



Procuraduría de la Administración

Una Década de Gestión y Cambios



Procuraduría de la Administración

Una década de Gestión y Cambios 2005-2014

Noviembre de 2014

Título:

**Procuraduría de la Administración:
Una década de Gestión y Cambios**

Primera Edición: noviembre de 2014

Edición, Redacción y Estilo: Alina Vergara de Chérigo

Prohibida la reproducción de textos y fotografías, por cualquier medio, sin previa autorización

*A todos los servidores públicos
que día a día hacen girar
la rueda administrativa del Estado.
Al equipo que en esta década,
2005-2014,
transformó el rol
de la Procuraduría de la Administración para
mejorar la Gestión Pública*



Dr. Oscar Ceville
Procurador de la Administración 2005-2014

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

Lic. Ariel Navarro
Jefe de Auditoría Interna

Ing. Luis Ávila
Jefe de la Oficina Institucional de
Recursos Humanos

Mgtr. Cherty Mendieta
Jefa de la Unidad de Mediación
Comunitaria

Ing. Rolando Becerra
Jefe de la Unidad de Informática

Mgtr. Cinthia Novoa
Jefa de la Oficina Regional
de Chiriquí

Licda. Jenissa Ayala
Jefa del Centro Documentación Jurídica

Mgtr. Jenny Ureña
Jefa de la Oficina Regional
de Coclé

Mgtr. Stephany Cervantes
Jefa de la Oficina de Relaciones Públicas

Licda. Jazmín Cubilla
Jefa de la Oficina Regional
de Colón

Mgtr. Indira Triana
Jefa de la Secretaría de Procesos
Judiciales

Mgtr. Jeremías Núñez
Jefe de la Oficina Regional
de Herrera

Lic. Juan Carlos Rodríguez
Jefe de la Secretaría de
Consultas y Asesoría Jurídica

Mgtr. Ilka Vaca
Jefa de la Oficina Regional
de Los Santos

Mgtr. Raúl Taboada
Director de Investigación y Capacitación

Ing. Luis Eduardo Cleghorn
Jefe de la Unidad de Ética Pública

Lic. Rigoberto Ríos
Jefe de la Oficina Regional
de Veraguas

Contenido

Introducción	10
I. GESTION ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS	13
A. Adopción del nuevo Logo Oficial de la institución.	13
B. Adopción del Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos.....	14
C. Utilización del Sistema de Acreditamiento de Salario (ACH)	14
D. Formalización de su autonomía administrativa.....	14
E. Incorporación al SIAFPA y al Programa de Estructura, Planilla y Descuento (EPD) de la Contraloría General de la República.	15
F. Elaboración y aprobación de la ley de Carrera del Ministerio Público.	15
G. Redefinición de la nueva Misión y Visión de la institución.	16
H. Adopción del decálogo de valores institucionales.	17
I. Aprobación del nuevo Reglamento Interno.....	18
J. Nueva estructura orgánica, organigrama y manual de organización y funciones.	18
Organigrama de 2005.....	19
Organigrama General actual, adoptado en el año 2013.....	20
Organigrama Analítico actual, adoptado en el año 2013.....	21
K. Revisión, actualización y adecuación de las funciones desarrolladas por los funcionarios en los 52 cargos existentes.	22
L. Contratación de consultorías para el diseño y edición de Videos corporativos institucionales.	22
M. Lema institucional: <i>La procuraduría de la administración sirve a panamá, te sirve a tí.</i>	22
N. Creación de la Unidad de Auditoría Interna.....	23
II. GESTIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	23
A. Contribución al aprovechamiento óptimo de las capacitaciones.	23
B. Sitio Web	25
C. Sistemas y procedimientos de carácter interno	26
1. Sistema de flujo SICOE.	26
2. Sistema de Vistas (SIVI).	26
3. Repositorio de Proyectos de Vistas y de Vistas firmadas.....	26
4. “Sistema de Consultas” (SICO)	27

5.	Instalación del programa servidor de correos GROUPWISE versión 7 y sus herramientas de colaboración.....	27
6.	SITRAA- Sistema de Trámites Administrativos.....	28
7.	Sistema de Mediación Comunitaria	28
III.	GESTIÓN DE INFORMACIÓN JURÍDICA COMO CONTRIBUCIÓN AL FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD JURÍDICA.....	29
A.	INFOJURIDICA.....	29
B.	CERTIFICACIÓN DE VIGENCIA DE NORMAS LEGALES	30
IV.	REFORMA JUDICIAL.....	30
A.	Coordinación de la Comisión del Pacto de Estado por la Justicia.	31
B.	Coordinadora interinstitucional de la Segunda Etapa del Programa de Mejoramiento de la Administración de Justicia.....	32
V.	PROGRAMA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA.....	34
VI.	GESTIÓN JUDICIAL.....	48
VII.	GESTION ASESORA	49
A.	Consejería jurídica.....	49
B.	Atención de quejas presentadas contra servidores públicos.....	50
C.	Orientación ciudadana en materia de procedimiento administrativo	51
VIII.	GESTIÓN DE CAPACITACIÓN PARA CONTRIBUIR AL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS	51
IX.	PROGRAMA DE ÉTICA PÚBLICA.....	62
X.	GESTIÓN DE OFICINAS REGIONALES.	68
XI.	GESTIÓN DOCUMENTAL.....	80
A.	BIBLIOTECA ESPECIALIZADA	80
B.	PUBLICACIONES INSTITUCIONALES.....	82
	Revista Gestión Pública	83
	De Avance Administrativo a LA PA Informa	87
	Cuadernos Administrativos	87
	Horizonte Ético	88
	Enlace Comunitario	88
	Fascículos sobre Justicia Administrativa de Policía.....	88

Temas Actuales de Derecho Administrativo. <i>Homenaje a la Procuraduría de la Administración.</i>	88
C. GALERIA DE PROCURADORES.....	89
XII. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO, ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS EXISTENTES Y DE CONSTRUCCIÓN DE NUEVAS ESTRUCTURAS.	91
A. EDIFICIO SEDE.....	91
B. CENTRO DE CAPACITACIÓN.....	94
C. OFICINAS REGIONALES.....	96
D. CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA	97
Epílogo.....	98

Introducción

Imposible consolidar un proyecto solo a base de trabajo, si este no está precedido por la claridad de los conceptos que se quieren aplicar, la experiencia y los antecedentes que estos encierran. Más imposible aun si en su entorno no se ejercita la conciencia y la promoción de las metas que se persiguen

En 2005 cuando comenzaba la dirección de la Procuraduría de la Administración que ahora está por concluir, su principal rector, el doctor Oscar Ceville, sostenía que estaba consciente de los altibajos por los que transitaba la Justicia en Panamá. “La percepción ciudadana –dijo entonces- es que el sistema judicial es lento, inseguro, complejo, caro, ineficiente y poco accesible”. Contra esa percepción pero coincidiendo con la preocupación, tanto Ceville como la visión que surgió de ese ejercicio realizado ese mismo año y que se llamó **Pacto de Estado por la Justicia** abogaron por un *“Sistema de Administración de Justicia transparente, independiente y eficiente, con funcionarios judiciales idóneos e imparciales que rindan cuenta de su gestión, mediante una evaluación eficaz que permita identificar que se cumple con el debido proceso legal, sin excesivo formalismo, y con las garantías del Estado de derecho, mediante una tutela judicial efectiva, expedita e igualitaria que transmita confianza ciudadana en la Justicia”*¹.

Un sistema “...ineficiente y poco accesible” supuso entonces tareas en contravía que a lo largo de diez años han encontrado formas de respuesta en las actividades desplegadas por la Procuraduría de la Administración. Tras el debate y las propuestas surgidas en el marco del Pacto de Estado Por la Justicia, la Procuraduría puso en marcha, entre otras medidas, la Mediación Comunitaria. Las corregidurías y tribunales estaban cargados de expedientes y casos por lo cual resultaba necesario fomentar salidas negociadas a los conflictos. Fue esa una de las tareas en la que se empeñó la entidad. Y fue dentro de este marco conceptual –dijo Ceville- que la Comisión del Pacto de Estado por la Justicia buscó el auxilio de otras alternativas distintas al sistema judicial para la solución de disputas. En 2007 la Mediación Comunitaria se había convertido en uno de los mayores esfuerzos realizado en el país por una entidad, en uno de los de mayor acogida entre la población cansada de los resultados en blanco y negro que en ocasiones, en lugar de soluciones, incrementaban las disputas. En 2014 la entidad había creado 22 centros de mediación comunitaria bajo la promoción de una cultura de paz y como una alternativa para que los sectores menos favorecidos de la sociedad tuvieran un mecanismo de acceso a la justicia, eficiente y de costos irrisorios.

¹ Visión del Pacto de Estado por la Justicia sobre la administración de Justicia en Panamá.

Acciones como esas figuran dentro de una amplia lista de logros obtenidos por esta entidad que en este decenio atendió temas como la *Ley de Carrera del Ministerio Público, la lucha contra la corrupción y el establecimiento de una red de Ética; que creó una base de datos con todas las leyes, decretos de gabinete, acuerdos y modificaciones desde 1903 hasta la fecha.*

¿Cómo fue posible? El presente informe denominado: “Procuraduría de la Administración: una década de Gestión y Cambios”, responde a esa y otras interrogantes.

En noviembre de 2008,- por ejemplo- conjuntamente con la Procuraduría General de la Nación, la Procuraduría de la Administración presentó ante la Asamblea Nacional el proyecto de ley que instituye la Carrera del Ministerio Público, que estableció mecanismos de ingreso a la carrera judicial del Ministerio Público y garantías de estabilidad para los funcionarios del sector.

En la tan comentada lucha contra la Corrupción, la Procuraduría fortaleció y desarrolló una Red Interinstitucional de Ética. *“La lucha contra la corrupción es decisiva para que exista un buen gobierno, impere la Ley, haya crecimiento económico y el desarrollo sea sostenible....”* sostuvo Ceville el seis de julio de 2005 durante una intervención sobre el tema en el Acto de Firma de la Resolución por la cual se adoptaba el Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos.

El crecimiento de la Red puso en evidencia el interés que despertó en el sector público la dimensión Ética y su influencia en la calidad de los servicios que se brindan desde el Estado.

En el contexto de su gestión administrativa y ejecución presupuestaria la Procuraduría también sumó logros. Entre ellos el principal fue el de su autonomía presupuestaria. Por años, el presupuesto de la entidad se había incluido en el de la Procuraduría General de la Nación, lo que en la práctica la convertía en un apéndice. En el año 2008 la Procuraduría de la Administración gestionó y obtuvo la asignación del código institucional 037 por parte del Ministerio de Economía y Finanzas, formalizando así su autonomía en el manejo presupuestario.

Otro de los logros de este período para la Institución fue la creación de **INFOJURIDICA**, una base de datos con más de 36,000 normas, que se estructuró después de tres años de trabajo como parte de la ejecución del Proyecto de Fortalecimiento del Sistema de Certificación de Normas Legales, financiado parcialmente por la Comunidad Europea.

Como defensora de los intereses del Estado, la Procuraduría también se apuntó éxitos. Su gestión judicial, evitó que éste pagara indemnizaciones y prestaciones por un monto de **B/.2,387,037,858.15** millones de dólares.

Mejorar la Gestión Pública constituyó otra las responsabilidades de la institución. Para lograrlo desarrolló un programa de capacitación en cinco áreas temáticas: Gestión Pública, Derecho Administrativo; Ética de la Gestión Públicas, Justicia Administrativa de Policía y Mediación Comunitaria.

Uno de los principales logros en su cobertura lo fue ampliar su presencia en el país, de uno a siete organismos regionales en diez años y a 22 centros de mediación comunitaria.

En materia tecnológica, desde los primeros meses de este decenio, la dirección de la Procuraduría de la Administración se dispuso modernizar, tanto la proyección externa de sus responsabilidades, como los sistemas operativos internos, mediante la aplicación de una innovación tecnológica que permitiera simplificar los procesos de trabajo y mejorar de forma permanente la calidad y la eficiencia de los servicios. Así, al concluir esta década la Procuraduría de la Administración cuenta con un *Servicio de video-conferencias, con un Portal “Web”, una Plataforma Virtual, una “Videoteca Académica*, y estructuró también un *Sistema de Información de Normas y Afectaciones Panameñas*, organizó igualmente la alimentación del Sistema de Control de Expedientes (SICOE). “Sistema de Consultas”, *Sistema de Orientación Ciudadana y Quejas, Flujo de Administración de Expedientes, INFOJURÍDICA*, Sistema de Trámites Administrativos, Sistema de Mediación Comunitaria.

Extensa, la lista de logros también incluye aparejado un sistema de documentación y publicación, del que sobresalieron como aportes importantes la creación de una Biblioteca Especializada y la edición de publicaciones relativas a las actividades y a los programas desplegados por la entidad, y que contaron con destacados expositores nacionales y extranjeros. Galería de Procuradores, Gestión Pública, *Avance Administrativo*, Centro de Documentación e Información Jurídica: Dr. José Dolores Moscote, Cuadernos Administrativos.

Un nuevo edificio anexo al Centro de Capacitación y las instalaciones para su Oficina Regional en Panamá Este, así como adecuaciones a todas las infraestructuras nacionales, integran las ventajas y logros que heredarán quienes relevan a los actuales directivos dirigidos por Oscar Ceville.

I. GESTION ADMINISTRATIVA Y DE RECURSOS HUMANOS

Durante el periodo 2005-2014, los presupuestos de funcionamiento e inversión asignados a la Procuraduría de la Administración oscilaron entre los 2 y 5 millones de balboas. La administración adecuada de estos fondos permitió a la institución cumplir con sus funciones tradicionales y cubrir las necesidades prioritarias de sus programas.

En materia de recursos humanos es importante anotar que en el año 2005 la Procuraduría solo contaba con **78** funcionarios, que prestaban servicio en su edificio Sede, su Centro Capacitación y su única Oficina Regional, ubicada en la ciudad de Santiago, provincia de Veraguas. Al finalizar este periodo de diez años la institución cuenta con **169** funcionarios distribuidos entre su Sede, su Centro de Capacitación, ahora con un edificio anexo, sus **7** Oficinas Regionales ubicadas en las provincias de Chiriquí, Coclé, Colón, Herrera, Los Santos, Panamá Este (Chepo) y Veraguas y sus **22** Centros de Mediación Comunitaria ubicados en las comunidades de Penonomé, en la provincia de Coclé; Portobelo, María Chiquita y Colón en la provincia de Colón; Las Margaritas de Chepo, Parque Lefevre, Pedregal, Chilibre, San Miguelito, San Francisco, y la Chorrera en la provincia de Panamá; Soná y Santiago en la provincia de Veraguas; David y San Felix en Chiriquí; Llano Bonito, La Arena y Ocu en la Provincia de Herrera; y las Tablas, Macaracas, Guararé y Pedasí en la provincia de Los Santos.

En esta década la institución promovió **cambios significativos** en su gestión administrativa y de recursos humanos, entre los que destacan los siguientes:

A. Adopción del nuevo Logo Oficial de la institución.

En el año 2005, con la finalidad de expresar adecuadamente su misión, visión y funciones como uno de los garantes del buen funcionamiento del Sistema de Administración de Justicia, la Procuraduría de la Administración dicta la Resolución 03-05 de 29 de julio, a través de la cual adopta un nuevo logo oficial con el siguiente diseño:



B. Adopción del Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos.

También en el año 2005, conjuntamente con la Procuraduría General de la Nación, dicta la Resolución 1 de 6 de junio de 2005, mediante la cual adopta el Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos aprobado mediante Decreto Ejecutivo 246 de 15 de diciembre de 2004, que contiene un conjunto de reglas, principios y modelos de conducta que responden a criterios de corrección y de racionalidad que deben ser observados por los miembros del Ministerio Público, en conjunto con las reglas de ética contenidas en el Código Judicial.

C. Utilización del Sistema de Acreditamiento de Salario (ACH)

Desde el año 2006, con la aprobación de la Resolución 003-06 de 18 de agosto de 2006, emitida por el Ministerio de Economía y Finanzas, el 98% de los servidores públicos que laboran en la Procuraduría de la Administración quedan incorporados al Sistema de Acreditamiento de Salario (ACH), que agiliza los pagos y cobro de sus prestaciones.

D. Formalización de su autonomía administrativa.

A pesar de que la ley 38 de 31 de julio de 2000, orgánica de esta institución, que entró en vigencia a partir del 2 de agosto del año 2000, le reconocía independencia funcional,

administrativa y presupuestaria, la Procuraduría de la Administración se mantuvo como un apéndice de la Procuraduría General de la Nación.

En el año 2008, la institución gestionó y logró la expedición por parte del Ministerio de Economía y Finanzas de la Resolución Ejecutiva 1 de 12 de mayo de 2008, a través de la cual se le asigna el **código institucional 037**. Esta resolución también identifica y separa sus acciones administrativas y presupuestarias de las de la Procuraduría General de la Nación, con lo que formaliza su independencia administrativa y presupuestaria.

Esa asignación igualmente dio lugar a que se dictara la **Resolución 017-08**, mediante la cual se hizo efectiva la transferencia de su Estructura de Puestos, antes incluida en el Ministerio Público, a la Procuraduría de la Administración.

E. Incorporación al SIAFPA y al Programa de Estructura, Planilla y Descuento (EPD) de la Contraloría General de la República.

A partir del mes de octubre de 2008 la Procuraduría de la Administración se incorpora al Sistema Integrado de Administración Financiera (**SIAFPA**), del Ministerio de Economía y Finanzas, lo que le permite, en gran medida, acelerar el trámite de documentos de afectación presupuestaria, tales como órdenes compras, contratos, registros de cheques, caja menuda, fondos rotativos, redistribución de partidas, planillas y reintegro. También se incorpora al EPD de la Contraloría General de la República para facilitar la verificación oportuna y adecuada de los movimientos de planilla.

F. Elaboración y aprobación de la ley de Carrera del Ministerio Público.

Desde principios del año 2006 y en cumplimiento de las propuestas presentadas por la Comisión de Estado por la Justicia, que plantean como acción a corto plazo, el rediseño del Sistema de Carrera que opera en el Ministerio Público, la Procuraduría de la

Administración y la Procuraduría General de la Nación, integran una comisión encargada de elaborar un proyecto de ley de carrera de instrucción judicial, que se sustenta en los principios básicos de administración de personal establecidos en la Constitución Política de la República.

Este proyecto de ley buscaba dotar al Ministerio Público de personal humano idóneo, independiente, imparcial y honesto que, además de cumplir de manera eficiente sus funciones, procure el mejoramiento del sistema de administración de justicia.

En el año 2009, se aprueba, sanciona y promulga la ley 1 de 6 de enero de 2009 que instituye la Carrera del Ministerio Público y deroga y subroga disposiciones del Código Judicial.

G. Redefinición de la nueva Misión y Visión de la institución.

En el año 2011, como resultado de un proceso participativo de revisión y de mejora continua en el que intervinieron funcionarios de los niveles directivos, asesor y profesional, la Procuraduría de la Administración, redefine la **MISIÓN** y **VISIÓN** institucional, cuyo texto a partir de ese momento es el siguiente:

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.

H. Adopción del decálogo de valores institucionales.

También en el año 2011, la institución promovió, a nivel nacional, un proceso de consulta a todos sus funcionarios, para identificar un conjunto de atributos o cualidades de los que debían apropiarse. El resultado de este ejercicio es un **Decálogo de Valores** que incluye:

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 la que tenga conocimiento por razón de mis funciones.

I. Aprobación del nuevo Reglamento Interno.

En el año 2011, con la aprobación de la **Resolución No. DS-16-2011**, se adopta el nuevo Reglamento Interno de la Procuraduría de la Administración que tiene como objetivo regular las relaciones laborales entre la institución y sus colaboradores y que se aplica a todo aquél que acepte desempeñar un cargo en la institución por nombramiento o por contratación.

En el año 2013, mediante la **Resolución DS-13-2013**, se introducen algunas modificaciones al Reglamento y se ordena la expedición de un Texto Único que se adopta a través de la **Resolución DS-16-03** de 7 de noviembre y se publica en la gaceta oficial 27,415 de 15 de noviembre de 2013.

J. Nueva estructura orgánica, organigrama y manual de organización y funciones.

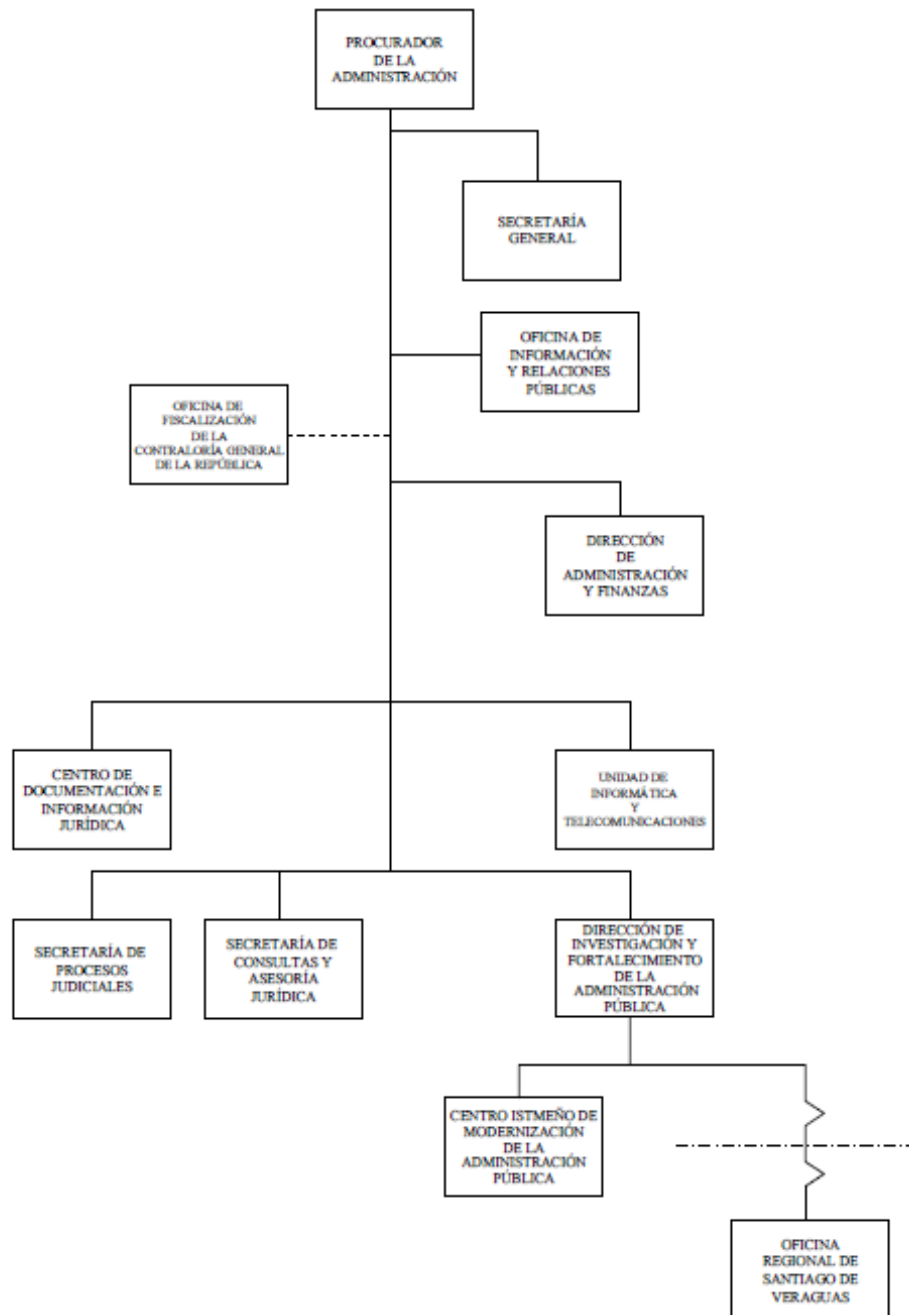
Las nuevas funciones que desarrolla la institución en este periodo justifican que en el año **2012** someta a la evaluación del Ministerio de Economía y Finanzas una propuesta para modificar su estructura orgánica aprobada mediante la Resolución No. 1 de 30 de junio de 1995.

En el año **2013**, luego de obtener la viabilidad del Ministerio de Economía y Finanzas a través de la Nota DIPRENA/DDE/1404 de 19 marzo de 2013, la Procuraduría dicta la Resolución No. DS-08-13 de 18 de abril de 2013 mediante la cual aprueba su nueva estructura orgánica, adopta su organigrama y su Manual de Organización y Funciones.

En el año 2005, el organigrama institucional dividía la institución en 11 unidades administrativas. El nuevo organigrama, aprobado en el año 2013, nos muestra una nueva realidad: una institución integrada por 51 unidades administrativas, ubicadas en siete provincias del país.

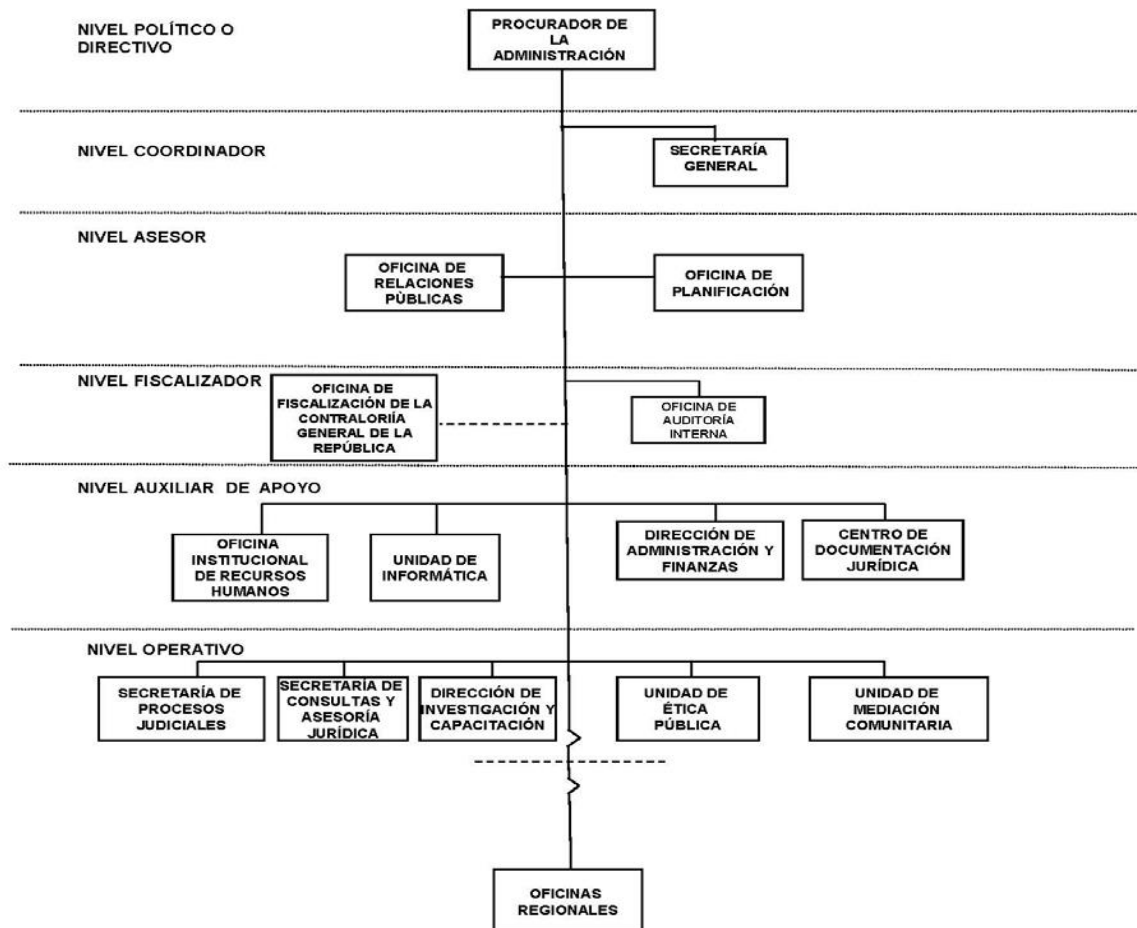
Organigrama de 2005

PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN

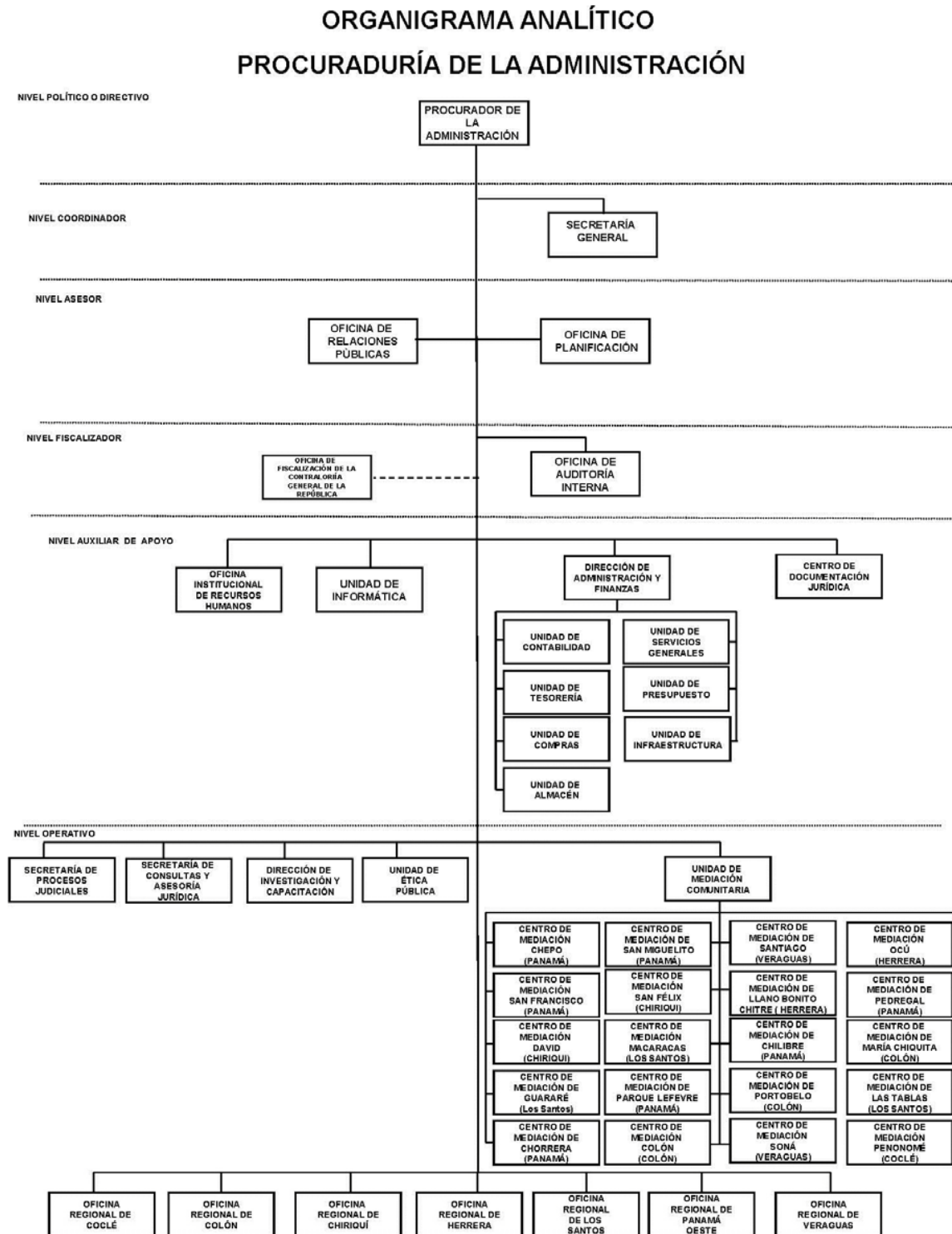


Organigrama General actual, adoptado en el año 2013.

ORGANIGRAMA GENERAL PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN



Organigrama Analítico actual, adoptado en el año 2013.



K. Revisión, actualización y adecuación de las funciones desarrolladas por los funcionarios en los 52 cargos existentes.

También en el año **2013**, la institución procede a la revisión, actualización y adecuación de las funciones desarrolladas por los funcionarios en los **52** cargos existentes. El nuevo Manual de Cargos se encuentra actualmente en proceso de revisión ante la Dirección General de Carrera Administrativa.

L. Contratación de consultorías para el diseño y edición de Videos corporativos institucionales.

En el año 2009, con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), bajo el Programa de Mejoramiento de la Administración de Justicia, Segunda Etapa, contrata la elaboración de un video corporativo en el que se destacan las funciones que desarrolla la institución para contribuir al fortalecimiento del Estado de Derecho.

En 2013, frente a cambios administrativos y estructurales, se hace necesario contratar la elaboración de un nuevo video institucional, esta vez, con fondos provenientes de su presupuesto de funcionamiento.

M. Lema institucional: *la procuraduría de la administración sirve a panamá, te sirve a ti.*

En el año 2009, la Procuraduría de la Administración adopta como lema institucional: **La Procuraduría de la Administración sirve a Panamá, te sirve a ti**, que resume la función que desarrolla la entidad en beneficio del Estado y de los ciudadanos. A partir de ese momento el lema es utilizado en toda la papelería y publicaciones de la institución.

N. Creación de la Unidad de Auditoría Interna.

En el año 2012, dando cumplimiento a las Normas de Control Gubernamental aprobadas por la Contraloría General de la República, la Procuraduría de la Administración dicta la Resolución DS-23-12 de 6 de octubre, mediante la cual crea, dentro de su estructura organizativa, la Unidad de Auditoría Interna.

II. GESTIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

A. Contribución al aprovechamiento óptimo de las capacitaciones.

Desde el año 2005 ha estado presente la preocupación por mantener un alto nivel tecnológico en la institución. Por ello se han hecho esfuerzos por contar con tecnología de punta en el área de las capacitaciones que brinda la institución a los servidores públicos.

El primer aporte innovador de esta institución a la capacitación de los servidores públicos fue la implementación de la **enseñanza en línea (e- learning)**, a través de una plataforma virtual, mediante la cual los estudiantes realizan sus estudios ingresando a un servidor o aula virtual en donde se lleva a cabo el proceso educativo bajo la supervisión de un facilitador responsable del curso.

En su nuevo anexo al Centro de Capacitación, que alberga siete salones de clases, un auditorio y una biblioteca, se han instalado diversos **equipos para presentaciones multimedia**, de una gran calidad y observando los más altos estándares técnicos.

En cada aula de clases es posible realizar presentaciones simultáneas desde varias computadoras portátiles hacia un mismo proyector, posibilitando al facilitador de un curso contar con la interacción de los estudiantes y hacer más dinámica su clase por este aporte adicional.

Esta convergencia simultánea de presentaciones se realiza por la vía inalámbrica de comunicación entre los equipos y es independiente para cada aula de clases, auditorio y

biblioteca. Los dos últimos cuentan con **pizarras electrónicas** como apoyo extra al expositor, lo que le permite utilizar una herramienta adicional de presentación para trabajar sobre conceptos, ideas o esquemas nuevos, los cuales pudieran estar fuera del marco de la presentación en curso; la sesión puede ser guardada en cualquier medio de almacenamiento disponible a través de una **laptop conectada a la pizarra**, para su posterior uso como material didáctico.

Con el objetivo de llegar a la mayor cantidad de servidores públicos al mismo tiempo, además de optimizar el uso del espacio, se integraron los salones de clases, los auditorios y la biblioteca de ambos edificios, mediante dispositivos de **videoconferencia** instalados en cada uno de ellos, de tal forma, que sea posible transmitir las ponencias de los conferencistas y expositores a cada uno de estos puntos. Esta integración pudo lograrse gracias a la adquisición de equipos de videoconferencia de última tecnología y un cerebro que administra las transmisiones que se originan en cualquiera de los puntos donde se dictan las clases. La interacción entre todos los puntos es completa: desde cualquier aula, auditorio o biblioteca se puede interactuar con las demás.

La implementación de la videoconferencia posibilita además, transmitir las presentaciones de gran relevancia a otros puntos de la geografía nacional, permitiendo a una gran cantidad de personas acceder a las exposiciones sin tener que movilizarse hasta el punto donde se encuentra físicamente el expositor, lo que se traduce en economía de recursos y tiempo.

Para la comodidad de los estudiantes, profesores y expositores, es posible tener **acceso a Internet por vía inalámbrica** en cualquier parte del Centro de Capacitación, lo que les permite realizar sus consultas de interés, interactuar con la plataforma virtual o enviar correos. Esta facilidad es producto de conexiones inalámbricas redundantes instaladas en varios puntos del centro de capacitación con acceso a un ancho de banda especialmente definido para esta actividad, con una buena velocidad para la navegación en Internet.

En 2013 la institución adiciona a su portal web el link **“Videoteca Académica”**, mediante el cual se inició la exposición de una rica colección de temas administrativos dictados por expertos internacionales. Los videos están a disposición del público en general.

B. Sitio Web

Dentro del proceso de ordenamiento y modernización, el *portal “Web”* fue rediseñado para presentar a los usuarios nacionales y extranjeros, una forma y contenido optimizado, acorde a las necesidades de aquella etapa, considerando que el portal de la Procuraduría era, y es, su ventana hacia la comunidad, que muestra permanentemente información actualizada sobre actividades realizadas y proyectadas, como las jornadas de capacitación, logros y acciones, servicios de información, red de ética y otros. En los años siguientes se mantuvo constantemente actualizado en cada uno de sus componentes. Restructurada y renovada por la DIT en 2009, se incluyó en ella para esa fecha información de los distintos programas que desarrolla la entidad: Mediación Comunitaria, Red Interinstitucional de Ética Pública, Pacto de Estado por la Justicia, noticias, todas las publicaciones que se editan en PA (Revista Gestión Pública, Boletín Informativo, Cuadernos Administrativos y otros), además de nuestros sistemas de información y la plataforma virtual para cursos en línea. En 2010 se inició la confección de un espacio especial para videos en vivo de las capacitaciones, seminarios, talleres y otros eventos de importancia dictados por la institución, de tal forma que los usuarios tengan acceso a los mismos a través de un ordenador, en tanto que desde 2011, 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, el portal de la Procuraduría de la Administración cuenta con un espacio de transparencia ampliado, donde la parte interesada puede consultar una gran variedad de documentos de manejo interno. En 2013 se adicionó el link **“Videoteca Académica”**, mediante el cual se inició la exposición de una rica colección de temas administrativos dictados por expertos nacionales e internacionales. De temas variados, los videos están a disposición del público en general, en tanto que la Unidad de Informática inició la restructuración del portal para brindar a los usuarios un ambiente más dinámico y moderno.

En 2014, la Procuraduría de la Administración se aboca a la elaboración de una nueva página web en una plataforma Wordpress (cms), que permite que la página sea vista en diferentes equipos (Tablets, celulares) sin perder su contenido.

C. Sistemas y procedimientos de carácter interno

A lo interno de la institución, se han creado y consolidado procedimientos y sistemas de información para apoyar la labor operativa de la institución. En esta dirección, entre el 2005 y el 2014 se crearon y pusieron en funcionamiento los siguientes sistemas:

1. Sistema de flujo SICOE.

Diseñado para la gestión de expedientes en la Secretaría de Procesos Jurídicos y Despacho Superior de la Procuraduría de la Administración. Fue implementado en el año 2007 y permite emitir reportes consolidados y estadísticos para mostrar en pocas “pantallas” el estado de los expedientes y el trabajo del equipo legal de la Procuraduría de la Administración.

2. Sistema de Vistas (SIVI).

Creado para consulta interna de los abogados de la Secretaría de Procesos Judiciales. SIVI sirve de guía o referencia para los nuevos proyectos de Vista que son elaborados en la Secretaría de Procesos Judiciales.

3. Repositorio de Proyectos de Vistas y de Vistas firmadas.

Este sistema de organización de documentos crea muchas ventajas en el manejo de los mismos, debido a que sólo existen en un servidor de documentos (no en las distintas PC-s)

y pueden ser compartidos por las personas autorizadas de acuerdo a un sistema de seguridad establecido. Entre las ventajas de la existencia del repositorio tenemos que:

- a) Se evitan las duplicaciones y manejo de distintas versiones de un mismo documento,
- b) Se evita la necesidad de intercambio entre personas por la vía impresa o por "email", lo que redundaría en economía de recursos y menos congestión de la red interna;
- c) Se tiene la seguridad de que siempre está la última versión de los documentos, lo que también evita la pérdida de tiempo;
- d) El trabajo en general se hace más eficiente.

4. “Sistema de Consultas” (SICO)

Este sistema ha sido desarrollado para dar respuesta a las consultas realizadas por la ciudadanía a la Procuraduría de la Administración. Tomando como base el sistema de flujo SICOE, se desarrolla una variación de ese flujo original, lo que dio como resultado el flujo SICO, que será utilizado por la Secretaría de Consultas y por el Despacho.

Este sistema mantiene un registro al día del estado de cada consulta que ingresa a la Procuraduría de la Administración; atiende los plazos de cumplimiento; emite alertas de fechas tope; emite reportes, consolidados y estadísticas.

5. Instalación del programa servidor de correos GROUPWISE versión 7 y sus herramientas de colaboración.

Este servidor integra al trabajo de equipo dentro del contexto de cada uno de los departamentos. La renovación del programa servidor de correos constituye un gran paso en la modernización del “software” de apoyo a la labor general de la Procuraduría de la

Administración. El cambio a la nueva versión permite introducir herramientas de colaboración, básicas para el intercambio de documentos, información, ideas, imágenes y otros a través de la red, usando foros, “chat”, etc.

6. SITRAA- Sistema de Trámites Administrativos

Se creó en 2009 con el propósito de mejorar los procesos administrativos de uso común en la PA: Soporte Técnico (PC-s y usuarios), Solicitudes de Bienes y Servicios, Pedidos de Almacén, Incidencias de la asistencia (ausencias, tardanzas, permisos, tiempo compensatorio), Pagos de Transporte y Movimientos de Inventario. En la primera fase, SITRAA puso a disposición de toda la institución el Flujo de Soporte Técnico, diseñado para que todos los usuarios de computadoras pudiesen acceder a un sitio Web interno para solicitar apoyo técnico cuando tuviesen un problema de cualquier índole, que afectara su entorno informático.

7. Sistema de Mediación Comunitaria

Base de datos para el registro de las actividades del Programa de Mediación Comunitaria. Se le asignaron dos módulos, uno para las computadoras de cada Centro de Mediación, de manera tal que desde esa fecha se pudo recolectar la información pertinente; y otro módulo, colocado en un servidor de la Procuraduría para el procesamiento de las estadísticas y visualización de las mismas.

III. GESTIÓN DE INFORMACIÓN JURÍDICA COMO CONTRIBUCIÓN AL FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD JURÍDICA.

A. INFOJURIDICA

Durante el presente decenio uno de los logros más destacado de la Procuraduría de la Administración en el marco de la seguridad jurídica es **INFOJURIDICA**, una base de datos que se estructuró después de **tres años** de trabajo como parte de la ejecución del Proyecto de Certificación de Vigencia de Normas Legales que formó parte del Programa de Fortalecimiento y Modernización del Órgano Judicial, financiado parcialmente por la Comunidad Europea. Contiene más de 38,000 normas aprobadas por las entidades y dependencias oficiales; jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia en materia de constitucionalidad; los textos de algunas normas de carácter general; y, los convenios y tratados internacionales suscritos por la República de Panamá que no han sido publicados en la Gaceta Oficial.

Con la estructuración de **INFOJURIDICA** la Procuraduría de la Administración propició un acceso gratuito, fácil, rápido y seguro a los marcos legales que rigen a la República de Panamá como Estado de Derecho. Propició el acceso del ciudadano a toda la legislación vigente, a las Sentencias de la Corte Suprema de Justicia en materia de constitucionalidad, a las normas publicadas (y no publicadas) en la Gaceta Oficial, al contenido de los Tratados firmados por el país, así como a las leyes formales de la Asamblea Nacional, a los decretos de gabinete, a los decretos ley, decretos ejecutivos, contratos y a los reglamentos de carácter general, contribuyendo a garantizar el principio de la legalidad, y brindando un aporte adicional a la seguridad jurídica que debe caracterizar a las modernas democracias.

INFOJURIDICA se actualiza con las normas que se publican diariamente en la gaceta oficial. A diferencia de otras bases de datos disponibles en línea, todos sus registros de aparecen en los resultados de búsqueda de Google.

Desde su lanzamiento en septiembre del año 2009, han ingresado a esta base de datos **83,752** usuarios nacionales y extranjeros (Estados Unidos, México, Costa Rica, Colombia, España, Venezuela, Gran Bretaña, Argentina, etc.), que han realizado **225,391** visitas, a razón de **123** visitas por día.

Más de **46** entidades del Estado han agregado en su sitio web el **vínculo de acceso directo** a nuestra base de datos.

B. CERTIFICACIÓN DE VIGENCIA DE NORMAS LEGALES

Otra de las funciones que la ley 38 de 2000 atribuye a la Procuraduría de la Administración es la de certificar la vigencia de las normas legales del país.

Para el cumplimiento de esta función se dicta en el año 2001 la **Resolución 131-01 de 20 de diciembre de 2001**, mediante la cual se adopta el Manual de Procedimiento para la Certificación de Normas Legales, que se mantuvo vigente hasta el año 2014, cuando a través de la **Resolución No. DS-22-14 de 12 de febrero de 2014**, se le introducen modificaciones para adoptar un nuevo procedimiento simplificado, expedito y eficiente, aplicable al trámite y expedición de todas las certificaciones de vigencia de normas legales solicitadas por personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras.

Desde el año 2009, **INFOJURÍDICA** se convierte en pilar fundamental del servicio de certificación de vigencia de normas legales que presta la Procuraduría de la Administración.

IV. REFORMA JUDICIAL

A. Coordinación de la Comisión del Pacto de Estado por la Justicia.

La eficiencia y efectividad de la justicia en Panamá sigue siendo tema prioritario en la agenda nacional. *“Para que exista Estado de Derecho es necesaria la seguridad jurídica, es decir la convicción de los ciudadanos (...) de que existen normas jurídicas ciertas y claras de las que se derivan derechos que serán respetados”.*

Bajo esa premisa, durante el presente decenio, las tareas destinadas a sustentar una Reforma Judicial constituyeron un aspecto cardinal y permanente en la agenda de la Procuraduría de la Administración, reflejada en los esfuerzos del Estado por corregir los déficits en esta materia a través de un ejercicio que involucró a distintos sectores y que se llamó: Pacto de Estado por la Justicia. Con ese propósito se instaló un organismo al más alto nivel. Se denominó Comisión de Estado por la Justicia y estuvo integrada por: Oscar Ceville, - Procurador de la Administración (Coordinador); José Troyano - Magistrado Presidente de la Corte Suprema de Justicia (Comisionado); Elías Castillo - Presidente de la Asamblea Nacional (Comisionado); Ana Matilde Gómez Ruiloba – Procuradora General de la Nación (Comisionada); Olga Golcher – Viceministra de Gobierno y Justicia (Comisionada); Juan Antonio Tejada – Defensor del Pueblo (Comisionado); Mercedes Arauz de Grimaldo – Presidenta Nacional del Colegio Nacional de Abogados (Comisionada); Magaly Castillo – por la Alianza Ciudadana Pro Justicia (Comisionada) y el reverendo Roberto Bruneau, en representación del Comité Ecuménico como observador con derecho a voz. La misma fue instalada el 14 de marzo de 2005 en la Procuraduría de la Administración e inició labores el día 16 del mismo mes.

El procurador Oscar Ceville presentó el informe de trabajo al Presidente de la República, Excmo. Señor Martín Torrijos Espino, luego de 240 horas de trabajo, tras realizar consultas a un número plural de juristas. El Jefe de Estado lo suscribió el 28 de septiembre de ese mismo año, bajo el título de Pacto de Estado por la Justicia. La Comisión formuló 27 propuestas puntuales, luego de un examen riguroso sobre el estado de la

justicia en Panamá, de acuerdo a cinco ejes: *el Acceso a la Justicia, la Reforma Integral de la Jurisdicción Penal, Rendición de Cuentas y Transparencia del Sistema, Reformas Jurisdiccionales y la Reforma Estructural del Sistema de Administrar Justicia.*

Ese mismo año de 2005 y tras la presentación del informe aludido, fue instalada la Secretaría Técnica de la Comisión de Estado para desarrollar los puntos mencionados, en base a los cuales continuó su trabajo bajo la coordinación de la Procuraduría de la Administración (PA). Surgido como una demanda legítima de la sociedad panameña, el Pacto de Estado por la Justicia fue una de las tareas a las que la Procuraduría de la Administración le dispensó mayor atención. Desde la Secretaria Técnica, la PA participó y coadyuvó a la realización de seminarios, desde los ofrecidos por Naciones Unidas en materia de modernización de la Administración de Justicia, hasta los debates y seminarios talleres con que el Pacto siguió abordando temas cruciales.

B. Coordinadora interinstitucional de la Segunda Etapa del Programa de Mejoramiento de la Administración de Justicia.

Para apoyar al país en la implementación de algunas de las propuestas de la Comisión de Estado por la Justicia, el Ministerio de Economía y Finanzas solicitó al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) en agosto de 2006, un financiamiento parcial para una segunda etapa del Programa de Mejoramiento de la Administración de Justicia, aprobado el 27 de junio de 2007. El objetivo principal era el fortalecimiento del Estado de Derecho, a través de la consolidación de reformas institucionales y legales en el sistema de justicia, la mejora en la prestación de servicios y del incremento de la participación ciudadana en la administración de justicia.

La coordinación y administración de esta segunda etapa tuvo tres niveles organizativos: en el nivel de coordinación política y estratégica, figuró la Comisión de Mejoramiento de la

Administración de Justicia (COMAJ), formada por la Procuraduría de la Administración, la Procuraduría General de la Nación y el Órgano Judicial; en el nivel de coordinación interinstitucional y enlace, la Procuraduría de la Administración, con el apoyo de una unidad coordinadora; y en el nivel ejecución del Programa, las tres instituciones que conformaron la COMAJ.

En el programa la Procuraduría tuvo a su cargo la Coordinación Interinstitucional y el Enlace en la Comisión de Mejoramiento y Administración de Justicia (COMAJ). En el tema de acceso a la justicia, por ejemplo, se pudo identificar que la congestión del sistema de administración de justicia panameño inicia en los primeros estratos jurisdiccionales. En las corregidurías y juzgados nocturnos, en los que se dirime una cantidad importante de conflictos menores, sobre todo relacionados con controversias vecinales que no son resueltas en esta esfera. Es un hecho que trae como consecuencia el desaliento y la desconfianza de los ciudadanos en el sistema, y el incremento de los niveles de intolerancia que en la mayoría de los casos produce situaciones de mayor gravedad como homicidios o lesiones personales. “No basta con señalar el clima de violencia que sacude a las sociedades latinoamericanas, la nuestra entre ellas. Es necesario proponer y ejecutar medidas que ayuden a distensionar relaciones sociales agrietadas, que no necesariamente encontraran soluciones en las celdas de los centros penitenciarios, sino en la activación consecuente de una cultura de paz, donde la ética es un eje insustituible”.

Escogida por los miembros de la Comisión de Mejoramiento de la Administración de Justicia (COMAJ) como coordinadora interinstitucional, la Procuraduría de la Administración, además de ser uno de los entes co ejecutores de la segunda etapa del Programa de Mejoramiento de la Administración de Justicia, financiado parcialmente por el Banco Interamericano de Desarrollo (**Contrato de Préstamo N°1875/ CP-PN**), inició a mediados del año 2008, junto al Órgano Judicial y la Procuraduría General de la Nación actividades relacionadas con el Acceso a la Justicia y la restructuración del Sistema,

poniendo especial énfasis en la Capacitación de los Abogados del Estado, el Programa de Mediación Comunitaria y la Red Interinstitucional de Ética Pública y Transparencia.

V. PROGRAMA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

Parte rectora del debate nacional para modernizar la Administración de Justicia en Panamá, y considerando que tal condición debía intentar involucrar a la sociedad, la Procuraduría propuso y ensayó un mecanismo a nivel regional: **la Mediación Comunitaria**. Cargados de expedientes y casos como estaban las corregidurías y tribunales, resultaba necesario fomentar entre las partes en conflictos salidas negociadas o acuerdos que en lugar de agravar la confrontación permitieran salidas de distensión. Pero hacía falta un marco de referencia.

En agosto de 2006 el procurador Oscar Ceville habría recordado a William Ury, citado por Hingthon y Álvarez, cuando, al referirse a los conflictos que afectan a la sociedad, afirmó que: *“las cuestiones deberán ser tratadas al más bajo nivel en la mayor medida posible, en forma descentralizada; y que al más alto nivel, al nivel del sistema judicial, sólo deben ser tratados los conflictos, cuando sea absolutamente necesario”*. Fue dentro de este marco conceptual –dijo Ceville– que la Comisión del Pacto de Estado por la Justicia buscó el auxilio de otras alternativas distintas al sistema judicial para la solución de disputas, e incluyó en la Agenda de la Reforma Judicial, dentro del tema **Acceso a la Justicia**, los mecanismos de Resolución Alternativa de Conflictos, cuyo objetivo principal consiste en el fomento de una cultura de paz que promueva la solución pacífica de disputas...².

Más adelante afirmó: *“Estamos comprometidos con la iniciativa que hoy se concreta y plenamente convencidos que es el primer paso que se da en la gigantesca tarea que*

² Palabras del Lic. Oscar Ceville, Procurador de la Administración, en el acto de firma de Convenio entre el Ministerio de Gobierno y Justicia, la Procuraduría de la Administración y Alianza Ciudadana Pro Justicia, 24 de agosto de 2006.

tenemos por delante de establecer el servicio de mediación comunitaria a lo largo y ancho del país”.

Durante 2007, y apuntando en esa dirección, ese propósito implicó el inicio de la formación de mediadores y la capacitación de corregidores y autoridades, cuyo desarrollo se realizó de manera continua.

A mediados de 2007 la PA trabajó en una propuesta de reglamentación sobre la Mediación Comunitaria, a través de Decreto Ejecutivo, remitida posteriormente al Ministerio de Gobierno y Justicia para su consideración y aprobación.

Para el mes de febrero se realizaron **jornadas de capacitación** de 40 horas para 28 líderes comunitarios de los corregimientos de Soná Cabecera, Llano Bonito de Chitré y San Pablo Viejo en Chiriquí. Una segunda jornada se extendió del 5 al 9 de febrero y fueron capacitados 21 líderes comunitarios. Jornadas similares se realizaron en los meses de abril, mayo y junio para corregidores y otras autoridades en los distritos de Atalaya, Montijo, Río de Jesús, Mariato y Santiago, esta vez con temas que trataron sobre Justicia Administrativa y técnicas de mediación. Para finales de junio las acciones se hicieron extensivas a los distritos de Panamá y San Miguelito, esta vez en conjunto con la Alianza Ciudadana Pro Justicia.

La Mediación Comunitaria se había convertido en uno de los mayores esfuerzos realizado por la Procuraduría de la Administración en coherencia con las conclusiones derivadas de los debates de la Secretaría Técnica del Pacto de Estado por la Justicia. La instalación de cinco centros y otros cinco en perspectivas eran los resultados. El último trimestre de ese año se cumplió con tres actividades fundamentales: la culminación de las jornadas de capacitación a corregidores; la firma de los convenios marcos con los cinco municipios pilotos y una capacitación continua, para los mediadores comunitarios.

La **capacitación de todos los corregidores del país** en técnicas de mediación para el manejo de conflictos y debidamente sensibilizados sobre la implementación del proyecto piloto de Mediación Comunitaria en diez corregimientos.; la capacitación de un valioso grupo de cuarenta y nueve (49) líderes comunitarios de los primeros cinco corregimientos pilotos como mediadores; la conformación de un equipo de trabajo integrado por profesionales de diversas disciplinas para coordinar y ejecutar el proyecto de mediación conforme a los requerimientos del BID; la formalización de los acuerdos con los Municipios pilotos para el establecimiento de los primeros cinco centros de Mediación Comunitaria y el diseño de toda la estructura física y administrativa de un Centro de Mediación Comunitaria modelo (planos, formularios, reglamentos, personal), figuraron entre los principales logros de la PA para el año 2007.

Durante 2008 y como parte de la fase de promoción y sensibilización del Programa de Mediación Comunitaria, la Procuraduría de la Administración produjo trípticos y **“Cuadernillos de Mediación Comunitaria”** que fueron distribuidos en las giras a los municipios de Chepo, Portobelo, Soná, Chitré, David y la provincia de Panamá.

Entre las gestiones de la PA **para desarrollar y fortalecer el programa de mediación** comunitaria estuvo la invitación que le cursara ese año de 2008 al presidente del Tribunal de Justicia del Distrito Federal y de los Territorios de Brasil, Lécio Resense Da Silva, quien le dio a conocer a los mediadores panameños las experiencias de ese país en esa materia. En el mes de mayo se organizó, igualmente, una Jornada de Capacitación dirigida a los mediadores comunitarios de Portobelo, Soná, David, Chepo y Chitré, a cargo de la doctora Lilian Vargas, mediadora argentina, quien durante el mes de noviembre siguiente desarrolló asimismo, cuatro jornadas de capacitación para mediadores comunitarios.

Desde el mes de mayo el proyecto de Mediación Comunitaria estableció los cuatro primeros centros pilotos en **Soná-Cabecera, David, Chepo y Portobelo**, que fueron dotados de equipo tecnológico y del mobiliario necesario para su funcionamiento. Con la finalidad de unir esfuerzos para promover una cultura de paz, de colaboración, de tolerancia y garantizar la sostenibilidad del Programa, la Procuraduría estableció **alianzas** con el *Tribunal de Justicia del Distrito Federal y de los Territorios de Brasil, el Ministerio de Desarrollo Social, la Defensoría del Pueblo y los municipios de Chitré, David, Soná, Portobelo y Chepo*. Gestionó, de igual manera, en 2008, con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la contratación del doctor Rosembert Ariza, para la realización de una consultoría que elaborara un diagnóstico sobre el funcionamiento de los centros de mediación comunitaria existentes, sugiriera acciones necesarias para dar continuidad al proyecto y coordinara la implementación de una Red de Mediadores Comunitarios.

En noviembre y diciembre, como complemento de esa jornada, la PA desplegó una intensa campaña de **promoción en radio y televisión**, con el propósito de dar a conocer a la población la finalidad del programa. La Institución puso en el aire, en emisoras del interior país y de la ciudad capital, **pautas publicitarias** relativas a la mediación comunitaria como medio alterno para la solución de problemas vecinales. También se desarrollaron **jornadas de sensibilización** en los corregimientos pilotos. Pero las autoridades locales no fueron exceptuadas. En las provincias de Panamá, Darién, Herrera, Los Santos, Chiriquí, Coclé y Veraguas también hubo para alcaldes, corregidores y autoridades de policía capacitación en temas como manejo de conflictos y mediación comunitaria.

A partir de 2009 se intensificó una campaña de **sensibilización y promoción** sobre mediación comunitaria que abarcó jornadas con la Policía Nacional, dos en David, Chiriquí y una en Panamá. Incluyeron a 151 agentes y líderes comunitarios en los distritos de David, La Chorrera, San Miguelito, Penonomé, Chepo y Panamá. Realizada a

través de un facilitador externo incluyó además a 176 líderes comunitarios, policías y funcionarios municipales (127 mujeres y 49 hombres).

Ese año se realizó el **Primer Encuentro de Mediadores Comunitarios** se realizó en Portobelo los días 16 y 17 de febrero, con una asistencia de 72 mediadores que ratificaron su compromiso de seguir participando del programa e **impulsar la Primera Red de Mediadores Comunitarios** del país. Como parte del Programa BID, se contrató un facilitador externo para que dictara los cursos de capacitación continua. En la ciudad de Santiago de Veraguas se dictaron tres talleres sobre orientación legal y técnica, y herramientas para el manejo de conflictos comunitarios. También se realizó un cuarto taller de seguimiento sobre práctica de casos reales en dos Centros pilotos de Mediación Comunitaria. En este último participaron 121 mediadores comunitarios.

En 2009 el Programa de Mediación Comunitaria hizo **parte de las Jornadas de Capacitación Anual** que imparte la Procuraduría para las Autoridades Locales de las provincias de Coclé, Colón, Chiriquí, Herrera, Los Santos, Panamá y San Miguelito. El manejo de conflictos y la incorporación de las autoridades en el programa de mediación comunitaria fueron los temas desarrollados para unas 916 autoridades locales que participaron. 64 visitas de supervisión a los CMC de David, Soná, Llano Bonito de Chitré, Portobelo y Chepo confirmaron la realización de estas actividades.

Pero septiembre de 2009 sería, sin embargo, la fecha en que la organización de la Mediación Comunitaria en Panamá comenzaría a mostrar sus primeros impactos en el ámbito legal. Un total de 325 casos, que en otras circunstancias hubieran terminado con fallos en blanco y negro en las corregidurías, fueron resueltos en por los Centros de Mediación Comunitaria. De ese total 66 correspondieron a conflictos por deudas; 43 a problemas familiares, 43 a demarcación de linderos, 18 a incumplimientos de contrato por servicios técnicos; 18 a apropiación indebida; 18 a temas de arrendamiento, 12 a conflictos vecinales, 15 a filtraciones de aguas residuales, y el resto a ocupación de la propiedad,

animales en soltura, ruidos molestos, pérdida de documentos, servidumbre, desalojo, conflicto escolar y tránsito, entre otros.

Conforme demostró su efectividad, la Mediación Comunitaria fue ganando alianzas. En 2009 la Procuraduría de la Administración suscribió **convenios** con nuevas entidades oficiales interesadas en este servicio alternativo de Justicia; entre ellas, *los municipios de San Miguelito y Penonomé, las juntas comunales de Pedregal, San Francisco, Chilibre, Guadalupe en la Chorrera y Parque Lefevre*. En muchas de esas localidades se hicieron **adecuaciones y equipamientos** de los Centros de Mediación Comunitaria de Pedregal y La Chorrera, y se entregó equipo tecnológico y línea blanca, por ejemplo al CMC de Parque Lefevre.

El primero de diciembre de ese año, fue la *Cámara de Comercio, Industrias y Agricultura* la que suscribió **otro convenio** con la Procuraduría de la Administración con el objetivo de realizar programas de capacitación y formación de personal en áreas de interés para ambas instituciones y efectuar proyectos y programas de investigación.

Dos **aspectos de legalidad** fueron atendidos por la Procuraduría de la Administración en esta materia durante 2009: la **certificación**, por parte del Ministerio de Gobierno y Justicia, para 85 mediadores comunitarios y las publicaciones que implicaron poner en circulación unos **2000 trípticos** para autoridades locales, mediadores comunitarios y centros pilotos de Mediación Comunitaria. Se elaboraron y colocaron 25 afiches promocionando los Centros de Mediación en las Comunidades Pilotos. Se imprimieron 500 ejemplares del **Boletín Enlace Comunitario** y se actualizó su enlace en la página web.

Presentación del Programa de Mediación Comunitaria, una **caminata por la Paz y la no Violencia** y un **panel en el XIV Congreso del Centro Latinoamericano de**

Administración para el Desarrollo (CLAD), completaron las tareas cumplidas por la Procuraduría de la Administración respecto a la mediación comunitaria durante 2009.

El **Acceso a la Justicia** fue uno de los temas examinados con rigurosidad por el **Pacto de Estado Por la Justicia**, e incluido en la segunda etapa del Programa para el Mejoramiento de la Administración de Justicia en Panamá, en razón de lo cual para 2010 se trazaba la meta de crear doce centros de Mediación Comunitaria en todo el país. La PA superó esa expectativa e instaló quince: **1.** Centro de Mediación Comunitaria de Soná, mayo 2008. **2.** Centro de Mediación Comunitaria de Las Margaritas de Chepo, junio 2008. **3.** Centro de Mediación Comunitaria de Portobelo, julio de 2008. **4.** Centro de Mediación Comunitaria de David julio de 2008. **5.** Centro de Mediación Comunitaria de Llano Bonito de Chitré abril 2009. **6.** Centro de Mediación Comunitaria de La Chorrera, enero 2010. **7.** Centro de Mediación Comunitaria de Parque Lefevre, enero 2010. **8.** Centro de Mediación Comunitaria de Pedregal, enero 2010. **9.** Centro de Mediación Comunitaria de Las Tablas, abril 2010. **10.** Centro de Mediación Comunitaria de Guararé, julio 2010. **11.** Centro de Mediación Comunitaria de Chilibre, julio 2010. **12.** Centro de Mediación Comunitaria de San Miguelito, julio 2010. **13.** Centro de Mediación Comunitaria de San Francisco, julio 2010. **14.** Centro de Mediación Comunitaria de Penonomé, julio 2010. **15.** Centro de Mediación Comunitaria de Santiago, diciembre 2010.

Para octubre de 2010, la Procuraduría de la Administración había tramitado ante el Ministerio de Gobierno y Justicia 26 idoneidades y firmado un convenio de colaboración con el *Ministerio de Desarrollo Social, MIDES*. Para esa fecha ya existían en el país **113 mediadores comunitarios idóneos**, caracterizados como promotores de una cultura de paz.

Para formar más mediadores se puso en marcha un programa de capacitación dirigido a áreas del país donde habían surgido nuevos centros. Un total de 114 personas fueron capacitadas en el CECPA los días 7 y 8 de octubre en temas como acceso a la justicia, marco jurídico de la mediación comunitaria, teoría del conflicto, la comunicación y el manejo de los conflictos, introducción al proceso de mediación, el discurso del mediador,

etapa intermedia y final del proceso de mediación, el acuerdo, el rol del mediador comunitaria y la ética del mediador. Se realizaron además 74 giras de supervisión y monitoreo a los 15 centros existentes. Al igual que en 2009, en 2010 se ratificó la validez y efectividad de la propuesta de la mediación comunitaria. El ingreso de casos en los centros en este periodo registró un incremento del 200 por ciento en comparación con el año anterior, un indicador de que el ciudadano opta significativamente por los acuerdos. Hubo 1,480 casos ingresados, entre asuntos mediables y no mediables.

Los asuntos mediables representaron un 81%, mientras que los no mediables un 19%; se realizaron 654 mediaciones. Ese año el 54% de los asuntos considerados mediables, fueron sometidos al proceso de mediación. Las 1,049 mediaciones realizadas constituyeron un 57% respecto al total de asuntos ingresados y considerados mediables entre 2008 y 2010. Un total de 595 mediaciones lograron acuerdos favorables. El 91% de las mediaciones realizadas lograron acuerdos, mientras que un 8% no suscribió acuerdos. El Decreto Ejecutivo No. 777 de 2007 indica los asuntos que son de competencia de los centros de mediación y entre ellos los de mayor incidencia en los centros fueron: deudas, relaciones familiares, colindancia, arrendamiento, ruidos molestos, conflictos de tierras.

Enfocado en tres componentes fundamentales, el Programa de Mediación Comunitaria impulsado por la Procuraduría de la Administración desde el año 2006 se trazó como alternativa la solución pacífica de conflictos promocionando una cultura de paz mediante: la participación ciudadana a través de la capacitación de mediadores comunitarios, la sensibilización a las comunidades y la implementación de centros de mediación comunitaria.

Para 2011 la estrategia fundamental del Programa fue **incorporar la mediación comunitaria en la gestión municipal**, y para ello, se buscó la participación de las autoridades locales, a través de **convenios de colaboración** con los municipios o juntas comunales. Así, se lograron **alianzas estratégicas** de cooperación recíproca

interinstitucional con la **Policía Nacional**, para fortalecer el programa de **Vecinos Vigilantes** en los 19 corregimientos donde funcionaban los centros de Mediación comunitaria. **Con el Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial (MIVIOT)** con el propósito de capacitar a los promotores comunitarios de esa institución en la atención de conflictos habitacionales y territoriales, utilizando la mediación comunitaria y las técnicas en manejo de conflictos sociales. Con el **Instituto Nacional de Cultura (INAC)**, con el cual se inició la tarea de desarrollar el proyecto “**Teatro Comunitario**” como medio de expresión social a través de las artes escénicas para educar a la comunidad en el uso de la mediación comunitaria en la solución de conflictos vecinales. Con La **Cámara de Comercio Industrias y Agricultura** de la provincia de Colón que además de participar en el programa de mediación intervino en la “Gran Marcha por la Paz” del dos de octubre de 2011.

Para ese año la Procuraduría de la Administración consolidó la “**Red Nacional de Mediación Comunitaria**”, construida a partir de un conjunto de actores sociales, entre ellos, gobiernos locales, municipales, instituciones y organizaciones gubernamentales (OG), no gubernamentales (ONG) y comunitarias de diversos sectores (educación, salud, iglesias, policía, bomberos, entre otras), interesados en impulsar, apoyar y generar mejores formas de convivencias y promover la educación en valores. Se generó así un tejido social humano dirigido hacia la participación ciudadana; se detectaron las necesidades colectivas de la población, permitiendo el surgimiento de ideas para estructurar un plan estratégico de respuesta integral.



La consolidación de esa Red implicó la realización de un proceso de reconocimiento y organización, el consenso y validación para el desarrollo de alianzas con instituciones públicas y privadas; una planificación estratégica nacional que permitió conocer e integrar a los actores sociales locales y una fase de seguimiento, ejecución y evaluación de las acciones de la Red que permitió detectar y validar las limitaciones u obstáculos de cada región donde se desarrollaba la Red.

En 2011 la Procuraduría de la Administración logró sensibilizar sobre los temas de mediación a 11 mil 653 personas en todo el país. Movilizó a más de seis mil personas en la Gran Marcha por la Paz realizada por primera vez en Panamá durante el natalicio del gran pacifista hindú Mahatma Gandhi, fecha declarada por las Naciones Unidas como **“Día Internacional de la No Violencia”**.



Ese mismo año el 50 % de los Centros de Mediación Comunitaria incrementó su capacidad en la resolución pacífica de conflictos y los integrantes de la Red ascendieron a más de 300 entre mediadores voluntarios y representantes de instituciones públicas y privadas presentes en nuestras comunidades. Surgieron **cuatro nuevos centros de mediación** en las provincias de Chiriquí, en el corregimiento de **San Félix**; en Colón, en el corregimiento de **María Chiquita**; en Herrera, en el corregimiento de **Ocú** y en la provincia de Los Santos en el corregimiento de **Macaracas**. Para la fecha que nos ocupa los 19 centros existentes en todo el país se distribuían así: siete en la provincia de Panamá y 12 en el interior de la República.

En 2011 ingresaron a los Centros de Mediación Comunitaria dos mil 166 casos, un incremento del 46 por ciento respecto a 2010, lo que se consideró como un aval de la ciudadanía a la efectividad del programa. De los 2,166 asuntos ingresados en 2011, el 31% correspondió al trabajo realizado por los Centros de Mediación Comunitaria de la ciudad de Panamá. El Centro de la Chorrera 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 correspondió a la labor realizada por los Centros de Mediación en el interior del país: 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). En este año de gestión, se obtuvieron 964 acuerdos en las mediaciones realizadas; el 79% se cumplieron de manera satisfactoria. Para 2011, y conforme las estadísticas oficiales, los Centros de Mediación Comunitaria promovidos por la Procuraduría de la Administración a tenor de la Reforma Judicial hacían presencia en una población de 416 mil 102 habitantes, siendo la aspiración definitiva llevar un centro a cada corregimiento del país.

Considerando que en principios el diagnóstico de la Secretaría Técnica del Pacto de Estado por la Justicia respecto a esta última era que, entre otros defectos, se presentaba como inaccesible y deficiente, para 2012 la promoción de una cultura de paz era una constante en la labor desplegada por la Procuraduría de la Administración a través de los Centros de Mediación Comunitaria, pero más importante las posibilidades de acceso del ciudadano a la Justicia. Esa era ya en ese año una de las grandes contribuciones de la Procuraduría de la Administración en este en el decenio 2005-2014.

Ese año, al igual que los anteriores se mantuvieron las jornadas de sensibilización entre la población, como mecanismo para mostrar las nuevas alternativas de solución de conflicto. En coordinación con directores de escuelas y líderes comunitarios dichas jornadas se realizaron en casa de familia, parques municipales, iglesias, canchas deportivas y gimnasios, entre otros. En 2012, 19 mil 557 personas participaron en las tareas de sensibilización cumplidas por los centros a nivel nacional y 1,034 participaron en capacitaciones. En las corregidurías se redujeron sustancialmente la atención de casos que

ahora se ventilaban en los Centros de Mediación Comunitaria, donde las partes llegaban por consenso a acuerdos satisfactorios para las partes involucradas.

Para este año ingresaron a los centros 2,337 casos, de los cuales fueron mediados 1,284, un 24 por ciento más que los realizados en el año anterior. El 85 por ciento de los mediados terminó en acuerdo y solo el 15 por ciento sin acuerdos. El 32 por ciento correspondió a la provincia de Panamá y el 68 por ciento restante a los Centros de Mediación del Interior del país. De los casos ingresados el 43 por ciento llegaron desde las corregidurías, un 35 por ciento por referencias de otras personas y un 22 por ciento debido al programa de divulgación realizado por la Procuraduría.

Ya en el año 2013, los Centros de Mediación Comunitaria ascendían a **22** y estaban localizados en Chepo, Chorrera, Parque Lefevre, Chilibre, Pedregal, San Francisco, San Miguelito, Colon, Portobelo, María Chiquita, Antón, David, San Félix, Santiago, Soná, Las Tablas, Guararé, Macaracas, Llano Bonito, Océ, La Arena y Penonomé. Se fortalecieron las **alianzas** con el *Ministerio de Desarrollo Social (MIDES)*, con el *Tribunal Electoral (Oficina Nacional de los Delegados Electorales)*, con la *Policía Nacional* y con el *Ministerio de Vivienda y Ordenamiento Territorial* y se firmaron **nuevos convenios** con autoridades municipales para la implementación de nuevos Centros de Mediación Comunitaria. Se inició asimismo un proceso de comunicación con la Universidad Nacional de Colombia, a través de la Escuela de Justicia Comunitaria, para el intercambio de facilitadores internacionales en las ofertas académicas sobre el tema de Mediación Comunitaria, acceso a la justicia y justicia comunitaria.

Pero en el desarrollo de la **Red Nacional de Mediación Comunitaria**, y sobre todo en la promoción de una cultura de paz que le permite al ciudadano empoderarse de una herramienta que le permita resolver pacíficamente los conflictos, la Procuraduría de la Administración amplió todas sus posibilidades de alianzas, creó equipos comunitarios y para el **Día Nacional de la NO Violencia** promovió misas a nivel nacional en diversas

iglesias del país. Sólo en la promoción de una cultura de paz constituyó equipos de trabajo donde intervinieron más de 500 personas entre mediadores voluntarios y representantes de instituciones públicas y privadas. Unas 2,000 personas asistieron a las liturgias especiales por la Paz en Panamá, impulsadas por la Procuraduría.

Se persistió igualmente en la capacitación sobre temas comunitarios, en los que participaron 743 personas de todo el país entre líderes comunitarios, vecinos vigilantes, mediadores comunitarios, miembros de la policía nacional, delegados electorales, servidores públicos del MIDES, MIVIOT y ANAM.

En 2013 el número de **casos ingresados** en los Centros de Mediación ascendió a 2,923, un incremento del 25 por ciento respecto a 2012, y de los cuales se mediaron 1,471, lo que reflejó un incremento del 15 por ciento respecto al año anterior. Detalle sobresaliente para 2013 fue que el 51 por ciento de los asuntos atendidos en los Centros ingresaron por referencia personal, un indicativo de cómo los ciudadanos han ido confiando cada vez más en la efectividad de la mediación como un sistema alternativo a las estructuras de la justicia, existentes hasta ahora. Cada vez más en los Centros, cada vez menos en las corregidurías. De estas últimas, al Centro llegó un 40 por ciento, una cifra todavía alta pero relativamente baja si se compara con los dígitos de los años 2006 y 2007.

Durante el 2013 se realizaron mil cuatrocientos setenta y un (1,471) sesiones de mediación, de las cuales el 91% terminó con acuerdo (1,345) y el 9% (126) sin acuerdos. Del total de los acuerdos suscritos, el 74% se cumplieron efectivamente, demostrando así la eficacia del proceso de mediación en la concienciación sobre la resolución pacífica de los conflictos comunitarios. Para este año, igualmente, la campaña de sensibilización impulsada por la Procuraduría alcanzó a 15 mil 809 personas, que se capacitaron sobre los procesos de diálogo en beneficio de un mejor Estado Social de Derecho.

En 2014 se capacitaron 1,472 personas a nivel nacional (líderes comunitarios, vecinos vigilantes, mediadores comunitarios, servidores públicos entre ellos: miembros de la policía nacional, delegados electorales, servidores públicos a nivel nacional, trabajadores sociales y asesores legales del MIDES). El 6% fueron formados como mediadores comunitarios.

Este año, los Centros de Mediación Comunitaria que coordina la Procuraduría de la Administración realizaron mil doscientos ochenta seis (1,286) sesiones de mediación, de las cuales el 91% terminó con acuerdo (1,173) y el 9% (113) sin acuerdos.

Un total de 11, 262 personas fueron sensibilizadas sobre la existencia de los Centros de Mediación Comunitaria y la necesidad de promover los procesos de diálogos en beneficio de una Cultura de Paz.

VI.GESTIÓN JUDICIAL

En el periodo 2005-2014, la gestión judicial de la Procuraduría de la Administración representó para el Estado panameño millones de dólares en ahorro y cumplió al 100% con los plazos que establece el Código de Procedimiento Judicial para emitir sus conceptos.

La Procuraduría de la Administración forma parte del Ministerio Público y como tal constituye un auxiliar del Órgano Judicial, particularmente, del Pleno y de la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia.

En dicha condición, y en cumplimiento de las responsabilidades que le atribuye la ley 38 de 31 de julio de 2000, orgánica de la institución, emite criterios u opiniones en los que, en ocasiones, le corresponde efectuar un examen de constitucionalidad (objeciones de inexequibilidad, advertencias, consultas y demandas de inconstitucionalidad), de legalidad (demandas de nulidad, de protección de derechos humanos, de interpretación y de

apreciación de validez, procesos especiales de plena jurisdicción, apelaciones, tercerías, incidentes y excepciones promovidos en procesos de la jurisdicción coactiva), o bien, defender los intereses del Estado y de los Municipios (demandas de plena jurisdicción y de indemnización).

Dichos criterios se emiten a través de un documento denominado "**Vista**", que contiene los pormenores de las investigaciones previas que realiza la Procuraduría de la Administración, las que nos le permiten aprehender el conocimiento fáctico y normativo que luego se traduce en la opinión que esta institución ofrece al Pleno y a la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia.

La Procuraduría de la Administración, **como cualquier otro abogado litigante**, interviene en cada etapa del proceso, apelando la admisión de demandas, contestando las demandas o emitiendo su opinión; aduciendo pruebas; objetando las de la contra parte; designando al funcionario que participa en cada diligencia judicial; y presentando su alegato de conclusión en cada caso.

En el período 2005-2014, la Procuraduría de la Administración intervino en **8,721** procesos promovidos ante el Pleno y la Sala Tercera de la Corte Suprema de Justicia.

Como defensora de los intereses del Estado, la Procuraduría evitó que éste pagara indemnizaciones y prestaciones por un monto de **B/.2,387,037,858.15** millones de dólares.

VII. GESTION ASESORA

A. Consejería jurídica

La Procuraduría de la Administración también tiene la responsabilidad, atribuida por su ley orgánica, de servir de consejera jurídica a los servidores públicos que consultaren su

parecer respecto de determinada interpretación de la ley o el procedimiento que se debe seguir en un caso concreto.

Por mandato legal las consultas presentadas a esta institución deben estar acompañadas del criterio jurídico de la entidad que hace la consulta.

Entre 2005 y 2014, la Procuraduría de la Administración dio respuesta a **2,019** consultas presentadas por las instituciones del Estado y por los municipios.

En este periodo se presentaron a la Procuraduría de la Administración consultas sobre temas relacionados con el derecho administrativo; derecho civil; derecho comercial; derecho agrario; derecho de minas; salud; educación; derecho tributario; jurisdicción coactiva; derecho ambiental; industrial; comercio internacional; propiedad intelectual; tratados; derecho constitucional; derecho de aguas; electricidad; telecomunicaciones; transporte; justicia administrativa de policía; registro público; régimen notarial; libre competencia y protección al consumidor; contratación pública; servicio público; derecho laboral; obras públicas y régimen municipal; entre otros.

B. Atención de quejas presentadas contra servidores públicos

La ley 38 de 2000, orgánica de la Procuraduría de la Administración atribuye a esta entidad la responsabilidad de atender a prevención, es decir, cuando otra entidad lo haya hecho antes, las quejas que se presenten contra los servidores públicos.

En cumplimiento de esta función la institución, y sin rebasar el ámbito de su competencia, que excluye las especiales que tengan otros organismos oficiales, esta Procuraduría atendió durante la presente Administración **1,124** quejas, referentes en su mayoría a temas como la falta de respuesta a solicitudes; cálculo de pensiones de vejez; pago de prestaciones; violaciones al debido proceso; e incumplimiento de los deberes del servidor público.

C. Orientación ciudadana en materia de procedimiento administrativo

Este servicio consiste en brindar al público en general, ante consultas telefónicas o personales, una guía respecto a los procedimientos administrativos, requisitos y actuaciones jurídicas que se surten ante las instituciones públicas.

En el presente decenio, la institución brindó **3,223** orientaciones ciudadanas en aspectos relacionados con: destituciones; fianza de paz y buena conducta; derecho de petición; irregularidades administrativas (demora en el trámite de peticiones); aviso de operaciones; falta de pago de prestaciones; trámite para obtener permisos de construcción; prestaciones laborales, entre otros.

VIII. GESTIÓN DE CAPACITACIÓN PARA CONTRIBUIR AL FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS

En el periodo 2005-2014, en cumplimiento de otra de las funciones atribuidas por su ley orgánica, la Procuraduría de la Administración enfocó sus esfuerzos en **formar y capacitar** al recurso humano que presta servicios al Estado, como apoyo a los procesos de modernización y cualificación de la gestión pública nacional.

El mundo se había globalizado, se había hecho más competitivo, y exigía que la Procuraduría de la Administración se modernizara para desarrollar un rol más efectivo en su labor de orientar y apoyar la gestión pública. Actualizar sus formas operativas y capacitar, no solo a sus funcionarios sino a todo al aparato estatal.

Con la finalidad de unir esfuerzos para el logro de esta misión, durante estos diez años, la entidad dio forma a **alianzas de cooperación y asistencia** formalizadas mediante convenios de cooperación con la **Caja de Seguro Social** el 26 de octubre de 2005, sobre el intercambio de información para mejorar la gestión de esa institución; la **Fundación Ciudad del Saber**, el 21 de diciembre de 2005, para el desarrollo conjunto de acciones

encaminadas a fortalecer las tareas de capacitación; la ***Dirección General de Carrera Administrativa*** del Ministerio de la Presidencia, el 5 de enero de 2006, sobre el desarrollo conjunto de acciones de capacitación para mejorar de la gestión pública; la ***Federación Nacional de Empleados Públicos y Trabajadores de las Empresas de Servicios Públicos***, el 10 de mayo de 2006, sobre acciones conjuntas orientadas a la capacitación con el propósito de mejorar el servicio a los ciudadanos.

A estos convenios se agregan los suscritos con el ***Centro de Estudios de Acción Social (CEASPA)***, mediante convenio suscrito el 28 de junio de 2005, para mejorar la gestión local a través de seminarios y talleres en municipios pilotos localizados en las provincias de Veraguas, Herrera, Los Santos, Coclé, Colón, Chiriquí y Panamá Este; la ***Fundación de Desarrollo Integrado Sustentable (FUDIS)*** para la elaboración y ejecución de un programa de formación municipal, dirigido a autoridades locales y funcionarios de los distritos de Montijo, Río de Jesús, Soná y Atalaya en la provincia de Veraguas; la ***Asociación de Municipios de Panamá (AMUPA)***, para impulsar de manera conjunta la preparación, formación y consolidación de programas dirigidos a las municipalidades en el marco de la descentralización.



En el plano internacional, durante el año 2007, la Procuraduría de la Administración suscribió un convenio marco de cooperación con la ***Fundación Ciudad del Saber y la Universidad de Alcalá de Henares de Madrid, España***, con el cual se proponía articular acciones encaminadas a lograr la profesionalización del recurso humano que presta servicios al Estado panameño.

En 2013, con el fin de fortalecer la oferta académica del Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración, renovó el Convenio de Cooperación con la Asociación de Municipios de Panamá (AMUPA) y estableció alianzas con **el Tribunal Administrativo Tributario (TAT)** y **la Universidad Santa María la Antigua (USMA)**.



En 2014, suscribió convenios de colaboración con el **Colegio Nacional de Abogados**, la **Gobernación de la provincia de Panamá** y el **Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo (CLAD)**.

En el periodo 2005-2014, la oferta académica de la Procuraduría de la Administración se enfocó en cinco **áreas temáticas**: Gestión Pública; Derecho Administrativo; Ética de la Gestión Pública; Justicia Administrativa de Policía; y, Mediación Comunitaria.

Las capacitaciones realizadas en el área de **Gestión Pública** tuvieron como punto de partida el **diagnóstico de necesidades de capacitación de los servidores públicos**, producto de un **taller experto** en el que participaron los jefes de capacitación de todas las entidades públicas y que fue coordinado conjuntamente por la Universidad Alcalá de Henares de España; la Dirección General de Carrera Administrativa y la Procuraduría de la Administración.

Estas capacitaciones tomaron como marco referencial documentos emitidos por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD), como “Una nueva Gestión Pública para América Latina”, documento doctrinario adoptado en 1998; la Carta Iberoamericana de la Función Pública, de 2003; la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, de 2008; y, Gestión Pública Iberoamericana para el Siglo XXI, adoptado en 2010.



En **Gestión Pública** las acciones de capacitación se realizaron bajo la modalidad presencial y virtual.

En esta área temática, la Procuraduría de la Administración organizó seminarios presenciales en los que se abordaron los siguientes temas: Calidad del servicio en la gestión pública, Formulación y evaluación de proyectos institucionales; Rendición de cuentas en el manejo de fondos y bienes públicos; Manejo del Presupuesto Estatal en las adquisiciones de obras, bienes y servicios; redacción de documentos institucionales en la Gestión Pública; Trabajo en equipo; la calidad en la atención al ciudadano”; La gerencia y la planificación para la obtención de resultados; la eficacia probatoria del informe de auditoría gubernamental;

También se incluyó desde 2005, una **oferta académica virtual** de cursos y diplomados, éstos últimos avalados por la Universidad de Panamá, sobre temas como: Gestión Pública con principios de ética y eficiencia; Gestión basada en resultados; Políticas públicas en un Estado de Derecho; Gestión Pública, con énfasis en Contrataciones Públicas; Marco Lógico en la Gestión Pública; Control, Auditoría y Medición de Resultados; Marco Lógico en la Gestión Pública; Diseño y Evaluación de informes Estadísticos; Control, Auditoría y Medición de Resultados; redacción y evaluación de documentos legales en la gestión pública; Diseño y evaluación de informes, cuadros y gráficas estadísticas; Formulación y Evaluación de Proyectos;

En este decenio, la institución organizó en el área de gestión pública, **170** jornadas de capacitación, presenciales y virtuales, de las que se beneficiaron **6,463** servidores públicos.

En el área de **Derecho Administrativo**, a través de seminarios, conferencias, jornadas de actualización presenciales y diplomados virtuales, avalados por la Universidad de Panamá, la institución organizó una oferta académica enfocada en la necesidad de dotar a los

asesores legales de las instituciones del Estado de las herramientas necesarias para hacer frente a su gestión.

Estas acciones de capacitación tomaron como base un ***diagnóstico sobre necesidades de capacitación de los asesores legales del Estado***, elaborado por la doctora Cecilia Mendoza, consultora venezolana, contratada como parte del Programa de Mejoramiento de la Administración de Justicia, financiado parcialmente por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

En este periodo, a través de **146 seminarios presenciales** se abordaron temas como: "CAIR" Análisis legal, Contables y Consejos Prácticos; Procedimiento Legal Administrativo, Ley 38 de 2000; Contrataciones Públicas; El papel de la Oralidad en la Jurisdicción Contencioso Administrativa; Procedimiento Administrativo General, Destrezas de Litigación en un Sistema Oral; Derecho Administrativo Contemporáneo; Responsabilidad del Estado y Modernización de la Gestión Pública; La Motivación del acto administrativo; La Práctica de Pruebas, los Procedimiento administrativo general y especial: Ley 38 del 2000 y Decreto Ejecutivo 138 de 2001; el Debido proceso en la contratación pública, y la Ley 38 de 31 de julio de 2000, que aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración y regula el Procedimiento Administrativo General; la notificación del acto administrativo y los recursos en la vía gubernativa; la Responsabilidad contractual y extracontractual del Estado; la visión conceptual y práctica del agotamiento de la vía gubernativa y el acceso a la vía jurisdiccional; Ley 8 de 2010: Una innovación en el sistema tributario; Justicia Contencioso Administrativa y su perspectiva de cambio; La argumentación jurídica; la Organización del sector público; el Proceso Ejecutivo por cobro coactivo; el Proceso ejecutivo de tránsito; el derecho urbanístico como base para la planificación urbana y territorial; Derecho de Petición; Técnicas Legislativas; Expediente Administrativo aplicado al procedimiento tributario y régimen impositivo; Advertencia de Ilegalidad y de Inconstitucionalidad; La Demanda Contencioso Administrativa de Nulidad; Revocatoria del Acto Administrativo; entre otros.

De estas acciones se beneficiaron un total de **7,249** asesores legales del Estado.

También se organizaron **14 conferencias** sobre temas como: Jurisdicción del Tribunal de Cuentas; El debido proceso administrativo en su perspectiva constitucional y legal; Nuevas tendencias del Derecho Administrativo; Principios Constitucionales y su aplicación en la Interpretación Constitucional y el Bloque de la Constitucionalidad; Derecho Administrativo y la Ciencias de la Administración; Fortalecimiento de la Protección de los Derechos Humanos y las Garantías Fundamentales; Jurisdicción Contenciosa Administrativa; las Medidas Cautelares y Provisionalísimas; y, Derecho de la Seguridad Social en las que participaron **960** asesores legales.

La capacitación en el área de Derecho administrativo incluyó **cinco (5) jornadas de actualización en temas fundamentales del Derecho Administrativo** como: Derecho de Petición; Silencio administrativo; revocatoria del acto; acto administrativo; control judicial del acto administrativo; Dominio del Estado; Principios de las Contrataciones Públicas; Equilibrio Contractual; Contrato de Obra Pública; Servicio Público; Responsabilidad del Estado; Ética de la Gestión Pública; Prerrogativas de la Administración; Reserva de Ley y Potestad Reglamentaria; Fundamentos de la Organización Administrativa; Empleo y Función Pública; y, Potestad Sancionadora; Organización del Estado; entre otros.





En estas jornadas se contó con la participación de profesores como: Martha Franch (España); Juan Francisco Pérez Gálvez (España); Ernesto Jinesta Lobo (Costa Rica); Miriam Mabel Ivanega (Argentina); Jaime Orlando Santofimio Gamboa (Colombia); Mauricio Fajardo (Colombia); Manlio Casarin (México); Andry Matilla (Cuba); Paolo Ferreira Motta (Brasil); Ernesto Bustelo (Argentina), Rafael Ostau De Lafont Pianeta (Colombia); Gregorio Montero (Secretario General del CLAD, República Dominicana); Pedro Alfonso Hernández (Colombia); Domingo Juan Sesín (Argentina); Juan Camilo Salas (Colombia); Luis José Béjar Rivera (México); David Suárez Tamayo (Colombia); Juan Carlos Morón (Perú); Eloy Espinoza Saldaña (Perú); Olivo Rodríguez Huerta (República Dominicana); José René Olivos Campos (México).

Estas jornadas de actualización beneficiaron a **769** asesores legales del Estado.

Finalmente, enfocada en la formación integral de los asesores legales del Estado, la institución organizó, con el aval de la Universidad de Panamá, **dos (2) Diplomado Virtuales**.

El primero de estos diplomados **en Derecho Administrativo**, compuesto por cuatro (4) módulos con 200 horas de carga horaria total , en los que se profundizó en temas como la Teoría General del Derecho Administrativo; Procedimiento y Acto Administrativo;

Jurisdicción Contencioso Administrativa; y, Contrataciones Públicas, impartidos por destacados profesionales nacionales y extranjeros como la Doctora Miriam Mabel Ivanega (Argentina); Jaime Orlando Santofimio Gamboa (Consejero de Estado de Colombia); Selva Quintero Marrone (Panamá); Irasema Tijerino (Panamá); María Teresa Palacio Jaramillo (Colombia); Mauricio Fajardo (Colombia); y Kathia Lee (Panamá).

El segundo Diplomado virtual, complemento del anterior, **sobre Administración Pública y Derecho Administrativo**, también se desarrolló en cuatro (4) módulos, con una carga horaria total de 200 horas; en los que juristas nacionales e internacionales de la talla de Juan Francisco Pérez Galves (España); Katia Rosas (Panamá); Andrés Mauricio Briceño (Colombia); Andry Matilla (Cuba); y, Rafael Ostau De Lafont Pianeta (Colombia), abordaron los siguientes temas: Bienes del Estado y Expropiación; Función Pública, Servicio Público; y, Responsabilidad del Estado.

De las siete versiones de estos Diplomados, cinco (5) de Derecho Administrativo y dos (2) de Administración Pública y Derecho Administrativo egresaron **273** asesores legales del Estado.

En año 2014, la Procuraduría de la Administración inició gestiones ante la Vicerrectoría de Investigación y Posgrado de la Universidad de Panamá con la finalidad de lograr la conversión de la carga horaria de los Diplomados a créditos que podrán ser reconocidos para efecto de una especialización o maestría en Derecho Administrativo. El tema está pendiente de la decisión de las autoridades universitarias.

En el área de **Ética de la Gestión Pública**, las jornadas de capacitación y de reflexión estuvieron dirigidas a los servidores públicos en general. En estas acciones de capacitación se abordaron temas como: El Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos; Enfoques y Paradigmas de la Ética Pública; Diseño de la Institucionalización de la Ética; Metodología Estratégica contra la Corrupción; Alianzas entre el Gobierno Democrático y la Sociedad Civil; Ética Pública y Transparencia; Valores Éticos; Ética Profesional; Ética para

los servidores públicos; La gestión ética como herramienta de combate a la corrupción; Ética y valores en el ámbito laboral; Marco jurídico de la Transparencia; La felicidad y la ética; Concepción humanística de la Educación y los valores; La ética en las relaciones laborales; Ética en las Contrataciones Públicas; y, Ética Profesional para servidores públicos del sector salud.



De estas acciones se beneficiaron un total de **15,185** servidores públicos.

La Procuraduría de la Administración adoptó la promoción de la cultura ética como un **eje transversal en todas sus acciones de capacitación**. La Red de Ética pasó a apoyar otros programas que desarrollaba la Institución, en las áreas de Gestión Pública, Derecho Administrativo; Justicia Administrativa de Policía y Mediación Comunitaria.

En 2011 se dictaron también a los servidores públicos talleres sobre “Ética para formadores” a fin de que actuaran como agentes multiplicadores sobre las reflexiones sobre los temas tratados en las distintas jornadas. Once nuevos formadores se integraron a estos esfuerzos.

En esta área temática se desarrolló, con el aval de la Universidad Santa María la Antigua (USMA), un Diplomado virtual, semipresencial, que abarcó módulos en los que se profundizó en temas como: Ética Pública, Administración Pública y Ciudadanía. También

se desarrolló, conjuntamente con la Universidad de Panamá, un Diplomado presencial en “Formación de Formadores en Ética Pública”.

De estas acciones de educación continua egresaron **62** servidores públicos.

En el área de **Justicia Administrativa de Policía**, enfocada en capacitar a las autoridades locales, se desarrollaron a través del Centro de Capacitación y de las Oficinas Regionales ubicadas en las provincias de Chiriquí, Coclé, Colón, Herrera, de capacitación en temas como: Ética y derecho como normas de convivencia; Elaboración del expediente en la Justicia Administrativa Local; El procedimiento civil y correccional en la Justicia Administrativa Local; El respeto de las garantías fundamentales y la responsabilidad del corregidor; Medidas de protección aplicadas por los corregidores en violencia doméstica; Técnicas de manejo de conflictos; Jurisdicción, Competencia y Debido Proceso; Controversias Civiles de Policía; Lanzamiento por Intruso; y Proceso Ejecutivo Simple, entre otros.

De estas acciones se beneficiaron las autoridades locales (alcaldes y corregidores) y servidores públicos municipales en toda la República.

En el segundo semestre del año 2014, con la finalidad de contribuir al desarrollo de la gestión de las nuevas autoridades administrativas de policía, la Procuraduría de la Administración elaboró una serie de **seis (6) fascículos** que desarrollan temas como Jurisdicción y Competencia; Manejo de Expedientes en las Corregidurías; Procedimiento Correccional; Procedimientos Civiles; Régimen de sanciones correctivas y medidas preventivas aplicables por los Corregidores de Policía; y, Proceso Especial de Alimentos.

En el área de **Mediación Comunitaria** la capacitación estuvo dirigida a líderes de las comunidades, mediadores comunitarios; miembros de la Policía Nacional; sacerdotes y religiosas; diáconos; vecinos vigilantes y delegados electorales.

En estas acciones incluyeron la formación y actualización en mediación comunitaria, y en ellas se desarrollaron temas como “La mediación comunitaria dentro del sistema de justicia administrativa de policía”; “Mecanismos para la promoción de la mediación comunitaria para el fortalecimiento de la Cultura de Paz”; “Manejo de conflictos y mediación como método dialógico”; y, “Conflictos electorales y la mediación comunitaria”.

Estas capacitaciones beneficiaron a **4,472** personas en todo el país.

IX.PROGRAMA DE ÉTICA PÚBLICA

En el mes de mayo de **2005**, la Procuraduría de la Administración inició acciones para desarrollar una Red de Ética Pública, que promoviera una nueva cultura ética entre los servidores públicos, y con ello un cambio de conducta como personas y como servidores públicos, que produjera un cambio en las instituciones públicas sobre la base de los principios de probidad, prudencia, justicia, templanza, idoneidad, responsabilidad, transparencia, igualdad, respeto y liderazgo que consagra el Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos.

Bajo esa agenda comenzaron a desarrollarse **jornadas de capacitación** para la formación de facilitadores sobre el Código Uniforme de Ética, invitando a las 104 instituciones del Estado. En octubre del año 2005 se realizó el **Primer Encuentro de la Red Interinstitucional de Ética Pública y Transparencia**, al que asistieron 73 instituciones, se eligieron los delegados de estas instituciones ante la Red y ya en 2006 integraban la Red de Ética más del 80 por ciento de las entidades públicas. En el 2005/2006 la red contaba con 21 colaboradores que representaban **14 instituciones** de manera directa, y 59 de forma indirecta. 26 instituciones tenían redes funcionando y se entregaron 16 mil 182 Códigos de Ética. A partir del año 2006 la Procuraduría de la Administración se incorporó a la Red de Instituciones de Combate a la Corrupción y Rescate de la Ética Pública, RICOREP, del

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). **RICOREP** reunía y reúne a instituciones gubernamentales y no gubernamentales que tienen la función de combatir la corrupción en todas sus manifestaciones. La Red, constituida por un acuerdo entre las instituciones participantes en el Foro Iberoamericano de Combate a la Corrupción organizado por el CLAD en 1998, adoptó por consenso sus objetivos, incluyendo el intercambio de información sobre la estructura y organización.

Durante 2007, la Procuraduría de la Administración ensayó el fortalecimiento y desarrollo de la Red de Ética y Transparencia, lo que se manifestó mediante una ampliación de cobertura que abarcó el 94 por ciento de todas las instituciones nacionales.

Ese año crecieron y se fortalecieron las alianzas, creció la **red virtual** y la cobertura nacional, **22 instituciones ampliaron sus redes internas**, y en el mes de noviembre de 2007 se llevó a cabo la primera **instalación conjunta de Redes Institucionales**, en un evento en el que estuvo presente un número plural de instituciones con sus directores y equipos de trabajo, y que se comprometieron a promover buenas prácticas éticas en las entidades públicas.

La **Red Virtual** se creó para fortalecer la comunicación interinstitucional y transmitir información sobre el proceso de formación y capacitación. La plataforma tecnológica permitió la celebración de foros de discusión, espacios de reflexión de documentos leídos, “Chat” para mejorar la comunicación en tiempo real y la provisión de material usado en el proceso de enseñanza aprendizaje. **Diez y seis (16) instituciones** fueron habilitadas para participar de la Red Virtual y se aceleró la implementación de esta facilidad, hasta lograr la cobertura total de la Red Interinstitucional de Ética Pública y Transparencia.

En 2008 se integraron a la Red de Ética **70 instituciones**, se atendieron solicitudes de colaboración de diversas instituciones, sobre todo, para la consolidación de las redes internas o institucionales, conformándose para este período, un total de 12 de estas redes. También se organizaron círculos de reflexión sobre temas como ética y transparencia, el

marco jurídico de la transparencia, el marco conceptual de la ética pública, la carrera administrativa en la promoción ética y otros.

En las jornadas de promoción la cobertura nacional incorporó a provincias como Bocas del Toro, Coclé, Colón y Darién. Se organizaron jornadas nacionales de capacitación sobre el Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos, y se entregaron 10,614 ejemplares de este documento. Además la Procuraduría de la Administración atendió solicitudes de colaboración de diversas instituciones, sobre todo, para la consolidación de las redes internas o institucionales, conformándose para este período, un total de 12.

Con el financiamiento del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se contrataron los servicios de la reconocida consultora internacional **Nuria Cunill Grau**, quien laboró durante 22 años en el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo – CLAD, autora de numerosos escritos y libros sobre la gestión pública, y consultora internacional de diversos gobiernos e instituciones internacionales. Cunill Grau desarrolló una “**Consultoría para la Evaluación de la Red Interinstitucional de Ética Pública y Transparencia**”, con el propósito de realizar un análisis de sus fortalezas y debilidades, y sugerir acciones para lograr que la Red se constituya en una instancia idónea para promover una cultura de ética y transparencia en el sector público y en la sociedad panameña.

Como parte de la ejecución de la Segunda Etapa del Programa de Mejoramiento de la Administración de Justicia, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la Procuraduría de la Administración gestionó la visita a nuestro país de dos destacados exponentes de la ética a nivel internacional: **Jaime Rodríguez-Arana Muñoz**, doctor en leyes, estudioso del tema y autor de libros sobre la relación entre ética y democracia, y **Víctor Martín Fiorino**, doctor en Filosofía, con un post doctorado en Ética Aplicada.

El primero de estos consultores, Jaime Rodríguez Arana Muñoz, dictó una conferencia sobre la ética del servidor público como determinante de la ética ciudadana, y el doctor

Fiorino fue facilitador de un seminario taller de formación con el tema “Buenas Prácticas Institucionales para un buen gobierno”.

En 2009 se crearon 36 nuevas redes internas de Ética. Y en una tercera etapa se intentó generar oportunidades de vivencia de la ética en las Instituciones mediante programas de voluntariado y el desarrollo de programas de incentivos por buenas prácticas. En el último semestre de 2009 se realizaron 29 reuniones de trabajo y visitas en todo el país, y a lo interno del Gobierno Central la cobertura alcanzó un 90 por ciento para beneficio de 295 servidores públicos entre directivos y jefes de departamentos.

Entre 2007, 2008 y 2009 16 mil 733 funcionarios recibieron el Código Uniforme de Ética.

Durante 2011, el Programa de Ética Pública de la Procuraduría de la Administración incluyó en su agenda 21 instituciones adicionales para que todas las entidades públicas formasen parte de la Red Interinstitucional de Ética Pública - RED. De acuerdo a la estructuración del Programa, cada institución designó un representante, que actuó como coordinador de un equipo de trabajo interno (comisión, comité o red interna de Ética) y participó de las reuniones periódicas que realiza la RED. Para ese año **77 instituciones formaban parte de la Red Interinstitucional de Ética Pública**, 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 fue el segmento donde **las instituciones participantes compartieron las actividades de promoción ética que habían realizado y sus resultados.**

El crecimiento de la Red entre 2009, 2010 y 2011 puso en evidencia el interés que despertó en el sector público la dimensión de la Ética y su influencia en la calidad de los servicios que se brindan desde el Estado. La población beneficiada con esta labor creció **9.4%** en 2010, respecto del 2009, mientras que el crecimiento en el periodo 2011 fue de **12%**, respecto del 2010. Más importante aun fue el crecimiento en cantidad de colaboradores del

Estado, la actitud que predominante en otras instituciones, y su disposición en replicar la experiencia en sus propios ambientes laborales.

Con metas destinadas a: 1. extender la cobertura de la Red a todas las provincias de la República. 2. extender la cobertura de la Red a un mayor número de instituciones del sector público, tanto en la capital como en el interior. 3. incrementar el número de comisiones o redes internas de ética en las instituciones miembros de la RIEP. 4. incorporar a los nuevos formadores de diversas instituciones (ya formados por la RIEP en 2010 y 2011), para que actúen como facilitadores o agentes multiplicadores. 5. fortalecer la estructura de la Red Interinstitucional de Ética Pública; la Red Interinstitucional de Ética Pública logró en 2012 extender su cobertura a todas las provincias de la República, experimentando un crecimiento notable.

Se incorporaron 301 nuevas oficinas institucionales del interior de la República cumpliendo una meta trazada a principios de 2012. Para esta fecha el total de oficinas institucionales por provincia quedaba así: Chiriquí 52, Bocas del Toro 49, Los Santos 42, Herrera 40, Veraguas 38, Coclé 41, Colón 39, Panamá 74, para un total de 375. En 2011 la atención se había centrado en las instituciones de Ciudad de Panamá, mientras que en el año 2012, la Procuraduría de la Administración dirigió su atención a las entidades en provincias del interior. El 79 por ciento de las instituciones del Sector Público contaban para ese periodo con una comisión, una red interna o un comité de ética.

Durante el año 2013 la RIEP promovió la creación de comisiones institucionales de ética, equipos de trabajo que se conforman en cada entidad para realizar campañas de promoción de los valores éticos institucionales. El 83% de las instituciones finalizaron 2013 con una comisión de ética institucional, programando actividades anuales y tratando de involucrar en las mismas a la mayor cantidad de servidores.

En el año 2013 se concluyó la primera etapa de la campaña sobre valores institucionales que había iniciado en el 2012, para servidores de la propia Procuraduría. En total se

promovieron seis valores institucionales, a saber: 1. **Lealtad institucional**, 2. **Respeto por el otro**, 3. **Responsabilidad profesional**, 4. **Transparencia (rendición de cuentas)**, 5. **Esfuerzo de mejoramiento** y 6. **Confidencialidad profesional**. Para la segunda etapa de la campaña se crearon tres comisiones: 1. Comisión cultural, 2. Comisión social, 3. Comisión deportiva.

En el fortalecimiento de estos esfuerzos mediante alianzas con entidades no gubernamentales, la Red Interinstitucional de Ética Pública informó sobre sus actividades a diferentes organizaciones, entre ellas la **Comisión de Ética de la Asociación Panameña de Ejecutivos de Empresas APEDE** y la **Concertación Nacional para el Desarrollo** e igualmente participó en el “Simposio Iberoamericano de alto nivel sobre el buen gobierno, el fortalecimiento ético y las políticas de integridad como instrumento para el desarrollo sostenible, la calidad democrática y la cultura de legalidad”, que se desarrolló en el mes de mayo en Paraguay, con el auspicio del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (**CLAD**).

En 2014, el Programa de Ética realizó **57** jornadas de reflexión y atendió **1,736** servidores públicos. Actualmente, la Red Interinstitucional de Ética Pública que coordina la Procuraduría de la administración está conformada por **80** instituciones que participan de sus actividades, de un total de 86 instituciones del Estado, lo que se traduce en un 93% de participación.

Además, contamos con **71** instituciones que tienen una comisión o comité interno de ética debidamente organizado, es decir, el 86 % del total.

X. GESTIÓN DE OFICINAS REGIONALES.

2005. Oficina Regional de Veraguas

Cuando se inició la actual dirección de la Procuraduría de la Administración el organigrama solo registraba como su expresión en el interior de la República la “Oficina Regional de Santiago, en la provincia de Veraguas”. Al acercarse 2015 esa realidad registra un cambio tan significativo que prácticamente la cobertura de la entidad alcanza a todas las provincias.

A través de sus oficinas regionales, la Procuraduría de la Administración, brinda asistencia legal administrativa, personal y telefónicamente; capacita a las autoridades y servidores públicos a nivel local y provincial; y apoya los programas que la institución desarrolla en materia de Capacitación, Ética y Mediación Comunitaria.

2009. Oficinas Regionales de Veraguas y Herrera

La Oficina Regional de **Veraguas** realizó en 2009, 324 actividades en el desarrollo de cuatro programas sobre: asesoría técnica, fortalecimiento Institucional municipal, capacitación y apoyo a otras instituciones del Estado, para beneficiar a 1,915 participantes. La de **Herrera**, que había iniciado funciones en octubre de ese año, realizó 204 orientaciones personales, 51 capacitaciones legal-administrativas, 165 intervenciones en seminarios para capacitaciones de autoridades locales y 63 acciones de capacitación sobre mediación comunitaria.

2010. Oficinas Regionales de Veraguas, Herrera, Coclé, Colón y Chiriquí

Tras un intenso trabajo organizativo que trasladó al Despacho Superior a distintos puntos del país, la Procuraduría de la Administración contaba, además de Veraguas y Herrera, con oficinas regionales en las provincias Coclé, Colón y Chiriquí, quintuplicando las existentes.

Ese año, en el mes de julio, fue inaugurada a orillas de la carretera Panamericana en la Ciudad de Penonomé, la oficina regional de la provincia de **Coclé**, aunque había iniciado operaciones en abril. En nueve meses de gestión la nueva oficina atendió a 462 personas, 54 de forma personal y 59 por vía telefónica. Dio asistencias técnicas a 234 servidores públicos y realizó acciones de capacitación para 16 personas. Corregidores de los distritos de Penonomé, Antón, Olá, Natá, Aguadulce y La Pintada recibieron orientaciones sobre justicia administrativa local, Reforma Agraria, elaboración de expedientes y procesos civiles. Realizó igualmente actividades en apoyo al programa de Mediación Comunitaria, que implicó la formación de mediadores. Desarrollo igualmente jornadas de sensibilización sobre mediación comunitaria en las comunidades de Chiriguí Arriba, Pajonal y Penonomé, así como reuniones para la creación de Centros de Mediación Comunitaria. En noviembre de 2010 la oficina regional participó en las jornadas conmemorativas del mes de la No violencia contra la Mujer, entre ellas “La Gran Caminata por la No violencia contra la Mujer”. La recién creada oficina brindó también apoyo al Programa de Ética que impulsaba desde sus oficinas principales la Procuraduría de la Administración, y en el que fueron capacitados 104 servidores públicos.

En **Colón**, la oficina regional comenzó a operar en noviembre entre las calles 11 y 12 de la avenida del frente. Los dos últimos meses del 2010 la oficina centró sus esfuerzos en establecer contactos con las autoridades locales, tanto administrativas como judiciales; y en la organización y puesta en marcha del Centro de Mediación Comunitaria de Portobelo.

En **Chiriquí**, la nueva oficina regional de la Procuraduría de la Administración comenzó a operar en febrero en la ciudad de David, en la avenida cuarta y calle sur, con actividades de apoyo a los programas de Mediación, Ética y Capacitación. Durante ese año la oficina realizó trece jornadas de sensibilización sobre mediación comunitaria como método alternativo de solución de conflictos y de acceso a la justicia, en las que participaron 428 personas. En los distritos de David y San Félix la regional desplegó jornadas de formación para 55 mediadores, de los cuales el 58 por ciento eran mujeres y 42 por ciento varones. También

se realizaron cinco seminarios taller, cuatro de ellos de introducción a la Ética de la gestión Pública y los aspectos jurídicos del Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos y uno dirigido al personal del Ministerio de Comercio e Industrias de las provincias de Bocas del Toro y Chiriquí, sobre “Buenas prácticas en la calidad del servicio público”. De las cinco jornadas de capacitación realizadas ese año, cuatro fueron en Chiriquí y una en Bocas del Toro, y en las mismas participaron 304 servidores públicos, entre directores regionales de Chiriquí, alcaldes, asesores legales, corregidores y secretarías judiciales de ambas provincias. Además se realizaron 44 asistencias técnicas legales, el 14 por ciento en el distrito de Alanje, 12 por ciento en Dolega, 11 por ciento en San Lorenzo y Remedios, 9 por ciento en San Félix, Gualaca, Renacimiento y Bugaba, y 2 por ciento en Barú y Tolé. Esta oficina, además realiza 44 reuniones sobre temas legales para 315 servidores públicos entre alcaldes, corregidores y asesores legales de los municipios.



En **Herrera** la orientación legal ofrecida a 750 personas abarcaron los municipios tanto de esa provincia como la de Los Santos. Localizada en la calle Melitón Martínez, fue inaugurada oficialmente en agosto, aunque operaba desde principios de año. En los meses restantes esta oficina regional atendió a 750 personas, entre alcaldes, representantes de corregimiento, corregidores, funcionarios judiciales y servidores públicos. Hubo atención personalizada a 228 usuarios, 35 asistencias sobre temas legales en los distritos de Herrera

y Los Santos, que beneficiaron a 342 personas. Desarrolló igualmente a través de la radio la promoción de un programa sobre “Mediación comunitaria, hacia una cultura de paz”. Realizó tres capacitaciones sobre el programa de la Red Interinstitucional de Ética Pública en las dos provincias de península de **Azuero**. Tres jornadas de capacitación para asesores legales, directores de instituciones y alcaldes corregidores, asesores legales y coordinadores de corregidores.



La regional de **Veraguas**, la más antigua, localizada en la calle décima de la Ciudad de Santiago, en el edificio Fiorela dio orientaciones y asesoría legal a los 12 municipios que integran la provincia, además del corregimiento comarcal Ñurum, para un total de 108 corregimientos. Desarrolló también coordinaciones con la Unidad Técnica de Asistencia Municipal de la Asociación de Municipios de la provincia de Veraguas (AMUVE). En las 16 actividades de capacitación realizadas ese año participaron 750 funcionarios en 128 horas de trabajo. También realizó actividades de capacitación en mediación comunitaria y la Red de Ética.

2011.

Este año la regional de **Coclé** brindó orientación personal y telefónica a 302 funcionarios, y respondió consultas a 317. Las asistencias técnicas hasta el 30 de diciembre de 2011

ascendieron a 71, beneficiando a 517 personas en los distritos de Aguadulce, Natá, Olá, Penonomé, La Pintada y Antón. el debido proceso legal, jurisdicción y competencia, faltas y sanciones a los servidores públicos, procesos correccionales, lanzamiento por intruso, violencia doméstica, allanamientos, fumigación de herbicidas y plaguicidas, justicia administrativa de policía (General), redacción de resoluciones, servidumbres e intervención del corregidor en los problemas ambientales, fueron los temas desarrollados en esas jornadas. También se desplegaron actividades en apoyo al programa de Mediación Comunitaria, mediante supervisiones, divulgación, capacitación de nuevos mediadores y reuniones de coordinación con la red de mediadores. Dos seminarios se realizaron sobre el programa de Ética Pública, uno sobre Ética del Servidor Público Municipal y otro sobre “Ética en la Gestión Pública”, para el municipio de Antón y el Ministerio de Desarrollo Agropecuario, respectivamente. El programa de capacitación entre tanto incluyó seminarios para directivos regionales de instituciones del Estado, sobre “El Derecho de Petición y su Desarrollo en la Ley 38 del 31 de julio de 2000”, “La Calidad en la Gestión Pública”, 1, 2, 3, y 4, y sobre “Justicia Administrativa de Policía”, y “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, este último para Docentes y Discentes de la Universidad de Panamá. Un total de 288 funcionarios se beneficiaron de estas jornadas. En 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. El Centro de Mediación Comunitaria de Penonomé, que cubre los cinco distritos de la provincia, atendió ese año 185 casos, de los cuales fueron mediados 82 y 75 lograron acuerdos suscritos o favorables. Siete mediaciones terminaron sin acuerdo. Ese año, 2,588 personas fueron sensibilizadas respecto a los beneficios de la mediación comunitaria.

En **Colón**, cuya regional fue inaugurada oficialmente el dos de marzo de 2011, aunque había iniciado operaciones el último bimestre de 2010, se brindaron a Alcaldes, Corregidores, Jueces Nocturnos, Asesores Legales, Funcionarios Municipales, Servidores

Públicos y Sociedad Civil, 185 orientaciones legales entre consultas y asesorías. Veintinueve (29) asistencias técnicas fueron dirigidas a corregidores, jueces, secretarios (as), coordinador de corregidores, entre otros funcionarios municipales de los distritos de Colón, Portobelo, Santa Isabel, Chagres y Donoso. 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. Las actividades de capacitación estuvieron dirigidas a 368 servidores públicos de 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.” 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”, fueron los temas tratados en esas actividades. Esta regional dio apoyo al Programa de Ética Pública de la institución, en programas de capacitación dirigidos a servidores públicos municipales, de la Administración de la Zona Libre de Colón y a miembros de la Policía Nacional. Ciento cuatro servidores públicos se beneficiaron de esos seminarios.

En el ámbito de la mediación comunitaria, el Centro de Mediación Comunitaria de Portobelo atendió en 2011 ciento sesenta (160) casos, ciento veintidós (122) de manera itinerante, y treinta y ocho (38) mediaciones dentro del Centro de Mediación. De los ciento sesenta (160) casos mediados se logró ciento cincuenta y un (151) acuerdos y nueve (9) no llegaron a acuerdo. De los ciento cincuenta y un (151) casos atendidos ciento veinte (120) lograron acuerdos cumplidos, treinta (30) acuerdos no cumplidos y un (1) con acuerdo por cumplir. La promoción y las jornadas de sensibilización sobre mediación comunitaria alcanzaron a 531 personas. El Centro de Mediación de María Chiquita que oficialmente inició labores en junio de 2011; atendió cincuenta y dos (52) casos, de los cuales treinta y tres (33) pudieron mediar, veintidós (22) fueron atendidos de manera itinerante, y once (11) fueron tratados en el Centro de Mediación.

En **Chiriquí**, se atendieron quinientas noventa y seis (596) consultas provenientes de funcionarios públicos, de diversas instituciones y dieciséis (16) consultas a ciudadanos. Se realizaron cincuenta (50) asistencias técnicas legales en distritos de las provincias de Chiriquí, Bocas del Toro y la Comarca Ngäbe Buglé. En las asistencias técnicas, la regional de Chiriquí pasó de 44 en 2010 a 51 en 2011, para beneficiar a 211 servidores públicos. 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), fueron los temas abordados. En las jornadas de apoyo al programa de mediación comunitaria se destacó la jornada de sensibilización realizada en el corregimiento de Boca Chica, en el distrito de San Lorenzo, el teatro comunitario “La Viuda de Plata”, en el anfiteatro del parque Cervantes de David, la marcha por la paz organizada por la Procuraduría de la Administración. Los programas de capacitación y Ética pública también hicieron parte de la agenda de ese año.

En la provincia de **Herrera** 779 usuarios recibieron orientación vía telefónica, entre alcaldes, representantes de corregimiento, corregidores, funcionarios municipales, servidores públicos y sociedad civil. Personalmente fueron atendidos 108 personas.

En **Los Santos** 353 servidores públicos recibieron asistencia técnica, mientras que en Herrera la cifra alcanzó a 241 servidores. En el programa de mediación comunitaria, entre tanto, en Herrera los Centros en Macaracas y Ocú comenzaron a funcionar desde junio de 2011.

Las jornadas de supervisión, sensibilización. Divulgación y capacitación sobre los Centros de Mediación Comunitaria abarcaron a 590 personas, y en la capacitación a unidades de policía el número ascendió a 70. El informe de Gestión de 2011 revela comparativamente

en la página 112 que en la provincia de Herrera los programas de capacitación, mediación comunitaria y de Ética pública pasaron de 483 participantes en 2009, a 5,070 en 2011.

La oficina regional de Veraguas, por su parte dio ese año 105 orientaciones, 59 telefónicas y 50 de manera personal. Y en las asistencias técnicas atendió a 181 funcionarios. Desplegó además un intensa actividad en torno al programa de mediación comunitaria y la red de ética.

2012. Oficinas Regionales de Veraguas, Herrera, Coclé, Colón y Chiriquí

En el año 2012 “La Procuraduría de la Administración, se hizo presente en las provincias a través de planes, programas y proyectos en el ámbito provincial y comarcal, que ejecutaban las Oficinas Regionales, absolviendo en el marco de la ley orgánica de la institución, las consultas de carácter legal formuladas por servidores públicos administrativos de las instituciones, brindando orientación ciudadana, promoviendo y ejecutando en las provincias, distritos y comarcas los programas de capacitación y de ética y promoviendo una cultura de paz a través de los Centros de Mediación Comunitaria”³

En **Coclé**, la oficina regional beneficia a 1,472 personas, entre funcionarios y ciudadanos con jornadas de asesoría legal, capacitación y mediación comunitaria, con capacitación a servidores públicos, ética pública y justicia administrativa de policía local. En orientación ciudadana, legal y administrativa, fueron atendidos ese año 539 personas; 76 personas recibieron asistencias técnicas vía telefónica; y 456 recibieron orientación legal. De las 66 asistencias legales administrativas se beneficiaron 467 personas.

En **Colón** se dio capacitación, orientación y asesoría jurídica en los cinco distritos de la provincia, alcanzado los 40 corregimientos que los integran. En todos esos aspectos resultaron beneficiadas 1,278 personas. Se realizaron cuarenta y dos (42) asistencias técnicas, cuyo objetivo principal fue capacitar e instruir a los servidores públicos del ámbito

³ Procuraduría de la Administración, informe de gestión de 2012.

municipal y autoridades locales sobre temas directamente relacionados con sus actividades diarias, a fin de colaborar para que ellos desempeñen sus labores cotidianas de una manera más eficiente y conforme al principio del debido proceso y de estricta legalidad. “De los 277 servidores públicos que han sido beneficiados de las cuarenta y dos (42) asistencias técnicas ofrecidas, se destaca la participación de los corregidores de los cinco (5) distritos que conforman la provincia de Colón, y que representaron el 80% de los asistentes. Se realizaron siete capacitaciones en las áreas de Derecho Administrativo y Gestión Pública en las que participaron 236 servidores públicos, entre directores regionales, asesores legales estatales, autoridades locales, funcionarios municipales, funcionarios del Ministerio de Salud y de la Gerencia de la Zona Libre de Colón. En el programa de Ética pública intervinieron 139 servidores públicos, entre directivos regionales y autoridades locales. Para el programa de Mediación Comunitaria se ofrecieron a 156 personas, tres seminarios taller sobre manejo de conflictos y manejo pacífico de conflictos.

En **Chiriquí**, se beneficiaron 2,130 servidores públicos con la realización de 767 actividades sobre temas de derecho administrativo, gestión pública, ética y mediación comunitaria. Se realizaron 38 asistencias técnicas legales, beneficiando a 367 personas, en los distritos de **Tolé, San Lorenzo, San Félix, Remedios, Renacimiento, Gualaca, Dolega, David, Bugaba, Boquerón, Barú Alanje**, y en los corregimientos comarcales de **Muná, Mironó y Nole Duima**, así como en los municipios de **Bocas del Toro, Chiriquí Grande y Changuinola**. Cuatrocientos 80 servidores públicos participaron en 10 jornadas de capacitación en las dos provincias y la comarca Ngabe Buglé. Activa y puntual, la regional de Chiriquí resolvió ese año 105 consultas legales de manera personal y 553 vía telefónicas, para un total de 658, y sobre Ética para servidores públicos municipales, el Código Uniforme de los Servidores Públicos, liderazgo basado en valores y Ética para servidores públicos municipales y realizó 17 actividades que beneficiaron a 464 servidores públicos. En el programa de mediación comunitaria la regional realizó cuatro actividades de sensibilización con la participación de 121 personas.

La regional de **Los Santos**, que **fue inaugurada en junio de 2012**, en los seis meses restantes de ese año convirtió a 1,065 personas en beneficiarias de las 170 actividades de capacitación de los programas de la Procuraduría de la Administración en derecho administrativo, gestión pública, ética y mediación comunitaria. En asistencias técnicas legales desarrolló diferentes temas en el marco legal de justicia administrativa para capacitar a alcaldes, asesores legales municipales y corregidores de la provincia; 247 en total, con los que abordó temas relativos a jurisdicción y competencia, elaboración de expediente, proceso correccional y procesos civiles. En la labor de asesoría jurídica de la Procuraduría, la regional de Los Santos dio en seis meses 136 orientaciones legales a siete distritos, y en los programas de capacitación para 132 beneficiarios, entre asesores legales, directores regionales y autoridades de policía y asesores legales, trató temas sobre la 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 sobre Servicios y Programas de la Procuraduría de la Administración; seminarios sobre “La Gerencia y la Planificación para la obtención de resultados; y Justicia Administrativa de Policía. En el programa de Ética la Oficina Regional de Los Santos contribuyó a la promoción de este programa en varias instituciones de esta provincia; 516 servidores públicos recibieron capacitaciones sobre ética del servidor público y código uniforme de ética, ética municipal y liderazgo asado en valores. En el programa de mediación comunitaria 33 participantes recibieron capacitación sobre formación de mediadores comunitarios.

La regional de **Herrera** por su parte desarrolló 118 actividades; ofreció capacitación a 1882 servidores públicos sobre temas de derecho administrativo, gestión pública, ética y mediación comunitaria. Ofreció 78 asistencias técnicas y atendió a 549 servidores públicos en asistencia técnica dirigida a las autoridades de policía. Realizó 87 capacitaciones para servidores públicos, entre asesores legales del Estado, directivos regionales y provinciales de las instituciones del Estado, y Alcaldes, corregidores, coordinadores de corregidores y asesores legales. En el programa de Red Interinstitucional de Ética Pública Herrera realizó

cinco jornadas de capacitación en las provincias de Herrera, con una participación de 194 servidores públicos.

Durante 2012 la regional de **Veraguas** realizó 323 actividades de capacitación para desarrollar los programas sobre asesoría legal, capacitación y mediación comunitaria, en beneficio de 2,517 con temas sobre Justicia Administrativa Local, Ética y capacitación a servidores. Brindó orientación directa a cincuenta y tres (53) personas, y a 113 vía telefónica. En asistencia técnica dirigida, 213 fueron los beneficiados y 133 autoridades locales, asesores legales, funcionarios municipales y corregidores, entre otros se beneficiaron con cinco actividades de capacitación en justicia administrativa de policía.” En lo que se refiere a la capacitación en el área de gestión pública se realizaron dos (2) seminarios talleres, uno dirigido a directores regionales en la cual participaron treinta y un (31) funcionarios y el tema desarrollado fue “Seminario Taller: La Gerencia y La Planificación para la Obtención de Resultados”⁴.

2013.

En 2013 todas las seis oficinas regionales de la Procuraduría de la Administración redoblaron esfuerzos en la ejecución de metas, programas y proyectos. En **Chiriquí** los programas sobre Asesoría Legal, Capacitación y Mediación Comunitaria, se desarrollaron a través de 290 actividades de orientaciones personales, telefónicas y apoyo de prácticas de pruebas, justicia administrativa de policía, capacitación legal a municipios, gestión pública y derecho administrativo, así como ética pública, mediación comunitaria, programas de radio y supervisión a los centros de mediación comunitaria.

La regional de Chiriquí, que además atiende a la provincia de Bocas del Toro y los distritos de la Comarca Ngabe Bugle: Besiko, Mironó, Nole Duima, Muná. Kankintú y Kusapin, atendió en 2013 ciento tres (103) consultas legales administrativas de servidores públicos (autoridades locales y asesores legales) y de ciudadanos en general, de manera personal y

⁴ Informe de Gestión de 2012, Procuraduría de la Administración página 89.

quinientas tres (503) consultas, por vía telefónica; desarrolló tres (3) acciones de capacitación en materia de justicia administrativa de policía que beneficiaron a ciento cuarenta y dos (142) autoridades locales, comarcales y funcionarios municipales, en temas tratados como: el Procedimiento de Aprehensión y Fianzas dentro de las contravenciones administrativas; la investigación de los delitos cometidos por menores infractores; el rol de las autoridades de policía frente a los procesos que conoce la jurisdicción agraria; la pensión prenatal y las cuotas atrasadas; el maltrato al menor; y, la mediación comunitaria como mecanismo de solución de conflictos.

La oficina regional de **Coclé** realizó 330 actividades para desarrollar los programas de Asesoría Legal, Capacitación y Mediación Comunitaria. El programa de asesoría legal comprendió 136 consultas legales administrativas de servidores públicos y ciudadanos en general, de manera personal y 45 por vía telefónica. En Capacitación desarrollo actividades como Justicia Administrativa de Policía en beneficio de 52 autoridades locales. En Capacitación Legal a Municipios 48 capacitaciones legales beneficiaron a 346 autoridades de policía y funcionarios municipales, en tanto que en Derecho Administrativo dos seminarios dirigidos a jefes de instituciones públicas, asesores legales y funcionarios municipales sobre derecho de petición, tramitación de expedientes y Manual de técnicas legislativas beneficiaron a 34 servidores públicos. En Gestión Pública y Ética pública, en cuatro seminarios y seis acciones de capacitación, respectivas, se beneficiaron 147 y 127 servidores públicos. En el programa de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración y la Oficina Regional de Coclé desarrollaron cuatro (4) acciones de capacitación dirigidas a mediadores y líderes comunitarios, corregidores, profesores y estudiantes universitarios, miembros de la Policía Nacional y Secretarías Municipales. Estas actividades contaron con la participación de ciento ochenta y seis (186) personas.

La oficina regional de **Colón**, entre tanto, en 396 actividades para desarrollar los programas de Asesoría Legal, Capacitación y Mediación comunitaria benefició a 1,283 personas. La regional de Herrera en 1,000 actividades en el desarrollo de los mismos programas, benefició a 2,916 personas. La oficina de Los Santos, en 2013 realizó 455 actividades,

benefició a 1,580 personas. Y la oficina de Veraguas con 271 actividades benefició a 798 personas.

2014.

Actualmente la institución cuenta, además de la Oficina Regional de **Veraguas**, ubicada en la ciudad de Santiago, con oficinas en las provincias de **Herrera, Coclé, Colón, Chiriquí y Los Santos**, y está próxima a inaugurar una oficina regional en **Panamá Este, Chepo**, con instalaciones propias, financiadas parcialmente por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), como parte del Programa de Mejoramiento de la Administración.

XI.GESTIÓN DOCUMENTAL

A. BIBLIOTECA ESPECIALIZADA

En el año 2012, la Procuraduría de la Administración inaugura su Biblioteca Especializada, ubicada en el edificio anexo de su Centro de Capacitación. Esta biblioteca, que en la actualidad cuenta con 1610 ejemplares, permite a sus usuarios localizar información especializada que de otra manera no estaría a su alcance.

La Biblioteca Especializada presta los siguientes servicios:

- A. **Préstamo**: Mediante este servicio, los usuarios internos (servidores públicos de la institución) pueden consultar dentro de las instalaciones de la biblioteca, los libros que pertenecen a la colección general.
- B. **Consultas en sala**: Se refiere a la consulta que todo usuario (interno o externo) podrá hacer en la sala de lectura de la biblioteca, llenando previamente los formularios disponibles en el área correspondiente.

- C. **Catálogo bibliográfico automatizado KOHA**: Para la consulta de libros y publicaciones, la biblioteca cuenta con un catálogo automatizado de acceso público en línea (OPAC, *Online Public Access Catalog*). Este servicio permite que los usuarios, remotamente o desde una de las computadoras de la biblioteca, puedan acceder a una moderna base de datos con información detallada de la colección documental que reposa en la estantería de la biblioteca. Por medio de este catálogo en línea, el usuario podrá realizar sus búsquedas de información y revisar el fichero bibliográfico de los libros y publicaciones que posteriormente solicitará para su consulta o préstamo. Además, desde la página de inicio del catálogo en línea, el usuario podrá estar al tanto de todos los servicios de la biblioteca y de las nuevas adquisiciones de libros.
- D. **Consultas telefónicas**: Los usuarios pueden consultar por vía telefónica sobre la existencia o disponibilidad de información en las áreas propias de nuestra especialización.
- E. **Nuevas adquisiciones en línea y por correo electrónico**: Los usuarios podrán estar al tanto de las nuevas adquisiciones de libros de la biblioteca a través de la página de inicio del OPAC. De igual manera, se harán llegar avisos periódicos a las cuentas de todos los usuarios del sistema integrado de gestión bibliotecaria KOHA, sobre la adquisición de nuevos libros y publicaciones. Los usuarios externos que no dispongan de una cuenta de usuario podrán solicitar que se les brinde el servicio de nuevas adquisiciones por medio de su correo electrónico.
- F. **Plataforma virtual e-Libro**: Este servicio permite a los usuarios tener acceso a la biblioteca virtual denominada e-Libro. E-libro es una plataforma electrónica de contenidos de “acceso abierto”, instantáneo y dinámico a páginas, usando tecnología PDF, que conservan la apariencia de la versión impresa de un documento. Este servicio pone a disposición de los usuarios de la biblioteca más de

50 mil ejemplares de textos completos de libros en formato electrónico o digital, permitiendo la lectura on-line y off-line.



B. PUBLICACIONES INSTITUCIONALES

Desde febrero de 2006, cuando la entidad firma el **Convenio de Cooperación con el Sistema Estatal de Radio y Televisión** para promover espacios de orientación ciudadana sobre temas de la competencia de la Procuraduría de la Administración, esta dedicó especial atención a la necesidad de informar a los ciudadanos sobre todos los aspectos de su

quehacer. ***Volver a confiar en el Sistema de Justicia*** fue una de las primeras publicaciones de la Procuraduría, aparecida en mayo de 2006 en un folleto, y que contenía las respuestas del procurador Oscar Ceville a una extensa entrevista que le formulara el periódico ***Panamá América*** sobre la estrategia que trazaba para la década.

Revista Gestión Pública

En **2006** se formaliza el lanzamiento de esta Revista que pretende “...construir un espacio para las ideas y el conocimiento, desde donde discutir la realidad compleja y cambiante de la administración pública, debatir acerca de los procesos administrativos y formular propuestas que contribuyan a enfrentar los desafíos que representa alcanzar una administración pública eficaz y eficiente, a tono con las demandas sociales de los tiempos modernos, capaz de ofrecer a sus ciudadanos seguridad jurídica y servicios públicos universales de calidad”⁵.

En noviembre de ese año, los primeros temas abordados prestaron particular atención a *Las Reformas del Servicio Civil de Carrera y de la Administración Pública: tendencias actuales en Iberoamérica*; el sello que Panamá colocaría en la modernización del Canal, *Notas sobre Gobernabilidad, Aspectos Jurídicos del Gobierno Corporativo de Panama y La red de ética*. Los juristas, Julio César Fernández del Toro, Carlos Alfredo López Guevara (+), Adolfo Ahumada, Carlos A. Barsallo P. y el propio procurador Oscar Ceville, figuraban entre los autores de aquellas entregas iniciales. En **2007** se editaron dos nuevos números, uno sobre temas tan álgidos como los mediáticos. Autor de talla internacional Bernardo Kiksberg escribió en aquella ocasión sobre *Medios masivos, corrupción y buen gobierno*”, una especie de invitación para la reflexión sobre un tema que todavía ocupa y quizás ocupará a la sociedad por largo tiempo. Escribió también, entre otros el doctor Oscar Velarde sobre *El Tribunal de Cuentas* y Jorge Arosemena Román sobre la *Ciudad del Saber: una experiencia de Gestión Privada de un proyecto de Estado en Panamá*. Ceville concurreó al debate con un tema sobre *Mediación Comunitaria*,

⁵ **Gestión Pública, noviembre de 2006. Presentación por Oscar Ceville**

considerado ya en ese instante por la Procuraduría como uno de sus proyectos insignias. Una nueva edición de diciembre de ese mismo año abordó el tan actualizado tema de la competitividad. Fue firmado por el expresidente Nicolás Ardito Barletta bajo el título de *Importancia de la Competitividad para el desarrollo Nacional*; también hizo presencia el destacado catedrático Juan Camilo Salas con: *Nuevas perspectivas para la formación de los servidores públicos*, y el sociólogo Danilo Toro con *Aproximación a una Política de Estado de Seguridad Ciudadana*, entre otras plumas invitadas para esa ocasión. En **2008** *Gestión Pública* tuvo dos ediciones, dos en **2009**; dos en **2010**; una en **2011**, y otra en **2012**. En los meses de junio y diciembre de **2008** las dos nuevas ediciones incluyeron artículos de profesionales como Teresita Yaniz de Arias, ex directora de la Secretaría Nacional para el Plan Alimentario Nutricional del Ministerio de la Presidencia de la República, Lecio Resende Da Silva, presidente del Tribunal de Justicia y Territorios de Brasil, José Antonio Carrasco, magistrado del Tribunal Administrativo de Contrataciones Públicas, Jorge Eduardo Ritter, ex canciller de la República, Alberto Alemán Zubieta, entonces administrador de la Autoridad del Canal de Panamá, Luis Carlos Cleghorn, coordinador de la Red de Ética Pública y Transparencia, Danilo Toro, director ejecutivo del Programa de Seguridad Integral del Ministerio de Gobierno y Justicia, Raúl Leis (+), presidente de CEASPA, Jaime Rodríguez Arana, presidente del Foro Iberoamericano de Derecho Administrativo, Juan Bosco Bernal, ex ministro de Educación, Daniel Sotelsek, director del Instituto de Estudios Latinoamericanos de la Universidad de Alcalá de Henares, Carlos Gasnell Acuña, en ese entonces funcionario de la institución y del procurador Oscar Ceville. Entre los temas tratados figuraban : *Los Paradigmas del Sistema Judicial Panameño*; *Programa de Justicia Comunitaria, experiencia en Brasil*; *El Tribunal Administrativo de Contrataciones Públicas: una novedad en el derecho administrativo Panameño*; *La Ética Civil al rescate del ciudadano*; *Seguridad Alimentaria*; *Notas sobre la Transición del Canal y La Ampliación del Canal: Desafío Nacional en Plena Marcha*.

En **2009**, en su tercer año de aparición, *Gestión Pública* presentó dos nuevas ediciones en las que figuraron como plumas invitadas el rector de la Universidad de Panamá, doctor Gustavo García de Paredes; Víctor Martín Fiorino, docente de la

Universidad de Zulia, en Venezuela, el especialista en Derecho Fiscal y Administrativo José Javier Rivera, Vilma de Luca, ex administradora de la Autoridad Nacional de Aduanas y Yolanda Real, Directora Nacional de Registro de Valores e Informes de Emisores, Comisión Nacional de Valores, Nuria Cunill, consultora internacional, Rafael Ostau de la Font Pianeta, Presidente del Consejo de Estado de la República de Colombia, entre otros. Estuvieron también el catedrático Juan Camilo Salas, asesor en procesos de formación de servidores públicos, Eduardo Wolle, consultor, Luis Eduardo Cleghorn, coordinador de la Red Interinstitucional Ética Pública, Salvatore Bacile Ladaris, abogado, Karen Palacios, funcionaria de la Procuraduría de la Administración y Oscar Ceville, Procurador de la Administración. *Ética en la Administración Pública, El papel de la universidad de Panamá en la coyuntura actual, Economía y derecho en el contexto de la globalización, Antecedentes del CAIR, Autoridad Nacional de Aduanas, La transparencia en el mercado de valores, La Gestión para Resultados de Desarrollo, El arreglo directo como mecanismo alternativo de solución de conflictos, Elementos para una superación del normativismo en la promoción de la ética de la función pública, Mediación Comunitaria, La gestión ética como fundamento de la eficiencia institucional y la calidad de los servicios públicos, y El nuevo régimen de invalidez, vejez y muerte administrado por la Caja de Seguro Social*, fueron los temas abordados en esas ediciones.

En los meses de junio y diciembre del año **2010** se presentó una nueva edición en la que colaboraron con artículos, profesionales como: Roberto Cano, Analista de Mercadeo del AAEEPP, Dina Lisbeth Ortega Suescún, Asesora jurídica y docente de la Escuela Superior de Administración Pública ESAP de Colombia., Eduardo Galvis Ursprung, Procurador delegado en el Departamento de Norte de Santander, Colombia, Catedrático e investigador.; Liz Delgado Linares, Secretaria Ejecutiva del SIACAP; Alfonso Vargas Rincón, Magistrado del Consejo de Estado de Colombia; Oscar Vargas Velarde, Magistrado Vicepresidente del Tribunal de Cuentas; y Oscar Ceville, Procurador de la Administración. Entre los temas tratados en estas ediciones figuraron: Orígenes del área económica especial Panamá – Pacífico; Derecho Administrativo y gestión pública; El capitaliza SIACAP ; Los vicios del acto administrativo sus efectos y su eventual

subsanción ; Los sujetos en el proceso de cuentas; Derecho administrativo contemporáneo.

En junio de **2011**, la edición No. 9, incluyó autores como Julio Bermúdez Valdés, Selva Quintero Marrone, Martín Bassols Coma, Ariel Obando, Kathia Lee Duque, Markova Concepción, Jaime Franco Pérez y Oscar Ceville. Entre los temas abordados se encontraban: La Motivación del Acto Administrativo; La Calidad en la Administración Pública; la Rendición de Cuentas en la Gestión Pública; Gestión por Resultados; entre otros.

En el mes de agosto del año **2012** se presentó la edición n° 10 de **Gestión Pública** en la cual colaboraron profesionales como: Jaime Orlando Santofimio Gamboa, Concejero de Estado de la República de Colombia; Miriam Mabel Ivanega, Magister profesional en Derecho Administrativo de la República Argentina; Esther González De Mendoza, Abogada de la Secretaria de Consultas y Asesoría Jurídica de la Procuraduría de la Administración; Ariel Obando, Ingeniero Consultor; Daysi Cedeño, Abogada de la Secretaria de Procesos Judiciales de la Procuraduría de la Administración; Oscar Ceville, Procurador de la Administración, quienes desarrollaron temas como *Filosofía de las Decisiones Judiciales Panameñas: La Interpretación Constitucional; Acto Administrativo de Contenido Individual: Perfeccionamiento, Validez y Eficacia; De la Lucha Contra la Corrupción y el Control Público; Tratamiento Jurídico de la Información Personal de los Usuarios de los Servicios de las Telecomunicaciones; Concepto de Gestión Intergeneracional; y Aspectos Críticos del Trabajo del Adulto Mayor en el Sector Público Panameño.*

En 2013, colaboraron con Gestión Pública autores como Oscar Ceville, Miriam Mabel Ivanega, Ernesto Jinesta Lobo, Gabriela González, Juan Francisco Pérez Gálvez y Gregorio Montero. La edición no. 11 incluyó temas como: Antecedentes del Control de la Legalidad en Panamá ¿Francés o Español?; Reflexiones acerca de la Discrecionalidad Administrativa;

Revocación y Anulación del Acto Administrativo; Proceso Contencioso Administrativo de Indemnización; Efectos Económicos de la Gestión de los Empleados Públicos en el ámbito de la Responsabilidad Patrimonial; y, la Responsabilidad Administrativa Funcionarial.

En 2014, dos ediciones en abril y en noviembre, incluyeron autores como Oscar Ceville, Eloy Espinosa Saldaña, David Suarez Tamayo, Jaime Orlando Santofimio Gamboa, Oscar Vargas Velarde, Andry Matilla y Ernesto Bustelo.

De Avance Administrativo a LA PA Informa

Otra publicación editada por la Procuraduría, a finales de 2006, en diciembre, fue el boletín **Avance Administrativo**, que tenía el propósito de brindar orientación legal y administrativa a los servidores públicos, a los asesores jurídicos de la Administración Pública y a los ciudadanos en general y que se convirtió en antecedente inmediato de un número plural de folletos, cuadernillos, periódico y revista que editaría la Procuraduría a lo largo del decenio.

En 2011, el boletín fue remplazado por un periódico de formato tabloide berlinés que se denominó: **LA PA Informa**.

Cuadernos Administrativos

A partir de 2008, inició la publicación de los **Cuadernos Administrativos** para orientación de servidores públicos y público en general, con secciones que tratan sobre Estudios, Jurisprudencia y Consultas y buenas prácticas.

Horizonte Ético

Editado cuatrimestralmente, es un boletín que surgió para divulgar las actividades de la Red Interinstitucional de Ética Pública.

Enlace Comunitario

Una publicación dirigida a promover el programa de mediación comunitaria de la Procuraduría de la Administración, a través de la divulgación de las actividades desarrolladas por los Centros de Mediación. Esta publicación se edita cada 4 meses.

Fascículos sobre Justicia Administrativa de Policía

En el segundo semestre de 2014, con la finalidad de apoyar la gestión de las nuevas autoridades de policía, la Procuraduría de la Administración elaboró y editó una serie de seis (6) fascículos sobre Jurisdicción y Competencia; Manejo de Expedientes en las Corregidurías; Procedimiento Correccional; Procedimientos Civiles; Régimen de sanciones correctivas y medidas preventivas aplicables por los Corregidores de Policía; y, Proceso Especial de Alimentos, para que sirvan como herramientas prácticas en el manejo adecuado y eficiente de los asuntos que se tramitan en las corregidurías.

Temas Actuales de Derecho Administrativo. Homenaje a la Procuraduría de la Administración.

A finales del año 2014, con el apoyo de los profesores extranjeros que sirvieron como facilitadores en sus cinco (5) jornadas de actualización en temas fundamentales de Derecho Administrativo, la institución promueve la publicación de un libro homenaje, con el que hace patente su afán de posesionar al Derecho Administrativo en el sitio que le corresponde en la vida nacional.

Este libro contiene 16 ensayos de reconocidos juristas, especialistas en la materia, como: Miriam Mabel Ivanega (Argentina); Jaime Orlando Santofimio Gamboa (Colombia); Andry Matilla (Cuba); Ernesto Jinesta Lobo (Costa Rica); Gregorio Montero (República Dominicana); Eloy Espinosa- Saldaña Barrera (Perú); José Olivos Campos (México); Marta Franch (España); Juan Carlos Morón Urbina (Perú); José Luis Bejar Rivera (México); Ernesto Bustelo (Argentina); Paulo Ferreira Motta (Brasil); Domingo Sesin (Argentina); Manlio Casarin (México); y, Juan Francisco Pérez Gálves (España).

C. GALERÍA DE PROCURADORES

Aporte importante realizado por la Procuraduría de la Administración en materia de registro, documentación y reconocimiento fue la creación de la ***Galería de Procuradores de la Administración, Procuradores Auxiliares y Fiscales de lo Contencioso Administrativo***, un proyecto que, inaugurado en la sede de la entidad en el año 2011, consistió en develar los retratos, confeccionados por la pintora chiricana Mariela Urieta, de las personalidades que ocuparon el cargo desde 1943:

FISCALES DEL TRIBUNAL DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

Samuel Quintero Jr.	1943-1946
Enrique G. Abrahams	1947-1949
Joaquín F. Franco	1949-1951
José Manuel Quirós	1952-1952
José Antonio Molino	1953-1956

PROCURADORES AUXILIARES

Claudio C. Cedeño	1957-1957
Demetrio Martínez	1958-1969
Carlos Pérez Castrellón	1969-1978

PROCURADORES DE LA ADMINISTRACIÓN

Carlos Pérez Castrellón	1969-1983
José A. Troyano	1984-1984
Olmedo Sanjur	1985-1990
Aura Feraud	1990-1991
Donatilo Ballesteros	1991-1994
Alma Montenegro	1995-2004
Oscar Ceville	2005-2014

Esta galería, compuesta por catorce (14) retratos, tiene el propósito de rendir homenaje a los abogados y abogadas que han servido al país como representantes del Ministerio Público en la Jurisdicción Contencioso Administrativa, primero ejercida por un Tribunal independiente de los tres Órganos del Estado y posteriormente asumida por la Corte Suprema de Justicia a través de su Sala Tercera.





XII. GESTIÓN DE MANTENIMIENTO, ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS EXISTENTES Y DE CONSTRUCCIÓN DE NUEVAS ESTRUCTURAS.

En el periodo **2005-2014**, a través de sus departamentos de Infraestructura y de Servicios Generales, la Procuraduría de la Administración realizó trabajos dirigidos a la construcción, preservación, soporte y mantenimiento de su edificio Sede, Centro de Capacitación, 7 Oficinas Regionales y 22 Centros de Mediación Comunitaria.

Entre esos trabajos y obras destacan los siguientes:

A. EDIFICIO SEDE

1. Adición y Reformas al gazebo del edificio sede de la Procuraduría de la Administración.

Esta reforma amplió de 5.61 m² a 21.20 m² de área cerrada y 64.80 m² de área abierta esta estructura ubicada a un costado del edificio sede, que forma parte del Conjunto Monumental de La Exposición.

2. Preservación del área de balcón

Previo cumplimiento de las normas que rigen al Conjunto Monumental del que forma parte el Edificio Sede de la Procuraduría de la Administración, antiguo Palacio de Artes, se gestionó la realización de un proyecto dirigido a preservar la losa de su balcón frontal, colocando un aislante impermeable entre las baldosas y el hormigón existente, para evitar la oxidación del acero por contacto con el agua de lluvia.

3. Mejoras al Sistema Eléctrico

En este periodo también, se gestionó la contratación de una consultoría para detectar las causas que provocaban las fluctuaciones eléctricas en el Edificio sede y dar las recomendaciones que posteriormente se tomarían como base para la realización de cambios en el sistema eléctrico.

4. 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 para lograr un mayor espacio físico, adecuación y equipamiento en beneficio del ambiente laboral del personal de esa unidad administrativa.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. Confección e instalación de rotulo con la leyenda “PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN” en acero inoxidable.

12. Adecuación de las oficinas de Auditoría Interna y de Recursos Humanos.

El trabajo consistió en la realización de un inventario de los puestos de trabajo existentes, toma de medidas y equipos; para el desarrollo de los planos, para la adecuación espacio físico, para beneficio del ambiente laboral del personal de esas unidades administrativas.

B. CENTRO DE CAPACITACIÓN

1. Construcción de dos (2) aulas adicionales y reubicación de vía en el CECPA.
2. Diseño y adecuación de puertas dobles para facilitar el acceso al patio interno del edificio.
3. Construcción de un edificio anexo a su Centro de Capacitación, ubicado en la Calle Diana Morán, Urbanización Llanos de Curundú; Corregimiento de Balboa; Distrito de Panamá. El edificio está construido sobre la finca 203042, con una superficie de 7,095.65 m², de los cuales 2,722.71M² corresponden a edificación. El nuevo edificio cuenta con un Semi Sótano de 735.45 m²; Planta Baja con 735.45; Planta Alta 735.45 m²; y, una Azotea con 516.36 m². En el mismo encontramos los siguientes ambientes: Vestíbulo con recepción, Sala de

impresiones, Sala de Informática, Una Biblioteca, siete (7) salones de capacitación, un (1) auditorio, Comedor, sanitarios en cada planta, escaleras (2) y espacio para dos (2) ascensores; Sótano y azotea. Este proyecto fue financiado con fondos provenientes del Programa de Mejoramiento de la Administración de Justicia, II Etapa (Contrato de Préstamo 1875 OC/PN, suscrito entre la República de Panamá y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).



4. Construcción de Marquesina que une los edificios del Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración
5. Esta estructura de 45 m2 conecta edificio existente con el nuevo anexo mediante un paso techado en planta baja.
6. Construcción de cerca perimetral de 534.14 ml en el perímetro de las fincas asignadas al centro de capacitación.
7. Construcción de escalones en el auditorio.
8. Remodelación del Auditorio del Edificio de Capacitación.
9. Impermeabilización de grietas y canales de desagües.
10. Instalación de concertina Perimetral de 534.14 ml. por toda la cerca de la Finca asignada al Centro de Capacitación con el interés de preservar y garantizar los bienes muebles e inmuebles.

C. OFICINAS REGIONALES

1. Adecuación de locales arrendados para ubicar las Oficinas Regionales de Chiriquí, Coclé, Colón, Herrera y Los Santos.
2. Construcción de la Oficina Regional de Panamá Oeste, ubicada en el distrito de Chepo, con fondos provenientes del Contrato de Préstamo 1875 OC/PN. Ubicado en la Carretera Panamericana, a 150 metros del Rio Bonette; Corregimiento de Chepo; en el Distrito de Chepo. Este edificio está dedicado a actividades administrativas y docentes; está construido sobre la finca 312517; con superficie de 1,000 m2. de los cuales 400.00 m2 corresponden al área cerrada, 22 m2 a área abierta y 232 m2 para área de estacionamientos.

Cuenta con una recepción, vestíbulo, área de secretarías, informática, tres (3) salones para docencia, sanitarios administrativos y de uso generales, oficina para conferencistas; oficina para el Procurador, sala de reuniones; oficina para servicios generales, depósito, oficina para el Jefe Regional, un área de comedor y administración.

D. CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

Adecuación de las instalaciones que albergan los Centros de Mediación Comunitaria.

En una primera etapa estas adecuaciones fueron financiadas con fondos provenientes del Contrato de Préstamo 1875/OC/PN. Posteriormente, los gastos generados por la adecuación de los Centros de Mediación Comunitaria fueron cubiertos con fondos provenientes del presupuesto de funcionamiento de la institución.

Epílogo

En diciembre concluye el decenio durante el cual me ha tocado dirigir la gestión de la Procuraduría de la Administración. Un honor sin duda, pero a la vez una jornada cargada de responsabilidades que procuramos encarnar en un lema: ***La Procuraduría de la Administración sirve a Panamá, te sirve a ti***, porque toda la labor que se desarrolla desde esta Institución hace sinónimo de servicio; desde la defensa de los intereses del Estado, hasta la orientación ciudadana para que todos los panameños puedan hacer uso de ella de la mejor manera.

En enero de 2005, cuando asumíamos estas tareas, transformamos en estrategia la vieja aspiración de devolver al ciudadano la confianza en la justicia. En aquel momento dije: *“Mi visión en el plano general se concentra en crear conciencia y promover con otros una reforma judicial integral que facilite la tutela eficaz de los derechos de los ciudadanos y les permita acceder al sistema a través de mecanismos expeditos. Se trata de lograr un sistema de justicia que devuelva la confianza a todos los ciudadanos y que éstos vuelvan a creer en los hombres y las mujeres que administran justicia”*.

Diez años después siento que el resumen de la jornada, los esfuerzos invertidos en ella, la cooperación recibida de todos mis colaboradores y de personalidades y entidades también comprometidas con este proyecto, nos han permitido cumplir gran parte de las metas trazadas, aunque admito que en el complejo escenario social y político en que nos desenvolvemos, esa labor enorme puede parecer insuficiente.

Por éso este informe; para que a la luz de la información que aquí se vierte, los ciudadanos de hoy y de mañana, tengan a mano los suficientes elementos que les permitan una valoración desapasionada. Tomé este camino en un kilómetro determinado y me voy con la satisfacción de saber y de sentir que avanzamos muchos kilómetros más en el sentido correcto. Nada me alegraría más que saber que quienes asumen el relevo le darán continuidad, y que como yo, contarán con el respaldo y la comprensión de una sociedad que sabe que en la Procuraduría de la Administración tiene una institución que vela por sus derechos.

A todos los que colaboraron en este esfuerzo, gracias...

Oscar Ceville

Procurador de la Administración
2005-2014