", pto. 2.2. Incorporación de Nuevas Tecnologías y Renovación Tecnológica, BID. La alta ejecución permitió renovar computadoras personales, Laptops, impresoras, servidores, licencias de software de oficina y de diseño. Igualmente, se renovaron licencias de suscripción anual y los servicios de Internet de los tres nodos principales de la PA y el servicio wireless.

D. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y TECNICOS DEL DIT

En 2009 el DIT prestó gran atención al aspecto de la seguridad de nuestros servidores, red de equipos y datos contenidos en los mismos. El inventario de equipos (en uso, en el depósito y para descarte) fue realizado en varias ocasiones para mantener las bases de datos al día. Se realizó mantenimiento y monitoreo del parque de servidores, computadoras y equipo periférico de los usuarios y se mejoró el plan de contingencia de cada uno de los servidores, la red y cada aplicación crítica para el funcionamiento de la PA o de servicio a la ciudadanía.

El DIT dirigió gran parte de sus esfuerzos al soporte de los usuarios y mejora de los sistemas y programas de aplicación.

A corto y mediano plazos la Dirección de Informática y Telecomunicaciones planea desarrollar proyectos dirigidos al mejor uso de los recursos de información y la plataforma informática en general, con el fin de optimizar el intercambio de información y la comunicación entre las distintas Unidades, ahorrando de esta forma tiempo y valiosos recursos. Es importante señalar el rol central que tendrá la estrategia para minimizar el uso del papel en toda la institución y el manejo documental por medio de sistemas de almacenamiento masivo con sus mecanismos de recuperación de la información; igualmente importante será el establecimiento de los flujos administrativos en el manejo de las distintas solicitudes que son dirigidas al departamento de administración.

La Dirección de Informática y Telecomunicaciones de la Procuraduría de la Administración es un pilar importante de la institución, ya que planifica, asesora, establece estrategias y políticas para el mejor aprovechamiento de los recursos y tecnología informáticos; además, sienta las bases para una mejor organización de la información y sistematización de los procesos en coordinación con los demás departamentos.

III. TAREAS TRADICIONALES

A. INTERVENCIÓN EN PROCESOS PROMOVIDOS ANTE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

La Procuraduría de la Administración a través de la Secretaría de Procesos Judiciales, ha desarrollado una importante actividad procesal en la atención de los negocios jurídicos en los que debe intervenir por mandato legal ante la Sala Tercera, de lo Contencioso Administrativo, y ante el Pleno de la Corte Suprema de Justicia, con el propósito institucional de ejercer sus atribuciones con mayor eficiencia y eficacia.

En materia de procesos de inconstitucionalidad, la Procuraduría de la Administración ha cumplido una vez más en un 100% con el término fatal de 10 días hábiles que establece el Código de Procedimiento Judicial, para emitir sus conceptos en dichos negocios jurídicos.

Con relación a los procesos contencioso administrativos en los que se reclama el restablecimiento o reparación de derechos subjetivos de los administrados (demandas de plena jurisdicción e indemnización) la institución desarrolló fundamentalmente las siguientes actividades procesales:

- a) Presentó apelaciones contra las resoluciones de la Sala Tercera que admitían demandas con defectos formales, lográndose que en un 82% de los casos las mismas fueran revocadas por ese Tribunal. El cuadro que se muestra a continuación refleja los resultados de esta gestión:

APELACIONES 2009

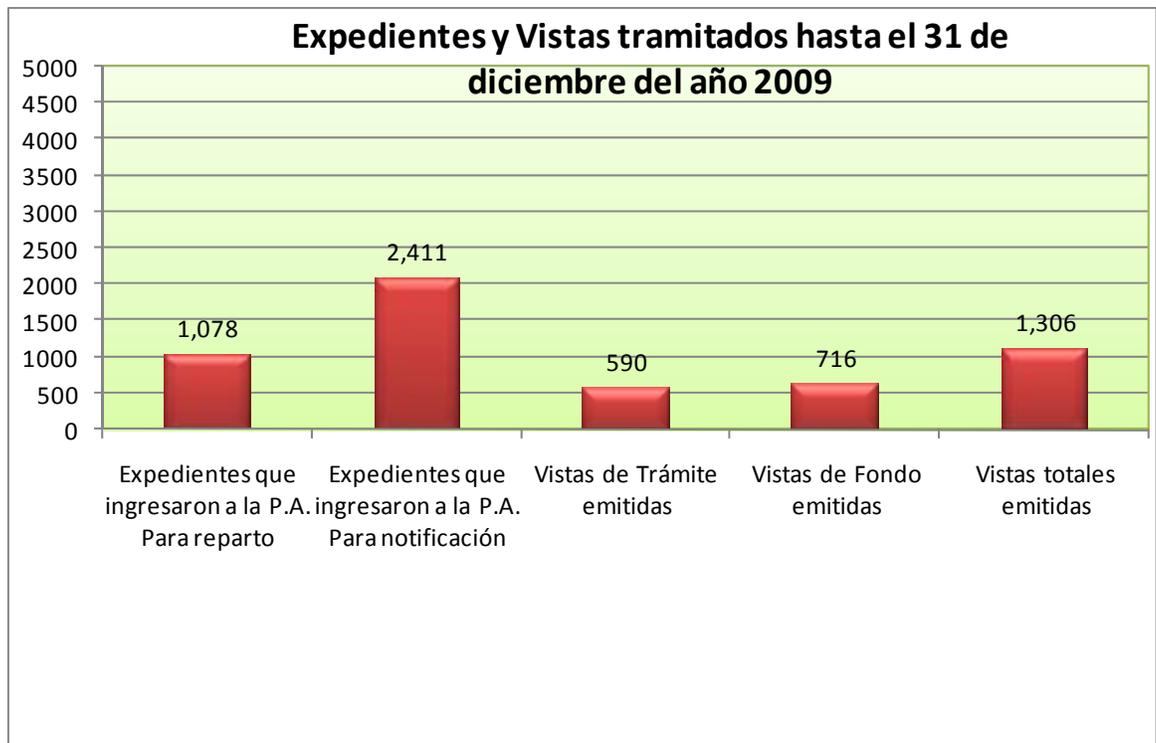
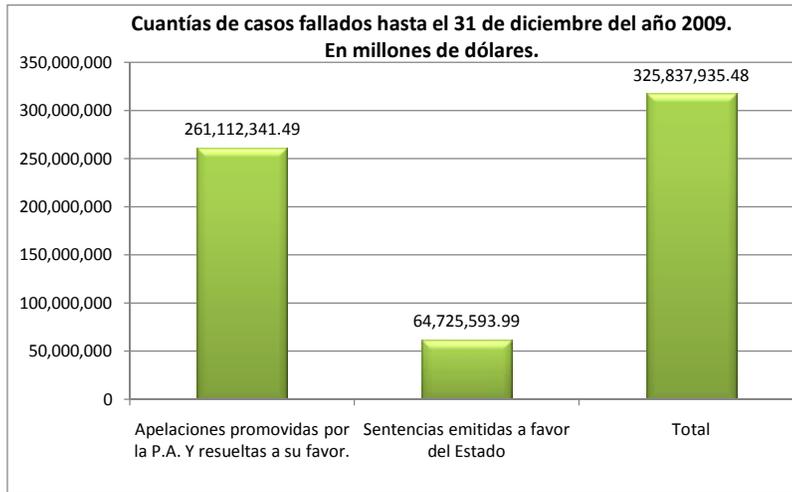
<u>Proceso</u>	<u>A favor</u>	<u>monto</u>	<u>En contra</u>	<u>monto</u>
Plena Jurisdicción	12	B/.5,000.00	4	0
Nulidad	6	0	0	0
Cobro Coactivo	2	B/.1,808,726.17	1	0
Otros Procesos	6	B/.1,361,000.00	1	B/.50,000.00
Total	26	B/.1,813,726.17	6	B/.50,000.00

- b) Propuso y participó en la práctica de las pruebas necesarias para defender los intereses de la Administración Pública cuando ésta ha ceñido su actuación a la Ley.
- c) Se presentaron los correspondientes alegatos de conclusión en los casos que así lo ameritaba.

La actividad procesal descrita fue coordinada en muchas ocasiones con el personal de las unidades de asesoría jurídica de las entidades públicas que son demandadas ante la jurisdicción contencioso-administrativa, lo que se tradujo en una mejor representación de los intereses públicos.

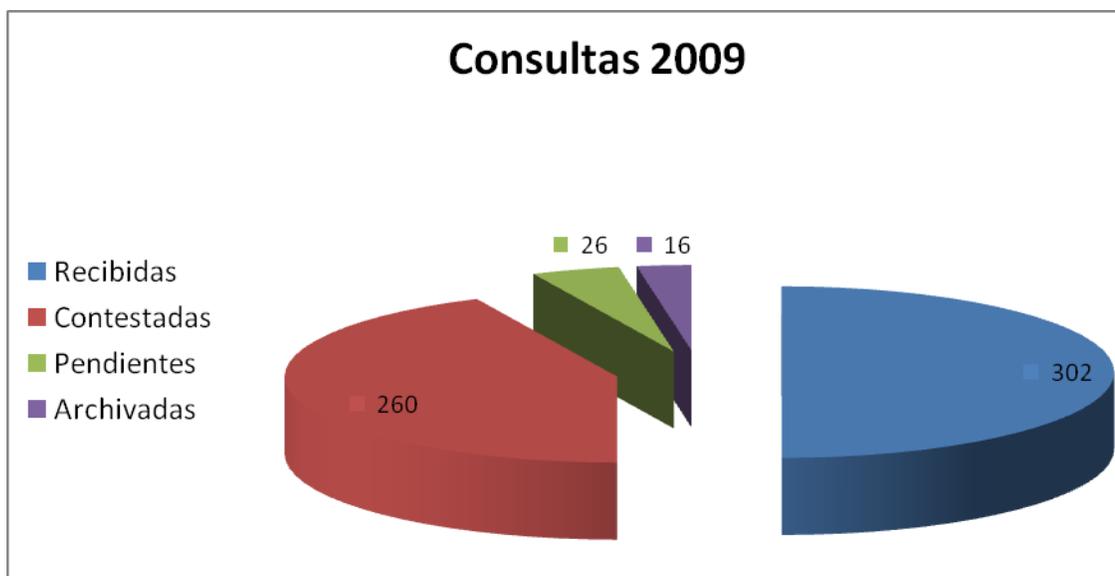
A continuación presentamos algunas estadísticas del trabajo desarrollado por la Procuraduría de la Administración hasta el mes de diciembre del año 2009, en la atención de los Procesos Judiciales.

Diciembre del año 2009, en la atención de los Procesos Judiciales.



B. CONSEJERÍA JURÍDICA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS

Durante el año 2009, en cumplimiento de la atribución de servir de consejera jurídica a los servidores públicos administrativos, establecida en el numeral 1 del artículo 6 de la ley 38 de 2000, la Procuraduría de la Administración, por conducto de la Secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica, recibió 302 consultas de las cuales dio respuesta a 260, archivó 16¹ y quedaron pendientes 26.



Estas estadísticas indican que el nivel de respuesta de la institución durante el periodo 2009 fue de 86%.

En adición a las consultas escritas, la institución también presta el servicio de orientación legal vía telefónica a los servidores públicos administrativos que consulten sobre temas relacionados a consultas previamente emitidas por la Procuraduría de la Administración o la ley 38 de 2000. Durante el año 2009, se atendieron 168 consultas telefónicas.

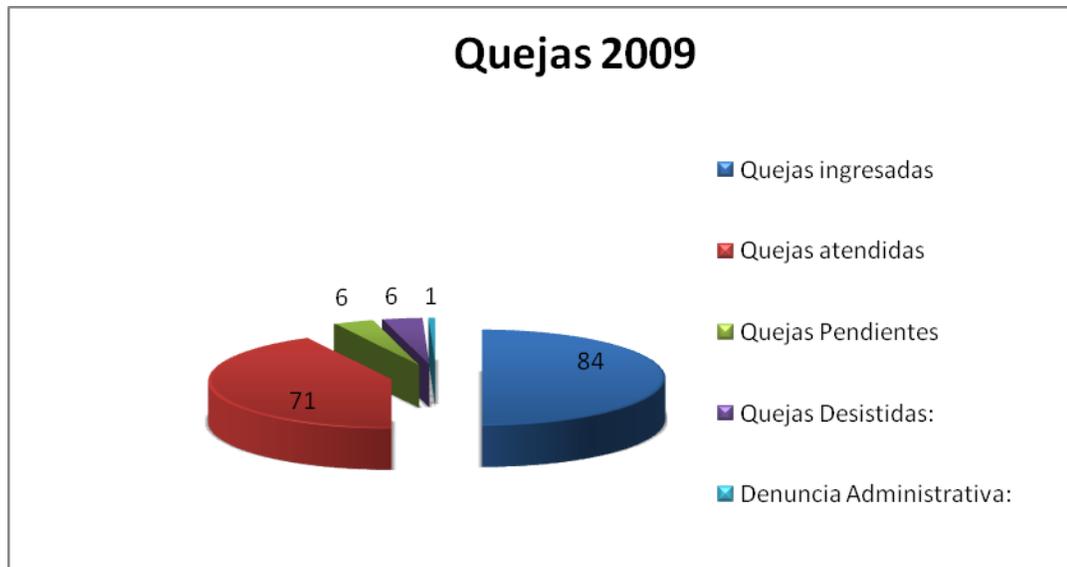
¹ Las consultas se archivan generalmente por desistimiento de la entidad consultante.

Entre las actividades que realizó la Secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica para este periodo, está la actualización del SICCO (Sistema de Control de Consultas), mediante el cual se lleva un registro electrónico de todas las consultas que llegan a la institución y se puede determinar el trámite interno que sigue cada solicitud.

C. ORIENTACIÓN CIUDADANA Y ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA SERVIDORES PÚBLICOS

Como parte de nuestra misión, la orientación ciudadana es uno de los servicios que ofrecemos a la población, entendiéndolo por ello brindar al ciudadano que se acerca a la institución para presentar una queja, la información adecuada para entender algún procedimiento administrativo, según la ley, o la institución a la cual debe referirse para atender su caso. Durante el periodo 2009, esta institución brindó 336 orientaciones ciudadanas.

Por su parte, en cumplimiento de la atribución que nos confiere el numeral 7 del artículo 6 de la ley 38 de 2000, respecto a la atención de quejas contra servidores públicos, la institución registró durante el periodo, 84 quejas recibidas, 71 quejas atendidas, 6 quejas pendientes, 6 quejas desistidas y 1 denuncia administrativa.



Estas estadísticas indican que, en el trámite de quejas, el nivel de respuesta de la institución durante el periodo 2009 fue de 85%.

IV. OFICINAS REGIONALES

A través de sus oficinas regionales, ubicadas en Santiago, provincia de Veraguas y en Chitré, provincia de Herrera, la Procuraduría de la Administración desarrolla, a nivel local, las funciones que le están atribuidas legalmente, brindando asesoría jurídica a los servidores públicos que prestan servicios en esas provincias y a las autoridades locales, tramitando las quejas que se presentan en contra de éstos y contribuyendo a la capacitación y formación de los mismos.

A. OFICINA REGIONAL DE VERAGUAS

Resumen de las actividades realizadas según programas en la oficina regional de Veraguas:

ENERO A DICIEMBRE 2009

PROGRAMAS	TIPOS DE ACTIVIDADES REALIZADAS	N° DE ACTIVIDADES REALIZADAS	N° DE PARTICIPANTES
1. ASESORIA TÉCNICA	Atención personal	28	28
	Atención telefónica	243	243
	Apoyo a Trámite de Quejas y Consultas	0	0
	Apoyo a prácticas de pruebas	1	1
2.FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL MUNICIPAL	Asesoría Técnica Legal-Administrativa	12	121
3. CAPACITACIÓN	Ética y Transparencia Pública	2	77
	Justicia Administrativa de Policía	6	409
	Talleres de Capacitación en Mediación Comunitaria	1	50
4. APOYO A OTRAS INSTITUCIONES DEL ESTADO	Apoyo con la Sala de Capacitación 205 horas	31	986
	TOTALES	324	1,915

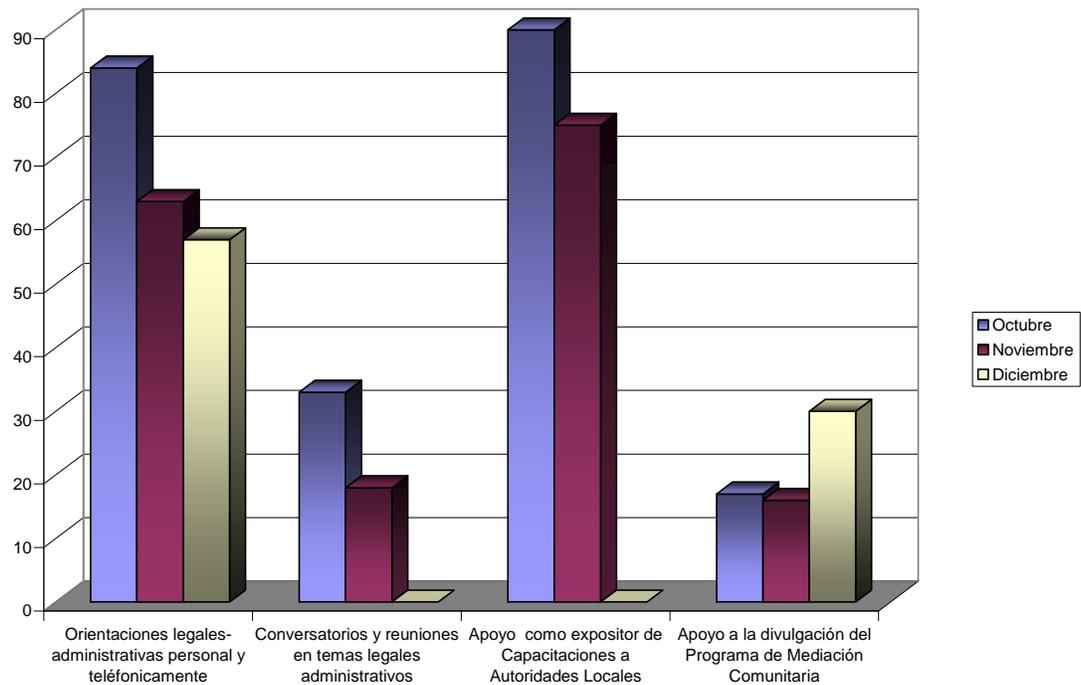
B. OFICINA REGIONAL DE HERRERA

Esta Oficina Regional inició actividades en el mes de octubre de 2009, contribuyendo de una manera directa al fortalecimiento y mejoramiento del desempeño de las funciones que ejercen las autoridades locales de las Provincias de Herrera y Los Santos, a través de las asistencias técnicas realizadas en los

Distritos de estas Provincias, logrando así el objetivo de instruir a las autoridades en materia de justicia administrativa local.

<i>Actividades</i>	<i>Octubre</i>	<i>Noviembre</i>	<i>Diciembre</i>	<i>Totales</i>
<i>Orientaciones personales y telefónicas</i>	84	63	57	204
<i>Capacitaciones Legal – Administrativa</i>	33	18	0	51
<i>Apoyo a otros programas</i>				
<i>Apoyo como expositores al Seminario de Capacitaciones de Autoridades locales.</i>	90	75	0	165
<i>Programa de Mediación Comunitaria</i>	17	16	30	63
<i>Total</i>	224	172	87	483

Evaluación Participativa durante los meses de Octubre, Noviembre y Diciembre 2009.



V. FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD JURÍDICA

A. INFOJURÍDICA

La Procuraduría de la Administración, institución que por mandato de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, debe certificar la vigencia de las normas legales del país, presentó en el mes de septiembre de 2009, su plataforma virtual denominada INFOJURIDICA, para ofrecer de manera sistemática, comprensiva e integral, las disposiciones legales promulgadas durante toda nuestra vida republicana.

Con el ofrecimiento de esta importante herramienta virtual, la Procuraduría de la Administración pretende optimizar el cumplimiento de este mandato legal, propiciando un acceso fácil, rápido y seguro a los marcos legales que rigen a la República de Panamá como un Estado de Derecho.

Al propiciar el acceso ciudadano a toda la legislación vigente, a las Sentencias de la Corte Suprema de Justicia en materia de constitucionalidad, a las normas publicadas (y no publicadas) en la Gaceta Oficial, al contenido de los Tratados firmados por el País, así como a las leyes formales de la Asamblea Nacional, a los decretos de gabinete, a los decretos ley, decretos ejecutivos, contratos y a los reglamentos de carácter general, la Procuraduría de la Administración pretende contribuir desde otro ángulo a garantizar el principio de la legalidad, y brindar un aporte adicional a la seguridad jurídica que debe caracterizar a las modernas democracias.

El acceso a esta plataforma es gratuito. Nacionales y extranjeros pueden acceder a través de la página web de la Procuraduría de la Administración. www.procuraduria-admon.gob.pa.

B. CERTIFICACIÓN DE VIGENCIA DE NORMAS LEGALES

La ley 38 de 31 de julio de 2000, atribuye a la Procuraduría de la Administración la función de expedir las certificaciones sobre la vigencia de las normas legales en la República de Panamá. En el año 2009, la institución emitió, a solicitud de personas naturales y jurídicas, 13 certificaciones sobre la vigencia de determinadas normas legales.

Dada la importancia de este servicio, que contribuye a garantizar la seguridad jurídica en nuestro país, su fortalecimiento fue incluido como una de las actividades del componente de Acceso a la Justicia en el Programa de Fortalecimiento y Modernización del Órgano Judicial, financiado parcialmente por la Unión Europea.

Para ejecutar el proyecto, la institución estructuró, con el apoyo de su Unidad de Informática y Telecomunicaciones y del Centro de Información y Documentación, una base de datos actualizada, confiable y eficiente que incluyera todas las afectaciones que han sufrido las normas con rango de ley, es decir, aquellas aprobadas por la Asamblea Nacional (leyes formales), por el Órgano Ejecutivo (decretos leyes) y por el Consejo de Gabinete (decretos de gabinete), desde 1903

hasta la fecha, incluyendo los pronunciamientos de la Corte Suprema de Justicia en materia de inconstitucionalidad y los tratados internacionales suscritos por la República de Panamá.

También se diseñó un flujo electrónico para automatizar el proceso de certificación de vigencia de estas normas legales.

El Sistema de Certificación permite el acceso vía Internet de aquellas personas interesadas en la certificación de la vigencia de una o más normas legales. Cualquier usuario, desde cualquier lugar donde tenga acceso a Internet, podrá hacer su solicitud de certificación a la Procuraduría de la Administración, ingresando sus datos mediante un formulario electrónico y el resultado le llegará a través de su correo electrónico en el término correspondiente.

C. DICTAMENES SOBRE CONTRATOS DE EMPRÉSTITO INTERNACIONAL

En este periodo, la Procuraduría de la Administración, en cumplimiento de sus atribuciones legales y a solicitud del Ministerio de Economía y Finanzas, emitió opinión en torno al cumplimiento, por parte del Estado panameño, de las formalidades y autorizaciones requeridas para suscribir 11 contratos de empréstito internacional con entidades como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF) y el Banco Europeo de Inversiones (BEI), así como para la emisión de bonos globales y para el aumento del Registro de Tablillas.

D. OPINIONES EN MATERIA DE REVOCATORIA DE ACTOS ADMINISTRATIVOS

En atención a la atribución que le confería la ley 38 de 2000 en materia de revocatoria en sede administrativa de actos administrativos en firme, la Procuraduría de la Administración emitió, de enero a octubre de 2009, 36 opiniones

relativas a solicitudes de esta naturaleza que le fueron presentadas por diversas instituciones estatales.

A partir de la entrada en vigencia de la ley 62 de 23 de octubre de 2009, se derogó el párrafo segundo del artículo 62 de la ley 38 de 2000, que requería la opinión de la Procuraduría de la Administración sobre la revocatoria o anulación de oficio de una resolución en firme, razón por la cual, a partir de ese momento escapa a la competencia de esta institución emitir opinión sobre el tema.

VI. RED INTERINSTITUCIONAL DE ÉTICA PÚBLICA

La Red Interinstitucional de Ética Pública - RIEP es una alianza entre instituciones que persigue promover y consolidar una cultura de buenas prácticas institucionales, mediante el fortalecimiento de una cultura ética en el seno de las instituciones públicas.

La Red es activa en la dimensión preventiva de la ética, es decir, tiene como objetivo promover las buenas prácticas en la administración pública para crear un buen clima laboral en las instituciones, para lograr la eficiencia, eficacia y la calidad del servicio público que se ofrece al ciudadano.

Podemos identificar tres etapas en el desarrollo de la Red:

1. En una **primera etapa** se realizaron seminarios de formación en ética pública. Sin embargo, muy pronto se hicieron evidentes las limitaciones cuando se intentaba cambiar actitudes sin considerar la dirección institucional.

Los participantes en estos seminarios de formación ética asistían, pero cuando regresaban a sus lugares de trabajo no les era fácil transmitir las enseñanzas recibidas a los otros servidores en sus lugares de trabajo. Por consiguiente, el objetivo de la Red de Ética, que es de carácter institucional, no se cumplía.

Los seminarios de formación ética fueron atendidos por la mayoría de las instituciones del Estado.

2. Para lograr una mayor institucionalización se promovió, en una **segunda etapa**, la creación de redes internas en cada institución.

Las redes internas de ética institucional son equipos de trabajo que se conforman en las instituciones para promover la reflexión y aplicación de la ética institucional y consolidar un cambio de la cultura corporativa.

Cada Red interna tiene un coordinador en la institución, quien actúa como enlace entre el Directivo a cargo, usualmente el Secretario(a) General y el equipo de trabajo (Red de Ética de la institución).

Treinta y seis (36) instituciones crearon redes de ética institucionales, con diferentes grados de desarrollo.

3. Finalmente, en una **tercera etapa**, aún en proceso de gestación, se intenta generar oportunidades de vivencia de la ética en las instituciones.

Nos proponemos, en esta tercera etapa brindar a los miembros de las redes institucionales la oportunidad de “vivir” la ética, lo que es posible mediante programas de voluntariado, el desarrollo de programas de incentivos por buenas prácticas entre otras.

A. JORNADAS DE CAPACITACIÓN Y BENEFICIARIOS

De enero a diciembre de 2009 se han realizado 19 jornadas de reflexión, que han beneficiado a 1,130 servidores públicos.

En los últimos tres años se han beneficiado un total de 5,438 servidores en 98 seminarios de reflexión (**ver cuadro adjunto**).

Esta cifra de beneficiados podría parecer poco, comparado con los resultados del 2007 y 2008, años en los cuales logramos beneficiar a una cifra de servidores públicos superior al año 2009. Pero, debemos considerar que el año 2009 fue de transición hacia un nuevo gobierno.

La Red Interinstitucional de Ética Pública procedió, en el último semestre del año, a visitar a las nuevas autoridades de las entidades del Estado, sobre todo en los ministerios. Durante ese año se realizaron 28 reuniones de trabajo o visitas.

Ya se han visitado 90% de los ministerios del gobierno central. Como producto de estas visitas se han desarrollado seminarios de reflexión ética que han beneficiado a 295 servidores públicos entre directivos y jefes departamentales, sobre todo en la semana de los valores que, para Panamá se celebra en la semana del 18 de noviembre.

B. ENTREGA DE CÓDIGOS DE ÉTICA

Durante 2009 se distribuyeron 897 Códigos Uniformes de Ética del Servidor Público que, sumado a las entregas en los últimos tres años, totaliza 16,733 servidores (aproximadamente 10% de los servidores). Destacamos que estos Códigos se entregan en una jornada de capacitación en la que se da a conocer su contenido y su aplicación en el ambiente de trabajo.

VII. FORTALECIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Los programas de capacitación y formación promovidos por la Procuraduría de la Administración tienen por finalidad el incremento del potencial profesional del capital humano representado por los servidores públicos, quienes participan en el desarrollo de las políticas públicas.

Los actos consecuentes con el estudio y análisis de los procesos de reformas y modernización del Estado, combinados con el proceso de actualización continua, con el que estamos comprometidos, propician actitudes favorables a los cambios de nuestros tiempos.

Adherirse al cambio, con la finalidad de contribuir al desarrollo social, puede ser posible a través de la actualización y el desarrollo de las competencias necesarias para la eficacia y eficiencia de la gestión pública.

El programa de capacitación va dirigido a servidores públicos que ocupan cargos de dirección con alta responsabilidad, además, funcionarios del nivel medio, intermedio, auxiliares, autoridades locales y líderes comunales.

Específicamente la capacitación se orientó a los asesores legales de las instituciones del Estado, directivos de recursos humanos, personal de desarrollo institucional, servidores públicos que se desempeñan en unidades administrativas de contrataciones públicas (asesores, administrativos, técnicos, supervisores y jefes), alcaldes, representantes de corregimientos, corregidores, otros funcionarios municipales, autoridades comarcales, líderes y mediadores comunitarios.

A. ÁREAS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

Para el año 2009, las acciones de capacitación abarcaron cinco (5) áreas. A saber:



GESTIÓN PÚBLICA: Orientada hacia el conocimiento y análisis de los aspectos de la gestión en la Administración Pública en el marco de la modernización del Estado

GESTIÓN LEGAL PÚBLICA: Con la finalidad de fortalecer las competencias de los asesores legales de las instituciones del Estado y elevar la calidad de los servicios de asesoría legal que se brindan en las instituciones públicas.



JUSTICIA ADMINISTRATIVA LOCAL: Para apoyar a las autoridades de policía en el ejercicio de las funciones administrativas y correccionales con apego a los principios éticos, de legalidad, calidad, eficacia y eficiencia.

MEDIACIÓN COMUNITARIA: Con el propósito de consolidar el programa de mediación comunitaria a través de la formación de nuevos mediadores y la sensibilización de autoridades y miembros de la comunidad, además de la formación continua de los mediadores comunitarios en técnicas y herramientas de manejo de conflictos.



RED INTERINSTITUCIONAL DE ÉTICA PÚBLICA: Dirigida a fortalecer el desarrollo de una plataforma de servicios para el intercambio, comunicación y apoyo de redes en función de los principios de orden ético.

B. OBJETIVO DE LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN

Las acciones de capacitación van dirigidas a:

- Potenciar sinergias de colaboración con las instituciones públicas.
- Promover una cultura ética en el sector público.
- Propiciar una cultura de paz y de no violencia en la sociedad panameña
- Actualizar a los gestores públicos sobre las nuevas estructuras, procedimientos y herramientas que han surgido del proceso de modernización del Estado.
- Utilizar la estrategia de gestión basada en resultados como herramienta de control administrativo.
- Fomentar la buena práctica institucional en la Justicia Local y fortalecer la gestión procesal de las autoridades locales.
- Ofrecer elementos que contribuyan a la aplicación de los principios y normas que rigen el procedimiento administrativo general.
- Promover la práctica de la mediación comunitaria en el ámbito de la justicia administrativa local.

C. ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN.

- Seminarios Talleres
- Cursos
- Charlas
- Conferencias
- Diplomados

D. CONTENIDOS.

Destacamos las acciones ejecutadas durante el año 2009, por áreas.

Área: Gestión Pública y Gestión Legal Pública.

1. Gestión Pública con Énfasis en Contrataciones Públicas (Diplomado).
2. Marco Lógico en la Gestión Pública (Curso Virtual).
3. Gestión Basada en Resultados (Curso Virtual).
4. La Comunicación y la negociación en situaciones difíciles (Seminario taller).
5. Diplomado en Gestión Pública con Énfasis en Contrataciones Públicas (Jornada de inducción en la Universidad del Trabajo - ciudad de Penonomé, provincia de Coclé).
6. Expedientes administrativos e informe de conducta (Seminario Taller).
7. La Secretaria del Siglo XXI (Seminario).

Área: Gestión Legal Pública:

1. "CAIR " Análisis legal, Contables y Consejos Prácticos (Seminario)
2. Procedimiento Legal Administrativo, Ley 38 de 2000 (Seminario taller)
3. Contrataciones Públicas (Seminario taller).
4. El papel de la Oralidad en la Jurisdicción Contencioso Administrativa. (Seminario)

Área: Red Interinstitucional de Ética Pública.

1. Ética Pública y Transparencia (Seminario)
2. Código Uniforme de Ética (Seminario taller)
3. Valores Éticos (Charla)
4. Planeamiento Estratégico (Taller)
5. Ética Profesional (Seminario).
6. Ética Profesional para psicólogos (Seminario)
7. Ética para los servidores públicos (Conferencia)
8. Experiencia y aprendizaje en el fomento de la Ética de la gestión en Panamá (Panel)

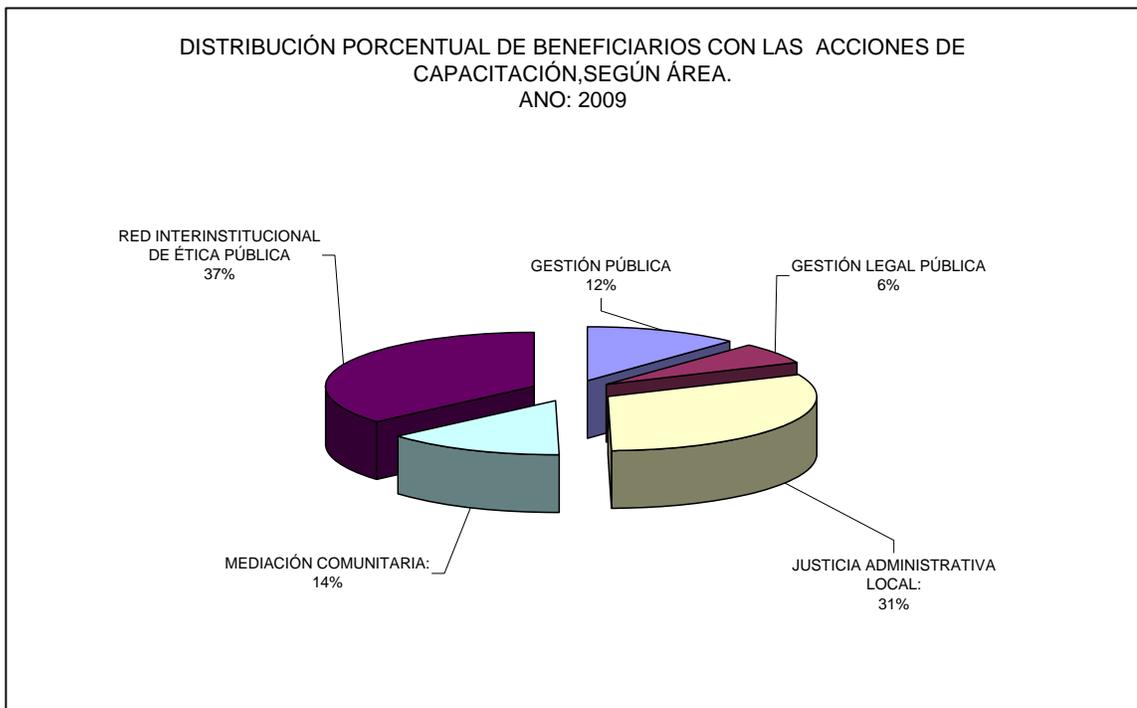
Área: Mediación Comunitaria y Justicia Administrativa Local.

1. Inducción al Cargo para autoridades locales electas.
2. Primer Encuentro Nacional de Mediadores Comunitarios.
3. Mediación comunitaria (David, La Chorrera, San Miguelito, Chepo y Panamá)
(Jornadas de Sensibilización)
4. Alcaldes y Corregidores de las provincias de :
 - Herrera
 - Coclé
 - Veraguas
 - Colón
 - Los Santos
 - Panamá (Distrito de Panamá y San Miguelito)
 - Chiriquí Oriente (Jornadas de Capacitación)
5. Métodos alternativos de solución de conflictos como mecanismo pedagógico para incentivar la participación ciudadana en los asuntos públicos en Panamá (Panel)
6. Orientación legal y técnicas en el manejo de conflictos (Jornadas de capacitación continua para Mediadores Comunitarios)
7. Revisión del proceso de mediación comunitaria (Taller de seguimiento)

E. POBLACIÓN BENEFICIADA.

Durante el año 2009 se realizaron 44 jornadas de capacitación y fueron beneficiados un total de 2,936 participantes, así:

ÁREA	BENEFICIADOS
GESTIÓN PÚBLICA	352
GESTIÓN LEGAL PÚBLICA	190
JUSTICIA ADMINISTRATIVA LOCAL:	916
MEDIACIÓN COMUNITARIA:	408
RED INTERINSTITUCIONAL DE ÉTICA PÚBLICA	1,070
TOTAL	2,936



VIII. MEDIACIÓN COMUNITARIA

El programa de mediación comunitaria es una nueva alternativa que tienen los ciudadanos y ciudadanas del país a través de doce Centros de Mediación Comunitaria Itinerantes con el objetivo de brindar soluciones rápidas, pacíficas y gratuitas a sus conflictos de convivencia vecinal. De esta forma, mejorar a su vez el acceso a los sistemas formales de solución de controversias. Para ello el programa comprende sensibilizar a la población donde se ubiquen los Centros sobre el uso de la mediación, seleccionar de dichas comunidades líderes de acuerdo a un perfil previamente definido y capacitarlos como mediadores comunitarios.

Los ciudadanos con esta capacitación podrán mediar conflictos a través de los Centros que se constituyan o hacerlo directamente en la comunidad cuando el caso así lo requiera.

El programa inició en 2006 en cinco corregimientos del país, donde ya se ha sensibilizado a la comunidad y se han capacitado los mediadores comunitarios a través de un programa de capacitación de 40 horas. Estas comunidades cuentan con sus respectivos Centros de Mediación Comunitaria Pilotos.

Desde el año 2007 el programa cuenta con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y se han establecido convenios de cooperación con los Municipios y Juntas Comunales respectivas.

A. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

El Programa de **Mediación Comunitaria** de la Procuraduría de la Administración tiene como meta implementar el ejercicio de la mediación a nivel nacional, capacitando líderes comunitarios como mediadores y estableciendo Centros de Mediación Comunitaria, que sirvan de espacios para la participación ciudadana y lograr así la solución pacífica de conflictos, en el ámbito comunitario con el objetivo de reducir el número de casos y promover una cultura de paz en las comunidades.

Para cumplir dicha meta el programa se ha trazado los siguientes objetivos estratégicos.

Objetivos Generales:

- Desarrollar como Política Pública de la Procuraduría de la Administración la implementación del servicio de mediación comunitaria a nivel nacional, promoviendo con ello una alternativa en el acceso ciudadano a la justicia social.
- Promover la participación ciudadana en la búsqueda de mejores relaciones humanas en las comunidades, y la transformación individual hacia canales no violentos en la gestión de conflictos interpersonales y sociales.

- Inducir a los gobiernos locales, en la necesaria implementación y uso de los mecanismos de solución de conflictos en el auxilio de la justicia administrativa, educando hacia una cultura de paz a los miembros de la comunidad.

Objetivos Específicos:

- Crear 12 Centros Pilotos de Mediación Comunitaria en la República de Panamá, para la solución de conflictos.
- Formar ciudadanos y ciudadanas como mediadores comunitarios a nivel nacional.
- Promover la solución de conflictos en las comunidades de la República de Panamá a través de la existencia de mediadores comunitarios itinerantes.
- Sensibilizar a las autoridades locales y administrativas sobre el uso de la mediación y conciliación en el ámbito de la gestión de los conflictos comunitarios, con ello, disminuir el número de casos en la administración de justicia local.
- Replicar la experiencia de los Centros Pilotos en todos los Municipios del país.
- Constituir la Red de mediadores comunitarios más grande de Panamá.

B. ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN

1. SENSIBILIZACIÓN

Sensibilización a la Policía Nacional: Se realizaron tres jornadas de sensibilización, dos en David y una en Panamá. Se beneficiaron en total **151** agentes de la policía nacional.

Sensibilización a policías y líderes comunitarios: Distritos de David, La Chorrera, San Miguelito, Penonomé, Chepo y Panamá.

Esta capacitación fue realizada a través de la contratación de un facilitador externo lográndose beneficiar a **176** líderes comunitarios, policías y funcionarios municipales (127 mujeres y 49 hombres).

2. ENCUENTRO DE MEDIADORES COMUNITARIOS

Se realizó en Portobelo el primer Encuentro de Mediadores Comunitarios durante los días 16 y 17 de febrero. Asistieron un total de **72** mediadores que participaron de un taller sobre el trabajo en Red. En este Encuentro los mediadores ratificaron su compromiso de seguir participando del programa e impulsar la primera Red de Mediadores Comunitarios del país.

3. CAPACITACIÓN CONTINUA A MEDIADORES COMUNITARIOS

Como parte del Programa BID, se contrató un facilitador externo para dictar los cursos de capacitación continua dirigida a los mediadores comunitarios del Programa. Se dictaron tres talleres de capacitación continua sobre orientación legal y técnicas y herramientas para el manejo de conflictos comunitarios en la ciudad de Santiago de Veraguas y Panamá, y un cuarto taller de seguimiento sobre la práctica de casos reales en dos Centros de Mediación Comunitaria Pilotos. En estas jornadas se beneficiaron a un total de 121 mediadores comunitarios.

4. CAPACITACIÓN DE AUTORIDADES LOCALES

El Programa de Mediación Comunitaria participó en las Jornadas de Capacitación Anual que imparte la Procuraduría para las Autoridades Locales de las provincias de Coclé, Colón, Chiriquí, Herrera, Los Santos, Panamá y San Miguelito, facilitando los temas de manejo de conflictos y la incorporación de las autoridades en el programa de mediación comunitaria.

Beneficiados: **916** autoridades locales.

C. CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA (CMC)

1. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LOS CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

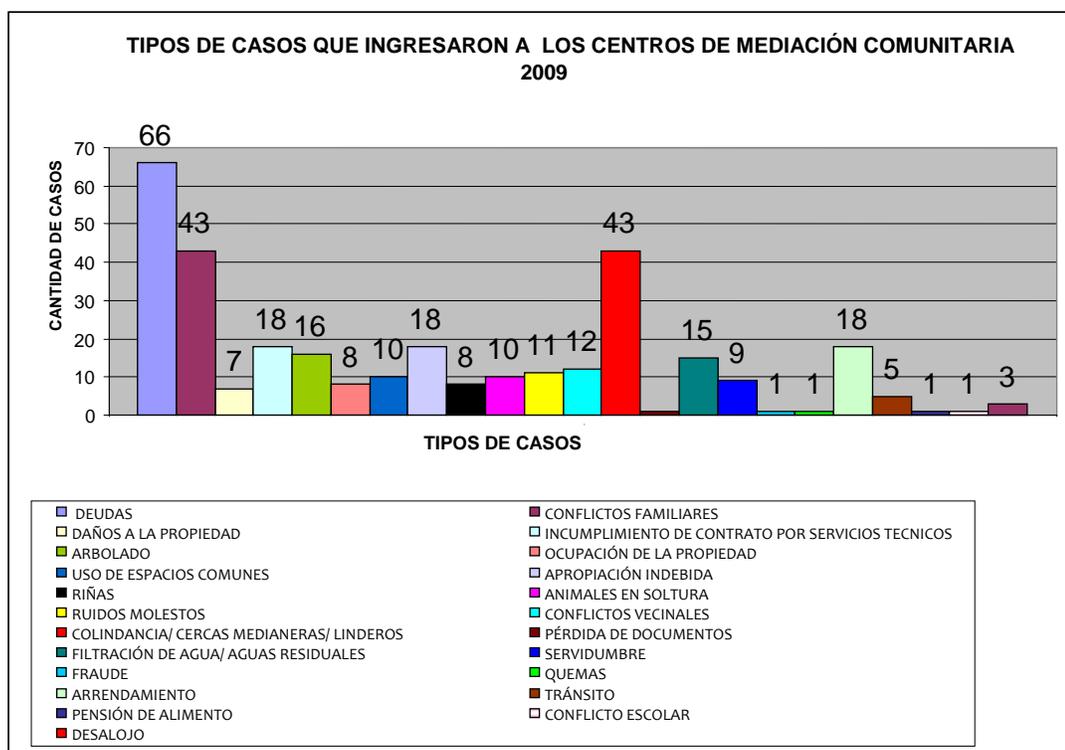
Cumpliendo con uno de los objetivos del Programa, se realizaron las acciones de monitoreo y promoción de los primeros Centros Pilotos. En total se realizaron 64 visitas de supervisión a los CMC de David, Soná, Llano Bonito de Chitré, Portobelo y Chepo.

Los resultados de estas giras fueron los siguientes:

- ✓ Participación en 6 programas de radio en la Provincia de Herrera, Chiriquí y Veraguas.
- ✓ Participación en reuniones de los Concejos Municipales de: Chepo, Portobelo, Chitré, Ocú y las Tablas, para lograr el apoyo de los Honorables Concejales a la gestión que realizan los CMC.
- ✓ Seis reuniones con miembros y Jefes de Zona de la Policía Nacional de: Soná, Chitré, David, Portobelo, las Margaritas y Panamá para informarles del programa y los servicios de los CMC.
- ✓ Una reunión de acercamiento con los directivos de la Universidad Autónoma de Chiriquí, para promover la mediación comunitaria y la investigación de los Métodos Alternos en la Solución de Conflictos (MASC) en Panamá en conjunto con la Procuraduría de la Administración, que dio como resultado la propuesta de firma de un Convenio entre ambas instituciones.
- ✓ Veintitrés reuniones en comunidad promoviendo la mediación en los siguientes distritos:
 - Provincia de Colón: la Guaira, Isla Grande, María Chiquita, Cacique y Garrote.
 - Prov. de Veraguas: Marañón, Rodeo Viejo, Guarumal y Soná
 - Prov. de Chiriquí: Las Lomas, Pedregal, Chiriquí, David y Bugaba
 - Provincia de Panamá: Chepo Cabecera
- ✓ Participación del equipo de mediación de la PA en 4 mediaciones itinerantes: Portobelo, David, Chepo y Soná.

2. CONFLICTOS ATENDIDOS EN LOS CENTROS DE MEDIACIÓN
COMUNITARIA

Nº	TIPO DE CASO	TOTAL
1.	DEUDAS	66
2.	CONFLICTO FAMILIARES	43
3.	DAÑOS A LA PROPIEDAD	7
4.	INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO POR SERVICIOS TECNICOS	18
5.	ARBOLADO	16
6.	OCUPACIÓN DE LA PROPIEDAD	8
7.	USO DE ESPACIOS COMUNES	10
8.	APROPIACIÓN INDEBIDA	18
9.	RIÑAS	8
10.	ANIMALES EN SOLTURA	10
11.	RUIDOS MOLESTOS	11
12.	CONFLICTOS VECINALES	12
13.	COLINDANCIA/ CERCAS MEDIANERAS/ LINDEROS	43
14.	PERDIDA DE DOCUMENTOS	1
15.	FILTRACION DE AGUA/ AGUAS RESIDUALES	15
16.	SERVIDUMBRE	9
17.	FRAUDE	1
18.	QUEMAS	1
19.	ARRENDAMIENTO	18
20.	TRÁNSITO	5
21.	PENSIÓN DE ALIMENTO	1
22.	CONFLICTO ESCOLAR	1
23.	DESALOJO	3
TOTAL		325



Esta información fue extraída de los registros estadísticos de enero a septiembre del 2009 de los siguientes Centros Itinerantes de Mediación Comunitaria: Soná, David, Portobelo, las Margaritas de Chepo y Llano Bonito de Chitré.

1. CONSTITUCIÓN DE NUEVOS CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

- **Firma de Convenios:** se firmaron convenios con los Municipios de San Miguelito, Penonomé, y con las Juntas Comunales de Pedregal, San Francisco, Chilibre, Guadalupe en La Chorrera y Parque Lefevre, para la construcción de nuevos centros de mediación comunitaria. Igualmente, al 1 de diciembre de 2009, la Procuraduría de la Administración y la Camara de Comercio, Industrias y Agricultura suscribieron un convenio de cooperación con el objetivo de realizar programas de capacitación y formación de personal en áreas de interés para ambas instituciones y efectuar proyectos y programas de investigación.
- **Adecuación de espacios para nuevos Centros e instalación de Mobiliarios y**

Equipos: se hicieron las adecuaciones y equipamiento de los Centros de Mediación Comunitaria de Pedregal y La Chorrera, y la entrega de equipo tecnológico y línea blanca al CMC de Parque Lefevre.

2. TRÁMITE DE IDONEIDADES PARA MEDIADORES COMUNITARIOS

Durante el año 2009 se realizaron los trámites pertinentes para lograr la certificación, por parte del Ministerio de Gobierno y Justicia, para 85 mediadores comunitarios del Programa de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración.

3. PUBLICACIONES

Durante todo el año y como parte de las actividades de promoción del Programa de Mediación Comunitaria se realizaron las siguientes publicaciones:

- **Trípticos:** Se entregaron, en promedio, unos 2000 trípticos, repartidos a las autoridades locales, mediadores comunitarios y los Centros Pilotos de Mediación Comunitaria.
- **Afiches:** se elaboraron y colocaron 25 afiches promocionando los Centros de Mediación Comunitaria en las Comunidades Pilotos.
- **Boletín Enlace Comunitario:** Se elaboraron e imprimieron un total de 500 ejemplares que han sido entregados a los mediadores comunitarios y se están distribuyendo en los Centros de Mediación Comunitaria en funcionamiento.
- **Actualización del enlace de Mediación Comunitaria en la página Web de la Procuraduría de la Administración con información completa del programa.** Este enlace cuenta con una dirección de correo electrónico donde podrán escribir los usuarios de la página al Programa de Mediación Comunitaria.

4. ACTIVIDADES EXTERNAS

- ✓ **Presentación del Programa de Mediación Comunitaria para docentes de la UNACHI:** organizado por la Procuraduría de la Administración a través del Centro de Mediación de David en conjunto con la Universidad Autónoma de Chiriquí en conmemoración del Día Internacional de la Paz, con la participación de **62** personas.

- ✓ **Participación en una caminata por la Paz y la no Violencia:** miembros del equipo del Programa de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración participaron en conjunto con mediadores comunitarios, integrantes de la Red de Mediadores de Llano Bonito de Chitré, en la primera caminata “Por una Cultura de Paz y la No violencia”, organizada por la Policía Nacional de la provincia de Herrera.

- ✓ **Presentación de Panel en el XIV Congreso del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), “EXPERIENCIAS Y APRENDIZAJES EN EL FOMENTO DE LA ÉTICA DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN PANAMÁ” CELEBRADO EN SALVADOR BAHÍA, BRAZIL DEL 27 AL 30 DE OCTUBRE**

Durante este panel, un miembro del equipo de mediación comunitaria de la Procuraduría de la Administración presentó el tema “Los Mecanismos Alternativos de solución de conflictos como mecanismo pedagógico para incentivar la participación ciudadana en los asuntos públicos en Panamá” y dio a conocer el Programa de Mediación Comunitaria que implementa la Procuraduría de la Administración.

IX. 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 y de la mediación comunitaria, la Procuraduría de la Administración realizó durante el año 2009 las siguientes publicaciones de carácter institucional.

A. BOLETÍN INFORMATIVO

El “Boletín Informativo” está dirigido al público en general. En él se destacan las actividades realizadas por la institución. Durante el año 2009, la Procuraduría de la Administración distribuyó 4,000 boletines informativos.

B. CUADERNOS ADMINISTRATIVOS

“Cuadernos Administrativos” es una publicación que tiene como fin brindar orientación a los servidores públicos, autoridades locales y al ciudadano en general. Se publica cada tres (3) meses. Su contenido está dividido en 6 secciones: Estudios, Jurisprudencia y Consultas, El Camino hacia la Descentralización, Orientación al Ciudadano, Propuesta Ciudadana y Buenas Prácticas Administrativas.

En el año 2009 se publicaron y distribuyeron en las oficinas de las entidades públicas y de los gobiernos locales, 4 ediciones de “Cuadernos Administrativos”.

C. REVISTA GESTIÓN PÚBLICA

Por tercer año consecutivo se publica la Revista semestral “Gestión Pública”, que constituye un esfuerzo de la Procuraduría de la Administración por informar a sus

lectores sobre la temática de la gerencia y gestión pública y del derecho administrativo.

En los meses de junio y diciembre del año 2009 se presentaron 2 nuevas ediciones en las que colaboraron con artículos, profesionales como Victor Martín Fiorino, docente de la Universidad de Zulia, República de Venezuela, Gustavo García de Paredes, Rector de la Universidad de Panamá, Eduardo Morgan Jr., José Javier Rivera, especialista en Derecho Fiscal y Administrativo, Vilma de Luca, ex - Administradora de la Autoridad Nacional de Aduanas, Yolanda Real, Directora Nacional de Registro de Valores e Informes de Emisores, Comisión Nacional de Valores, Nuria Cunill, consultora internacional, Rafael Ostau de la Font Pianeta, Presidente del Consejo de Estado de la República de Colombia, Juan Camilo Salas, asesor en procesos de formación de servidores públicos, Eduardo Wolle, consultor, Luis Eduardo Cleghorn, coordinador de la Red Interinstitucional Ética Pública, Salvatore Bacile Ladaris, abogado, Karen Palacios, funcionaria de la Procuraduría de la Administración y Oscar Ceville, Procurador de la Administración.

Entre los temas tratados en estas ediciones se encuentran:

- Ética en la Administración Pública
- El papel de la universidad de Panamá en la coyuntura actual.
- Economía y derecho en el contexto de la globalización.
- Antecedentes del CAIR.
- Autoridad Nacional de Aduanas.
- La transparencia en el mercado de valores.
- La Gestión para Resultados de Desarrollo.
- El arreglo directo como mecanismo alternativo de solución de conflictos.
- Elementos para una superación del normativismo en la promoción de la ética de la función pública
- Mediación Comunitaria

- La gestión ética como fundamento de la eficiencia institucional y la calidad de los servicios públicos
- El nuevo régimen de invalidez, vejez y muerte administrado por la Caja de Seguro Social.
- Los mecanismos alternativos de solución de conflictos como mecanismo pedagógico para incentivar la participación ciudadana en los asuntos públicos: programa de mediación comunitaria en panamá.
- La crisis del sistema judicial panameño. M. Foucault y j. Habermas como referente.

