

## Compilado Cuestionario Buenas Prácticas

1. **Institución: Nombre de la institución que está implementando la buena práctica:**

MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA

2. **Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona:**

“La Transparencia y Eficiencia del Derecho de Petición como mecanismo de mitigación de los actos de corrupción”.

Estos conceptos los podemos encajar en acciones y derechos relacionados con la Transparencia y Acceso a la Información, incluyendo el derecho de petición que tienen las partes. Entre los cuales, se puede mencionar las estrategias de respuestas ante las peticiones y consultas realizadas por la ciudadanía.

3. **Descripción de la buena práctica: Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:**

La institución ha desarrollado procesos internos dirigidos a la gestión de buenas prácticas gubernamentales, garantizando el derecho de acceso a la información de los ciudadanos.

La iniciativa consistió en realizar un análisis a las peticiones interpuestas por los ciudadanos ante este ministerio, el tiempo de respuestas y los efectos que las peticiones surtían, ejecutando mecanismos dirigidos específicamente a brindar respuesta rápida, en tiempo oportuno, a las peticiones y una atención personalizada a los ciudadanos.

4. **Razones e importancia: Expresar las razones por las que se desarrolló la buena práctica. Describir la situación existente antes de la adopción de la buena práctica e identificar el problema o problemas que aborda:**

Estas iniciativas se implementaron inicialmente para cumplir con lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. En materia de divulgación y transparencia en sí, nuestra institución se comprometió a la rendición de cuentas relacionada con el uso correcto y transparente de los fondos públicos asignados para la ejecución de los proyectos planificados.

De igual forma, en materia de operatividad y la ejecución de las políticas de transparencia y derecho de petición, la razón principal consistía en brindar una atención al ciudadano lo más eficiente, inmediata y transparente posible.

**5. Enfoque: ¿Cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para aplicar la buena práctica? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países? ¿Se utilizó una legislación modelo?**

En este caso nos adecuamos a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, a fin de otorgarle una plataforma transparente y efectiva al recurrente para la presentación de peticiones y consultas, y dar el correspondiente seguimiento a su respuesta en cumplimiento y observancia del debido proceso.

Tomando en consideración los procesos y trámites existentes con relación a las peticiones interpuestas a este ministerio, se estableció como prioridad el término otorgado por la Legislación Panameña en relación al derecho de petición, con el fin de brindar respuesta a dicha solicitud de un modo transparente y eficiente.

**6. Implementación: ¿Cómo se está implementando la buena práctica? ¿Cuáles fueron los recursos: financieros y humanos necesarios para su implementación?:**

Con relación a la divulgación y transparencia en los medios de comunicación y redes sociales, en general actualmente la Dirección de Comunicación Social ha designado a 2 funcionarios para cumplir puntualmente con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. Estos funcionarios actúan como enlaces con las diferentes oficinas y direcciones las cuales suministran los datos necesarios para el desarrollo de la información que se va a divulgar.

De igual forma, el Ministerio de Seguridad Pública como entidad que mantiene bajo su cargo los diferentes estamentos de seguridad del Estado, mantiene plena obligatoriedad, observancia y cumplimiento de las disposiciones establecidas en los Reglamentos Disciplinarios de cada uno de los estamentos que componen este ministerio, coordinando con las Direcciones de Recursos Humanos y las Juntas Disciplinarias respectivas, la aplicación enérgica y estricta de los reglamentos disciplinarios, incentivando las prácticas transparentes y eficientes, al mismo tiempo sancionando ejemplarmente cualquier infracción al reglamento de disciplina relacionada con actos de corrupción y cualquier otra actividad relacionada.

- 7. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto?:**

La implementación de esta buena práctica se constituye en el bastión primordial en la lucha frontal que nuestra institución lleva adelante contra la corrupción. Con respecto al trámite de peticiones en general, se ha visto un comportamiento con mayor confianza y disposición por parte de los recurrentes, quienes han visto sus solicitudes absueltas en el término otorgado por la ley, sin gestionar trámites, peticiones o quejas adicionales ante la Procuraduría de la Administración.

- 8. Potencial para cooperación técnica: ¿Puede la buena práctica ser adaptada y servir a otros países? ¿Podría brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma? Indicar el punto de contacto de la entidad que podría brindar esta asistencia:**

La iniciativa de cumplimiento y observancia como garantes del derecho al acceso de información, de forma transparente y eficiente puede ser adaptada e implementada en otros países, ya que están destinadas a transmitir mayor transparencia y confianza al peticionario en general, manteniendo un canal abierto de información en la cual éste último pueda obtener la totalidad de la información requerida, siempre y cuando ésta no sea de acceso restringido o de seguridad nacional.

- 9. Seguimiento: ¿Quién o qué grupos se encargará de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica? ¿Cómo se vigilará su implementación? ¿Habría informe de seguimiento?**

La Autoridad Nacional de Transparencia y la Defensoría del Pueblo, son los encargados del monitoreo mensual del cumplimiento de la normativa, publicando informes con los resultados, con base a la información y reportes proporcionados (por ejemplo, el Informe de los casos y trámites manejados por la Oficina de Asesoría Legal de este ministerio el cual es actualizado y remitido a la ANTAI de forma mensual). Paralelamente, la ciudadanía juega un rol importante en este proceso, porque son ellos quienes se encargan de darle seguimiento a estas buenas prácticas. Así lo evidencian, por ejemplo, las estadísticas del tráfico de nuestro sitio web, donde se puede observar que la sección de Transparencia es la segunda más visitada después de la página de inicio.

**10. Lecciones aprendidas: ¿Cuáles han sido algunas de las lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los desafíos para la implementación de la buena práctica?**

Hemos aprendido que la rendición informes de transparencia requiere precisión en las circunstancias y contexto para evitar que terceros malintencionados desinformen a la comunidad o divulguen contenido falso a través de los medios de comunicación digitales y tradicionales.

De igual forma, mantener una administración eficiente y transparente, transmite esa sensación de confianza y tranquilidad al petitionario, quien ve en esta institución un brazo de apoyo y colaboración ante la gestión administrativa que pretende realizar, para la correspondiente y exitosa protección de sus derechos y garantías fundamentales, salvaguardando la seguridad del estado y sus ciudadanos.

**11. Documentos: ¿Dónde puede encontrarse más información sobre la buena práctica? (por ejemplo, enlaces en Internet):**

<https://ministeriopublico.gob.pa/denuncias/denuncia-violencia-domestica/>  
<https://www.minseg.gob.pa/transparencia/>

**12. Contacto: Con quién comunicarse para recibir mayor información:**

Secretaría General – Ministerio de Seguridad Pública.  
Oficina de Asesoría Legal - Ministerio de Seguridad Pública.

## ANEXO.

### Formato Standard para presentar información sobre buenas prácticas.

**1. Institución: Nombre de la Institución que está implementando la buena práctica.**

Dirección General de Ingresos.

**2. Título: Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona:**

Código Uniforme de ética de los servidores Públicos.

Basado en el Decreto Ejecutivo No 246 del 15 de diciembre de 2004.

**3. Descripción de la buena práctica: Incluir una breve descripción y un resumen de la buena práctica, así, como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma.**

A través de Capítulo II, se describen los principios generales de probidad, prudencia, justicia, templanza, idoneidad, responsabilidad, transparencia, igualdad, respeto y liderazgo. Y a través del Capítulo III se establecen los principios particulares de Aptitud, Capacitación, legalidad, evaluación, veracidad, discreción, declaración jurada patrimonial, obediencia, independencia de criterio, equidad, igualdad de trato, ejercicio adecuado del cargo, uso adecuado de los bienes del Estado, Del tiempo de trabajo, colaboración, uso de información, obligación de denunciar, dignidad y decoro, honor, tolerancia y equilibrio.

En el Capítulo IV se establecen las diferentes prohibiciones, desde las generales, beneficios prohibidos, presunciones, excepciones y exclusión.

Capítulo V Impedimentos por razones de las funciones conflicto de intereses, excusa, nepotismo, acumulación de cargos, prohibición de celebrar gestiones o trámites.

Capítulo VI de las Sanciones y el Procedimiento.

En cuanto a la sustentabilidad podemos hacer referencia a que el código en mención entró en vigencia el 15 de diciembre de 2004. Y que el mismo lleva actualmente 17 años de estar siendo implementado.

**4. Razones e importancia. Expresar las razones por las que se desarrolló la buena práctica. Describir la situación existente antes de la adopción de la buena práctica e identificar el problema o problemas que aborda.**

El código uniforme de ética de los servidores públicos que rige el Minsiterio de Economía y Finanzas, se desprende de lo establecido en el artículo 276 de la Ley No 6 del 22 de enero de 2002, por medio del cual se establecen las diferentes normas para la transparencia en la gestión pública. El mismo establece el cumplimiento obligatorio de todos los funcionarios y servidores públicos que prestan servicio en las diferentes instituciones del gobierno central, entidades autónomas o semiautónomas.

Se considera indispensable por parte del Organo Ejecutivo, que todas las instituciones que forman parte del Gobierno Central, deben contar con un instrumento que alcance de

manera uniforme las normas y principios éticos y morales que el servidor público debe guardar.

- 5. Enfoque. Cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para aplicar la buena práctica? Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países? Se utilizó una legislación modelo?.**

Al ser la Dirección General de Ingresos una dirección, adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas, el código de ética en mención es un documento desarrollado por el Ministerio y entregado a la Dirección para su aplicación. Por lo que deben referirse al contacto en el Ministerio de los factores que se consideraron para el diseño de dicho código, lo cual es facultad del Ministerio de Economía y Finanzas.

- 6. Implementación. Cómo está implementada la buena práctica? Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación?.**

Actualmente la implementación de la buena práctica, se da con la debida docencia al personal de la DGI y la entrega el Manual del Código de Uniforme de ética de los servidores públicos al momento de la toma de posesión del cargo del funcionario público en la DGI.

- 7. Resultado. ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto?. Por favor referirse a lo señalado por el MEF.**

El resultado esperado en la implementación es el de lograr la transparencia y la prevención y combate de la corrupción por parte del funcionario público, así como un servicio integro a los contribuyentes libre de toda mala práctica y falta de ética en el proceso.

- 8. Potencial. Para Cooperación Técnica: Puede la buena práctica adaptada y servir a otros países? ¿Podría brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma? Indicar el punto de contacto de la entidad que podría brindar esta asistencia.**

Siendo la Dirección General de Ingresos una Dirección adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas, la misma sólo podría brindar asistencia técnica previa aprobación del señor Ministro de Economía y Finanzas o algún acuerdo bilateral firmado con otra jurisdicción.

- 9. Seguimiento: ¿Quién o qué grupos se encargarán de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica?. ¿Cómo se vigilará su implementación? Habrá informe de seguimiento?.**

Departamento de Recursos Humanos de la Dirección General de Ingresos.

- 10. Lecciones Aprendidas. ¿Cuáles son algunas de las lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica?. ¿Cuáles han sido los desafíos para la implementación de la buena práctica?**

**11. Documentos. Dónde puede encontrarse mas información sobre la buena práctica? Por ejemplo enlaces en internet.**

**12. Contacto: Con quien puede comunicarse para recibir mayor información.** Dilia G. Palma [dgpalma@mef.gob.pa](mailto:dgpalma@mef.gob.pa) Noris Maruja R De Meléndez [mmelendez@mef.gob.pa](mailto:mmelendez@mef.gob.pa)>

## ANEXO

### **FORMATO ESTÁNDAR PARA PRESENTAR INFORMACIÓN SOBRE BUENAS PRÁCTICAS**

1. Institución: Nombre de la institución que está implementando la buena práctica:

#### **ORGANO JUDICIAL – SECRETARÍA ADMINISTRATIVA**

2. Título: Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona:

#### **Manual de Procedimientos para la estandarización, supervisión y control de la Gestión Administrativa y de Dependencias de Apoyo Judicial**

3. Descripción de la buena práctica: Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:<sup>1</sup>

De acuerdo con el principio de legalidad que debe caracterizar los actos administrativos de las instituciones públicas, el Órgano Judicial da cumplimiento al Decreto Ejecutivo No.214-DGA- Por el cual se emiten las Normas de Control Interno Gubernamental para la República de Panamá, de fecha 08 de octubre de 1999 expedido por la Contraloría General de la República de Panamá. De acuerdo a dichas normas se deben establecer procedimientos administrativos para las áreas de Administración financiera, para el Área de Materiales, Suministros y Activos Fijos, para el área de Administración del Recurso Humano, para Sistemas Computarizados, entre otros.

Con estos procedimientos se garantizan mecanismos de planificación y presupuestos dirigidos hacia el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales en términos de economía, eficiencia y efectividad. Igualmente, se asegura que la institución disponga de una estructura funcional que proporcione el marco adecuado para planificar, dirigir, controlar y supervisar su gestión, así como para asignar las diferentes responsabilidades establecida en los cargos que ocupan los servidores judiciales y delegar autoridad en las Unidades Gestoras de la organización; así como establecer un sistema de control garante en las diferentes actividades que se realicen y señaladas en los procedimientos aprobados por la administración.

La Secretaría Administrativa de la Corte Suprema de Justicia, es el ente responsable del establecimiento, desarrollo, revisión, aprobación y actualización de una adecuada estructura de control interno, con la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, todo esto con el apoyo de la auditoría interna, en la revisión y evaluación de la estructura a través de los diferentes procedimientos administrativos aprobados, implementados y divulgados a través de las diferentes jornadas en el ámbito nacional, así como en nuestra página de intranet e internet institucional.

A continuación, se presentan un listado de los principales procedimientos más apremiantes alineados a la prevención y combate de la corrupción en la institución.

<b>Nombre del procedimiento Área de Apoyo Judicial</b>	<b>Buena práctica a la prevención y combate a la corrupción.</b>
Entrega de las diligencias de notificaciones efectuadas por el Centro de Comunicaciones Judiciales (CCJ).	Tramitar las diligencias judiciales, que requieran los Tribunales y Juzgados adscritos mediante Acuerdo, a fin de agilizar y facilitar el proceso de comunicaciones, notificaciones y citaciones judiciales. Igualmente trasladar los expedientes de los Juzgados y Tribunales.
Registro y/o captura y adjudicación de los procesos según las reglas de reparto en el Sistema Automatizado de Gestión Judicial (RUE), para las jurisdicciones: Penal (inquisitivo), Familia, Salas de la Corte	Sistema informático orientado al almacenamiento, procesamiento, administración de datos y consulta de información, electrónica y digital de los expedientes que cursan trámite ante los tribunales de justicia del Órgano Judicial de la República de Panamá.

Suprema de Justicia, Tribunales Marítimos, entre otros.	
Archivo de Expediente Vigente de los Despachos Solicitantes (CCEV).	Custodia y control de la entrada y salida de los expedientes vigentes, en un área centralizada, debidamente clasificada, a disposición de los/as secretarios/as judiciales, jueces/zas y magistrados/as.
Mediación Judicial Penal.	En la administración de Justicia, sirve como una vía distinta para solucionar las controversias generadas por la comisión de un ilícito, a través de soluciones novedosas y más adecuadas, concretándose como una expresión de la justicia restaurativa en el entorno de la cultura de Paz.
Publicación de los fallos del Pleno y de las Salas de la Corte Suprema de Justicia	Cumplir con lo ordenado en el Artículo 100 del Código Judicial, Numerales 10 y 20, los cuales establecen como objetivo fundamental, que todos los fallos que emita la Corte Suprema de Justicia, sean de conocimiento público y que dichas publicaciones sirvan como herramienta de trabajo y estudio a Jueces, abogados, estudiantes y público en general.
Seguimiento y control al cumplimiento de las Medidas Sustitutivas en el Sistema Penal Acusatorio, realizada por el Trabajador Social.	Actividad realizada por el Trabajador Social para el apoyo al Administrador de Justicia en la toma de decisiones en una determinada solicitud de audiencia.
Gestión e Intervención del Profesional de Trabajo Social en la Jurisdicción de Familia.	Apoyo al Administrador de Justicia en la toma de decisiones en una determinada solicitud de audiencia.
Conciliación de Conflictos de los Juzgados Seccionales y Municipales de Familia.	Apoyo al Administrador de Justicia en la toma de decisiones en una determinada solicitud de audiencia.
Elaboración y publicación de la Lista de Jurados del Primer Distrito Judicial.	<p>Formalizar la elaboración de la lista de funcionarios gubernamentales y empleados de la empresa privada, que intervienen como jurados en los juicios, filtrando de la planilla los que no cumplan con los requerimientos, a fin de obtener la aprobación de la Lista de Jurados para el año vigente y su posterior divulgación en la Gaceta Oficial.</p> <p>Los Ministerios e Instituciones del Estado y la empresa privada, deben facilitar, al Órgano Judicial, copia de sus planillas, para la formación de la lista anual de jurados, la cual será aprobada y publicada en Gaceta Oficial. Con base en esta lista se realiza un sorteo público, aleatorio y transparente, y se confeccionan las boletas de citación para las personas que resulten seleccionadas. Nadie desempeñará las funciones de jurado por más de una vez en el transcurso de un (1) año.</p>

<b>Nombre del procedimiento Administrativos</b>	<b>Buena práctica a la prevención y combate a la corrupción.</b>
Trámite para la Solicitud de Viático al Exterior (misión oficial o capacitación)	Se publica el listado de los servidores judiciales que asisten a estas misiones con el valor del viático recibido.
Trámite para el pago de Viático.	Se tramitan de acuerdo al orden de llegada y de acuerdo a los fondos con que cuenta la partida la partida presupuestaria.
Manual de Procedimiento para el Uso y Manejo de los Fondos de las Cajas Menudas en las Entidades Públicas. Quinta versión.	Nos regimos por el Decreto No.214-DGAMySC del 14 de diciembre de 2010, Gaceta Oficial No.26709-A, documento que regirá para todo el Sector Público.
Contrataciones Menores, que no excedan los B/. 50,000.00.	Elaborado en base a la Ley de Contrataciones Públicas.
Licitación Pública (Orden de Compra o Contado).	Elaborado en base a la Ley de Contrataciones Públicas.
Adquisición y Distribución de las Tarjetas Magnéticas de Combustible.	Planificar y distribuir la adquisición de las tarjetas magnéticas recargable de combustible, para regular de manera adecuada la asignación en el uso que le corresponde.
Inventario y Traspaso de Bienes al recibir o entregar la responsabilidad de un despacho.	Verificar físicamente los bienes a una determinada fecha, con el fin de que los funcionarios entrantes y salientes de un despacho reciban o entreguen los bienes propiedad de la institución a conformidad.

Toma y verificación de inventario físico de Mobiliario y Equipos	Registrar, verificar, valorizar y controlar el inventario físico del mobiliario de todas las dependencias judiciales y Administrativas, con la finalidad de actualizar la base de datos institucional.
Plaqueo de los activos fijos recibidos por el Almacén.	Garantizar la recepción, el registro y control de los bienes inmuebles de la institución que se reciben directamente de los proveedores, a través del Almacén, para registrar el destino de los activos.
Trámite para el pago de emolumentos por planilla adicional.	Establecer las normas y procedimientos para la elaboración de la planilla adicional por emolumentos dejados de cobrar al cierre de la planilla regular.
Elaboración del anteproyecto de presupuesto institucional.	Preparar el anteproyecto de presupuesto de funcionamiento, de acuerdo a las políticas establecidas por los niveles decisorios, con el fin de cumplir con los Planes de Desarrollo, Programa de Trabajo de mediano plazo y Planes Operativos Anuales.
Coordinación, seguimiento y evaluación de resultados de la ejecución presupuestaria,	Establecer los lineamientos que contribuyan a optimizar el proceso de ejecución presupuestaria para dar seguimiento, controlar y evaluar con más precisión las gestiones y resultados de cada período presupuestario.
Solicitud y trámite para la contratación de los servicios profesionales de intérpretes y/o traductores.	Facilitar el trámite para la contratación de los servicios profesionales de Intérprete y/o Traductor, solicitado en tiempo oportuno, utilizando los documentos adecuados y asignando la partida presupuestaria correspondiente.
Formulación y elaboración de proyectos de inversión y registros en el Sistema Nacional de Inversiones Públicas (SINIP – Banco de Programas y Proyectos).	Estandarizar el procedimiento para formular y elaborar los proyectos de inversión institucional y registrarlos en el Sistema Nacional de Inversiones Públicas, a fin de contar con una metodología uniforme para su aprobación, seguimiento y evaluación en las diferentes etapas del presupuesto de inversiones.
Trámite de vacaciones a los Servidores Judiciales.	Tramitar las solicitudes requeridas que tiene por derecho el Servidor Judicial en la institución, según lo estipulado en la Ley 53 de 27 de agosto de 2015 que regula la Carrera Judicial, a fin de otorgar las vacaciones correspondientes en el tiempo oportuno.
Arqueo de Caja Menuda por traspaso de Fondo.	Establecer las pautas que permitan controlar las acciones de traspaso de fondo de caja menuda de un custodio a otro, ya sea temporal o permanente a fin de evidenciar a través del Acta el buen manejo, uso y control del fondo asignado al área evaluada.
Arqueo de cajas menudas sorpresivo.	Examinar el manejo de los fondos de caja menuda asignadas a las dependencias del Órgano Judicial, efectuando arqueos sorpresivos, a fin de garantizar el buen uso y manejo de conformidad con la Ley y las Normas vigentes.
Adquisición y Registro de Instalación de Licencias Informáticas y de Ofimática.	Controlar y registrar las licencias de software que se adquieren y se instalan en las distintas dependencias del Órgano Judicial en el ámbito nacional.
Convocatoria para Concurso Interno y Mixto y su debido nombramiento.	Lograr la mayor participación de las personas interesadas en los concursos ya sea interno o mixto de manera de captar aspirantes idóneos, según los requisitos mínimos para formar la lista de seleccionados.  Contar con un banco de datos con aspirantes que califican con los requisitos mínimos exigidos al cargo.

4. **Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se desarrolló la buena práctica. Describir la situación existente antes de la adopción de la buena práctica e identificar el problema o problemas que aborda:

Respuesta: Con la creación del Departamento de Organización Administrativa de la Dirección de Planificación y Presupuesto en la Institución y luego de contar con el adiestramiento y capacitación correspondiente, se toma la decisión a nivel gerencial de levantar los procedimientos administrativos mínimos exigidos por la Norma de Control Interno Gubernamental y enfocados al Sistema de Gestión de Calidad ISO-9001-2015 pues no se contaban con ellos. En el año 2000 iniciamos la fase de levantamiento de procedimientos administrativos, mismos que son actualizados cada dos (2) años o cuando así lo requiera la norma. También se fueron incorporando aquellos procedimientos del área de apoyo a la gestión, como algunos otros del área operacional.

5. **Enfoque:** ¿Cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para aplicar la buena práctica? ¿Qué

se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países? ¿Se utilizó una legislación modelo?:

Respuesta:

1. La metodología se basó en la Norma ISO-9001-2015.
2. Si se tomaron experiencias de otros países como México.
3. Iniciamos el levantado de los procedimientos solo para el área administrativa, los que fueron enfocados en base a la Norma de Control Interno Gubernamental de la Contraloría General de la República, emitida mediante Decreto 214-DGA (De 8 de octubre de 1999) Por el cual se emiten las Normas de Control Interno Gubernamental para la República de Panamá.

6. Implementación: ¿Cómo se está implementando la buena práctica? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación?:

Respuesta:

1. La buena práctica se está implementando en la actualidad con la actualización de los documentos cada dos (2) años y con las auditorías que realiza la Dirección de Auditoría Interna de la institución para comprobar que se cumple con los procedimientos aprobados.
2. Los recursos financieros y humanos para su implementación fue la de: nombramiento de personal técnico para el levantamiento de Manuales, Guías, Procedimientos con sus flujogramas de procesos, formatos con sus instructivos, entre otros documentos, así como la compra de equipo tecnológico y licencias para el software Microsoft Visio, un escáner para la digitalización de los procedimientos para su publicación en la página de intranet e institucional cuando así se requieran.

7. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto?²:

Respuesta:

- 1) El resultado final o esperado de la implementación de la buena práctica es que se han unificado los criterios para la toma de decisiones, conducentes a mantener bien informados a los colaboradores sobre la forma de realizar las tareas de su competencia y evitar así, confusiones a la hora de llevar a cabo sus funciones.
- 2) Beneficios o experiencias exitosas: Contar con procedimientos administrativos, nos sirven como un instrumento de rendición de cuenta acerca *de qué, cómo, cuándo, dónde y con qué* se ejecutan las labores que son responsabilidad de cada servidor judicial, de esta manera se evita duplicidad de funciones y sirven a la vez como indicador para detectar omisiones, también propician el ahorro de esfuerzo y recursos y por último, estos documentos son el instrumento de evaluación para los auditores internos.
- 3) No se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica.

8. Potencial para cooperación técnica: ¿Puede la buena práctica ser adaptada y servir a otros países? ¿Podría brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma? Indicar el punto de contacto de la entidad que podría brindar esta asistencia:

Respuestas:

- 1) Si puede ser la buena práctica adaptada y servir a otros países.
- 2) Si podría brindarse asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma.
- 3) Punto de Contacto de la Entidad para brindar esa asistencia: Analistas del Departamento de Organización Administrativa de la Dirección de Planificación y Presupuesto del Órgano Judicial.

9. Seguimiento: ¿Quién o qué grupos se encargarán de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica? ¿Cómo se vigilará su implementación? ¿Habrá informe de seguimiento?:

Respuesta:

- 1) El seguimiento a la implementación de la buena práctica, es realizada por los analistas de Organización Administrativa y de la Secretaría Administrativa.  
Dictamos jornadas de divulgación de los documentos administrativos elaborados, llámense Manuales, Procedimientos, Mapeo de Procesos, Organigramas, Flujo de procesos, entre otros.
- 2) Se vigilará la implementación a través de los Auditores Internos, quienes luego de la auditoría realizada, emitirán un informe de la auditoría remitirán con aquellas debilidades que adolezca el procedimiento a fin de que el mismo sea fortalecido, ya sea a través de actividades o de control con algún formato. Luego de seis (6) meses la auditoría interna regresa a fin de confirmar que se han realizado los ajustes correspondientes.

**10. Lecciones aprendidas:** ¿Cuáles han sido algunas de las lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los desafíos para la implementación de la buena práctica?:

Respuesta:

- 1) Las lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica es que cuenta la institución con los instrumentos de trabajo para que los servidores judiciales una vez ingresen a la institución, sepan cómo deben realizar su trabajo y no estén neófitos. Nos sentimos complacidos de que los directores, coordinadores, Magistrados, Jueces y jefes de despacho, valoran el trabajo que hace un analista de Organización, pues los Analistas de Organización se dan a conocer con el trabajo técnico que realizan.
- 2) Los desafíos que se han tenido con la implementación de la buena práctica: Lo más difícil fue lograr el cambio de actitud en los servidores judiciales (jefes y colaboradores), pues manifestaban al principio expresiones como: “siempre lo hemos hecho así”. Con esta buena práctica se capacitaron servidores judiciales que nos apoyarían como enlaces por parte de su dependencia para la recolección de la información e insumos que serían la guía para levantar o desarrollar el procedimiento necesario o requerido.

**11. Documentos:** ¿Dónde puede encontrarse más información sobre la buena práctica? (por ejemplo, enlaces en Internet):

Respuesta: Podrá encontrar más información en las siguientes rutas de páginas:

En la página de intranet institucional, así como en la página web institucional en la siguiente ruta:

<https://www.organojudicial.gob.pa/transparencia/manuales-de-procedimientos-de-la-institucion/Procedimientos>

Así como también puede acercarse a nuestras oficinas para la entrega de más material necesario.

**12. Contacto:** Con quién comunicarse para recibir mayor información:

- 1) Dirección de Planificación y Presupuesto: Lic. Miguel A. González, Director. Teléfono: 212-7351, correo electrónico: [m.gonzalez@organojudicial.gob.pa](mailto:m.gonzalez@organojudicial.gob.pa)
- 2) Departamento de Organización Administrativa: Lic. Vielka Aguilar de Ibarra, teléfono: 212-7351, correo electrónico: [v.aguilar@organojudicial.gob.pa](mailto:v.aguilar@organojudicial.gob.pa)

---

<sup>2</sup> Por ejemplo, prácticas que puedan generar un cambio de conducta, comportamiento de una población o institución.

**FORMATO ESTANDAR PARA PRESENTAR INFORMACION SOBRE  
BUENAS PRÁCTICAS**

1. **Institución:** Nombre de la institución que está implementando la buena práctica:

**MINISTERIO PÚBLICO PANAMÁ.**

2. **Título:** Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona:

**Respuesta:**

- **Uso de las Redes Sociales como Herramienta Eficaz en la Lucha contra la corrupción.**
- La debida gestión de los asuntos públicos, la transparencia y la rendición de cuentas
- Capítulo II Medidas Preventivas; Artículo 5. Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción, del 31 de octubre de 2003. Adoptada en nuestro país mediante ley N° 15 de 10 de mayo de 2005.

3. **Descripción de la buena práctica:** Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que se debe ser considerada como una buena práctica refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:

**Respuesta:** Las redes sociales son buenos instrumentos que han de ser utilizados a favor de la justicia, por lo que la Procuraduría General de la Nación de Panamá organizó dentro de sus buenas prácticas la publicación de infografías sobre los casos de mayor impacto social en materia de corrupción suscitados en Panamá, durante el periodo comprendido entre el año 2015 hasta la actualidad. Esta herramienta nos ha permitido trabajar en tres vertientes necesarias en la lucha contra la corrupción: prevención, educación y transparencia.

Las infografías comprenden la explicación del caso de una forma sencilla, de modo que la información se ponga al alcance de toda la población, sin importar la edad o grado de escolaridad; logrando así que la ciudadanía comprenda el caso y el estado procesal en que se encuentra.

4. **Razones e importancia:** Expresar las razones por las que se desarrolló la buena práctica. Describir la situaciones existentes antes de la adopción de la buena práctica e identificar el problema o problemas que aborda:

**Respuesta:** El propósito de ello es alcanzar una cultura de cero tolerancia hacia la corrupción, pues la población panameña al comprender los casos, ya no es una población aislada al conocimiento de estas investigaciones. Esta iniciativa ha logrado mantener una ciudadanía activa que exige monitoreo sobre los avances que se presentan en los casos de corrupción que afectan al erario público; además de ello la ciudadanía utiliza más las redes sociales para poner en conocimientos de actos de posible corrupción, es decir, que apoya en la lucha contra la corrupción, disminuyendo la percepción, que los sobornos forman parte nuestra vida cotidiana.

5. **Enfoque:** ¿Cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para aplicar la buena práctica? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países? ¿Se utilizó una legislación modelo?:  
Equipo de diseños trabaja con programas adquiridos

**Respuesta:** En cuanto al diseño podemos manifestar que fueron utilizados los programas tecnológicos como RENDER FOREST, ADOBE CLOUD y FINAL CUP, son utilizados como herramientas de desarrollo de animaciones, diseño gráfico y edición de videos.

La metodología que se utilizó fue sencilla, salvaguardando los derechos y garantías constitucionales como la presunción de inocencia de los involucrados en las investigaciones; la información se generaba con la filmación de un video corto sobre los datos suministrados por los fiscales que siguen dichas causas.

No se tomaron experiencias de otros países.

En cuanto a la legislación se utilizó ley No. 6 de Acceso a la Información Pública, ley de la república en nuestro país.

6. **Implementación:** ¿Cómo se está implementando la buena práctica ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación?;

**Respuesta:** Las buenas prácticas fueron implementadas por parte del Ministerio Público a través de las redes sociales, con la apertura desde el 2016 de cuentas en INSTAGRAM, TWITTER y FACEBOOK; estas cuentas son administradas por el Departamento de Prensa de la Institución.

Los recursos financieros utilizados para la implantación de estas buenas prácticas, tienen que ver con la compra de licencias anuales de los programas antes mencionados y que pudiésemos indicar que mantienen un costo anual de aproximadamente \$. 1.500.00, anuales.

En cuanto al recurso humano el departamento de prensa es el encargado de administrar las cuentas de redes sociales, quienes previo a la información suministrada por las Fiscalías Anticorrupción dan a conocer la información a la población.

7. **Resultado:** ¿Cuál es el resultado final o el resultado final esperado de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se ha enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto?;

**Respuesta:** El resultado final, es que se ha rendido cuentas suministrando la información de los casos de alto perfil respetando la presunción de inocencia, pero a la vez creando un interés a la conciencia ciudadana de que estos actos lesionan al erario público de nuestro país.

En cuanto a los beneficios o experiencias exitosas debemos manifestar que tanto los medios locales e internacionales replican la información suministrada en la lucha contra la corrupción por parte de Panamá. Si se ha enfrentado, ya que la institución cumple con la ley de transparencia de acceso a la información a la sociedad.

El impacto podemos medirlo con la cantidad de seguidores en nuestras redes, las cuales superan los 66 mil seguidores.

8. **Potencial para cooperación técnica:** ¿Puede la buena práctica ser adaptada y servir a otros países? ¿Podría brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma? Indicar el punto de contacto de la entidad que podrá brindar esta asistencia;

**RESPUESTA:** Si puede ser utilizada en otras latitudes como una buena práctica.

- Si se podría brindar asistencia técnica.
- Como punto de Contacto la Procuraduría General de la Nación, Fiscalías Anticorrupción y el Departamento de Relaciones Públicas.

9. **Seguimiento:** ¿Quién o qué grupos se encargarán de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica? ¿Cómo se vigilará su implementación? ¿Habrà informe de seguimiento?:

**RESPUESTA:** En principio debemos manifestar que la práctica ya está implementada y solo basta con suministrar por parte de las Fiscalías la información para que sea publicada, esto respetando el derecho a presunción de inocencia de las personas que se están investigando.

Por otro lado debemos manifestar que todos los meses, el departamento de Información y Relaciones Públicas, realiza un informe de prensa y de redes sociales, para medir el impacto de la información publicada, no solo de temas de corrupción, sino, de otros delitos, de lo cual puede extraerse información al respecto de la información suministrada a la sociedad de los casos de Corrupción y su estatus en las Fiscalías Anticorrupción o el ente jurisdiccional donde se deba decidir.

10. **Lecciones aprendidas:** ¿Cuáles han sido algunas de las lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los desafíos para la implementación de la buena práctica?:

**RESPUESTA:** A través de estas publicaciones se pudo lograr una mayor difusión y concientización de nuestra sociedad sobre los casos de corrupción acontecidos en Panamá, logrando de esta manera que la población adquiriera mayor conciencia sobre cómo la corrupción afecta nuestro país, toda vez que se había detectado indiferencia en

algunos sectores sociales para con estos casos. Esto se tradujo a su vez en apoyo al trabajo realizado por la Procuraduría General de la Nación en su lucha contra la corrupción, pues se pudo observar que, al comprenderlos, la población daba seguimiento a los casos publicados sintiéndose identificados con la afectación causada al Estado, exigiendo entonces a los Órganos Jurisdiccionales, justicia y penas acordes con el daño.

10. **Documentos:** ¿Dónde puede encontrarse más información sobre la buena práctica? (Por ejemplo, enlaces en internet):  
**RESPUESTA:**

- [@PGN\\_PANAMA-TWITTER](#)
- [@ PGN\\_PANAMA - INSTAGRAM](#)
- **PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION-MINISTERIO PUBLICO DE PANAMA - FACEBOOK.**
- <https://ministeriopublico.gob.pa/>
- <https://eurosocial.eu/biblioteca/doc/buenas-practicas-en-la-lucha-contra-la-corrupcion/>

11. **Contacto:** Con quien comunicarse para recibir mayor información: **correos: Licenciado Adecio Mojica - Fiscal Superior Anticorrupción de Descarga. [Adecio.Mojica@procuraduria.gob.pa](mailto:Adecio.Mojica@procuraduria.gob.pa)**  
**Licenciada Magda Maxwell - Departamento Información y Relaciones Públicas [magda.maxwell@procuraduria.gob.pa](mailto:magda.maxwell@procuraduria.gob.pa)**  
**Teléfonos 524-2675 (Prensa) - 505-3238 (Fiscalía Anticorrupción)**

## ANEXO

### FORMATO ESTÁNDAR PARA PRESENTAR INFORMACIÓN SOBRE BUENAS PRÁCTICAS

**1. Institución:** Nombre de la institución que está implementando la buena práctica:

Asamblea Nacional de Panamá

**2. Título:** Título de la buena práctica, tema que aborda y materia de la Convención con el que se relaciona:

- a. Implementación del Programa (VOTACIÓN ELECTRÓNICA)- EN IMPLEMENTACIÓN- FUNCIONAMIENTO.
- b. Sistema de Gestión de Calidad- ESTA CERTIFICADA en base a la norma ISO 9001-2015. EN FUNCIONAMIENTO
- c. Televisión parlamentaria mediante una señal abierta y gratuita. EN FUNCIONAMIENTO.
- d. Sistema de Planificación automatizado (POA). EN IMPLEMENTACIÓN

**3. Descripción de la buena práctica:** Incluir una descripción breve y un resumen de la buena práctica, así como una explicación sobre la razón por la que debe ser considerada como una buena práctica, refiriéndose expresamente a la sustentabilidad de la misma:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> La sustentabilidad significa que la buena práctica haya sido probada en un período de tiempo que haya permitido mostrar su utilidad y que pueda tener continuidad en su aplicación. Se sugiere, al respecto, un período de un año.

**a. Implementación del Sistema de Votación Electrónica.** La Asamblea Nacional, para fomentar la cultura del buen gobierno adoptó, un sistema de información que genera diferentes módulos de trabajo con información proveniente del Pleno Legislativo.

Este nuevo proceso amplía la transparencia en las sesiones del pleno legislativo, el cual mantiene en cada curul un dispositivo electrónico donde los diputados emiten su voto de manera digitalizada en tiempo real, sistema que conlleva un proceso de acceso, para que la ciudadanía conozca la labor legislativa.

**b. La implementación de la Norma ISO 9000-2015.** Luego de un año de ardua labor la Asamblea Nacional, fue certificada, al completar las auditoría de certificación por la empresa internacional **SGS (Société Générale Surveillance S.A.)**, quien otorgó dicha certificación internacional ISO 9001-2015, cuyo alcance es "Elaboración de Proyectos de Ley", el cual involucra tres procesos misionales/operativos que incluye directamente a las direcciones siguientes: Dirección Nacional de Asesoría Legal y Técnica de Comisiones, la Dirección Nacional de Promoción de la Participación Ciudadana y la Dirección de Asesoría en Asuntos Plenarios, certificación que patentiza la labor en materia de transparencia, eficiencia y eficacia, además convierte a la Asamblea Nacional en uno de los primeros países de la región en adquirir el compromiso de mantener un modelo de calidad a la hora de elaborar las leyes de la República de Panamá.

**c. Televisión parlamentaria mediante una señal abierta y gratuita. EN FUNCIONAMIENTO.**

El Sistema Parlamentario de Radio y Televisión, mejor conocido con ANTV, estableció la señal de televisión abierta digital en TDT de la Asamblea Nacional de Panamá. Esto es parte de los compromisos con la transparencia que lleva adelante esta institución.

Esta señal permite la divulgación de la gestión parlamentaria, por esta razón se está modernizando la plataforma de producción del canal para poder producir contenidos en alta definición (HD).

Además, la referida señal podrá ser recibida por los ciudadanos en cualquier televisor con resultados satisfactorios, de esta manera se podrá ver y cubrir por televisión abierta digital de ANTV, las regiones de Panamá, Colón, Chiriquí y Bocas del Toro.

#### **d. Sistema de Planificación automatizado (POA). EN IMPLEMENTACIÓN**

El programa de automatización del POA, es un instrumento empleado en el sistema de gestión administrativa de la Asamblea Nacional, que permite ordenar y dar coherencia a las actividades, programas y proyectos ejecutados por las unidades administrativas y técnicas de la institución, para la obtención de los objetivos, controlando el tiempo y el grado de incertidumbre. Ayuda a la preparación y organización, evitando la improvisación en la ejecución de las actividades y proyectos, además su empleo contribuye al medio ambiente, ya que se reduce el uso del papel.

Este nuevo mecanismo de trabajo, sobre el que se realiza el control, seguimiento, monitoreo y evaluación de los resultados, asegura la eficiencia y efectividad de nuestra gestión. En ese sentido, la puesta en marcha de este sistema de planificación automatizada, permite realizar la evaluación y el mejoramiento continuo del sistema de gestión, con la finalidad de mejorar la toma de decisiones.

#### **4. Razones e importancia: Expresar las razones por las que se desarrolló la buena práctica. Describir la situación existente antes de la adopción de la buena práctica e identificar el problema o problemas que aborda:**

- a.** Los modos de votación están contemplados en el Reglamento Orgánico del Régimen Interno de la Asamblea Nacional, estos son la Ordinaria, Nominal y Secreta. Dentro de la Ordinaria se encuentra la votación por Asentamiento, que se realiza en forma pública y abierta, golpeando con la mano sobre el pupitre o levantando la mano, cuando el presidente o presidenta pregunte si se aprueba lo que se discute. Esa votación no permite saber cuál fue la voluntad expresada individualmente por cada Diputada o Diputado. El otro procedimiento o modo de votación contenido dentro de la Ordinaria, es el Electrónico, que está acorde con los avances tecnológicos el cual permite, de ser necesario, conocer la voluntad expresada por cada Diputada o Diputada, además permite tener un resultado con mayor transparencia y exactitud en la emisión del voto a favor o en contra de los diversos temas sometidos a consideración del pleno.
- b.** En el caso del Sistema de Gestión de Calidad, no existía una clara trazabilidad del proceso de elaboración de los Proyectos de Ley que permitiera controlar, dar seguimiento y medir los resultados de este por cada uno de las unidades administrativas involucradas.
- c.** Solo los usuarios que contaban con televisión con señal por Cable, tenían la opción de ver las sesiones del Pleno e informarse de las discusiones que se les daba a los diferentes proyectos de ley. Actualmente con la implementación del Sistema de Televisión parlamentaria mediante señal abierta y gratuita, todos los panameños, especialmente las provincias de Chiriquí y Bocas del Toro, podrán ver y conocer directamente el estatus de los Proyectos de Ley y su impacto para las regiones, a través de las diferentes señales del Canal de la televisión parlamentaria.
- d.** El Sistema de Planificación Operativo Anual, el Informe de Avance de Actividades y Proyectos, y el Informe de Evaluación Semestral de actividades y Proyectos en el área técnica y administrativa de la Asamblea se realizaba de manera manual, y se desarrollaba en formato de Excel.

**5. Enfoque: ¿Cuáles fueron el diseño y la metodología propuestos para aplicar la buena práctica? ¿Qué se consideró para su diseño y metodología? ¿Se tomaron en cuenta experiencias en otros países? ¿Se utilizó una legislación modelo?:**

Se determinó la necesidad de la implementación de estos Sistemas para que el usuario pueda acceder a la información de manera inmediata, con el propósito de difundir el conocimiento de la labor parlamentaria tanto a los usuarios de la capital como a los del interior de la República. Se estableció, en algunos casos modelos ya establecidos en la institución como la Planificación Operativa Anual entre otros.

Se estableció el alcance, las fases de ejecución e implementación y los tiempos necesarios para el cumplimiento de cada una de ellas y el sostenimiento en el tiempo de los diferentes sistemas para la satisfacción de los usuarios.

**6. Implementación: ¿Cómo se está implementando la buena práctica? ¿Cuáles fueron los recursos financieros y humanos necesarios para su implementación?:**

Dentro de las nuevas prácticas, se establecieron planes para el correcto desarrollo de los programas, estableciendo los controles administrativos y financieros necesarios para darle seguimiento, realizar las mediciones pertinentes y los ajustes con el propósito de fomentar la mejora continua en cada una de los programas mencionados.

**7. Resultado: ¿Cuál es el resultado final o el resultado esperado de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los beneficios o experiencias exitosas? ¿Se han enfrentado los problemas identificados que dieron origen a la implementación de la buena práctica? ¿Cuál ha sido su impacto?:**

A medida que avanza el desarrollo e implementación de los proyectos arriba enunciados, se ha tenido que realizar ajuste del ciclo **PHVA**, los beneficios de estos programas es realizar los proceso de una manera eficiente, eficaz y transparente, reduciendo los tiempos de respuesta y facilitando el acceso de la información a los usuarios.

Dotar a la institución de herramientas eficaces para analizar y determinar los puntos claves que deben ser mejorados, haciendo las revisiones adecuadas a través de la implantación de sistema de gestión de calidad completo y documentado.

El resultado esperado para la institución, es ser capaces de adoptar, supervisar y mantener enfoques estratégicos del Sistema de Gestión de Calidad; capacidad para mejorar los servicios que entrañan un valor añadido a los usuarios, y potenciar la satisfacción del cliente, reforzar la influencia de la institución mediante técnicas de comunicación y promoción bien ilustradas de sus programas, promover la mejora continua y cumplir con los tiempos de respuestas a los usuarios.

En resumen, estos programas tienen como objetivos principales robustecer los elementos esenciales de la capacidad institucional en todos sus ámbitos que resulte un valor agregado, mediante los diferentes programas y tecnologías cumpliendo su mandato de fomentar la participación ciudadana.

**8. Potencial para cooperación técnica: ¿Puede la buena práctica ser adaptada y servir a otros países? ¿Podría brindar asistencia técnica a otros países para la implementación de la misma? Indicar el punto de contacto de la entidad que podría brindar esta asistencia:**

Las buenas prácticas del parlamento panameño si pueden ser adoptadas y servir de modelo a otros parlamentos. No, ya que todos estos programas implican inversiones que debe realizar cada país.

**9. Seguimiento: ¿Quién o qué grupos se encargarán de dar seguimiento a la implementación de la buena práctica? ¿Cómo se vigilará su implementación? ¿Habrá informe de seguimiento?:**

La Secretaría General de la Asamblea Nacional, es responsable de velar por el funcionamiento de los sistemas establecidos, realiza el seguimiento debido por medio de las unidades administrativas de la institución, para disminuir los riesgos declarados por cada uno de las partes estableciendo los registros que exige nuestro sistema de gestión.

Además, asegura la participación activa de los involucrados y vigila que se siga promoviendo la política de calidad, objetivos de calidad, la eficiencia, la eficacia, la transparencia en los procesos y la mejora continua.

Estos programas evalúan la efectividad de las medidas concretas adoptadas, y contribuyen a difundir las mejores prácticas en la materia para que cada vez podamos evolucionar al ritmo de las exigencias de la sociedad.

**10. Lecciones aprendidas: ¿Cuáles han sido algunas de las lecciones aprendidas de la implementación de la buena práctica? ¿Cuáles han sido los desafíos para la implementación de la buena práctica?:**

- a) El concepto de Calidad y su adopción en la organización debe cobrar gran relevancia más allá de lo que pudiera denominarse como novedoso. De hecho, es un elemento estratégico y más aún, en una herramienta que sirve al desarrollo de la competitividad que implica un cambio radical de paradigma en la institución.
- b) El Trabajo en equipo es fundamental para cumplir con los objetivos y metas de la institución.
- c) Concientizar al recurso humano en el empleo de las nuevas tecnologías y el sistema de trabajo.
- d) El llenado de formularios complicados, tiene como resultado una pérdida de entusiasmo de los funcionarios en el sistema, además de la dedicación de tiempo y esfuerzo es una tarea imprescindible. Pensamientos inflexibles que ni siquiera admiten cambios para cumplir con el requisito de mejora continua.
- e) Mantener la certificación ISO 9001-2015.
- f) Mantener la operatividad de los nuevos sistemas tecnológicos adoptados.

**11. Documentos: ¿Dónde puede encontrarse más información sobre la buena práctica? (por ejemplo, enlaces en Internet):**

Certificación de Calidad  
Plan operativo Anual acceso a la información  
Informe de Evaluación acceso a la información  
Manual de Gestión de Calidad  
Canal 37 Señal abierta acceso a la información

**12. Contacto: Con quién comunicarse para recibir mayor información:**

[Inavarro@asamblea.gob.pa](mailto:Inavarro@asamblea.gob.pa)