



Informe de Gestión

2011



Dr. Oscar Ceville

Procurador de la Administración

Lic. Nelson Rojas Ávila

Secretario General

Mgtr. Alina Vergara de Chérigo

Subsecretaria General

Lic. Maribel Vergara Murillo

Directora de Administración y Finanzas

Mgtr. Raúl Taboada

Director de Investigación y Capacitación

Mgtr. Indira Triana

Jefa de la Secretaría de Procesos
Judiciales

Mgtr. Elizabeth Cedeño

Jefa de la Secretaría de
Consultas y Asesoría Jurídica

Lic. Stephany Cervantes

Jefa de la Oficina de Información y
Relaciones Públicas

Mgtr. Rolando Becerra

Jefe de Informática y
Telecomunicaciones

Lic. Jenissa de Solís

Jefa del Centro de Documentación
e Información Jurídica

Mgtr. Ilka Vaca

Jefa de la Oficina Regional
de Coclé

Lic. Jazmín Cubilla

Jefa de la Oficina Regional
de Colón, encargada

Mgtr. Cinthia Novoa

Jefa de la Oficina Regional
de Chiriquí

Mgtr. Jeremías Núñez

Jefe de la Oficina Regional
de Herrera

Lic. Rigoberto Ríos

Jefe de la Oficina Regional
de Veraguas

Mgtr. Cherty Mendieta
Coordinadora del Programa
de Mediación Comunitaria

Ing. Luis Eduardo Cleghorn
Coordinador del Programa de Ética Pública

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Introducción	1
Organigrama	4
Misión	5
Visión	5
Valores	6
Procesos Misionales	7
I. Gestión judicial.....	8
A. Intervención en procesos promovidos ante la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia.....	8
1. Defensa de los intereses del Estado y de los municipios.....	8
2. Actuación en interés de la Ley.....	10
B. Intervención en procesos de control constitucional ante el Pleno de la Corte Suprema de Justicia.....	11
C. Total de vistas emitidas.....	11
II. Asesoría jurídica a los servidores públicos administrativos.....	11
III. Atención de quejas contra los servidores públicos y orientación ciudadana.....	13
IV. Certificación de vigencia de normas legales.....	15
V. Emisión de dictámenes respecto a la celebración de contratos de empréstito internacional en los que sea parte el Estado	15
VI. Capacitación de los servidores públicos.....	15
A. Alcance del programa de capacitación.....	16
B. Enfoque.....	16
C. Áreas de formación y capacitación.....	17
1. Gestión legal pública.....	17
2. Gestión pública.....	23
3. Justicia administrativa de policía.....	27

4.	Red Interinstitucional de Ética Pública.....	31
5.	Mediación Comunitaria.....	31
D.	Población beneficiada con las acciones de capacitación y formación desarrolladas por la Procuraduría de la Administración durante 2011...	33
E.	Asistencias técnicas.....	34
VII.	Promoción de la Ética Pública.....	34
A.	Población beneficiada	36
B.	Programa de formación de formadores.....	37
C.	Estructura de la Red Interinstitucional de Ética Pública.....	37
VIII.	Promoción de una cultura de paz a través de la mediación comunitaria.....	37
A.	Misión y Visión.....	38
B.	Objetivo.....	38
C.	Actividades desarrolladas y logros alcanzados en el año 2011.....	38
1.	Alianzas estratégicas para el fortalecimiento del Programa de Mediación Comunitaria.....	38
2.	Desarrollo de la Red Nacional de Mediación Comunitaria.....	40
3.	Principales logros.....	43
4.	Centros de mediación comunitaria a nivel nacional.....	43
5.	Formación y capacitación en manejo de conflictos y mediación comunitaria.....	49
6.	Nuevas publicaciones.....	52
7.	Otras actividades.....	53
	Procesos de Apoyo	54
I.	Gestión administrativa.....	55
A.	Presupuesto	55
B.	Contabilidad.....	56
C.	Recursos Humanos.....	56
D.	Compras y Proveeduría.....	57
E.	Servicios Generales.....	58

F. Infraestructura.....	58
1. Edificio sede de la Procuraduría de la Administración.....	58
2. Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración.....	60
3. Oficinas Regionales.....	60
4. Centros de Mediación Comunitaria.....	61
II. Documentación e Información Jurídica.....	62
A. Fortalecimiento de la Seguridad Jurídica.....	62
B. Campaña de la divulgación de los Servicios Infojurídica.....	65
C. Actualización de sistemas informáticos.....	65
D. Atención a usuarios internos y externos.....	66
E. Apoyo interinstitucional.....	67
III. Informática y Telecomunicaciones.....	68
A. Sistemas de información y capacitación dirigidos a la comunidad.....	68
1. Sitio web de la Procuraduría de la Administración.....	68
2. Plataforma virtual para cursos y capacitación a distancia (E-Learning).....	68
3. Sistema de mediación comunitaria (SMC).....	68
4. Sistema de colaboración institucional (SIC).....	69
B. Proyecto BID-Modernización de la Administración de Justicia.....	69
C. Renovación tecnológica e informática.....	69
IV. Relaciones Públicas.....	69
A. Publicaciones institucionales.....	69
B. Galería de Procuradores de la Administración, Procuradores Auxiliares y Fiscales de lo contencioso administrativo.....	70
C. Actualización de la sección de noticias de la página web.....	72
Presencia de la Procuraduría de la Administración en las provincias – Oficinas Regionales y Centros de Mediación Comunitaria.....	73
I. Provincia de Coclé.....	74

A. Oficina Regional de Coclé.....	74
1. Ubicación.....	74
2. Orientaciones legales administrativas.....	74
3. Asistencias técnicas.....	75
4. Apoyo a programas.....	76
5. Apoyo a las Secretarías de Consultas y Asesoría Jurídica y Secretaría de Procesos Judiciales.....	79
b. Centro de mediación comunitaria de Penonomé.....	80
II. Provincia de Colón.....	82
A. Oficina Regional de Colón.....	82
1. Ubicación.....	82
2. Orientaciones legales administrativas.....	82
3. Asistencias técnicas.....	83
4. Apoyo a programas.....	84
B. Centros de mediación comunitaria.....	86
1. Centro de mediación comunitaria de Portobelo.....	86
2. Centro de mediación comunitaria de María Chiquita.....	89
III. Provincia de Chiriquí.....	93
A. Oficina Regional de Chiriquí.....	93
1. Ubicación.....	93
2. Orientaciones legales administrativas.....	93
3. Asistencias técnicas.....	94
4. Apoyo a programas.....	96
5. Apoyo a la Secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica, a la Secretaría de Procesos Judiciales y al Centro de Documentación.....	98
B. Centros de mediación comunitaria.....	98
1. Centro de mediación comunitaria de David.....	98
2. Centro de mediación comunitaria de San Félix.....	102
IV. Provincias de Herrera y los Santos.....	106
A. Oficina Regional de Herrera.....	106

1. Ubicación.....	106
2. Orientaciones legales administrativas.....	106
3. Asistencias técnicas.....	108
4. Apoyo a programas.....	109
5. Cuadro comparativo: Gestión 2009, 2010 y 2011.....	112
B. Centros de Mediación Comunitaria.....	112
1. Centros de mediación comunitaria de Llano Bonito, Las Tablas, Guararé, Macaracas y Ocú.....	112
V. Provincia de Veraguas	114
A. Oficina Regional de Veraguas.....	
1. Ubicación.....	114
2. Orientaciones en materia legal administrativa.....	114
3. Asistencias técnicas.....	115
4. Apoyo a programas.....	117
5. Apoyo a la secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica.....	122
6. Resumen de las actividades realizadas según programa en la Oficina Regional de Santiago.....	122
B. Centros de Mediación Comunitaria.....	123
1. Centro de mediación comunitaria de Soná.....	123
2. Centro de mediación comunitaria de Santiago.....	123

INTRODUCCIÓN

En el año 2011, el presupuesto de rentas y gastos asignado a la Procuraduría de la Administración fue de **B/. 4,845,324.00**, del cual se **logró ejecutar el 89% (B/.4,320,755.00)**, **95% (B/.3,007,076.00)** del presupuesto de funcionamiento y **79% (B/. 1,313,679.00)** del presupuesto de inversión. Estos fondos fueron destinados al cumplimiento de sus funciones, al fortalecimiento de los servicios que presta al Estado y a la comunidad y a la atención de las necesidades más apremiantes de sus unidades administrativas.

En **defensa de los intereses del Estado**, la Procuraduría de la Administración emitió 668 vistas en procesos de Plena Jurisdicción y de Indemnización promovidos ante la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia y evitó a través de su gestión judicial (apelaciones, contestaciones de demandas, participación en prácticas de pruebas y alegatos), que la administración pública se viera obligada a pagar **B/.110,840,998.26**. Este ahorro, sumado al generado durante los últimos seis años, representa un ahorro total para el Estado de **B/.750,728,542.47**, en sentencias emitidas a su favor por la Sala Tercera de lo contencioso administrativo de la Corte Suprema de Justicia.

Su actuación judicial también incluyó la participación, en defensa de la legalidad, en 67 procesos de nulidad, de protección de derechos humanos y de plena jurisdicción especial, promovidos ante la Sala Tercera y en 37 procesos de control constitucional (demandas y advertencias de inconstitucionalidad y objeciones de inexequibilidad), promovidos ante el Pleno de la Corte Suprema de Justicia.

Como parte de la **asesoría jurídica a los servidores públicos administrativos**, en el año 2011, esta Procuraduría dio respuesta a **148** consultas formuladas por servidores públicos administrativos de instituciones como la Universidad de Panamá, el Ministerio de Economía y Finanzas, el Ministerio de Relaciones Exteriores, el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, el Ministerio de Comercio e Industrias, el Ministerio de Seguridad, el Ministerio Gobierno, el Ministerio de Desarrollo Agropecuario, la Policía Nacional, la Caja de Seguro Social, la Contraloría General de la República, la Autoridad Nacional del Ambiente, la Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, la Dirección General de Carrera Administrativa y la Universidad Autónoma de Chiriquí, entre otras. También brindó orientación ciudadana a 350 personas.

En cumplimiento de su función de **vigilar la conducta oficial de los servidores públicos**, tramitó **65** quejas, relacionadas con la falta de respuesta a solicitudes, reclamos de prestaciones laborales y demora injustificada en trámites administrativos, entre otras.

En este año, la Procuraduría de la Administración también contribuyó al fortalecimiento de la seguridad jurídica a través de la **certificación de la vigencia de normas legales**, que consiste en verificar, a solicitud de usuarios, nacionales o extranjeros, las afectaciones (modificación o derogatoria) que ha sufrido una norma.

Infojurídica, base de datos de legislación creada por la Procuraduría de la Administración, que contiene información jurídica sistematizada de normas publicadas en la gaceta oficial desde 1903 hasta la fecha, con expresión detallada de sus afectaciones, vigencias e inconstitucionalidades, recibió, en 2011, **32,000 visitas provenientes de 40 países**.

Además de cumplir con estas tareas, la Procuraduría de la Administración dirigió sus esfuerzos al fortalecimiento de sus programas de Capacitación dirigidos a los servidores públicos, a la Ética Pública y a la Mediación Comunitaria.

En el año 2011, a través de acciones de **capacitación y formación**, presenciales y virtuales, en las áreas de Gestión Legal Pública, Gestión Pública, Justicia Administrativa de la Policía, Ética pública y Mediación Comunitaria, la Procuraduría de la Administración benefició a **4,808 personas**.

Como **coordinadora de la Red Interinstitucional de Ética Pública** integrada por 77 instituciones del Estado, la Procuraduría brindó capacitación a **578** funcionarios y asistencias técnicas a **1820** personas.

En el año 2011, como forma de promover la construcción de una nueva forma de abordar el tema del acceso a la justicia en las comunidades, la Procuraduría de la Administración, puso especial atención al fortalecimiento de su Programa de Mediación Comunitaria. Se logró la apertura de 4 nuevos centros de mediación: en el Corregimiento de San Félix en la Provincia de Chiriquí, Corregimiento de María Chiquita en la Provincia de Colón, Corregimiento de Ocú en la Provincia de Herrera y Corregimiento de Macaracas, en la Provincia de los Santos. Actualmente el programa cuenta con **19** centros de mediación comunitaria, ubicados en las provincias de Panamá, Colón, Coclé, Chiriquí, Herrera, Los Santos y Veraguas. Durante el año 2011, estos centros atendieron un total de **2,166** casos.

Este programa también capacitó a **578** personas en temas relativos al Acceso a la Justicia y regulación de los marcos; Teoría del conflicto y la comunicación; Etapas del proceso de Mediación; Técnicas Especiales del mediador comunitario; Efectos de los acuerdos de mediación; Dinámica del Conflicto; Papel de la seguridad en la rehabilitación y resocialización de los privados de libertad; y, la Negociación en situaciones de crisis.

Las oficinas regionales de la Procuraduría de la Administración brindaron asistencia y orientación tanto a instituciones como a ciudadanos en las provincias de Bocas del Toro, Coclé, Colón, Chiriquí, Herrera, Los Santos y Veraguas y en la Comarca Ngabe Bugle, beneficiando a un total de 1,820 personas.

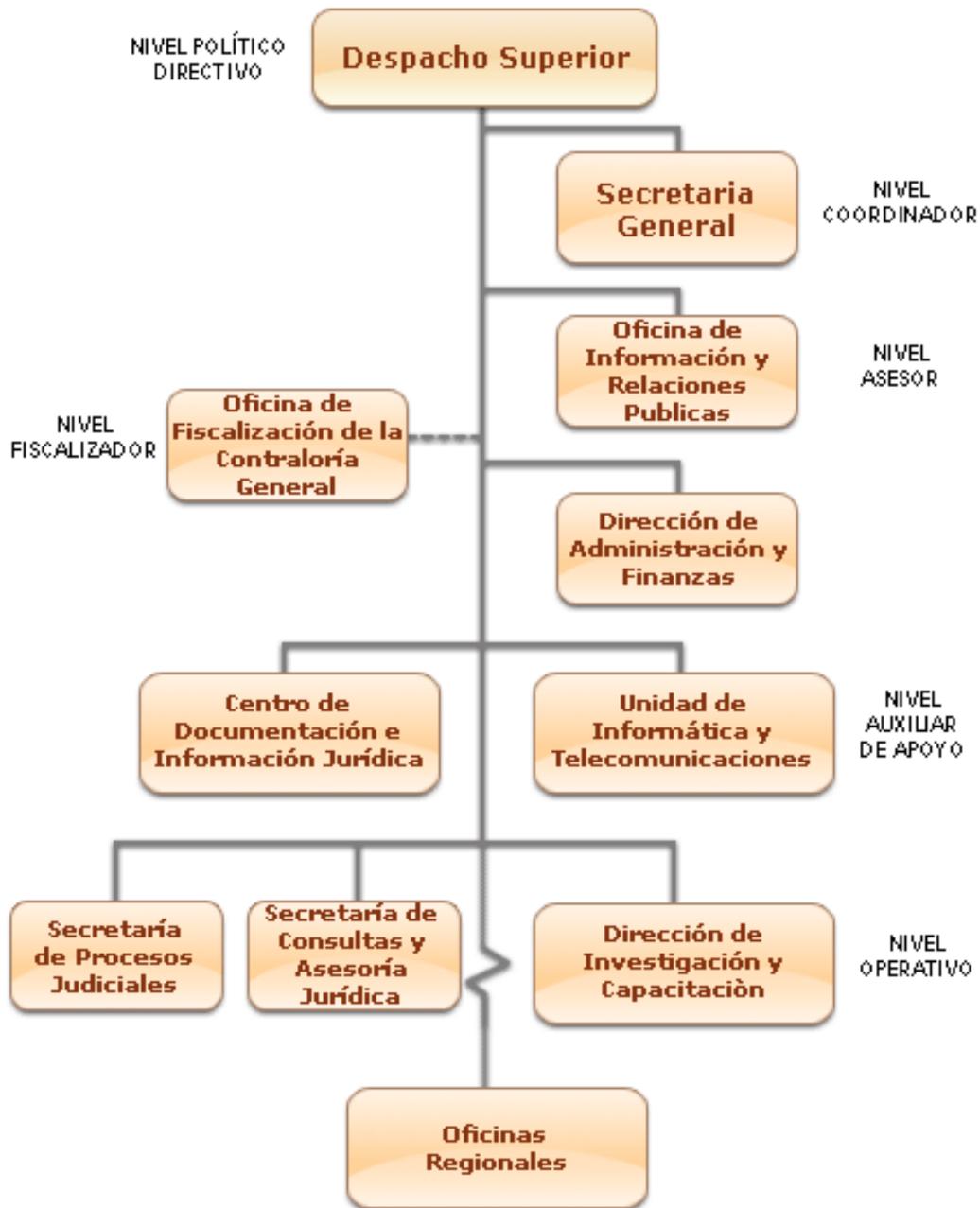
Finalmente, es preciso anotar que en materia de **infraestructura**, este año se logró concretar, con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la construcción de un anexo del edificio del centro de capacitación (CECPA), ubicado en la urbanización Llanos de Curundu, que albergará una biblioteca especializada, un auditorio, salones de capacitación y de investigación, cafetería y otras facilidades que beneficiarán a los usuarios de esas instalaciones.

La información resumida en esta introducción, pone de manifiesto que para la Procuraduría de la Administración, 2011 ha sido un año altamente productivo, enriquecedor y de contacto sostenido con sus principales usuarios: el Estado y la sociedad.

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

Diciembre, 2011.

ORGANIGRAMA



MISIÓN Y VISIÓN

Misión

La Procuraduría de la Administración es una institución que, mediante una gestión de calidad desarrollada dentro del marco constitucional y legal, defiende los intereses del Estado y de los municipios; promueve la legalidad, la competencia y la ética en las actuaciones de los servidores públicos; brinda orientación ciudadana y contribuye a formar una cultura de paz a través de la mediación comunitaria, para fortalecer el Estado democrático de Derecho.

Visión

Ser una institución de excelencia dentro del sistema de administración de justicia.

VALORES

DECALOGO DE VALORES

1. *Ser leal a la institución y a mis compañeros.*
2. *Tratar con respeto, consideración y deferencia a mis compañeros de trabajo y a las demás personas.*
3. *Conducir mis relaciones personales y profesionales con sinceridad y honradez.*
4. *Tratar con igualdad a mis compañeros de trabajo y a todos los usuarios de los servicios de la Institución.*
5. *Ser tolerante con las ideas y creencias de las personas.*
6. *Realizar el máximo esfuerzo para un desempeño eficaz, responsable y eficiente de mis labores.*
7. *Rendir cuenta de mis funciones a la institución y a la sociedad.*
8. *Perfeccionar mis competencias profesionales de manera permanente.*
9. *Trabajar en armónica colaboración con los compañeros de mi unidad administrativa y los demás miembros de la Institución para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.*
10. *Guardar reserva de la información confidencial o de acceso restringido de las que tenga conocimiento por razón de mis funciones.*

PROCESOS MISIONALES



I. GESTIÓN JUDICIAL.

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

1. DEFENSA DE LOS INTERESES DEL ESTADO Y DE LOS MUNICIPIOS.

A través de la Secretaría de Procesos Judiciales la Procuraduría de la Administración ejerce la misión fundamental de defender los intereses del Estado en los procesos contencioso administrativos de plena jurisdicción y de indemnización en los que se reclama el restablecimiento o reparación de derechos subjetivos de los administrados o el resarcimiento pecuniario por daños y perjuicios.

Como mecanismos implementados para cumplir con esta atribución, se desarrollaron las siguientes actividades procesales:

- a) Presentación de **apelaciones** en contra de las providencias que admiten las demandas que no cumplen con los requisitos formales que exige la ley especial que rige la jurisdicción contencioso administrativa, con la intención que la Sala Tercera decida que la admisión inicial de tales acciones debe ser revocada. El cuadro que se muestra a continuación refleja los resultados de esta gestión:

Apelaciones 2011

Proceso	A favor del Estado	Monto	En contra del Estado	Monto
Plena Jurisdicción	18	39,569,802.24	2	0
Indemnización	5	12,094,310.00	0	0
Total	23	51,664,112.24	2	0

La información recogida en el cuadro que antecede refleja que en el año 2011, las decisiones de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia frente a las apelaciones

promovidas por la Procuraduría de la Administración favorecieron al Estado en un 92% de los casos, lo que representó un ahorro para el Estado por el monto de **B/.51,664,112.24.**

- b) Elaboración de Vistas** que contienen el análisis jurídico que sustenta la legalidad de los actos administrativos emitidos por las distintas instituciones del Estado.
- c)** Consecución, presentación y propuesta de las **pruebas** necesarias para defender los intereses de la Administración Pública y **participación en las diligencias judiciales** con el objeto de probar la legalidad de los actos administrativos.
- d)** Elaboración de **alegatos** de conclusión como mecanismo para reforzar los aspectos jurídicos más importantes tendientes a demostrar que las actuaciones de las entidades públicas se ajustan a Derecho.

Esta actividad procesal 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.

La labor de defender los intereses del Estado que adelanta la Procuraduría de la Administración en la forma antes descrita, es analizada por la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia a través de sus sentencias.

En 2011, los casos fallados han reflejado los siguientes resultados:

Sentencias	A favor del Estado	Monto	En contra del Estado	Monto
Plena Jurisdicción	182	10,632,065.69	9	3,825,880.97
Indemnización	18	100,208,932.57	1	115,000.00
Total	200	110,840,998.26	10	3,940,880.97

Los datos registrados en el cuadro que antecede demuestran que las decisiones de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia han coincidido en un 95% con las opiniones de la Procuraduría de la Administración, lo que ha representado para el Estado un ahorro por el monto total de **B/.162,505,110.50**.

Es preciso anotar que en los últimos siete años, la actuación de la Procuraduría de la Administración en defensa de los intereses del Estado ha evitado que éste se vea obligado al pago de indemnizaciones y prestaciones por el monto de **B/.750,728,542.47**.

Vistas tramitadas hasta el 31 de diciembre de 2011

Vistas de Trámite	248
Vistas de Indemnización y de Plena Jurisdicción	419
Vistas de Liquidación de condena en abstracto	1
Total de Vistas emitidas	668

2. ACTUACIÓN EN INTERÉS DE LA LEY

A través de la Secretaría de Procesos Judiciales, la Procuraduría de la Administración también interviene, en interés de la ley, en los procesos contencioso-administrativos de nulidad; de protección de los derechos humanos; y en aquellos en los que ha existido controversia entre particulares por razón de sus propios intereses, de acuerdo a lo previsto en los numerales 3 y 4 del artículo 5 de la ley 38 de 31 de julio de 2000, Estatuto Orgánico de la institución.

En el año 2011, esta Procuraduría participó en un total de 67 procesos en los cuales se actuó en interés de la Ley, precisamente por estar encaminados a proteger y preservar el ordenamiento legal que se estima infringido. Esos negocios jurídicos los pasamos a detallar de la siguiente manera:

Procesos Contencioso Administrativos de Nulidad.	42
Procesos Contencioso Administrativos de Protección a los Derechos Humanos.	11
Procesos Contencioso Administrativos de Plena Jurisdicción Especial (controversia entre particulares).	14
TOTAL	67

B. INTERVENCIÓN EN PROCESOS DE CONTROL CONSTITUCIONAL ANTE EL PLENO DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA

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, objeciones de inexequibilidad, demandas y advertencias de inconstitucionalidad, que se ventilan ante el Pleno de la Corte Suprema de Justicia. En estos procesos, la Procuraduría está obligada a emitir su opinión en el término improrrogable de 10 días.

En el año 2011, la Procuraduría de la Administración intervino en 37 procesos de control constitucional.

C. TOTAL DE VISTAS EMITIDAS

En este periodo la Procuraduría de la Administración emitió 640 vistas de fondo (apelaciones, contestaciones de demandas, conceptos, alegatos, otros) y 238 vistas de trámite (designación de representante, designación de peritos, objeciones de pruebas, otros).

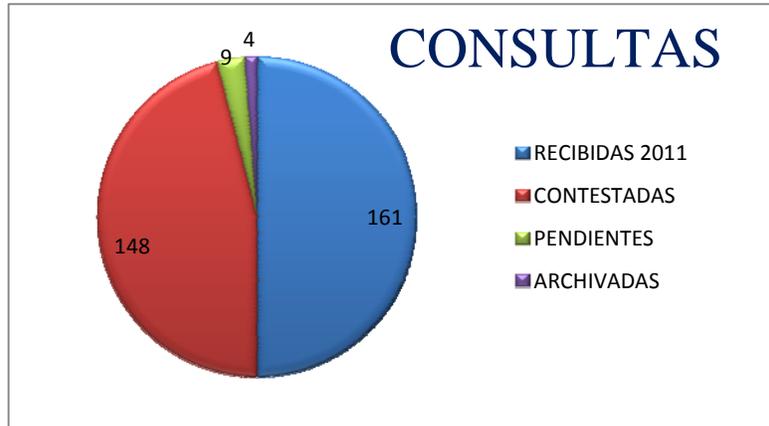
II. ASESORÍA JURÍDICA A LOS SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS

En virtud de lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 6 de la ley 38 de 2000, estatuto orgánico de la Procuraduría de la Administración, esta institución tiene entre otras, la función de servir de consejera jurídica a los servidores públicos administrativos que consulten su parecer sobre la interpretación de la ley o el procedimiento a seguir en un caso concreto.

Para llevar a cabo la referida función, la Procuraduría de la Administración, a través de su Secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica, realiza una investigación profunda de los temas consultados para dar respuesta a cada consulta.

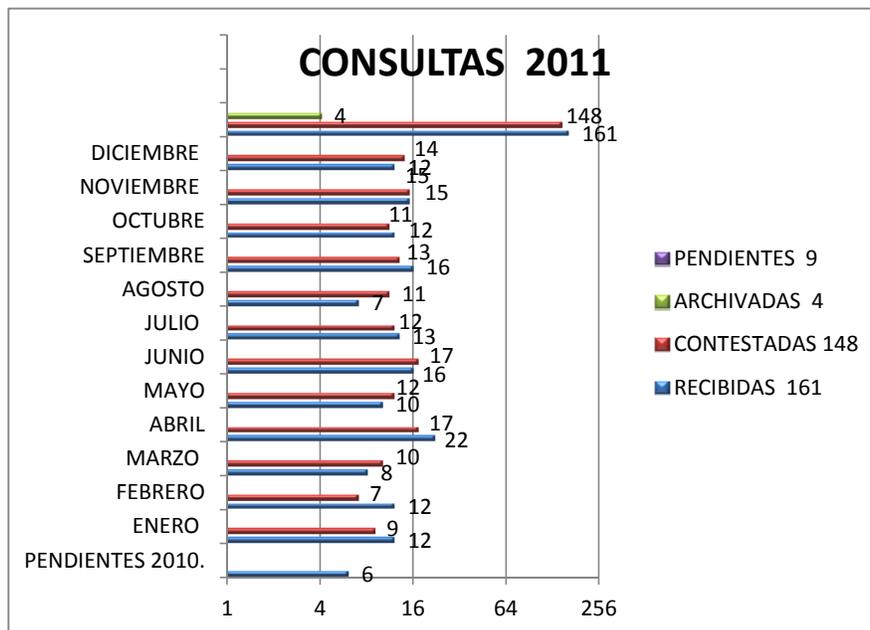
Durante el año 2011, la gestión de la Secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica fue realizada por un equipo de seis (6) abogados especialistas en diversos temas, y dos (2) secretarías.

En ese período, la Procuraduría de la Administración recibió **161** consultas formales, de las cuales **148** fueron contestadas, **4** archivadas y **9** están en proceso de ser contestadas.



Estas cifras muestran un resultado de efectividad de **91.9%** en la respuesta que brinda la institución a los servidores públicos administrativos que consultan su parecer respecto a la interpretación de la ley o el procedimiento a seguir en un caso concreto.

Por otra parte, el promedio de consultas ingresadas por mes durante el año 2011, fue de **13.4** y el promedio de consultas contestadas por mes en ese mismo año fue de **12.33**.



Igualmente, se brindaron **134** asesorías telefónicas a servidores públicos.

Durante el año 2011, la Procuraduría de la Administración ha sido consultada por diversas instituciones públicas como: el Ministerio de la Presidencia, el Ministerio de Economía y Finanzas, el Ministerio de Relaciones Exteriores, el Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral, el Ministerio de Desarrollo Agropecuario, el Ministerio de Salud, la Dirección General de Carrera Administrativa, la Caja de Seguro Social, la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la Nación, la Autoridad Nacional de Aseo, la Policía Nacional, la Secretaría Nacional de Transparencia, la Universidad de Panamá, la Universidad Autónoma de Chiriquí, entre otras.

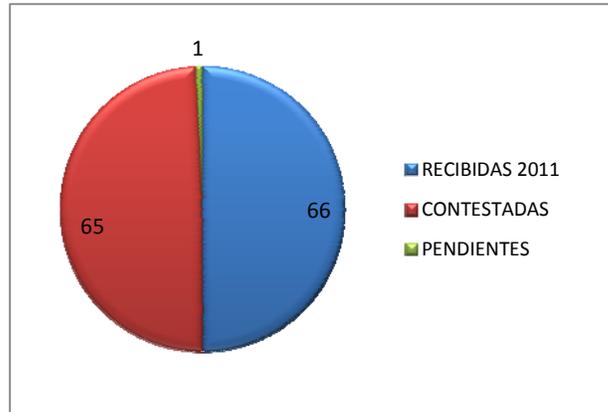
Entre los temas consultados durante este periodo se encuentran los siguientes: cobro y exoneraciones de impuestos nacionales y municipales, salarios, bonificaciones, salarios caídos, gastos de representación, procedimientos administrativos especiales, transparencia y rendición de cuentas, procesos de lanzamiento, seguridad en las obras de construcción, y elección y nombramiento de autoridades administrativas.

III. ATENCIÓN DE QUEJAS CONTRA LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y ORIENTACIÓN CIUDADANA

En virtud de lo dispuesto en el numeral 7 del artículo 6 de la ley 38 de 2000, la Procuraduría de la Administración tiene igualmente la función de atender, a prevención, las quejas que presenten los ciudadanos contra los servidores públicos.

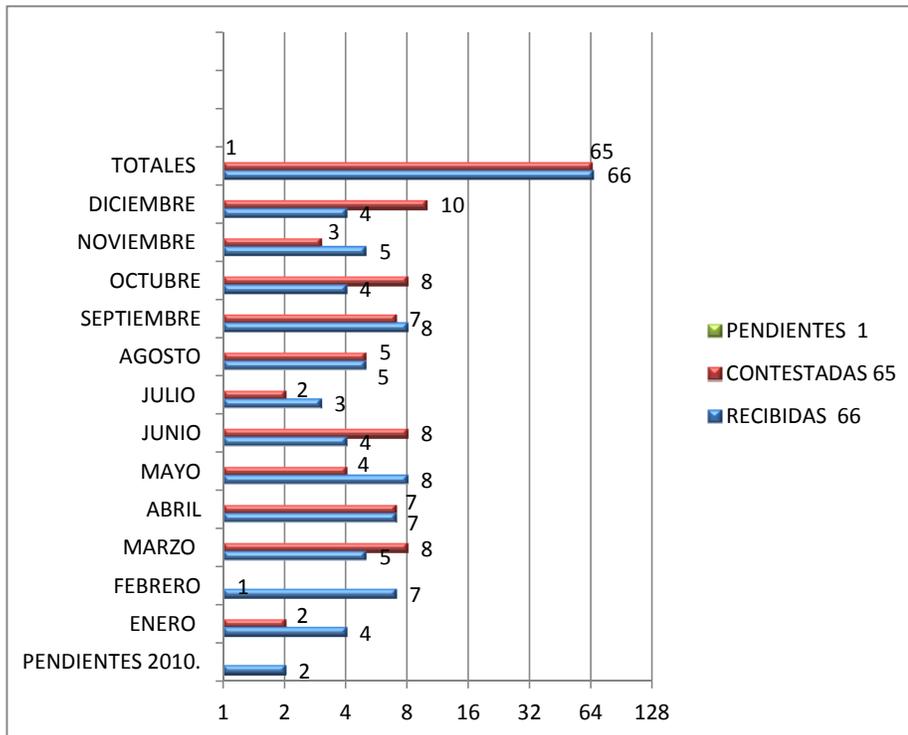
La Secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica realiza esta función con una (1) abogada y una (1) secretaria.

Durante el año 2011, la institución recibió **66** quejas contra servidores públicos, de las cuales dio respuesta a **65**, quedando **1** pendiente por contestar.



Estas cifras muestran un resultado de efectividad del **98.48%** en la respuesta que se le brinda a las quejas presentadas por los ciudadanos.

Por otra parte, el promedio de quejas ingresadas por mes durante el año 2011, fue de **5.5** y el promedio de quejas contestadas por mes en ese mismo año fue de **5.4**.



Igualmente, se brindaron **350** orientaciones ciudadanas.

La mayor parte de las quejas presentadas durante el año 2011 corresponden a los siguientes temas: falta de respuesta a solicitudes; reclamo de prestaciones laborales; irregularidades administrativas; demora injustificada en un trámite administrativo; cobro injustificado de impuestos; lanzamiento por intruso; y reclasificación de puestos, entre otros.

IV. 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 normas legales en la República de Panamá. En el año 2011, la institución emitió, a solicitud de personas naturales y jurídicas, siete (7) certificaciones sobre vigencia de normas legales, para lo cual se auxilió en INFOJURÍDICA.

V. EMISIÓN DE DICTÁMENES RESPECTO A LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS DE EMPRÉSTITO INTERNACIONAL EN LOS QUE SEA PARTE EL ESTADO

En este período, 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 doce (12) contratos de empréstito internacional con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Banco Internacional para la Reconstrucción y el Desarrollo y la Corporación Andina de Fomento (CAF).

VI. CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

Durante el año 2011, las acciones de capacitación y formación que ha desarrollado la Procuraduría de la Administración han estado orientadas principalmente a los servidores públicos con el objeto de mejorar la calidad de la gestión que brindan las entidades públicas.

Un número importante de capacitaciones se ejecutaron en alianza con la Universidad de Panamá y otras entidades de la administración pública. Se contó con el apoyo de las autoridades en las provincias, con destacados profesionales del sector privado, facilitadores internacionales y profesionales de nuestra institución.

La estrategia metodológica ha permitido satisfacer el desarrollo de los contenidos curriculares en las diversas áreas de capacitación y formación. Los datos cualitativos y cuantitativos reflejan el alcance de la gestión que presentamos en este informe.

A. ALCANCE DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

El programa de capacitación, a través de los años, ha sido dirigido a servidores públicos con cargos de dirección y funcionarios del nivel medio, intermedio, auxiliares, autoridades locales y líderes comunales.

En estas jornadas se ha contado con la participación de asesores legales de las instituciones del Estado, directivos regionales y del área de recursos humanos, personal de desarrollo institucional, servidores públicos que se desempeñan en diversas unidades administrativas, alcaldes, representantes de corregimientos, corregidores, funcionarios municipales, autoridades comarcales, líderes y mediadores comunitarios.

B. ENFOQUE

Las acciones de capacitación han sido orientadas a:

- Actualizar a los gestores públicos sobre las nuevas estructuras, procedimientos y herramientas que contribuyen a una gestión de calidad en el sector público.
- Conducir a los servidores públicos al análisis de las estructuras y buenas prácticas que favorecen el logro de la eficiencia y eficacia a través de una gestión pública de calidad.
- Utilizar la estrategia de gestión basada en resultados como herramienta de control administrativo.
- Fomentar las buenas prácticas institucionales en la justicia administrativa de policía 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.
- 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 a través de la práctica de la mediación comunitaria en el ámbito de la justicia administrativa local.

C. ÁREAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Para el año 2011, las acciones de capacitación y formación abarcaron cinco (5) áreas, a saber:

- Gestión legal pública
- Gestión pública
- Justicia administrativa de policía
- Red interinstitucional de ética pública
- Mediación comunitaria

1. GESTIÓN LEGAL PÚBLICA

En esta área la orientación y capacitación legal-administrativa estuvo dirigida a los asesores legales de las instituciones públicas a nivel nacional, con la finalidad de coadyuvar a que la administración pública desarrolle su gestión con estricto apego a los principios de legalidad, calidad, transparencia, eficiencia y eficacia, para garantizar el debido proceso en las actuaciones administrativas, que constituye una de las principales garantías reconocidas al administrado.

Acciones de capacitaciones realizadas y población beneficiada

	Acciones de capacitación	Servidores Públicos Beneficiados
1.	Diplomado virtual: Redacción y evaluación de documentos legales en la gestión pública	67
2.	Seminario taller: La motivación del acto administrativo	365
3.	Seminario taller: La argumentación jurídica	115
4.	Seminario taller: Organización del sector público	408
	Seminario taller: Procedimiento Administrativo General y Especial	37
5.	Seminario taller: Proceso Ejecutivo por cobro coactivo	69
6.	Seminario taller: Proceso ejecutivo de tránsito	96
7.	Seminario: El derecho urbanístico como base para la planificación urbana y territorial	134
8.	Conferencia: Nuevas tendencias del derecho administrativo	112
	TOTAL	1403

a. Redacción y evaluación de documentos legales en la gestión pública



Este diplomado, fundamentado en una noción de lógica y argumentación objetiva estudia el acto administrativo, el cual deberá formarse respetando sus elementos esenciales: competencias, salvo que ésta sea delegable o proceda la sustitución, con acciones lícitas y físicamente posible, con una finalidad que debe estar acorde con el ordenamiento jurídico y no encubrir otros propósitos públicos y privados distintos; que explica los hechos, antecedentes y el derecho aplicable, con una motivación comprensiva fundamentada en un

conjunto de factores de hecho y de derecho que posibilitan la decisión.

Este se divide en tres módulos:

- Nociones de lógica y argumentación jurídica
- Redacción de documentos legales en el ámbito administrativo
- Redacción de documentos legales en el ámbito jurídico

b. La Motivación del Acto Administrativo



El objetivo de esta acción de capacitación fue el de fortalecer el conocimiento del concepto acto administrativo y la motivación del mismo, como expresión de los hechos y el derecho en que se fundamenta la actuación administrativa en un Estado de Derecho.

Estas jornadas de capacitación se desarrollaron en el Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración y en las ciudades de David, Santiago,

Penonomé y Chitré.

Participaron como facilitadoras de esta acción de Capacitación la magister Selva Quintero, en las jornadas desarrolladas en el Centro de Capacitación de la Procuradurías de la Administración y

en la ciudad de David, y la magíster Marianela Montenegro, en las ciudades de Santiago, Penonomé y Chitré.

c. La Argumentación Jurídica en Panamá

La Procuraduría de la Administración desarrolló el seminario denominado “La Argumentación Jurídica en Panamá”, en el salón Las Américas del Hotel Plaza Paitilla Inn. El seminario fue dictado por Jaime Cárdenas Gracia, Doctor en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid, docente e investigador de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).



El objetivo de este seminario fue el de dar a conocer a los participantes las transformaciones en la concepción del derecho por el impacto de los avances de la argumentación jurídica y su influencia en el derecho positivo panameño principalmente en el derecho administrativo.

Esta jornada de capacitación tuvo una duración de 16 horas.

El expositor presentó una panorámica sobre el cambio en la concepción del derecho por la inclusión de los principios y valores de la argumentación; la argumentación jurídica después de la segunda guerra mundial y culminó con el desarrollo de la argumentación jurídica en Panamá.

d. Organización del Sector Público Panameño

Con el objetivo de brindar información básica sobre la organización y funcionamiento de las instituciones del sector público que favorecen la toma de decisiones, relacionadas con el mejoramiento y perfeccionamiento de la estructura institucional, la Procuraduría de la Administración, en conjunto con la Dirección de Desarrollo Institucional del Estado, del Ministerio de Economía y Finanzas, desarrolló el seminario taller denominado “Organización del sector público panameño”

Participaron como expositores la licenciada Clotilde Rodríguez Barba, la magister Marleny Sánchez y el Magíster José Darío Angulo, todos funcionarios de la Dirección de Desarrollo Institucional del Estado.



Participantes del seminario taller sobre organización del sector público panameño (CECPA).

Los temas desarrollados giraban en torno a la función del Ministerio de Economía y Finanzas como entidad rectora en materia de organización administrativa, sobre la organización del sector público de la República de Panamá, la estratificación del sector público panameño, los tipos de cambios que dan origen al proceso de reorganización administrativa y los productos de la Dirección de Desarrollo Institucional del Estado.

Estas jornadas se desarrollaron en las provincias de Panamá, Chiriquí, Bocas del Toro, Veraguas, Colón, Coclé, Herrera y Los Santos.

e. Seminario Taller Procedimiento Administrativo General y Especial

Este seminario fue desarrollado a solicitud de la Dirección General de Ingresos del Ministerio de Economía y Finanzas y estuvo dirigido a asesores legales y otros servidores públicos de dicha Dirección.

El objetivo de esta acción de capacitación fue el de identificar la correlación y vacíos existentes en la ley 8 de 2010 sobre procedimiento fiscal ordinario, con las normas de la ley 38 de 2000 sobre procedimiento administrativo general.

Participó como facilitadora, la magíster Indira Triana de Muñoz, jefa de la Secretaría de Procesos Judiciales de la Procuraduría de la Administración.

f. Proceso Ejecutivo por Cobro Coactivo



Procurador de la Administración, Oscar Ceville dirigiéndose a los participantes.

Esta jornada de capacitación se desarrolló con el objetivo de fortalecer el conocimiento de los jueces y demás servidores públicos, que ejercen sus funciones en los juzgados ejecutores de las instituciones públicas.

Participaron como facilitadores la magíster Janina Small, el licenciado Carlos Guevara y la licenciada Roquelina de Payán.

Los temas desarrollados giraban en torno al concepto, naturaleza y antecedentes de la jurisdicción coactiva, además, las instancias,

partes y etapas del proceso por cobro coactivo, los medios de defensa contra las ejecuciones por cobro coactivo y el remate.

g. Proceso Administrativo de Tránsito



Licenciados Eduardo Martínez y Ramiro Lima, facilitadores del seminario

Con los facilitadores Eduardo Martínez y Ramiro Lima Luna, juez cuarto y primero de tránsito, respectivamente, se desarrolló el seminario taller denominado “Proceso Administrativo de Tránsito”.

El objetivo de esta acción fue el de dotar a los participantes de las herramientas necesarias para la defensa adecuada de los intereses de las instituciones donde laboran.

Los participantes tuvieron la oportunidad de revisar lo relativo al régimen aplicable al proceso de tránsito, clases de accidentes, el formato de colisión, principios aplicables, responsabilidad civil, caducidad de la instancia y accidentes de tránsito menores en la vía pública.

h. El Derecho Urbanístico como Base para la Planificación Urbana y Territorial



Vista de los participantes del seminario

Con la participación del Dr. Jaime Orlando Santofimio, en calidad de facilitador, la Procuraduría de la Administración desarrolló, en el salón La Fontana del Hotel Continental, el seminario taller “El Derecho urbanístico como base para la planificación urbana y territorial” dirigido a los servidores de las instituciones públicas que atienden asuntos relacionados con temas sobre ordenamiento territorial y desarrollo urbano del país, tales como asesores legales, ingenieros, arquitectos y otros.

El objetivo de esta actividad fue el de crear conciencia de la importancia que adquiere el derecho urbanístico como mecanismo regulador del ordenamiento territorial para el desarrollo urbano.

El expositor desarrolló los temas referentes a la introducción al derecho urbanístico y territorial, planeación urbana y territorial, clasificación del uso de suelo, actuación urbanística, desarrollo y construcción prioritaria, enajenación voluntaria y expropiación, aprovechamiento económico del urbanismo y del territorio, licencias y autorizaciones urbanísticas, la disciplina urbanística, entre otros.

i. Nuevas Tendencias del Derecho Administrativo

El día 27 de octubre de 2011, en el Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración, tuvo lugar la conferencia “Nuevas tendencias del derecho administrativo” dirigida a los asesores legales del Estado.



Magistrado Winston Spadafora, Presidente de la Sala Contencioso Administrativa, Dr. Oscar Ceville, Procurador de la Administración y el Dr. Juan Raposo Arceo, expositor.

Se contó con la participación, en calidad de expositor, del Dr. Juan Jesús Raposo Arceo, Doctor en Derecho y profesor titular de la escuela universitaria de estudios empresariales A Coruña-España, e investigador en asuntos de ciencia jurídica.

Este evento tuvo como objetivo, presentar una visión panorámica de los nuevos paradigmas del Derecho Administrativo, derivados de los procesos de modernización del Estado, a fin de precisar los criterios que de ellos se derivan para una actualización de las normas e instituciones jurídicas administrativas.

2. GESTIÓN PÚBLICA

El buen desarrollo de la gestión pública requiere hacer énfasis en la capacidad de respuesta y el nivel de desempeño con el fin de mantener un alto nivel de credibilidad y confianza de los ciudadanos hacia el servicio que les corresponde recibir.

	Acciones de capacitación	Servidores Públicos Beneficiados
1	Seminario Taller: La calidad en la gestión pública	454
2	Seminario Taller: Procedimiento administrativo general y la calidad en la gestión pública.	39
3	Seminario Taller: Derecho de Petición	117
5	Curso virtual de gestión por resultados con competencias laborales	42
6	Curso virtual de control, auditoría y medición de resultados	46
7	Diplomado virtual de políticas públicas en un estado de derecho	61
8	Seminario taller: Administración del tiempo y estrés	40
	TOTAL	799

a. La Calidad en la Gestión Pública

Este evento corresponde al enfoque sobre administración pública desarrollado por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).

Con este seminario taller se construyó un marco referencial del tema de calidad en la gestión pública y sus implicaciones en el desarrollo del servicio público, para fomentar entre los

servidores públicos una cultura de calidad en el desarrollo de sus acciones personales y profesionales.



Seminario taller desarrollado en la provincia de Veraguas.

Se contó, en calidad de facilitador, con la participación del profesor Carlos Alvarenga, coordinador de adiestramiento de nuestra institución.

Esta jornada de capacitación consideró el desarrollo de los siguientes ejes temáticos:

1. Servicio público
2. Cultura de calidad
3. Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública
4. Autoevaluación de la Gestión Pública
5. Planificación en la gestión de la unidad administrativa
6. La Carta Iberoamericana de la Función Pública.



Participantes del seminario taller, los días 25 y 26 de agosto

La población beneficiada abarcó a servidores públicos de las provincias de Chiriquí, Veraguas, Colón, Coclé, Herrera y Los Santos.

b. Procedimiento administrativo general y la calidad en la gestión pública

Los días 25 y 26 de agosto, en la provincia de Bocas del Toro, se desarrolló el seminario taller denominado procedimiento administrativo general y la calidad en la gestión, dirigido a los directivos regionales y asesores legales de la provincia.

Esta actividad se realizó con el fin de fortalecer el



El trabajo en grupo constituyó parte de la estrategia metodológica utilizada durante la jornada

conocimiento que requieren los participantes en cuanto al procedimiento administrativo, con el fin de garantizar el debido proceso en las actuaciones administrativas. Además, se fomenta la cultura de calidad en el desarrollo de sus acciones personales y profesionales.

c. **Curso virtual de gestión por resultados con competencias laborales**



Graduados del Curso
22 de noviembre de 2011

Este curso rompe los paradigmas rígidos de un recurso humano meramente técnico para introducir una combinación de competencias laborales que garantizan una planificación enmarcada en nueva visión con objetivos, metas, indicadores de medición, corresponsabilidad en cada proceso de la gestión pública y la obligación de rendir cuenta con un eficiente y transparente manejo de los fondos públicos.

El curso incluye los siguientes módulos:

- El Estado y la gestión pública con competencias laborales.
- Estructuras organizativas y presupuesto con competencias laborales.
- Planificación estratégica y operativa con competencias laborales
- Corresponsabilidad, monitoreo y rendición de cuentas con competencias laborales

d. **Curso virtual de control, auditoría y medición de resultados**

Este curso reafirma el proceso de control, monitoreo y rendición de cuentas apegado a la normativa establecida en las Normas de Control Interno Gubernamental para la República de Panamá, de aplicación obligatoria a todas las instituciones que conforman el Sector Público, así como las disposiciones necesarias para la integración del control ejercido por las auditorías internas.

Este curso está compuesto de 3 módulos cuyas denominaciones son:

- El control público y la ley de responsabilidad fiscal

- Instrumentos de medición para la mejora de la eficacia, eficiencia y economía del sector público
- La rendición de cuentas en la gestión pública

e. **Diplomado virtual de políticas públicas en un Estado de Derecho**

Este diplomado virtual estudia las políticas públicas registradas en la agenda de Estado que se identifican con los Objetivos del Milenio y la nueva visión derivada de las Cumbres Iberoamericanas de Estados. Se enfatiza en la nueva visión de desarrollo sostenible preservando el ambiente como fuente de vida humana y silvestre, al igual que se estudia el tipo de liderazgo y la forma de tomar de decisiones ajustada a los modelos de gestión pública.



Sesión presencial del 2º Módulo, bajo la dirección del Profesor Alexander Morales

El Diplomado se desarrolla en cinco módulos:

- Política pública en un Estado de Derecho con visión de gobernabilidad, responsabilidad social y competitividad.
- Educación ambiental y sostenibilidad
- Liderazgo y toma de decisiones
- Innovación, ciencia y tecnología: la ruta del conocimiento
- Efectos e impactos de los proyectos institucionales.

f. **Administración efectiva del tiempo y manejo del estrés**



Equipo de abogados de la Procuraduría de la Administración

Este seminario estuvo dirigido a los abogados de la Procuraduría de la Administración, con el objetivo de dotarlos de técnicas para optimizar la administración del tiempo, permitiéndoles así desarrollar habilidades de líderes administradores, determinar, interpretar, y realizar los objetivos organizacionales eficaz y eficientemente.

Se contó con la participación como expositora de la Ingeniera Elba Helena Ahues, actualmente Gerente General y consultora principal de Ahues-Vásquez Consultores.

3. JUSTICIA ADMINISTRATIVA DE POLICÍA

La Dirección de Investigación y Capacitación conjuntamente con las oficinas regionales en las distintas provincias, desarrollaron jornadas de capacitación con el objetivo de actualizar a las autoridades de policía en materia de justicia administrativa civil y correccional, además de temas sobre la ética de los servidores públicos y el servicio de mediación que brinda la Procuraduría de la Administración a través de los centros de mediación comunitaria, como método alternativo de solución de conflictos.

Estas jornadas se desarrollaron en el Centro de capacitación de la Procuraduría y en las provincias, como se detalla a continuación:

a. Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración (CECPA)



Participantes del seminario taller sobre justicia administrativa de policía en CECPA.

En las jornadas de justicia administrativa de policía desarrolladas en el CECPA fueron convocados servidores públicos municipales de los distritos de Chepo, Chimán, Taboga, Balboa, Arraiján, La Chorrera, Capira, Chame y San Carlos.

Los temas desarrollados versaron sobre la ética en la justicia administrativa de policía, el expediente administrativo: su elaboración, manejo y archivo; el debido proceso y la mediación comunitaria.

El ingeniero Luis Cleghorn, el licenciado Sebastián Reyes, la licenciada Jocelyn Macías y la licenciada Karen Palacios, funcionarios de la Procuraduría de la Administración, desarrollaron los temas objeto de esta capacitación.

b. Oficinas Regionales

• **Santiago**

Esta oficina desarrolló durante los meses de febrero, abril, junio y agosto, jornadas de capacitación sobre justicia administrativa de policía dirigida a las autoridades de policía y servidores municipales de los distritos de la provincia de Veraguas



Jornada de capacitación sobre justicia administrativa de Policía, realizada el 17 de junio en la oficina regional de la provincia de Veraguas.

El cuerpo de facilitadores estuvo compuesto por jueces, fiscales, funcionarios de la Defensoría del Pueblo y personal de la Procuraduría de la Administración.

Se desarrollaron temas referentes a la competencia de los corregidores en materia correccional y civil, elaboración del expediente administrativo, violencia doméstica, menores infractores, ética del servidor municipal, además, la mediación comunitaria como método alternativo de solución de conflictos en la comunidad.

• **Colón**

Los días 20 de mayo y 27 de julio se desarrolló la jornada de capacitación sobre “El rol de la Policía Nacional en el nuevo sistema penal acusatorio y en la justicia administrativa de policía”, la cual fue dirigida a los miembros de la Policía Nacional que prestan sus servicios en la provincia de Colón.

Se trataron temas concernientes al nuevo sistema penal acusatorio, justicia administrativa de policía y la normativa sobre niñez y adolescencia.



Participantes del seminario taller sobre justicia administrativa de policía.

Además, las autoridades de policía de esta provincia fueron beneficiadas con la jornada de capacitación realizada el 25 de noviembre de 2011 en la cual se desarrollaron temas referentes a: ley 38 de 2001, proceso de lanzamiento por intruso, menores de edad carenciados y catástrofes, proceso de pensión alimenticia, ética del servidor público municipal, hurto, apropiación indebida, fraudes y el allanamiento.

- **Coclé**



Participantes del seminario taller desarrollado el 29 de septiembre en la ciudad de Penonomé.

El 29 de septiembre se realizó en la ciudad de Penonomé el seminario taller sobre justicia administrativa de policía, abordándose temas como: los servicios y programas que brinda la institución, el sistema penal acusatorio, ética del servidor municipal, técnicas de manejo de conflictos, papel de los Centros de Mediación Comunitaria: auxiliares de la justicia local.

- **Herrera y Los Santos**

El 16 de septiembre, en la ciudad de Las Tablas se desarrolló una jornada de capacitación sobre justicia administrativa de policía dirigida a los servidores municipales de los distritos de Los Santos.

Este seminario se realizó con la finalidad de apoyar a las autoridades de policía en el ejercicio de las funciones administrativas y correccionales en apego a los principios de legalidad, calidad, eficacia y eficiencia.



Participantes del seminario taller desarrollado en la provincia de Los Santos.

Los servidores municipales de la provincia de Herrera se beneficiaron de esta jornada de capacitación el día 26 de octubre de 2011.

En ambas fechas, se abordaron los siguientes temas: Ética y Derecho como normas de convivencia, justicia procesal administrativa de policía, las garantías procesales en los procesos de policía, técnicas de manejo de conflictos y el rol de los Centros de Mediación Comunitaria como auxiliares de la justicia de policía.

- **David**

Con el objetivo de brindar al servidor público con mando y jurisdicción, los conocimientos jurídicos necesarios para la administración de justicia, en base a los principios de debido proceso y legalidad, que deben imperar en un Estado de Derecho, se desarrolló el seminario taller sobre justicia administrativa de policía.



Participantes del seminario taller sobre justicia administrativa de policía celebrado el 28 de octubre en Changuinola.

Esta acción de capacitación fue realizada el 31 de marzo en Chiriquí Occidente y el 27 de mayo en Chiriquí Oriente.

El 28 de octubre se desarrolló esta jornada para las autoridades de policía de la provincia de Bocas del Toro.

En estas jornadas se abordaron los temas de: jurisdicción y competencia, las garantías constitucionales, el proceso de alimentos: aspectos sustantivos y procesales, los procesos civiles de policía: concepto y procedimiento y el allanamiento conforme al decreto No. 5 de 1934 y sus modificaciones.

Población beneficiada por provincia con las acciones de capacitación desarrolladas en el año 2011

	Provincia	Población Beneficiada
1.	Bocas del Toro	38
2	Coclé	46
4	Chiriquí	148
5.	Colón	76
6.	Herrera	49
7.	Los Santos	75
8	Panamá	90
9.	Veraguas	121
	TOTAL	643

4. RED INTERINSTITUCIONAL DE ÉTICA PÚBLICA

Durante 2011 se han realizado **48** acciones de capacitación de la Red Interinstitucional de Ética Pública, lo que registra una población beneficiada de **1385** servidores públicos.

Entre los temas desarrollados se destacan: Ética del gerente público, Ética del servidor público, Ética y la calidad de los servicios públicos, Programa de valores institucionales, Ética y felicidad, Ética y derechos humanos, entre otros.

5. MEDIACIÓN COMUNITARIA

En las actividades de capacitación desarrolladas por el Programa de Mediación Comunitaria en el año 2011, se formaron **92** nuevos Mediadores Comunitarios y se capacitaron en cursos de actualización a **117** mediadores y líderes comunitarios.

También se beneficiaron de estas jornadas los Vecinos Vigilantes y miembros de la Policía Nacional, los cuales fueron capacitados en técnicas de manejo de conflictos.

Las acciones desarrolladas fueron las siguientes:

No.	Acción de capacitación	Población beneficiada
1.	Curso para nuevos mediadores comunitarios de Veraguas y Coclé.	29
2.	Curso en mediación comunitaria con énfasis en conflictos en situaciones de crisis para personal del Ministerio de Gobierno	22
3.	Curso para nuevos mediadores comunitarios del distrito de Panamá, San Miguelito y Colón	25
4.	Seminario taller de aprendizaje por competencias.	25
5.	Capacitación para asesores legales de las oficinas regionales sobre seguimiento a los centros de mediación comunitaria	16
6.	Taller sobre redes comunitarias	32
7.	Curso de capacitación continua para coordinadores, asistentes y mediadores voluntarios	60
8.	Formación de promotores de paz (vecinos vigilantes e iglesia)	112
9.	Capacitación sobre manejo de conflictos a unidades de la policía nacional	111
10.	Sensibilización sobre mediación comunitaria en los distritos de Santiago, San Félix, Ocú y Macaracas.	146
TOTAL		578

Entre los temas tratados en estas capacitaciones se destacan los siguientes:

- Acceso a la justicia y regulación de los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.
- Teoría del conflicto y la comunicación
- Etapas del proceso de mediación
- Técnicas especiales del mediador comunitario
- Efectos de los acuerdos de mediación
- Dinámica del conflicto
- Papel de la seguridad en la rehabilitación y resocialización de los privados de libertad
- La negociación en situaciones de crisis
- Generación de alternativas de acuerdo
- Rol de los terceros en el proceso de mediación
- Ética del mediador comunitario

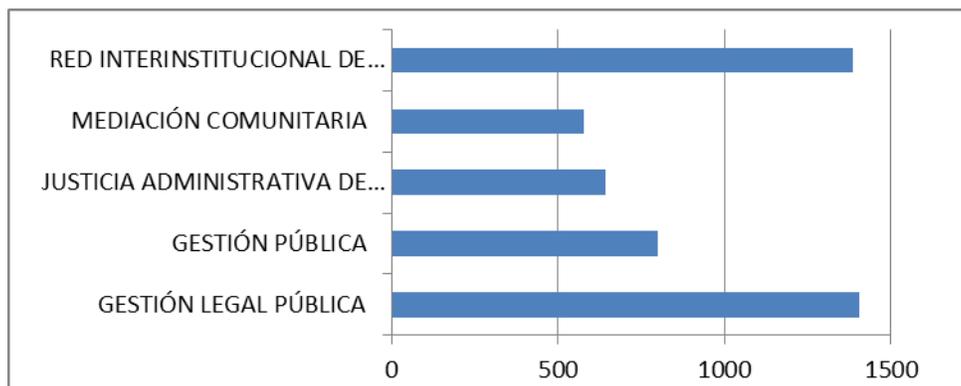
- El trabajo en equipo
- Estructura de la Administración Pública
- Jurisdicción y Competencia de los Tribunales de Justicia
- Introducción a las obligaciones
- Proceso de ejecución de acuerdos de mediación comunitaria en la esfera administrativa y judicial
- Rol de la Policía con los Centros de Mediación Comunitaria

D. POBLACIÓN BENEFICIADA CON LAS ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN DESARROLLADAS POR LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN DURANTE EL AÑO 2011

En las acciones de capacitación y formación desarrolladas por la Procuraduría de la Administración se beneficiaron **4,808** servidores públicos, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

ÁREA DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN	BENEFICIADOS
Gestión Legal Pública	1,403
Gestión Pública	799
Justicia Administrativa de Policía	643
Mediación Comunitaria	578
Red Interinstitucional de Ética Pública	1,385
TOTAL	4,808

Servidores públicos beneficiados, según área de capacitación y formación.



E. ASISTENCIAS TÉCNICAS

Como complemento a las jornadas de capacitación desarrolladas en el año 2011, las oficinas regionales brindaron asistencia técnica y capacitación a nivel local, orientando de esta forma a las autoridades locales, para dotarlas de herramientas jurídico-administrativas que les permitan desarrollar sus funciones con estricto apego al principio de legalidad.

El siguiente cuadro muestra la cantidad de personas beneficiadas, por región, con las asistencias técnicas:

	Oficina Regional	Servidores públicos beneficiados
1.	Chiriquí	211
2.	Coclé	461
3.	Colón	385
4.	Veraguas	181
5.	Herrera y Los Santos	582
	TOTAL	1820

VII. PROMOCIÓN DE LA ÉTICA PÚBLICA

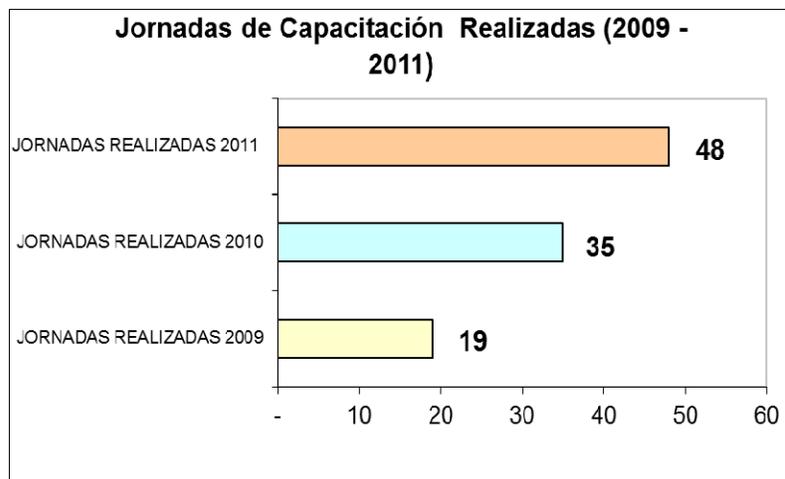
La Red Interinstitucional de Ética Pública es una alianza entre instituciones que tiene como misión fortalecer las buenas prácticas institucionales, mediante la conformación de un equipo interinstitucional, que se reúne periódicamente para compartir sus experiencias, limitaciones, satisfacciones y visión futura de los valores que se han comprometido a promover.

Durante 2011, el Programa de Ética Pública de la Procuraduría de la Administración visitó **21** instituciones con el objeto de extender a todas las organizaciones públicas la invitación, para que formasen parte de la Red Interinstitucional de Ética Pública - RED.

De acuerdo a la estructuración del Programa, cada institución designa un representante para que se incorpore. El Representante actúa como coordinador de un equipo de trabajo interno (comisión, comité o red interna de Ética) y participa de las reuniones periódicas que realiza la RED.

La receptividad de este programa de promoción de la ética institucional ha sido muy positiva. A la fecha, **77** instituciones forman parte de la Red Interinstitucional de ética Pública, lo que, considerando que la estructura gubernamental se compone de 79 instituciones, representa un **97.5%** de instituciones públicas.

En 2011 se realizaron tres reuniones de la RED, que han contado con una nutrida asistencia. Punto esencial de estas reuniones es el segmento donde las instituciones participantes comparten las actividades de promoción ética que han realizado y sus resultados.

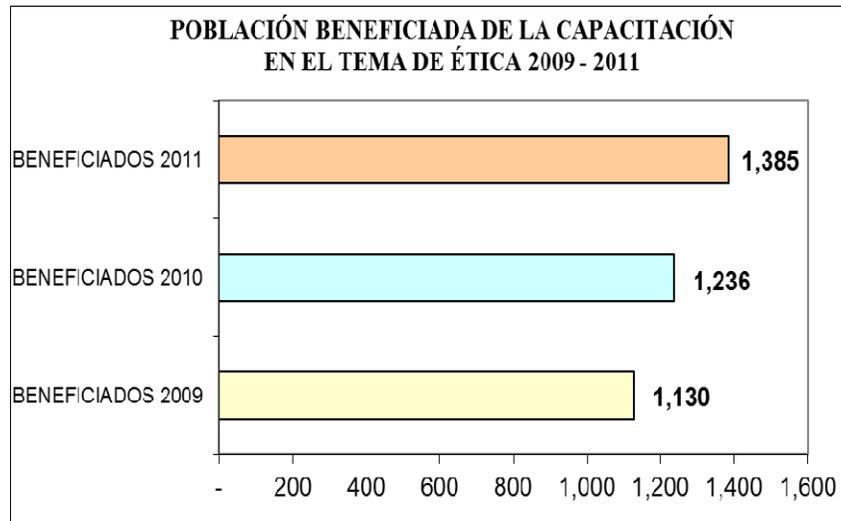


En este año, se dio particular importancia a las jornadas en la ciudad de Panamá, procurando el fortalecimiento de la RED, mediante un contacto más cercano con los representantes institucionales.

Durante 2011 se desarrolló una jornada “Ética para Formadores”. El propósito de esta jornada fue contar con facilitadores propios de la RED, que actuarán como agentes multiplicadores ante las instituciones participantes en la RED.

En el año 2011 se realizaron 42 jornadas de reflexión ética, dirigidas a las instituciones que así lo habían solicitado.

A. POBLACIÓN BENEFICIADA



Según la gráfica arriba presentada, es evidente un crecimiento en los últimos tres años. Esto confirma un creciente interés por la dimensión ética del sector público y su influencia en la calidad de los servicios que se brindan.

La población beneficiada creció 9.4% en 2010, respecto del 2009, mientras que el crecimiento en el periodo 2011 fue de 12%, respecto del 2010. Pero más importante que el crecimiento en cantidad de colaboradores del Estado que participan, es la actitud que predomina y contagia a otras instituciones, que se disponen a replicar la experiencia en sus propios ambientes laborales.

Se destaca, igualmente, el interés por crear ambientes laborales armónicos y motivadores. Es innegable que las prácticas éticas contribuyen a aumentar la satisfacción de los colaboradores del Estado, dándole sentido a su ser y a su hacer.

En las reuniones periódicas se hace notable el nivel de compromiso que espontáneamente surge cuando se comparten los esfuerzos de promoción de las buenas prácticas institucionales: se fortalece la identidad del servidor público, se asumen retos, surgen iniciativas de actividades de

promoción ética y, sobre todo, se produce una integración interinstitucional que, sin duda, contribuye a fortalecer el sector público, en su dimensión humana.

B. PROGRAMA DE FORMACIÓN DE FORMADORES

Continuando con el programa de formación de formadores, se dictó en 2011 el seminario taller “Ética para formadores”, dirigido a los servidores públicos que se han formado para actuar como agentes multiplicadores de reflexión ética.

Este esfuerzo permitirá incorporar once (11) nuevos formadores al equipo de facilitadores y hace posible brindar una mejor atención a cada institución.

C. ESTRUCTURA DE LA RED INTERINSTITUCIONAL DE ÉTICA PÚBLICA

En el 2011 se avanzó en la consolidación de la estructura institucional que nos permitirá aumentar la cobertura de la Red al interior de la República. Se trata de una estructura matricial, que gira en torno al representante institucional, a nivel nacional.

Actualmente, se está implantando una plataforma de comunicación que, sumada a la estructura arriba mencionada, nos permitirá comunicarnos directamente entre instituciones y compartir experiencias, participar en foros, procurar el apoyo de otras instituciones, en fin, comunicarnos mejor para aprender de la experiencia de otros.

VIII. PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ A TRAVÉS DE LA MEDIACIÓN COMUNITARIA

El Programa de Mediación Comunitaria es una iniciativa impulsada por la Procuraduría de la Administración desde el año 2006 con el objetivo de ofrecer a las comunidades una alternativa de solución pacífica de conflictos, destinada a promover una cultura de paz, enfocándose en tres componentes fundamentales: la participación ciudadana a través de la capacitación de mediadores comunitarios, la sensibilización a las comunidades y la implementación de centros de mediación comunitaria.

La estrategia fundamental del Programa es incorporar la mediación comunitaria en la gestión municipal, y para ello, se busca la valiosa participación de las autoridades locales, a través de convenios de colaboración con los municipios o juntas comunales.

A. MISIÓN Y VISIÓN

- ***Misión***

Somos un programa institucional creado para promover el acceso de los ciudadanos a la justicia, utilizando la mediación como método alternativo para la resolución pacífica de los conflictos que surgen en el ámbito comunitario, ayudando así a promover la cultura de paz en las comunidades e incorporando la participación ciudadana en la toma de decisiones.

- ***Visión***

Ser un programa nacional que coadyuva en las políticas públicas encaminadas a implementar la mediación comunitaria para consolidar la democracia a través de la cultura de paz.

B. OBJETIVO

Fortalecer los servicios que presta la institución, orientando a la ciudadanía en la solución pacífica de los conflictos comunitarios, promoviendo así, una cultura de paz y el desahogo del sistema de justicia local.

C. ACTIVIDADES DESARROLLADAS Y LOGROS ALCANZADOS EN EL AÑO 2011

1. ALIANZAS ESTRATÉGICAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

A fin de fortalecer el Programa de Mediación Comunitaria que desarrolla la Procuraduría de la Administración, durante el año 2011, logramos realizar las siguientes alianzas estratégicas de cooperación recíproca interinstitucional, con el propósito de consolidar y unificar esfuerzos necesarios para incrementar la participación ciudadana y la justicia comunitaria:

- ***Policía Nacional de Panamá***

Institución pública que tiene a su cargo salvaguardar la seguridad de la comunidad. En el año 2011 llevamos a cabo esfuerzos encaminados al fortalecimiento de los Programas de Vecinos Vigilantes en los 19 corregimientos en donde contamos con Centros de Mediación Comunitaria, con el objeto de lograr que sus integrantes, además de ser expertos en seguridad comunitaria, sean promotores de paz.



Como resultado de esta alianza, se impartieron 4 jornadas de sensibilización sobre manejo de conflictos dirigidos a los grupos de Vecinos Vigilantes de Panamá Oeste y Panamá Centro (San Miguelito, la 24 de diciembre, las Cumbres y las Mañanitas).

- ***Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT)***

El propósito de esta alianza es capacitar al equipo de promotores comunitarios con que cuenta el MIVIOT a nivel nacional para dotarlos de las herramientas necesarias para enfrentar conflictos habitacionales y territoriales, utilizando la mediación comunitaria y las técnicas en manejo de conflictos sociales.

Con el apoyo de esta institución, hemos reforzado la canalización de los conflictos derivados por incumplimiento de contratos de arrendamiento, desalojos, lanzamiento por intruso.

- ***Instituto Nacional de Cultura (INAC)***

Agencia gubernamental con la que iniciamos la ardua tarea de desarrollar por primera vez en nuestro País, el proyecto “Teatro Comunitario” como medio de expresión social, que permite, a través de las artes escénicas, educar a la comunidad sobre el uso de la mediación



comunitaria como herramienta en la solución de conflictos vecinales.

En el año 2011 se logró, en coordinación con el INAC, desarrollar el primer curso a nivel nacional de “artes escénicas comunitarias”, que fue impartido por profesores de alto nivel académico del INAC. Producto de esta iniciativa se conformó el primer grupo de teatro comunitario, integrado por 20 participantes, entre ellos, mediadores comunitarios y promotores de paz.

- *Cámara de Comercio Industria y Agricultura de Colón*

Con el apoyo de este ente gremial, logramos concretizar en la provincia de Colón la participación del sector privado en las actividades del Programa de Mediación Comunitaria, destacándose la asistencia de altos directivos de este organismo en la “Gran Marcha por la Paz” efectuada el día domingo 2 de octubre del año que transcurre y la dotación de mobiliario para el nuevo Centro de Mediación Comunitaria de María Chiquita.

2. DESARROLLO DE LA RED NACIONAL DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

En el mes de mayo de 2011, se logró la consolidación y ejecución de la estrategia para la conformación de la “Red Nacional de Mediación Comunitaria”.

La “Red Nacional de Mediación Comunitaria” es una organización constituida por un conjunto de actores sociales, gobierno local, municipal, instituciones y organizaciones gubernamentales (OG), no gubernamentales (ONG) y comunitarias de diversos sectores (educación, salud, iglesias, policía, bomberos, entre otras), que impulsan, apoyan y generan mejores formas de convivencias y promueven la educación en valores. Con esta Red se genera un tejido social humano direccionado hacia la participación ciudadana; se detectan las necesidades colectivas de la población, permitiendo que surjan ideas para estructurar un plan estratégico de respuesta integral, que se ejecuta bajo el compromiso compartido de cada uno de los actores sociales articulados a la Red.

- *Visión, misión y objetivos de la red Nacional de Mediación Comunitaria*

Visión	Ser reconocidos como agentes multiplicadores a nivel nacional, promotores y ejecutores de una cultura de paz, asegurando el reconocimiento social de la mediación como una verdadera forma de justicia comunitaria.
Misión	Promover una cultura de paz, fortalecer los valores sociales y darle sostenibilidad al Programa de mediación comunitaria que ejecuta la Procuraduría de la Administración.
Objetivo general	Impulsar la mediación comunitaria desde los Centros de Mediación, para que los panameños y panameñas se empoderen de una herramienta que les permita solucionar de manera pacífica sus conflictos vecinales.
Objetivos específicos	Sumar a las comunidades y a sus organizaciones sociales en la promoción de una cultura de paz. Constituir equipos de trabajo conformado por los diversos actores sociales de las comunidades para promover la mediación comunitaria. Dotar a las comunidades de herramientas técnicas dirigidas a mejorar el acceso a la justicia comunitaria.

- *Estrategia del trabajo en Red*

Para consolidar la Red de Mediación Comunitaria, se preparó una estrategia que consta de varias fases:

a. Fase inicial: Reconocimiento y organización



En el mes de abril, se realizaron alrededor de 7 reuniones focales, distribuidas en la ciudad de Panamá, la Chorrera y San Miguelito; Las Margaritas de Chepo; Azuero; ciudad de David-Chiriquí; ciudad de Portobelo –Colón; provincia de Coclé y Veraguas. Estas reuniones tuvieron como objetivo obtener los consensos o disensos sobre esta estrategia, así como la validación de todos los involucrados en el desarrollo de la Red.

Luego de la obtención del consenso y validación por parte de los mediadores, éstos procedieron a desarrollar alianzas con diversas instituciones tanto públicas como privadas para consolidar esta Red que impulsa la Procuraduría del a Administración.

b. Fase de maduración: Planificación estratégica nacional

En el mes mayo, a través de una actividad de reforzamiento a los mediadores y voluntarios sobre “trabajo en equipo y en red comunitaria” se pudieron conocer e integrar los actores sociales locales que, en su conjunto, conforman la “*Red Nacional de Mediación Comunitaria*”.



Inicialmente, se contó con 32 integrantes de la Red quienes, a través de la firma

de un acta de compromiso, asumieron la responsabilidad social de concretar actividades tendientes a fortalecer la justicia de paz, con ello, promover la mediación comunitaria, valores sociales para reducir la violencia y propiciar la convivencia pacífica vecinal, unificando estrategias de trabajo de esta institución social.

c. Fase de Seguimiento: Ejecución y evaluación

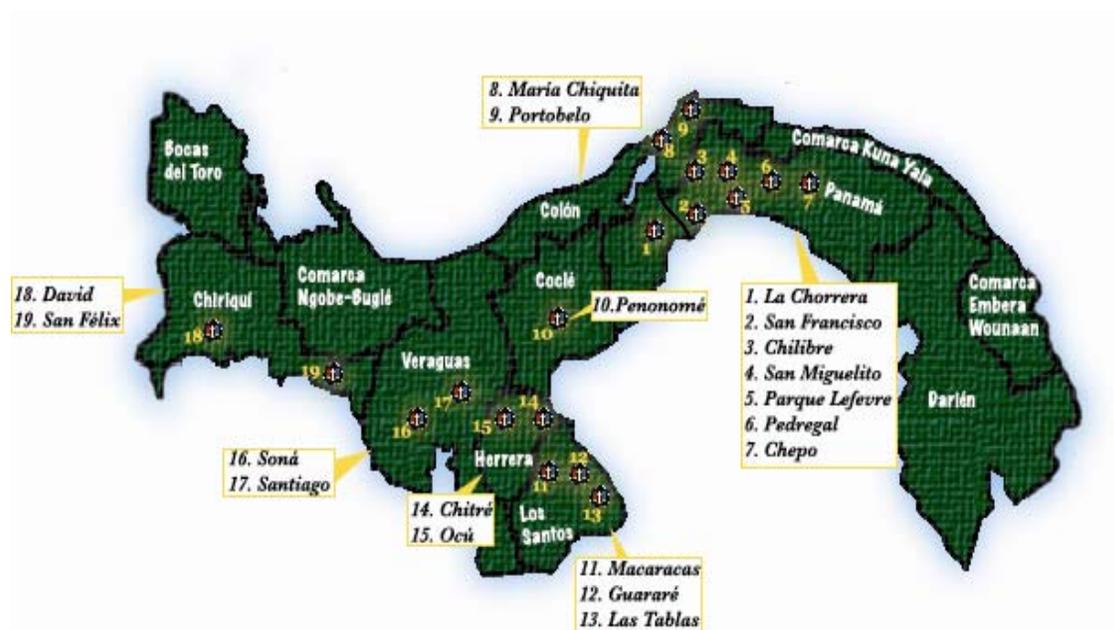
Actualmente, nos encontramos en esta fase de ejecución de las acciones de la Red, para lo cual, se está realizando la medición de sus resultados a nivel local, con el propósito de validar y detectar las limitaciones u obstáculos de cada “NODO” o región en donde se desarrolla la Red, a fin de replantear estrategias e incorporar nuevos actores.

3. PRINCIPALES LOGROS

Los logros alcanzados por el Programa de Mediación en el año 2011, pueden resumirse de la siguiente forma:

- a. **11, 653** personas sensibilizadas a nivel nacional.
- b. Movilización de más de **6, 000 personas**, el domingo 2 de octubre en la “La gran Marcha por la Paz”, realizada a nivel nacional por primera vez en Panamá, celebrando con ello, el Natalicio de Mahatma Gandhi, declarado por la ONU como “Día internacional de la No Violencia.”
- c. El **50 %** de los Centros de Mediación Comunitaria ha incrementado la resolución pacífica de conflictos gracias a las actividades desarrolladas con Red.
- d. Más de **300** integrantes de la red. Cada centro de mediación cuenta con un promedio de 20 integrantes entre mediadores voluntarios y representantes de instituciones públicas y privadas presentes en nuestras comunidades.

4. CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA A NIVEL NACIONAL



En el año 2011, el Programa de Mediación Comunitaria se trazó nuevas metas y las superó, proyectando la institución en el ámbito comunitario. En este año se logró la apertura de 4 nuevos centros de mediación: en el Corregimiento de San Félix en la Provincia de Chiriquí,

Corregimiento de María Chiquita en la Provincia de Colón, Corregimiento de Ocú en la Provincia de Herrera y Corregimiento de Macaracas, en la Provincia de los Santos.

Actualmente, el Programa cuenta con **19** Centros de Mediación Comunitaria funcionando a nivel nacional, **7** en la Provincia de Panamá y **12** en el interior de la República.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos durante este año de gestión de los 19 Centros de Mediación Comunitaria según los siguientes indicadores operacionales: asuntos ingresados, mediaciones realizadas, acuerdos suscritos, acuerdos cumplidos y población sensibilizada.

- *Asuntos ingresados en los Centros de Mediación Comunitaria, años 2008 al 2011*

Durante estos 4 años de gestión de los Centros de Mediación Comunitaria, se han atendido un total de **4,403** conflictos comunitarios, de los cuales el 49% corresponde a asuntos ingresados en el año 2011:

Año de Ingreso	Total Ingresado	% Aumento anual
2008	260	
2009	497	91%
2010	1,480	197.8%
2011	2,166	46%
Total	4,403	

Cuadro No1. Cuadro comparativo del ingreso anual desde el 2008-2011

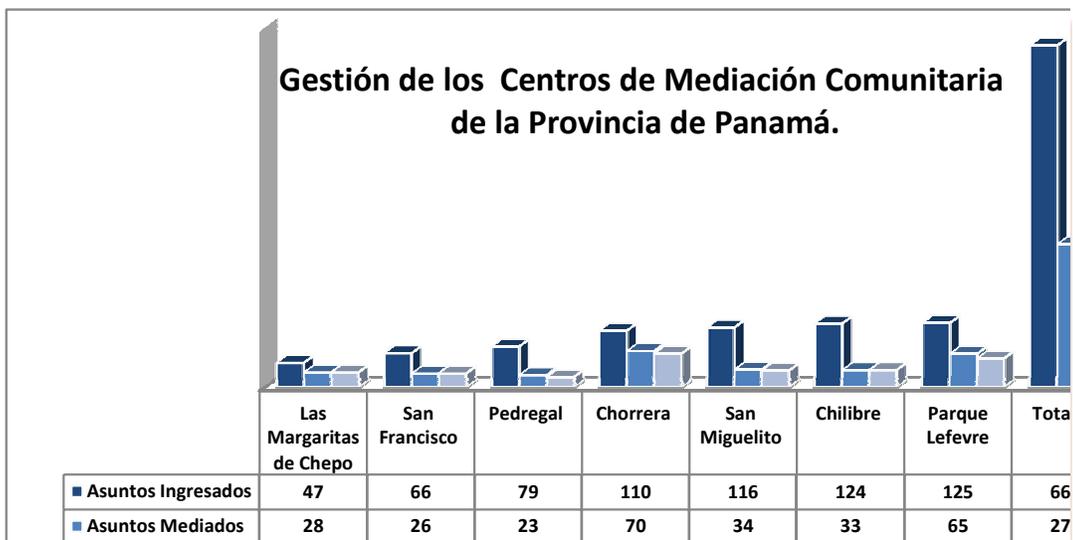


Gráfico No.1. Tendencia de ingreso anual de la atención de los conflictos comunitarios por 4 años de gestión.

Durante el año 2011, se conocieron un total de **2,166** conflictos comunitarios y se atendieron más de **4,000** personas, lo que representa un incremento del 46 % de los asuntos atendidos con relación al año 2010.

Cabe destacar que de los **2,166** asuntos ingresados en 2011, el **31%** corresponde al trabajo realizado por los Centros de Mediación Comunitaria de la ciudad de Panamá, destacando la gestión realizada por los Centros de Mediación Comunitaria de Guadalupe en la Chorrera y de Parque Lefevre. El Centro de la Chorrera, a diferencia del año pasado, tuvo un aumento del 69% en la atención de casos y, del 100% de los asuntos ingresados. Esto se logró gracias al trabajo en red, principalmente con el MIDES, la Policía Nacional, Representantes de Corregimientos del Distrito de la Chorrera quienes facilitaron la movilización para las mediaciones itinerantes y al trabajo de promoción de los servicios del Centro.

El **69%** restante refleja la labor realizada por los Centros de Mediación del interior del País, distribuido de la siguiente forma: 21% a los Centros de las Provincias de Herrera y los Santos (cuenta con 5 centros), 17% a la Provincia de Colón (con 2 centros), 12 % a la Provincia de Chiriquí (con 2 centros), el 11 % a la Provincia de Veraguas (cuenta con 2 Centros) y el 8% a la provincia de Coclé (cuenta con un Centro).



- *Mediaciones realizadas durante los últimos cuatro años de gestión*

Un total de 2,107 mediaciones realizadas durante estos 4 años de gestión, por parte de los Centros de Mediación Comunitaria, lo que representa un 47% de mediaciones realizadas respecto al total de asuntos ingresados durante el período 2008 al 2011 y el restante porcentaje, corresponde a la labor orientadora y de participación ciudadana que realizan los Centros de Mediación en nuestras comunidades. Por lo que, del total de las mediaciones realizadas, el 90% concluyó con acuerdos favorables, 13% corresponde a los centros de la ciudad de Panamá y el restante a los centros del interior del País.

Es importante destacar, que esta cifra demuestra la necesidad de crear más Centros de mediación en todos los Corregimientos de nuestro País, dándole a la comunidad un espacio de sosiego, de autogestión pacífica a los conflictos que surjan producto de nuestra convivencia vecinal.

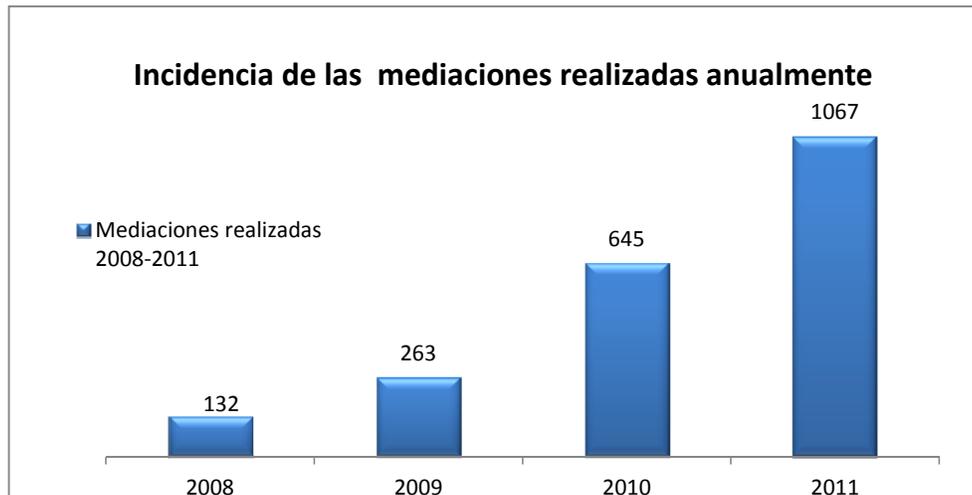


Gráfico No.3. Incidencia de las mediaciones realizadas anualmente, gestión de los años 2008 al 2011.

- *Acuerdos suscritos y cumplidos*

En este año de gestión, se obtuvo un total de **964** acuerdos favorables como resultado de las mediaciones realizadas, de las cuales, el **79%** se han cumplido. Porcentaje que demuestra la efectividad del proceso de mediación en la concienciación sobre la resolución pacífica de los conflictos comunitarios antes de recurrir al sistema de justicia ordinario o especial.



Gráfico No.4. Incidencia de las mediaciones con acuerdo y su nivel de cumplimiento, período 2008 -2011.

- *Población sensibilizada a nivel nacional*

Según datos estadísticos obtenidos del censo de población 2010 de la Contraloría General de la República, la población general donde tenemos la presencia de Centros de Mediación Comunitaria es de **416,102** habitantes, de los cuales un 14% han sido sensibilizados, dándole a conocer el programa de mediación comunitaria.

Resulta oportuno destacar que en el año 2011, los Centros de Mediación Comunitaria de Panamá han sensibilizado 6,836 personas, esto representa un 1.64% del total de la población beneficiada entre hombres, mujeres y estudiantes en los corregimientos donde contamos con Centros de Mediación Comunitaria.

Población beneficiada por los Centros de Mediación Comunitaria de la Provincia de Panamá.					
<i>Red en Mediación Comunitaria</i>	<i>Población</i>	<i>Tipo de Población</i>			
		<i>Hombres</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Estudiantes</i>	<i>Marcha por la Paz</i>
<i>Las Margaritas de Chepo</i>	<i>Actividades desarrolladas en escuelas, grupos organizados en comunidad.</i>	51	127	178	300
<i>La Chorrera</i>	<i>Junta comunal de Guadalupe, Camita y feria de salud en Santa Rita, C.B.G. Zaida Zela Núñez, Vecinos vigilante en el corregimiento de Guadalupe, Vecinos vigilante en la Pesa.</i>	49	168	62	300

<i>Pedregal</i>	<i>Pedregal, Rana de Oro, San Martí, Parvulario Municipal, El Porvenir, Grupo de adultos mayores "Unidos por la Paz", Escuela José Pablo Paredes, Pedregal, San José final, Escuela Cirilo J. Martínez, Pedregal, calle principal, Parque de Juan Díaz, Estacionamiento del CAPPs de Pedregal, vía principal.</i>	616	512	367	84
<i>San Francisco</i>	<i>Esc. Profesional, Esc. Belisario Porras, MIDES, Iglesia: La Caridad del Cobre Boca la Caja, Guadalupe, Capilla María Auxiliadora, Comité Pro Valores y Rescate de Boca la Caja Comunidad de San Sebastián, Centro de Salud de Boca la Caja, Vecinos Vigilantes de San Francisco, Instituciones Públicas como: la Autoridad de Aseso, Autoridad de Turismo, Defensoría del Pueblo.</i>	316	354	0	300
<i>San Miguelito</i>	<i>Corregimiento de Naos, Nuevo Libia, Torrijos Carter, Escuela República de Colombia, Padres Fundadores de San Miguelito.</i>	19	36	57	300
<i>Parque Lefevre</i>	<i>Vecinos Vigilantes de la Metro Oeste, Escuela María Ossa de Amador, Grupo Caritas, Policía Nacional.</i>	41	49	112	1,200
<i>Chilibre</i>	<i>Junta Comunal de Chilibre, Policía Nacional, Colegio Andrés Bello, Centro de Salud, Comunidad del Najú, MIDES, Comunidad de Agua Bendita, Comunidad de Buenos Aires, ANAM, Comité San Vicente, Comunidad de Calzada Larga, Caimitillo Centro.</i>	150	188	300	600
<i>Sub total</i>		1,242	1,434	1,076	3,100
<i>GRAN TOTAL</i>		6,852			

- ***Equipamiento a los centros***

Durante el año 2011 se suministró a los 19 Centros de Mediación un botiquín de primeros auxilios, lo mismo que banderas nacionales con sus astas y soporte. Igualmente se dotó de impresoras a los Centros de Mediación de Macaracas, Ocu, y las Tablas; y al Centro de Mediación de San Félix de un archivador y una computadora.

5. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN EN MANEJO DE CONFLICTOS Y MEDIACIÓN COMUNITARIA.

La formación permanente de nuestros mediadores sigue siendo hoy una de las principales metas del programa. El curso de 40 horas con el que inician los mediadores comunitarios se complementa anualmente con la actualización en temas especializados para quienes ejercen una

labor mediadora en las comunidades.

En el presente año, se impartieron **27** cursos de capacitación, de las cuales **20** fueron en mediación comunitaria y manejo de conflictos comunitarios y 7 relativos a la sensibilización sobre el sistema.

Estas actividades beneficiaron a un total de **1,054** personas, de las cuales, 67% corresponde a la población beneficiada con las actividades de capacitación y el restante pertenece a la población sensibilizada en el uso de los servicios de los Centros de mediación comunitaria a nivel nacional.



Gráfico No.4. Tipo de población beneficiada con las actividades de capacitación 2011.

Entre las actividades desarrolladas en el año 2011, destacan las siguientes:

- **Capacitación de nuevos mediadores comunitarios**

Un total de 92 ciudadanos y ciudadanas fueron capacitados como mediadores comunitarios. Se impartieron 3 cursos de 40 horas en el segundo trimestre del año 2011, logrando capacitar 29 nuevos mediadores en las Provincias de Coclé y Veraguas, 41 en la Provincia de Panamá y Colón y 25 colaboradores del Ministerio de Gobierno quienes atienden conflictos de índole

penitenciario.

Después de esta capacitación, estos ciudadanos y ciudadanas se incorporan al Programa de Mediación como voluntarios para apoyar la labor que realizan los Centros de Mediación Comunitaria a nivel nacional.



- *Cursos de actualización y reforzamiento a los mediadores comunitarios funcionarios de los Centros de Mediación Comunitaria y voluntarios*

A partir del tercer trimestre del año 2011, se dictaron 4 cursos de capacitación continua, con el objetivo de mejorar sus habilidades y destrezas en la atención de los conflictos comunitarios, garantizando la excelencia del servicio de mediación comunitaria.

Estos cursos beneficiaron a un total de 117 personas entre mediadores comunitarios y voluntarios adscritos al Programa de mediación y activos en los Centros.

Durante este año, los cursos fueron orientados principalmente al desarrollo de los siguientes ejes temáticos: *procesos de aprendizaje, trabajo en equipo y en red comunitaria, contratos de arrendamiento y estructura de la administración pública.*

- *Formación de promotores de paz*

Se logró incorporar 161 promotores de paz, entre ellos 91 son líderes de los programas de vecinos vigilantes de la Policía Nacional y 70 diáconos, religiosas y laicos de la iglesia católica.

- *Capacitación sobre Manejo de conflicto a unidades de la Policía Nacional de Panamá*

En el año 2011, se desarrollaron 4 talleres sobre manejo pacífico de conflictos, en los que participaron 111 unidades de la Policía Nacional en David, Bocas del Toro y Colón.



Los talleres giraron en torno a los siguientes temas: Introducción a la mediación (concepto, principios, legalidad); Técnicas de comunicación y negociación; Rol de la Policía con los Centros de Mediación Comunitaria.

- *Sensibilizaciones a la comunidad promoviendo el uso de la mediación comunitaria a nivel nacional e implementando el Teatro Comunitario*

En el año 2011 se realizaron tres (3) jornadas de sensibilización, con el objetivo de promover el servicio que brindan los nuevos Centros de Mediación Comunitaria ubicados en Ocú, Macaracas, y Guararé y evaluar los resultados de la mediación comunitaria para la solución pacífica de los conflictos vecinales en dichas comunidades.

Igualmente, el Programa de Mediación logró presentar a nivel de tres provincias: Chiriquí, Coclé y Panamá, la obra de teatro comunitario la “Viuda de Plata” mostrando a la comunidad, a través de las artes escénicas, el significado de la mediación y cómo puede esta herramienta contribuir a una armónica convivencia social.

6. NUEVAS PUBLICACIONES

- *Elaboración, diseño, dibujo, diagramación e impresión de 5, 000 ejemplares de la historieta “La mediación comunitaria”*

Para este año, se elaboró el primer texto académico de la Procuraduría de la Administración sobre mediación comunitaria. Este texto consiste en una historieta “La Mediación Comunitaria” que representa, con dibujos, el desarrollo de un conflicto comunitario cotidiano y el papel que juega un mediador comunitario en su solución.

- *Elaboración, diagramación e impresión de 12,500 materiales promocionales del Programa de Mediación Comunitaria, volantes, calcomanías y panfletos*

Igualmente, el programa cuenta con nuevos materiales promocionales entre volantes, panfletos y calcomanías, alusivos al Programa de mediación y a los Centros, que serán distribuidos a los 19 Centros de Mediación Comunitaria, a las Oficinas Regionales de la Procuraduría de la Administración y en las actividades del Programa.

7. OTRAS ACTIVIDADES

- *Participación en los Concejos Municipales y Provinciales*

Este año, se nos concedió cortesía de sala para participar en 3 Concejos Municipales (David-Chiriquí, Penonomé-Coclé y Panamá-Panamá) y 5 Concejos Provinciales (Herrera, Los Santos, Coclé, Colón y Panamá).

El objetivo de esta participación fue presentar los resultados de los Centros a los concejales para incentivar su participación y apoyo al Programa de Mediación Comunitaria y promueve una cultura de paz en sus comunidades.

PROCESOS DE APOYO



I. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

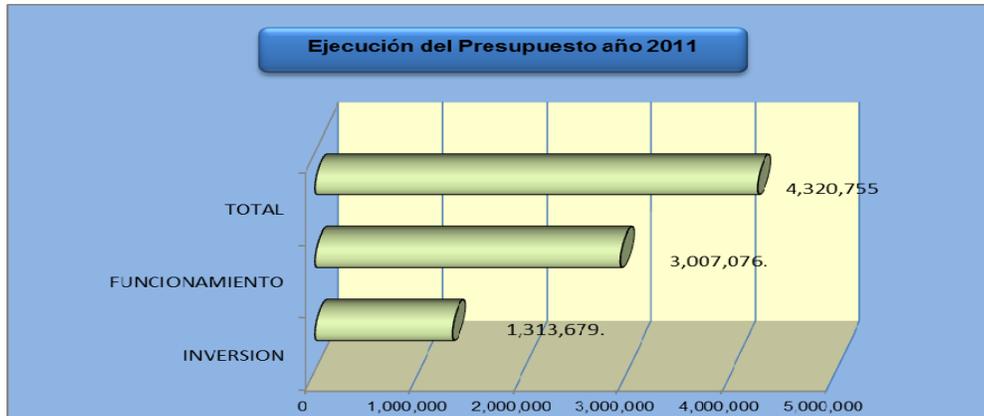
A. PRESUPUESTO

El presupuesto de rentas y gastos asignado a la Procuraduría de la Administración para la vigencia fiscal 2011 fue de **B/. 4, 845,324.00**, de los cuales el **66%** correspondió a gastos de funcionamiento (**B/.3,178,800.00**), y el **34%** restante, (**B/.1,666,524.00**) a gastos de inversión.

Al cierre del periodo fiscal, en términos generales logramos una ejecución presupuestaria de un **89%** (**B/.4,320,755.00**) del presupuesto total.

La institución ejecutó un noventa y cinco por ciento (**95%**) (**B/.3,007,076.00**) del presupuesto de funcionamiento (servicios personales, servicios no personales, materiales y suministros, maquinaria y equipo, etc.), con lo que cubrió las necesidades más apremiantes de todas las unidades ejecutoras.

La ejecución en inversión se logra en un **79%** (**1,313,679.00**), que fue utilizado para cubrir los compromisos del Programa de Mejoramiento de la Administración de Justicia- Etapa II, particularmente en la ampliación del Centro de Capacitación, construcción de un cobertizo, equipamiento del nuevo edificio, servicios de consultoría, auditoría del programa y los pagos de sueldos de la Unidad Ejecutora y Coordinadora del Programa, tal como se señala en el gráfico que mostramos a continuación:



B. CONTABILIDAD

En cumplimiento de lo establecido por la Ley No. 75 del 2 de noviembre de 2010, por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la vigencia fiscal 2011, la Procuraduría de la Administración, cumplió con las normas y procedimientos vigentes en la presentación y entrega mensual de los informes de contabilidad ante la Dirección Nacional de Contabilidad y SIAFPA del Ministerio de Economía y Finanzas. También se presentaron trimestralmente a la consideración de la Contraloría General de la República, el Ministerio de Economía y Finanzas y a la Asamblea Nacional, los estados financieros de la institución.

C. RECURSOS HUMANOS

En el año 2011, la unidad de Recursos Humanos desarrolló las siguientes actividades:

- Aprobación del nuevo Reglamento Interno de la institución, adoptado mediante Resolución No. DS-16-2011 de 3 de octubre de 2011 (G.O. 26,885-A de 4 de octubre de 2011), que tiene por objeto regular las relaciones laborales entre la Procuraduría de la Administración y sus servidores.
- Acciones de Personal (Modificaciones) a la estructura, asignaciones de personal, decretos de nombramientos, edictos, decretos de ajustes salariales, resoluciones de aceptación de renuncias, traslados de posición, acta de toma de posición, planillas adicionales, resoluciones, vacaciones, certificaciones laborales, contratos y notas de trámite.

- Ingresó al programa de Estructura (EDP) de la Contraloría General de la República, los movimientos de planillas y otras acciones de personal, facilitando que dichos trámites se realizaron en línea y oportunamente.
- Colaboró con la organización de las actividades de capacitación desarrolladas por la institución.
- En el aspecto de bienestar al funcionario coordinó con el Ministerio de Salud (Sección de Salud Ocupacional) los programas de vacunación y con EMI (Servicio de Ambulancia), la realización de exámenes de glucosa a los funcionarios.

D. COMPRAS Y PROVEEDURÍA

La Unidad de Compras de la Dirección de Administración y Finanzas generó 681 transacciones en la vigencia 2011, entre órdenes de compras, actos públicos y contratos por un monto de B/.1,205,555.35.

INFORME DE GESTIÓN UNIDAD DE COMPRAS										
	FONDO ROTATIVO		FONDO DE GESTIÓN		TESORO NACIONAL		APORTE LOCAL		RESUMEN GENERAL	
Meses	Cantidad	Fondo Rotativo	Cantidad	Fondo de Gestión	Cantidad	Tesoro Nacional	Cantidad	Aporte Local	Órdenes de compra	TOTALES
Enero	43	14,690.01	0	0.00	4	7,674.72	0	0.00	47	22,364.73
Febrero	53	19,028.04	1	650.00	1	3,210.00	0	0.00	55	22,888.04
Marzo	38	19,067.15	0	0.00	0	0.00	0	0.00	38	19,067.15
Abril	44	18,974.64	5	3,995.00	4	24,058.97	4	8,846.41	57	55,875.02
Mayo	31	14,355.31	2	2,917.20	6	92,390.55	8	19,037.46	47	128,700.52
Junio	51	20,107.92	2	1,120.00	6	19,949.01	4	4,772.23	63	45,949.16
Julio	39	18,732.44	2	2,320.00	7	14,735.53	4	20,786.79	52	56,574.76
Agosto	47	19,870.06	5	2,732.17	7	11,642.87	3	3,675.41	62	37,920.51
Septiembre	60	25,765.91	2	3,495.00	9	35,261.05	9	14,586.77	80	79,108.73
Octubre	49	21,079.77	1	500.00	11	129,236.95	4	174,314.29	65	325,131.01
Noviembre	69	24,885.14	3	1,174.83	11	30,112.01	9	31,322.69	92	87,494.67
Diciembre	2	1,030.77	2	1,910.75	0	0.00	2	5,538.86	6	8,480.38
Subtotal 1	526	217,587.16	25	20,814.95	66	368,271.66	47	282,880.91	664	889,554.68
Subtotal 2	Contratos (Arrendamiento, servicios y obras).								17	316,000.67
TOTAL										1,205,555.35

E. SERVICIOS GENERALES

El Departamento de Servicios Generales tiene la responsabilidad de velar por el mantenimiento de los equipos, aires acondicionados, áreas verdes, mantenimiento y reparaciones en general de los edificios y coordinar el servicio de transporte para las unidades administrativas.

Actualmente, la Procuraduría de la Administración cuenta con una flota de 22 vehículos oficiales que prestan servicio a toda la institución en la ciudad de Panamá y en las Oficinas Regionales de las distintas provincias.

F. INFRAESTRUCTURA

1. EDIFICIO SEDE DE LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN

Durante el año 2011 el Departamento de Infraestructura coordinó la realización de trabajos dirigidos a la preservación y mantenimiento del Edificio Sede de la Procuraduría de la Administración, antiguo Palacio de Artes, ubicado en La Exposición, Calle 34, Calidonia, entre los que se encuentran:

- ***Adecuación de la oficina de Consultas y Asesoría Jurídica***

El trabajo consistió en la realización de un inventario de los puestos de trabajo existentes y en el desarrollo de los planos, especificaciones, costos estimados, licitación, adjudicación e inspección de un mayor espacio físico, adecuación y equipamiento, para beneficio del ambiente laboral del personal de esa unidad administrativa.

- ***Suministro e instalación de (3) tres transformadores de 75 KVA por la Empresa Unión Fenosa.***

Esto permite la estabilidad del flujo eléctrico que le llega al edificio, garantizando la seguridad de los equipos y aparatos conectados al sistema.

- ***Afianzamiento eléctrico en el Sistema que alimenta y soporta 17 (diecisiete) lámparas ubicadas en el nivel 400 del edificio sede de La Procuraduría de la Administración***

Este proyecto consistió en remover y reemplazar todo el cableado eléctrico que provee de energía a estas lámparas, que por la penetración de agua de lluvia a través de la losa de la azotea, provocada cortos circuitos en el sistema.

- *Reforma a la Oficina de Procesos Judiciales*

El trabajo consistió en el inventario de (9) nueve puestos de trabajos anteriores y en el desarrollo de planos, especificaciones, costos estimados, cotizaciones, licitación y adjudicación del contrato.

- *Suministro y mano de obra para aplicar tratamiento de pintura exterior en el Edificio de la Procuraduría de la Administración, incluyendo el Gazebo.*

El trabajo consistió en limpieza exterior y pintura de paredes, puertas, ventanas y verja perimetral; colocación de base y acabado final de las señaladas.

- *Impermeabilización de la losa (Azotea) del Edificio de la Procuraduría de La Administración y del techo del Gazebo (incluyendo canales de desagüe)*

El objetivo de este proyecto fue evitar la penetración de agua y la humedad a través de la losa; producto de las condiciones climáticas imperantes en el medio. El producto impermeabilizante, aplicado en un área de 610 m² y 220 mts lineales de zócalo ofrece una garantía de 10 a 15 años.

En el Gazebo el trabajo consistió en quitar todas las tejas, limpiar los canales de desagüe y los bajantes pluviales e impermeabilizar con el producto y volver a colocar las tejas en su sitio. Además, se resanó el cielo raso interior y se pintaron las paredes internas y externas afectadas por este trabajo.

- *Suministro e instalación de toldas en el edificio de la Procuraduría de la Administración*

El trabajo consistió en desinstalar (41) cuarenta y un toldas existentes, ya deterioradas y reemplazar el forro, en tonalidad rojo vino, en puertas, ventanas y marquesina.

- *Suministro de mano de obra y equipos para reemplazar 17 m2 de baldosas existentes en dos accesos posteriores y una rampa del edificio de la Procuraduría de la Administración*

Este trabajo consistió en reemplazar las baldosas astilladas y zócalos por nuevas. Incluyó retirar del área, el material de desecho de este trabajo y limpieza final.

2. CENTRO DE CAPACITACIÓN DE LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN

- *Construcción del Edificio “Plaza Jardín CIMAP”*

Este año se logró la ejecución de la fase final de un anexo al edificio de capacitación de la Procuraduría de la Administración (CECPA). Esta edificación albergará salones de capacitación, un auditorio y una biblioteca, entre otras facilidades para beneficio de sus usuarios.

- *Marquesina que une los edificios del Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración*

Esta estructura de 45 m2 conecta edificio existente con el nuevo anexo mediante un paso techado en planta baja.

- *Suministro e instalación de puertas, cerraduras y pines*

Se hizo un inventario a (14) catorce puertas defectuosas en sus ferreterías, bisagras, cerradura, brazos mecánicos y retenedores o topes a colocar.

3. OFICINAS REGIONALES

a. REGIONAL DE PANAMÁ ESTE - CHEPO

- *Adecuación del Terreno Disponible*

Para lograr mejor acceso vehicular y peatonal desde la carretera Interamericana al terreno donde se construirá el edificio diseñado y licitado para la sede regional de Panamá Este, se realizaron rellenos con material tosca, extraída de una fuente certificada por ANAM.

- *Edificio Sede Regional de La Procuraduría de La Administración en Panamá Este - Chepo*

En el año 2011 se llevó a cabo la licitación para ejecutar este Proyecto, que fue adjudicada a la Empresa ARC, S. A., y debe ejecutarse durante el año 2012.

4. *CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA*

- *Santiago de Veraguas*

Adecuación del local, instalando nuevas paredes divisorias de gypsum, toma corrientes eléctricos, lámparas, (2) breakers para las nuevas salidas eléctricas y el acondicionador de aire de 18,000 BTS, pintura en todo el local, un mueble para baño y un sobre de cocineta con su acabado de azulejo.

- *San Miguelito*

Asistencia técnica consistente en diseño de plano y cálculo de materiales y costos para la construcción de (2) dos rampas de acceso para personas con capacidad especial. Este trabajo fue recibido por el Municipio de San Miguelito con el propósito de construirlo a su costo.

- *María Chiquita*

Inspección del local en lo referente al estado físico de puerta, ventana, cubierta metálica, red del sistema eléctrico interno y ubicación del medidor de consumo de energía. Se desarrollaron los costos y se procederá a construir en el año 2012.

- *Colón*

Inspección del local relacionado con la ubicación del medidor de consumo de energía, la instalación de (2) dos tomas corrientes y la aplicación de producto químico para eliminar las termitas luego sellar juntas por donde penetran estos insectos.

- *Macaracas*

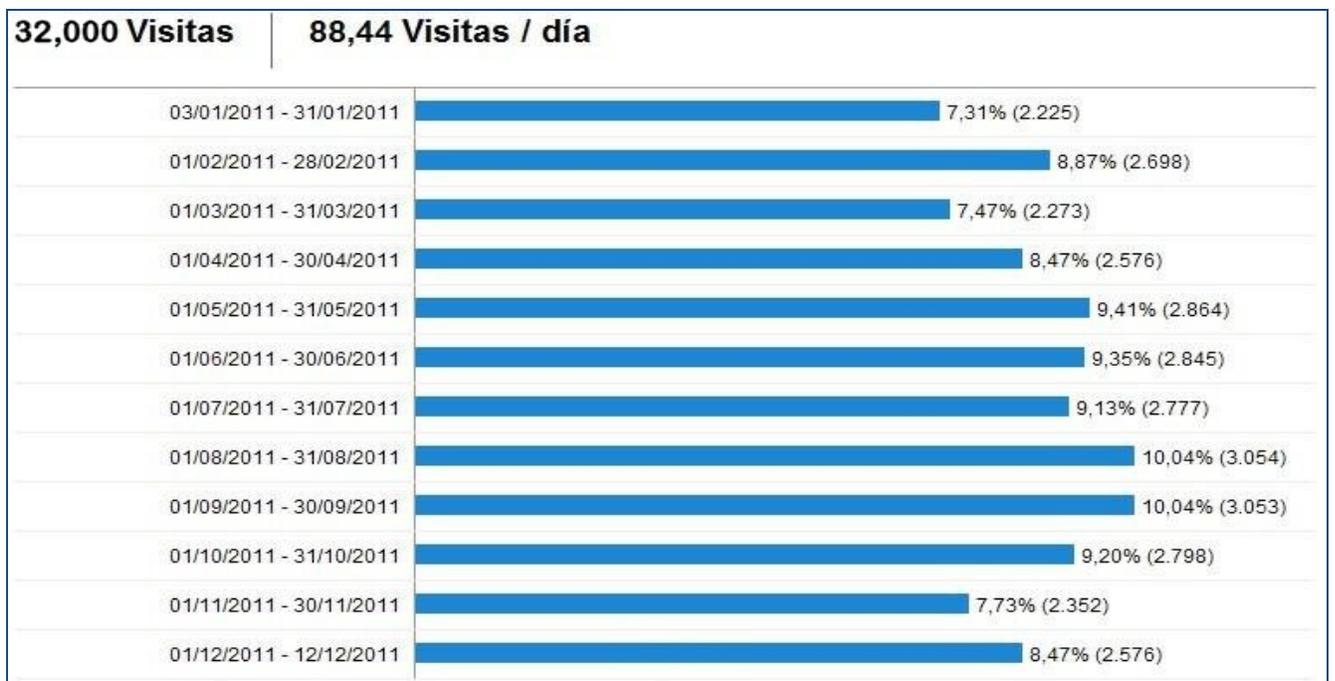
Se estimaron los costos para la compra de materiales y mano obra; para la instalación básica de (1) acondicionador de aire, (1) un extractor de aire y (2) dos tomas de corriente. Este trabajo se

ha realizado en un 25 % del inventario realizado el 75 % restante está para realizarse en el año 2012.

II. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN JURÍDICA

A. FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD JURÍDICA

Desde su lanzamiento en el año 2009, *Infojurídica* ha despertado el interés de usuarios locales e internacionales. En algunos sitios web de entidades del Estado, concretamente en el Órgano Judicial y el Ministerio de Economía y Finanzas, aparece el vínculo a nuestra base de datos como un enlace de interés para quienes diariamente consultan estos sitios web. En el año 2011, *Infojurídica* recibió 32,000 visitas, provenientes de 40 países.



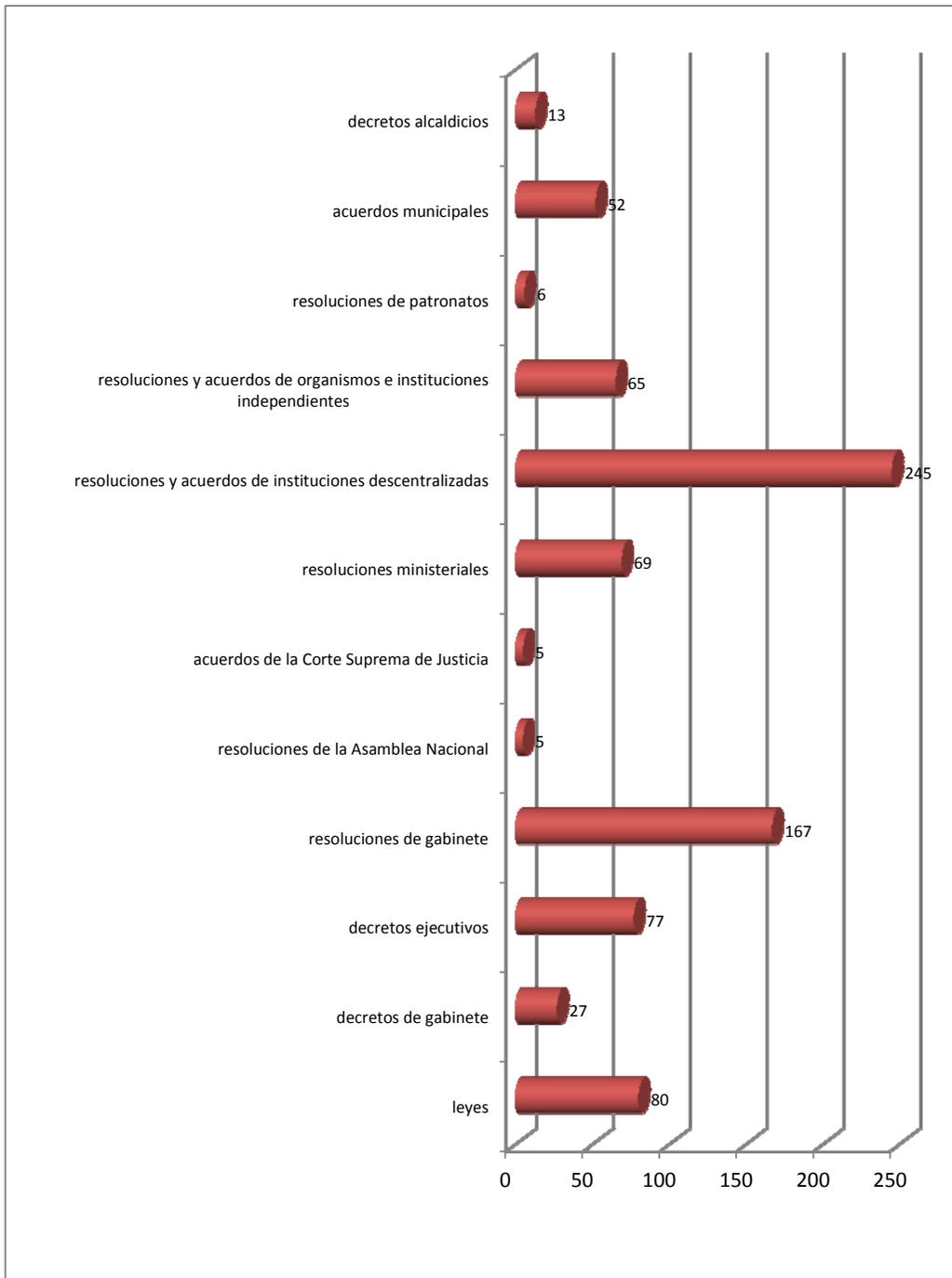
A diferencia de otras bases de datos disponibles en línea, todos los registros de *Infojurídica* aparecen en los resultados de búsqueda de *Google*.

En cuanto a la actualización de *Infojurídica* con la información de normas recabada de las gacetas oficiales que se publican periódicamente, se revisaron 552 gacetas oficiales en el año

2011. En este proceso de análisis de la gaceta oficial que se publica diariamente, se seleccionaron e indexaron al sistema de información de normas legales, un promedio de cuatro normas diarias, sumando en total al final del año, aproximadamente 901 normas de carácter general. A esta labor periódica hay que agregar el proceso de digitalización o reproducción electrónica de igual número de gacetas oficiales impresas con sello de autenticación.

En total se indexaron al sistema de normas legales: 80 leyes, 27 decretos de gabinete, 77 decretos ejecutivos, 167 resoluciones de gabinete, 5 resoluciones de la Asamblea Nacional, 5 acuerdos y 2 fallos de inconstitucionalidad de la Corte Suprema de Justicia, 69 resoluciones ministeriales, 245 resoluciones y acuerdos de instituciones descentralizadas, 65 resoluciones y acuerdos de organismos e instituciones independientes, 6 resoluciones de patronatos, 52 acuerdos municipales y 13 decretos alcaldicios.

Gráfico 1
Normas legales indexadas a Infojurídica en el año 2011



B. CAMPAÑA DE LA DIVULGACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFOJURÍDICA

Durante el año 2011, se realizaron esfuerzos de sensibilización a los abogados del Estado y servidores públicos en general, autoridades nacionales, provinciales y locales, sobre la utilidad de esta herramienta para la eficiencia de sus tareas cotidianas.

La concienciación sobre la utilidad de Infojurídica se realizó en dos etapas, la primera, en el mes de marzo, con la distribución de afiches, material bibliográfico y la guía de usuario. También se llevó a cabo una jornada de capacitación dirigida a los funcionarios de la Asamblea Nacional. Es importante destacar que en todas las publicaciones emitidas por la Procuraduría de la Administración se inserta un documento informativo sobre este sistema.

En la segunda etapa, realizada en el interior del país, se logró la distribución de afiches, material bibliográfico y de la guía de usuario; también se realizó la explicación del funcionamiento del sistema en las jornadas de capacitación brindadas por las distintas oficinas regionales.

C. ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Para acceder de forma rápida y estructurada a información sobre libros y publicaciones, documentación oficial de la institución, y sentencias y autos del Pleno y de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia, operan en la institución varios sistemas de almacenamiento sistemático de la información (una base de datos bibliográfica y tres bancos de datos a texto completo), dos de los cuales están disponibles al público vía internet (las consultas y la jurisprudencia de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia).

La obtención de la información que será procesada en las distintas bases de datos para su actualización, exige, en el caso de los datos bibliográficos, la compra de material bibliográfico y publicaciones, y en el caso de las demás bases de datos, una coordinación permanente entre el Centro de Información y Documentación Jurídica y las unidades administrativas encargadas de la producción o manejo de la documentación oficial, particularmente la Secretaría de Procesos Judiciales y la Secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica.

En total se han procesado en el año 2011, en los distintos bancos de datos de la institución, aproximadamente 766 registros, desglosados así: 78 consultas, 245 vistas (que emiten concepto, contestan la demanda, y sustentan y promueven recurso de apelación), y 358 sentencias y autos de la Corte Suprema de Justicia. También se adquirieron 85 libros y publicaciones.

D. ATENCIÓN A USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS

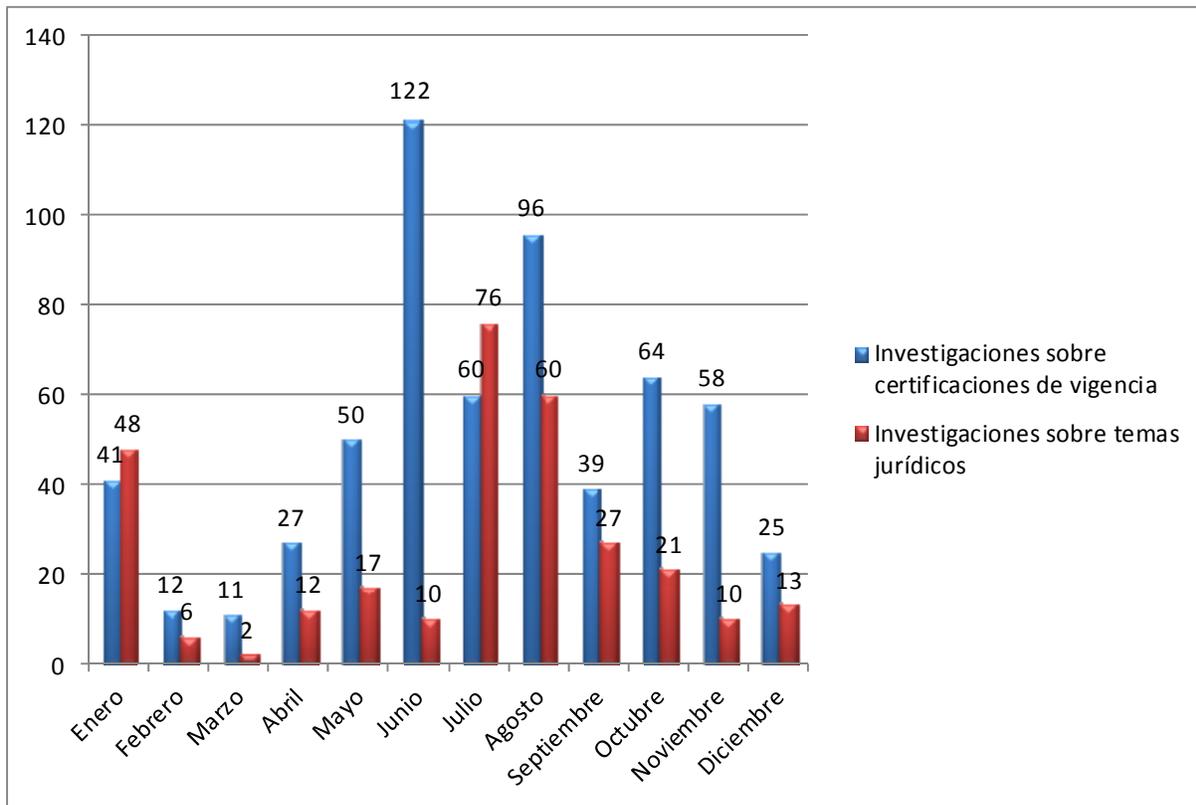
El Centro recibe a diario la visita de asesores legales de entidades públicas y particulares que buscan información sobre opiniones expresadas por el Procurador de la Administración, jurisprudencia, códigos, leyes, libros y publicaciones.

En el año 2011 se registraron 135 visitas, fuera de la información que se ha suministrado por vía telefónica. También se reciben consultas de usuarios externos sobre el uso y el manejo de los sistemas de información accesibles al público a través de nuestra página web.

Con relación al servicio de consulta y préstamo de libros, publicaciones, documentos oficiales y antecedentes de consultas que se ofrece a los asesores legales de la institución, durante el período 2011 se atendieron alrededor de 160 solicitudes de libros para consultas.

Como parte del servicio de investigación que el Centro brinda a los abogados y abogadas de la Secretaría de Consultas y Asesoría Jurídica y de la Secretaría de Procesos Judiciales, en el año 2011 se le dio respuesta a un total aproximado de 345 solicitudes, de las cuales 221 fueron solicitudes sobre certificaciones de vigencia de normas legales y 124 solicitudes sobre temas jurídicos, consultas, fallos, normas legales y doctrina. Adicional a este servicio, se formularon 12 solicitudes de actas de sesiones de la Asamblea Nacional en torno a los debates de proyectos de ley.

Investigaciones sobre certificaciones de Vigencia y temas jurídicos en el año 2011



E. APOYO INTERINSTITUCIONAL

El Centro de Información y Documentación Jurídica interviene como unidad de enlace con la Secretaría Nacional de Discapacidad, donde anualmente se elabora el respectivo Plan Estratégico, con metas, objetivos y actividades que se desarrollan durante todo el año.

Es importante destacar que anualmente durante el mes de octubre interviene igualmente como enlace con el Ministerio de Salud y el Despacho de la Primera Dama de la República en la realización de actividades relacionadas con la Campaña Nacional de la Cinta Rosada.

III. INFORMÁTICA Y TELECOMUNICACIONES

A. SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DIRIGIDOS A LA COMUNIDAD

1. SITIO WEB DE LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN

Dentro del proceso de divulgación e interacción con la comunidad, el sitio Web de la Procuraduría de la Administración es una ventana que muestra una parte importante del trabajo realizado por la institución. La tarea de mantener el sitio actualizado es permanente y la acción del Dpto. de Informática y Telecomunicaciones en este sentido ha sido oportuna.

En cumplimiento de lo estipulado en la Ley No. 6 del 22 de enero de 2002 que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, nuestra página cuenta con un espacio de transparencia ampliado, en donde se pueden consultar una gran variedad de documentos de manejo interno.

2. PLATAFORMA VIRTUAL PARA CURSOS Y CAPACITACIÓN A DISTANCIA (e-LEARNING)

La Plataforma Virtual de la **Procuraduría de la Administración**, pilar fundamental de la capacitación de cientos de funcionarios de las distintas instituciones del sector público, en el 2011 puso a disposición temas importantes de administración pública. El Departamento de Informática y Telecomunicaciones realizó las 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. En el año 2011 se abrieron 25 aulas virtuales para las ofertas académicas y se atendieron consultas de 234 participantes.

3. SISTEMA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA SMC

En el 2011 el Departamento de Informática y Telecomunicaciones replanteó la plataforma del sistema de estadísticas del Programa de Mediación Comunitaria a utilizar, para transformarlo a un ambiente totalmente Web. Esto significa que los Centros de Mediación Comunitaria tendrán acceso directo al sistema, pudiendo ingresar la información a la base de datos en tiempo real. Las

ventajas son obvias en lo referente a oportunidad, facilidad y procesamiento de los datos estadísticos en la sede de la Institución.

4. SISTEMA DE COLABORACIÓN INSTITUCIONAL - SIC

El sistema de colaboración representa un espacio para intercambio de información solo de interés de los funcionarios de la institución. El Departamento de Informática y Telecomunicaciones logró en 2011 establecer el contenido del SIC para cada Departamento y Programa de la institución. Igualmente, estableció el servidor y su configuración para el acceso por parte de todos los funcionarios, desde cualquier lugar.

B. PROYECTO BID MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

En el año 2011 se completó el proceso de adquisición del equipo audiovisual para ser instalado en el nuevo anexo al edificio de Capacitación. El gasto realizado mediante el proyecto BID en la adquisición de tecnología de punta para los salones de capacitación, el Auditorio y la Biblioteca, asciende a B/. 205,000.00. Los equipos adquiridos apoyarán la labor docente en general.

C. RENOVACIÓN TECNOLÓGICA E INFORMÁTICA

Sobre la base de la estrategia de renovación tecnológica e informática de la Procuraduría de la Administración, se realizaron solicitudes de bienes y servicios para la adquisición de nueva tecnología. El presupuesto asignado 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 nodos principales de la PA, que incluyen las oficinas regionales, como también, el servicio de Internet inalámbrico y los servicios de radio frecuencia de 800MHz y de seguridad de la institución.

IV. RELACIONES PÚBLICAS

A. 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 2011 las siguientes publicaciones de carácter institucional.

- *La Procuraduría de la Administración Informa*

Nueva versión del Boletín Informativo, rediseñado con el fin de mejorar su formato y contenido. Durante el año 2011 la oficina de Información y Relaciones Públicas publicó 2 ediciones de esta publicación, destacando las actividades realizadas por la institución, las oficinas regionales de la Procuraduría de la Administración, los Centros de Mediación Comunitaria y la Red de Ética Pública. Se distribuyeron 6,000 ejemplares a nivel nacional.

- *Cuadernos Administrativos*

“Cuadernos Administrativos” es una publicación trimestral que tiene como fin brindar orientación a los servidores públicos, autoridades locales y al ciudadano en general sobre diversos temas de la administración pública.

En el año 2011 se publicaron y distribuyeron en las oficinas de las entidades públicas y de los gobiernos locales, cuatro (4) ediciones de “Cuadernos Administrativos”.

- *Revista Gestión Pública*

La revista “Gestión Pública”, constituye un esfuerzo de la Procuraduría de la Administración por informar a sus lectores sobre temas de gestión pública y del derecho administrativo. Esta revista se distribuye nacional e internacionalmente y ha recibido el reconocimiento de importantes institutos de administraciones públicas.

B. GALERÍA DE PROCURADORES DE LA ADMINISTRACIÓN, PROCURADORES AUXILIARES Y FISCALES DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO.

Otro proyecto significativo desarrollado durante el año 2011, fue la inauguración, en el edificio Sede, de la Galería de Procuradores de la Administración, Procuradores Auxiliares y Fiscales del Tribunal de los Contencioso Administrativo.

La galería tiene el propósito de rendir homenaje a los abogados y abogadas que han servido al país, a través de sus ejecutorias como representantes del Ministerio Público dentro de la

jurisdicción Contencioso Administrativa, ya sea como Fiscales del Tribunal de lo Contencioso Administrativo, Fiscales Auxiliares o Procuradores de la Administración.

Fiscales del Tribunal de lo Contencioso Administrativo.

No.	PERIODO	NOMBRE
1	1943-1946	Samuel Quintero Jr.
2	1947-1949	Enrique G. Abrahams
3	1949-1951	Joaquín F. Franco
4	1952-1952	José Manuel Quirós
5	1953-1956	José Antonio Molino

Procurador Auxiliar

No.	PERIODO	NOMBRE
6	1957-1957	Claudio C. Cedeño
7	1958-1969	Demetrio Martínez
8	1969-1978	Carlos Pérez Castellón

Procuradores de la Administración

No.	PERIODO	NOMBRE
9	1969-1983	Carlos Pérez Castellón
10	1984-1984	José A. Troyano
11	1985-1990	Olmedo Sanjur
12	1990-1991	Aura Feraud
13	1991-1994	Donatilo Ballesteros
14	1995-2004	Alma Montenegro
15	2005-2014	Oscar Ceville

La galería está compuesta por once (11) retratos confeccionados por la pintora chiricana Mariela Urieta, con las imágenes de Joaquín Fernando Franco, José Manuel Quirós, José Antonio Molino, Claudio Cedeño, Carlos Pérez Castellón, José A. Troyano, Olmedo Sanjur, Aura Feraud, Donatilo Ballesteros, Alma Montenegro y Oscar Ceville.

Ante la dificultad que ha representado obtener fotografías de los licenciados Samuel Quintero Jr., Enrique G. Abrahams y Demetrio Martínez, que sirvan de base para la elaboración de sus retratos, se han incluido temporalmente en la galería, placas con sus nombres y el período en que desempeñaron el cargo.



C. ACTUALIZACIÓN DE LA SECCIÓN DE NOTICIAS DE LA PÁGINA WEB.

La Oficina de Información y Relaciones Públicas también brindó cobertura a las actividades desarrolladas por la institución y las incorporó a la página “web”, para hacerlas de conocimiento público.

**PRESENCIA DE LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN EN LAS
PROVINCIAS-OFICINAS REGIONALES Y CENTROS DE MEDIACIÓN
COMUNITARIA**



I. PROVINCIA DE COCLÉ

A. OFICINA REGIONAL DE COCLÉ

1. UBICACIÓN

La Oficina Regional de la Procuraduría de la Administración en la provincia de Coclé se encuentra ubicada sobre la vía Panamericana en la ciudad de Penonomé, en el local No. 2 del Edificio Latino, entre la calle Alejandro Posada y la calle Eyseric.

2. ORIENTACIONES LEGALES ADMINISTRATIVAS

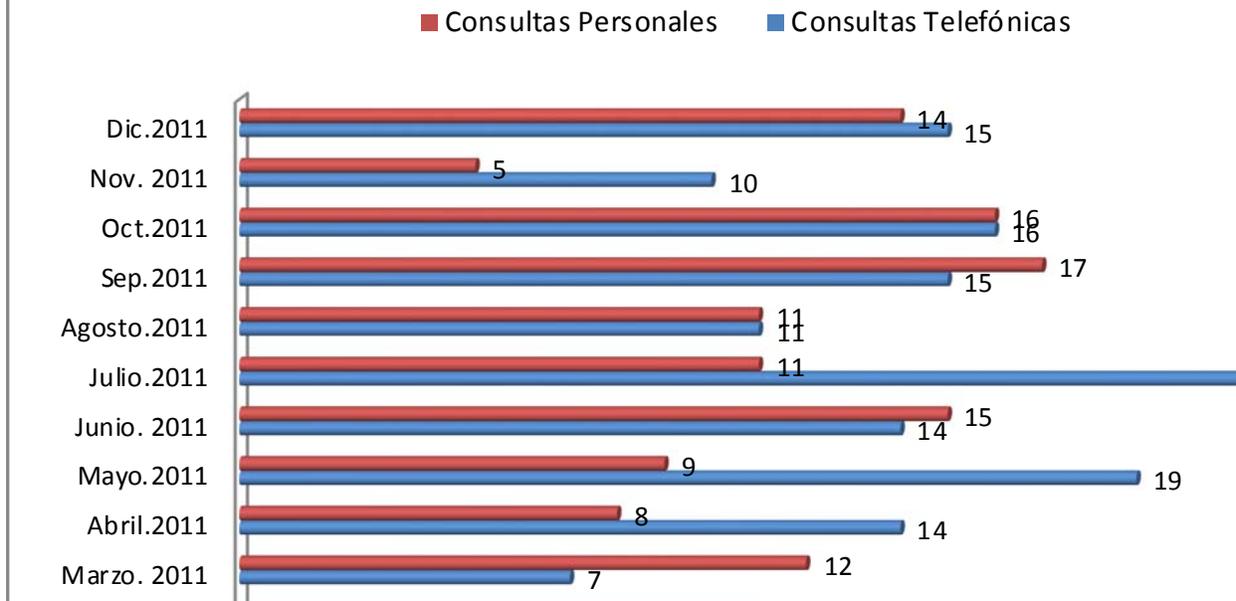
En el año 2011, la oficina regional de la Procuraduría de la Administración en la provincia de Coclé brindó orientación legal administrativa de manera personal y telefónicamente a trescientos dos (302) funcionarios públicos y ciudadanos en general, tal como muestra el cuadro que presentamos a continuación.

Usuarios que han sido beneficiados por la oficina regional de Coclé, a través de consultas personales y telefónicas de enero al 13 de diciembre 2011.

Tipo de Usuario Forma	Alcaldes	Corregidores	Servidores Públicos (Secretaria, tesoreros, otros)	Sociedad Civil	Asesor Legal	Estudiante de Derecho	Totales
Telefónica	0	137	17	2	12	0	168
Personal	3	109	6	9	4	3	134
Total de persona atendidas	3	246	23	11	16	3	302

Como refleja el cuadro que antecede, los usuarios que con mayor frecuencia se han acercado a la Oficina Regional de Coclé en busca de orientación son los corregidores, con un total de 246, seguido de otros servidores públicos como: secretarios municipales, tesoreros y los asesores legales tanto municipales como institucionales.

Total de consultas de forma personal y telefónicas a la O.R.C :



3. ASISTENCIAS TÉCNICAS

En el año 2011, la oficina regional de Coclé llevó a cabo setenta y un (71) asistencias técnicas hasta el 30 de diciembre del año en curso, beneficiándose a quinientas trece (517) personas en los distritos de Aguadulce, Natá, Olá, Penonomé, La Pintada y Antón.

Personas beneficiadas en las asistencias técnicas por distrito

Distritos	Corregidores	Secretarias	Otros Servidores Municipales	Totales
Aguadulce	52	5	2	59
Natá	61	0	0	61
Olá	56	8	3	67
Penonomé	91	2	5	98
La Pintada	62	0	0	62
Antón	92	67	11	170
Total de personas atendidas	414	82	21	517

Temas desarrollados en las asistencias técnicas en el año 2011

Nº	MES	TEMA
1	Enero	El Debido Proceso Legal
2	Febrero	Jurisdicción y competencia
3	Marzo	Faltas y Sanciones a los Servidores Públicos
4	Abril	Procesos correccionales
5	Mayo	Lanzamiento por Intruso
6	Junio	Violencia Doméstica
7	Julio	Allanamientos
8	Agosto	Fumigación de Herbicidas y Plaguicidas
9	Septiembre	Justicia Administrativa de Policía (General)
10	Octubre	Redacción de Resoluciones
11	Noviembre	Servidumbres
12	Diciembre	Intervención del Corregidor en los Problemas Ambientales

4. APOYO A PROGRAMAS

- PROGRAMA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA**

El siguiente cuadro muestra las actividades que ha desarrollado la oficina regional de Coclé como apoyo al Programa de Mediación Comunitaria.

Distrito	Supervisión de C.M.C	Divulgación	Capacitación de Nuevos mediadores	Otras actividades (reuniones coordinación red de mediadores e internas, mediaciones itinerantes, entrega de invitación, sensibilizaciones)	Sub Totales
Penonomé	22	1	0	32	55
Antón	0	0	0	3	3
Natá	0	0	0	1	1
Aguadulce	0	0	0	3	3
Olá	0	0	0	3	3
La Pintada	0	0	0	4	4
Veraguas	0	0	1	2	3
Total	22	0	1	48	72

• **PROGRAMA DE ÉTICA PÚBLICA**

Cuadro de las actividades realizadas en la Provincia de Coclé con el Programa de Ética Pública

Tema	Dirigido a:	Objetivo	Invitados	Asistencia
Seminario Taller: Ética del Servidor Público Municipal	Servidores Públicos del Municipio de Antón	Reflexionar con los colaboradores del Municipio de Antón, sobre la importancia de la gestión ética como clave en el desarrollo de la eficiencia, eficacia y calidad en el servicio público,	30	21
Seminario Taller: “Ética en la Gestión Pública”	Servidores Públicos del Ministerio de Desarrollo Agropecuario	Promover la cultura ética en las instituciones.	25	22
Total:			55	43

• **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

Cuadro de las actividades realizadas en la Provincia de Coclé con el Programa de Capacitación

Seminario dirigido a	Temas	Invitados	Asistencia
Seminario taller sobre: “Derecho de Petición”	El Derecho de Petición y su Desarrollo en la Ley 38 del 31 de julio de 2000	50	43
Directivos Regionales de las Instituciones Públicas del Estado	Seminario Taller: La Calidad en la Gestión Pública (Unidad Temática 1 y 2)	35	19
Directivos Regionales de las Instituciones Públicas del Estado	Seminario Taller: La Calidad en la Gestión Pública (Unidad Temática 3 y 4)	35	18
Directivos Regionales de las Instituciones Públicas del Estado	Seminario Taller: La Calidad en la Gestión Pública (Unidad Temática 5 y 6)	35	26
Autoridades Locales de Policía de la Provincia de Coclé	Seminario Taller sobre Justicia Administrativa de Policía	57	46
Docentes y Discentes de la Universidad de Panamá (C.R.U.C)	Ley N°38 del 31 de julio de 2001 que aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, regula el Procedimiento Administrativo General y dicta disposiciones especiales Servicios y Programas de la Procuraduría de la Administración	99	55

Directivos Regionales de las Instituciones Públicas del Estado y Asesores Legales	Seminario Taller: Organización del Sector Público	83	42
Directivos Regionales de las Instituciones Públicas del Estado y Asesores Legales	Seminario Taller: Motivación del Acto Administrativo	76	39
Total		470	288

Cuadro de las actividades en apoyo al Programa de Capacitación en diversas Provincias

FECHA	NOMBRE DE LA JORNADA	TEMAS DESARROLLADOS	DIRIGIDO A:	REALIZADO EN LA PROVINCIA
24 /2/2011	Jornada de capacitación sobre justicia administrativa local	Elaboración de Expedientes en la Justicia Administrativa Local (Taller)	Alcaldes, Corregidores y Coordinadores de Corregidores de los Municipios de Calobre, Las Palmas y Santa Fe.	Veraguas
12/3/2011	Seminario taller sobre: “Derecho de Petición”	Los diferentes tipos de información regulados en la Ley 6 de 22 de enero de 2002	Servidores Públicos del Ministerio de Comercio e Industria de la Dirección Regional de Herrera	Herrera
31/3/2011	Seminario “Justicia Administrativa Local”	El Expediente Administrativo (Taller)	Municipios de Alanje, Barú, Boquete, Boquerón, Bugaba, David, Dolega, Gualaca y Renacimiento	Chiriquí
6/4/2011	Jornada de capacitación sobre justicia administrativa local	Elaboración de Expedientes en la Justicia Administrativa Local (Taller)	Alcaldes, Corregidores y Coordinadores de Corregidores de los Municipios de Cañazas, La Mesa, San Francisco y Ñurum	Veraguas
27/4/2011	Jornada de capacitación sobre justicia administrativa local	Elaboración de Expedientes en la Justicia Administrativa Local (Taller)	Municipio de Arraiján, La Chorrera, Chame, Capiro y San Carlos	Panamá
14/5/2011	Seminario taller sobre: “Derecho de Petición”	Servicios y Programas de la Procuraduría de la Administración El Derecho de Petición y su Desarrollo en la Ley 38 del 31 de julio de 2000	Servidores Públicos del Ministerio de Comercio e Industria de la Dirección Regional de Veraguas (se benefició a 20 personas)	Veraguas
27/5/2011	Seminario “Justicia Administrativa Local”	La Elaboración del Expediente Administrativo	Municipios de San Lorenzo, San Félix, Remedios, Tolé, Besikó,	Chiriquí

			Muná y Nole Duima	
17/6/2011	Jornada de capacitación sobre justicia administrativa local	Elaboración de Expedientes en la Justicia Administrativa Local (Taller)	Alcaldes, Corregidores y Coordinadores de Corregidores de los Municipios de Atalaya, Montijo, Río Jesús y Mariato	Veraguas
28/7/2011	Jornada de capacitación sobre justicia administrativa local	El Expediente Administrativo: elaboración, Manejo y Archivo (Taller)	Municipios de Chepo, Chimán, Taboga y Balboa	Panamá

5. APOYO A LA SECRETARIA DE CONSULTAS Y ASESORÍA JURÍDICA Y A LA SECRETARIA DE PROCESOS JUDICIALES

Durante el año 2011 la Oficina Regional de Coclé, recibió dos (2) consultas del alcalde del distrito de Penonomé y una (1) queja contra el Ministro de Salud, que fueron remitidas a la sede para el trámite correspondiente. También participó en la práctica de pruebas testimoniales en trece (13) demandas contencioso-administrativas de Plena Jurisdicción.

Consolidado de las personas beneficiadas por la ORC el año 2011.

Mes	Personal	Telefónica	Asistencias Técnicas Legales	Actividades de Capacitación	Programa de Mediación Comunitaria	Programa de Ética Pública	Totales
Enero	13	11	44	0	39	21	128
Febrero	11	17	44	0	57	0	129
Marzo	12	7	26	62	61	0	168
Abril	8	14	48	0	18	0	88
Mayo	9	19	46	18	105	0	197
Junio	15	14	42	0	448	0	519
Julio	11	24	42	0	688	0	765
Agosto	12	12	52	26	352	0	454
Sep.	17	15	49	55	357	0	539
Octubre	16	16	38	42	341	0	453
Nov.	5	10	41	39	143	22	260
Dic.	14	14	41	0	0	0	70
Sub-Total	143	174	513	288	2,609	43	3,770

B. CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE PENONOMÉ

El Centro de Mediación Comunitaria de Penonomé cubre los cinco distritos de la provincia de Coclé: Aguadulce, Natá, Antón, La Pintada y Olá. El cuadro que a continuación presentamos muestra datos estadísticos de los asuntos ingresados al Centro de Mediación comunitaria de Penonomé, además se plasman los resultados de los asuntos mediados de los acuerdos favorables o suscritos.

N°	Mes	Asuntos Atendidos		Acuerdos suscritos o favorables
		Asuntos Ingresados	Asuntos mediados	
1	Enero	19	9	9
2	Febrero	29	17	16
3	Marzo	11	3	2
4	Abril	18	7	6
5	Mayo	24	8	8
6	Junio	13	7	7
7	Julio	14	7	7
8	Agosto	17	10	10
9	Septiembre	14	6	5
10	Octubre	15	4	4
11	Noviembre	11	4	1
Total		185	82	75

- *Cumplimiento de los acuerdos de mediación*

En cuanto al cumplimiento de los acuerdos descritos anteriormente correspondientes al año 2011, podemos indicar que de los 75 acuerdos, se han cumplido 59 y están pendientes 12, teniendo solamente 4 acuerdos incumplidos, lo cual refleja el grado de efectividad de la mediación comunitaria y la labor realizada por el Centro de Mediación Comunitaria de Penonomé.

Cantidad ingresada en el año 2011	Indicador de seguimiento de los acuerdos suscritos			Total de acuerdos
	Cumplidos	Incumplidos	Pendientes	
	59	4	12	

- *Total de mediaciones sin acuerdo*

Meses del año 2011	Con No acuerdos	Totales
	Enero	0
	Febrero	1
	Marzo	0
	Abril	1
	Mayo	0
	Junio	0
	Julio	1
	Agosto	2
	Septiembre	1
	Octubre	0
	Noviembre	1
	Diciembre	
Total	7	

- *Personas sensibilizadas*

El cuadro que presentamos a continuación muestra la cantidad de personas beneficiadas mensualmente en las actividades de sensibilización realizadas por el Centro de Mediación Comunitaria y la Red de Mediación Comunitaria de la provincia de Penonomé.

Mes	Personas sensibilizadas por el CMC
Enero	39
Febrero	36
Marzo	61
Abril	18
Mayo	105
Junio	448
Julio	688
Agosto	352
Sep.	357
octubre	341
Nov.	143
Dic.	0
Sub-Total	2,588

II. PROVINCIA DE COLÓN

A. OFICINA REGIONAL DE COLÓN

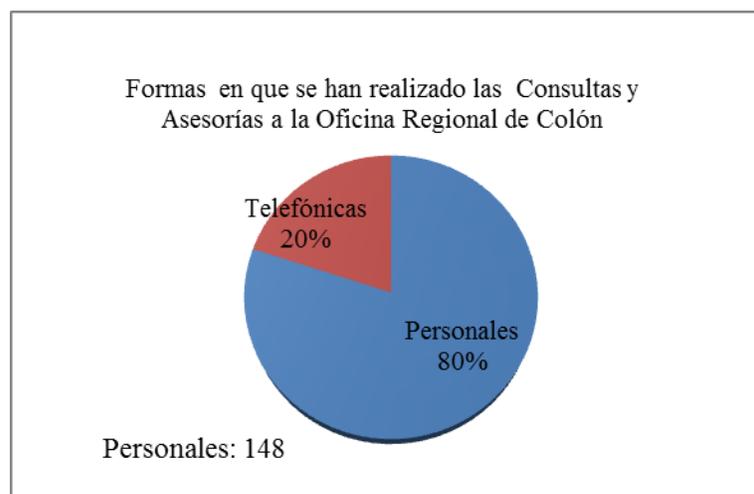
1. UBICACIÓN

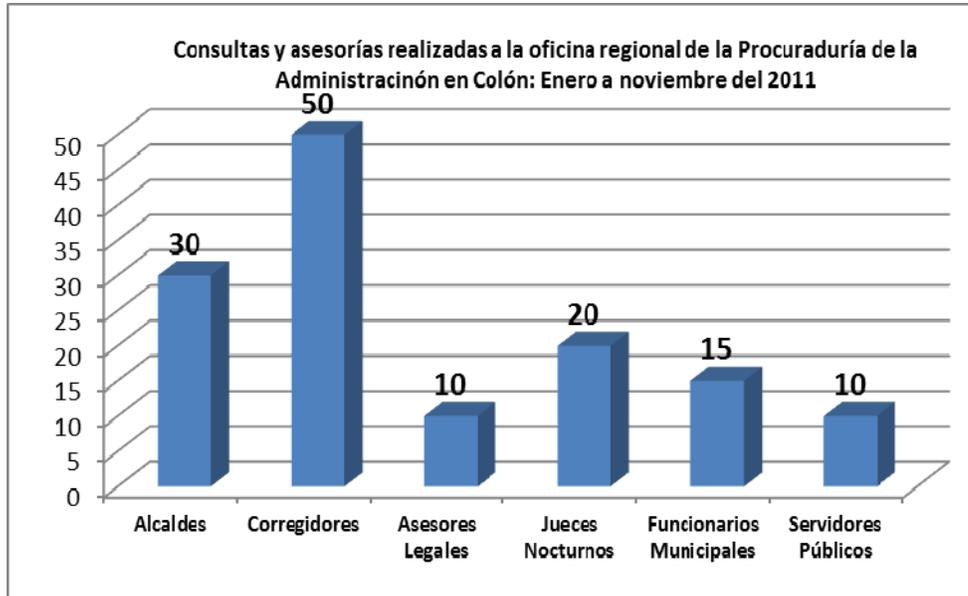
Esta sede regional de la Procuraduría de la Administración se encuentra ubicada en la planta baja del edificio Plaza Cristóbal, entre las calles 11 y 12 de la avenida del frente del corregimiento de Cristóbal, distrito de Colón. Inició labores el día 16 de noviembre de 2010 y fue formalmente inaugurada el día 2 de marzo de 2011.

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

2. ORIENTACIONES LEGALES ADMINISTRATIVAS

La Oficina Regional de Colón ha brindado diversas consultas y asesorías jurídicas de manera personal y vía telefónica, durante el año 2011 a: Alcaldes, Corregidores, Jueces Nocturnos, Asesores Legales, Funcionarios Municipales, Servidores Públicos y Sociedad Civil, dando un total de 185 orientaciones legales entre consultas y asesorías que fueron atendidas, tal como lo muestran las gráficas a continuación:





3. ASISTENCIAS TÉCNICAS

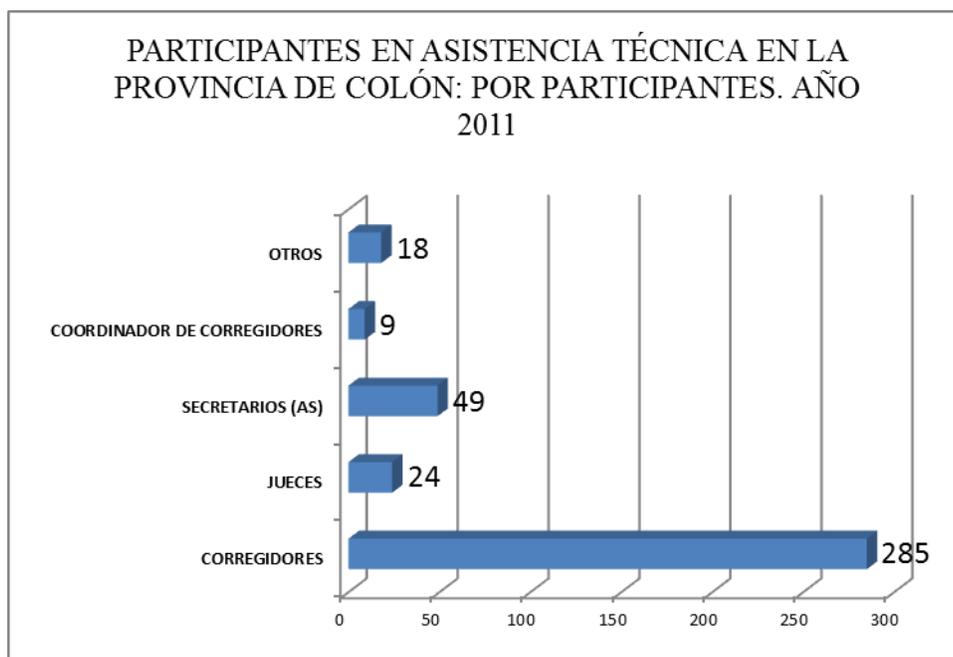
El propósito de estas asistencias técnicas es brindar apoyo a autoridades locales y funcionarios municipales en el ejercicio de sus funciones administrativas y correccionales, de manera que las mismas se ejecuten con apego a los principios de legalidad, calidad, eficacia y eficiencia.

Durante el año 2011, veintinueve (29) asistencias técnicas fueron dirigidas a los siguientes funcionarios: Corregidores, Jueces, Secretarios (as), Coordinador de Corregidores y otros funcionarios municipales de los distritos de Colón, Portobelo, Santa Isabel, Chagres y Donoso.

En este tipo de capacitación se contó con la participación de 385 personas, tal como se detalla a continuación:

Participación en asistencias técnicas en la provincia de Colón: año 2011						
DISTRITO	CORREGIDORES	JUECES	SECRETARIOS (AS)	COORDINADOR DE CORREGIDORES	OTROS	TOTAL
TOTAL	285	24	49	9	18	385
COLÓN	89	24	45	4	11	173
PORTOBELO	44	0	1	0	1	46
CHAGRES	56	0	3	0	2	61
DONOSO	37	0	0	5	3	45
STA. ISABEL	59	0	0	0	1	60

Los temas impartidos en estas jornadas fueron: elaboración del expediente administrativo; ley 38 del 2001 sobre violencia doméstica; desalojo y lanzamiento por intruso; interacción entre la justicia administrativa y la mediación comunitaria; así como los procesos de pensión alimenticia; lesiones; procesos ejecutivos entre otros. Para la realización de estas jornadas se contó con el apoyo de jueces y fiscales de la provincia de Colón, los cuales brindaron sus valiosos conocimientos y experiencia.



4. APOYO A PROGRAMAS

- **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

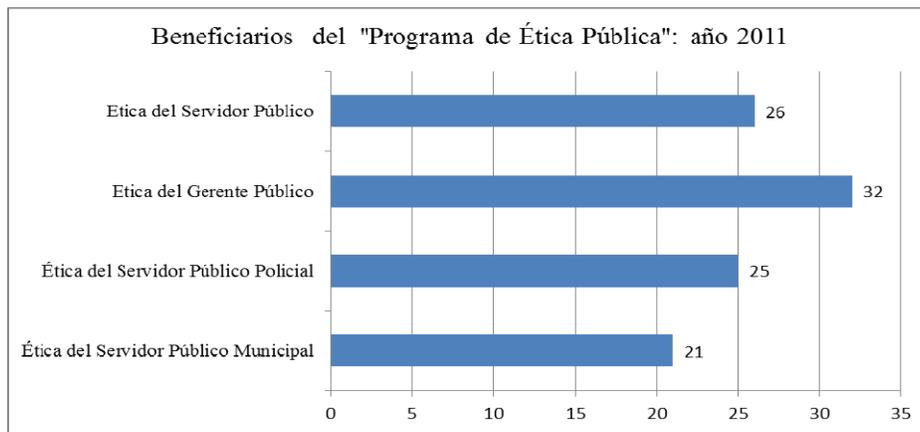
Durante el año 2011, las actividades de capacitación desarrolladas en la provincia de Colón han estado dirigidas a la Gobernación, asesores legales de las instituciones públicas, y directores regionales de la provincia de Colón, alcaldes, corregidores, coordinador de corregidores, jueces nocturnos y a miembros de la Policía Nacional, beneficiando a un total de **368 servidores públicos**.

Los temas tratados en estas capacitaciones fueron: La calidad en la gestión pública, unidades temáticas 1, 2, 3, 4, 5 y 6; manejo de conflicto y justicia administrativa; el rol de la Policía en el nuevo sistema acusatorio y la justicia administrativa local; justicia administrativa de Policía y organización del sector público panameño.

- **PROGRAMA DE ÉTICA PÚBLICA**

La oficina regional de Colón ha brindado apoyo al programa de Ética Pública de la institución, en programas de capacitación dirigidas a servidores públicos municipales, de la Administración de la Zona Libre de Colón y a miembros de la Policía Nacional.

Entre los seminarios de ética que se han impartido tenemos: ética del gerente público; ética del servidor público; ética del servidor público municipal y ética del servidor público policial. Durante el año 2011 se han beneficiado de estos seminarios **104 servidores públicos**.

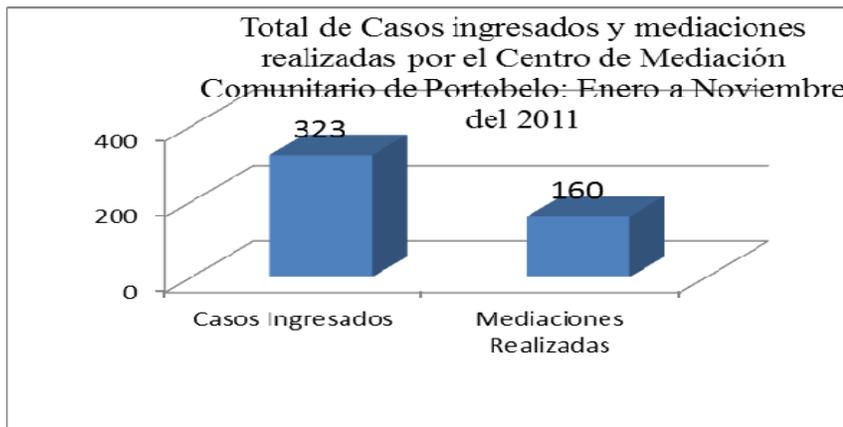


B. CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

1. CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE PORTOBELLO

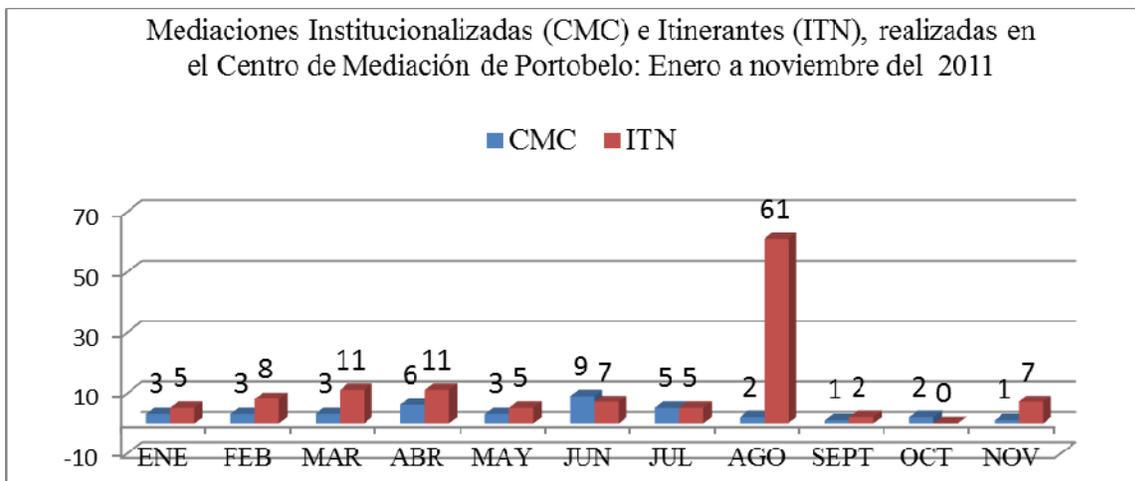
• *Casos ingresados y mediaciones realizadas*

Este Centro de Mediación Comunitario es uno de los centros con mayor ingreso de casos de enero a noviembre de 2011, registro un total de trescientos veintitrés (323) casos ingresados, de los cuales ciento sesenta (160) fueron asuntos mediables, tal como lo muestran las gráficas que detallamos a continuación.



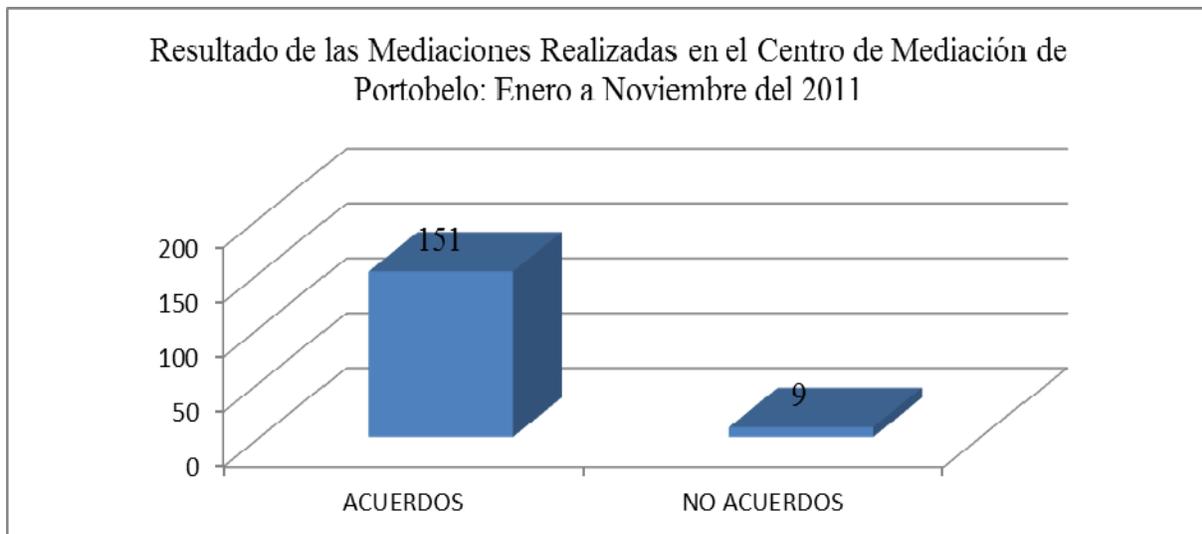
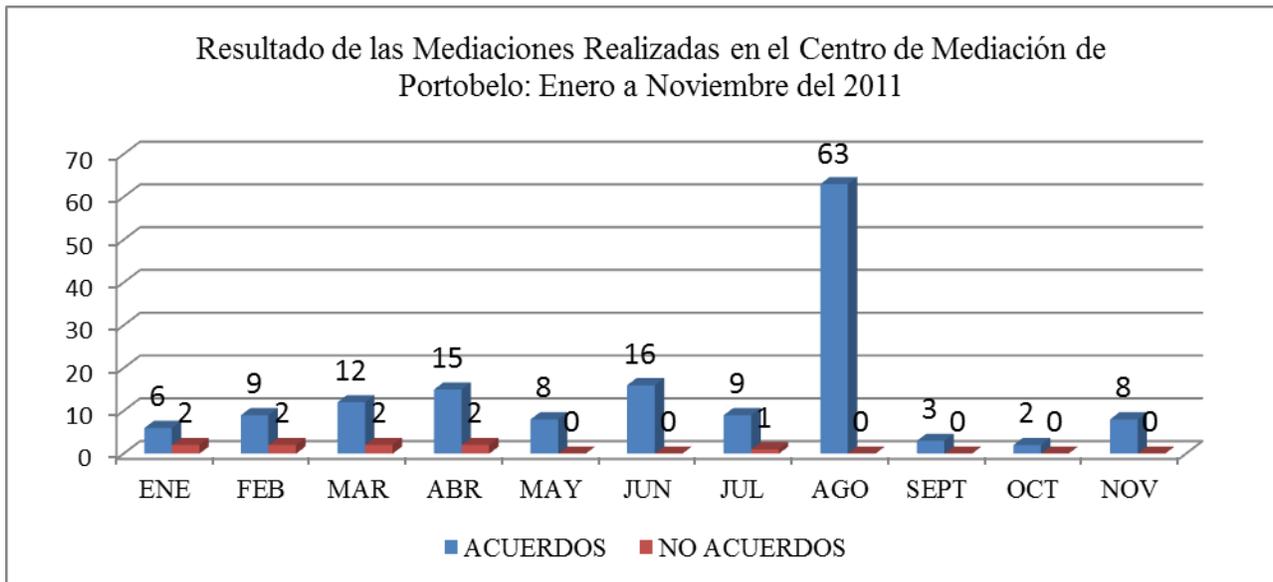
• *Mediaciones Institucionalizadas e Itinerantes*

De los ciento sesenta (160) casos mediados, ciento veintidós (122) casos fueron atendidos de manera itinerante, esto quiere decir que fueron atendidos o mediados en el campo y treinta y ocho (38) mediaciones de manera institucionalizada, es decir, se realizaron dentro del Centro de Mediación, lo que demuestra que las mediadoras comunitarias realizan un trabajo más cerca de las comunidades.



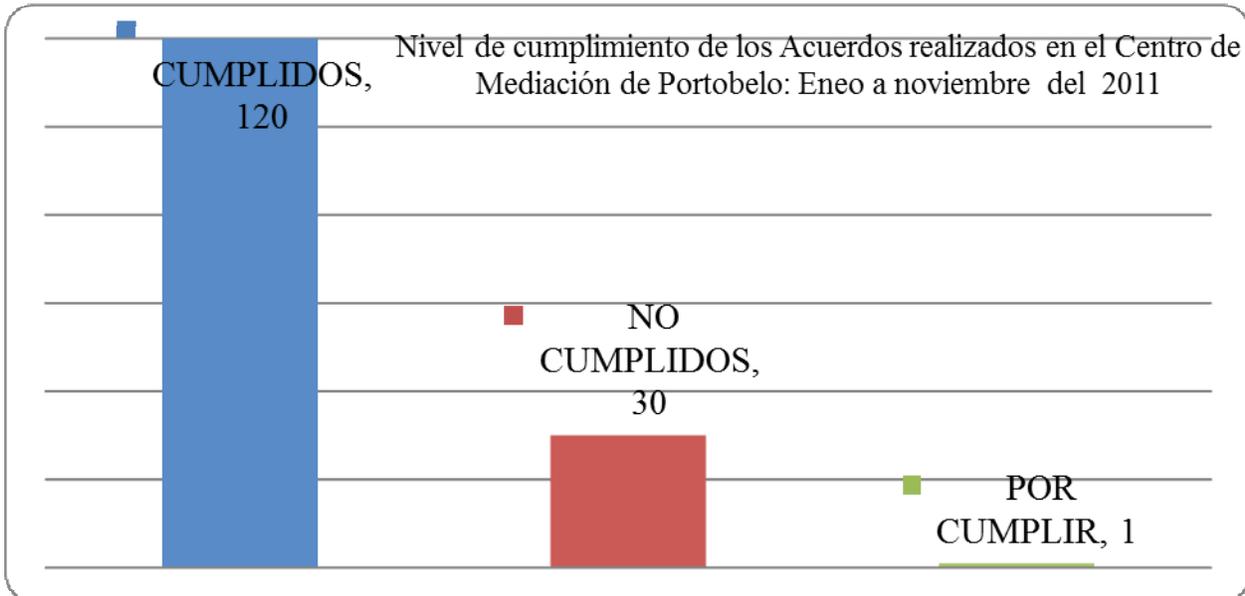
• **Resultado de Mediaciones**

La gráfica a continuación muestra el nivel de cumplimiento de los acuerdos realizados en el Centro de Mediación Comunitario de Portobelo, donde se detalla que de los ciento sesenta (160) casos mediados se logró ciento cincuenta y un (151) acuerdos y nueve (9) no llegaron a acuerdo, lo que refleja buenos resultados en el trabajo realizado por las mediadoras y la disposición de las personas en resolver sus conflictos de manera pacífica mediante una justicia alternativa.



- *Nivel de cumplimiento de los Acuerdos*

La gráfica muestra el nivel de cumplimiento de los ciento cincuenta y un (151) casos atendidos ciento veinte (120) acuerdos cumplidos treinta (30) acuerdos no cumplidos y un (1) acuerdo por cumplir.

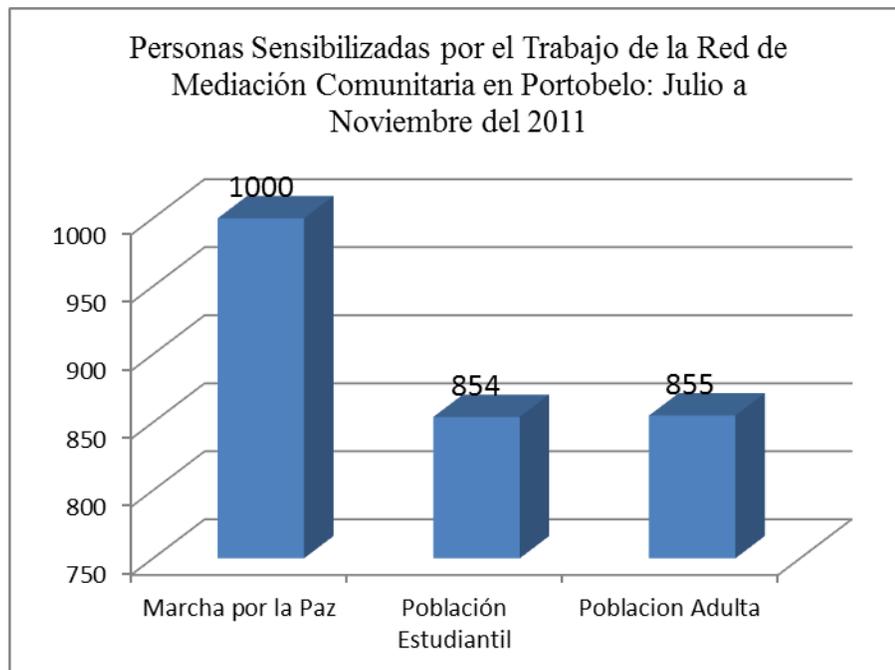
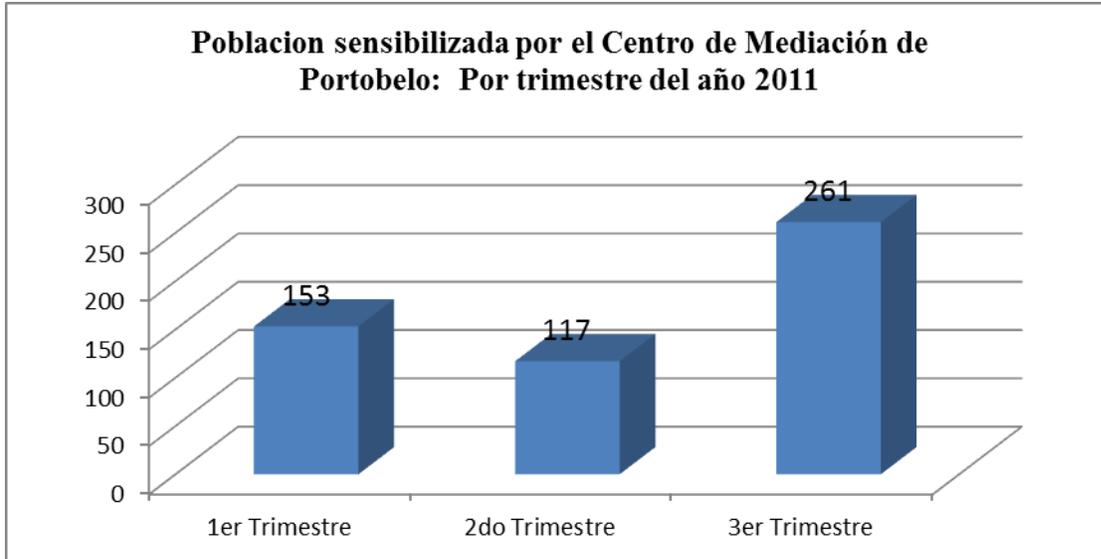


- *Actividades de promoción realizadas por el Centro de Mediación de Portobelo*

Como forma de promoción, cada centro de mediación comunitaria realiza periódicamente actividades a nivel de las comunidades aledañas, lo que tiene un impacto en el incremento de los casos que atienden anualmente.

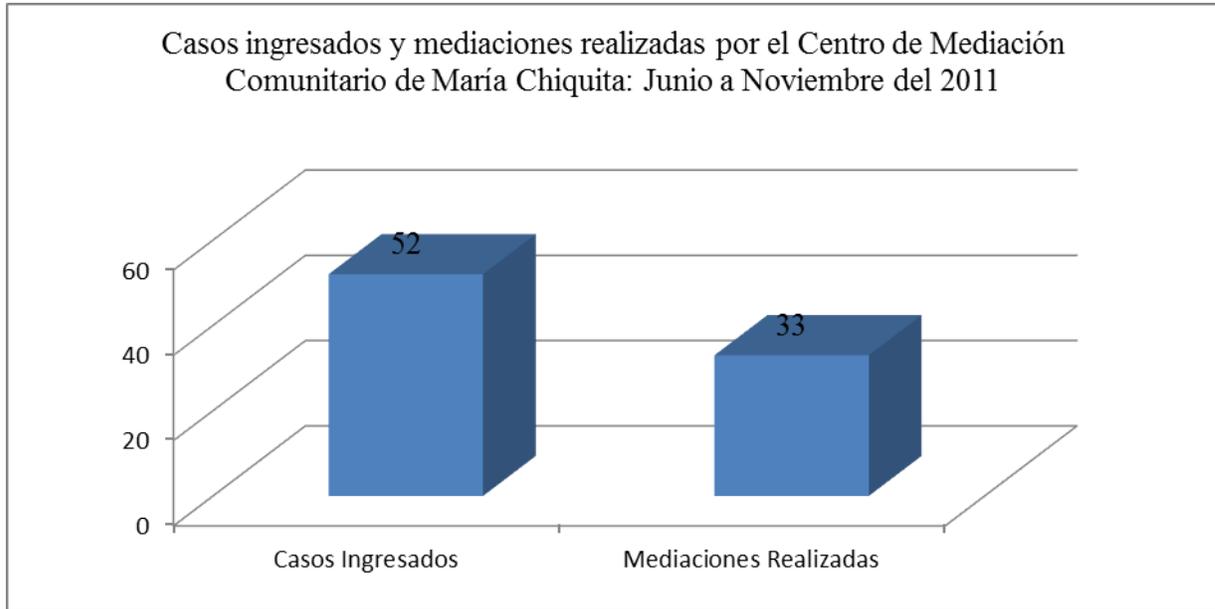
Entre las actividades realizadas por el Centro de Mediación Comunitaria de Portobelo, podemos mencionar: Jornadas de sensibilización, distribución de afiches, distribución de trípticos y volantes informativos y promoción a través de la radio.

El total de personas sensibilizadas por las mediadoras de los Centros de Mediación de Portobelo fue de quinientas treinta y una (531), en el área de la provincia de Colón.



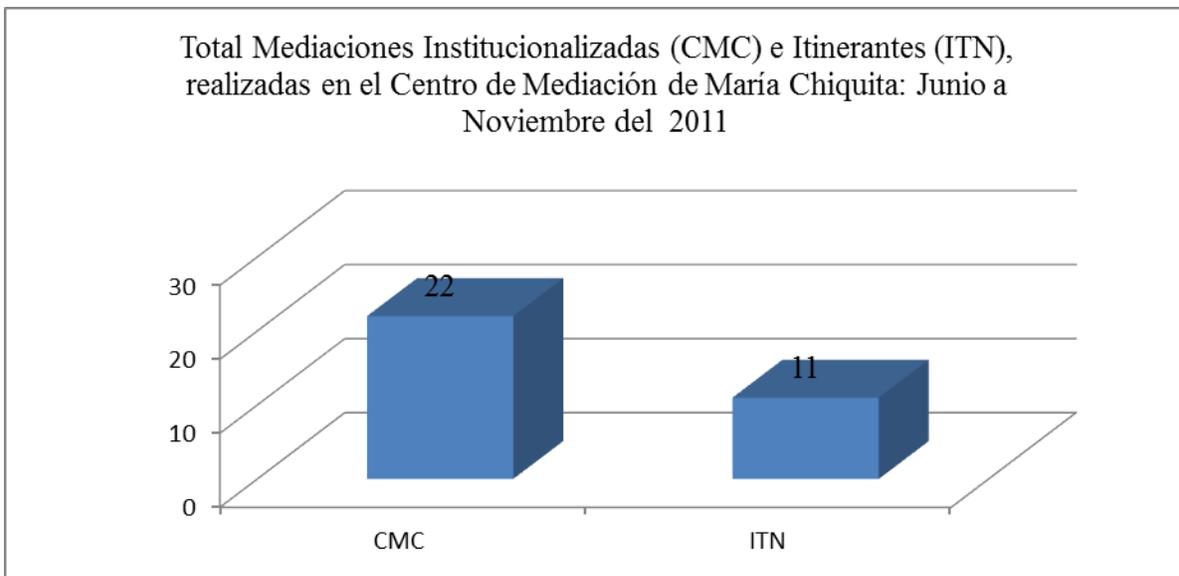
2. CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE MARÍA CHIQUITA

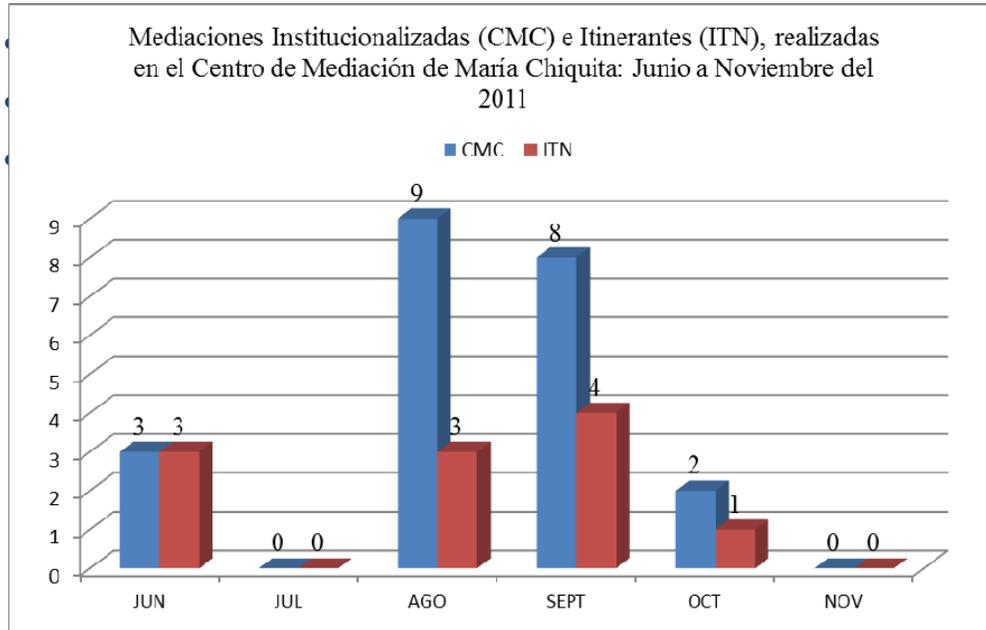
El Centro de Mediación de María Chiquita oficialmente inició labores en junio de 2011; cuenta con una mediadora que ha atendido un total de cincuenta y dos (52) casos ingresados, de los cuales treinta y tres (33) pudieron mediar, tal como lo muestra la gráfica a continuación.



- *Mediaciones Institucionalizadas e Itinerantes*

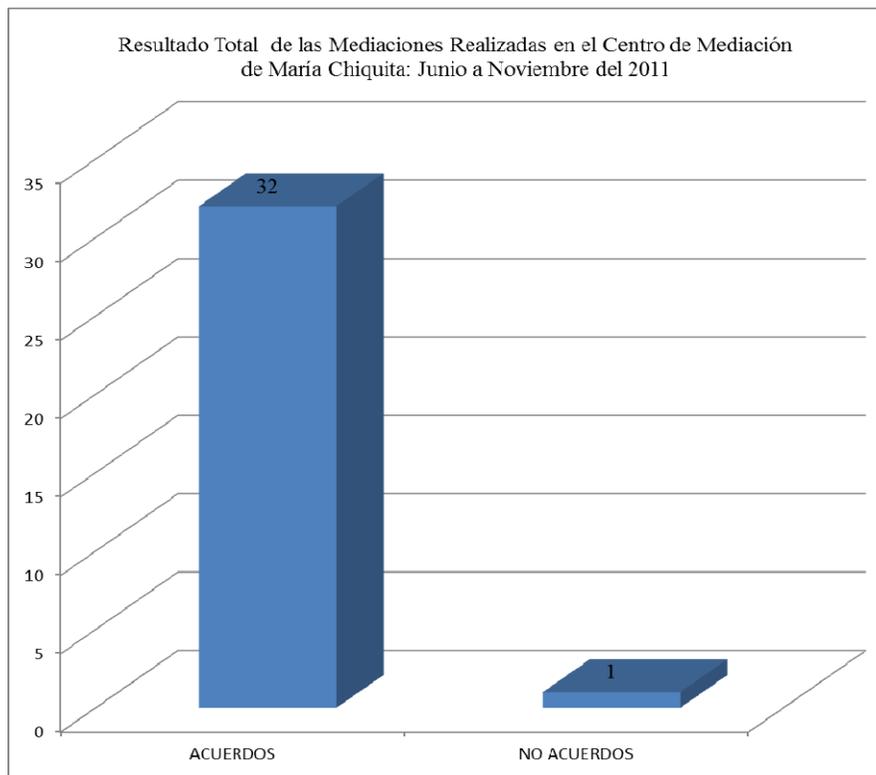
De los treinta y tres (33) casos mediados, veintidós (22) fueron atendidos de manera itinerante, esto quiere decir, que fueron atendidos o mediados en el campo, y once (11) fueron mediados en el Centro de Mediación.





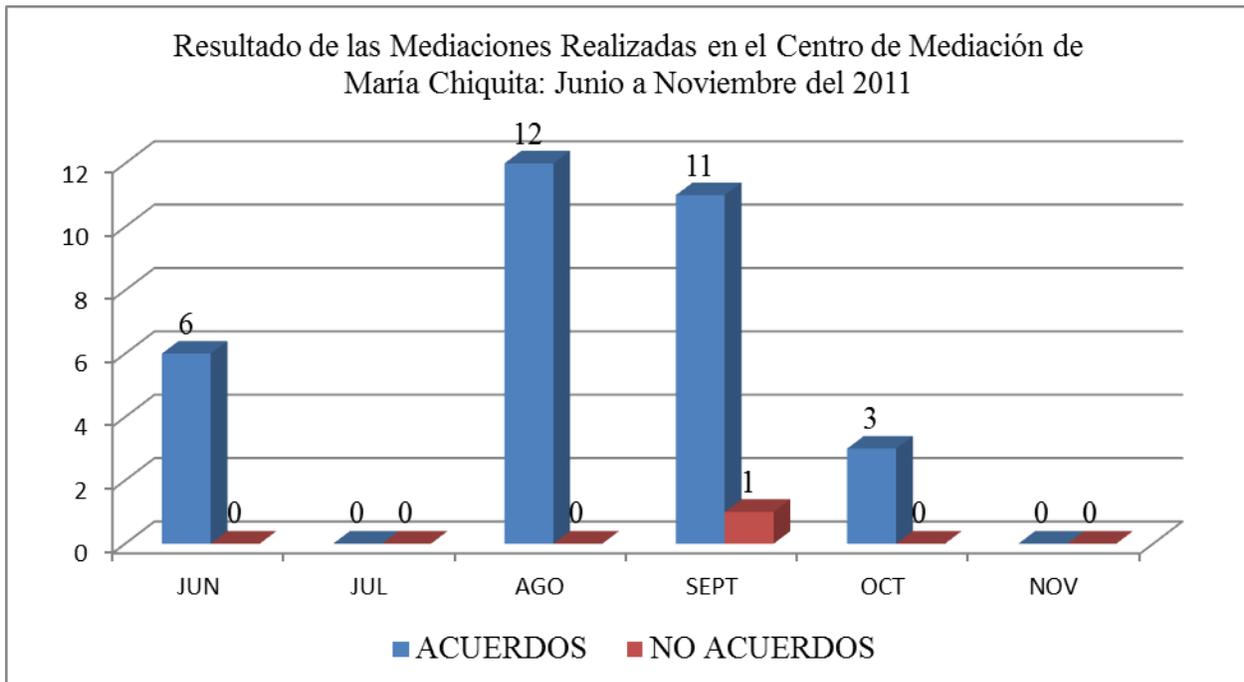
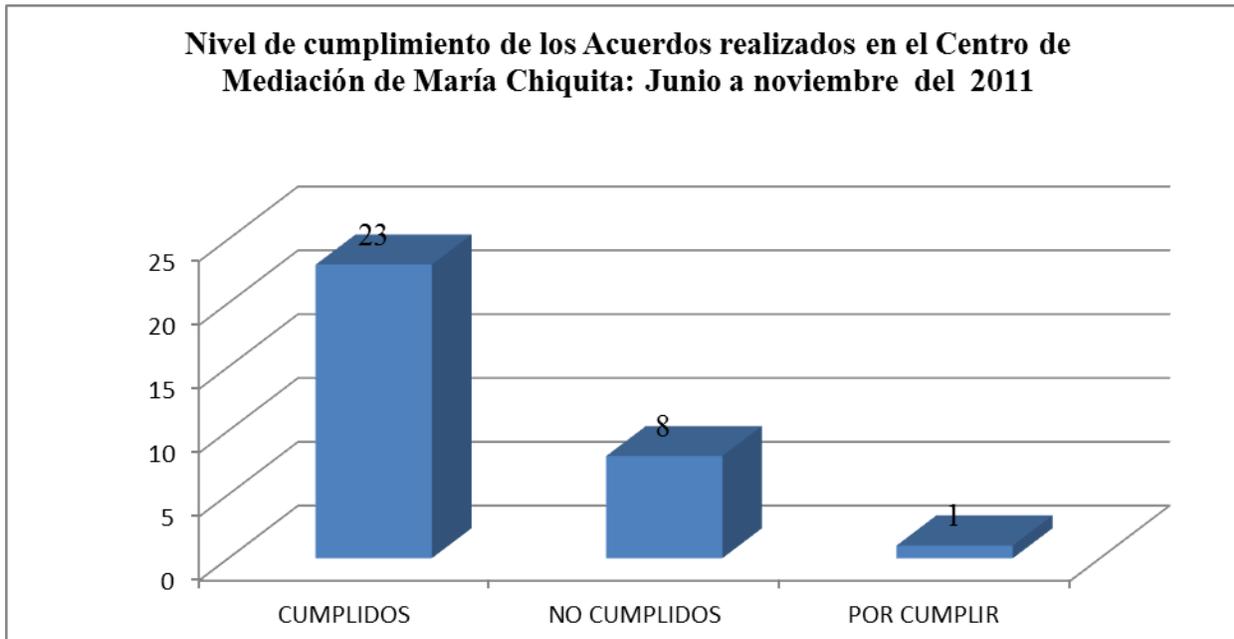
• *Resultado de Mediaciones*

La gráfica muestra el resultado de las mediaciones realizadas en el Centro de Mediación de María Chiquita con un resultado de treinta y dos (32) casos que llegaron a acuerdo y un (1) solo caso que no llegó a acuerdo, donde se demuestra la efectividad de la mediación.



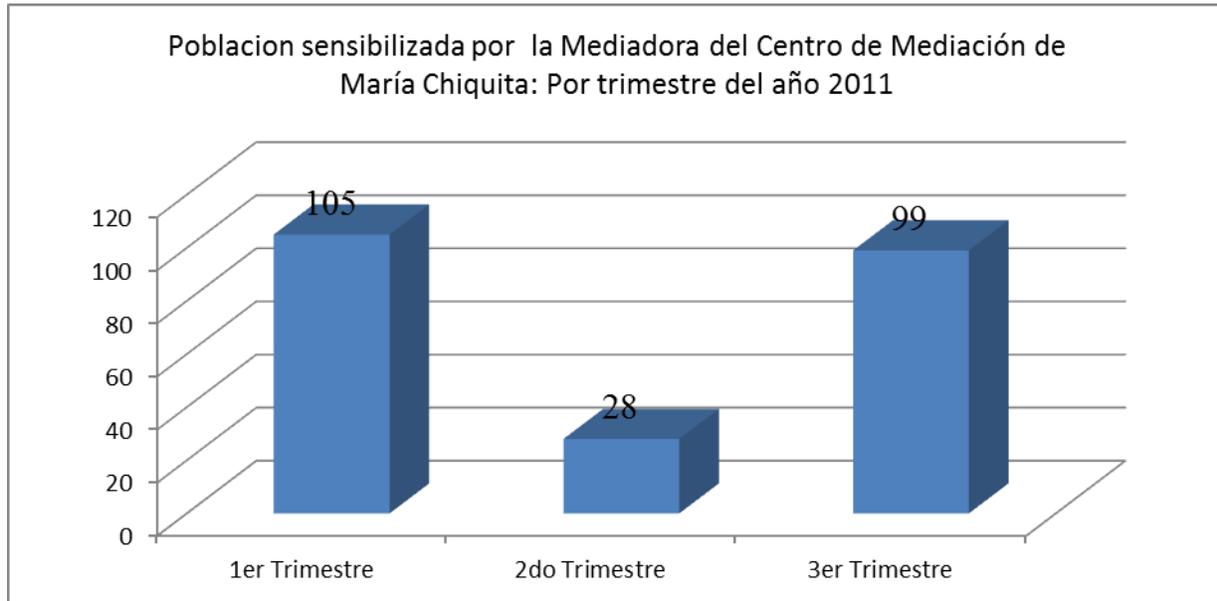
- *Nivel de Cumplimiento de los Acuerdos*

El nivel de cumplimiento por las partes de los acuerdos realizados en el Centro de Mediación de María Chiquita fue de veintitrés (23), ocho (8) no cumplidos y uno (1) por cumplir.



- *Actividades de promoción realizadas por el Centro de Mediación*

En las actividades de promoción se visitaron comunidades en el sector de las Mercedita y las escuelas del sector de María Chiquita sensibilizando a los estudiantes y maestros sobre la mediación comunitaria.



III. PROVINCIA DE CHIRIQUÍ

A. OFICINA REGIONAL DE CHIRIQUÍ

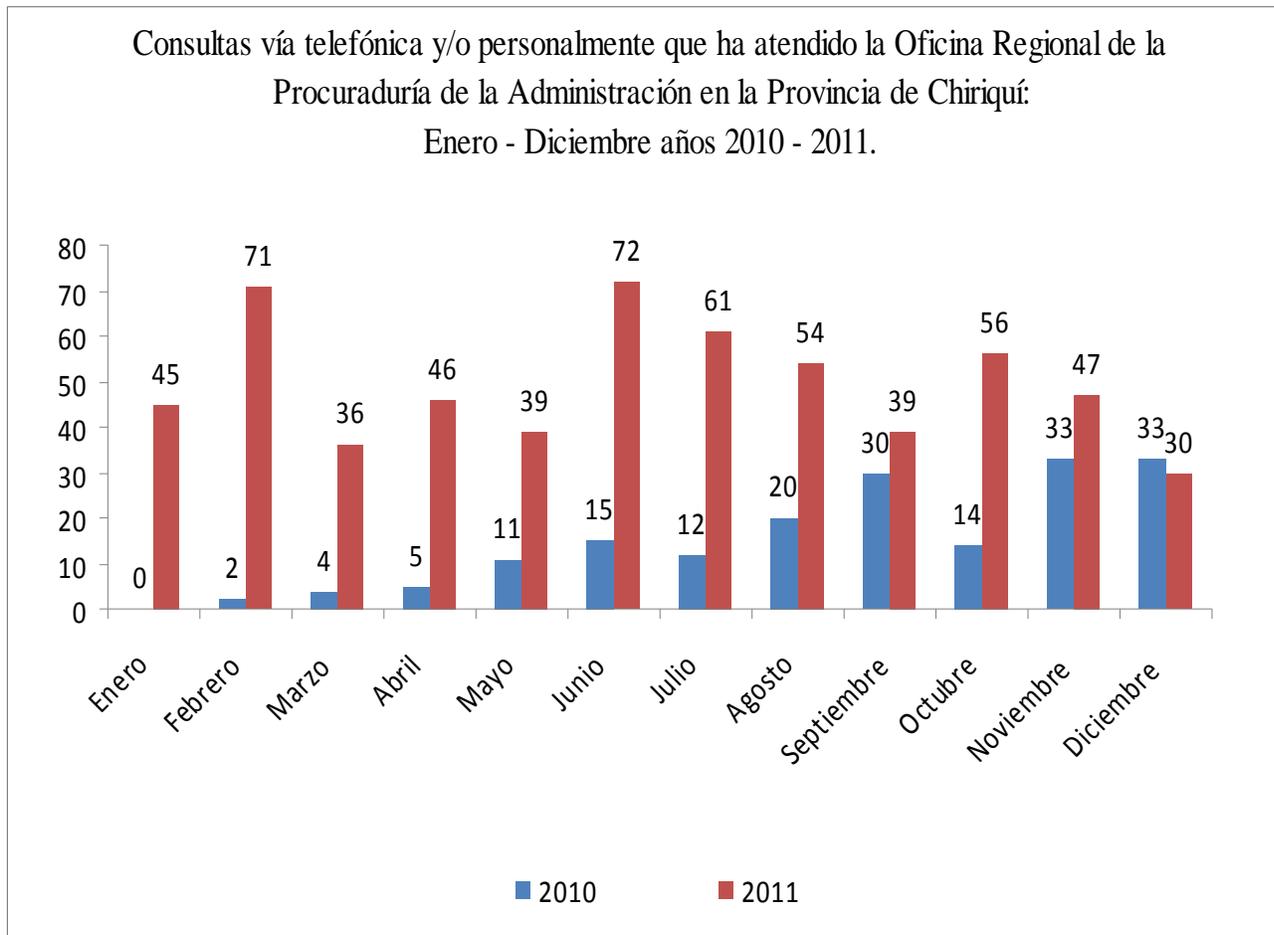
1. UBICACIÓN

La Oficina Regional de la Procuraduría de la administración en la provincia de Chiriquí está ubicada en la ciudad de David, local No. 1 del edificio Plaza las Américas, entre la Ave Cuarta y la calle sur.

2. ORIENTACIONES LEGALES ADMINISTRATIVAS

Durante el año 2011, la Oficina Regional de Chiriquí, ha brindado orientación jurídica permanente, vía telefónica o personalmente, a los municipios que comprenden las Provincias de Chiriquí, Bocas del Toro y parte de la Comarca Ngäbe Buglé, específicamente en los Distritos de Kusapin, Kankintú, Muná, Besiko, Mironó y Nole Duima, ya que el Distrito de Ñurum, lo atiende la Oficina Regional de Veraguas.

A continuación se presenta una gráfica comparativa de los años 2010 – 2011.

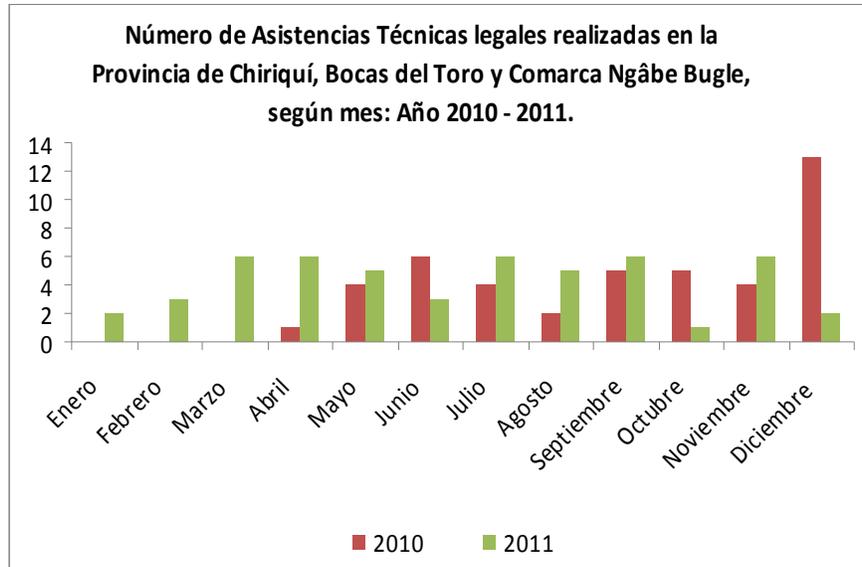


La Oficina Regional de Chiriquí, durante el año dos mil once (2011), se atendieron un total de quinientas noventa y seis (596) consultas de parte de funcionarios públicos, de diversas instituciones y dieciséis (16) consultas a ciudadanos, en general.

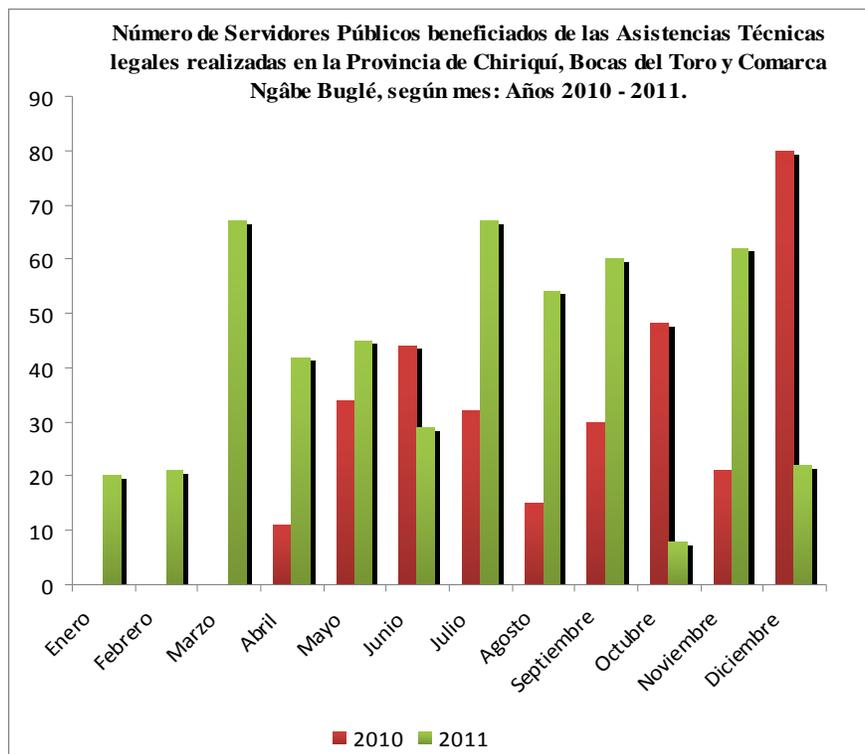
3. ASISTENCIAS TÉCNICAS

La Oficina Regional de Chiriquí en su afán de brindar capacitación continua a los Alcaldes y Corregidores que imparten justicia administrativa de policía en sus comunidades, realiza en el año una serie de orientaciones jurídicas encaminadas a colaborar en el desempeño de estos funcionarios, siempre con base en los principios de debido proceso y legalidad.

Durante el año 2011, se realizaron un total de cincuenta (50) asistencias técnicas legales distribuidas en los distritos que comprenden las Provincias de Chiriquí, Bocas del Toro y Comarca Ngäbe Buglé.



La gráfica describe el número de asistencias técnicas legales que se han realizado, de forma comparativa, por mes, durante los años 2010 y 2011.



En el año 2010 se realizaron un total de cuarenta y cuatro (44) asistencias técnicas legales principalmente en la Provincia de Chiriquí. Para el año 2011, la Oficina Regional de Chiriquí amplió su campo de acción con respecto a las asistencias técnicas legales, brindando las mismas, además, de los trece (13) distritos que conforman la Provincia de Chiriquí, también en los Distritos de Besikó, Mironó, Muná y Nole Duima de la Comarca Ngâbe Buglé y se pudo concretar una sesión de orientación jurídica en el Distrito de Chiriquí Grande, Provincia de Bocas del Toro, proyectándose para el año 2012, realizar asistencias técnicas legales en los distritos de Bocas isla y Changuinola. De esta gestión, el resultado nos arroja un total de cincuenta y un (51) asistencias técnicas legales al finalizar el presente año 2011, beneficiando así un total de doscientos once (211) servidores públicos.

Entre los temas desarrollados en el año 2011, podemos mencionar: el habeas corpus; el expediente administrativo; jurisdicción y competencia; aspectos probatorios de los procesos; medios de impugnación en los procesos civiles, correccionales y de alimentos; lanzamiento por intruso; inducción al cargo; el allanamiento conforme al decreto no. 5 de 1934 y sus modificaciones; los procesos correccionales; fases o etapas del proceso civil de policía; la servidumbre; y, el proceso de alimentos (concepto, procedimiento e incidentes).

4. APOYO A PROGRAMAS

✓ PROGRAMA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

– Apoyo a actividades de promoción y a sensibilizaciones

Durante el año 2011, la Oficina Regional en la Provincia de Chiriquí ha apoyado el programa Mediación Comunitaria en una serie de actividades de sensibilización y promoción entre las que se encuentran, la sensibilización a las autoridades del oriente chiricano, jornada de sensibilización en el corregimiento de Boca Chica, distrito de San Lorenzo, teatro comunitario “La Viuda de Plata”, en el anfiteatro parque Cervantes de David, marcha por la paz organizada por la Procuraduría de la Administración, sensibilización a monitores y árbitros del Programa de Seguridad Integral (PROSI) - Provincia de Chiriquí, La Feria de la Juventud (Mall Chiriquí), Caminata de la Cinta rosada (Provincia de Chiriquí), Caminata en conmemoración del Día Internacional de la no Violencia contra la Mujer (Ciudad de David).

– **Acciones de capacitación en manejo de conflictos y justicia administrativa**

Durante el año 2011 se realizaron dos jornadas de capacitación sobre el Manejo de Conflictos y Justicia Administrativa, las cuales tenían como objetivo promover entre los miembros de la Policía Nacional el manejo preventivo de la violencia a través de técnicas de negociación, mediación y la interrelación de los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, además de ofrecerles conocimientos sobre la competencia y jurisdicción de las autoridades que ejercen la justicia administrativa de policía, y sobre la ética y la calidad en la gestión pública. En estas jornadas se contó con la participación de un total de veintiocho (28) servidores públicos de dicha Institución.

✓ **PROGRAMA DE ÉTICA PÚBLICA**

La Oficina Regional de Chiriquí ha llevado a cabo dos sesiones de capacitación sobre el Código de Ética al Servicio Nacional de Fronteras – Batallón Occidental, en la Provincia de Chiriquí y se les hizo entrega de un ejemplar del Código de Ética; además se les ofreció un taller sobre buenas prácticas. En esta jornada se contó con la presencia de cuarenta y tres (43) servidores públicos.

✓ **PROGRAMA DE CAPACITACIÓN**

En el año 2011 se realizaron nueve (9) jornadas de capacitación: siete (7) en la Provincia de Chiriquí y dos (2) en la Provincia de Bocas del Toro, y se incluyeron a servidores públicos de la Comarca Ngäbe Buglé.

De las jornadas de capacitación se pudieron beneficiar cuatrocientos setenta (470) servidores públicos, entre directores regionales de la Provincia de Chiriquí, Alcaldes, Asesores legales, Corregidores y Secretarías judiciales de las provincias Chiriquí, Bocas del Toro y la Comarca Ngäbe Buglé.

Entre los temas desarrollados en estas jornadas se encuentran los siguientes: elaboración del expediente administrativo; las garantías constitucionales; el proceso ejecutivo simple; el trámite de los allanamientos; la calidad en la gestión pública; el procedimiento administrativo general; y la motivación del acto administrativo.

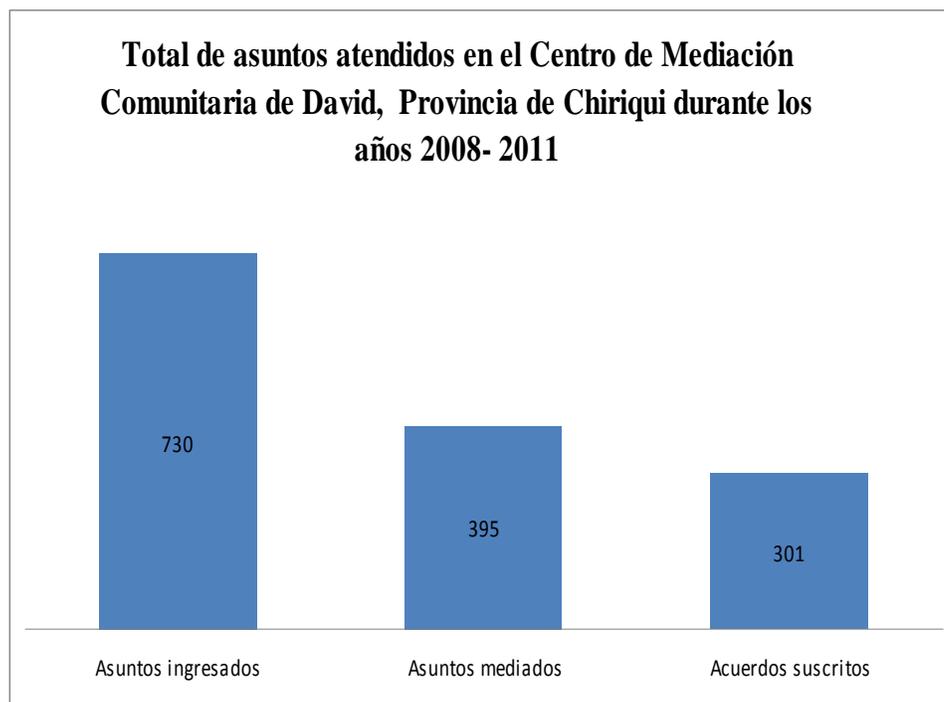
5. APOYO A LA SECRETARÍA DE CONSULTAS Y ASESORÍA JURÍDICA, A LA SECRETARÍA DE PROCESOS JUDICIALES Y AL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Durante el período del año 2011 se recibieron en la Oficina Regional de la Provincia de Chiriquí un total de cinco (5) consultas presentadas por escrito y tres (3) quejas, que fueron remitidas a la Oficina central para el trámite correspondiente. Se participó en una (1) práctica de pruebas y se distribuyeron a los gobernadores, alcaldes, representantes de corregimientos, directores, gerentes y jefes de las Oficinas Regionales de las Provincias de Chiriquí, Bocas del Toro y Comarca Ngäbe Buglé, documentos informativos sobre el uso de la herramienta tecnológica denominada **INFOJURÍDICA**.

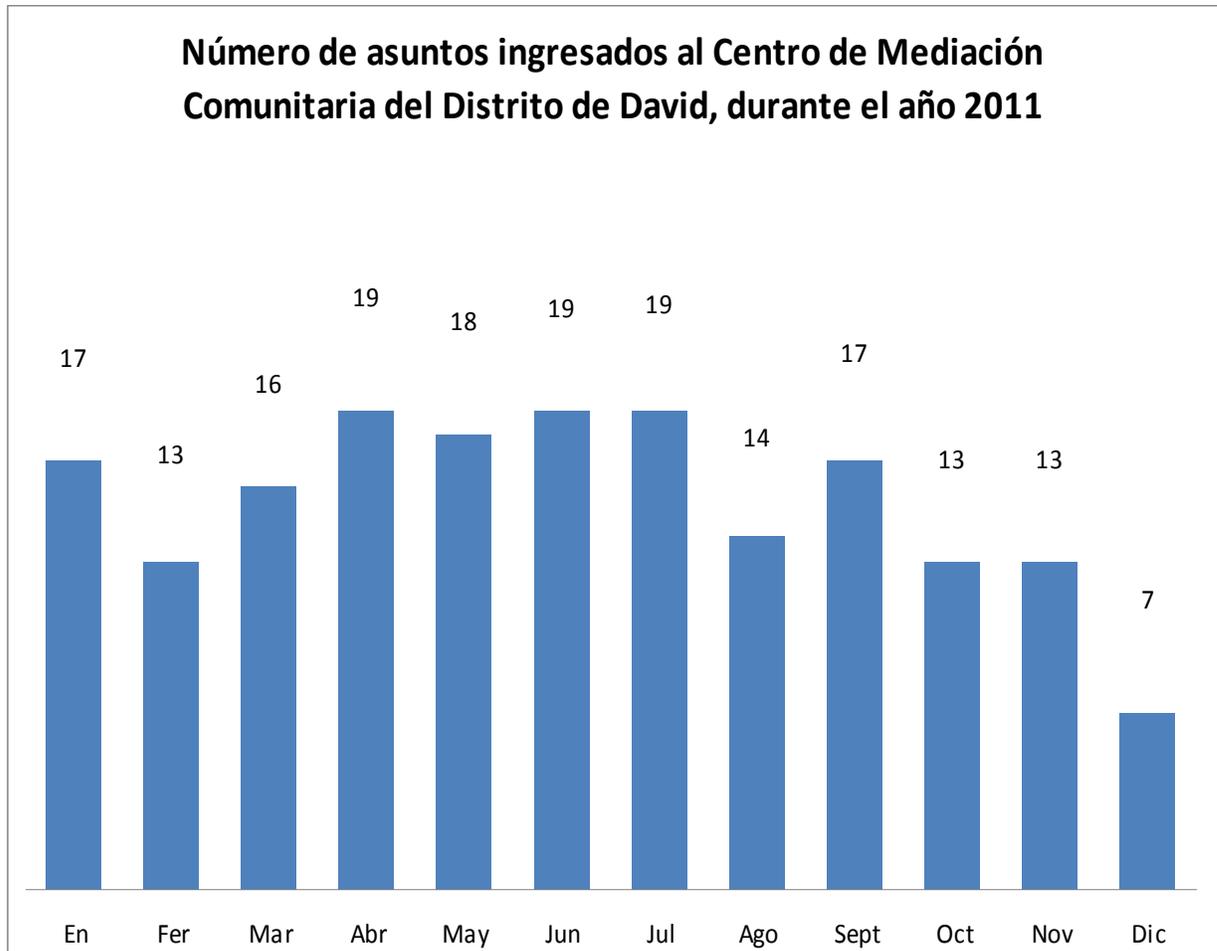
B. CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

1. CENTRO DE MEDIACION COMUNITARIA DE DAVID

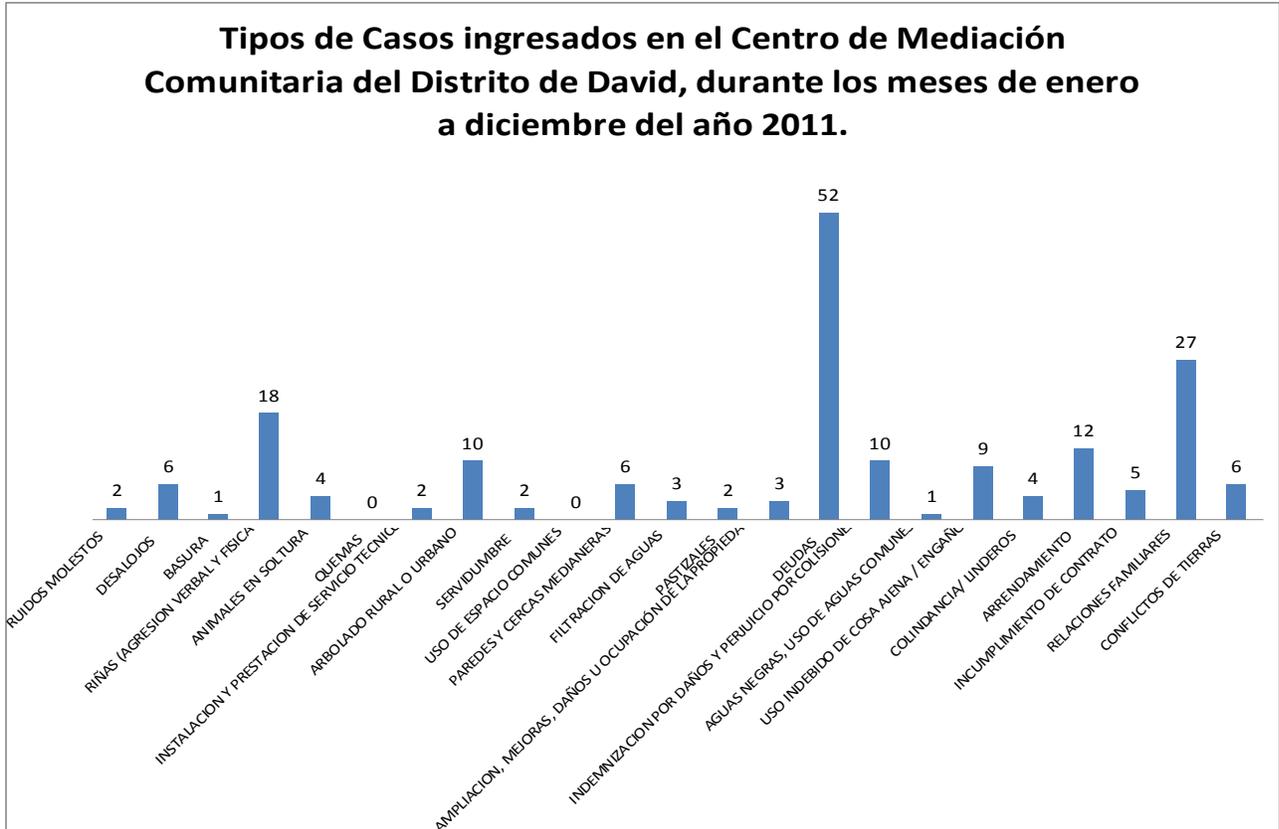
En el año 2008, se dio la apertura de un Centro de Mediación Comunitaria en el Distrito de David, gracias al apoyo del Alcalde de ese distrito y hasta la fecha está brindando a la comunidad un servicio eficiente y eficaz en dirimir los conflictos entre vecinos.



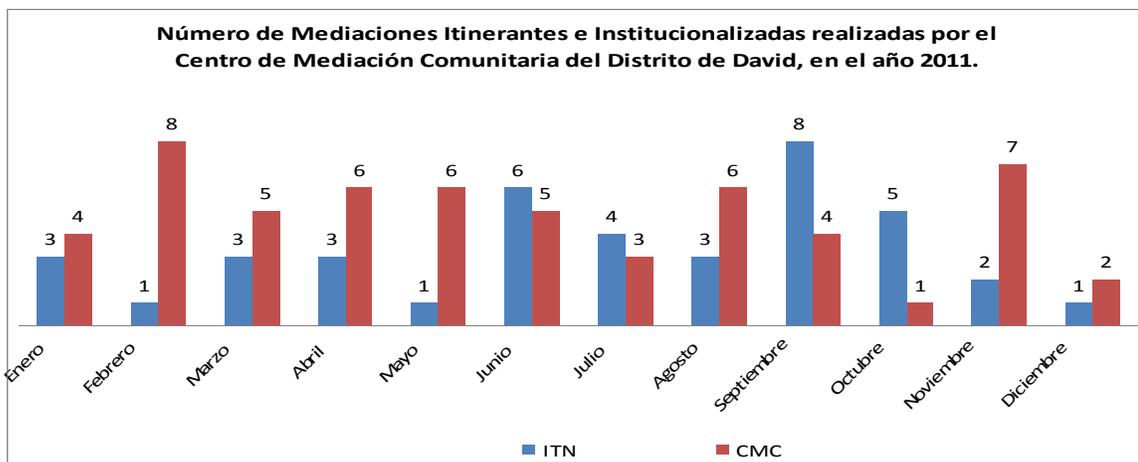
Durante el período comprendido entre el año 2008 y noviembre del 2011, han ingresado al Centro de Mediación Comunitaria de David, un total de setecientos treinta (730) casos, de los cuales se han mediado un total de trescientos noventa y cinco (395) y se han suscrito un total de trescientos un (301) acuerdos.

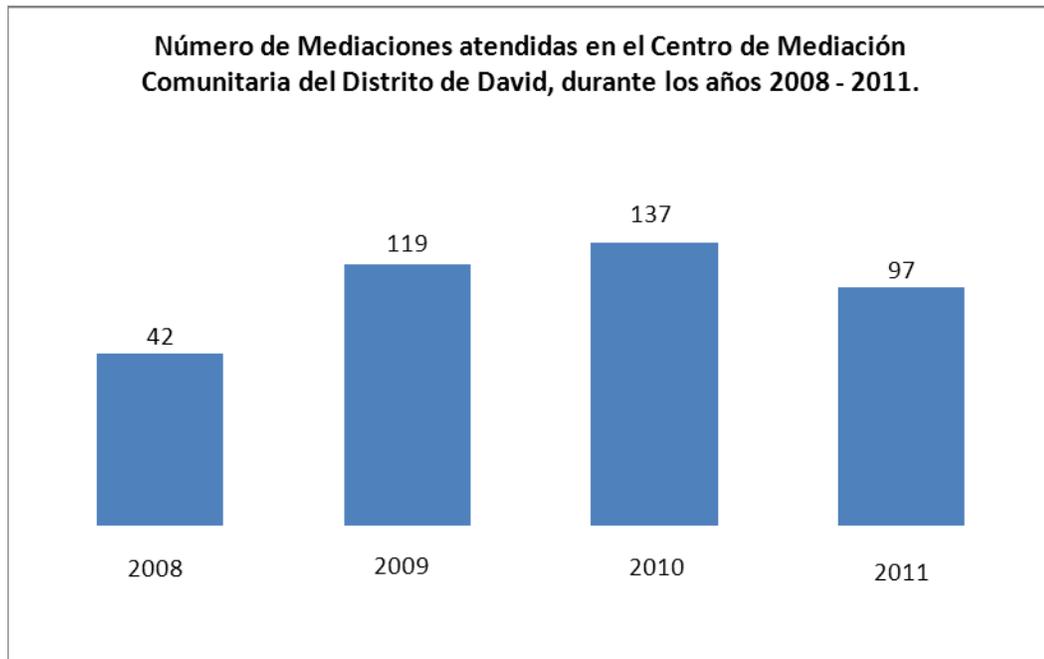


En el Centro de Mediación Comunitaria de David ingresaron un total de ciento ochenta y cinco (185) casos, durante el período comprendido de enero a diciembre del año 2011.

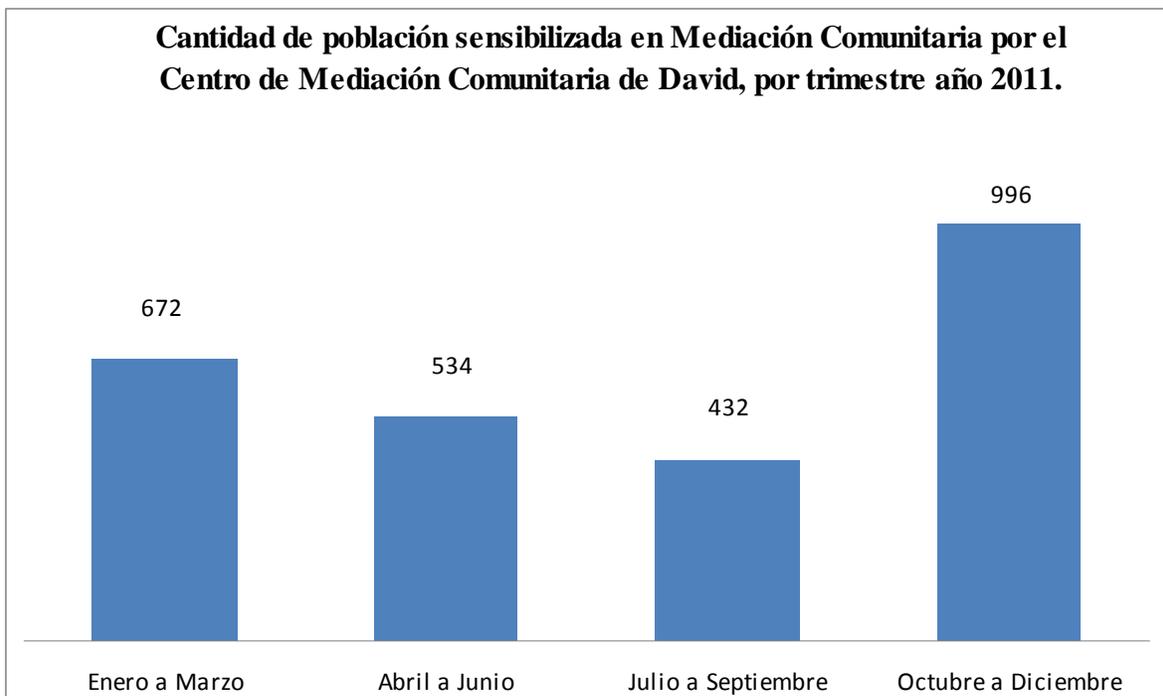


Según el tipo de casos ingresados al Centro de Mediación Comunitaria del Distrito de David durante el año 2011, se puede observar en la gráfica anterior, que del total de 185 casos ingresados, cincuenta y dos (52) corresponden a casos de deudas, que representan el 27.02 % y le sigue en importancia las relaciones familiares que corresponden al 14.6%.

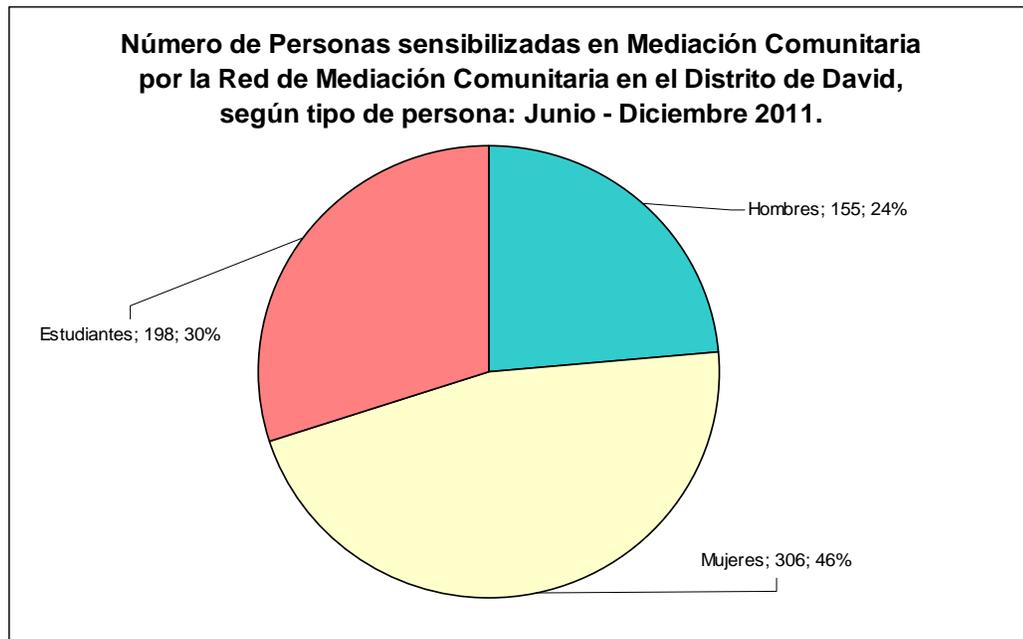




Se observa en la gráfica anterior, la cantidad de casos que fueron atendidos por el Centro de Mediación Comunitaria de David, desde su inicio en el mes de junio de 2008 hasta el año 2011.



La gráfica anterior describe la cantidad de personas sensibilizadas por las funcionarias que laboran en el Centro de Mediación Comunitaria de David durante el año 2011, haciendo un total de dos mil seiscientos treinta y cuatro (2634) de población beneficiada.

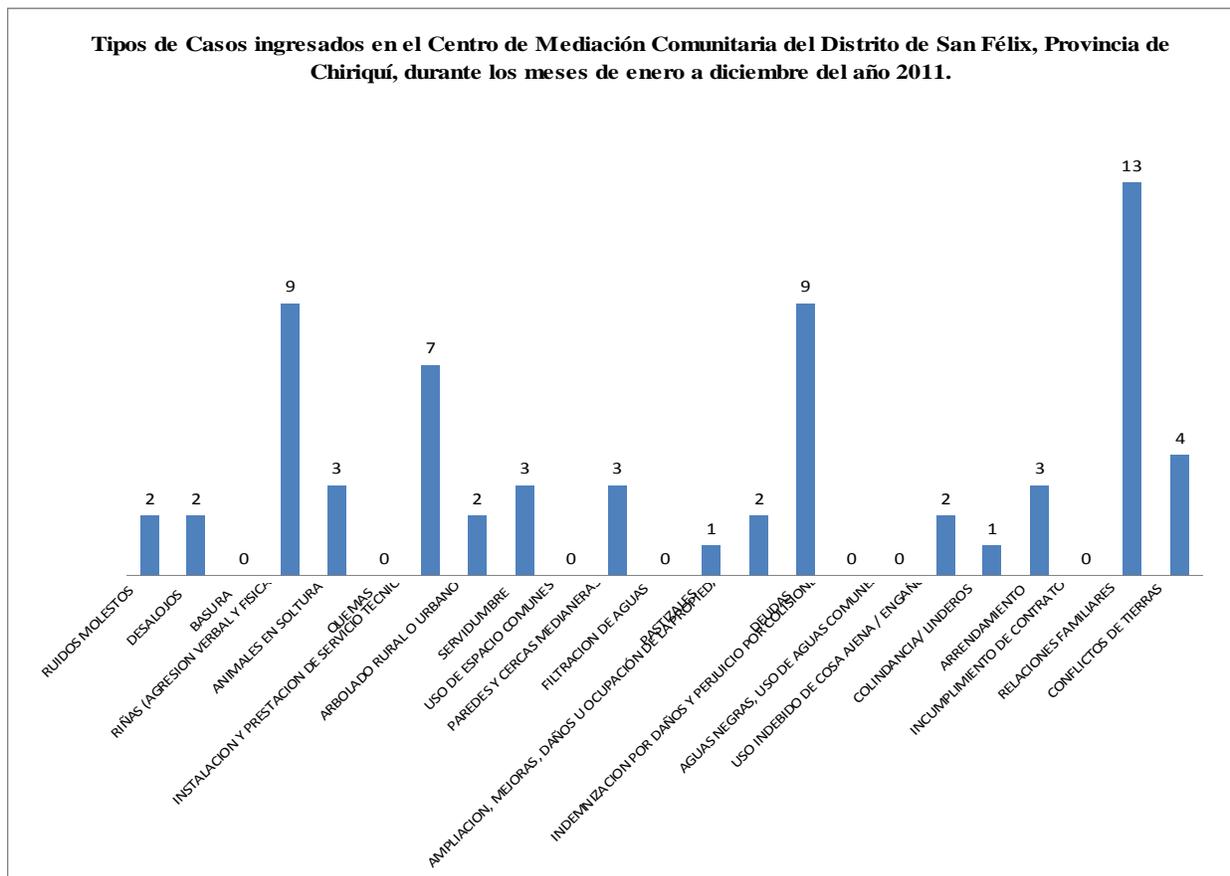
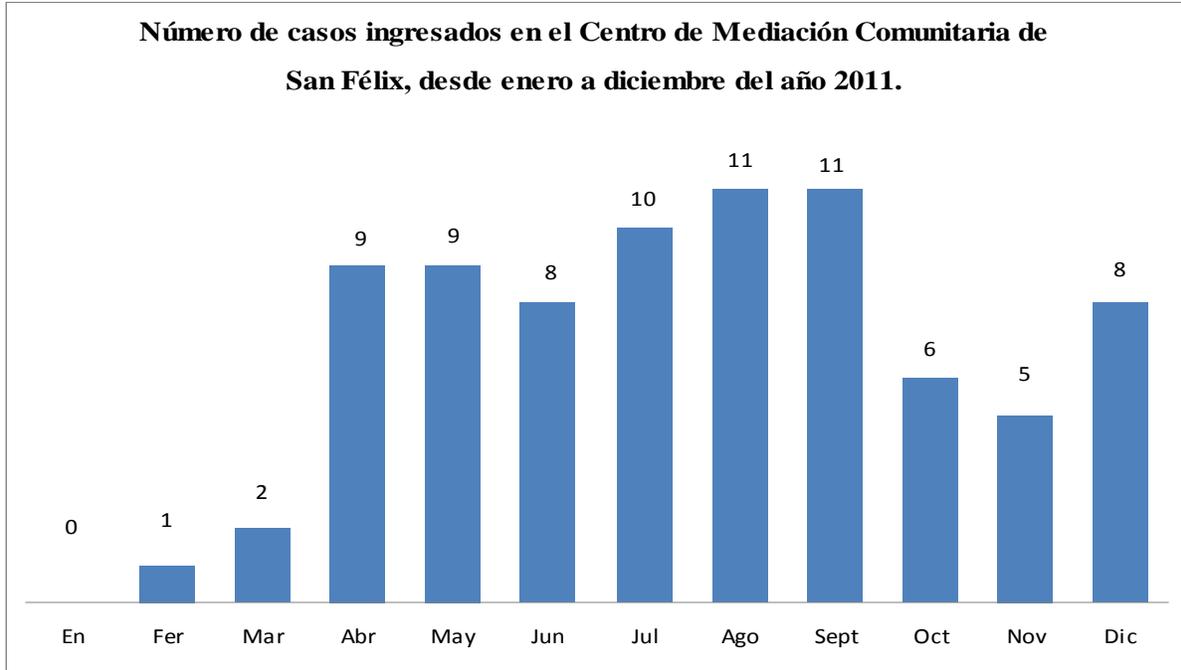


Desde el mes de junio del presente año, se constituyó la Red de Mediación Comunitaria, donde colaboran enlaces o representantes de diversas instituciones públicas, como INAMU, Bomberos, Niñas Guías, Mides y ANAM, logrando la sensibilización de un total de seiscientos cincuenta y nueve (659) personas sobre el tema de mediación Comunitaria.

La Red de Mediación Comunitaria, fortalece la gestión que realiza el Centro de Mediación Comunitaria en la comunidad, toda vez que los enlaces de las diversas instituciones, son agentes multiplicadores de éste método alterno.

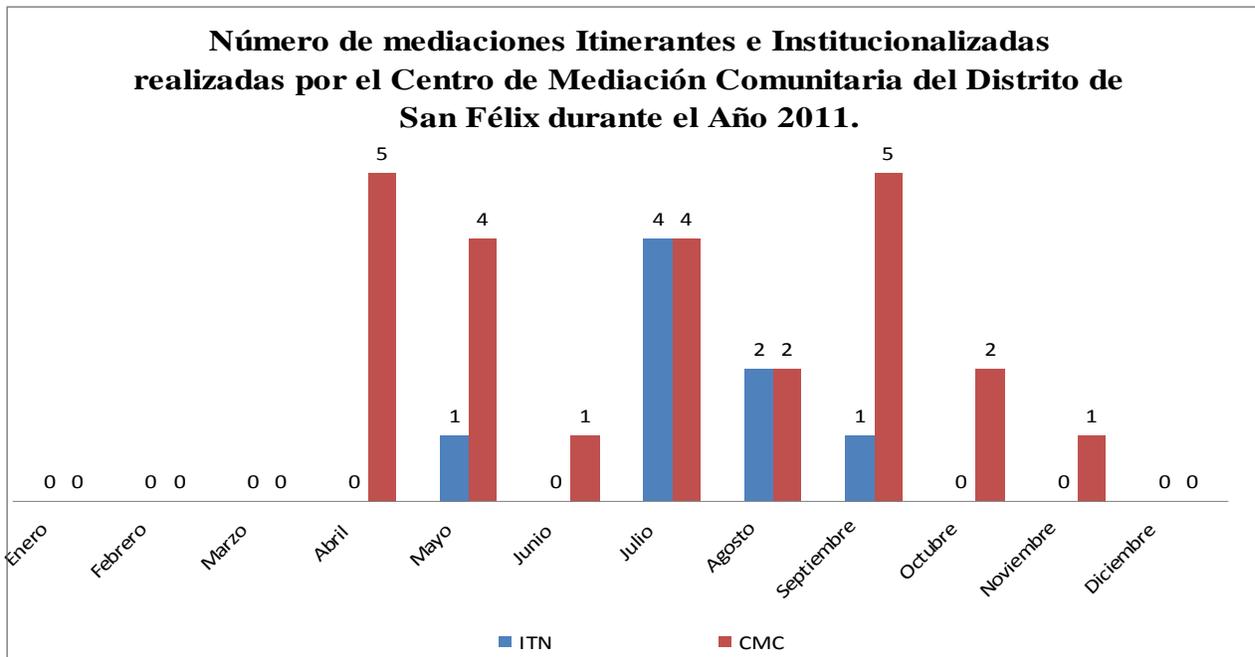
2. CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE SAN FELIX

El Centro de Mediación Comunitaria de San Félix inicia labores el 1ro. de febrero de 2011 que atiende a los Distritos de San Lorenzo, Remedios, Tolé y San Félix, todos en el área oriente de la Provincia de Chiriquí.

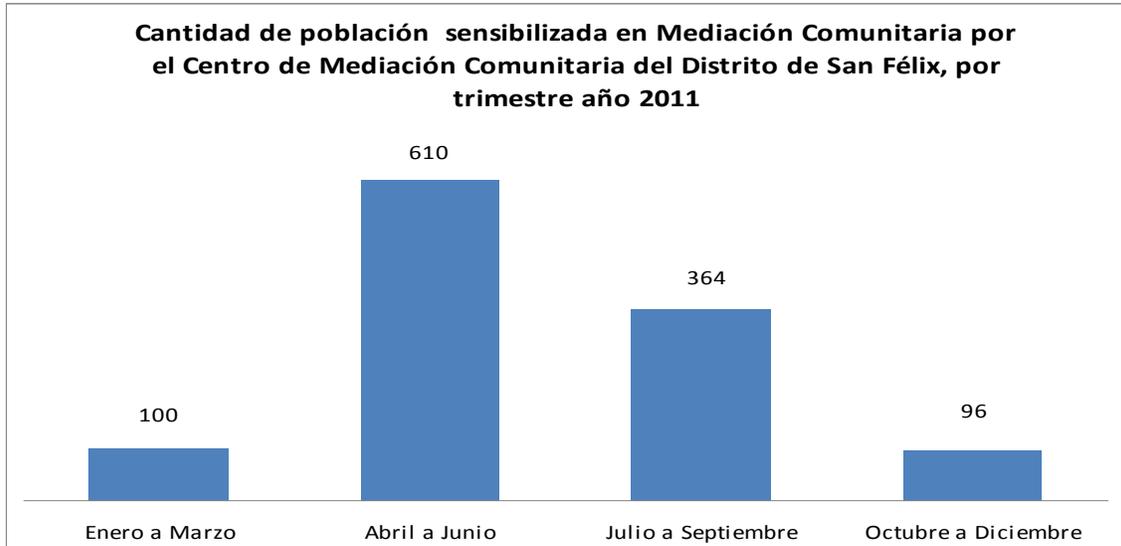


Según el tipo de casos ingresados al Centro de Mediación Comunitaria del Distrito de San Félix durante el año 2011, se puede observar en la gráfica anterior, que del total de ochenta (80) casos ingresados, trece (13) corresponden a casos de relaciones familiares, que representan el 16.25 % y le sigue en importancia las riñas (agresión verbal y física) que corresponden el 11.25%, y las deudas, que presentan el mismo porcentaje de atención.

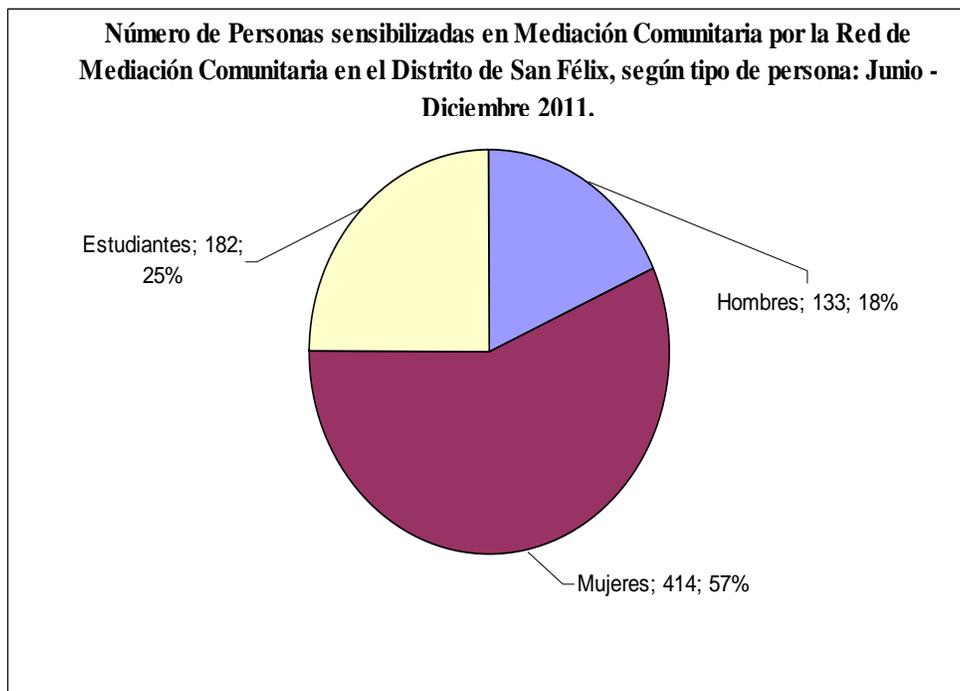
Como hemos indicado anteriormente, la particularidad de los Centros de Mediación Comunitaria radica en la gestión que realizan los mismos funcionarios, dentro y fuera de dichos centros, ya que este tipo de mediación permite al mediador comunitario, trasladarse al lugar de conflicto y atender los casos que ingresan al centro, a través de la Mediación Itinerante, a parte de las que realiza dentro del Centro de mediación, como tal.



Es por esto, que la gráfica anterior, nos muestra por mes, resaltado en el color azul la cantidad de mediaciones itinerantes realizadas por el Centro de Mediación Comunitaria de San Félix y en el color rojo, las mediaciones realizadas en el mismo centro. De esta exposición, se destaca que en el año 2011, en los meses de enero a noviembre, se realizaron un total de ocho (8) mediaciones itinerantes y veinticuatro (24) mediaciones institucionalizadas o en el mismo centro.



La gráfica anterior describe la cantidad de personas sensibilizadas por las funcionarias que laboran en el Centro de Mediación Comunitaria de San Félix, durante el año 2011, haciendo un total de mil ciento setenta (1,170) población beneficiada.



Desde el mes de Junio del presente año, se constituyó la Red de Mediación Comunitaria, donde colaboran enlaces o representantes de diversas instituciones públicas, como La Policía Nacional, Ministerio de Salud, Forrest Finance, Minera Chiriquí, INADEH, Autoridad de Turismo, entre

otras, en la divulgación de la mediación comunitaria como un método alternativo de solución de conflictos. Esto ha permitido, que en su tan incipiente formación y ejecución, hayan sensibilizado un total de seiscientos setenta y nueve (679) personas sobre el tema de mediación Comunitaria.

IV. PROVINCIAS DE HERRERA Y LOS SANTOS

A. OFICINA REGIONAL DE HERRERA

1. UBICACIÓN

La Oficina Regional de Herrera está ubicada en la ciudad de Chitré, entre la Ave. Herrera y la calle Melitón Martínez, en la oficina No. 2 del edificio Doña Clara.

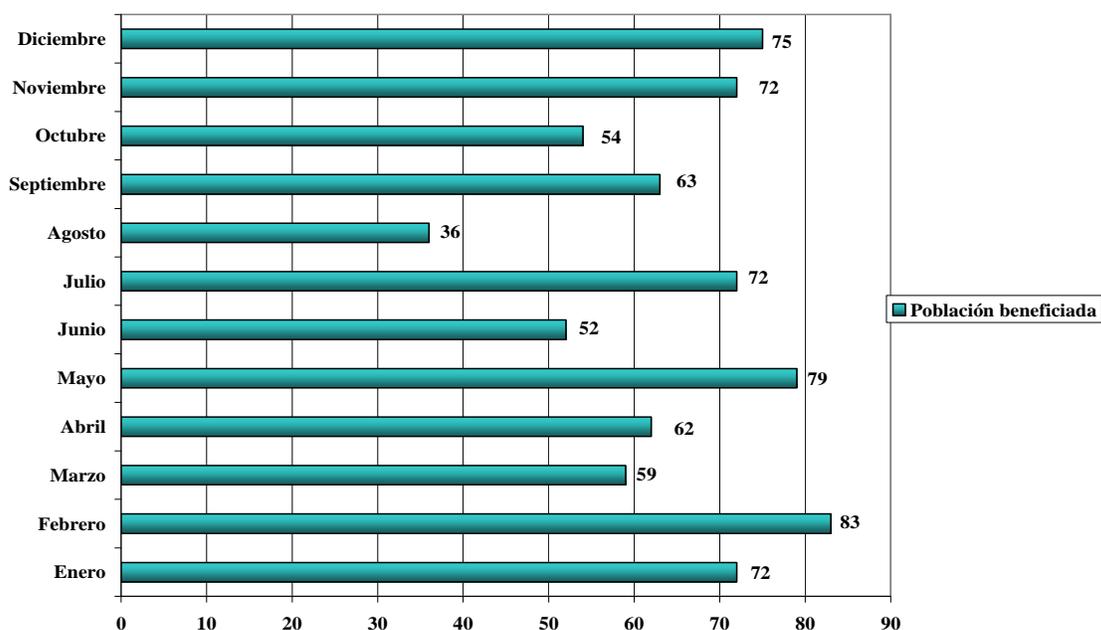
2. ORIENTACIONES LEGALES ADMINISTRATIVAS

Durante el año 2011, la Oficina Regional de Herrera realizó orientaciones legales, personales y telefónicas, a autoridades locales como alcaldes, corregidores y representantes, así como también a servidores públicos y a la sociedad civil.

Usuarios atendidos telefónicamente durante el año 2011

Mes	Alcaldes	H.R.	Corregidores	F. Municipal	F. Público	S. Civil	Total
Enero	1	0	38	20	12	1	72
Febrero	0	2	58	11	11	1	83
Marzo	1	0	34	13	11	0	59
Abril	0	0	31	16	14	1	62
Mayo	1	0	38	17	22	1	79
Junio	1	0	28	11	8	4	52
Julio	1	1	44	10	16	0	72
Agosto	2	0	11	11	12	0	36
Septiembre	6	0	30	17	7	3	63
Octubre	4	1	30	10	9	0	54
Noviembre	4	0	26	24	16	1	72
Diciembre	3	2	32	24	13	1	75
Total	24	6	400	185	151	13	779

Total de usuarios atendidos telefónicamente durante el año 2011



Durante el año 2011, la Oficina Regional de Herrera atendió personalmente un total de 108 usuarios. Tal como lo muestra la tabla, los funcionarios municipales fueron los que más frecuentaron esta oficina en busca de orientación.

Usuarios atendidos personalmente durante el año 2011

Mes	Alcaldes	H.R	Corregidores	F. Municipal	F. Público	S. Civil	Total
Enero	0	0	2	5	1	3	11
Febrero	0	3	2	3	4	1	13
Marzo	0	0	2	3	3	5	13
Abril	1	0	2	2	1	4	10
Mayo	0	0	4	5	1	1	11
Junio	1	1	0	3	3	4	12
Julio	0	2	2	4	1	1	10
Agosto	0	1	2	2	0	3	8
Septiembre	0	0	0	0	0	2	2
Octubre	0	0	1	1	3	1	6
Noviembre	0	0	0	0	2	0	2
Diciembre	3	0	2	3	0	2	10
Total	5	7	19	31	19	27	108

Cuadro No. 4
Total de usuarios atendidos personalmente durante el año 2011

Meses	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Total	11	13	13	10	11	12	10	8	2	6	2	10	108

3. ASISTENCIAS TÉCNICAS

En aras de cumplir con la misión de brindar capacitación legal administrativa a las autoridades municipales, la Oficina Regional de Herrera realizó durante el año 2011 un total de 61 asistencias técnicas legales entre las provincias de Herrera y Los Santos. La metodología que se emplea en estas asistencias se desarrolla por medio de conversatorios que permiten conocer y resolver las inquietudes de los participantes, principalmente de los corregidores, y a la vez, fortalecer sus conocimientos en determinados temas de justicia administrativa.

Cuadro No. 5
Servidores públicos atendidos en las asistencias técnicas realizadas en la provincia de Los Santos

Distrito	Jornada	Población Beneficiada
Los Santos	5	68
Pedasí	3	28
Pocrí	3	21
Tonosí	3	32
Macaracas	5	58
Guararé	6	63
Las Tablas	4	83
Total	29	353

Cuadro No. 6
Servidores públicos atendidos en las asistencias técnicas realizadas en la provincia de Herrera

Distrito	Jornadas	Población Beneficiada
Chitré	8	57
Las Minas	3	22

Los Pozos	4	37
Ocú	3	24
Pesé	5	42
Parita	7	43
Santa María	3	16
Total	33	241

4. APOYO A PROGRAMAS

✓ PROGRAMA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

A partir del mes de enero del año 2011, la Oficina Regional de Herrera inició las gestiones y enlaces pertinentes con autoridades municipales para la creación de los Centros de Mediación Comunitaria de Macaracas y Ocú, los cuales comenzaron a funcionar desde el mes de junio.

Esta Oficina Regional también apoya en la supervisión de los informes mensuales que cada uno de los centros de mediación debe rendir a la Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, labor que incluye revisión de expedientes y libros de registro de casos, verificación de estadísticas así como la revisión ortográfica y gramatical del informe.

Igualmente se ha participado en las acciones de divulgación, sensibilización y en seminarios de capacitación, en calidad de expositores.

Actividades de apoyo a los Centros de Mediación Comunitaria de Herrera y Los Santos

Actividades	No. de actividades	Población beneficiada
Jornada de Supervisión	59	100
Jornada de Sensibilización	7	382
Jornada de Divulgación	2	38
Jornada de Capacitación	2	70
TOTAL	70	590

Apoyo como expositor en Programa de Mediación Comunitaria

Curso dirigido a :	Tema	Asistencia
Capacitación a unidades de la policía, provincia de Chiriquí	Justicia Administrativa y Policía Nacional	37
Capacitación a unidades de la policía, provincia de Bocas del Toro	Justicia Administrativa y Policía Nacional	33
	Total	70

✓ PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

La Dirección de Investigación y Capacitación realizó, durante el año 2011, seis (6) jornadas de capacitación en la provincia de Herrera, dirigidas a:

- Asesores legales de las provincias de Herrera y Los Santos.
- Directores de instituciones de las provincias de Herrera y Los Santos.
- Alcaldes, Corregidores, Asesores Legales y Coordinadores de Corregidores de la Provincia de Herrera.

En la provincia de Los Santos, desarrolló una jornada de capacitación dirigida a:

- ✓ Alcaldes, Corregidores, Asesores Legales y Coordinadores de Corregidores de la Provincia de Los Santos.

Seminarios en los que hemos participado en apoyo a la Dirección de Investigación y Capacitación de la Procuraduría de la Administración

Seminario	Temas	Población beneficiada
Seminario Taller Calidad en la Gestión Pública No.1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El servicio Público ▪ Cultura de Calidad 	42
Seminario Taller Calidad en la Gestión Pública No.2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carta Iberoamérica de calidad en la gestión pública 	32
Seminario Taller Calidad en la Gestión Pública No.3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La planificación en la gestión de la unidad administrativa y el análisis del contenido de la Carta Iberoamericana de la Función Pública. 	33

Seminario de Justicia Administrativa de Policía, provincia de Los Santos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ética y derecho como normas de convivencia. ▪ Justicia procesal administrativa de policía. ▪ Las garantías procesales en los procesos de policía. ▪ Técnicas de manejo de conflictos. ▪ Papel de los centros de mediación comunitaria: auxiliares de la justicia local. 	76
Seminario de Justicia Administrativa de Policía, provincia de Herrera	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La violencia doméstica y las medidas de protección. ▪ Las garantías procesales en los procesos de policía. ▪ Implicaciones procesales de los allanamientos de policía. ▪ Los menores infractores y la participación de las autoridades de policía. ▪ Ética y derecho como normas de convivencia. ▪ Técnicas de manejo de conflictos. ▪ Papel de los centros de mediación comunitaria: auxiliares de la justicia local 	48
Seminario Taller Motivación del Acto Administrativo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Acto Administrativo ▪ La Motivación del Acto Administrativo ▪ Modalidades de vicios del acto administrativo, falsa motivación, control de la legalidad y motivación del acto administrativo 	66
Seminario Taller Organización del Sector Público Panameño	<ul style="list-style-type: none"> ▪ El Ministerio de Economía y Finanzas, entidad rectora en materia de organización administrativa ▪ Conceptos Básicos en la elaboración de o organigramas 	66
Total		363

5. CUADRO COMPARATIVO: GESTIÓN 2009, 2010 Y 2011

OFICINA REGIONAL DE HERRERA					PROGRAMAS DE LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN								Total
					PROGRAMA DE CAPACITACIÓN		PROGRAMA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA			PROGRAMA DE ÉTICA PÚBLICA			
Años	A. Personal	Asist. Telefónica	No. de Asistencias Técnicas	Población Beneficiaria	No. de Capacitaciones	Población Beneficiaria	No. de Reuniones	Sensibilización Supervisión y Divulgación	No. de Capacitaciones		No. de Acciones	Población Beneficiaria	
2009	44	160	4	51	2	165	4	63	0	0	0	0	483
2010	228	806	35	342	10	483	6	52	2	58	3	150	2119
2011	101	740	61	587	7	464	6	506	2	70	0	0	2468
Total	373	1706	100	980	19	1112	16	621	4	128	3	150	5070

B. CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

1. CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE LLANO BONITO, LAS TABLAS, GUARARÉ, MACARACAS Y OCÚ

✓ Casos ingresados

Logros	CMC de Las Tablas	CMC de Guararé	CMC Macaracas	CMC de Ocú	CMC de Llano Bonito	Total
Casos ingresados Enero – 15 Diciembre 2011	143	35	31	66	193	468
Acuerdos	97	9	20	38	99	263
Totales	240	44	51	104	292	731
Acuerdos Cumplidos Enero – 15 Diciembre 2011	64	8	11	24	78	185
Pendientes	29	1	9	13	21	73
no cumplidos	4	0	0	1	0	5

✓ Tipos de casos tratados

Enero-Diciembre 2011

No.	Tipo de casos	Las Tablas	Guararé	Macaracas	Ocú	Llano Bonito	Total
1.	Ruidos molestos	3			2	7	12
2.	Conflictos vecinales		1				1
3.	Desalojos	3			3	10	16
4.	Basura	4	1				5
5.	Riñas	13	3	1	9		26
6.	Animales en soltura		1	1	5	1	8
7.	Quemas		1			1	2
8.	Instalación y prestación de servicio técnico				2		2
9.	Arbolado rural o urbano	4	3	1		9	17
10.	Servidumbre		2		4	4	10
11.	Uso de espacio comunes					2	2
12.	Paredes y cercas medianeras	1	1	1	3	2	8
13.	Filtración de aguas		1			3	4
14.	Pastizales			2	1	1	4
15.	Ampliación, mejoras, daños u ocupación de la propiedad	6	3	1	5	6	21
16.	Deudas	59	11	20	14	53	157
17.	Indemnización por daños y perjuicio por colisiones					13	13
18.	Aguas negras, uso de aguas comunes			1	3	1	5
19.	Uso indebido de cosa ajena / engaño	3		1	3	3	10
20.	Colindancia/ linderos	4	2			19	25
21.	Arrendamiento	7				7	14
22.	Incumplimiento de contrato	20				38	58
23.	Relaciones familiares	15	4	1	7	10	37
24.	Conflictos de tierras		1	1	5	3	10
25.	Conflictos vecinales	1					1
	TOTAL	143	35	31	66	193	468

V. *PROVINCIA DE VERAGUAS*

A. *OFICINA REGIONAL DE VERAGUAS*

1. *UBICACIÓN*

La Oficina Regional de Veraguas, está ubicada la ciudad de Santiago, en la calle décima, local No. 4 del edificio Fiorela.

Esta Oficina Regional brinda atención a los doce (12) distritos de la provincia de Veraguas (Calobre, Cañazas, La Mesa, Las Palmas, Montijo, Mariato, Río de Jesús, San Francisco, Santa Fe, Santiago y Soná), y al distrito comarcal de Ñürum, los cuales constan en total con ciento seis (106) corregimientos.

Esta Oficina Regional también trabaja de manera coordinada con la Unidad Técnica de Asistencia Municipal de la Asociación de Municipios de la Provincia de Veraguas (AMUVE), integrada por los municipios de Atalaya, Montijo, Mariato, Río de Jesús, la Mesa y Soná, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento de la gestión municipal y el desarrollo local, mediante la capacitación, la orientación, el asesoramiento a las autoridades locales y de la sociedad civil en temas legales – administrativos.

2. *ORIENTACIONES EN MATERIA LEGAL ADMINISTRATIVA*

ORIENTACIONES ATENDIDAS, SEGÚN TIPO DE USUARIO Y COMUNICACIÓN ENERO / DICIEMBRE 2011

TIPO DE COMUNICACIÓN	Alcaldes	HR	Corregidores	Func. Mun.	Func. Públicos	Soc. Civil	Total
Personal	0	0	18	3	13	16	50
Telefónica	1	0	27	17	6	4	59
Totales	1	0	45	20	19	20	105

Fuentes: Informe de registro diario y calendario de trabajo.

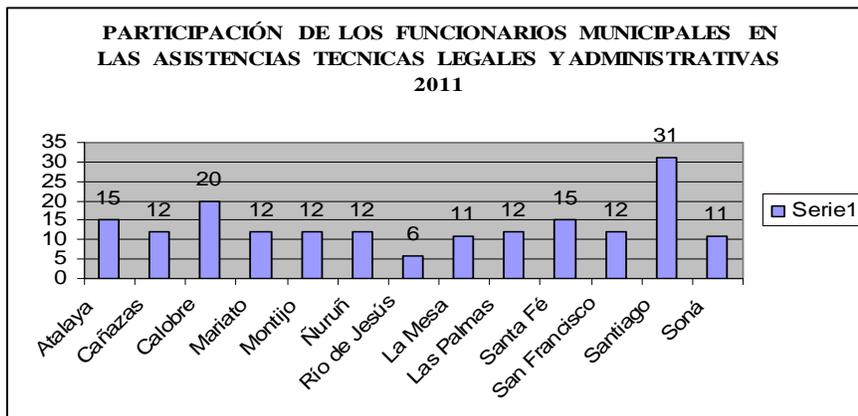
3. ASISTENCIAS TÉCNICAS

**ACTIVIDADES DE ASISTENCIA TÉCNICA LEGAL-ADMINISTRATIVA A
MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA DE VERAGUAS Y ÑURUM
PERIODO ENERO / DICIEMBRE 2011**

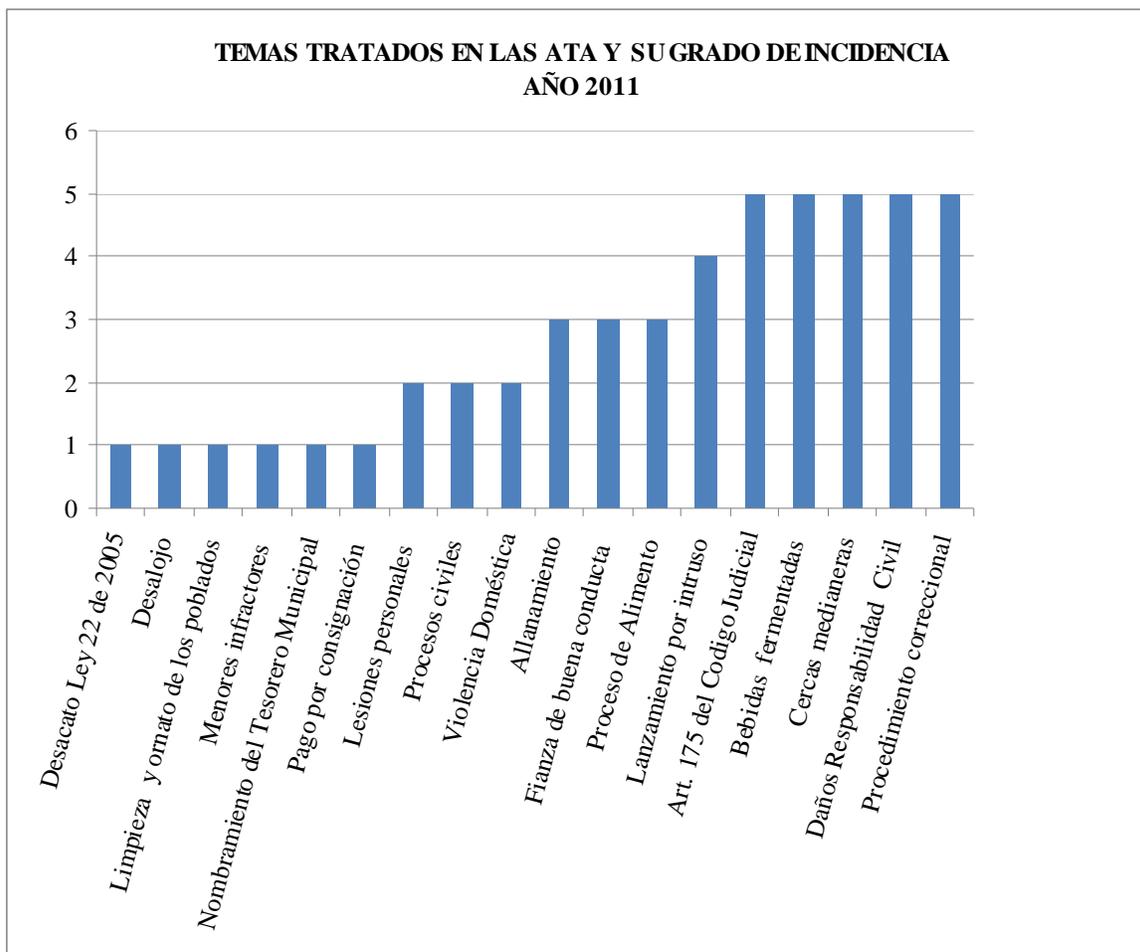
Municipios atendidos	CORRE G.	ATA PRO G.	ATA REAL.	FUNCIONARIOS ATENDIDOS	TEMAS TRATADOS
ATALAYA	5	2	2	15	Allanamientos, Decreto 5 de 1934, modificado por el 39, 1939. Procedimiento correccional , Demanda en procesos civiles
CAÑAZAS	8	2	2	12	Cercas Medianeras, Daños como delitos, Responsabilidad civil causada por daños. Procesos de alimentos, lanzamiento por intruso, Art. 175 CJ
CALOBRE	12	1	2	20	Limpieza y ornato de la población, Limpieza de caminos públicos, Procesos de alimentos, Bebidas fermentadas.
MARIATO	5	2	2	12	Procedimiento correccional, Lanzamiento, Cercas medianeras, Ejecución de la fianza de buena conducta, Pago por consignación, desalojo.
MONTIJO	8	2	2	12	Ley 22 del 2005, Ley 5 de 2009, Procedimiento correccional
ÑURUM	9	2	1	12	Cercas medianeras, Diligencia de allanamiento. Bebidas fermentadas, Daños a la propiedad.
RÍO DE JESUS	5	2	2	6	Bebidas fermentadas, Allanamientos, Procedimiento correccional,
LA MESA	6	2	2	11	Cercas medianeras, Lesiones personales, Vía pública, Responsabilidad civil, Nombramiento del tesorero municipal.
LAS PALMAS	12	1	1	12	Fianza de buena conducta, procedimiento correccional, Artículo 175 CJ
SANTA FE	8	2	2	15	Cercas medianeras, Procesos de alimentos, Responsabilidad civil, daños por negligencia, demanda de controversias civiles. Procedimiento correccional (sanciones aplicables)
SAN FRANCISCO	6	2	2	12	Lanzamiento Lesiones personales, Responsabilidad civil, daños por negligencia, faltas y delitos, Fianza de buena conducta violencia doméstica, Procesos de alimentos.
SANTIAGO	12	2	4	31	Competencias de los corregidores, Demanda en los procesos civiles, ley 5 del 2009, artículo 175 CJ, Ley 22 del 2005, Desacato, lanzamiento por intruso.
SONÁ	10	2	1	11	Bebidas fermentadas, medidas de protección, Violencia Doméstica, Menores infractores.
Total	106	24	25	181	

Fuente: Listas de asistencias, registros diarios de actividades realizadas y calendarios de trabajo.

Gráfico N° 4



Fuente: Listas de asistencias, registros diarios de actividades realizadas y calendarios de trabajo



Fuente: Listas de asistencias, registros diarios de actividades realizadas y calendarios de trabajo

En esta gráfica presentamos los temas tratados, siendo los más consultados los referentes a la competencia de los corregidores en atención al Artículo 175 del Código Judicial (Ley 5 de 2009), Cercas Medianeras, la Responsabilidad Civil emanada por culpa, negligencia o dolo, así como el Procedimiento en materia Correccional.

4. APOYO A PROGRAMAS

✓ PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

En el programa de capacitación se incluyen los proyectos de capacitación en Justicia Administrativa de Policía Local, proyectos de capacitación a funcionarios y asesores legales del Estado. Estos dos proyectos son ejecutados y coordinados a nivel local por la Oficina Regional, y supervisados y coordinados por la Dirección de Investigación y Capacitación de la Procuraduría de la Administración en Panamá.

✓ JUSTICIA ADMINISTRATIVA DE POLICÍA LOCAL

El Proyecto de Justicia Administrativa y de Policía Local, se programó en cuatro (4) fases o actividades dirigidas principalmente a alcaldes, coordinadores de corregidores, corregidores, asesores legales y secretarías de despachos que brindan Justicia Administrativa local en los municipios.

Las actividades de capacitaciones fueron desarrolladas de la siguiente manera:

Veraguas A: Municipios de Las Palmas, Calobre y Santa Fé. **Treinta y seis (36) participantes.**

Veraguas B: Municipios de San Francisco, Cañazas; La Mesa y Ñurum. **Treinta y cuatro (34) participantes.**

Veraguas C: Municipios de Atalaya, Montijo, Mariato y Río de Jesús. **Treinta y seis (36) participantes.**

Veraguas D: Municipios de Soná y Santiago; **Treinta y seis (36) participantes.**

Estas actividades de capacitación se realizaron en la sala de capacitación de la Oficina Regional.

**Actividades del proyecto de capacitación en justicia administrativa de policía local
Periodo enero / diciembre 2011**

Fecha	N° Func. Convocados	Municipios	Temas	N° DE AUTORIDADES LOCALES CAPACITADAS						
				HA	Correg	A. Legales	Secretarias	Policías	Otros	Total
24/02	36	Alcaldes y Corregidores de los Municipios de Las Palmas, Calobre, Santa Fé	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción de los Centros de Mediación Comunitaria - De la competencia de los corregidores en materia civil - Procedimiento civil - Revisión del procedimiento correccional - Actuaciones de los corregidores antes los casos de menores infractores y de violencia doméstica - Elaboración de Expedientes en la Justicia Administrativa Local 	-	28	-	1	-	-	29
7/4	34	Alcaldes y Corregidores de los Municipios de San Francisco, Cañazas, La Mesa y Ñurum	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción de los Centros de Mediación Comunitaria - De la competencia de los corregidores en materia civil - Procedimiento civil - Actuaciones de los Corregidores ante casos de preparación, venta y consumo de bebidas fermentadas - Revisión del procedimiento correccional - Actuaciones de los corregidores antes los casos de menores infractores y de violencia doméstica - Elaboración de expedientes en la justicia administrativa local 	-	27	-	3	-	-	30
20/6	36	Alcaldes y Corregidores de los Municipios de Atalaya, Montijo, Mariato, Río de Jesús	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción de los Centros de Mediación Comunitaria - De la competencia de los corregidores en materia civil - Procedimiento civil - Revisión del procedimiento correccional - Actuaciones de los corregidores antes los casos de menores infractores y de violencia doméstica - Elaboración de expedientes en la justicia administrativa local 	1	20	1	7	-	-	29
19/8	36	Alcaldes y Corregidores de los Municipios de Soná, Santiago	<ul style="list-style-type: none"> - Promoción de los Centros de Mediación Comunitaria - De la competencia de los corregidores en materia civil - Procedimiento civil - Revisión del procedimiento correccional - Actuaciones de los corregidores antes los casos de menores infractores y de violencia doméstica 	-	26	-	7	-	-	33

			-Elaboración de expedientes en la justicia administrativa local							
4 Activ.	142	13 Municipios de la Provincia de Veraguas		1	101	1	18	-	-	121

Fuente: Listas de asistencias e informes.

**CAPACITACIÓN PARA DIRECTIVOS DE INSTITUCIONES PÚBLICAS
PROVINCIA DE VERAGUAS
AÑO 2011**

FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS	N° P CON V.	TEMAS	N° DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS		
				MIEMBROS DE LA JUNTA TECNICA	TOTAL	RESULTADOS
4/08	Seminario Taller	50	Calidad en la Gestión Temática 1. El servicio Público Temática 2. Cultura de calidad	27	27	54%
22/09	Seminario Taller	50	Calidad en la Gestión Temática 3. Carta Iberoamericana de la calidad en la gestión Temática 4. Auto evaluación de la gestión pública	18	18	36%
18/11	Seminario Taller	50	Calidad en la Gestión Temática 5. La planificación en la gestión administrativa. Temática 6. Carta Iberoamericana de la función pública	23	23	46%
TOTAL		150		68	68	45%

Fuente: Listas de asistencias e informes.

Capacitación para asesores legales
Provincia de Veraguas
Año 2011

FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS	N° PARTICIPANTES	TEMAS	N° DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS		
				ASESORES LEGALES	TOTAL	RESULTADOS
26/10/2011	Seminario Taller	50	Organización del Sector Público	31	31	62%
25/11/2011	Seminario Taller	50	Motivación del Acto administrativo	21	21	42%
TOTAL		100		52	52	52%

Fuente: Listas de asistencias e informes.

✓ APOYO CON LA SALA DE CAPACITACIÓN

La Procuraduría de la Administración, a través de la Oficina Regional de Santiago, apoya a otras instituciones del Estado, facilitando la sala de capacitación para diversas actividades de trabajo de alcance regional y nacional, de las cuales podemos mencionar: coordinación de actividades, elaborar planes de trabajo, reuniones de trabajo, capacitaciones, entre otras. Hasta la fecha se han realizado un total de quince **(15) actividades**, con una participación de trescientos sesenta **(360) funcionarios**.

Entre las instituciones a las cuales se ha dado el apoyo durante el año 2011, tenemos: el MIDA – Central y la Región – 2, MITRADEL, MICI, Defensoría del Pueblo, AMUVE y la Contraloría General de la República, entre otras.

✓ PROGRAMA DE ÉTICA PÚBLICA

En la Provincia de Veraguas, en el año 2011, se realizaron dos (2) actividades de Ética Pública.

Capacitación de ética pública
Provincia de Veraguas
Año 2011

FECHA	ACTIVIDADES REALIZADAS	N° P CONV.	TEMAS	N° DE FUNCIONARIOS CAPACITADOS		
				INSTITUCION	TOTAL	RESULTADOS
14/05/2011	Seminario Taller MICI	40	Derecho de Petición y sus modalidades en la ley 38 de 2000, la 6 de 2002 , transparencia	33	33	82%
25/06/2011	Seminario Taller MIDES	50	La Ética y la calidad en Gestión.	34	34	68%
TOTAL		90		67	67	75%

Fuente: Listas de asistencias e informes.

✓ PROGRAMA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

La Oficina Regional de Veraguas brinda apoyo al Programa de Mediación Comunitaria supervisando los Centros de Mediación Comunitaria ubicados en Soná y en Santiago.

Durante el año 2011, se realizaron quince (15) visitas al Centro de Mediación de Soná; se participó en siete (7) programas radiales en la estación Radio Veraguas; en ocho (8) jornadas de sensibilización, lográndose sensibilizar a más de 1,268 personas en el distrito y se le brindó apoyo con el vehículo oficial.

La Oficina Regional solo brinda apoyo logístico y administrativo al CMC, la parte técnica es supervisada por equipo técnico de mediación con apoyo del asesor legal de la Oficina Regional.

También se colaboró con la promoción del Centro de Mediación de Santiago, lo que incluyó la participación en dos (2) programas de radio: en radio Veraguas, en el programa El Pulso que dirige el periodista Regulo Franco, y la emisora Ondas Centrales, en el Plato Periodístico, programa radial de opinión que dirige el periodista Galo Castillo.

A este Centro de Mediación también se le apoyó con el vehículo oficial.

5. APOYO A LA SECRETARÍA DE CONSULTAS Y ASESORÍA JURÍDICA

En el año 2011, ingresaron cinco (5) consultas y cinco (5) quejas, que fueron remitidas a la Sede para el trámite correspondiente.

6. RESUMEN DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS SEGÚN PROGRAMA EN LA OFICINA REGIONAL DE SANTIAGO

PROGRAMAS	TIPOS DE ACTIVIDADES REALIZADAS	Nº DE ACTIVIDADES REALIZADAS	Nº DE PARTICIPANTES
1. ASESORIA LEGAL	Orientaciones Personales	50	50
	Orientaciones Telefónicas	59	59
	Consultas Recibidas	6	6
	Quejas Tramitadas	5	5
	Apoyo a Prácticas de Pruebas	0	0
	Asistencias Técnicas legales y administrativas	25	181
2. CAPACITACIÓN	Justicia Administrativa de Policía Local	4	121
	Capacitación a Asesores Legales del Estado	3	68
	Capacitación funcionarios de Instituciones Públicas	2	52

	Ética Pública	2	67
	Apoyo con la Sala de Capacitación	15	360
3. MEDIACIÓN COMUNITARIA	Visitas al CMC de Soná	15	15
	Visitas al CMC de Santiago	30	30
	Programas de Radio	10	10
	Jornadas de Sensibilización Soná	8	1268
	Jornadas de Sensibilización Santiago	12	1464
	Apoyo con el vehículo Soná	20	20
	Apoyo con el vehículo Santiago	40	40
3 PROGRAMAS	TOTALES	306	3,816

B. CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

1. CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE SONÁ

El Centro de Mediación Comunitaria de Soná, abrió sus puertas el 14 de abril de 2008. Está ubicado en una oficina en el Edificio Municipal del distrito de Soná. Cuenta con un coordinador y un asistente para su operación.

En el año 2011, ingresaron a este Centro de Mediación noventa y cinco (**95**) casos, de los cuales se han suscrito cuarenta y tres (**43**) **acuerdos**.

2. CENTRO DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE SANTIAGO

El 1 de diciembre de 2011, abrió sus puertas el nuevo Centro de Mediación Comunitaria de Santiago, ubicado en la parte superior de la Oficina Regional, Edificio Fiorella, Calle Décima, el local fue acondicionado con el mobiliario necesario; cuenta al igual que el Centro de Mediación Comunitaria de Soná, con una coordinadora y una asistente.

Las actividades realizadas durante el año 2011 por este Centro incluyeron visitas a las doce (12) corregidurías del distrito de Santiago (Canto del Llano, San Martín de Porres, Los Algarrobos, San Pedro el Espino, La Peña, Ponuga, La Raya de Santa María, Urracá, La Colorada, Edwin Fábrega, Carlos Santana y Santiago- Cabecera) y a las dos (2) jefaturas de Policías de los corregimientos de San Martín de Porres y La Peña, lográndose promocionar y sensibilizar a 1,464 personas durante este año.

También se ha dado cobertura al distrito de Cañazas, corregimiento del Bale y Cañazas cabecera. En este año ingresaron al Centro de Mediación ciento cuarenta y nueve (**149**) casos, de los cuales se han suscrito cuarenta y siete (**47**) acuerdos.