



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
MAESTRÍA EN GERENCIA PÚBLICA CON
ENFASIS EN ALTA GERENCIA PÚBLICA.

LA RENDICIÓN DE CUENTAS: UNA HERRAMIENTA PARA EL CONTROL EN
LA NUEVA GERENCIA PÚBLICA

ABRAHAM MAGALLÓN ROSALES.

Cédula 2-79-2226

TESIS PRESENTADA COMO UNO
DE LOS REQUISITOS PARA
OPTAR AL GRADO DE MAESTRÍA
EN GERENCIA PÚBLICA.

Panamá, República de Panamá.

2012

51

30 ENE 2013

065594110

17 400 x

RECONOCIMIENTO

A la maestra Dallys Kaa de Palma, consejera y directora del presente trabajo de investigación, quien con desprendimiento, responsabilidad y amplitud se abocó a motivarnos hacia el logro de tan valioso objetivo.

Por su amor manifiesto a la docencia y al apoyo irrestricto de los estudiantes de pre-grado y grado, así como a sus colegas docentes, en procura del logro de los objetivos de la facultad de Administración Pública.

Gracias muchas gracias.

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a mi esposa Emy, a mis hijas Yaribeth, Gianella, Miriel y a mi hijo Abraham Isaac, quienes han sido a través de los años la motivación permanente para la búsqueda de superación académica y profesional; además porque todos ellos han seguido ese mismo norte, amando el estudio académico y sobre todo el estudio de la Palabra de Dios, la Santa Biblia, la cual es fuente de verdadera sabiduría para el presente y para la eternidad.

Con todo mi amor.

Abraham Magallón R.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios el Padre, a nuestro Señor Jesucristo y al Espíritu Santo, quienes han sido mi guía y fuente de sabiduría para el logro de este objetivo de formación académica y profesional.

A la profesora Dallys Kaa de Palma, por la cantidad y calidad de su invaluable tiempo, dedicado a guiarme en el desarrollo del presente trabajo de investigación, dedicación sin la cual hubiese sido imposible concluir el mismo.

A mi esposa, hijas e hijo quienes siempre me han motivado al estudio, aun cuando eso haya significado el no poder dedicarle todo el tiempo y otros recursos como esposo y padre.

A la profesora Luzmila Rodríguez de Young, por su valiosa enseñanza en el área de la metodología de la investigación y a todos los otros docentes que durante el programa de maestría tuvieron a bien compartir sus conocimientos.

RESUMEN EJECUTIVO

Es de suma importancia que la administración de los bienes públicos o del Estado se realice de manera efectiva, es decir que se logre a través de, ella satisfacer las demandas de la sociedad.

Responsabilidad esta que con el transcurrir del tiempo se hace cada vez más amplia y compleja, requiriendo de los funcionarios gubernamentales, nuevas estrategias lo que nos ha llevado a la implementación de la Nueva Gerencia Pública, lo cual requiere nuevos sistemas de control gerencial, entre ellos el que nos ocupa en forma especial, la Rendición de Cuentas.

Esta investigación recoge el sentir y las exigencias de la sociedad, en los diferentes continentes, relativas a la forma y manera no sólo de administrar sino de gestionar la Cosa Pública, haciendo uso de una nueva herramienta, indispensable, la Rendición de Cuentas, que conlleva o requiere de la participación de los ciudadanos, de la sociedad civil organizada.

En este trabajo de investigación se evidencia la importancia que esta herramienta de control ha tenido para la gerencia pública de países no sólo de Europa y de Norte América, sino también de Latinoamérica y el Caribe y en especial para Panamá, señala la medida en que las instituciones del Estado Panameño han ido incorporándola a su gestión.

La Rendición de Cuentas es una herramienta de control indispensable para minimizar la corrupción e impulsar el desarrollo del país, mediante la creación de valor público.

Nuestro país ha manifestado un gran interés en conocer, en fundamentar legalmente la rendición de cuentas por parte de todos los Órganos de Estado y de todas las instituciones que los conforman; evidencia de ello es la creación de la Ley 6 de 22 de enero de 2002 y su incorporación a las Entidades de Fiscalización Superior (EFS), a nivel mundial, como la organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI) y la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS) a nivel regional entre otras.

EXECUTIVE SUMMARY

It is of sum importance that the administration of the public goods or of the State be carried out in an effective way, that is to say, to be achieved through her, to satisfy the demands of the company.

Responsibility this, that with the elapse of the time is done increasingly more extensive and complex, requiring of the officials governmental, new strategies which carried us to the implementation of the New Public Management; requiring new systems of control, management, among them the one that occupies us in special form, the Surrender of Accounts.

This investigation collects the feel and the demands of the company in the different continents relating to the form and way not only to administer but to negotiate the Public Gestations, making use of a new tool, indispensable, the Surrender of Accounts which involves or requires of the participation of the citizens, of the civil company organized. .

In this work of investigation themselves evidence the importance that this tool of control has had for the public management of countries not only of Europe and of North America, but also of Latin America and the Caribbean and especially for Panama, indicates the measure in which the institutions of the Panamanian State have gone incorporating it to their management.

The Surrender of Accounts is a tool of indispensable control to minimize the corruption and to prompt the development of the country, by means of the creation of public value.

Our country has declared a great interest in knowing, in supporting legally the surrender of Accounts on the part of all the Organs of State and of all the institutions that conform them; evidence of it is the creation of the Law 6 of January 22, 2002 and its incorporation to the Companies of Upper Inspection (EFS) (Entidades de Fiscalizacion Superior), on a worldwide basis as the International organization of Companies of Upper Inspection (INTOSAI) and the Latin-American organization and of the Caribbean of Upper Inspection Companies (OLACEFS) to regional level among others.

INTRODUCCIÓN

La efectiva administración de los recursos del Estado ha sido de siempre y mucho más en el presente siglo, motivo de profunda preocupación en la vida de los ciudadanos individualmente, de las comunidades, de los países y de toda la sociedad mundial.

Es por ello que nos motiva el interés de poner al alcance de la sociedad este interesante y ameno estudio sobre una herramienta eficaz, para facilitar a los gestores de la cosa pública el desarrollo de su gestión de forma transparente y brindar a los administrados el conocimiento fresco que le permita adentrarse en el campo de la participación ciudadana, como colaboradores y fiscalizadores de la gestión pública.

Si bien es cierto que en las últimas cuatro (4) décadas la sociedad a nivel mundial ha venido experimentando el fenómeno de las mega transformaciones, ninguna de ellas ha podido a la fecha superar el flagelo de la corrupción, lograr o fijar un punto de equilibrio entre la participación y ejercicio del poder por parte de los gobernantes y los gobernados.

No obstante encontramos que los países, tanto en Europa como en Norte América, Latinoamérica y el Caribe, que marchan a la cabeza en el desarrollo sostenible, en lo económico, político y social, han encontrado en el sistema de rendición de cuentas una herramienta de control efectivo para la gestión pública.

dado que esta permite y promueve la participación activa de los ciudadanos en todo el quehacer administrativo, financiero e inversor de su país.

Por todos es conocido, las continuas publicaciones de los medios masivos de comunicación, en cuanto a la falta de transparencia y rendición de cuentas de los gobernantes en las diversas naciones del mundo, situación a la que no ha escapado Panamá, no obstante encontramos que aun cuando no hemos logrado superar esta situación, se han realizado avances significativos en las últimas dos décadas con el interés de salir de todo tipo de corrupción, desafío nada fácil pero tampoco imposible de lograr, siempre y cuando exista la voluntad política y la activa y agresiva participación ciudadana.

La presente investigación procura una presentación de la rendición de cuentas desde sus orígenes, su evolución, su desarrollo en los países de Latino América y en forma especial en Panamá; así como su importancia para el éxito de la nueva gestión pública.

También se presenta al lector un concepto claro y sencillo de términos que son usados como sinónimos de rendición de cuentas, entre los cuales se encuentra el de “Responsabilización” y sus cinco (5) formas de hacerse sentir; además, las características y los pilares de la rendición de cuentas.

Otro aspecto de gran relevancia en este trabajo de investigación es el surgimiento de la rendición de cuentas en Panamá, su fundamentación legal, así

como el interés manifestado en afiliarse a organismos internacionales no sólo a nivel de la región, sino del mundo.

Finalmente el lector podrá disfrutar de los hallazgos, resultado, de las evaluaciones realizadas a las instituciones públicas con la finalidad de descubrir en qué medida están implementando la ley 6 de 22 de enero de 2002, misma que regula la rendición de cuentas en nuestro país.

INDICE

	PÁG.
Hoja de Presentación.....	i
Reconocimiento.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Resumen Ejecutivo.....	v
Executive Summary.....	vi
INTRODUCCION.....	vii
CAPITULO I. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN	
A. Justificación.....	1
B. Planteamiento del problema.....	3
C. Hipótesis y Variables.....	6
1. Hipótesis.....	6
2. Variables.....	6

2.1. Variable Independiente.....	6
2.2. Definición conceptual de la variable independiente.....	7
2.3. Variable Dependiente.....	7
2.4. Definición conceptual de la variable dependiente.....	7
D. Objetivos.....	8
1. Objetivos Generales.....	8
2. Objetivos Específicos.....	8
E. Delimitación de la Investigación.....	9

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

A. Conceptos y Definiciones.....	11
1. Administración.....	11
2. Administración Pública.....	14
3. Gestión Pública.....	17
4. Rendición de Cuentas.....	20

5. Transparencia.....	23
6. Fiscalización.....	24
7. Corrupción.....	25
8. Control.....	25
8.1. Control Preliminar.....	28
8.2. Control Concurrente.....	29
8.3. Control de Retroalimentación.....	29
B. Antecedentes del Problema.....	29
1. Administración Pública vs Gestión Pública.....	29
2. La Rendición de Cuentas como Herramienta de Control en la Nueva Gestión Pública.....	38
2.1. Rendición de Cuentas Vertical y Horizontal.....	44
2.2. Respondibilidad, Responsabilidad, Responsabilización	46
2.3. Diferenciación entre responsabilidad, responsabilidad, responsabilización.....	50

2.4. Cinco tipos de responsabilización	51
2.4.1. Responsabilización por controles básicos.....	51
2.4.2. Responsabilización por control parlamentario.....	52
2.4.3. Responsabilización por control de resultados.....	54
2.4.4. Responsabilización por la competencia administrada.	55
2.4.5. Responsabilización por el control social.....	56
2.5. Características de la Rendición de Cuentas que permiten distinguirla de otros conceptos semejantes.....	57
2.6. Los pilares de la rendición de cuentas	58
2.6.1. Información y Justificación.....	59
2.6.2. Sanciones.....	61
3. La Rendición de Cuentas en América Latina	62
4. La Rendición de Cuentas en Panamá.....	77
5. Fundamento Legal de la Rendición de Cuenta en Panamá.....	87
5.1. La Ley 32 del 8 de noviembre de 1984.....	87

5.2. La Ley 6 de 22 de enero de 2002.....	89
5.3. La Ley 67 del 14 de noviembre de 2008.....	91
5.4. Procedimiento de Rendición de Cuenta.....	93

CAPITULO III. ASPECTOS METODOLOGICOS

A. Naturaleza de la Investigación.....	97
B. Fuentes de Información.....	98
1. Documento.....	98
2. Sujeto.....	99
C. Fuentes de Recogida de la Información	99
D. Tratamiento de la Información.....	100

CAPITULO IV. ANALISIS Y APORTES DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

A. Análisis de los Resultados.....	101
------------------------------------	-----

B. Aportes de la Investigación.....	103
CONCLUSIONES.....	132
RECOMENDACIONES.....	135
BIBLIOGRAFIA.....	138
ANEXOS.....	142

INDICE DE CUADROS

Nº	Nombre del Cuadro	Pág. Nº
1	Evaluación de la implementación de la Ley 6 de 2002 por las Instituciones del Estado según el Índice de Integridad 2008 de las Instituciones Públicas de Panamá.	107
2	Ubicación de las Instituciones Públicas en la Variable Transparencia según el Índice de Integridad 2009.	110
3	Ubicación de las Instituciones en la Variable Participación Ciudadana según el Índice de Integridad 2009.	112
4	Ubicación de las Instituciones en la Variable Institucionalidad según el Índice de Integridad 2009.	114
5	Evaluación del cumplimiento de las Instituciones Públicas de Panamá con los 24 elementos requeridos en la Ley 6 de 22 de enero de 2002. (marzo de 2011)	119
6	Resultado de la evaluación de ochenta y cinco (85) Instituciones Públicas en relación al cumplimiento de los 24 elementos requeridos en la Ley 6 de 22 de enero de 2002. (Julio de 2011).	123
7	Resultado de la evaluación de ochenta y tres (83) Instituciones Públicas en relación al cumplimiento de los 24 elementos requeridos en la Ley 6 de 22 de enero de 2002. (Noviembre de 2011).	128

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Nº	Nombre de la Gráfica	Pág. Nº
1	Nivel Institucional de integridad, transparencia y rendición de cuentas según el Índice de Integridad 2008.	108
2	Ubicación de las instituciones públicas en la Variable transparencia según el Índice de Integridad de 2009.	111
3	Ubicación porcentual y por niveles de las Instituciones según la Variable Participación Ciudadana del Índice de Integridad 2009.	113
4	Ubicación porcentual y por niveles de las Instituciones Públicas de Panamá, en la Variable Institucionalidad. Índice de Integridad 2009.	115
5	Resultados de la evaluación de marzo de 2011, del cumplimiento de los 24 requerimientos de la Ley 6 de 2002 por parte de las instituciones públicas. (64 instituciones evaluadas).	122
6	Resultados de la evaluación de julio de 2011, del cumplimiento de los 24 requerimientos de la Ley 6 de 2002 por parte de las instituciones públicas. (85 instituciones evaluadas).	127
7	Porcentaje de Instituciones Públicas que cumplen con los 24 requerimientos de la Ley 6 de 22 de enero de 2002. (83 Instituciones evaluadas, noviembre de 2011).	131

ÍNDICE DE ANEXOS.

Nº	TÍTULO
1	Ley 6 de 22 de enero de 2002. Que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Hábeas Data y dicta otras opciones.
2	Declaración de Asunción Principios sobre Rendición de Cuentas.
3	Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.
4	Guía Básica sobre el Procedimiento para la Rendición, Examen y Finiquito de Cuentas de los Agentes y Empleados de Manejo, 2009. Contraloría General de la República de Panamá.
5	Cuestionario para el Índice de Integridad de las Instituciones Públicas de Panamá de 2009.

CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN.

A. JUSTIFICACIÓN.

La República de Panamá es una joven nación que tiene su génesis, como tal, en el año 1903 cuando se separa de la hermana República de Colombia, teniendo como primer presidente al doctor Manuel Amador Guerrero.¹

Durante sus ciento siete (107) años de vida republicana su población ha superado los tres millones (3, 000,000) de habitantes.²

Con el transcurrir de los años, su régimen político ha evolucionado, en la medida que se han implementado diversas Constituciones Políticas, entre ellas la de 1904, 1941, 1946, 1972 con sus respectivas reformas.

Junto a este continuo proceso de transformación política, se ha dado una intensa búsqueda del fortalecimiento de su sistema democrático, que permita un efectivo desarrollo económico, social, y político del país, lo cual en una u otra medida ha sido logrado, y que ha producido el crecimiento y ampliación del Aparato del Estado, así como la complejidad y manejo de los asuntos públicos.

¹ Chong M., Moisés (1998) Historia de Panamá. Págs.117-119.

² Censos Nacionales 2010. XI de Población y VII de Vivienda.

El manejo de los asuntos públicos se hace más complejo en la medida que el mismo crece y se desarrolla de forma integral: área económica, social, infraestructura y soberanía (interna y externa); lo que da lugar en muchas ocasiones a una percepción de actos de corrupción, si no existe un adecuado Sistema de Transparencia y de Rendición de Cuentas en el manejo del mismo.

Todo lo anterior potencia la razón sustantiva para que el Estado Panameño implante un Sistema de Rendición de Cuentas, que se fundamente a partir de un presupuesto dado en función de ingresos y gastos, acompañado de evidencias que demuestren que hay transparencia en el manejo del mismo.

Además, con mucha frecuencia, los medios de comunicación informan de escándalos generados en la gestión pública de los países en vías de desarrollo.

Se señala como uno de los elementos causantes de dichas situaciones, la falta de transparencia en la gestión administrativa de los diferentes Órganos del Estado, lo cual da como resultado una alta percepción de corrupción en la ciudadanía; además, pone en peligro el sistema de gobierno democrático, una de cuyas virtudes es permitir a la población escoger cada cierto tiempo a sus gobernantes, mediante el sistema de votación popular.

Panamá no ha escapado a esta realidad, todos sus líderes políticos han prometido y prometen terminar esa situación, mas, hasta el momento no ha sido posible.

Este trabajo de investigación se propone analizar la situación actual de la rendición de cuentas de las instituciones públicas del Gobierno Central de Panamá y proponer la implementación de un Sistema de Rendición de Cuentas que involucre la participación activa de la sociedad civil, además de los organismos fiscalizadores del Estado.

De esta forma se pretende contribuir al fortalecimiento de una gestión pública eficiente, eficaz, honesta, y transparente de los recursos del Estado, facilitando el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a toda la información de interés público y una participación activa en el proceso de rendición de cuentas.

B- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Con mucha frecuencia los gobernados observan situaciones consideradas como actos de corrupción de parte de los gobernantes, dado que los implicados en los mismos, en términos generales no rinden cuentas de sus responsabilidades, en

el uso de los recursos económicos del Estado, sin que se aplique sanción alguna a los implicados en estos actos señalados como actos de “corrupción”.

Esto obedece en parte al hecho de que no se ha establecido un verdadero Sistema de Rendición de Cuentas que involucre de manera integral a los gobernantes, los gobernados y al Sistema de Justicia (Procuraduría General de la Nación, Corte Suprema de Justicia y la Procuraduría de la Administración).

La sociedad actual requiere de gobernantes capaces de asumir el reto exigido por los gobernados, a saber el de implementar un sistema de transparencia, fiscalización y rendición de cuentas que elimine todo posible acto de corrupción y logre la consolidación de la democracia participativa.

Hoy por hoy una herramienta indispensable en la gestión pública, con miras a lograr tan anhelado objetivo, son las tecnologías de la información y la comunicación (TICs), ya que influyen de forma significativa en la transformación de la administración pública, produciendo un efecto poderoso en el procesamiento, almacenaje y transmisión de la información, permitiendo así a la ciudadanía en general acceso a dicha información mediante los Infocentros.

Estos centros de información permiten, a todas las personas el conectarse, desde sus áreas geográficas, con las instituciones de gobierno y conocer el avance de los proyectos solicitados.

Las TICs, juegan un papel vital en la proyección de la transparencia en el actuar del gobierno, sus instituciones y la sociedad en general, incorporando de esa manera lo que se podría denominar “control social”.

Luego de todo lo expuesto es oportuno preguntarnos:

¿Qué se entiende por rendición de cuentas?

¿Tienen los representantes del gobierno y la sociedad civil una clara y correcta comprensión de su papel en el sistema de rendición de cuentas, como herramienta de control en la gestión pública?

¿Existe un compromiso entre los gestores de la administración pública y la ciudadanía en general en cuanto a la rendición de cuentas?

¿Es la rendición de cuentas una herramienta eficaz en el control de la gestión pública?

¿Qué beneficios proporciona la rendición de cuentas a las instituciones públicas y a la sociedad civil, en lo político, económico y social?

¿Cuáles son los mecanismos de rendición de cuentas que el Estado Panameño exige de sus estamentos hacia la sociedad civil?

¿Cuáles son los mecanismos de rendición de cuentas más utilizados por las instituciones del Estado?

¿Qué instituciones del Estado realizan periódicamente la rendición de cuentas?

¿Hacia quién o quiénes se debe dirigir la rendición de cuentas?

C-HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis.

La aplicación de un sistema de rendición de cuentas en las Instituciones del Estado, es la herramienta efectiva para el control de la gestión pública.

2. Variables.

2.1. Variable Independiente: Aplicación de un sistema de rendición de cuentas en las Instituciones del Estado.

2.2. Definición conceptual de la variable independiente.

Resulta difícil presentar una concepción unívoca de rendición de cuentas, por la amplitud de las áreas a las que se puede referir; no obstante es bueno considerar la concepción que de ello brinda Luis Ugalde (2002) en el Caso de México. El dice que la rendición de cuentas es “la obligación de todos los servidores públicos de dar cuentas, explicar y justificar sus actos al público, que es el último depositario de la soberanía en una democracia.”³

Ian Mclean, citado por Ugalde dice que rendición de cuentas es:

³ Ugalde Luis, Carlos (2002) Rendición de Cuentas y Democracia. El Caso de México. Pág.12.

“el requerimiento para que los representantes den cuentas y respondan frente a los representados sobre el uso de los poderes y responsabilidades, actúen como respuestas a las críticas o requerimientos que le son señalados, y acepten responsabilidades en caso de errores, incompetencia o engaño”⁴

Para Luis F. Aguilar, rendir cuentas significa responsabilidad no en el sentido moral, sino en el social – jurídico, de ser responsable de algo ante alguien; implica el sentido de información obligada (no opcional) y de información sobre el cumplimiento o incumplimiento de la responsabilidad. En su opinión, hablar de rendición de cuentas desvinculada de obligatoriedad es un enfoque parcial. “Rendir cuentas es estar por obligación disponible a ser requerido a informar del cumplimiento de responsabilidades”.⁵

2.3. Variable Dependiente: Control de la Gestión Pública.

2.4. Definición conceptual de la variable dependiente.

“El control es la medición y corrección del desempeño individual y de la organización para garantizar que los acontecimientos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño, con base en objetivos y planes, mostrando los puntos en donde existan desviaciones de los parámetros y ayudando a corregirlas.”⁶

⁴ Ibid.

⁵ Ibid.

⁶ Koontz y Weihrich (2003), Elementos de Administración. Enfoque Internacional, México. Pág. 30.

“Gestión Pública es el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que actúan enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo.”⁷

D. OBJETIVOS.

1. Generales:

- ✚ Analizar la situación actual de la rendición de cuentas de las instituciones públicas del Gobierno Central de Panamá: Los Ministerios que componen el Órgano Ejecutivo. Durante el período 2006 – 2010.
- ✚ Proponer la implementación de un sistema de rendición de cuentas para las instituciones públicas del gobierno central que involucre la participación activa de la sociedad civil.

2. Específicos:

- ✚ Demostrar que el mecanismo de rendición de cuentas es una herramienta vital para el desarrollo integral de la gestión pública.

⁷ Salazar Barriga, Oscar: Compilador. Glosario de Términos sobre Administración Pública.

- ✎ Reforzar lo vital de la incorporación de un sistema de rendición de cuentas como requisito indispensable para el adcentamiento de la gestión pública.
- ✎ Identificar las acciones que está realizando el gobierno central para que sus instituciones practiquen la rendición de cuentas.
- ✎ Establecer las diferencias entre transparencia y rendición de cuentas
- ✎ Evidenciar el cumplimiento de la Ley 6 de 2002 en las instituciones del gobierno central, que realizan periódicamente la rendición de cuentas.
- ✎ Descubrir el rol de las organizaciones sociales, civiles (grupos de presión) en el sistema de rendición de cuentas de las instituciones del gobierno central.

E- Delimitación de la Investigación.

Es oportuno dar a conocer la delimitación de esta investigación toda vez que hemos tomado para el análisis una muestra de la conformación del gobierno de Panamá.

En la delimitación del tema, como lo señalan diferentes autores no basta con identificar una rama de las ciencias, por lo tanto no importa que el tema, un grano de arena dentro de las ciencias, lo que queremos señalar es que el instrumento explora convenientemente ramificaciones que le dan importancia y valor al tema investigado.

Es por ello, que siempre resulta a nuestro juicio y criterio un tanto incómodo poner límite, de donde inicia la temática y dónde termina, no obstante a lo largo de esta investigación queda claro que el tema descriptivo permite tener una visión general sobre la validez que tiene este estudio y su pertinencia.

Finalmente el tema motivo de investigación delimita tiempo y espacio:

Tiempo, entre los años 2006 hasta 2011; el espacio abarca los doce ministerios que conforman el Órgano Ejecutivo, además de las otras instituciones del Estado Panameño.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.

Al llegar a este punto de nuestra investigación se nos hace necesario entrar en el marco teórico.

En el caso de la Administración Pública hay grandes investigadores y escritores que de alguna manera han aportado a la Administración Pública todo un marco referencial que abona en todo momento que la Administración Pública como tal no va a desaparecer.

Es por ello que en esta parte de la investigación vamos a pretender introducirnos de forma precisa y profunda en lo que este marco teórico nos enuncia.

A. CONCEPTOS Y DEFINICIONES.

1. Administración.

El término “administración” viene del latín administrare, palabra formada por el prefijo -Ad-, que indica hacia, a, orientado, dirigido, acción; y ministrare, que significa servir, cuidar. Por tanto administrar es la actividad orientada a cuidar y servir a las instituciones humanas.”⁸

Wilburg Jiménez Castro, citado por Sergio Hernández y Rodríguez (2006) define la administración como: “Ciencia compuesta de principios,

⁸ Hernández y Rodríguez Sergio (2006), Introducción a la Administración. Teoría General Administrativa: Origen, evolución y vanguardia. Korea. Pág.3.

técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativos, a través de los cuales se pueden alcanzar propósitos comunes que no se pueden lograr individualmente en los organismos sociales.”⁹

Fremont E. Kast. La define como la “coordinación de individuos y recursos materiales para el logro de objetivos organizacionales, lo que se logra por medio de cuatro elementos: dirección hacia objetivos, participación de personas, empleo de técnicas y compromiso con la organización.”¹⁰

Otros especialistas de las ciencias administrativas, entre ellos Koontz y Weihrich (2002) dicen que “La administración es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que individuos, trabajando conjuntamente en grupos, logran eficientemente los objetivos elegidos.”¹¹

La existencia de la administración se remonta a los inicios de este mundo, la Santa Biblia en su primer libro, Génesis 1: 26-28, dice: “...Y creó Dios al hombre a su imagen, a imagen de Dios los creó; varón y hembra los creó. Y los bendijo Dios, y les dijo: fructificad y multiplicaos;

⁹ Ibid. Pág.4.

¹⁰ Ibid. Pág.5

¹¹ Koontz Weihrich (2002) Elementos de Administración Enfoque Internacional. México. Pág.6.

llenad la tierra y sojuzgadla y señoread en los peces del mar, en las aves de los cielos y en todas las bestias que se mueven sobre la tierra.”¹²

El concepto de señorear y sojuzgar conlleva la acción de administrar, lo que nos permite comprender que Dios hizo del hombre, del ser humano, su administrador.

La Santa Biblia nos presenta un caso práctico de lo que es la administración según las definiciones de los autores antes mencionados, el mismo se encuentra en el libro de Éxodo 18: 6-23. Este contiene el diálogo de Moisés con su suegro Jetro, quien al observar la labor que éste desarrollaba le aconsejó diciendo:

“Desfallecerás del todo, tú, y también este pueblo...el trabajo es muy pesado para ti; no podrás hacerlo tú solo ..somete tú los asuntos a Dios...escoge tú...varones de virtud, temerosos de Dios, varones de verdad, que aborrezcan la avaricia; y ponlos sobre el pueblo por jefes de millares, de centenas, de cincuenta y de diez...Y todo este pueblo irá en paz a su lugar.”¹³

El relato bíblico evidencia que la aplicación de los principios administrativos dio a Moisés éxito en el logro de sus objetivos como administrador, al frente de aquella gran nación.

¹² Santa Biblia (2008) Versión Reyna Varela de 1960. Impresa en Corea.

¹³ *Ibíd.*

2. Administración Pública

El escritor Raymundo Amaro Guzmán, en su obra Introducción a la Administración Pública nos permite comprender que la Revolución Francesa (1789), marcó un hito en la evolución de la administración pública en el continente Europeo, especialmente en Francia y sus efectos han llegado hasta los países de Latinoamérica.

La mencionada revolución “fomentó el establecimiento de un orden constitucional donde quedaron instituidos los derechos de los ciudadanos franceses, también delimitó las funciones y atribuciones de los servidores públicos y los derechos de particulares en sus relaciones con la Administración Pública.”¹⁴

Es la Revolución Francesa la que da lugar al surgimiento del Estado de Derecho mediante el cual, el funcionamiento de los Órganos del Estado y todas sus actividades administrativas quedan sujetas a normas jurídicas.

Al respecto Manuel A. Amiama citado por Amaro Guzmán dice: “el derecho unilateral que sólo tenía en cuenta el interés del Estado y no veía en el particular sino el súbdito sin capacidad para adquirir derechos administrativos, fue sustituido por el Estado de Derecho.”¹⁵

¹⁴ Amaro Guzmán, Raymundo (1994) Introducción de la Administración Pública. México. Pág. 19

¹⁵ Ibíd. Pág 19

“La Administración Pública es, pues la creación de ese derecho positivo que el propio Estado garantiza para regular la convivencia social y constituye hoy día su elemento más dinámico y de mayor repercusión socio – económica.”¹⁶

La Administración Pública ha sido conceptualizada por diversos especialistas de las ciencias jurídicas, administrativas y políticas; razón por la cual no ha sido fácil establecer un solo concepto o definición de la misma.

A continuación se presentan los conceptos de Administración Pública de varios autores citados por el doctor Raymundo Amaro Guzmán:¹⁷

Woodrow Wilson: “la Administración Pública es el lado Práctico o comercial del gobierno, ya que su finalidad es que los negocios públicos se realicen eficientemente y tan de acuerdo con los gustos y deseos del público como sea posible. Mediante la administración, el gobierno hace frente a aquellas necesidades de la sociedad que la iniciativa privada no puede o no quiere satisfacer”.

Para Manuel A. Amiama, la Administración Pública es “el conjunto o complejo de organismos y funcionarios que, habitualmente, por medio de actos sucesivos, aislados e individuales, esto es, relativos a cada caso a una cuestión concreta y determinada, realizan los fines del Estado dentro de la Constitución y las Leyes.”

¹⁶ *Ibíd.*

¹⁷ Amaro Guzmán, Raymundo (1994), *Introducción a la Administración Pública*, México. Págs.6-8.

Según Pedro Muñoz Amato “la Administración Pública es la fase del gobierno que consta de la ordenación cooperativa de personas, mediante la planificación, organización, educación y dirección de su conducta, para la realización de los fines del sistema político”.

Luther Gulick sostiene que:

“la Administración Pública es aquella parte de la ciencia de la administración que tiene que ver con el gobierno, y, por lo tanto, se ocupa principalmente de la rama ejecutiva, donde se hace el trabajo del gobierno, aunque evidentemente hay problemas administrativos también en relación con la rama legislativa y judicial. La Administración Pública es, pues, una división de la ciencia política y una de las ciencias sociales”.

Chiavenato Idalberto, hablando de la importancia de la administración de los países, de la administración pública, cita a Peter Drucker reconociéndolo como el más famoso autor neoclásico, quien afirma que, “no existen países desarrollados ni países subdesarrollados, sino países que saben administrar la tecnología, los recursos disponibles y potenciales y países que todavía no saben hacerlo. En otros términos, existen países administrados y países sub-administrados.”¹⁸

¹⁸ Chiavenato Idalberto (2006) Introducción a la Teoría General de la Administración. China. Pág 10.

La declaración anterior permite comprender la importancia de la responsabilidad de la administración pública, de su capacidad para hacer uso de los recursos del Estado, para lograr los fines del mismo, es decir el logro del bien común.

Un aspecto vital para la buena Administración Pública es el conocer su entorno social, político, económico y educativo, ya que estos le permitirán desarrollar un estilo administrativo propio, autóctono, ajustado a su realidad y no estar importando modelos de los países desarrollados que si bien es cierto han funcionado para ellos, no darán necesariamente los resultados esperados en países en vías de desarrollo.

3. Gestión Pública

Para el escritor Albi, E., González Páramo (1997) citado por Olías De Lima, La gestión pública puede caracterizarse como “el conjunto de decisiones dirigidas a motivar y coordinar a las personas para alcanzar metas individuales y colectivas”.¹⁹

Nick Manning y Geoffrey Shepherd (2009) en su artículo “Reforma de la Gestión Pública...” dicen lo siguiente:

“Por gestión pública queremos significar la maquinaria que se diseña para la implementación de políticas (agencias gubernamentales, funcionarios públicos, sistemas de gestión financiera y las normas de procedimiento que les sirven de base) más que la maquinaria encargada de formular esas

¹⁹ Olías De Lima, Blanca (2001) La Nueva Gestión Pública, España. Pág. 3

políticas (cuerpos legislativos, gabinetes ministeriales, funcionarios designados, etc.)”.²⁰

Para Blanca Olías De Lima, la nueva gestión pública “es el intento de dar cuenta, reflexionar y discutir sobre cómo alcanzar fines públicos con mayor eficiencia, eficacia y satisfacción del ciudadano”.²¹

“La gerencia pública tiene que ver con la introducción en el sector público de las técnicas y métodos del sector privado con el fin de hacer más eficientes y más eficaces las organizaciones públicas”.²²

“El término gerencia pública hace referencia al conjunto de actividades conducentes a obtener bienes o productos públicos que engloban tanto las desarrolladas por la dirección como por los distintos niveles administrativos. Gerenciar implica actividades distintas como combinar recursos, entrenar al personal, diseñar procesos o establecer reglas, que tienen un marcado carácter intraorganizativo... lo característico de la gerencia pública es que se desenvuelve en un entorno político lo cual quiere decir, en primer lugar, que afecta a los intereses colectivos”.²³

Con cierta frecuencia los términos, administración y gestión son usados como sinónimos, no obstante la autora Blanca Olías De Lima presenta al menos tres razones mediante las cuales se puede apreciar una clara diferencia entre los mismos.

²⁰ Nick Manning y Geoffrey Shepherd (2009) CLAD. N° 44”Reforma de la gestión pública: ¿Qué debe aprender América Latina de la OCDE?

²¹ Olías De Lima, Blanca. (2001) La Nueva Gestión Pública, España. Pág. XI.

²² *Ibíd.* Pág. 3

²³ *Ibíd.*

En primer lugar ella sostiene que:

"En la idea de gestión no están incluidos los fines o, mejor dicho, no se excluye la participación del gestor e incluso de los empleados de los distintos niveles en la fijación de los fines a perseguir. En la idea de la administración los fines son establecidos por los que legalmente tienen esa atribución y están fuera del ámbito de competencias de los órganos ejecutivos".²⁴

En segundo lugar relativo a los recursos dice:

"En el tema de los recursos también hay diferencias entre gestión y administración. Un buen administrador es aquel que combina eficientemente recursos predeterminados para alcanzar los fines que le vienen dados. La gestión implica también la búsqueda de medios para alcanzar los objetivos. Es conocido que en el ámbito público los recursos materiales, personales y económicos – financieros de las organizaciones vienen asignados con cargo a los presupuestos públicos... La gerencia supone la capacidad de acudir a otras fuentes de financiamiento, públicas o privadas, que con el tiempo puede llegar hasta la autofinanciación o financiación con recursos propios".²⁵

Otra diferencia entre gestión y administración es: "el tratamiento que se hace de los empleados públicos. Para la gerencia las personas no son un recurso más o menos limitado e inamovible. Desde la visión de la gerencia los empleados públicos son un elemento esencial".²⁶

²⁴ Olías De Lima, Blanca (2001) La Nueva Gestión Pública. España. Pág. 3

²⁵ Ibíd. Pág.4

²⁶ Ibíd.

4. Rendición de Cuentas

El término “rendición de cuentas” proviene del latín *accomptare* que significa cuenta y de *Computare* que es calcular y a su vez deriva de *putare* que quiere decir contar”.²⁷

En el idioma inglés, el sustantivo *account* deriva en dos términos: *accounting*, que hace referencia a la profesión de la contabilidad, y *accountability*, que hace referencias al acto de dar cuentas. En español, sin embargo, el término “cuenta” (traducción de *account*) sólo generó el derivado “contabilidad” y nunca desarrollo uno que significara el “acto de dar cuentas”. Mientras *accounting* se ha traducido como contabilidad, *accountability* carece de un término correspondiente por lo que se ha traducido “rendición de cuentas”.²⁸

Ugalde Luis Carlos define la rendición de cuentas.

“como la obligación permanente de los mandatarios o agentes para informar a sus mandantes o principales de los actos que llevan a cabo como resultado de una delegación de autoridad que se realiza mediante un contrato formal o informal y que implica sanciones en caso de incumplimiento. Los mandantes o principales supervisan también a los mandatarios o agentes para garantizar que la información proporcionada sea fidedigna.”²⁹

²⁷ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Rendición de Cuentas o *accountability*: Una Máxima democrática.

²⁸ Ugalde Luis, Carlos (2002) Rendición de Cuentas y Democracia. El Caso de México. Pág. 11

²⁹ *Ibíd.* pág 14.

Este término se utiliza como sinónimo de responsabilidad, de dar cuentas, responder por, dar cumplimiento básicamente a nivel de gestión pública.

Especialistas, expertos en el tema, como Alnoor Ebrahim define el concepto, “rendición de cuentas” como la responsabilidad de responder por un desempeño particular ante las expectativas de distintas audiencias, partes interesadas”.³⁰

Simon Zadek, define “rendición de cuentas” como el proceso de “lograr que sean responsables quienes tienen poder sobre las vidas de las gentes y finalmente de una voz o canal de expresión de la gente sobre temas que repercuten en sus propias vidas”.³¹

El concepto “rendición de cuentas” que ha llegado a formar parte del lenguaje de la sociedad civil, y política, a nivel nacional e internacional es vertido en forma muy limitada de la palabra accountability cuyo significado en inglés implica la condición de estar sujeto a la obligación de reportar, explicar o justificar algo; ser responsable de algo, ser sujeto y responsable de dar cuentas y responder a preguntas.

A excepción de Andreas Schedler, quien sostiene que:

“Hay matices que separan los dos conceptos. Para empezar mientras accountability conlleva un sentido claro de obligación, la noción de rendición de cuentas parece sugerir que se trata de un acto voluntario, de una concesión

³⁰ Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

³¹ *Ibíd.*

generosa del soberano que rinde cuentas por virtud y voluntad propia, no por necesidad. Podemos precisar entonces que accountability es la rendición obligatoria de cuentas”.³²

Se puede apreciar que el enfoque de la rendición de cuentas según su fundamento etimológico está dirigido solamente hacia el sistema contable, al brindar informes respecto a los registros de ingresos y egresos.

Al considerar las definiciones brindadas por Alnoor Ebrahim y Simon Zadek podemos comprender que la rendición de cuentas es una parte esencial del proceso de democratización, ya que crea frenos y contrapesos, procurando que la población civil menos privilegiada, que ha delegado su poder, pueda exigir y lograr la reconfiguración de las dinámicas administrativas de los que en un momento dado ejercen el poder desde la Administración Estatal.

Además, la rendición de cuentas debe ser un acto formal requerido a todo funcionario público respecto a la gestión asignada por parte de la sociedad.

La Ley No 6 de 22 de enero de 2002 en su artículo 1 define “Rendición de Cuentas” así: “Obligación de todo servidor público de responsabilizarse individualmente de sus actos en el ejercicio de sus funciones y en la comunicación de los resultados de su gestión en la sociedad. Esta obligación

³² Ibíd.

de rendir cuentas también les corresponde a los cuerpos directivos colegiados de las instituciones públicas”.³³ (Ver anexo N° 1).

Al tratar sobre la temática de la rendición de cuentas se hace inevitable considerar otros elementos que convergen en dicha temática aun cuando los mismos se contraponen, este es el caso de:

5. Transparencia.

La Ley antes citada, define el término transparencia como: “Deber de la Administración Pública de exponer y someter al escrutinio de la ciudadanía la información relativa a la gestión pública, al manejo de los recursos que la sociedad le confía, a los criterios que sustentan sus decisiones y a la conducta de los servidores públicos”.³⁴

Transparencia también se usa como sinónimo de rendición de cuentas ya que esta es una característica que abre la información de las organizaciones al escrutinio público, reduciendo los costos de acceso a la información del gobierno, colocando la información en la vitrina pública.

³³ Gaceta oficial N° 24,476 de 23 de enero de 2002. Ley No. 6 de 22 de enero de 2002. Que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Hábeas Data y dicta otras disposiciones.

³⁴ *Ibíd.*

6. Fiscalización

Otro término que no se debe, ni puede obviar al hablar de rendición de cuentas es fiscalización; La ley 6 de 2002, en su capítulo VIII, establece la Fiscalización del Cumplimiento por el Órgano Legislativo. Y en el artículo 26 dice:

“Todas las instituciones públicas deben incorporar en sus memorias anuales que presentan al Órgano Legislativo, un informe que contenga lo siguiente:

1. El número de solicitudes presentadas a la institución.
2. El número de solicitudes resueltas y negadas.
3. Una Lista de todos los actos administrativos sometidos a participación ciudadana, con un informe de observaciones y las decisiones finalmente adoptadas.”³⁵

“En Guatemala se define el término fiscalización como el examen de operaciones financieras que requiere en forma imprescindible de la práctica de auditoría. Es un mecanismo que se utiliza para ejercer control que puede considerarse como inspección, vigilancia, comprobación, supervisión, y emisión de juicio sobre las acciones, gestiones u obras realizadas por el fiscalizado, sea éste un organismo, sus dependencias; una entidad; o una persona individual o jurídica”³⁶

³⁵ *Ibíd.*

³⁶ OLACEFS. XX Asamblea General Ordinaria (5 al 10 de julio de 2010) Ponencia. Alternativas a la Fiscalización Tradicional. Antigua Guatemala.

El Diccionario de la Lengua Española define la palabra fiscalización como “acción y efecto de fiscalizar, lo cual, a su vez se define como criticar o traer a juicio las acciones u obras de alguien.”³⁷

7. Corrupción

El Gran Diccionario y Gramática de la Lengua Española define este término así: “Acción y efecto de corromper.” Y este último como: “Alterar y trastocar la forma de alguna cosa. Echar a perder, dañar, podrir. Sobornar o cohechar. Viciar, pervertir.”³⁸

WIKIPEDIA, la Enciclopedia Libre, en relación a la corrupción política dice:

“En términos generales, la **corrupción política** es el mal uso público (gubernamental) del poder para conseguir una ventaja ilegítima, generalmente secreta y privada. El término opuesto a *corrupción política* es *transparencia*.”

8. Control

Una de las funciones de la administración es la de control, la misma es permanente y continua en toda organización sea esta pública o privada.

³⁷ Real Academia Española, Diccionario de la Lengua Española (2001), edición N°22. Editorial Espasa-Calpe, S.A. Madrid.

³⁸ *Ibíd.*

A continuación se presentan diversas definiciones y conceptos del término control, vertidos o publicados por reconocidas autoridades del campo administrativo.

Garza Treviño, Juan Gerardo (2002). Refiriéndose al control como una fase del proceso administrativo dice: “Esta fase tiene como propósito asegurarse de que se cumplan las actividades como fueron planeadas y se establezcan medidas correctivas en caso necesario. Control significa comparar el desempeño real con el estándar deseado.”³⁹

Para Koontz y Weihrich (2008). Control es “la medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren.”⁴⁰

Los mismos autores señalan una serie de requisitos para que los controles sean efectivos, entre los cuales se mencionan los siguientes: (ver Koontz y Weihrich. Págs. 403-406)

- Los controles deben adaptarse a los planes y a los puestos: Los controles deben guardar una relación con los planes a desarrollar, dado que ellos no se dan en el vacío, de igual forma los controles, se elaboran

³⁹ Garza Treviño Juan Gerardo (2002) Administración Contemporánea. México. Pág 104

⁴⁰ Koontz y Weihrich (2008) Administración Una Perspectiva global y Empresarial. Korea. Pág 528

dependiendo de los niveles de supervisión, lo que indica quien es el responsable de la ejecución de los planes.

- Los controles deben adaptarse a los administradores individuales: Es necesario que la herramienta de trabajo se adapte al que lo va a usar o aplicar, si este no la comprende, no le tendrá confianza, por lo tanto no la aplicará.
- Los controles deben garantizar flexibilidad: Las organizaciones se encuentran inmersas en un ambiente de contingencia por lo que se hace necesario que el administrador pueda ejercer los controles dentro de cada situación que se presente.
- Los sistemas de control deben crearse acorde con la cultura de la organización en la que se aplicarán: Cultura de libre participación para la toma de decisiones. Cultura de participación restringida en la toma de decisiones.
- El costo del sistema de control: Esto requiere el determinar el valor económico de un sistema de control y sus beneficios, en relación a los gastos que sufriría la organización en caso de no tener el sistema de control.

- Los controles deben motivar a una acción correcta: Un sistema de control debe señalar donde se producen los desvíos en la ejecución del plan y quién es la persona responsable de hacer la corrección.

“El control es la medición y corrección del desempeño individual y de la organización para garantizar que los acontecimientos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño, con base en objetivos y planes, mostrando los puntos en donde existan desviaciones de los parámetros, y ayudando a corregirlas. En resumen el control facilita el logro de los planes”⁴¹

La acción de controlar que se realiza en toda clase de actividad tiene como objetivo medir las siguientes variables: tiempo, cantidad, calidad, y costo. Las actividades son los medios para conseguir lo deseado en el menor tiempo posible, en la cantidad deseada, con la calidad requerida y al costo adecuado.

Para el logro de estos objetivos Garza Treviño⁴² propone tres tipos de control, a saber:

8.1. Control Preliminar

“El control preliminar tiene lugar antes de que comiencen las operaciones, e incluye la elaboración de políticas, procedimientos y reglas diseñadas para asegurar que las actividades planeadas sean ejecutadas en forma adecuada.”

Como ejemplo de controles preliminares podemos mencionar los manuales de

⁴¹ Harold y Weihrich (2003) Elementos de Administración Enfoque Internacional, México. Pág. 30.

⁴² Garza Treviño (2000) Administración Contemporánea. MacGraw – Hill. México págs. 105 – 107.

organización, manuales de procedimiento, manuales administrativos; los presupuestos sean estos operacionales o financieros.

8.2. Control Concurrente

“El control concurrente tiene lugar durante la fase de acción o de ejecución de los planes e incluye la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades, según ocurran.”

8.3. Control de Retroalimentación

Este control “se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir las posibles desviaciones futuras a partir del estándar aceptable.” Ejemplos de este tipo de control son las auditorías, sean estas administrativas o contables.

B. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.

1. Administración Pública versus Gestión Pública.

Al tratar el tema de la Administración Pública viene a nuestra mente la idea como ciudadano, que los que ejercen la misma, deben satisfacer las necesidades de las grandes mayorías, brindándoles el mayor grado de bienestar posible, es con ese interés que elegimos cada cierto período de tiempo a nuestros gobernantes.

En un Estado de bienestar, es característico que el mismo, asuma todas aquellas funciones que se enfoquen en brindar a la población condiciones adecuadas de vida. No obstante con el crecimiento de la población, la dimensión del Estado también crece y se hace compleja la administración del mismo, requiriendo de un desarrollo técnico que le permita superar la burocracia administrativa e imprimirle una orientación o énfasis hacia la eficacia.

Es por ello que “a partir de los años cuarenta... se inicia en Europa un primer movimiento de introducción de técnicas gerenciales en la administración pública.”⁴³

Olías de Lima explica el fenómeno de la siguiente manera:

“Durante algún tiempo se ha tendido a considerar al movimiento Taylorista como antitético del de la organización burocrática y, sin minusvalorar las diferencias, no es menos cierto que entre uno y otro hay cierto número de trazos comunes. Esto es lo que ha permitido que las organizaciones públicas, bajo ciertas condiciones, hayan podido asumir la tecnología gerencialista sin renunciar a sus parámetros básicos.”⁴⁴

La literatura especializada en el tema, nos permite visualizar que durante las últimas tres décadas del siglo XX, la mayor parte de los países desarrollados experimentan una serie de procesos de reforma centrados en los temas de gestión. “Uno de los aspectos más decisivos para reconsiderar los modos de gestión del sector público va a ser el cambio del entorno. El fenómeno de la

⁴³ Olías de Lima, Blanca (2001) La Nueva Gestión Pública. España. Pág.5.

⁴⁴ *Ibíd.*

globalización entendido en un sentido amplio...implica un cambio radical del entorno que se vuelve más fluido e inestable.⁴⁵

En las postrimerías del año 1996, se presentó en el I Congreso Interamericano del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública un documento, del investigador y profesor de sociología, Michel Crozier, titulado "La Transición del Paradigma Burocrático a una Cultura de Gestión Pública."

Dice en el documento mencionado: "El Éxito de una cultura de gestión pública se está convirtiendo en el problema central del desarrollo de los países avanzados."⁴⁶

Esto según sostenía Crozier, obedecía a dos razones primordiales.

"El crecimiento de todas las actividades administrativas públicas, semipúblicas y aún las privadas está sobrecargando de manera extraordinaria los recursos asignables, financieros y humanos, y ya no pueden ser administrados con las herramientas tradicionales de la jerarquía administrativa. Y en segundo lugar decía "Estamos viviendo una verdadera revolución, no solamente en las actividades humanas, materiales e inmateriales, desde las actividades del trabajador asalariado hasta las del empleado oficinista, sino también en el funcionamiento de los sistemas de relaciones de poder."⁴⁷

⁴⁵ Ibíd. Pág. 7

⁴⁶ Revista del CLAD Reforma y Democracia No7. (1997) pág.9.

⁴⁷ Ibíd. Pág.9

El desarrollo de las dimensiones del sector público, profundizan los problemas de la burocracia administrativa antes mencionada; aunado a esto tenemos que la escasez de la tecnología impide la implementación de políticas públicas que signifiquen oportunidades para el Estado y para todos sus ciudadanos.

Dentro de este panorama Olías de Lima, presenta lo que ella denomina dos grandes presiones culturales que nos trasladan del orden administrativo tradicional a la nueva gestión pública.

1. “El descontento de lo ciudadanos que miden los servicios públicos con los criterios de mercado. La ampliación y fragmentación de la demanda, que acompaña a la extensión de la democracia y a la expansión del Estado de bienestar, supone una presión creciente de más y mejores servicios.”
2. “La amplia difusión de la llamada revolución gerencial, en la que se entrecruzan cierto número de creencias a cerca de las posibilidades de conseguir resultados mediante el uso de técnicas apropiadas, y la disponibilidad de un elenco de instrumentos susceptibles de utilización en las más variadas circunstancias.”⁴⁸

Las declaraciones anteriores nos permiten comprender que el sistema burocrático de la época ya no estaba respondiendo a las exigencias administrativas del momento, razón por la cual Crozier señalaba lo siguiente:

⁴⁸ Olías de Lima, Blanca (2001) La Nueva Gestión Pública. España. Pág.8

“ahora nos vemos obligados a funcionar dentro de un nuevo paradigma que pudiéramos llamar la cultura de la gestión pública. Nuestro razonamiento tradicional...del servidor público obediente...no se ajusta a la nueva realidad.”⁴⁹

Once años después de las declaraciones de Michel Crozier, Carles Ramió Matas (2008) refiriéndose al sistema de gestión pública contemporánea dice lo siguiente:

“La gestión pública contemporánea está cada vez más tecnificada de la mano de nuevos instrumentos de gestión: agencialización, gerencialización, tercerización, tecnología de la información y la comunicación, etc. Estas estrategias de innovación pueden facilitar el logro de servicios públicos más eficaces y más eficientes.”⁵⁰

Lo antes señalado, de hecho requiere que los servidores públicos se formen en el área de gestión, de tecnología e información, evitando al mismo tiempo convertirse en simples tecnócratas, de tal forma que las instituciones del Estado no desarrollen un sentir meramente empresarial alejado del entorno social al cual son llamadas a servir.

Carles Ramió Matas señala que esto es posible lograrlo siempre y cuando se pongan en práctica algunas estrategias tales como: “socializar a todos los

⁴⁹ Revista del CLAD, Reforma y Democracia No 7. Pág.9

⁵⁰ Revista del CLAD, Reforma y Democracia No 41, pág.113.

empleados públicos en unos sólidos valores públicos, fomentar la ética pública y luchar contra la corrupción, establecer sistemas de rendición de cuentas y de transparencia, fomentar mecanismos de participación ciudadana, etc.”⁵¹

Francisco Moya Estrada en sus escritos sobre “Gestión Pública y Calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público”, citando a Owen E. Hugues, dice:

“La nueva gestión pública representa un cambio trascendental de la perspectiva tradicional de la administración pública, a un sistema que pone énfasis en los resultados, que reclama mayor responsabilidad y flexibilidad institucional y que este cambio, no exento de controversias, obliga a asumir una posición en torno al futuro del sector público y al respecto no cabe duda que este será inevitablemente gerencial; tanto en la teoría como en la práctica.”⁵²

Oscar Oszlak, especialista de renombre en el campo de la administración pública, se refiere al fenómeno de transformación de la misma de la siguiente manera:

“Luego del colapso de los regímenes burocráticos, autoritarios y la gradual sustitución de los regímenes neo-patrimonialista, se instalaron sucesivamente, en América Latina, formas de gobierno democráticos que, en su primera época, se caracterizaron por sus manifestaciones esencialmente procedimentales. La progresiva consolidación de estos regímenes, el afianzamiento de sus instituciones, el desarrollo de valores sociales consustanciados con las libertades públicas y los derechos humanos, fueron luego dando paso a una creciente presión de la ciudadanía por una mayor transparencia de la gestión pública y la incorporación de novedosos

⁵¹ Ibíd. Pág.113.

⁵² VII Congreso del CLAD, sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública, Lisboa, Portugal, 8 al 11 de octubre de 2002.

mecanismos internos y externos de auditoría y evaluación, complementados por formas también innovadoras de control ciudadano.”⁵³

Hasta aquí, se puede notar claramente que el interés de la nueva gestión pública es el desplazar la administración pública tradicional tanto como al llamado gerencialismo clásico, impulsando al sector público hacia el rendimiento y los resultados, exigiendo la implementación de las técnicas de la gerencia privada a la gestión pública.

Para transformar la administración pública tradicional y brindar a los ciudadanos los resultados esperados en bienes y servicios de manera eficiente y eficaz, la nueva gestión pública tiene diversas propuestas, entre las cuales Blanca Olías menciona las siguientes:

- “La Reducción del sector Público, en tamaño, recursos, ámbito e influencia.
- La Descentralización de las organizaciones, para terminar con lo que ella denomina el monolitismo y el gigantismo de las organizaciones públicas.
- Las Jerarquías Aplanadas, lo que implica la eliminación de tantos niveles jerárquicos y sus jefaturas intermedias.

⁵³ Oscar Oszlak. VIII Congreso Internacional del CLAD, sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública. Panamá 28-31 de octubre de 2003.

- La Ruptura del Monolitismo y especialización, procurando con ello el fin de las grandes organizaciones administrativas, para dar lugar a la creación de las llamadas agencias o entidades autónomas.
- La Desburocratización y Competencia, lo que implica la ruptura de los métodos burocráticos de gestión de la producción de los bienes y servicios, por lo que exige la sociedad civil, que brinden bienes y servicios de forma más eficiente y eficaz.
- La Desmantelación de las estructuras estatutarias, es decir la transformación del sistema de empleo público (motivación laboral, adecuación a los cambios, la estabilidad laboral, el sistema de compensación).
- La Clientelización. La nueva concepción del ciudadano, el cual ahora debe ser visto como un cliente (ciudadano – cliente), alguien a quien se debe servir, considerando sus preferencias.
- La Evaluación. Esta requiere el desplazar los sistemas de controles tradicionales de legalidad y financieros. Poner el énfasis en los resultados de la gestión y compararlos con los objetivos propuestos con anticipación.
- Un Cambio de Cultura en las organizaciones del Estado. Este requiere un cambio de cultura en los servidores públicos, lo cual aunque no es

imposible, tampoco es fácil; dicho cambio los guía en la dirección de los siguientes conceptos: responsabilidad, mejora continua, flexibilidad, movilización, diversificación, versatilidad o competencias.”⁵⁴

Blanca Olías de Lima, concluye su análisis sobre la evolución de la gestión pública diciendo que:

“La Nueva Gestión Pública aboga por un Estado más flexible y descentralizado que sustituye el control jerárquico por la rendición de cuentas directamente ante la ciudadanía. La idea de la participación directa del ciudadano en la provisión de servicios, que está presente en muchas de sus propuestas, no es simplemente una posición estratégica. La participación se basa en la convicción de que produce resultados muy superiores en el campo social a otros modelos organizacionales de corte tradicional como los burocráticos y los paternalistas.”⁵⁵

Luego de conocer el análisis de Olías de Lima y con el interés de fortalecer su planteamiento se hace obligante presentar algunos principios vitales para el logro de una gestión pública de calidad, entre ellos se encuentra el de, legitimidad democrática, el cual se refiere a la necesidad de que dicha gestión se inspire en valores democráticos que permitan la participación y control de los ciudadanos en los asuntos políticos, otro principio es el de transparencia y el de participación ciudadana, el cual requiere que los gestores públicos se abran al

⁵⁴ Olías de Lima, Blanca (2001) La Nueva Gestión Pública. España. Págs.12-27.

⁵⁵ Ibíd. Pág. 32.

escrutinio de la ciudadanía en general manifestando un alto grado de tolerancia a las críticas y a las propuestas de mejoras provenientes de los mandantes.

La eficacia es otro principio que unido al de eficiencia permite no sólo el logro de objetivos y metas sino que se enfoca a la optimización de los resultados alcanzados en cuanto a la satisfacción de los ciudadanos clientes, Otro principio vital es el de Responsabilización.

“Una gestión pública de calidad es aquella en la que existe Responsabilización, esto es, en la que hay rendición de cuentas por el desempeño de las autoridades, directivos y funcionarios públicos frente a los ciudadanos, y control social sobre la gestión pública.”⁵⁶ (Ver anexo N° 3)

2. La Rendición de Cuentas como una herramienta de control en la Nueva Gestión Pública.

Desde finales del siglo XX y los inicios de siglo XXI se ha venido incorporando un nuevo paradigma de gestión, en la administración pública, a través del cual se procura ganar la confianza de los ciudadanos, en la administración del Estado, mediante el mejoramiento de la calidad de los servicios prestados, la transparencia y la rendición de cuentas de las entidades públicas.

⁵⁶ CLAD. Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. (2008) El Salvador. Páginas 9, 11.

La transformación que a través del tiempo ha experimentado la administración pública hasta llegar al nuevo paradigma de la Nueva Gestión o Gerencia Pública, requiere de igual manera, de la implementación de nuevos controles administrativos que se ajusten a sus enfoque.

Dado que los que gobiernan, administran o gestionan la cosa pública, son elegidos por los ciudadanos, lógico es entonces que los tales respondan, que rindan cuenta ante los mismos, por sus actuaciones y por los resultados de estas y no sólo ante sus superiores jerárquicos.

Según Sánchez Hernández (2008), La rendición de cuentas tiene su origen primario en la democracia directa de Atenas,⁵⁷ en ella se vislumbraba su concepto, pues la misma contenía ciertos mecanismos que permitían controlar el poder; entre ellos está el ostracismo, que consistía en una deliberación en la asamblea para elegir entre dos proyectos de políticas públicas; el Euthinay, proceso por el cual se revisaban las cuentas de los fondos públicos administradas por algún funcionario al término de su gestión; el Eisangelia y el Aphofasis, estos eran mecanismos por los cuales se culpaba y eventualmente se reprimía la conducta criminal por delitos políticos como la traición o el intento por derrocar el sistema democrático; y el Graphe Paranomon, mecanismo de protección contra el mayoritarismo en la asamblea. Si la asamblea aprobaba un

⁵⁷ Sánchez Hernández (2008) El Órgano de Fiscalización Superior y El Instituto Estatal de Transparencia. Pág. 150.

decreto propuesto por algún ciudadano y este resultaba violatorio de la Ley o afectaba el interés general, el decreto era nulificado y el proponente del mismo se hacía acreedor a un castigo.

El autor antes citado señala que en el Continente Americano la rendición de cuentas nace con la democracia representativa, mediante el sistema de pesos y contrapesos plasmado en la Carta Magna de los Estados Unidos de Norte América en 1789.

En ese mismo sentido, Ugalde Luís Carlos nos dice: “La rendición de cuentas apareció con el advenimiento de la democracia representativa, cuyo reflejo más nítido está en los escritos de James Madison (1751-1836) a fines del siglo XVIII. (Fundamentalmente en el Federalismo).”⁵⁸

El gobierno representativo propicia dos ideas impactantes: la soberanía popular y la representación. Dado que la soberanía reside en el pueblo, éste cuenta con la facultad para delegar autoridad al gobierno para legislar y promover el interés general. Por otro lado el pueblo tiene el derecho para exigir cuentas a sus representantes.

El concepto “rendición de cuentas” que ha llegado a formar parte del lenguaje de la sociedad civil, y política a nivel nacional e internacional es vertido en forma

⁵⁸ A. Hamilton, J. Madison y J. Yay, El federalista. Citado por Ugalde Carlos (2002) en Rendición de Cuentas y Democracia. El caso de México.

muy limitada de la palabra accountability cuyo significado en inglés implica la condición de estar sujeto a la obligación de reportar, explicar o justificar algo; ser responsable de algo, ser sujeto y responsable de dar cuentas y responder a preguntas.

Si bien es cierto que este acto de responsabilidad siempre ha existido, desde los orígenes del Estado y ante las autoridades que ostentan el poder, es sólo en el Estado de Derecho que se admite la responsabilidad frente a particulares.

El concepto de rendición de cuentas que usamos hoy proviene del sustantivo account, el cual derivó en dos términos: accounting, que hace referencia a la profesión de la contabilidad, y accountability, que hace referencia al acto de dar cuentas.

Otro término derivado de la palabra accountability es, rendición de cuentas el cual vierte de forma muy limitada su significado en inglés, dado que éste implica el estado de ser sujeto a la obligación de reportar, explicar o justificar algo; ser responsable de algo, ser sujeto y responsable de dar cuentas y responder a preguntas, mientras que rendición de cuentas lleva el sentir de algo voluntario, no obligatorio.

Otra expresión que emana de accountability y que conlleva un mayor sentido del término inglés es “Responsabilización”. Ella contiene los dos aspectos: por un lado afirma que un sujeto “A” es responsable frente a un sujeto “B” quien le

delegó autoridad para ejecutar determinadas funciones; por otro lado el sujeto "B" tiene la capacidad y el derecho de exigir información por todo lo que hace "A" en su representación y por su autorización.

Para Ugalde Luis Carlos (2002). "La rendición de cuentas se define como la obligación permanente de los mandatarios o agentes para informar a sus mandantes de los actos que llevan a cabo como resultado de una delegación de autoridad que se realiza mediante un contrato formal o informal y que implica sanciones en caso de incumplimiento"

En un diagnóstico de los derechos humanos efectuado en México (2003). Se declara que: "El derecho a la rendición de cuentas consiste en que los ciudadanos pueden exigir cuentas a las autoridades y servidores públicos, quienes tienen la obligación de justificar y aceptar las responsabilidades por las decisiones tomadas"⁵⁹

Según Nieto, Santiago.

"Los pilares de la rendición de cuentas son la información, la justificación y la sanción. Por el primero de ellos se abre la labor del funcionario a la inspección pública ...El segundo consiste en la obligación de los servidores públicos de explicar y justificar sus actos ...La justificación también debe servir como herramienta desde el punto de vista externo, que sean del conocimiento de la sociedad en su conjunto. El último esquema es la sanción, cuya finalidad es hacer valer el Estado Constitucional de Derecho."⁶⁰

⁵⁹ Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos en México (2003)

⁶⁰ Nieto Santiago.(2003) Interpretación y Argumentación Jurídica en Materia Electoral. Una Propuesta Garantista. UNAM. México

En cuanto a la rendición de cuentas, Crespo, José Antonio. (2001) dice: “La rendición de cuentas públicas se erige como espina dorsal de la democracia política, al grado en que puede establecerse de manera determinante que si las instituciones políticas no son capaces de llamar a cuentas a los gobernantes, lo que prevalece es un régimen autoritario. Precisamente, lo contrario de la rendición de cuentas es la impunidad gubernamental”.⁶¹

Ramiro, Mendoza (2007) Contralor General de la república de Chile se refiere a la rendición de cuentas como “un proceso para dar cuenta del esfuerzo hecho en procura de los fines que se plantea la organización, aún cuando estos no se alcancen.”⁶²

Para Mendoza el rendir cuentas de manera espontánea y sistemática es una evidencia de libertad, dado que la verdadera libertad está ligada a la responsabilidad.

Cuando se espera que el Estado o el organismo rector pida la rendición de cuentas se está permitiendo que se apropien de la libertad, sea esta individual, social, o institucional.

Por lo presentado por Ramiro Mendoza se desprende la necesidad de que las organizaciones gubernamentales tengan planes bien definidos en cuanto al logro

⁶¹ Crespo J. Antonio. (2001) Fundamento Político de la Rendición de Cuentas. Serie Cultura de la Rendición de Cuentas, México, Auditoría Superior de la Federación, N° 1.

⁶² www.bcn.cl/carpeta_temas_profundidad/rendición-de-cuentas-accountability.

de sus objetivos y al término del tiempo establecido se rinda cuenta de dicha gestión, sin importar si los fines se lograron en su totalidad o no, lo cual requerirá encomios o castigos según amerite el caso.

Felipe, Del Solar (2007) Secretario Ejecutivo de la Agencia Probidad y Transparencia, sostiene que la rendición de cuentas es mucho más que presentar cifras a los ciudadanos “significa hacer transparentes los procesos que se dan”.

2.1 RENDICIÓN DE CUENTAS HORIZONTAL Y VERTICAL.

Para Ugalde Luis Carlos la clasificación más sugerente sobre rendición de cuentas fue elaborada por Guillermo ODonnell quien la divide en horizontal y vertical.

“Rendición de Cuentas Horizontal. Se refiere a la existencia de agencias estatales con autoridad legal para emprender acciones que van desde la supervisión rutinaria hasta sanciones penales y desafueros en relación con actos y omisiones ilegales de otros agentes o agencias del Estado.

Esta vía de rendición de cuentas supone la vigilancia de los Órganos del Estado por parte de otras instituciones también estatales dotadas de autonomía para ejercer funciones de fiscalización.

En la rendición de cuentas horizontal los poderes ejecutivos, legislativos y judiciales además de cumplir con sus funciones propias, tienen también la responsabilidad de fiscalizarse mutuamente con base en el principio de pesos y contrapesos.

Rendición de Cuentas Vertical. Describe una relación entre desiguales (rendición burocrática) en la que un superior jerárquico trata de controlar a sus subordinados o bien la rendición electoral en la cual los votantes juzgan y vigilan a los representantes.

Esta rendición de cuentas vertical se divide en dos: la electoral y la social vertical:

La primera se refiere a las elecciones como un mecanismo para estimular la responsabilidad de los gobiernos. Aunque el voto ciudadano carece de efectos vinculantes y de sanciones en caso de que un gobernante no cumpla sus promesas de campaña, sirve para advertir a los gobernantes que un ejercicio incorrecto de la función pública tiene consecuencias y ello tiende a estimular la responsabilidad del gobierno.

La otra vertiente de la rendición de cuentas la social vertical está conformada por las agrupaciones ciudadanas y los medios de comunicación. A diferencia del sufragio electoral, este mecanismo descansa en medidas basadas en la crítica moral y pública.

La rendición de cuentas social vertical incluye diversas acciones dirigidas a exhibir el manejo del gobierno, introducir nuevos temas a la agenda pública, o bien influir o revertir ciertas decisiones de política pública implementadas por el gobierno.

A diferencia de la rendición de cuentas horizontales, en la cual la fiscalización tiene sanciones vinculantes, penal o administrativamente, la rendición de cuentas vertical sólo cuenta en primer instante con sanciones morales o simbólicas. No hay multas económicas ni encarcelamiento. Ambos sistemas son complementarios.”⁶³

Además de rendición de cuentas, otros términos que se han utilizado en castellano como sinónimos de accountability son:

2.2 RESPONDIBILIDAD, RESPONSABILIDAD Y RESPONSABILIZACIÓN.

Responsabilidad:

Oscar Oszlak, sostiene que⁶⁴ “accountability” connota la obligación misma de rendir cuentas, voluntariamente asumida por el sujeto, sin necesidad de que medie la intervención de un tercero para exigirla. Esta distinción es crucial, por cuanto implica que la obligación forma parte, en primer lugar, de los valores (y,

⁶³ Ugalde Luis Carlos (2002) Rendición de Cuentas y Democracia El Caso México. México págs. 27-33.

⁶⁴ Oscar Oszlak, (2003) ¿Responsabilización o Responsabilidad?: el sujeto y el objeto de un Estado responsable. VIII Congreso Internacional del CLAD. Pág.1-2.

por extensión de la cultura) del sujeto y no depende de que la misma resulte exigible por otros. Si no se aprecia esta sutil diferencia, es posible que las estrategias orientadas a instalar la accountability como valor y como práctica, acaben errando el sujeto de la relación entre quienes deben rendir cuentas y quienes tienen el derecho de exigirlo.

Por lo antes expresado Oszlak propone el término “Responsabilidad” como el más ajustado al sentido de la accountability, en tanto denota acción y objeto de responder, y no exigencia de que el sujeto lo haga, por más que el obligante pueda ejercer coerción para ello.

“Responsabilidad es una palabra que ha sido acuñada en español como un neologismo equivalente al término inglés accountability. Es definido como el deber de informar o rendir cuenta a una autoridad más elevada respecto a recursos manejados o trabajo ejecutado,”⁶⁵

La Comisión Independiente de Revisión de la Oficina del Auditor General de Canadá (Wilson Committee) ha definido el término accountability como “la obligación de responder ante la responsabilidad que ha sido conferida. La rendición de cuentas supone la existencia de al menos dos partes: una que

⁶⁵ Revista del CLAD (2000) Estudio coordinado por el Consejo Científico del CLAD. Enrique Groisman y Emilia Lerner. Responsabilización por los Controles Clásicos. Pág.79

confiere y otra que acepta esa responsabilidad con el sobre entendido que deberá reportar sobre la manera en la que la llevó a cabo.”⁶⁶

Responsabilidad.

“La responsabilidad surge cuando el agente público ejerce sus atribuciones en forma “irregular” (Marienhoff, 1974). Esta “irregularidad” puede tener diferentes grados, dando lugar, así, a los distintos tipos de responsabilidad...la responsabilidad en sentido tradicional deriva de la existencia de normas que la imponen y determinan.”⁶⁷

Groisman y Lerner, identifican cuatro (4) tipos de responsabilidad, según la índole de las normas que se transgreden, estas son:

- “La responsabilidad política, que es inherente al sistema democrático y deriva del principio según el cual la autoridad se ejerce por representación del pueblo.
- La responsabilidad administrativa que surge cuando se transgreden normas, instrucciones, órdenes de servicios o deberes éticos.
- La responsabilidad civil que consiste en la obligación de reparar el daño causado por un hecho o acto que transgrede el orden jurídico.

⁶⁶ Ibíd. Pág. 79

⁶⁷ Ibíd. Pág.77-78

- La responsabilidad penal que corresponde a la comisión de un delito y cuando media la existencia de dolo generalmente implica, como accesorio, la inhabilitación para ejercer cargos públicos.”⁶⁸

A simple vista se puede observar que el planteamiento anterior de la responsabilidad como sinónimo de rendición de cuentas, implica la existencia de normas, instrucciones, órdenes jurídicas o administrativas, lo cual conduce a la premiación o castigo según sea el cumplimiento o no de los mismos.

Responsabilización.

Es el otro término muy usado como sinónimo de rendición de cuentas o accountability. Al respecto el Consejo Científico del CLAD enfatiza, “El concepto de accountability (Responsabilización) se origina en las naciones anglosajonas, tornándose central en la historia política de los Estados Unidos. Significa, precisamente, que el gobierno tiene la obligación de rendir cuentas a la sociedad.”⁶⁹

Que los gobiernos rindan cuentas por la gestión administrativa ante la población, requiere de esta que tome parte activa en el establecimiento de sus metas como sociedad y que se establezcan mecanismos institucionales que

⁶⁸ Ibíd. Pág.80

⁶⁹ Revista del CLAD (2000) Consejo Científico del CLAD. La Responsabilización en la Nueva Gestión Pública Latinoamericana. Pág.31

garanticen el control de las acciones desarrolladas por los gobernantes, durante todo su periodo de gobierno y no sólo al final de su administración.

A este respecto el Consejo Científico del CLAD, dice:

“Si la idea de la accountability se refiere a la rendición de cuentas continua de los gobernantes, entonces es necesario que existan formas de fiscalizarlos en el transcurso de sus mandatos mediante la aplicación de sanciones antes de la próxima contienda.. La fiscalización de los gobiernos debe ser ininterrumpida, con controles burocráticos, políticos, sociales, y más recientemente mediante la transparencia y la evaluación de los resultados de las políticas gubernamentales.”⁷⁰

Es notorio que existen claras diferencias entre estos términos aun cuando sean eventualmente usados como sinónimos.

2.3. DIFERENCIACIÓN ENTRE RESPONSABILIDAD, RESPONDIBILIDAD Y RESPONSABILIZACIÓN:⁷¹

Responsabilización es “el acto o efecto de hacer responsable a alguien por los resultados, frente a los compromisos asumidos.”

Responsabilidad es “la acción y efecto de rendir cuenta por parte de un agente, respecto a los resultados de la responsabilidad asumida (metas logradas, productos entregados, recursos empleados), en función de un acuerdo implícito o formalizado.”

⁷⁰ Ibíd. Pág.32

⁷¹ Oszlak Oscar (2003) ¿Responsabilización o Responsabilidad? Pág.2-3.

La Responsabilidad es una actitud o disposición permanente de la conciencia, es la contracara de la responsabilidad: si no hay Responsabilidad, no hay responsabilidad realmente asumida, por más que exista Responsabilización.”

Cada uno de estos conceptos parecerá tener una referencia temporal diferente. La Responsabilización se plantea principalmente con relación al pasado. La responsabilidad y la Responsabilidad, tienen lugar en una suerte de presente continuo: la responsabilidad se asume y no desaparece hasta tanto se juzga lo conseguido; y la Responsabilidad de igual modo.

2.4 CINCO TIPOS DE RESPONSABILIZACIÓN.

A continuación se presentan cinco tipos de Responsabilización establecidos por especialistas de la Nueva Gestión Pública.

2.4.1. Responsabilización por los Controles Clásicos.

Esta Responsabilización, sostiene el Consejo Científico del CLAD, “se realiza a través de mecanismos internos a la administración, tales como las comisiones administrativas de fiscalización del comportamiento financiero y jurídico de los funcionarios, así como a través de mecanismos externos, como los tribunales de cuentas, las auditorías independientes y el poder judicial.”⁷²

⁷² Ibíd. Pág.43

Enrique Groisman y Emilia Lerner, al referirse a este tipo de control dicen:

“Pueden denominarse clásicos los controles implantados por el constitucionalismo en sus diversas variantes (constituciones escritas y no escritas, rígidas y flexibles), porque los supuestos en que se fundan son aquellos sobre los cuales se construyó la teoría democrática... Lo que caracteriza a los controles clásicos o tradicionales es la comparación entre los actos o hechos y las normas, a fin de comprobar si aquellos se ajustan a lo prescrito en estas últimas.”⁷³

Entre los controles clásicos que se dan en los ámbitos administrativo, legislativo y judicial, podemos señalar el control preventivo o ex antes, el concomitante y el posterior o ex post.

2.4.2. Responsabilización por el Control Parlamentario.

Esta clase de control “tiene como controladores a los políticos. Es una vía clásica de accountability y reconoce como premisa no sólo la separación de poderes sino precisamente la realización de los Cheks and Balances, es decir, el control mutuo entre el Ejecutivo y el Legislativo.”⁷⁴

Son ejemplos de control parlamentario los siguientes:

- “La evaluación de las nominaciones realizadas por el Ejecutivo para importantes cargos públicos.

⁷³ Revista del CLAD (2000) La Responsabilización en la Nueva Gestión Pública latinoamericana. Groisman y Lerner. La Responsabilización por los Controles Clásicos. Pág.75

⁷⁴ Consejo Consultivo Del CLAD. (2000). Pág.38

- El control de la elaboración y gestión presupuestaria y de la rendición de cuentas del Ejecutivo.”⁷⁵

Fátima Anastasia, en su documento titulado Responsabilización por el Control Parlamentario, publicado en el estudio coordinado por el Consejo Científico del CLAD (2000), en la página 121 dice lo siguiente: “En la Responsabilización mediante el control parlamentario se utilizan mecanismos de separación de poderes, que tienen el propósito de evitar las tiranías, definidas como apropiación privada del espacio público, y de checks and balances, que procuran establecer frenos y contrapesos institucionales, en cuya ausencia el poder es irresponsable.”⁷⁶

Es irresponsable la acumulación de poder en una sola persona o institución; es decir, desaparece la verdadera democracia y se llega indirectamente a un Estado Tiránico, donde no existirá la rendición de cuentas.

La autora antes mencionada cita a Przeworski quien dice: “...los gobiernos son responsables cuando los ciudadanos tienen la responsabilidad de identificar a aquellos que actúan en beneficio propio y pueden imponerles sanciones

⁷⁵ Ibid. Pág. 39

⁷⁶ Revista del CLAD (2000) La Responsabilización en la Nueva Gestión Pública Latinoamericana. Fátima Anastasia. Responsabilización por el Control Parlamentario. Pág.120

apropiadas, de modo tal que los gobernantes que actúan en beneficio de los ciudadanos sean reelectos y los que no lo hacen sean derrotados.”⁷⁷

2.4.3. Responsabilización por el Control de Resultados.

El Consejo Científico del CLAD (2000), en sus documento “La Responsabilización en la Nueva Gestión Pública Latinoamericana” páginas 56-57, al referirse a este tipo de control, esclarece como se lleva a cabo al decirnos que el mismo, “se realiza básicamente, mediante la evaluación a posteriori del desempeño de las políticas...la importancia radica en el papel fundamental que juega en la nueva gestión pública, contribuyendo con el mejoramiento de la eficacia, la eficiencia y la efectividad gubernamental, a través de una gestión flexible y orientada hacia metas, en contraposición a la rigidez del modelo burocrático, incapaz de suministrar el soporte necesario para que el Estado enfrente los nuevos desafíos políticos y económicos.”

Muy cónsonas con este planteamiento son las declaraciones de Mario Mora Quirós quien al referirse al tema dice lo siguiente:

“La Responsabilización por los resultados en la administración pública se sustenta en la evaluación expost de las políticas y programas, como medio para medir su desempeño y ejercer la rendición de cuentas de los jerarcas y funcionarios públicos responsables, tanto de su ejecución como de los resultados obtenidos. Supone la contrastación de las metas establecidas (compromisos adquiridos) con los resultados finales obtenidos

⁷⁷ Consejo Científico del CLAD (2000).Mora Quirós, Mario. Responsabilización por el Control de Resultados. Pág.173

(logros), de manera tal que el grado de consistencia entre “metas” y “resultados” genera la información requerida para aproximar el nivel de desempeño del gobierno y de los gobernantes.”⁷⁸

Para Mora Quirós “un proceso de Responsabilización por los resultados exige un cambio de actitud de los gobernantes, de los partidos políticos, de los jefes, de los funcionarios públicos y de los usuarios. Significa transformar la cultura pública y política, cambiando la forma de pensar, de actuar y hacer las cosas.”⁷⁹

2.4.4. RESPONSABILIZACIÓN POR LA COMPETENCIA ADMINISTRADA.

La competencia administrada significa según el Consejo Científico del CLAD, que “la competencia es guiada por índices y metas contractualizadas entre el órgano gubernamental central o una agencia reguladora, y los prestadores de servicios públicos, con base en los cuales los burócratas pueden penalizar, recompensar o procurar corregir la acción de los proveedores.”⁸⁰

Este proceso tiene lugar en tres situaciones:

“entre órganos gubernamentales, a través de la descentralización de funciones; en la privatización efectuada bajo régimen de concesión de los servicios públicos, en que empresas privadas compiten entre sí y procuran conquistar consumidores; y en la delegación de la prestación de servicios a entidades públicas no estatales, vale decir a organismos del Tercer Sector o de la comunidad.”⁸¹

⁷⁸ Consejo Científico del CLAD (2000). Mora Quirós, Mario. Responsabilización por el Control de Resultados. Pág.173

⁷⁹ Ibíd. Pág.172

⁸⁰ Consejo Científico del CLAD (2000) La Responsabilización en la Nueva Gestión Pública. Pág.60

⁸¹ Ibíd.

Se sostiene con ello que no es saludable el monopolio en la prestación de los servicios públicos ya que este lo convierte en ineficaz para satisfacer las demandas de los ciudadanos – clientes, lo que indica que es necesario una pluralidad de servidores, que permitiría mejorar, la capacidad del gobierno para mejorar sus políticas públicas y efectuar una mejor rendición de cuentas a la sociedad.

La última clase de Responsabilización que tratamos en este apartado es la

2.4.5. RESPONSABILIZACIÓN POR EL CONTROL SOCIAL.

Para la existencia de una verdadera gestión se hace necesaria una mayor participación ciudadana, no solo en los torneos electorales al final de cada periodo presidencial, sino en todos los niveles decisorios de la administración pública (el establecimiento de las políticas públicas, la asignación del presupuesto público, participando en los órganos de fiscalización gubernamental, etc.).

La Responsabilización a través del control social tiene el propósito de hacer de “los ciudadanos controladores de los gobernantes, no sólo en las elecciones sino también a lo largo del mandato de sus representantes. De este modo, la accountability en el transcurso del periodo de gobierno no queda restringida a

los controle horizontales clásicos (parlamentarios y de procedimientos) y adopta otras formas verticales de fiscalización.”⁸²

Hasta aquí podemos apreciar que los cinco modelos o tipos de Responsabilización no son excluyentes sino complementarios y necesarios en la Nueva Gestión Pública para que esta logre sus objetivos a favor de las grandes mayorías, es decir, del bien común.

2.5 CARACTERÍSTICAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS QUE PERMITEN DISTINGUIRLA DE CONCEPTOS SEMEJANTES.

El escritor Luis Carlos Ugalde (2002), indica la necesidad de diferenciar claramente el concepto de rendición de cuentas de otros conceptos que con frecuencia tienden a remplazarlo, para ello expone cinco características distintivas.⁸³

1. **“Delegación:** La rendición de cuentas implica delegación de autoridad y responsabilidad de un sujeto “A” llamado mandante o principal a otro sujeto “B” llamado mandatario o agente.
2. **Representación:** La delegación de autoridad significa que el agente, (sujeto B) representa al principal (sujeto A) y actúa en su nombre, por lo que debe rendir cuentas de todo lo que decide y hace en su nombre.

⁸² Ibid. 49

⁸³ Ugalde L. Carlos (2002) Rendición de Cuentas y Democracia. Caso México. México págs. 13-14

3. **Responsabilidad Mutua:** La rendición de cuentas implica una responsabilidad dual. Por un lado, la obligación permanente del agente (B) para ofrecer información detallada de sus actos a su principal (A); y, por el otro lado, la capacidad y el derecho del principal para monitorear las acciones del agente, detectar posibles incumplimientos y sancionarlo.
4. **Sanciones:** Cuando la rendición de cuentas muestra que el sujeto (B) incumplió sus responsabilidades, el principal (A) tiene mecanismos para imponerle castigos y sanciones.
5. **Contrato:** La delegación de autoridad del principal al agente implica algún tipo de contrato, ya sea de carácter informal a través de acuerdos verbales o sociales o de carácter formal a través de leyes y reglas escritas. En el primer caso el contrato informal implica sanciones informales (rechazo comunitario, pérdida de confianza, destierro social), mientras que en el segundo caso las sanciones son formales (desafuero, penas administrativas y/o penales).

2.6. LOS PILARES DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

Como se puede apreciar a través del presente estudio, no hay un tipo de rendición de cuentas que solucione de una sola vez toda la corrupción o la ilegalidad, es necesario implementar una multitud de elementos que deben

ponerse en marcha simultáneamente para moldear la discrecionalidad del poder gubernamental.

La rendición de cuentas, lejos de ser una técnica aislada de control, es de corte integral fundamentándose para el logro de sus objetivos en lo que expertos en la materia (ver Santiago Nieto; José Antonio Crespo; Andreas Schedler), denominan “Los Tres Pilares de la Rendición de Cuentas”, a saber: La Información, la Justificación y Sanciones.

Estos tres componentes o pilares hacen de la rendición de cuentas un agente aglutinador de conceptos tales como: vigilancia, auditoría, fiscalización, penalización, los cuales en este contexto buscan el poder regular las actividades del poder gubernamental.

2.6.1. INFORMACIÓN Y JUSTIFICACIÓN.

Si bien es cierto que el concepto de rendición de cuentas no es relativamente nuevo, también es cierto que no existe una definición categórica del mismo, y sin embargo se asume al hablar de ella que todos entendemos lo que significa. Ante tal situación Andreas Schedler dice que algunos autores al definir el término accountability lo han vinculado con su sinónimo más cercano answerability el cual es traducido como responsabilidad o Responsabilidad (término usado por Oscar Oszlak).

Siendo así, el rendir cuentas implica la obligación de todo servidor público de responder ante el cuestionamiento sobre temas álgidos, puntuales, aun cuando resulte incomodo; además permite a los mandantes cuestionar con toda la libertad a los funcionarios sobre aspectos incómodos si se requiere.

No sólo tienen la libertad de preguntar en cuanto al qué, y al cómo, sino también al por qué de sus decisiones y actuaciones, lo cual permite a los funcionarios del gobierno explicar sus acciones y justificar todo su actuar.

“La rendición de cuentas continúa el proyecto de la Ilustración europea de supeditar el poder no sólo al imperio de la ley sino al imperio de la razón. El poder debe estar atado a restricciones legales, pero también debe estar domesticado por la lógica del razonamiento público. En este sentido, la rendición de cuentas es la antítesis del poder monolítico...La rendición de cuentas, por tanto, es opuesta no sólo al ejercicio mudo del poder sino también a controles mudos y unilaterales del poder.”⁸⁴

La exposición anterior permite comprender que la rendición de cuentas no es una actividad de una sola vía en la que alguien informa y otro tiene que aceptar de forma pasiva.

“En el corazón de la rendición de cuentas está el diálogo crítico. No se trata de un juego de un solo tiro sino de un juego interactivo, un ir y venir de preguntas, de argumentos y contra-argumentos.”⁸⁵

⁸⁴ Schedler Andreas (2004) ¿Qué es la rendición de cuentas? México. Pág14.

⁸⁵ Ibíd. pág 15

Se tiene a través del ejercicio de la rendición de cuentas la oportunidad de preguntar y repreguntar hasta que las preguntas sean claras y precisas para los funcionarios y hasta que las respuestas satisfagan a juicio de los mandantes las acciones y sus razones.

2.6.2. SANCIONES.

Es importante destacar el papel de las sanciones en el concepto de rendición de cuentas.

La rendición de cuentas requiere de la existencia de mecanismos de vigilancia y sanción por incumplimiento y el deber u obligación de dar cuenta.

La accountability o answerability con su sentir de responsabilidad, que exige el dar información y justificar todos sus actos no es el todo de la rendición de cuentas. Además conlleva la existencia de coacción y castigo; el término que le apoya en este sentir es “enforcement”, el cual significa, “acción de hacer cumplir una ley, lo debido o exigido. Imposición de obediencia.”⁸⁶

Este término permite comprender que los mandantes no sólo preguntan, también y cuando es necesario aplican castigo o sanciones, es decir que los funcionarios además de informar lo que han hecho y explicar el por qué, deben asumir las consecuencias de sus actos, sean estas encomios o sanciones negativas.

⁸⁶ Vox. Diccionario inglés - español. español – inglés.

Según Dunn, citado por Luis Carlos Ugalde, “para que la rendición de cuentas conduzca a la responsividad o sensibilidad de un gobierno, deben existir sanciones y estímulos...La remoción de la oficina (no reelección) constituye la más directa sanción...Los representantes populares enfrentan otras sanciones además de la remoción del cargo, entre ellas la denuncia, la exhibición, las penas presupuestales y administrativas.”⁸⁷

Una rendición de cuentas sin capacidad de sancionar, es tan sólo un conjunto de actividades simuladoras, que camina tomada de la mano de la impunidad. Los ciudadanos comunes tanto como los funcionarios de alto perfil reconocen que es necesario un sistema de sanciones para que las agencias de rendición de cuentas actúen de forma efectiva y con firmeza.

Andreas Schedler lo plantea de la siguiente manera: “sin la amenaza de sanciones, la denuncia de delitos deja de ser un acto de rendición de cuentas y se convierte en un mero acto publicitario.”⁸⁸

3. La Rendición de Cuentas en América Latina.

En Latinoamérica el concepto de Rendición de Cuentas o Responsabilización se da desde los orígenes de cada sociedad política; pero sólo ante la autoridad superior, lo que permite una exagerada concentración de poder, y por ello abuso

⁸⁷ Ugalde L. Carlos (2002) Rendición de Cuentas y Democracia. Caso México pág 13.

⁸⁸ Schedler Andreas (2004) ¿Qué es la rendición de cuentas? Pág. 19.

del poder lo cual ha sido un freno al desarrollo político, económico, social, y cultural de dicha región.

COLOMBIA. Es, hasta fines del siglo XX cuando países como Colombia (1991) mediante su constitución política establece los organismos de control para las entidades que manejan fondos o bienes de la nación.

CHILE. En Chile (1993) la sociedad civil toma la iniciativa de promover, impulsar la rendición de cuentas en todo tipo de organizaciones, sean estas públicas o privadas. En ese año se creó la Fundación Soles, con ese propósito.⁸⁹

ARGENTINA. La reforma constitucional de Argentina (1994) incluye la creación de Consejos de la Magistratura y Jurados de Enjuiciamiento, como medios para controlar el fenómeno de la corrupción que cada día se hace más significativo.

PARAGUAY. En octubre de 2009 se celebra en Asunción Paraguay la XIX Asamblea General de la OLACEFS (Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores.), la cual da como resultado “La Declaración de Asunción principios sobre Rendición de Cuentas.” (Ver anexo N° 2).

Las declaraciones que se presentan a continuación, en las páginas 63 a 74 están contenidas en el documento antes mencionado.

⁸⁹ www.civilsocietyindex.wordpress.com/2009/09/08/Partner-profile-of-the-week-fundacion-soles-chile

La XIX Asamblea General de la OLACEFS reunida en Asunción, Paraguay, considerando que:

1. “La rendición de cuentas es un aspecto fundamental para la gobernabilidad de los países (entendida ésta como la capacidad de los gobiernos para usar eficazmente los recursos públicos en la satisfacción de las necesidades comunes), y constituye un principio de la vida pública, mediante el cual, los funcionarios depositarios de voluntad del pueblo están obligados a informar, justificar y responsabilizarse públicamente por sus actuaciones. Se constituye por mecanismos políticos, sociales y jurídicos de control vinculados en forma de redes de intercambio.”

2. “La presencia de mecanismos de rendición de cuentas sólidos y efectivos es crucial para generalizar confianza social y es uno de los más importantes desafíos de los estados modernos. Los mecanismos de rendición de cuentas políticos y legales actúan como una red de señalamientos que permiten corregir y mejorar políticas públicas y prácticas institucionales, ya sea desplazando o sancionando a funcionarios que incurren en comportamientos reñidos con la legalidad o estableciendo canales de comunicación que permiten a los centros de toma de decisión tener una más adecuada comprensión de las demandas y necesidades de la población. La existencia de canales de rendición de cuentas aceptados actúan como mecanismos inmediatos de señalamiento que permiten a un gobierno corregir comportamientos o políticas sin tener que esperar a un

veredicto electoral. Así, la rendición de cuentas es un proceso retrospectivo, pero también prospectivo, y se realiza sobre la base de criterios profesionales, financieros, de transparencia, austeridad y eficiencia, así como en torno a razones constitucionales, legales y morales.”

3. “Es importante acotar que la función de la rendición de cuentas no debe reducirse a una mera fiscalización formal sino que debe verse como una manera de institucionalizar procesos de toma de decisiones más transparentes y reflexivos que Invariablemente se traducen en políticas y decisiones públicas de mayor calidad.”

4. “En este contexto, las Entidades de Fiscalización Superior (EFS) juegan un papel clave e ineludible en el proceso de rendición de cuentas, y tienen un papel fundamental en la construcción del conocimiento ciudadano de lo que los gobernantes han hecho con el mandato que la sociedad les dio para la efectiva utilización de los fondos públicos, además de la legitimación de la acción pública.”

5“Las EFS cuentan con herramientas para explicar la gestión de los fondos públicos por parte de las instituciones y sus jerarcas así como para pedir cuentas y exponérselas al Congreso y los ciudadanos. Por otra parte, pueden cumplir un rol de liderazgo en la promoción y el fortalecimiento de la práctica y la

cultura de la rendición de cuentas, en virtud de todo lo cual resulta muy importante fortalecer su independencia, sus recursos y sus capacidades, asimismo, es necesario que lleven a cabo acciones que les permita convertirse en ejemplo para otras entidades en el campo de la gestión pública y la rendición de cuentas.”

6. “En el mundo contemporáneo hay fuerzas que impulsan una actuación más enérgica por parte de los gobiernos y de las EFS para mejorar la rendición de cuentas. Los cambios constantes y acelerados que enfrenta la humanidad como producto del proceso de globalización y el cambio tecnológico, facilitan el conocimiento sobre la gestión que lleva a cabo el gobierno con los fondos públicos.

Asimismo, la insatisfacción de la sociedad por cada vez más complejas demandas sin respuesta, desequilibrios de la acción pública, corrupción, inacción política e impunidad, han detonado un creciente desprestigio de la clase política y de la desconfianza en las instituciones en un Estado mucho más complejo y plural.”

7. “El proceso de desarrollo económico y social ha traído consigo también cambios legales y un proceso de reforma del Estado que busca ajustarse y responder de manera eficaz a las necesidades de cada país. La situación fiscal de partida para América Latina, caracterizada por déficits recurrentes y un alto

endeudamiento, obliga a los funcionarios públicos a administrar de mejor forma los recursos limitados. Explicar su uso y los resultados obtenidos es un aspecto esencial para la confianza en la institucionalidad pública y el Estado de Derecho de los países de la región.”

8. “Para que el proceso de rendir cuentas funcione de manera óptima, se debe contar con ciertas condiciones necesarias, tales como:

- o **Un sistema integrado de rendición de cuentas.** Las EFS forman parte del engranaje del sistema de rendición de cuentas, y tienen que interactuar con diferentes instancias a nivel horizontal (agencias estatales que tienen como misión la función de supervisar otros órganos del Estado) y vertical (actores como la sociedad civil, la prensa o el electorado que ejercen un control sobre el Estado). En la perspectiva vertical, las EFS deben informar a los ciudadanos y diferentes organizaciones sobre la gestión de los gobernantes y en el plano horizontal al Congreso, así como a otras agencias o instituciones como la prensa y el poder judicial. Estas redes de agencias y agentes de control que participan en los niveles horizontales, vertical y oblicuamente, lo hacen en los planos formal e informal.

- o **El desarrollo de instrumentos y sistemas de información.** El acceso a la información pública se ha instalado como uno de los más fuertes reclamos por parte de la sociedad civil dado las dificultades que la ciudadanía generalmente confronta para acceder a información pública de manera fácil y accesible. Las

dificultades que enfrentan el periodismo, la sociedad civil y la población en general para acceder a la información generada por el Estado representan uno de los principales obstáculos para una efectiva política de rendición de cuentas. La transparencia aparece como una importante precondition para el ejercicio de la rendición de cuentas (la transparencia está relacionada con la disponibilidad de información clara y confiable y el rendimiento de cuentas sobre lo que hagan los gobiernos en lo relacionado con el diseño, la ejecución y los resultados de las políticas públicas).

o **Un marco legal** que permita informar sobre los resultados de la gestión o actuación de un jerarca, funcionario o institución, verificar el cumplimiento y sancionar los incumplimientos, teniendo en cuenta que la justificación y explicación de tales resultados o actuaciones de una manera veraz, completa y oportuna se convierten en la materia prima sin la cual no es posible la rendición de cuentas.”

9. “La OLACEFS en su carta constitutiva establece el respeto a los ordenamientos jurídicos de cada nación, para tomar sus propias decisiones concernientes al sistema de control y fiscalización.

Acuerda adoptar y difundir los siguientes 8 principios de la rendición de cuentas, importantes para un buen gobierno, los cuales constituyen una guía para los miembros de OLACEFS para promover el adecuado ejercicio de la rendición de cuentas.”

1. “La Rendición de Cuentas es la base para un buen gobierno.

El vínculo entre el poder político y la ciudadanía debe contar con mecanismos que permitan una interacción que asegure que los gobiernos respondan a los intereses de sus representados. Las EFS como instituciones especializadas, que tienen a cargo la fiscalización superior de la Hacienda Pública, junto con el gobierno y otros actores, deberán cumplir con el papel de vigilante del adecuado funcionamiento del sistema de rendición de cuentas, que permita el establecimiento y operación de sólidos mecanismos de rendición de cuentas, que promuevan el fortalecimiento institucional, la confianza ciudadana, el estado de derecho de los países, el combate a la corrupción, el desarrollo de políticas públicas que atiendan de la mejor manera posible las necesidades y demandas de la ciudadanía, y en general elevar los niveles de gobernabilidad y probidad. Las EFS velarán porque la rendición de cuentas no se convierta en un fin en sí mismo, sino que sea un medio para lograr el fin supremo de un buen gobierno, cual es el de procurar el bienestar y progreso duraderos del pueblo.”

2. “Obligación de informar y justificar.

Todo funcionario público está en la obligación de informar acerca de sus decisiones y justificarlas de forma clara y completa públicamente. Las valuaciones de objetivos e impacto se constituirán en una sana práctica de seguimiento de resultados. Los ciudadanos, las agencias de control y los poderes públicos, deben tener la capacidad de demandar explicaciones de tal

forma que se habilite un diálogo que ermita establecer procesos reflexivos de toma de decisiones y de evaluación de políticas públicas, uso de los fondos públicos e integridad en la función pública (correcto, honorable y adecuado cumplimiento de las funciones públicas) que aseguren el mayor bienestar posible para la ciudadanía.”

3. “Integralidad del sistema de rendición de cuentas.

El sistema de rendición de cuentas está constituido por una diversidad de actores sociales que interactúan tanto en el plano interinstitucional como con la sociedad civil.

Tanto las EFS como los gobiernos serán responsables de que exista frecuente y fluida coordinación entre esta red de actores. Asimismo, las EFS deben potenciar los beneficios de la interacción entre los diferentes actores y promover que cada uno ejercite su papel, de manera integrada, para el funcionamiento óptimo del sistema de rendición de cuentas.”

4. “Transparencia de la información.

La publicidad de las actuaciones públicas es premisa fundamental de la transparencia, por lo que la información presentada para los efectos de la rendición de cuentas debe ser confiable, relevante, clara, accesible, comprensible, completa, medible, verificable, oportuna, útil y pública para el ciudadano, promoviéndose el uso de diferentes medios para su comunicación,

con el objeto de lograr una adecuada difusión a los actores interesados, Los órganos de control deberán impulsar que la información presentada por las instituciones y funcionarios públicos cuenten con las mencionadas características. Además, las EFS promoverán un uso intensivo de la tecnología y novedosas formas de comunicación, no sólo para lograr el acceso a la información sino también para efectos transaccionales que permitan una gestión pública mucho más eficiente y transparente. Así mismo las EFS promoverán el desarrollo e implementación de normativa, sistemas y, metodologías e indicadores, que permitan realizar mediciones y evaluaciones permanentes de la gestión pública y de la rendición de cuentas.”

5. “Sanción del incumplimiento

Dado que la sanción es un aspecto inherente de la rendición de cuentas, los actores que demandan cuentas deben estar en capacidad de aplicar o solicitar ante las autoridades competentes las sanciones pertinentes a los funcionarios públicos que hayan violado sus deberes o incumplido sus obligaciones, tomando para ello en cuenta factores como la jerarquía y obligaciones del funcionario, el impacto de la gestión a su cargo, la materialidad implícita en sus actuaciones, la reiteración o reincidencia de acciones.”

6. “Participación ciudadana activa.

La sociedad civil tiene la capacidad de organizarse para ejercer un control ciudadano. Participa activa y frecuentemente como parte del sistema de rendición de cuentas (Accountability social), en el control de la legalidad y el uso eficiente de los recursos públicos. Las EFS fortalecerán sus estrategias, nexos y mecanismos de comunicación e interacción con la sociedad civil, en procura de involucrarlos eficazmente en los sistemas de rendición de cuentas que están en construcción en la región; capacitarán a los funcionarios en lo procedente para que sean verdaderos “rendidores de cuenta” ante la ciudadanía; coadyuvarán en la construcción de un marco institucional que rinde la debida oportunidad y efectividad en el acceso a la información estatal pertinente por parte de los ciudadanos, que fomente una mayor cultura de transparencia gubernamental; y llevarán a cabo las acciones necesarias para mejorar el conocimiento público acerca de la lógica que gobierna a todo el sistema de rendición de cuenta, para contribuir a que el ciudadano ejerza adecuadamente su papel en el sistema.”

7. “Marco legal completo para la rendición de cuentas.

Las EFS velarán por la implementación, fortalecimiento, actualización continua y la aplicación efectiva de un marco normativo completo, que regle la rendición de cuentas de forma permanente, que incluya, entre otros aspectos, normativa sobre temas de evaluación de la gestión de las instituciones públicas, de acceso

a la información pública, de control interno, de lucha contra la corrupción y de sanción."

8. "Liderazgo de las EFS. Las EFS deberán constituirse en promotores de los principios, sistemas, mejores prácticas y mecanismos eficientes de rendición de cuentas y ser vigilantes junto con el gobierno, otras agencias y la sociedad civil, de su buen funcionamiento y mejora continua, mediante el establecimiento de acciones concretas para contribuir al fortalecimiento del sistema, en procura del buen gobierno. Para el ejercicio de dicho liderazgo, las EFS fortalecerán sus estrategias, sus capacidades y recursos, y procurarán la cooperación y alianzas nacionales e internacionales con diferentes actores, que les permitan compartir conocimientos y experiencias y aumentar sus potencialidades en esta materia."⁹⁰

COSTA RICA. En Costa Rica, mediante la reforma constitucional 8003 de junio de 2000 se introduce un cambio sustancial en la forma de pedir a los funcionarios públicos dar cuenta de su gestión administrativa y financiera.

La reforma constitucional antes mencionada se refiere al artículo 11 de la Constitución Política cuyo contenido actual es el siguiente:

"Artículo 11.- Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad. Están obligados a cumplir los deberes que la ley les impone y no pueden arrogarse facultades no concedidas en ella. Deben prestar juramento de

⁹⁰ [www.olacefs.net /uploaded /content /category /1939645031.pdf](http://www.olacefs.net/uploaded/content/category/1939645031.pdf)

observar y cumplir esta Constitución y las Leyes. La acción para exigirles la responsabilidad penal por sus actos es pública.

La Administración Pública en sentido amplio, estará sometida a un procedimiento de evaluación de resultados y rendición de cuentas, con la consecuente responsabilidad personal para los funcionarios en el cumplimiento de sus deberes.

La Ley señala los medios para que este control de resultados y rendición de cuentas opere como un sistema que cubra todas las instituciones públicas.” (Reforma Constitucional 8003 de junio del 2000).

Esta modificación establece la obligatoriedad de todo servidor público de cumplir con todos los deberes que le impone la Ley. Este nuevo artículo es mucho más específico que el original, el cual decía:

Artículo once (11). “Los funcionarios públicos son simples depositarios de la autoridad y no pueden arrogarse facultades que la Ley no les concede. Deben prestar juramento de observar y cumplir esta constitución y las Leyes. La acción para exigirles la responsabilidad penal de sus actos es pública”.⁹¹

MÉXICO. En relación al uso del término rendición de cuentas en México, Luis Ugalde (2002), nos dice: “Desde la Constituyente de 1917 la expresión, rendir

⁹¹ Saborío Valverde Rodolfo. Rendición de cuentas en Costa Rica: Diagnóstico y Propuesta de Sistematización. Págs. 10-11

cuentas formaba parte del lenguaje en los debates parlamentarios aunque de manera limitada, según consta en los registros de la Cámara de Diputados. Para la década de 1917 a 1927... se dieron 23 menciones... en la década de 1947 a 1957 el número de menciones ascendió a 39; Es hacia fines de siglo, con la penetración de la corrupción, la impunidad y el reconocimiento de ambas realidades que el término y el tema adquieren mayor importancia: para entonces el número de referencias se incrementó en más de 100%, llegando a 84 menciones... (.) (Diario de Debates 1917- 1997).”⁹²

Ernesto Zedillo, en uno los apartados de su Plan Nacional de Desarrollo de la Administración (1995), dice:

“En atención al urgente reclamo de la sociedad, es indispensable una lucha frontal contra las causas y efectos de la corrupción y la impunidad (...) En este plan se propone un esfuerzo profundo que prevea una forma clara de rendición de cuentas y asegure que quienes en el ejercicio de una responsabilidad pública, transgredan la Ley o las normas de desempeño del servicio público, sean sancionados conforme a la Ley.”⁹³

También el presidente Vicente Fox, (2001), en su Plan Nacional de Desarrollo de la Administración dio realce al tema de la rendición de cuentas al decir: “En el nuevo sistema democrático que estamos construyendo, el gobierno está obligado a establecer los mecanismos e instrumentos que le

⁹² Ugalde Luis Carlos. (2002) Rendición de Cuentas y Democracia. El Caso México. Pág. 51

⁹³ *Ibíd.*

permitan informar y rendir cuentas a los ciudadanos, a los demás poderes y a cada uno de los ordenes de gobierno.”

De esta forma se evidencia que en América Latina se ha adoptado desde la década de los 80-90 diferentes modelos para el control de la corrupción, sea este el modelo francés, italiano, o anglosajón, pero ninguno de ellos contiene el concepto de Responsabilización hacia el soberano, es decir a los ciudadanos quienes en verdad son los mandantes, aquellos que les responsabilizaron para realizar la gestión pública, es decir la sociedad civil.

Los responsables de rendir cuentas sólo se sienten obligados hacia sus superiores jerárquicos, los organismos de poder.

Con mucha frecuencia los medios de comunicación, prensa, radio y televisión presentan escandalosas situaciones de la llamada corrupción en variadas latitudes.

Cada vez se hace mayor la necesidad de hacer frente a este flagelo llamado corrupción, ponderando en la gestión pública la fiscalización, la transparencia y la rendición de cuentas, con el interés de mantener una democracia más que representativa, muy participativa.

Como es de notar, uno de los medios que están implementando los gobiernos de los países Latinoamericanos para sanear la gestión pública es el Sistema de rendición de cuentas.

4. La Rendición de Cuentas en Panamá.

Como se ha podido apreciar, un componente fundamental de la rendición de cuentas es el concepto “answerability” entendido como la obligación que tienen los gobernantes de responder las solicitudes de información y los cuestionamientos de los gobernados.

Para ello más que la buena voluntad, es necesario la presencia de mecanismos que develen los actos, las decisiones y políticas de todos los funcionarios públicos en sus diferentes esferas de gestión, ejecutiva, legislativa o judicial, logrando así un diálogo permanente, institucional entre los mandatarios y los mandantes.

La concepción de rendición de cuentas manifiesta claramente un interés por la creación o existencia permanente de pesos y contrapesos, para la supervisión y restricción del poder gubernamental.

Luego de la experiencia política vivida a partir del año 1968 y hasta 1989, año en que se da el fenómeno de la invasión norteamericana, el país ha experimentado una democracia incipiente y de lento desarrollo; razón por la

cual la rendición de cuentas se convierte en una imperante necesidad en todas las organizaciones, gubernamentales, a fin de fortalecer la democracia y lograr el desarrollo económico, político, social, educacional, requerido por los fenómenos globalizantes del entorno.

Se hace necesario que los administrados, los ciudadanos, pidan cuenta y los administradores, los funcionarios públicos del Estado, rindan cuentas.

Los funcionarios públicos no sólo deben actuar conforme establece la Ley sino que además deben ser competentes en el desempeño de sus cargos, lo cual requiere la evaluación del desempeño, la evaluación de los resultados mediante un sistema adecuado de rendición de cuentas.

La evaluación de resultados y la rendición de cuentas van unidos de manera inseparable y deben ser exigibles a todo funcionario público de todos los Órganos del Estado.

Como pre-requisito para la rendición de cuentas, se puede hablar de un sistema de planificación estratégica y financiera, a fin de que los recursos públicos se administren con eficiencia, eficacia, honestidad y transparencia.

La planificación y presupuestación por resultados, son inseparables en un Plan Nacional de Desarrollo, de tal manera que el país pueda evaluar la gestión por producto y/o resultados.

Entre los mecanismos necesarios para la rendición de cuentas está la supervisión y la sanción los cuales son de beneficio tanto para los mandantes como para los mandatarios. A estos dos mecanismos se les suma la capacidad para sancionar, la cual es vital en todo sistema democrático brindando a las personas o instituciones encargadas la facilidad para actuar con firmeza y efectividad.

Las agencias de rendición de cuentas tratan de impedir que el poder carezca de los controles necesarios. Tratan de circunscribirlo, disciplinarlo, restringirlo, pero nunca eliminarlo, suprimirlo, abolirlo, pues la realidad del poder es lo que le da su razón de ser.

Su misión es limitarlo en sus posibles arbitrariedades, así como prevenir y evitar los abusos, ayudarlo a mantenerse dentro de las normas y procedimientos pre establecidos por la constitución, y las leyes, por lo cual es necesario que los agentes comprendan claramente los márgenes o parámetros para su toma de decisiones. Su función es pues de fiscalización.

La rendición de cuentas debe ser pública si pretende ser efectiva y vista como tal, debe sacar a la luz el ejercicio del poder, nunca debe ser a puerta cerrada si desea vivir o sobre vivir.

Con el interés de lograr un alto grado de efectividad en la rendición de cuentas a nivel nacional, Panamá, ha venido insertándose en organismos

internacionales que tienen el propósito de lograr una efectiva fiscalización de los actos realizados por todos los servidores públicos. Entre estos organismos se pueden mencionar:

La Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OLACEFS), la cual es “un organismo regional de carácter autónomo, independiente y apolítico, que se encarga de cumplir funciones de investigación científica especializada y desarrollar tareas de estudio, capacitación, especialización, asesoría y asistencia técnica, formación y coordinación al servicio de sus miembros, con el objeto de fomentar su desarrollo y perfeccionamiento.”⁹⁴

Esta organización data desde el año 1963 cuando en Venezuela surge la idea de fundar un Instituto Latinoamericano de Ciencias Fiscalizadoras (ILACIF), lo cual se logró el 9 de abril de 1965; para el año 1990, esta organización se reestructura y adquiere el nombre de OLACEFS; Los países signatarios desde 1965 son: Argentina, Brasil, Colombia, Chile, Ecuador, El salvador, México, Nicaragua, Panamá, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay, Venezuela, luego se adhirieron Perú, Bolivia, Costa Rica, Guatemala, Honduras, Paraguay, Antillas Neerlandesas y Surinam. Actualmente se sumaron Belice, España y Portugal.

⁹⁴ www.Google.olacefs.

OLACEFS, es un grupo regional de la organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), institución mundial que establece como condición indispensable para participar en ella, la existencia de vinculación previa con la Organización de Naciones Unidas (ONU). La relación entre la OLACEFS y la INTOSAI no constituye un vínculo de dependencia sino de coordinación.

Panamá también forma parte de la “Organización Centroamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (OCCEFS), creada el 24 de julio de 1998 en El Salvador, integrada por los órganos de control y Fiscalización Superior de Honduras, El Salvador, Nicaragua, Panamá, Costa Rica y República Dominicana. Entre sus funciones se resalta el impulsar la creación de un centro de documentación que permita la centralización de información referente al control y fiscalización de los recursos públicos.”⁹⁵

Al inicio del año 2001, con el interés de fortalecer la democracia, se dio inicio a la realización de un estudio denominado Índice Latinoamericano de Transparencia Presupuestaria, (ILTP). Este procura que el tema de la transparencia en el manejo presupuestario, y la participación ciudadana sean colocados en la agenda pública, de tal forma que se logre erradicar el fenómeno de la corrupción, el cual produce un alto sentido de desconfianza en la gestión pública y su sistema de democracia.

⁹⁵ www.Google.entidadesfiscalizadorasuperioresdepanamá.

Panamá se ha sumado al último informe del Índice Latinoamericano de Transparencia Presupuestaria (2009) evidencia de querer superar la gran desconfianza que manifiesta gran parte de la ciudadanía hacia todos los actores de la gestión pública en los tres Órganos del Estado, Legislativo, Ejecutivo y Judicial.

Otra muestra palpable del interés de Panamá, como país, de incorporar un sistema adecuado de rendición de cuentas a la gestión pública es que en noviembre de 2005 Panamá promueve el tema de la rendición de cuentas en el uso de los fondos públicos administrados por los gobiernos durante la IV Cumbre de las Américas

En esa cumbre 34 presidentes americanos suscribieron la siguiente declaración. “La rendición de cuentas es un instrumento fundamental para el logro de la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos.” (Diario la Prensa de Panamá, domingo 6 de noviembre de 2005 (Panamá promueve la rendición de cuentas).

Entre las acciones encomiables que nuestro país ha realizado durante las últimas décadas con miras al establecimiento de un sólido sistema de rendición de cuentas están las siguientes:

1. “Ratificación de la Convención Interamericana contra la Corrupción de la Organización de Estados Americanos (OEA), de 29 de marzo de 1996 y ratificada mediante Ley N° 42 de 1 de julio de 1998.
2. Creación de la Dirección Nacional contra la Corrupción mediante Decreto Ejecutivo N° 99 de 13 de febrero de 1999 en el Ministerio de Economía y Finanzas.
3. Creación de la Comisión Presidencial para Combatir la Corrupción mediante Decreto N° 7 de 22 de enero de 2002.
4. Promulgación de la Ley N° 6 de 22 de enero de 2002 que dicta normas para la Transparencia en la Gestión Pública y Habeas Data.
5. Creación del Consejo Nacional de Transparencia contra la Corrupción y su Secretaría Ejecutiva, mediante Decreto Ejecutivo N° 179 de 27 de octubre de 2004, como respuesta a las exigencias de la ciudadanía ante el incremento de las malas prácticas y acciones que crean oportunidades de corrupción y en cumplimiento a las convenciones Internacionales contra la corrupción ratificadas por Panamá.

El Consejo se crea como un organismo consultivo y asesor del Órgano Ejecutivo para las Políticas Públicas de Transparencia y Prevención de la Corrupción.

6. Ratificación de la Convención de las Naciones Unidas (ONU) Contra la Corrupción, de 31 de octubre de 2003, mediante Ley N° 15 de 10 de mayo de 2005.”⁹⁶

Los objetivos del Consejo Nacional de Transparencia Contra la Corrupción son tres:

- “Garantizar una gestión pública transparente, eficiente y eficaz que contribuya al desarrollo sostenible.
- Contribuir a que la administración del Estado se ejecute en un marco de legalidad en el que los derechos de los ciudadanos estén protegidos.
- Vigilar que las estrategias de desarrollo nacional brinden beneficios a la nación de forma comprensiva e incluyente.”⁹⁷

“La Contraloría General de la República, es un organismo estatal independiente, de carácter técnico que nace en la época Republicana, el 15 de febrero de 1904 con la Convención Nacional que dicta la primera Constitución, donde se responsabiliza la fiscalización al Poder Legislativo.

⁹⁶ [www.google](http://www.google.com) Consejo Nacional contra la Corrupción.

⁹⁷ www.Setransparencia.gob.pa/objetivos-cntce.html.

Según Ley N° 12 de 1904, se crea el cargo de Visitador Fiscal, con Jurisdicción Nacional, a cargo de supervisar el manejo de las operaciones del manejo del Tesoro Público e investigar y ordenar el cumplimiento de las regulaciones de la contabilidad.

La constitución de 1941, establece un Departamento del Poder Ejecutivo independiente de los Ministerios de Estado, denominado Contraloría General de la República, cuya misión es de fiscalizar y controlar los movimientos de los Tesoros Públicos.

La Constitución de 1946, establece en su artículo 223, “Habrá un Departamento independiente del Órgano Ejecutivo denominado Contraloría General de la República cuya misión es la de: fiscalizar, regular, vigilar y controlar los movimientos de los tesoros públicos y la de examinar, comprobar, revisar e intervenir las cuentas de los mismos.

En 1990, según Decreto 36 de 10 de febrero se crea la Dirección de Responsabilidad Patrimonial. Y en 1991 se crea la Dirección de Control Fiscal mediante Decreto 101 de 2 de mayo.”⁹⁸

La Contraloría General de la República tiene como misión el “Garantizar a la Nación Panameña probidad en el ejercicio de la gestión fiscalizadora, con fundamento en la Ley, los principios de economía, eficiencia, eficacia y

⁹⁸ www.contraloria.gob.pa/index.php

equidad, para proporcionar al pueblo panameño transparencia en el manejo de los fondos públicos.”⁹⁹

La Procuraduría de la Administración es otra de la Entidades de Fiscalización Superior de Panamá, mediante Ley 38 de 31 de julio de 2000 se aprueba su Estatuto Orgánico, el cual regula el Procedimiento Administrativo General y dicta disposiciones especiales.

En su Libro Primero, Título Único, Capítulo 1 artículo 3, dice que “La Procuraduría de la Administración tiene como misión:

1. Promover y defender el Estado de Derecho, fiscalizando el cumplimiento de la Constitución Política, las leyes, las sentencias judiciales y las disposiciones administrativas;
2. Coadyuvar a que la Administración Pública desarrolle su gestión con estricto apego a los principios de legalidad, calidad, transparencia, eficiencia, eficacia y moralidad en la prestación de los servicios públicos.”¹⁰⁰

La Sociedad Civil también se ha organizado con el interés de formar parte de ese grupo de entidades fiscalizadoras de la gestión pública. Una de estas organizaciones es la Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana.

⁹⁹ Ibid.

¹⁰⁰ Gaceta Oficial, Órgano del Estado N° 24109.

Capítulo Panameño de Transparencia Internacional. Es una organización no gubernamental sin fines de lucro, creada en 1995, con la misión de contribuir al perfeccionamiento y profundización del sistema democrático, mediante la permanente participación ciudadana.”¹⁰¹

5. Fundamento Legal de la Rendición de Cuentas en Panamá

5.1. La Ley 32 de 8 de noviembre de 1984, por la cual se adopta la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República en su Título IV, capítulo II, De la Rendición de Cuentas dice:

Artículo 17. “Toda persona que reciba, maneje, custodie o administre fondos o bienes públicos, está en la obligación de rendir cuentas a la Contraloría General, en la forma y plazo que esta, mediante reglamento, determine. Esta obligación alcanza a las personas que administren, por orden de una entidad pública, fondos o bienes pertenecientes a terceros y a los representantes de la sociedades o asociaciones que reciban subsidios de dichas entidades públicas.

Para los fines de esta Ley, la condición de empleado de manejo alcanza, además a todo servidor público o empleado de una empresa estatal facultado por la Ley para contraer obligaciones económicas, ordenar gastos y

¹⁰¹ Fundación para el desarrollo de la Libertad Ciudadana. Informe 1996-1997.

extinguir créditos a nombre o en representación de una entidad o dependencia del Estado o empresa estatal.

Es agente de manejo, para los mismos fines, toda persona que sin ser empleado público recauda, paga dinero de una entidad pública o, en general, administra bienes de esta.”

Artículo 18.- “Rendición de Cuentas para los fines de esta Ley, es el informe rendido por las personas a que se refiere el artículo anterior, sobre la actuación relacionada con los fondos y bienes que recibe, maneje, custodie o administre, dentro de un período determinado, e incluye el informe financiero correspondiente a la respectiva dependencia estatal. La Contraloría, cuando lo estime necesario, podrá solicitar el envío de los comprobantes respectivos.”¹⁰²

En estos artículos se evidencia en mayor o menor grado dos de los pilares de la rendición de cuentas, la información y la justificación de lo actuado por el mandatario.

En los artículos 22 al 24 que a continuación se transcriben se menciona con claridad la existencia del tercer pilar, “las sanciones”, que en este caso están bajo la responsabilidad de la Contraloría General de la República.

¹⁰² Gaceta Oficial 20188 de 20 noviembre 1984.

Artículo 22. “La Contraloría podrá sancionar con multa de cincuenta balboas (B/.50.00), según la gravedad del caso, al que no rinda oportunamente su cuenta o no exhiba el estado de la misma al momento requerido. En caso de reincidencia, podrá sancionarlo con el doble de la pena anterior y, si el hecho ocurre dentro del año siguiente a la fecha en que se impuso la primera sanción, podrá solicitar la suspensión del empleado hasta por el término de un mes.”

Artículo. 23 “En caso de negligencia grave o reticencia evidente en el cumplimiento de las obligaciones a que se contrae el artículo anterior, la Contraloría estará facultada para solicitar la destitución del empleado y esta deberá decretarse una vez comprobado los hechos.”

5.2 La Ley No 6 de 22 de enero de 2002, En Panamá a partir del año 2002 se legisla con el propósito de incorporar taxativamente la Responsabilización mediante la Ley 6 de 22 de enero de 2002. (Anexo N° 1)

Dicha Ley dicta normas para la transparencia en la gestión pública y establece la acción de Habeas Data y otras disposiciones, en su primer artículo dice:

“Artículo 1. Para efectos de la aplicación e interpretación de esta Ley, los siguientes términos se definen así:

Rendición de Cuentas. Obligación de todo servidor público de responsabilizarse individualmente de sus actos en el ejercicio de sus funciones y en la comunicación de los resultados de su gestión ante la sociedad. Esta obligación de rendir cuentas también les corresponde a los cuerpos directivos colegiados de las instituciones públicas.”

Para el logro de este objetivo, la misma Ley hace mención y considera la transparencia como un deber de la administración de presentar ante la población mandante lo relacionado a la gestión que realiza.

Es decir que todo servidor público debe dar cuenta en forma detallada de los recursos y criterios de toma de decisiones que rigen la conducción de los negocios públicos.

En cuanto a la obligación de informar que posee el Estado, la ley 6 de 22 de enero de 2002, en el capítulo III, artículo 8 dice: “Las instituciones del Estado están obligadas a brindar, a cualquier persona que lo requiera, información sobre el funcionamiento y las actividades que desarrollan, exceptuando únicamente las informaciones de carácter confidencial y de acceso restringido”.

Otro término que no se debe, ni puede obviar al hablar de rendición de cuentas es fiscalización; La ley 6 de 22 de enero de 2002 en su capítulo VIII establece la fiscalización del cumplimiento por el Órgano Legislativo. Y en el

artículo 26 dice: "Todas las instituciones públicas deben incorporar en sus memorias anuales que presentan al Órgano Legislativo, un informe que contenga lo siguiente:

1. El número de solicitudes presentadas a la institución.
2. El número de solicitudes resueltas y negadas.
3. Lista de todos los actos administrativos sometidos a participación ciudadana, con un informe de observaciones y las decisiones finales adoptadas."¹⁰³

En noviembre de 2005 Panamá promueve "el tema de la rendición de cuentas en el uso de los fondos públicos administrados por los gobiernos durante la IV Cumbre de las Américas."

En esa cumbre 34 presidentes americanos suscribieron la siguiente declaración. "La rendición de cuentas es un instrumento fundamental para el logro de la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos." (Diario la Prensa de Panamá, domingo 6 de noviembre de 2005 (Panamá promueve la rendición de cuentas.)

5.3 La Ley 67 del 14 de noviembre de 2008, publicada en La Gaceta Oficial No 26169, de 20 de noviembre de 2008, "desarrolla la

¹⁰³ Gaceta Oficial 24476 del 23 de enero de 2002.

Jurisprudencia de cuentas y Reforma la Ley 32 de 1984, Orgánica de la Contraloría General de la República. "Dicha Ley en su Título I, Capítulo I y Artículo 1 dice."La jurisdicción de cuentas se instituye para juzgar la responsabilidad patrimonial derivada de las supuestas irregularidades, contenidas en los reparos formulados por la Contraloría General de la República, las cuentas de los empleados y los agentes en el manejo de los fondos y los bienes públicos."

Capítulo II, Artículo 5.-dice: "se crea el Tribunal de Cuentas, de única instancia, independiente en lo funcional, en lo administrativo y en lo presupuestario, con jurisdicción y competencia en todo el territorio nacional y con sede en la ciudad de Panamá...."

Con la creación de la Ley 67 de 14 de noviembre de 2008, se deroga el Decreto de Gabinete No 36 de 10 de febrero de 1990 y desaparece la Dirección de responsabilidad Patrimonial de la Contraloría general de la República, dando paso a la creación del Tribunal de Cuentas, institución jurisdiccional, autónoma e independiente, con plena facultad para resolver a través de un proceso de carácter patrimonial, el resarcimiento al Estado, producto de las irregularidades cometidas por servidores públicos y privados que funjan como empleados o agentes de manejo, de acuerdo a lo preceptuado en la precitada Ley.

5.4. PROCEDIMIENTO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

Como bien lo señala John Stuart Mill (1860) en su obra "Del Gobierno Representativo." Citado por Luis Carlos Ugalde (2002).

"Tan importante es que los electores designen un representante más instruido que ellos como que este individuo más ilustrado sea responsable ante ellos (. .) El hombre de conciencia y de talentos reconocidos debería exigir plena libertad de obrar según lo que estima mejor, no supeditándose a otras condiciones. Pero los electores tienen derecho a saber como piensa obrar, según que opiniones se propone dirigir su conducta en todo lo que se refiere a su deber público "

La Contraloría General de la República, en enero de 2009 publicó "La Guía Básica sobre el Procedimiento para la Rendición, Examen y Finiquito de Cuentas de los Agentes y Empleados de manejo." (Ver anexo N° 4).

Esta Guía es:

"un documento de referencia que permite a toda persona natural o jurídica (cuentadante); a todo servidor público ; a los representantes de las sociedades o asociaciones que reciban subsidios del Estado; a todo agente o empleado de manejo de la Administración Pública Centralizada, Descentralizada, de los Municipios, las Juntas Comunales, Empresas Estatales, entidades Autónomas y Semiautónomas, cumplir con la obligación de informar y explicar sus decisiones y de justificar las mismas, ante la Contraloría instituyendo la capacidad que esta tiene para sancionar en caso de incumplimiento."¹⁰⁴

Para esta Guía Básica, rendición de cuentas es:

¹⁰⁴ Contraloría General de la República (2009). Guía Básica sobre el Procedimiento para la Rendición, Examen y Finiquito de Cuentas de los Agentes y Empleados de Manejo. Pág. 3.

“el informe rendido a la Contraloría general, en la forma y plazo que esta haya determinado, por toda persona que reciba, recaude, maneje, administre, invierta, custodie, cuide, controle, apruebe, autorice o pague fondos o bienes públicos. Ésta obligación alcanza a las personas que administran por orden de una entidad pública, fondos o bienes pertenecientes a terceros y a los representantes de las sociedades o asociaciones que reciban subsidios de dichas entidades públicas.

La obligación de rendir cuentas incluye el informe financiero correspondiente a la respectiva dependencia estatal. La Contraloría, cuando lo estime necesario, podrá solicitar el envío de los comprobantes respectivos”¹⁰⁵

Si bien es cierto que las Entidades de Fiscalización Superior como lo es la Contraloría General de la República tienen sus medios legales para exigir la rendición de cuentas, también es cierto que la rendición de cuentas debe darse de cara a los mandantes.

La existencia de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación es un medio al alcance de la sociedad civil, que le permite mantenerse informado del actuar de sus gobernantes, el cual muchas veces es considerado como actos de corrupción, debido a que se desconocen los programas, proyectos y actividades que los servidores públicos de alto nivel jerárquico deben realizar y los recursos económicos que se asignan para dicha gestión.

¹⁰⁵ Ibíd. Pág. 4

Otro aspecto importante es el hecho de que, los personajes señalados como participantes en estos actos de “corrupción” nunca son sancionados por las leyes del país.

Lo anterior es resultado de no tener en el país un sistema adecuado de rendición de cuentas, en el cual intervengan, no sólo los que gobiernan o administran la Cosa Pública, sino también los gobernados y los órganos de fiscalización superior incluyendo, la Procuraduría de la Administración, la Procuraduría de la Nación y la Corte Suprema de Justicia.

La sociedad Panameña, necesita de Órganos del Estado, responsables del desarrollo integral del país, que implementen un sistema de fiscalización, de transparencia y rendición de cuentas, de los fondos públicos, y de la actuación de los funcionarios, de tal manera que elimine todo posible acto de corrupción y consolide la democracia participativa.

Es necesario precisar que la incorporación de las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC), en la gestión pública son de vital importancia para el logro del adcentamiento de la Nueva Gestión Pública, ya que las mismas permiten tanto a los gobernantes informar de manera permanente a los gobernados, acerca de su gestión, así como a los gobernados dar seguimiento a todo lo relacionado con el desarrollo integral de la sociedad y los costos que este conlleva.

Mediante la creación de los Infocentros todas las personas sin importar su ubicación geográfica pueden tener acceso a las instituciones de gobierno y conocer el avance de los proyectos solicitados y los costos o inversiones que se requiere para hacerlos realidad.

Las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (NTIC), permiten a los gobernantes informar por escrito a toda la ciudadanía, todo lo relacionado a su gestión desde su inicio, su desarrollo y su culminación, de tal manera que en todo momento está listo para rendir cuentas de su gestión administrativa en forma transparente y completa. Por lo que se puede considerar a la rendición de cuentas como “control social.”

Así llegamos a la parte final de este capítulo para introducimos en la metodología de la Investigación.

CAPÍTULO III. ASPECTOS METODOLÓGICOS

A. NATURALEZA DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se identifica como cuantitativa o tradicional por la caracterización que de este tipo de investigación hace Héctor Daniel Lerma, al señalar que la misma, parte de un problema, el cual está definido y de objetivos claramente expresados, además de plantearse hipótesis para ser verificadas o falseadas mediante pruebas empíricas.

Para César Augusto Bernal "se considera como investigación descriptiva aquella en que, como afirma Salkind (1998), se reseñan las características o rasgos de la situación o fenómeno objeto de estudio."¹⁰⁶

Según César Bernal, para H. Cerda "una de las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto"¹⁰⁷

Otros escritores como Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptis Lucio (2006) Sostienen que "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que sea sometido

¹⁰⁶ Bernal César A. (2010), Metodología de la Investigación. Tercera edición. Pearson. Colombia pág 113.

¹⁰⁷ Ibíd.

a un análisis (Dankhe, 1989). Es decir miden o evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así (valga la redundancia) describir lo que se investiga."¹⁰⁸

Fundamentado en lo expuesto por los autores antes mencionados, se sostiene que el tipo de investigación a realizar es, cuantitativa, descriptiva; además se puede señalar como explicativa dado las razones del por qué de los fenómenos.

B. FUENTES DE INFORMACIÓN

1. DOCUMENTOS.

Las fuentes de información básicas para esta investigación son libros especializados en administración, metodología de la investigación, informe de instituciones gubernamentales, revistas del CLAD, Documento sobre transparencia publicada por el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI), Ley 6 del 22 de enero de 2002, Documentos del Consejo Nacional de Transparencia contra la Corrupción y su Secretaría Ejecutiva, Documentos de la Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana, La

¹⁰⁸ Hernández Sampieri (2006) Metodología de la Investigación. 4ta edición. MacGraw-Hill. México pág 102.

Guía Básica sobre el Procedimiento para la Rendición, Examen y Finiquito de Cuentas de los Agentes y Empleados de Manejo, La Declaración de Asunción Principios sobre Rendición de Cuentas, La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.

2. SUJETOS.

La investigación se enfocará en los funcionarios públicos (personal técnico del gobierno central cuya actividad está relacionada con la rendición de cuentas.) de las instituciones ministeriales del gobierno central que son responsables por la rendición de cuentas de dicha institución y de los organismos de fiscalización superior

Dado que la población está limitada a los ministerios que conforman el Órgano Ejecutivo se trabajara con toda la población.

En cuanto al tiempo que abarca la investigación se ha escogido el período comprendido entre el 2006 y el 2010.

C. FUENTES DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

Como fuentes de información se ha recurrido a los sitios webs de los ministerios que conforman el Órgano Ejecutivo, a los estudios de los últimos tres años (2008-2010) realizados por la fundación para el desarrollo de la Libertad Ciudadana en cuanto al cumplimiento de la Ley 6 de 22 de enero de

2002. Estudios estos fundamentados en cuestionarios de autoevaluación realizados por el personal de cada institución pública y confirmado por visitas del personal de la fundación y a los estudios realizados por el Consejo Nacional de Transparencia Contra la Corrupción (CNTCC), durante el año 2011.

D.TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Una vez obtenida la información se procedió a realizar un análisis por variable más significativa, según el interés del presente estudio y de las variables en los extremos de valoración.

CAPITULO IV. ANÁLISIS Y APORTES DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.

A. ANÁLISIS DE RESULTADOS.

A nivel Internacional, Europa, Norteamérica, Latinoamérica y el Caribe, se evidencia un profundo interés en la consecución y desarrollo del buen gobierno, la rendición de cuentas y la transparencia, lo que se manifiesta mediante el surgimiento y expansión de Entidades Fiscalizadoras Superiores tales como La Organización Internacional de las Entidades Superiores (INTOSAI), la cual ha motivado el surgimiento de otras organizaciones similares que se han establecido en América Latina y el Caribe, entre ellas, La Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Superiores (OLACEFS).

Es evidente que la creación de estos organismos es un claro reconocimiento de que la rendición de cuentas en los respectivos países no es satisfactoria, que se necesita de mejoras sustantivas a fin de alcanzar un buen gobierno; también es un reconocimiento de que no tenemos el interés necesario para buscarlo y lograr las mejoras sustantivas en un tiempo perentorio.

Con ese propósito Panamá reconoce que necesita de una gestión válida para superar su situación por lo que crea la Ley 6 de enero de 2002 para responder a sus necesidades actuales.

Como estudioso de la Administración Pública he querido abordar la temática presentando una forma de cómo hacer las cosas ya conocidas en busca de la utilidad requerida por la comunidad local, municipal y nacional, es decir el desarrollo integral de la sociedad en lo económico, los mega proyectos, las inversiones políticas y social, mejor educación, salud, el fortalecimiento de la democracia representativa y participativa. Todo lo cual es posible tan sólo con el establecimiento de un adecuado sistema de rendición de cuentas apoyado en la transparencia.

El tema se ha desarrollado dentro de un amplio y sólido marco teórico conceptual, verificando que en verdad un sistema de rendición de cuentas ha sido, es y será una herramienta efectiva de control para la Nueva Gestión Pública.

Los diversos escritores investigadores de este majestuoso tema hablan en el mismo lenguaje por lo que han obtenido los mismos resultados, y los países que por diversas razones políticas han marchado a diferente ritmo y tiempo, tendrán que realizar un mayor o menor esfuerzo para el logro de sus objetivos.

Lo cierto es que existen fuentes de información sobre la materia o están al alcance de todos los interesados (internet, documentos, organizaciones, etc.) dependiendo todo en gran medida del interés personal de la parte interesada.

Después de presentar este planeamiento nos atrevemos a consignar los siguientes porcentajes en función de lo investigado.

Dentro del tema se considera, existe un aporte de 15%, dentro del modelo teórico el aporte equivale a un 40%, dentro del modelo metodológico el aporte se considera en 35%; y dentro del modelo administrativo el aporte es de un 10%.

B. APORTES DE LA INVESTIGACIÓN.

Luego de la realización de esta investigación, estamos totalmente convencidos que de ser conocida en los adecuados niveles administrativos de las distintas instituciones gubernamentales y aceptada, la Administración Pública panameña como tal, será en primer lugar la más grandemente beneficiada, pues de hecho podrá obtener mediante todos sus programas, proyectos, actividades y tareas “Valor Público”, lo que le permitiría un alto grado de gobernabilidad, de bienestar ciudadano; la sociedad mandante desarrolla un alto grado de confianza en sus mandatarios pues todo se hace transparente para las grandes mayorías y desarrolla una alta participación ciudadana.

En segundo lugar el país mediante una verdadera Nueva Gestión Pública, con su sistema de rendición de cuentas como herramienta de control, alcanza

gran credibilidad en su región y en las instituciones financieras internacionales.

Una de las grandes fortalezas que posee nuestro país para desarrollar un excelente sistema de rendición de cuentas es la existencia de la tecnología de la información y la comunicación, al alcance de una gran mayoría de la población panameña lo cual permite a la población darle seguimiento al cumplimiento de la Ley 6 del 22 de enero de 2002 y que la enseñanza de la informática es parte de la educación oficial.

El país tiene la oportunidad de lograr apoyo local e internacional para conseguir financiamiento económico y asesoría logística para implementar la rendición de cuentas.

No obstante tiene el desafío de desarrollar toda una cultura de ética, valores y de rendición de cuentas, en todos los funcionarios públicos; además corre el peligro de perder todo apoyo internacional sea económico, préstamos para inversión y apoyo local credibilidad en el sistema democrático si no se empodera del sistema de rendición de cuentas a favor del bien común.

También es cierto que los ciudadanos-mandantes-esperan que sus mandatarios sean responsables y cumplan con la obligación legal y moral de colocar al alcance de ellos todas las actividades propias de la Gestión Pública.

A través de esta investigación se encontró dos reconocidas organizaciones, empeñadas en apoyar al gobierno central en la implementación y desarrollo de un sistema de rendición de cuentas y transparencia, a fin de que nuestro país logre repuntar en toda la región, en el desarrollo económico, social y político. Una de ellas surge de la sociedad civil y ha realizado dos estudios, uno en el año 2008, en el cual evaluó el Índice de Integridad de las Instituciones Públicas de Panamá. En este estudio se contactaron 34 instituciones, para evaluar la vulnerabilidad de los sistemas ante posibles actos de corrupción. Cada institución recibió un cuestionario de preguntas que permiten saber si: las “instituciones del Estado poseen sistemas estructurados y formales, que pudieran permitir el seguimiento y la evaluación de su cumplimiento, para fortalecer la institucionalidad, en temas de transparencia, participación ciudadana, administración de recursos humanos, prevención de riesgos entre otros”.¹⁰⁹ (Ver anexo N°5)

El estudio del Índice de Integridad 2008 de las Instituciones Públicas de Panamá, evidencia que en las diversas categorías de entidades públicas hay instituciones que marchan hacia el logro de una rendición de cuentas y transparencia total. (Órganos del Estado, Ministerio, Entidades Autónomas, Entidades de Fiscalización Superior).

¹⁰⁹ Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana. 2008-2009 pág 110.

El cuadro N° 1, nos permite apreciar con claridad en que medida las instituciones del gobierno se han estado esforzando en la creación de valor público al hacer o llevar una gestión pública transparente, y con espacios para la participación ciudadana, elementos estos que dan credibilidad a la rendición de cuentas.

De las treinta y tres Instituciones encuestadas, nueve (9) han obtenido una evaluación considerada de alto nivel de integridad por la Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana, lo que se traduce como un bajo nivel general de vulnerabilidad a la corrupción; veintidós (22) instituciones fueron ubicadas en un nivel moderado de integridad dado que si bien es cierto que existen canales de transparencia y participación ciudadana los mismos necesitan mejorarse significativamente, y dos (2) instituciones resultaron con un nivel inestable de integridad en cuanto al cumplimiento de la Ley 6 de 22 de enero de 2002, ya que apenas están aplicando algunos sistemas estructurados y formales lo que les hace muy vulnerables a los actos de corrupción.

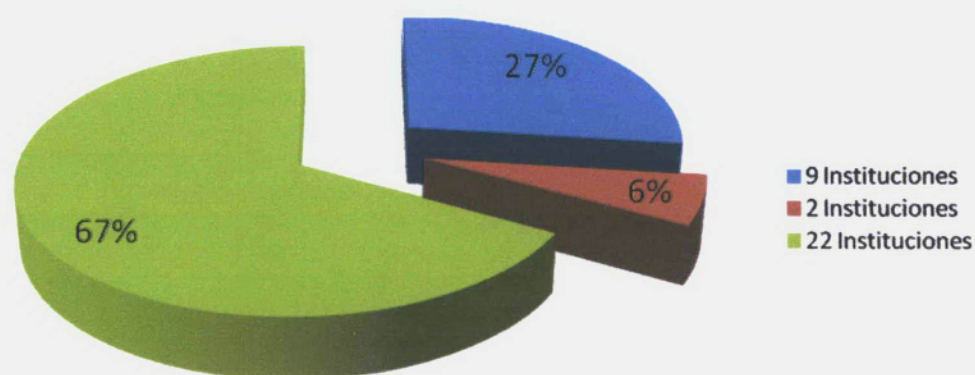
Para conocer las instituciones ubicadas en los tres diferentes niveles de integridad se ha colocado el cuadro número uno en la página siguiente (107); además en la página ciento ocho (108) se ha incluido una gráfica que nos permite apreciar esta información de manera porcentual, es decir más didáctica.

CUADRO No. 1
Evaluación de la Implementación de la Ley 6 de 2002 por las Instituciones del Estado.

RANKING	INSTITUCIONES	PUNTUACIÓN
NIVEL ALTO: 100 puntos a 80 puntos=Alto nivel de integridad, bajo nivel general de vulnerabilidad. Esto señala que la institución posee sistemas estructurados y formales, que pudieran permitir el seguimiento y la evaluación de su cumplimiento, para fortalecer la institucionalidad, en temas de transparencia, participación ciudadana, administración de recursos, gestión de recursos humanos, prevención de riesgos, entre otros. Existen canales de transparencia y participación ciudadana bajo un esquema organizado.	Autoridad del Canal de Panamá Ministerio Público Defensoría del Pueblo Contraloría General de la República Universidad Tecnológica de Panamá Autoridad Nacional del Ambiente Caja de Seguro social Ministerio de Economía y Finanzas IDAAN	95 89 84 84 84 83 83 81 80
Nivel moderado: De 79 puntos a 60 puntos=Nivel moderado de integridad, regular nivel general de vulnerabilidad. Este nivel indica que la institución posee algunos sistemas estructurados y formales que pudieran permitir el seguimiento y la evaluación de cumplimiento, pero que deben mejorarse o completarse en algunas funciones en donde prevalece aún la discrecionalidad, para fortalecer la institucionalidad en temas de transparencia, participación ciudadana, administración de recursos, gestión de recursos humanos, prevención de riesgos, entre otros. Existen canales de transparencia y participación ciudadana, moderadamente organizados, que deben optimarse.	Municipio de Panamá Ministerio de Salud Autoridad Marítima Ministerio de comercio e Industria Tribunal electoral Ministerio de Desarrollo Social Ministerio de Educación Registro Público de Panamá Órgano Judicial Ministerio de la Presidencia Autoridad de Aeronáutica Civil Lotería Nacional ETESA Ministerio de Relaciones Exteriores IFARHU Zona Libre de Colón Instituto Panameño de Turismo (IPAT) Aeropuerto Internacional de Tocumen Universidad de Panamá Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral Ministerio de Vivienda Ministerio de Obras Públicas	77 77 77 77 76 76 75 75 75 73 73 72 71 71 68 67 64 64 63 63 62 60
NIVEL INESTABLE: de 59 puntos a 40 puntos=inestable nivel de integridad, medio nivel general de vulnerabilidad. Este nivel indica que la institución posee pocos sistemas estructurados y formales, o que apenas se están aplicando por lo que no son estables en el tiempo.	Asamblea Nacional Ministerio de Desarrollo Agropecuario	59 56

Gráfica N°1

NIVEL INSTITUCIONAL DE INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS AÑO 2008.



Nueve (9) instituciones con alto nivel de integridad, transparencia y rendición de cuentas.

Veintidós (22) instituciones con nivel moderado de transparencia, integridad y rendición de cuentas.

Dos (2) instituciones con bajo nivel de transparencia, integridad y rendición de cuentas

La presente gráfica nos permite apreciar la tendencia de las instituciones públicas, hacia el mejoramiento decisivo de la gestión pública, lo que hace notorio lo valioso de la participación de la sociedad civil organizada en la motivación de los gestores públicos.

Este primer proyecto tenía como objetivo “generar confianza hacia el ciudadano en las instituciones públicas, promover el fortalecimiento institucional de las mismas, lograr una participación ciudadana efectiva en las políticas, disminuir las oportunidades de corrupción y fomentar la eficiencia en la administración pública”¹⁰⁹

¹⁰⁹ Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana. informe anual 2008-2009 pág.10

RESULTADOS DEL ÍNDICE DE INTEGRIDAD DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE PANAMÁ 2009.

El estudio del Índice de Integridad 2009 tiene como objetivo la medición de los siguientes aspectos: transparencia, participación ciudadana e institucionalidad, elementos estos, que permiten fortalecer la rendición de cuentas por parte de las instituciones públicas y que la ciudadanía evalúe los procesos y sus resultados.

El informe de integridad 2009 midió tres variables: variable de Transparencia, variable de Participación Ciudadana y variable de Institucionalidad, para ellos se utilizó el cuestionario de 88 preguntas divididas por variables y con sus respectivos indicadores. (ver anexo)

“Con esto se busca generar mayor confianza del ciudadano en las instituciones públicas, promover el fortalecimiento institucional y lograr una participación ciudadana más efectiva en las políticas públicas, así como fomentar la eficiencia en la administración pública.”¹¹⁰

Entre los logros propuestos mediante este segundo estudio están los siguientes:

“La revisión y actualización de la información de carácter público disponible en las páginas WEB.

La promoción de una Rendición de Cuentas más transparente, efectiva y periódica.

El reconocimiento de las propias instituciones de la oportunidad de crear espacios de participación ciudadana de acuerdo a su especial naturaleza.

La revisión y actualización de manuales de procedimiento.

La necesidad de adoptar mecanismos para crear las garantías mínimas de acceso a la función pública por méritos.

El reconocimiento de la falta de controles en materia de contratación pública y auditoría interna.”¹¹¹

¹¹⁰ Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana. Informa anual 2009-2010 pág.10.

¹¹¹ Ibíd. pág. 10-11

CUADRO No. 2
Ubicación de las instituciones en la variable transparencia

Institución	Puntos obtenidos (sin puntos de bonificación)	Puntaje máximo de la variable	Rango
Órgano Judicial	86	96	Muy alto
Autoridad del Canal de Panamá	85	96	Muy alto
Ministerio de Economía y Finanzas	84	96	Muy alto
Contraloría General de la República	82	96	Muy alto
Ministerio de Comercio e Industrias	82	96	Muy alto
Ministerio Público	79	93	Alto
Tribunal Electoral	75	96	Alto
Autoridad de Turismo de Panamá	74	96	Alto
Autoridad Nacional del Ambiente	73	96	Alto
Defensoría del Pueblo	73	96	Alto
Asamblea Nacional	72	96	Alto
Ministerio de Desarrollo Social	71	96	Alto
Universidad Tecnológica de Panamá	70	96	Alto
Ministerio de la Presidencia	66	96	Medio
Ministerio de Educación	65	96	Medio
Ministerio de Relaciones Exteriores	65	96	Medio
Universidad de Panamá	63	96	Medio
Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales	62	96	Medio
Autoridad Marítima de Panamá	61	96	Medio
Ministerio de Obras Públicas	61	96	Medio
Instituto para la Formación y el Aprovechamiento de Recursos Humanos	60	96	Medio
Ministerio de Trabajo y Desarrollo laboral	58	96	Medio
Ministerio de Vivienda	58	96	Medio
Ministerio de Desarrollo Agropecuario	57	96	Medio
Ministerio de Gobierno y Justicia	57	96	Medio
Autoridad de Aeronáutica Civil	55	96	Bajo
Caja de Seguro Social	54	96	Bajo
Ministerio de Salud	54	96	Bajo
Registro Público	54	96	Bajo
Lotería Nacional de Beneficencia	53	96	Bajo
Municipio de Panamá	48	96	Bajo

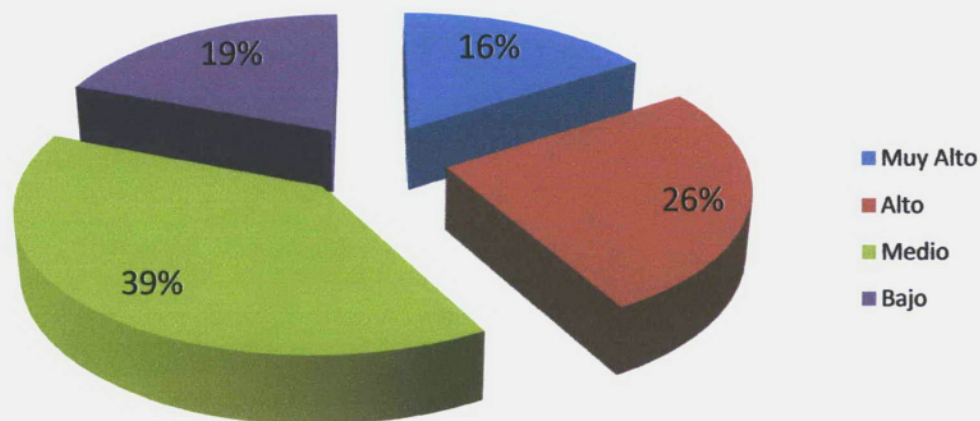
*Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana. Capítulo Panameño de Transparencia Internacional. 2010 pág. 12.

“Las instituciones que se ubicaron en un rango muy alto y alto en la variable transparencia, en su mayoría, cuentan con páginas web que ofrecen la información que exige la Ley 6 de 2002, sobre transparencia en la Gestión Pública de manera ordenada y fácil ubicación, así como mecanismos de

rendición de cuentas que pueden ayudar al ciudadano y los particulares a conocer de una manera clara el desenvolvimiento de la gestión institucional.”¹¹²

Gráfica N° 2

Ubicación de las Instituciones en la variable transparencia.



Cinco (5) instituciones mostraron un nivel muy alto en cuanto a la variable transparencia, un 16% del total de 31 instituciones encuestadas.

Ocho (8) instituciones mostraron un alto nivel en cuanto a la variable transparencia, un 26% del total de 31 instituciones encuestadas.

Doce (12) instituciones mostraron un nivel medio en cuanto a la variable transparencia, un 39% del total de 31 instituciones encuestadas.

Seis (6) instituciones mostraron un bajo nivel en cuanto a la variable transparencia, un 19% del total de 31 instituciones encuestadas.

¹¹² Ibíd. Pág 12.

CUADRO No. 3
UBICACIÓN DE LAS INSTITUCIONES EN LA VARIABLE
PARTICIPACION CIUDADANA

Institución	Puntos Obtenidos	Puntaje máximo de la variable	Rango
Autoridad Nacional del Ambiente	44	47	Muy alto
Universidad Tecnológica de Panamá	44	47	Muy alto
Ministerio de Vivienda	43	47	Muy alto
Autoridad del Canal de Panamá	42	47	Muy alto
Asamblea Nacional	41	47	Muy alto
Ministerio de Comercio e Industrias	41	47	Muy alto
Ministerio Público	40	47	Alto
Tribunal Electoral	40	47	Alto
Autoridad de Turismo de Panamá	38	47	alto
Ministerio de Desarrollo Social	38	47	Alto
Defensoría del Pueblo	37	47	Alto
Ministerio de Economía y Finanzas	37	47	Alto
Órgano Judicial	36	47	Alto
Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales	35	47	Alto
Registro Público	34	47	Alto
Lotería Nacional de Beneficencia	33	47	Medio
Ministerio de Obras Públicas	32	47	Medio
Autoridad de Aeronáutica Civil	31	47	Medio
Ministerio de la Presidencia	31	47	Medio
Caja de Seguro Social	30	47	Medio
Contraloría General de la República	29	47	Medio
Ministerio de Desarrollo Agropecuario	29	47	Medio
Ministerio de Salud	29	47	Medio
Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral	28	47	Medio
Universidad de Panamá	27	47	Medio
Autoridad marítima de Panamá	26	47	Bajo
Instituto para la Formación y el Aprovechamiento de Recursos Humanos	26	47	Bajo
Ministerio de Relaciones Exteriores	26	47	Bajo
Ministerio de Gobierno y Justicia	25	47	Bajo
Ministerio de Educación	24	47	Bajo
Municipio de Panamá	22	47	Bajo

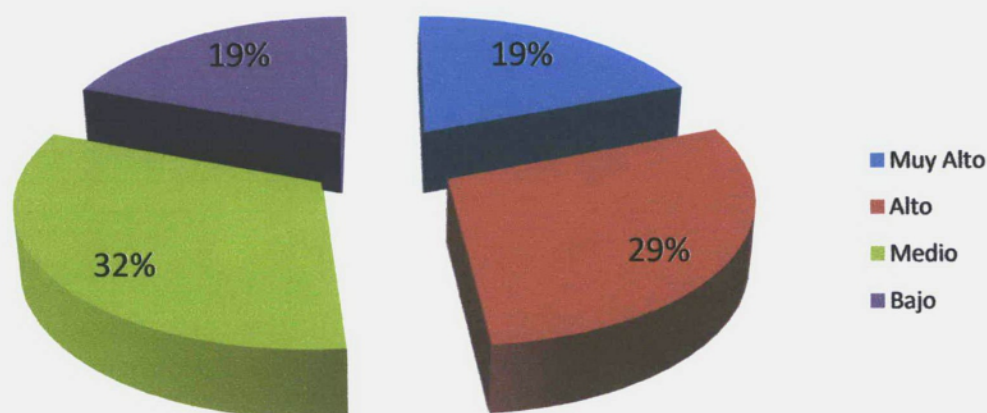
*Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana. Capítulo Panameño de Transparencia Internacional. 2010 pág. 12.

“Las instituciones que se ubicaron en un rango muy alto y alto en la variable participación ciudadana, en su mayoría, involucran a los gremios y organizaciones de la sociedad civil en su proceso de toma de decisiones,...manteniendo comunicación constante con asociaciones relacionadas con sus funciones y tareas, planifican de alguna manera la participación ciudadana en la institución, crean constantes espacios para promover la misma, respetan el derecho de petición...cuentan con mecanismos de registros de las acciones de participación para verificar el impacto de las mismas.”¹¹³

¹¹³ Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana. Informe anual. 2009-2010. Pág12.

Gráfica N°3

Ubicación de las Instituciones en la Variable Participación Ciudadana



De las 31 instituciones encuestadas, seis (6) alcanzaron un rango muy alto al evaluarse la variable Participación ciudadana.

De las 31 instituciones encuestadas, nueve (9) alcanzaron un rango alto al evaluarse la variable Participación ciudadana.

De las 31 instituciones encuestadas, diez (10) alcanzaron un rango medio al evaluarse la variable Participación ciudadana.

De las 31 instituciones encuestadas, seis (6) alcanzaron un rango bajo al evaluarse la variable Participación ciudadana.

CUADRO No. 4

UBICACIÓN DE LAS INSTITUCIONES EN LA VARIABLE INSTITUCIONALIDAD

Institución	Puntos Obtenidos	Puntaje máximo de la variable	Rango
Autoridad Del Canal de Panamá	133		Muy alto
Ministerio Público	125		Muy alto
Universidad Tecnológica de Panamá	124		Muy alto
Contraloría General de la República	120		Muy alto
Universidad de Panamá	116		Alto
Caja de Seguro Social	115		Alto
Ministerio de Comercio e Industrias	114		alto
Órgano Judicial	113		Alto
Ministerio de Economía y Finanzas	112		Alto
Tribunal Electoral	112		Alto
Ministerio de Desarrollo Social	108		Alto
Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales	107		Alto
Defensoría del Pueblo	105		Alto
Ministerio de Relaciones Exteriores	105		Alto
Autoridad Marítima de Panamá	99		Medio
Autoridad de Aeronáutica Civil	98		Medio
Autoridad Nacional del Ambiente	98		Medio
Ministerio de la Presidencia	94		Medio
Autoridad de Turismo de Panamá	93		Medio
Ministerio de Obras Públicas	91		Medio
Instituto para la Formación y el Aprovechamiento de Recursos Humanos	90		Medio
Ministerio de Salud	87		Medio
Lotería Nacional de Beneficencia	84		Medio
Asamblea Nacional	83		Medio
Registro Público	83		Medio
Ministerio de Desarrollo Agropecuario	82		Medio
Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral	82		Medio
Ministerio de Vivienda	82		medio
Ministerio de Educación	73		Bajo
Municipio de Panamá	72		Bajo
Ministerio de Gobierno y Justicia	66		Bajo

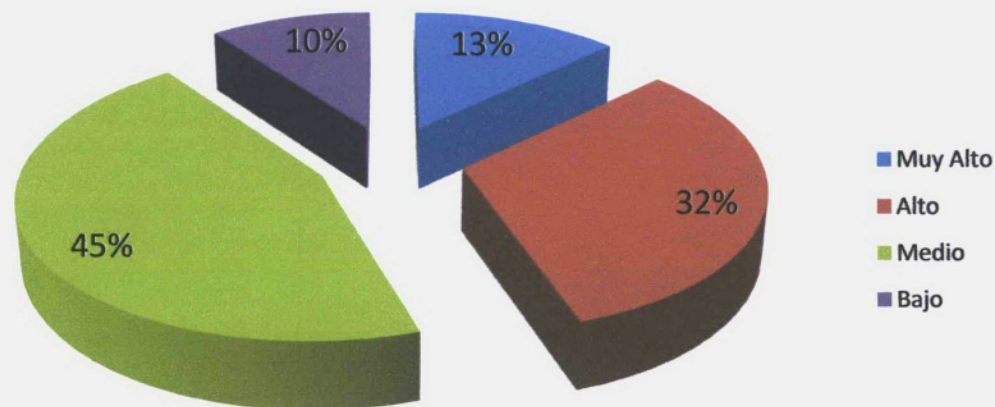
*Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana. Capítulo Panameño de Transparencia Internacional. 2010 pág. 13.

“Las instituciones que se ubicaron en un rango muy alto y alto en la variable institucionalidad, en su mayoría, cuentan con procesos y procedimientos formales para llevar a cabo sus tareas. Cumplen con el procedimiento para la preparación de manuales, los actualizan de manera regular... Han aprobado reglas para la administración de la página web y el fortalecimiento de la participación ciudadana... controlan la excesiva discrecionalidad, cuentan con mecanismos equitativos para el reclutamiento de personal...”¹¹⁴

¹¹⁴ Ibid. Pág. 13.

Gráfica N°4

Ubicación de las Instituciones en la Variable Institucionalidad



Con relación a la variable Institucionalidad sólo cuatro (4) instituciones lograron un rango muy alto.

Al ser evaluadas con relación a la variable Institucionalidad diez (10) instituciones lograron ubicarse en un rango alto.

De las 31 instituciones encuestadas, catorce (14) lograron ubicarse en un rango medio al ser evaluadas.

De las 31 instituciones evaluadas con relación a la variable institucionalidad, sólo tres (3) obtuvieron un rango bajo.

También el gobierno panameño a manifestado interés en que la Ley 6 del 22 de enero de 2002 sea puesta en práctica para lograr en cada institución del gobierno central un alto nivel de rendición de cuentas, es por ello que mediante Decreto Ejecutivo N°179 del 27 de octubre de 2004, creó el Consejo Nacional de Transparencia contra la Corrupción (CNTCC) y su Secretaría Ejecutiva. Este organismo con el interés de estimular la transparencia, la modernización y la competitividad en las dependencias gubernamentales ideó el otorgar el Premio Prisma a la Transparencia y Excelencia Institucional como medio de incentivo del Sistema de Buenas Prácticas de Integridad de Panamá (SIBUPRAIP). Existían en aquel entonces las siguientes categorías de premio prisma:

Gestión por resultados, Rendición de Cuentas, Acceso a la información pública por parte de los ciudadanos, Funcionamiento del Sistema de Promoción de denuncias de actos de corrupción, Participación ciudadana, Nivel de Compromiso.

“Actualmente el Premio Prisma se ha modificado con la intención de impulsar el principio de publicidad explícito en la Ley 6 de Transparencia, deber de la Administración Pública de exponer y someter al escrutinio de la ciudadanía la información relativa a la gestión pública, al manejo de los recursos que la sociedad le confía, como por ejemplo la planilla, viajes, actos sometidos a participación ciudadana, entre otros. La información siempre y cuando este actualizada y disponible en los sitios de internet de las instituciones, de acuerdo a las reglas de procedimientos, representan un punto, que al final se reflejan con un porcentaje de cumplimiento de 0 a 100%, por lo que se puede concluir que los premios no son adjudicados por un jurado, sino que son premios ganados por el esfuerzo de la

propia institución, al cumplimiento de lo que dispone la citada ley.¹¹⁵

Actualmente existen cuatro (4) categorías al premio Prisma a saber:

Premio Prisma Excelencia

Premio Prisma Esfuerzo

Premio Prisma Voluntad

Premio Prisma Amplitud

La Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional de Transparencia contra la corrupción realiza una evaluación cada cuatro meses para escoger el los ganadores de los Premios Prisma por estar cumpliendo con los 24 aspectos que deben estar según la Ley 6 de 22 de Enero de 2002 en la WEB de todas y cada una de las instituciones públicas.

A continuación presentamos los tres informes correspondientes al año 2011.

Estos Cuadros evidencia el cumplimiento Institucional de lo estipulado en la Ley 6 del 22 de enero del 2002 que dicta normas para la transparencia en la Gestión Pública.

¹¹⁵ www.setransparencia.gob.pa/admin

La información contenida en el primer informe se plasma en el cuadro número cinco (5) y fue recopilada durante el mes de diciembre del 2010 y los meses de enero y febrero de 2011, para ser procesada y presentada durante los meses de marzo - abril del mismo año.

El informe en mención consideró sesenta y cuatro (64) instituciones del Estado, las cuales incluyen, Ministerios, Instituciones Autónomas, Empresas Públicas, Entidades Financieras, los Órganos del Estado, y las universidades Públicas.

De las sesenta y cuatro (64) Instituciones cinco (5) obtuvieron el 100% de la evaluación por cumplir con los veinticuatro aspectos que determina la Ley 6 de 22 de enero de 2002. Ellas son: La Autoridad del Canal de Panamá; La Autoridad nacional del Ambiente; La Caja de Seguro Social; La Comisión Nacional de Valores y La Contraloría General de la república.

Seis (6) Instituciones lograron ubicarse entre el 80 y 99 % del puntaje total.

Doce (12) Instituciones fueron ponderadas entre el rango de 50 a 79 % del puntaje total.

Veintiséis (26) se ubicaron entre el 20 y el 49 % del puntaje total, y

Quince estuvieron por debajo del 20 %

Cuadro N° 5 Evaluación de Marzo de 2011.

**EN CUMPLIMIENTO CON LO ESTIPULADO EN LA LEY N°6 DEL 22 DE ENERO DE 2002 QUE DICTA
NORMAS PARA LA TRANSPARENCIA EN LA GESTION PUBLICA**

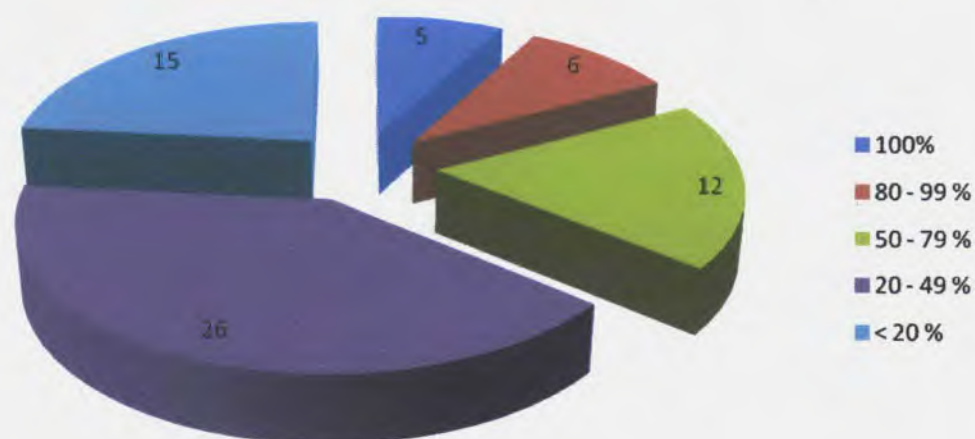
		Reglamento Interno	políticas Institucionales	Plan Estratégico	Manual de Procedimientos	Organograma	Seguimiento de Documentos	Descripción de formularios	Reglas de Procedimientos	Proyectos Institucionales	Estructura y Ejec. Presu.	Estadísticas	Programas Desarrollados	Actos Pub. Contr. Públicas	Contratación de Funcionarios	Designación de funcionarios	Plumillas	Gastos de Representación	Viajes	Válidos	# de solici. de info. presén. a la inst.	# de solici. resueltas y negadas	Actos sometidos a perit. ciudad	Código de ética	Otras informaciones en la web		
INSTITUCIÓN	Sección	0.1	0.2	0.3	0.4	0.5	0.6	0.7	0.8	10.1	10.2	10.3	10.4	10.5	11.1	11.2	11.3	11.4	11.5	11.6	26.1	26.2	26.3	27.1	Q1	Total	%
Aeropuerto Internacional de Tocumen S.A.	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	20.17
Agencia del Area Económico Especial Panamá-Pacífico	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	7	20.17
Asamblea Nacional	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	12	50.00
Autoridad Aeronáutica Civil	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8.33
Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8.33
Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	12	24.17
Autoridad del Canal de Panamá	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4.17
Autoridad Marítima de Panamá	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	7	20.17
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Autoridad Nacional del Ambiente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Autoridad Panameña de Seguridad de Alimentos	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	6	25.00
Autoridad Panameña de Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Banco de Desarrollo Agropecuario	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	9	37.50
Banco Hipotecario Nacional	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	3	12.50
Banco Nacional de Panamá	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	6	25.00
Órgano Judicial	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11	45.83
Caja de Ahorros	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	8	25.00
Caja de Seguro Social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Comisión Nacional de Valores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00

INSTITUCIÓN	Sección	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	9.6	9.7	9.8	10.1	10.2	10.3	10.4	10.5	11.1	11.2	11.3	11.4	11.5	11.6	26.1	26.2	26.3	27.1	O.1	Total	%	
Contraloría General de la República	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00	
Corte Suprema de Justicia	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11	45.83	
Dirección General de Contrataciones Públicas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	8	33.33	
Empresa de Transmisión Eléctrica S.A.	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	10	41.67	
IFARHU	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	8	35.00
INADEN	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	8	35.00	
Instituto Comemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	20.83	
Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5	20.83	
Instituto de Investigación Agropecuaria de Panamá	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	
Instituto de Manejo Agropecuario	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	18	66.67	
Instituto de Seguro Agropecuario	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	20.83
Instituto Nacional de Cultura	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	37.50
Instituto Nacional de Deportes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	
Instituto Panameño Autónomo Cooperativo	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	11	45.83	
Instituto Panameño de Habitación Especial	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	9	37.50	
Lotería Nacional de Beneficencia	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	11	45.83	
Ministerio de Comercio e Industria	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	18	75.00	
Ministerio de Desarrollo Agropecuario	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	83.33	
Ministerio de Desarrollo Social	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	83.33	
Ministerio de Economía y Finanzas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	20	83.33	
Ministerio de Educación	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	87.50	
Ministerio de Gobierno y Justicia	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	5	20.83	
Ministerio de la Presidencia	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	12	50.00	
Ministerio de Obras Públicas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	19	79.17	
Ministerio de Relaciones Exteriores	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	7	29.17
Ministerio de Salud	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	19	79.17	
Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	14	58.33	
Ministerio de Vivienda	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	18	66.67	
Procuraduría de la Administración	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	8	33.33	
Procuraduría General de la Nación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	17	70.83	
Registro Público de Panamá	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	9	37.50	
Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	12.50	
SIACAP	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	13	54.17	
Sistema Estatal de Radio y Televisión	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	7	28.12
Superintendencia de Bancos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	21	87.50	

INSTITUCION	Sección	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	9.6	9.7	9.8	10.1	10.2	10.3	10.4	10.5	11.1	11.2	11.3	11.4	11.5	11.6	26.1	26.2	26.3	27.1	O.1	Total	%
Tribunal Electoral	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4.17
Universidad Autónoma de Chiriquí	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4	16.67
Universidad de Panamá	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	20	83.33
Universidad Especializada de las Américas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Panamá	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	6	25.00
Universidad Tecnológica de Panamá	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	12	50.00
Zona Franca de Barú	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00
Zona Libre de Colón	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00

GRAFICA Nº 5

Evaluación de marzo de 2011 (64 Instituciones)



Cinco (5) Instituciones alcanzaron el 100 % en la evaluación.

Seis (6) Instituciones alcanzaron entre 80 y 99 % en su evaluación.

Doce (12) Instituciones lograron una evaluación entre 50 y 79 %.

Veintiséis (26) Instituciones quedaron por debajo de los cincuenta puntos pero con más de veinte (20 %).

Quince (15) Instituciones no llegaron al 20% del total de puntos requeridos.

Cuadro N° 6 Evaluaciones de JULIO de 2011. (81 Instituciones)

**EN CUMPLIMIENTO CON LO ESTIPULADO EN LA LEY N°6 DEL 22 DE ENERO DE 2002 QUE DICTA
NORMAS PARA LA TRANSPARENCIA EN LA GESTION PUBLICA**

INSTITUCIÓN	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	9.6	9.7	9.8	10.1	10.2	10.3	10.4	10.5	11.1	11.2	11.3	11.4	11.5	11.6	26.1	26.2	26.3	27.1	0.1	Total	%
Aeropuerto Internacional de Tocumen S.A.	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	12	60.00
Agencia del Área Económica Especial Panamá-Pacífico	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	17	70.83
Asamblea Nacional	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10	41.67
Autoridad Aeronáutica Civil	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	20	83.33
Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8.33
Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	8.33
Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	19	79.17
Autoridad del Canal de Panamá	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	22	91.67
Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	19	79.17
Autoridad Marítima de Panamá	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	18	75.00
Autoridad Nacional del Ambiente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	15	62.50
Autoridad Panameña de Seguridad de Alimentos	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	6	20.83
Autoridad Panameña de Turismo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Banco de Desarrollo Agropecuario	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	8	25.00
Banco Hipotecario Nacional	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	4	16.67
Banco Nacional de Panamá	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	8	33.33
Caja de Ahorros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Caja de Seguro Social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Comisión Nacional de Valores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Contraloría General de la República	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00

INSTITUCIÓN	01	02	03	04	05	06	07	08	10.1	10.2	10.3	10.4	10.5	11.1	11.2	11.3	11.4	11.5	11.6	26.1	26.2	26.3	27.1	Q1	Total	%	
Dirección General de Contrataciones Públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4.17	
Empresa de Transmisión Eléctrica S.A.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	18	75.00	
IFARHU	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	16	66.67	
INADEN	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	95.83	
Instituto Comemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	29.17	
Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	14	58.33	
Instituto de Investigación Agropecuaria de Panamá	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	2	8.33	
Instituto de Mercadeo Agropecuario	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	87.50	
Instituto de Seguro Agropecuario	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	25.00	
Instituto Nacional de Cultura	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	7	29.17	
Instituto Nacional de Deportes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3	12.50	
Instituto Panameño Autónomo Cooperativo	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	12	50.00	
Instituto Panameño de Rehabilitación Especial	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	8	32.33	
Lotería Nacional de Beneficencia	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	14	58.33	
Ministerio de Comercio e Industria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00	
Ministerio de Desarrollo Agropecuario	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	10	41.67	
Ministerio de Desarrollo Social	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	10	41.67	
Ministerio de Economía y Finanzas	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	87.50	
Ministerio de Educación	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	11	45.83	
Ministerio de Gobierno y Justicia	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	8.33	
Ministerio de la Presidencia	SE ENCUENTRA EN ACTUALIZACIÓN - (VER NOTA ADJUNTA AL FINAL DE LA WEB)																										
Ministerio de Obras Públicas	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	95.83	
Ministerio de Relaciones Exteriores	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	16	66.67	
Ministerio de Salud	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	21	87.50	
Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	15	62.50	
Ministerio de Vivienda	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	83.33	
Órgano Judicial	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	16	66.67	
Procuraduría de la Administración	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	8	32.33	
Procuraduría General de la Nación	SE ENCUENTRA EN ACTUALIZACIÓN - (VER NOTA ADJUNTA AL FINAL DE LA WEB)																										
Registro Público de Panamá	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	25.00	
Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	14	58.33	
SIACAP	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	16	66.67	
Sistema Estatal de Radio y Televisión	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	18	75.00	
Superintendencia de Bancos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00	
Tribunal Electoral	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	13	54.17	

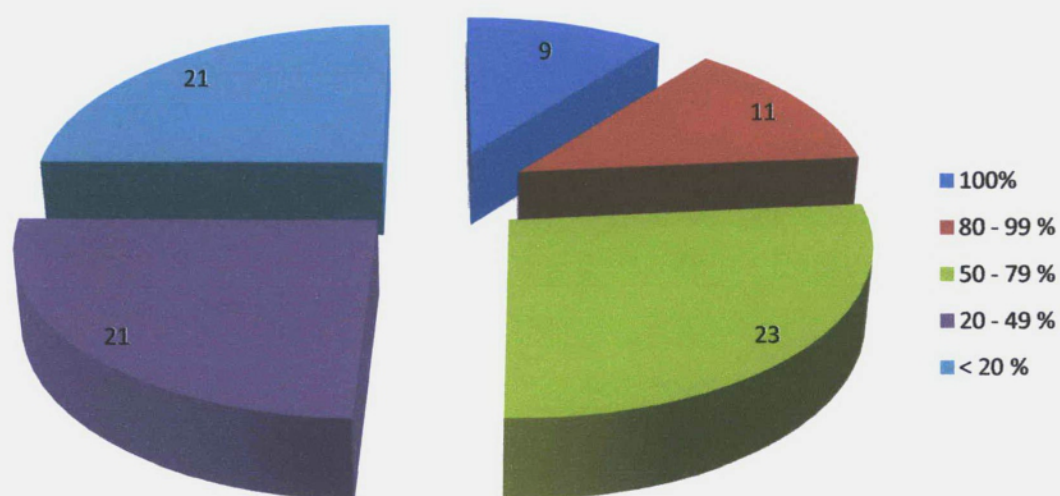
INSTITUCION	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	9.6	9.7	9.8	10.1	10.2	10.3	10.4	10.5	11.1	11.2	11.3	11.4	11.5	11.6	26.1	26.2	26.3	27.1	0.1	Total	%	
Universidad Autónoma de Chiriquí	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00	
Universidad de Panamá	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	9	37.50	
Universidad Especializada de las Américas	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	20	83.33	
Universidad Marítima Internacional de Panamá	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	8.33	
Universidad Tecnológica de Panamá	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	9	37.50	
Zona Franca de Barú	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	
Zona Libre de Colón	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7	29.17	
NUEVAS ENTIDADES																											
Autoridad de Aseo	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	18	75.00	
Autoridad Nac. para la Innovación Gubernamental	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	17	70.83	
Autoridad Nacional de Aduanas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	
CONEP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	
Consejo Nacional para el Desarrollo Sostenible	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	8	33.33	
Cuerpo de Bomberos de Panamá	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	
Defensoría del Pueblo	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	18	75.00	
Dirección General de Artesanías de Panamá	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4.17	
Dirección General de Cámara Administrativa	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	8	33.33	
Dirección General de Sistema Penitenciario	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	20.83	
Fiscalía Electoral	SE ENCUENTRA EN ACTUALIZACIÓN - (VER NOTA ADJUNTA AL FINAL DE LA WEB)																										
Hospital del Niño	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	16.67	
Hospital Santo Tomás	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	12.50	
Instituto Oncológico Nacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	
Oficina de Casco Antiguo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	
Oficina de Electrificación Rural	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	91.67	
Policía Nacional	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	9	37.50	
Programa de Ayuda Social (PAN)	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	18	41.67	
Programa de Desarrollo Comunitario	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	18	66.67	
Secretaría de Cadena de frío	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4.17	
Secretaría del metro de Panamá	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	18	41.67	
Secretaría Nacional de Discapacitados	11	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20	83.33	
Secretaría Nacional de Energía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	
Servicio Nacional de Emigración	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4.17	
SINAPROC	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	4	16.67	
Tribunal Administrativo de Contratación pública	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	13	54.17	
Tribunal de Cuentas	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	17	70.83	

La segunda evaluación correspondiente y fechada julio del 2011, muestra una tendencia positiva, resaltando dos aspectos muy significativos:

1. Más Instituciones con puntaje de evaluación más elevada.
2. Más Instituciones participan de la actividad evaluativa. (33 % más. 21 Institución).
 - Nueve (9) Instituciones llegaron al 100 % (aumento del 80 % en relación a marzo).
 - Once (11) Instituciones se posicionaron entre el 80 y 99 % (aumento en relación a marzo de 83.33%)
 - Veintitrés (23) Instituciones se posicionaron entre el 50 y 79 % (aumento de 92 % en relación a marzo de 2011).
 - Veintiuna (21) Instituciones sólo llegaron al rango de 20 a 49 % (disminuyo en 19 % comparado con la evaluación de marzo).
 - Veintiuna (21) Institución se mantuvo por debajo del 20 %.

La información anterior se ha presentado de manera más amigable en la página siguiente, (127), mediante la gráfica de pastel N°6, con el interés de que se pueda apreciar la cantidad de instituciones evaluadas y el porcentaje de implementación de los elementos requeridos por la Ley 6 de 22 de enero de 2002.

GRÁFICA N°6
EVALUACIÓN DE JULIO DE 2011 (85 Instituciones)



Ochenta y cinco (85) Instituciones Evaluadas

Porcentaje alcanzado en La evaluación.	Cantidad de Instituciones.
100 %	9
80 - 99 %	11
50 - 79 %	23
20 - 49 %	21
Menos de 20%	21.

CUADRO No. 7

RESULTADO DE LA EVALUACION DE 83 INSTITUCIONES
PUBLICAS EN RELACION A LA LEY 6 DE ENERO DE 2002 (NOVIEMBRE 2011)

EN CUMPLIMIENTO CON LO ESTIPULADO EN LA LEY N°6 DEL 22 DE ENERO DE 2002 QUE
DICTA NORMAS PARA LA TRANSPARENCIA EN LA GESTION PUBLICA

SECCIÓN DE TRANSPARENCIA		Reglamento Interno	Políticas Institucionales	Plan Estratégico	Manual De Procedimientos	Organograma	Seguimiento De Documentos	Descripción De Formularios	Reglas De Procedimientos	Proyectos Institucionales	Estructura y Ejec. Presu	Estadística	Programas Desampliados	Actos Pub. Contra. Públicos	Contratación De Funcionarios	Designación De Funcionarios	Familias	Gastos De Representación	Viajes	Viajeros	# de solicit. de info. present. a la Inst.	# de solicit. resueltas y negadas	Actos sometidos a part. ciudad	Código de ética	Otras Informaciones en la web	Total	NOVIEMBRE
INSTITUCION	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	9.6	9.7	9.8	10.1	10.2	10.3	10.4	10.5	11.1	11.2	11.3	11.4	11.5	11.6	26.1	26.2	26.3	27.1	0.1			
Aeropuerto Internacional de Tocumen S.A.	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	7	29.17
Agencia del Área Económica Especial Panamá-Pacífico	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Asamblea Nacional	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	13	54.17
Autoridad Aeronáutica Civil	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Autoridad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	5	20.83
Autoridad de los Recursos Acuáticos de Panamá	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	18	75.00
Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	16	66.67
Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21	87.50
Autoridad Marítima de Panamá	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Autoridad Nacional del Ambiente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	18	75.00
Autoridad Nacional de los Servicios Públicos	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	9	37.50
Autoridad Panameña de Seguridad de Alimentos	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Autoridad Panameña de Turismo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Banco de Desarrollo Agropecuario	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	48.83
Banco Hipotecario Nacional	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	20	83.33
Banco Nacional de Panamá	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	17	70.83
Caja de Ahorros	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Caja de Seguro Social	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Comisión Nacional de Valores	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00
Contraloría General de la República	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	18	75.00
Dirección General de Contrataciones Públicas	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	19	79.17
Empresa de Transmisión Eléctrica S.A.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	16	66.67
IFARHU	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	18	75.00
INADEH	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	16.67
Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	15	62.50
Instituto de Acueductos y Alcantarillados Nacionales	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	14	58.33
Instituto de Investigación Agropecuaria de Panamá	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	19	79.17
Instituto de Mercadeo Agropecuario	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	16	66.67
Instituto de Seguro Agropecuario	1	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	8	33.33
Instituto Nacional de Cultura	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	33.33
Instituto Nacional de Deportes	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	18	66.67
Instituto Panameño Autónomo Cooperativo	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	16	66.67
Instituto Panameño de Habitación Especial	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	20	83.33
Lotería Nacional de Beneficencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	24	100.00
Ministerio de Comercio e Industria	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	7	29.17
Ministerio de Desarrollo Agropecuario	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	24	100.00
Ministerio de Desarrollo Social	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	62.50
Ministerio de Economía y Finanzas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	18	75.00
Ministerio de Educación	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	22	91.67
Ministerio de la Presidencia	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	15	62.50
Ministerio de Obras Públicas	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	15	62.50
Ministerio de Relaciones Exteriores	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	15	62.50
Ministerio de Salud	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	15	62.50

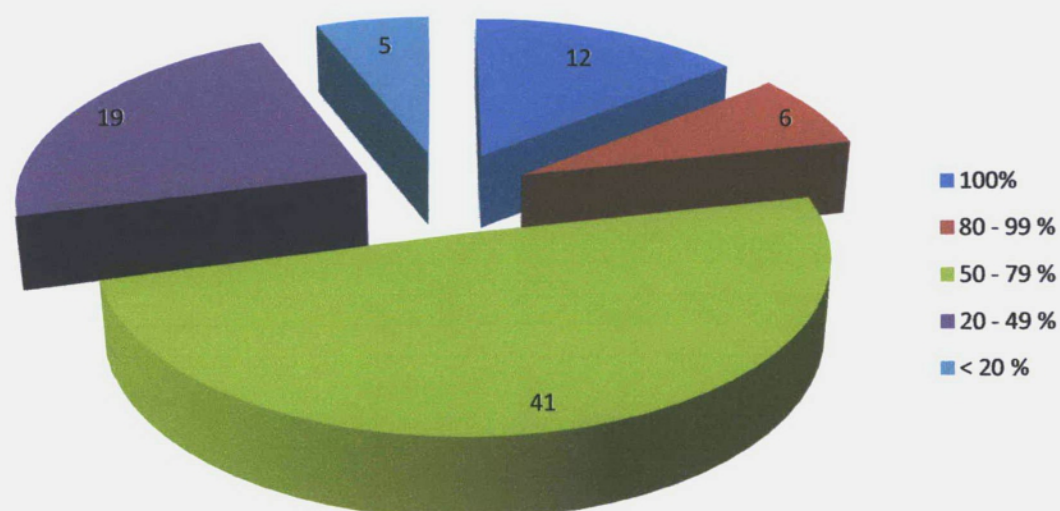
Ministerio de Trabajo y Desarrollo Laboral	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	15	62.50	
Ministerio de Vivienda	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	8	33.33		
Organismo Judicial	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	17	70.83	
Procuraduría de la Administración	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	17	70.83	
Procuraduría General de la Nación	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	7	28.17	
Registro Público de Panamá	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	13	54.17	
Secretaría Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	19	79.17	
SIACAP	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	17	70.83	
Sistema Estatal de Radio y Televisión	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	100.00	
Superintendencia de Bancos	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	20	83.33	
Tribunal Electoral	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	24	100.00	
Universidad Autónoma de Chiriquí	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	14	58.33	
Universidad de Panamá	1	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	19	78.17	
Universidad Especializada de las Américas	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	15	62.50	
Universidad Marítima Internacional de Panamá	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	13	54.17	
Universidad Tecnológica de Panamá	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	9	37.50	
Zona Franca de Barú	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	10	41.67	
Zona Libre de Colón	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	16	66.67
Nuevas Entidades																											
Autoridad de Aseo	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	14	58.33	
Autoridad Nac. para la Innovación Gubernamental	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0.00
Autoridad Nacional de Aduanas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	20.83	
Cadena de Frío	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	12	50.00	
Consejo Nacional para el Desarrollo Sostenible	1	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	12	50.00	
Defensoría del Pueblo	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	0	11	45.83	
Dirección General de Carrera Administrativa	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	7	29.17	
Dirección General de Sistema Penitenciario	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4.17	
Fiscalía Electoral	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	12	50.00	
Hospital del Niño	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	22	81.67	
Oficina de Electrificación Rural	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	7	29.17	
Policía Nacional	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	9	37.50	
Programa de Ayuda Social (PAN)	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	14	58.33	
Programa de Desarrollo Comunitario	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	11	45.83	
Secretaría del metro de Panamá	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	18	75.00	
Secretaría Nacional de Discapacitados	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	17	70.83	
Secretaría Nacional de Energía	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	3	12.50	
Servicio Nacional de migración	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.00	
SINAPROC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	11	45.83	
Tribunal Administrativo de Contrataciones públicas	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	19	78.17
Tribunal de Cuentas	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	15	62.50	
Fiscalía de Cuentas	1	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	15	62.50	

Al analizar el cuadro N° 7 se puede apreciar lo siguiente:

- La evaluación de noviembre de 2011 continúa marcando una tendencia a la implementación de la Ley 6 de 22 de enero de 2002.
- Doce (12) Instituciones alcanzan el 100 %, cumpliendo con todos los veinticuatro aspectos requeridos por la Ley. (Indica un aumento de 33.33 % en relación al informe de julio.)
- Seis (6) logran ubicarse en el rango de 80 a 99 % de lo requerido por la Ley.
- Cuarenta y uno (41) Instituciones se ubican en el rango del 50 al 79 %, lo que indica que el grueso o la mayoría están incorporando la Ley a la gestión de la cosa pública. (Representa un aumento de 78 % en relación al mes de julio)
- Diez y nueve (19) Instituciones están por debajo del 50% y por arriba del 20%.
- En la última evaluación del año. (Disminuye en 10 % la cantidad que está por debajo de 50 pero arriba de 20%).
- Cinco (5) Instituciones no lograron un avance en la implementación de la Ley 6 de 22 de enero de 2002 en el año 2011. (disminución en un 76% de la cantidad de instituciones que no superaba el 20 %).

Seguidamente en la página ciento treinta y uno (131), se presenta esta información mediante una gráfica para su mejor apreciación y análisis

GRAFICA Nº 7
EVALUACIÓN DE NOVIEMBRE DE 2011 (83 INSTITUCIONES)



Ochenta y tres (83) Instituciones Evaluadas

**Porcentaje alcanzado en
La evaluación.**

**Cantidad de
Instituciones.**

100 %

12

80 - 99 %

6

50 - 79 %

41

20 - 49 %

19

Menos de 20%

5

CONCLUSIONES.

1. Después de realizada la presente investigación sobre la rendición de cuentas como una herramienta de control en la nueva gestión pública se llega a las siguientes conclusiones:
2. Que a la fecha la rendición de cuentas en Panamá se enmarca en la producción y publicación de informes técnicos hacia los mandantes.
3. Que dichas publicaciones sólo aparecen en la WEB de cada institución de manera limitada, olvidando otros mecanismos de comunicación escrita.
4. Que la información que aparece en la página WEB de las instituciones sólo presenta lo que se ha logrado, sin antes informar lo que se pretendía hacer, cómo, cuándo, y a qué costo, además de los beneficios para la sociedad civil.
5. Que no existe en Panamá evidencia de rendición de cuentas de tipo horizontal, sino sólo la rendición de cuentas vertical, es decir hacia los superiores.
6. Que el sistema actual de rendición de cuentas no permite el cuestionamiento por parte de la sociedad civil. Los gobernados no tienen un mecanismo para cuestionar a los gobernantes.
7. Que el actual sistema de rendición de cuentas sólo hace referencia o enfatiza el área financiera y no la gestión administrativa, la evaluación del desempeño, la creación de valor público.
8. La rendición de cuentas conlleva el privilegio o derecho de la ciudadanía a demandar de los funcionarios públicos de los diferentes niveles administrativos, las explicaciones y justificaciones de sus actuaciones.

9. La verdadera rendición de cuentas comprende el elemento sancionador para que sea valedera.
10. Que los procedimientos legales para la rendición de cuentas en nuestro país, están debidamente establecidos y al alcance de todos los gestores de la gerencia pública, en los diferentes tipos de instituciones.
11. Las Entidades Fiscalizadoras en Panamá están debidamente reconocidas a nivel regional y mundial, al estar adscritas a las mismas.
12. Hasta la fecha en Panamá, la rendición de cuentas es algo totalmente voluntario y más inclinado hacia la publicidad, ya que sólo se presenta lo que se ha logrado, sin presentar la planificación previa, los costos financieros, económicos de lo logrado y menos aún lo efectivo de este logro para el bien común.
13. No existe en Panamá una Institución u Órgano independiente debidamente conformado y establecido que se encargue de supervisar, que toda, Institución u Órgano del Estado presente una efectiva rendición de cuentas, la cual involucre los pilares de la misma, información, justificación y sanción si lo amerita.
14. Los gobernantes, entiéndase funcionarios del gobierno, una vez electos se olvidan de los mandantes, y por ello no rinden cuenta ante ellos.
15. En el año 2008 de treinta y tres instituciones públicas evaluadas por la Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana en relación al Índice de Integridad sólo el 33% de ellas obtuvieron 80 puntos o más de un total de 100, lo que indica que no existía para ese entonces un alto sentido de responsabilidad por parte de los gestores de la Cosa Pública.

16. En el informe del año 2009 se apreció un mayor interés ya que el 45% de las instituciones evaluadas fueron ubicadas en un rango de alto y muy alto.

17. Los estudios realizados por la Secretaría del Consejo Nacional de Transparencia contra la Corrupción durante el año 2011, que incluyó ochenta y tres (83) instituciones públicas, puso de manifiesto que sólo doce (12) de ellas cumplían a satisfacción con los veinticuatro (24) aspectos que exige la Ley 6 de 22 de enero de 2002 en cuanto a Transparencia y Rendición de Cuentas.

18. Que los funcionarios públicos no se sienten obligados a informar sobre las decisiones adoptadas, los motivos de esas decisiones, los costos generados por sus acciones y los resultados obtenidos.

19. Que las entidades públicas presentan una memoria anual la cual contiene sólo el informe resumido de los gastos realizados pero sin explicación alguna.

Si bien es cierto que existe una Ley que requiere de ciertos funcionarios públicos una declaración patrimonial, esta declaración no se publica, por lo que no existe la fiscalización ciudadana.

20. Existe en nuestro país una carencia significativa a nivel de la estructura administrativa de las instituciones del Estado para la adecuada participación ciudadana y el acceso a la información aún existiendo las reglas que sustentan el derecho ciudadano a los mismos.

21. La información que presentan muchas veces las instituciones del Estado tiende a ser insuficiente e inoportuna o extemporánea.

RECOMENDACIONES.

Con el interés de que se mejore el sistema de rendición de cuentas en Panamá, es decir que sea cada vez más eficiente, eficaz y efectiva nos atrevemos a recomendar lo siguiente:

1. Ante la realidad de las continuas transformaciones sociales, políticas y económicas en que se desarrolla el sistema mundial, es necesario que la administración pública, avance con paso firme y seguro hacia la nueva gerencia Pública, dinamizándose con los sistemas de control y exigencias propias de la misma, como lo son la transparencia, la participación ciudadana, el ciudadano cliente y la rendición de cuentas.
2. Establecer un programa que desarrolle y fortalezca una cultura ciudadana de control mediante la rendición de cuentas, en todas las instituciones del Estado.
3. La creación de una Entidad Fiscalizadora a Nivel Superior responsable de asesorar y fiscalizar a todas las instituciones del Estado en cuanto a la obligatoriedad de realizar la rendición de cuentas, que la misma tenga poder sancionador y que esté formada por especialistas del sector público, del sector privado y de la sociedad civil organizada.
4. Que esta Entidad fiscalizadora tenga la potestad de intervenir, cuando descubra que los proyectos fiscalizados son lesivos a los intereses del Estado, si es posible suspender la obra hasta que se hagan los correctivos pertinentes.

5. Que se implementen y desarrollen normas formales para permitir la participación ciudadana en el proceso de formulación, discusión, aprobación ejecución y fiscalización del presupuesto público.
6. Que las Entidades Fiscalizadoras Superiores (EFS), tengan mayor independencia y autonomía para realizar sus funciones fiscalizadoras.
7. La creación de mecanismos prácticos, sencillos, que permitan el acceso a la información relevante en cuanto al manejo presupuestario y administrativo de las instituciones del Estado.
8. Que se establezca un sistema de incentivos adecuados para motivar a los agentes a rendir cuentas a los mandantes.
9. Que se establezca un sistema efectivo de sanciones para los que no cumplan a cabalidad con sus responsabilidades, financieras y/o administrativas.
10. Que la sociedad civil organizada, sin fines de lucro se involucre de forma activa en el sistema de rendición de cuentas, para orientar, supervisar y denunciar cuando sea el caso, pero sin fines políticos partidistas.
11. Que la rendición de cuentas no sea sólo de tipo vertical, hacia los superiores u horizontal, entre gales, sino que se realice de cara al ciudadano – cliente quien le delegó como mandante la autoridad para gobernar sea esto directa o indirectamente, por internet, por publicaciones escritas, documentos, medios televisivos o en asambleas.

12. Que la rendición de cuentas no sólo obligue a los agentes de manejo, sino a todo servidor público con mando administrativo, es decir que aún cuando no maneje dinero debe rendir cuentas por su gestión administrativa.

13. Que se establezca un sistema de rendición de cuentas que incluya la presupuestación por resultados y la evaluación del desempeño y la creación de valor público.

14. Que al final de cada periodo el o los responsables rindan cuenta ante los representantes populares y la ciudadanía en general.

BIBLIOGRAFÍA

Bernal César Augusto (2010), Metodología de la Investigación. 3ra edición. Pearson. Colombia 305páginas.

Contraloría General de la República. (2009), Guía Básica Sobre el Procedimiento para la Rendición, Examen y Finiquito de Cuentas de los Agentes y Empleados de Manejo. Panamá, República de Panamá.

Crespo, José Antonio (2001). Fundamentos Políticos de la rendición de cuentas, Serie Cultura de la Rendición de Cuentas, N°1, Auditoría Superior de la Federación, México.

Garza Treviño, Juan Gerardo (2000). Administración Contemporánea, segunda edición, Mc Graw-Hill.

Hamilton, J. Madison y J. Jay (1943) El federalista, Fce, México.

Hernández y Rodríguez Sergio (2006) Introducción a la Administración. Teoría General Administrativa: Origen, evolución y vanguardia. Cuarta edición, McGraw – Hill, Korea. 464 páginas.

Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández, Pilar Baptista (2006). Metodología de la Investigación. 4ta edición. McGraw – Hill. México 850 páginas.

Koontz Harold y Weihrich Heinz (2008). Administración una estrategia global, 11 edición, McGraw-Hill, México.

Koontz Harold y Weihrich Heinz (2002). Elementos de Administración Enfoque internacional. Sexta edición. McGraw – Hill. México.

Marín Aguirre, José María. (2009) Coordinador. Índice Latinoamericano de Transparencia Presupuestaria. Impreso por Mono Comunicación S A. de C.V. México.

Nieto, Santiago (2003). Interpretación y Argumentación Jurídica en materia Electoral. Una propuesta garantista, México, UNAM.

Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos en México (2003) Diagnóstico de los Derechos Humanos en México. México.

Olías De Lima, Blanca (2001) La Nueva Gestión Pública. Primera edición en español, Pearson Educación, S. A., Madrid España. 401 págs.

Oppenheimer Andrés (2006) Cuentos Chinos. Editorial Sudamericana. S.A. Argentina. 350 páginas.

Oszlak Oscar (2003). ¿Responsabilización o responsabilidad?: el sujeto y el objeto de un estado responsable. V111 Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 28-31 octubre. 20 páginas.

Revista del CLAD. Reforma y Democracia No 41 (2008) Carles Ramió Matas. "gestión Pública Tecnocrática, Transparencia y Rendición de Cuentas: la percepción de los españoles acerca de la administración pública. Reflexiones extrapolables a las instituciones públicas de América Latina." Impreso en Venezuela por Arte-tip, C.A. 265 páginas.

Revista del CLAD. Reforma y Democracia No 7 (1997) Michel Crozier. "La transición del Paradigma Burocrático a una Cultura de Gestión Pública." Editorial Texto, Caracas Venezuela. 212 páginas.

Revista del CLAD. (2008) Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública. San Salvador. 28 páginas.

Revista de la Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana. 1996 – 1998 Panamá, República de Panamá.

Revista de la Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana. 2008 – 2009. Panamá, República de Panamá.

Revista de la Fundación para el Desarrollo de la Libertad Ciudadana. 2009 - 2010 Panamá, República de Panamá.

Robbins, Stephen y De Cenzo David (2002). Fundamentos de Administración conceptos esenciales y aplicaciones. Tercera edición, Pearson, México.

Robbins, Stephen y Mary Coutler (2010) Administración. Décima edición, Pearson, México. 565 págs.

Robbins, Stephen, David De Cenzo, Henry Moon (2009) Fundamentos de Administración. Sexta edición, Pearson. México 450 págs.

Saborío Valverde, Rodolfo (2004) Rendición de Cuentas en Costa Rica: Diagnóstico y Propuesta de Sistematización. Primera edición, Editorial Juricentro, San José Costa Rica. 129 Págs.

Salazar Barriga, Oscar. (Compilador) Glosario de Términos sobre Administración Pública. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Sánchez Hernández, M.A.: (2008) El Órgano de Fiscalización Superior y el Instituto Estatal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Elementos Inherentes de la Democracia, para el Combate a la Corrupción en el Sector Gubernamental (Caso Oaxaca). www.eumed.net/tesis/2008/mash/

Schedler, Andreas (2004). ¿Qué es la rendición de cuentas? Instituto Federal de acceso a la información pública. Cuaderno de Transparencia 03. México.

Ugalde, Luis Carlos (2002) Rendición de Cuentas y Democracia. El Caso de México, Primera edición. Instituto Federal Electoral, México

Ugalde, Luis Carlos (2002). La rendición de cuentas en los gobiernos estatales y municipales, Cultura de la rendición de cuentas, núm.4, México.

Gaceta Oficial. Número 20,188 de 20 de noviembre de 1984.

Gaceta Oficial. Número 24,476 de 23 de enero de 2002. Ley 6 del 22 de enero de 2002.

Gaceta Oficial. Número 26,169 de 20 de noviembre de 2008.

ANEXOS

ANEXO Nº 1.

**LEY 6 DE 22 DE ENERO DE 2002, QUE DICTA NORMAS PARA LA
TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA, ESTABLECE LA ACCIÓN DE
HABEAS DATA Y DICTA OTRAS OPCIONES.**

Ley No 6 de 22 de enero de 2002

"Que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Hábeas Data y otras disposiciones"

ASAMBLEA LEGISLATIVA

LEY No. 6

(De 22 de enero de 2002)

**Que dicta normas para la transparencia en la gestión pública,
establece la acción de Hábeas Data y dicta otras disposiciones**

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA

DECRETA:

Capítulo I

Definiciones

Artículo 1. Para efectos de la aplicación e interpretación de esta Ley. Los siguientes términos se definen así:

1. Código de Ética. Conjunto de principios y normas de obligatorio cumplimiento, con recomendaciones que ayudan a los miembros de una organización a actuar correctamente.
2. Derecho de Libertad de Información. Aquel que tiene cualquier persona de obtener información sobre asuntos en trámites, en curso, en archivos, en expedientes, documentos, registros, decisión administrativa o constancias de cualquier naturaleza en poder de las instituciones incluidas en la presente Ley.
3. Ética. Conjunto de reglas, principios y modelos de conducta que responden a criterios de corrección y de racionalidad que se identifican con un código de buen gobierno.
4. Información. Todo tipo de datos contenidos en cualquier medio, documento o registro impreso, óptico, electrónico, químico, físico o biológico.
5. Información Confidencial. Todo tipo de información en manos de agentes del Estado o de cualquier institución pública que tenga relevancia con respecto a los datos médico y psicológicos de las personas, la vida íntima de los particulares, incluyendo sus asuntos

familiares, actividades maritales u orientación sexual, su historial penal y policivo, su correspondencia y conversaciones telefónicas o aquellas mantenidas por cualquier otro medio audiovisual o electrónico, así como la información pertinente a los menores de edad. Para efectos de esta Ley, también se considera como confidencial la información contenida en los registros individuales o expedientes de personal o de recursos humanos de los funcionarios.

6. Información de acceso libre. Todo tipo de información en manos de agentes del Estado o de cualquier institución pública que no tenga restricción.
7. Información de acceso restringido. Todo tipo de información en manos de agentes del Estado o de cualquier institución pública, cuya divulgación haya sido circunscrita únicamente a los funcionarios que la deban conocer en razón de sus atribuciones, de acuerdo con la Ley.
8. Institución. Toda agencia o dependencia del Estado, incluyendo las pertenecientes a los Órganos Ejecutivos, Legislativo, y Judicial, el Ministerio Público, las entidades descentralizadas, autónomas y semiautónomas, la Autoridad del Canal de Panamá, los municipios, los gobiernos locales, las juntas comunales, las empresas de capital mixto, las cooperativas, las fundaciones, los patronatos, y los organismos no gubernamentales que hayan recibido o reciban fondos, capital o bienes del Estado.
9. Persona. Cualquier persona ya sea natural o jurídica, que actúa en nombre propio o en nombre de un tercero.
10. Principio de acceso público. Derecho que tiene toda persona para solicitar y recibir información veraz y oportuna, en poder de las autoridades gubernamentales y de cualquier institución a la que haga mención esta Ley, en especial tratándose de su información personal.
11. Principio de publicidad. Toda la información que emana de la administración pública es de carácter público, por la cual el Estado deberá garantizar una organización interna que sistematice la

información, para brindar acceso a los ciudadanos y también para su divulgación a través de los distintos medios de comunicación social y/o de Internet.

12. Rendición de cuentas. Obligación de todo servidor público de responsabilizarse individualmente de sus actos en el ejercicio de sus funciones y en la comunicación de los resultados de su gestión ante la sociedad. Esta obligación de rendir cuentas también les corresponde a los cuerpos directivos colegiados de las instituciones públicas.
13. Transparencia. Deber de la administración pública de exponer y someter al escrutinio de la ciudadanía la información relativa a la gestión pública, al manejo de los recursos que la sociedad le confía, a los criterios que sustentan sus decisiones y a la conducta de los servidores públicos.

Capítulo II

Libertad y Acceso a la Información

Artículo 2. Toda persona tiene derecho a solicitar, sin necesidad de sustentar justificación o motivación alguna, la información de acceso público en poder o en conocimiento de las instituciones indicadas en la presente Ley.

Las empresas privadas que suministren servicios públicos con carácter de exclusividad, están obligadas a proporcionar la información que les sea solicitada por los usuarios del servicio, respecto de éste.

Artículo 3. Toda persona tiene derecho a obtener su información personal contenida en archivo, registros o expedientes que mantengan las instituciones del Estado, y a corregir o eliminar información que sea incorrecta, irrelevante, incompleta, o desfasada, a través de los mecanismos pertinentes.

Artículo 4. El acceso público a la información será gratuito en tanto no se requiera la reproducción de esta. Los costos de reproducción de la información estarán a cargo del solicitante. En todo caso las tarifas cobradas por la institución deberán incluir únicamente los costos de

reproducción.

La información será suministrada en copia simple, o en su reproducción digital, sonora, fotográfica, cinematográfica, o videográfica, según se peticione y sea técnicamente factible.

Para los efectos de prestar el servicio de acceso por medio de Internet, las instituciones deberán prever una oficina de consulta que tenga los medios electrónicos indispensables para ofrecer un servicio de acceso de calidad. Esto se podrá lograr también por medio de kioscos de información que hayan previsto las distintas instituciones.

Parágrafo. En caso de que la información solicitada sea requerida de manera certificada, el peticionario deberá cumplir, para los efectos de las formalidades y de los costos, con las disposiciones legales que rigen la materia.

Artículo 5. La petición se hará por escrito en papel simple o por medio de correo electrónico, cuando la institución correspondiente disponga del mismo mecanismo para responderlo, sin formalidad alguna, ni necesidad de apoderado legal, detallando en la medida de lo posible la información que se requiere, y se presentará en la oficina asignada por cada institución para el recibo de correspondencia. Recibida la petición, deberá llevarse de inmediato al conocimiento del funcionario a quien se dirige.

Artículo 6. Las solicitudes deberán contener lo siguiente:

1. Nombre del solicitante.
2. Número de cédula de identidad personal.
3. Dirección residencial o de su oficina.
4. Número telefónico donde puede ser localizado.

Tratándose de personas jurídicas, deberán detallarse los datos de inscripción y los datos personales de su representante legal.

Artículo 7. El funcionario receptor tendrá treinta días calendario a

partir de la fecha de la presentación de la solicitud, para contestarla por escrito y, en caso de que ésta no posea el o los documentos o registros solicitados, así lo informará. Si el funcionario tiene conocimiento de que otra institución tiene o pueda tener en su poder dichos documentos o documentos similares, estará obligado a indicárselo al solicitante. De tratarse de una solicitud compleja o extensa, el funcionario informará por escrito, dentro de los treinta días calendario antes señalados, la necesidad de extender el término para recopilar la información solicitada. En ningún caso, dicho término podrá exceder de treinta días calendario adicionales.

Se deberá prever un mecanismo claro y simple de constancia de la entrega efectiva de la información al solicitante, que puede hacerse también a través de correo electrónico cuando se disponga de tal facilidad y, en todo caso, cuando la solicitud hubiere sido presentada por esa vía.

En caso de que la información solicitada por la persona ya esté disponible al público en medios impresos, tales como libros, compendios, trípticos, archivos públicos de la administración, así como también en formatos electrónicos disponibles en Internet o en cualquier otro medio, se le hará saber la fuente, el lugar y la forma en que puede tener acceso a dicha información previamente publicada.

Capítulo III

Obligación de Informar por Parte del Estado

Artículo 8. Las instituciones del Estado están obligadas a brindar, a cualquier persona que lo requiera, información sobre el funcionamiento y las actividades que desarrollan, exceptuando únicamente las informaciones de carácter confidencial y de acceso restringido.

Artículo 9. En atención al principio de publicidad, las instituciones del Estado están obligadas a tener disponible en forma impresa, en sus respectivos sitios en Internet y a publicar periódicamente, información actualizada respecto de los temas, documentos y políticas que a continuación se detallan:

1. El reglamento interno actualizado de la institución.
2. Las políticas generales de la institución, que formen parte de su plan estratégico.
3. Los manuales de procedimientos internos de la institución.
4. La descripción de la estructura organizativa de la institución.
5. La ubicación de documentos por categorías, registros y archivos de la institución, y el funcionario responsable de éstos.
6. La descripción de los formularios y reglas de procedimiento para obtener información de la institución y dónde pueden ser obtenidos.

Las instituciones públicas que tienen páginas electrónicas, además de los boletines, estarán obligadas a publicar a través de Internet la información que obliga la presente Ley.

Parágrafo. La Contraloría General de la República deberá publicar un informe sobre la ejecución presupuestaria, a más tardar dentro de los treinta días posteriores a dicha ejecución.

El Ministerio de Economía y Finanzas deberá publicar un informe sobre la ejecución presupuestaria a más tardar dentro de los treinta días posteriores a tal ejecución.

Artículo 10. El Estado informará a quien lo requiera sobre lo siguiente:

1. Funcionamiento de la institución, decisiones adoptadas y la información relativa a todos los proyectos que se manejen en la institución.
2. Estructura y ejecución presupuestarias, estadísticas y cualquier otra información relativa al presupuesto institucional.
3. Programas desarrollados por la institución.
4. Actos públicos relativos a las contrataciones públicas

desarrolladas por la institución.

El Ministerio de Economía y Finanzas y la Contraloría General de la República deberán presentar y publicar trimestralmente un informe sobre la ejecución presupuestaria del Estado, dentro de los treinta días siguientes a cada trimestre, el cual deberá tener como mínimo, la siguiente información:

1. *Desenvolvimiento del Producto Interno Bruto por sector.*
2. *Comportamiento de las actividades más relevantes por sector.*

Artículo 11. Será de carácter público y de libre acceso a las personas interesadas, la información relativa a la contratación y designación de funcionarios, planillas, gastos de representación, costos de viajes, emolumentos o pagos en concepto de viáticos y otros, de los funcionarios del nivel que sea y/o de otras personas que desempeñen funciones públicas.

Artículo 12. En cumplimiento de lo establecido en el artículo 267 de la Constitución Política, el Presupuesto General del Estado deberá contener la siguiente información del sector público no financiero:

1. *Ingresos corrientes.*
2. *Gastos corrientes de funcionamiento.*
3. *Ahorro corriente.*
4. *Intereses.*
5. *Gastos de capital (inversiones).*
6. *Donaciones y recuperaciones de capital.*
7. *Amortizaciones.*

Capítulo IV

Información Confidencial y de Acceso Restringido

Artículo 13. La información definida por la presente Ley como confidencial no podrá ser divulgada, bajo ninguna circunstancia, por agentes del Estado.

En el caso de que la información de carácter confidencial sea parte de procesos judiciales, las autoridades competentes tomarán las provisiones debidas para que dicha información se mantenga reservada y tengan acceso a ella únicamente las partes involucradas en el proceso judicial respectivo.

Artículo 14. La información definida por esta Ley como de acceso restringido no se podrá divulgar, por un período de diez años, contado a partir de su clasificación como tal, salvo que antes del cumplimiento del período de restricción dejen de existir las razones que justificaban su acceso restringido.

Se considerará de acceso restringido, cuando así sea declarado por el funcionario competente, de acuerdo con la presente Ley:

1. La información relativa a la seguridad nacional, manejada por los estamentos de seguridad.
2. Los secretos comerciales o la información comercial de carácter confidencial, obtenidos por el Estado, producto de la regulación de actividades económicas.
3. Los asuntos relacionados con procesos o jurisdiccionales adelantados por el Ministerio Público y el Órgano Judicial, los cuales sólo son accesibles para las partes del proceso, hasta que queden ejecutoriados.
4. La información que versa sobre procesos investigativos realizados por el Ministerio Público, la Fuerza Pública, la Policía Técnica Judicial, la Dirección General de Aduanas, el Consejo Nacional de Seguridad y Defensa, la Dirección de Responsabilidad Patrimonial de la Contraloría General de la República, la Dirección de Análisis Financiero para la Prevención de Blanqueo de Capitales, la Comisión de Libre

Competencia y Asuntos del Consumidor y el Ente Regulador de los Servicios Públicos.

5. La información sobre existencia de yacimientos minerales y petrolíferos.
6. Las memorias, notas, correspondencia y los documentos relacionados con negociaciones diplomáticas, comerciales o internacionales de cualquier índole.
7. Los documentos, archivos y transcripciones que naciones amigas proporcionen al país en investigaciones penales, policivas o de otra naturaleza.
8. Las actas, notas, archivos y otros registros o constancias de las discusiones o actividades del Consejo de Gabinete, del Presidente o Vicepresidentes de la República, con excepción de aquellas correspondientes a discusiones o actividades relacionadas con las aprobaciones de los contratos.
9. La transcripción de las reuniones e información obtenida por las comisiones de la Asamblea Legislativa, cuando se reúnan en el ejercicio de sus funciones fiscalizadoras para recabar información que podría estar incluida en los numerales anteriores.

En caso de que las autoridades correspondientes consideren que deba continuarse el carácter de restringido de la información detallada en este artículo, corresponderá a los Órganos Ejecutivo, Legislativo, o Judicial, según sea el caso, emitir resoluciones por las cuales se prorrogará hasta por un máximo de diez años adicionales, la restricción sobre la información mencionada en este artículo. En ningún caso el carácter de restringido podrá superar los veinte años, contados a partir de la primera clasificación, procediendo la divulgación de la información si antes del cumplimiento del período de restricción adicional dejaren de existir las razones que justificaban tal acceso restringido.

El proceso de terminación de la restricción al acceso de la información opera de pleno derecho por el solo transcurso del tiempo, sin necesidad de resolución o acto administrativo alguno.

En caso de que exista un documento que contenga en forma parcial información cuyo acceso se encuentre restringido en los términos de este artículo, deberá proporcionarse el resto de la información que no esté exceptuada.

Artículo 15. Los expedientes administrativos de carácter reservado, tales como los que tienen relación con cuentas bancarias, información sobre investigaciones o reportes de operaciones sospechosas relacionadas con el blanqueo de capitales, menores de edad; los judiciales, arbitrales y del Ministerio Público, se regirán por las normas de acceso y de información contenidas en el Código Judicial, la legislación bancaria y normas aplicables a la prevención y el combate del blanqueo de capitales.

Artículo 16. Las instituciones del Estado que nieguen el otorgamiento de una información por considerarla de carácter confidencial o de acceso restringido, deberán hacerlo a través de resolución motivada, estableciendo las razones en que fundamentan la negación y que se sustenten en esta Ley.

Capítulo V

Acción de Hábeas Data

Artículo 17. Toda persona estará legitimada para promover acción de Hábeas Data, con miras a garantizar el derecho de acceso a la información previsto en esta Ley, cuando el funcionario público titular o responsable del registro, archivo o banco de datos en el que se encuentra la información o dato personal reclamado, no le haya suministrado lo solicitado o si suministrado lo requerido se haya hecho de manera insuficiente o en forma inexacta.

Artículo 18. La acción de Hábeas Data será de competencia de los Tribunales Superiores que conocen de la acción de Amparo de Garantías Constitucionales, cuando el funcionario titular o responsable de registro, archivo o banco de datos, tenga mando y jurisdicción a nivel municipal o provincial.

Quando el titular o responsable del registro, archivo o banco de datos tenga mando y jurisdicción en dos o más provincias o en toda la República, será de competencia del Pleno de la Corte Suprema de Justicia.

Artículo 19. La acción de Hábeas Data se tramitará mediante procedimiento sumario sin formalidades, sin necesidad de abogado, y

en lo que respecta a la sustanciación, impedimentos, notificaciones y apelaciones, se aplicarán las normas que para estas materias se regulan en el ejercicio de la acción de Amparo de Garantías Constitucionales.

Capítulo VI

Sanciones y Responsabilidades Personales de los Funcionarios

Artículo 20. El funcionario requerido por el Tribunal que conoce del recurso de Hábeas Data, que incumpla con la obligación de suministrar la información incurrirá en desacato y será sancionado con multa mínima equivalente al doble del salario mensual que devenga.

En caso de reincidencia, el funcionario será sancionado con la destitución del cargo.

Artículo 21. La persona afectada por habersele negado el acceso a la información, una vez cumplido con los requisitos y trámites expuestos en la presente Ley, tendrá derecho a demandar civilmente al servidor público responsable por los daños y perjuicios que se le hayan ocasionado.

Artículo 22. El funcionario que obstaculice el acceso a la información, destruya o altere un documento o registro, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas y penales derivadas del hecho, será sancionado con multa equivalente a dos veces el salario mensual que devenga.

Artículo 23. El monto de las multas impuestas por las sanciones establecidas en la presente Ley será remitido a una cuenta especial para la Defensoría del Pueblo dentro de su presupuesto y será destinado a programas de participación ciudadana.

Capítulo VII

Participación Ciudadana en las Decisiones Administrativas y sus Modalidades

Artículo 24. Las instituciones del Estado en el ámbito nacional y local, tendrán la obligación de permitir la participación de los ciudadanos en todos los actos de la administración pública que puedan afectar los intereses y derechos de grupos de ciudadanos, mediante las modalidades de participación ciudadana que al efecto establece la presente Ley. Estos actos son, entre otros, los relativos a construcción de infraestructuras, tasas de valorización, zonificación y fijación de tarifas y tasas por servicios.

Artículo 25. Sin perjuicio de las contempladas en otras leyes, se establece como modalidades de participación ciudadana en los actos de la administración pública, las siguientes:

1. *Consulta pública.* Consiste en el acto mediante el cual la entidad estatal pone a disposición del público en general información base sobre un tema específico y solicita opiniones, propuestas o sugerencias de los ciudadanos y/o de organizaciones sociales.
2. *Audiencia pública.* Similar a la consulta pública, excepto que el acto de recibir sugerencias, opiniones o propuestas se realiza en forma personal ante la autoridad que corresponda, de acuerdo con el tema que se trate.
3. *Foros o talleres.* Reunión selectiva o pública de actores relevantes o afectados junto con la autoridad competente, que permita el conocimiento profundo sobre un tema o sirva de mecanismo de obtención de consenso o resolución de conflictos.
4. *Participación directa en instancias institucionales.* Actuación de ciudadanos o representantes de organizaciones sociales en las instituciones públicas de consulta o toma de decisiones específicas.

Parágrafo. Las instituciones de la administración pública están obligadas a publicar, antes de la celebración de cualesquiera de los actos administrativos sujetos a participación ciudadana, la modalidad de participación ciudadana que adoptará en cumplimiento del presente artículo.

Capítulo VIII

Fiscalización del Cumplimiento por el Órgano Legislativo

Artículo 26. Anualmente, todas las instituciones públicas incorporarán, en las memorias que presentarán al Órgano Legislativo, un informe que contendrá lo siguiente:

1. El número de las solicitudes de información presentadas a la institución.
2. El número de solicitudes resueltas y negadas.
3. Una lista de todos los actos administrativos sometidos a participación ciudadana con un informe de las observaciones y decisiones finalmente adoptadas.

Capítulo IX

Código de Ética

Artículo 27. Dentro de un plazo no mayor de seis meses, contado a partir de la entrada en vigencia de esta Ley, toda agencia o dependencia del Estado, incluyendo las pertenecientes a los Órganos Ejecutivo, Legislativo y Judicial, las entidades descentralizadas, autónomas y semiautónomas, los municipios, los gobiernos locales y las juntas comunales, de no tenerlos establecerán y ordenarán la publicación en la Gaceta Oficial de sus respectivos Códigos de Ética para el correcto ejercicio de la función pública, los cuales deberán incluir, entre otros, los siguientes aspectos:

1. Declaración de valores.
2. Conflicto de intereses.
3. Uso adecuado de los recursos asignados para el desempeño de la función pública.
4. Obligación de informar al superior sobre actos de corrupción.

Ley No.6 de 22 de enero de 2002

"Que dicta normas para la transparencia en la gestión pública, establece la acción de Habeas Data y otras disposiciones"

5. Mecanismos para hacer efectivo el cumplimiento de las normas de conducta.

Parágrafo. Los Códigos de Ética a los que se refiere esta Ley serán recopilados por la Defensoría del Pueblo, previa su aprobación por cada una de las instituciones correspondientes.

Capítulo X

Disposiciones Finales

Artículo 28. Esta Ley deroga toda disposición legal o reglamentaria que le sea contraria.

Artículo 29. La presente Ley comenzará a regir desde su promulgación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Aprobado en tercer debate en el Palacio Justo Arosemena, Ciudad de Panamá a los 10 días del mes de diciembre de dos mil uno.

El Presidente,
RUBÉN AROSEMENA VALDÉS

El Secretario General,
JOSÉ GÓMEZ NÚÑEZ

ÓRGANO EJECUTIVO NACIONAL.-PRESIDENCIA DE LA
REPÚBLICA.-PANAMÁ, REPÚBLICA DE PANAMÁ, 22 DE ENERO
DE 2002.

MIREYA MOSCOSO
Presidenta de la República

ANÍBAL SALAS CÉSPEDES
Ministro de Gobierno y Justicia

ANEXO Nº 2.

**DECLARACIÓN DE ASUNCIÓN PRINCIPIOS SOBRE RENDICIÓN DE
CUENTAS.**

Declaración de Asunción

Principios sobre Rendición de Cuentas

La XIX Asamblea General de la OLACEFS reunida en Asunción, Paraguay, considerando que:

1. *La rendición de cuentas es un aspecto fundamental para la gobernabilidad de los países (entendida ésta como la capacidad de los gobiernos para usar eficazmente los recursos públicos en la satisfacción de las necesidades comunes), y constituye un principio de la vida pública, mediante el cual, los funcionarios depositarios de la voluntad del pueblo están obligados a informar, justificar y responsabilizarse públicamente por sus actuaciones. Se constituye por mecanismos políticos, sociales y jurídicos de control vinculados en forma de redes de intercambio.*
2. *La presencia de mecanismos de rendición de cuentas sólidos y efectivos es crucial para generalizar confianza social y es uno de los más importantes desafíos de los estados modernos. Los mecanismos de rendición de cuentas políticos y legales actúan como una red de señalamientos que permiten corregir y mejorar políticas públicas y prácticas institucionales, ya sea desplazando o sancionando a funcionarios que incurren en comportamientos reñidos con la legalidad o estableciendo canales de comunicación que permiten a los centros de toma de decisión tener una más adecuada comprensión de las demandas y necesidades de la población. La existencia de canales de rendición de cuentas aceptados actúan como mecanismos inmediatos de señalamiento que permiten a un gobierno corregir comportamientos o políticas sin tener que esperar a un veredicto electoral. Así, la rendición de cuentas es un proceso retrospectivo, pero también prospectivo, y se realiza sobre la base de criterios profesionales, financieros, de transparencia, austeridad y eficiencia, así como en torno a razones constitucionales, legales y morales.*
3. *Es importante acotar que la función de la rendición de cuentas no debe reducirse a una mera fiscalización formal sino que debe verse como una manera de institucionalizar procesos de toma de decisiones más transparentes y reflexivos que invariablemente se traducen en políticas y decisiones públicas de mayor calidad.*
4. *En este contexto, las Entidades de Fiscalización Superior (EFS) juegan un papel clave e ineludible en el proceso de rendición de cuentas, y tienen un papel fundamental en la construcción del conocimiento ciudadano de lo que los gobernantes han hecho con el mandato que la sociedad les dio para la efectiva utilización de los fondos públicos, además de la legitimación de la acción pública.*
5. *Las EFS cuentan con herramientas para explicar la gestión de los fondos públicos por parte de las instituciones y sus jerarcas así como para pedir cuentas y exponérselas al Congreso y los ciudadanos. Por otra parte, pueden cumplir un rol de liderazgo en la promoción y el fortalecimiento de la práctica y la cultura de la rendición de cuentas, en virtud de todo lo cual resulta muy importante fortalecer su independencia, sus recursos y sus capacidades, asimismo, es necesario que lleven a cabo acciones que les permita convertirse en ejemplo para otras entidades en el campo de la gestión pública y la rendición de cuentas.*
6. *En el mundo contemporáneo hay fuerzas que impulsan una actuación más enérgica por parte de los gobiernos y de las EFS para mejorar la rendición de cuentas. Los cambios constantes y acelerados que enfrenta la humanidad como producto del proceso de globalización y el cambio tecnológico, facilitan el conocimiento sobre la gestión que lleva a cabo el gobierno con los fondos*

públicos. Asimismo, la insatisfacción de la sociedad por cada vez más complejas demandas sin respuesta, desequilibrios de la acción pública, corrupción, inacción política e impunidad, han detonado un creciente desprestigio de la clase política y de la desconfianza en las instituciones en un Estado mucho más complejo y plural.

7. El proceso de desarrollo económico y social ha traído consigo también cambios legales y un proceso de reforma del Estado que busca ajustarse y responder de manera eficaz a las necesidades de cada país. La situación fiscal de partida para América Latina, caracterizada por déficits recurrentes y un alto endeudamiento, obliga a los funcionarios públicos a administrar de mejor forma los recursos limitados. Explicar su uso y los resultados obtenidos es un aspecto esencial para la confianza en la institucionalidad pública y el estado de derecho de los países de la región.
8. Para que el proceso de rendir cuentas funcione de manera óptima, se debe contar con ciertas condiciones necesarias, tales como:
 - o **Un sistema integrado de rendición de cuentas.** Las EFS forman parte del engranaje del sistema de rendición de cuentas, y tienen que interactuar con diferentes instancias a nivel horizontal (*agencias estatales que tienen como misión la función de supervisar otros órganos del Estado*) y vertical (*actores como la sociedad civil, la prensa o el electorado que ejercen un control sobre el Estado*). En la perspectiva vertical, las EFS deben informar a los ciudadanos y diferentes organizaciones sobre la gestión de los gobernantes y en el plano horizontal al Congreso, así como a otras agencias o instituciones como la prensa y el poder judicial. Estas redes de agencias y agentes de control que participan en los niveles horizontal, vertical y oblicuamente, lo hacen en los planos formal e informal.
 - o **El desarrollo de instrumentos y sistemas de información.** El acceso a la información pública se ha instalado como uno de los más fuertes reclamos por parte de la sociedad civil dado las dificultades que la ciudadanía generalmente enfrenta para acceder a información pública de manera fácil y accesible. Las dificultades que enfrentan el periodismo, la sociedad civil y la población en general para acceder a la información generada por el Estado representan uno de los principales obstáculos para una efectiva política de rendición de cuentas. La transparencia aparece como una importante precondition para el ejercicio de la rendición de cuentas (la transparencia está relacionada con la disponibilidad de información clara y confiable y el rendimiento de cuentas sobre lo que hagan los gobiernos en lo relacionado con el diseño, la ejecución y los resultados de las políticas públicas).
 - o **Un marco legal** que permita informar sobre los resultados de la gestión o actuación de un jerarca, funcionario o institución, verificar el cumplimiento y sancionar los incumplimientos, teniendo en cuenta que la justificación y explicación de tales resultados o actuaciones de una manera veraz, completa y oportuna se convierten en la materia prima sin la cual no es posible la rendición de cuentas.
9. La OLACEFS en su carta constitutiva establece el respeto a los ordenamientos jurídicos de cada nación, para tomar sus propias decisiones concernientes al sistema de control y fiscalización.

Acuerda adoptar y difundir los siguientes 8 principios de la rendición de cuentas, importantes para un buen gobierno, los cuales constituyen una guía para los miembros de OLACEFS para promover el adecuado ejercicio de la rendición de cuentas:

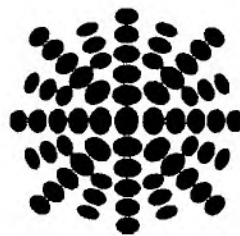
1. **La Rendición de Cuentas es la base para un buen gobierno.** El vínculo entre el poder político y la ciudadanía debe contar con mecanismos que permitan una interacción que asegure que los gobiernos respondan a los intereses de sus representados. Las EFS como instituciones especializadas, que tienen a cargo la fiscalización superior de la Hacienda Pública, junto con el gobierno y otros actores, deberán cumplir con el papel de vigilante del adecuado funcionamiento del sistema de rendición de cuentas, que permita el establecimiento y operación de sólidos mecanismos de rendición de cuentas, que promuevan el fortalecimiento institucional, la confianza ciudadana, el estado de derecho de los países, el combate a la corrupción, el desarrollo de políticas públicas que atiendan de la mejor manera posible las necesidades y demandas de la ciudadanía, y en general elevar los niveles de gobernabilidad y probidad. Las EFS velarán porque la rendición de cuentas no se convierta en un fin en sí mismo, sino que sea un medio para lograr el fin supremo de un buen gobierno, cual es el de procurar el bienestar y progreso duraderos del pueblo.
2. **Obligación de informar y justificar.** Todo funcionario público está en la obligación de informar acerca de sus decisiones y justificarlas de forma clara y completa públicamente. Las evaluaciones de objetivos e impacto se constituirán en una sana práctica de seguimiento de resultados. Los ciudadanos, las agencias de control y los poderes públicos, deben tener la capacidad de demandar explicaciones de tal forma que se habilite un diálogo que permita establecer procesos reflexivos de toma de decisiones y de evaluación de políticas públicas, uso de los fondos públicos e integridad en la función pública (correcto, honorable y adecuado cumplimiento de las funciones públicas) que aseguren el mayor bienestar posible para la ciudadanía.
3. **Integralidad del sistema de rendición de cuentas.** El sistema de rendición de cuentas está constituido por una diversidad de actores sociales que interactúan tanto en el plano interinstitucional como con la sociedad civil. Tanto las EFS como los gobiernos serán responsables de que exista frecuente y fluida coordinación entre esta red de actores. Asimismo, las EFS deben potenciar los beneficios de la interacción entre los diferentes actores y promover que cada uno ejercite su papel, de manera integrada, para el funcionamiento óptimo del sistema de rendición de cuentas.
4. **Transparencia de la información.** La publicidad de las actuaciones públicas es premisa fundamental de la transparencia, por lo que la información presentada para los efectos de la rendición de cuentas debe ser confiable, relevante, clara, accesible, comprensible, completa, medible, verificable, oportuna, útil y pública para el ciudadano, promoviéndose el uso de diferentes medios para su comunicación, con el objeto de lograr una adecuada difusión a los actores interesados. Los órganos de control deberán impulsar que la información presentada por las instituciones y funcionarios públicos cuente con las mencionadas características. Además, las EFS promoverán un uso intensivo de la tecnología y novedosas formas de comunicación, no sólo para lograr el acceso a la información sino también para efectos transaccionales que permitan una gestión pública mucho más eficiente y transparente. Así mismo las EFS promoverán el desarrollo e implementación de normativa, sistemas y metodologías e indicadores, que permitan realizar mediciones y evaluaciones permanentes de la gestión pública y de la rendición de cuentas.
5. **Sanción del incumplimiento.** Dado que la sanción es un aspecto inherente de la rendición de cuentas, los actores que demandan cuentas deben estar en

capacidad de aplicar o solicitar ante las autoridades competentes las sanciones pertinentes a los funcionarios públicos que hayan violados sus deberes o incumplido sus obligaciones, tomando para ello en cuenta factores como la jerarquía y obligaciones del funcionario, el impacto de la gestión a su cargo, la materialidad implícita en sus actuaciones, la reiteración o reincidencia de acciones.

6. **Participación ciudadana activa.** La sociedad civil tiene la capacidad de organizarse para ejercer un control ciudadano. Participa activa y frecuentemente como parte del sistema de rendición de cuentas (accountability social), en el control de la legalidad y el uso eficiente de los recursos públicos. Las EFS fortalecerán sus estrategias, nexos y mecanismos de comunicación e interacción con la sociedad civil, en procura de involucrarlos eficazmente en los sistemas de rendición de cuentas que están en construcción en la región; capacitarán a los funcionarios en lo procedente para que sean verdaderos "rendidores de cuenta" ante la ciudadanía; coadyuvarán en la construcción de un marco institucional que brinde la debida oportunidad y efectividad en el acceso a la información estatal pertinente por parte de los ciudadanos, que fomente una mayor cultura de transparencia gubernamental; y llevarán a cabo las acciones necesarias para mejorar el conocimiento público acerca de la lógica que gobierna a todo el sistema de rendición de cuenta, para contribuir a que el ciudadano ejerza adecuadamente su papel en el sistema.
7. **Marco legal completo para la rendición de cuentas.** Las EFS velarán por la implementación, fortalecimiento, actualización continua y la aplicación efectiva de un marco normativo completo, que regle la rendición de cuentas de forma permanente, que incluya, entre otros aspectos, normativa sobre temas de evaluación de la gestión de las instituciones públicas, de acceso a la información pública, de control interno, de lucha contra la corrupción y de sanción.
8. **Liderazgo de las EFS.** Las EFS deberán constituirse en promotores de los principios, sistemas, mejores prácticas y mecanismos eficientes de rendición de cuentas y ser vigilantes junto con el gobierno, otras agencias y la sociedad civil, de su buen funcionamiento y mejora continua, mediante el establecimiento de acciones concretas para contribuir al fortalecimiento del sistema, en procura del buen gobierno. Para el ejercicio de dicho liderazgo, las EFS fortalecerán sus estrategias, sus capacidades y recursos, y procurarán la cooperación y alianzas nacionales e internacionales con diferentes actores, que les permitan compartir conocimientos y experiencias y aumentar sus potencialidades en esta materia.

ANEXO N° 3.

CARTA IBEROAMERICANA DE LA CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA.



CLAD

CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA

**Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de Ministros de
Administración Pública y Reforma del Estado
San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio de 2008**

**Adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado
y de Gobierno
San Salvador, El Salvador, del 29 al 31 de octubre de 2008**

(Resolución No. 25 del "Plan de Acción de San Salvador")

SUMARIO

PREÁMBULO

**CAPÍTULO PRIMERO.
FINALIDAD DE LA CARTA Y NOCIÓN DE
CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

epígrafes 1 a 3

**CAPÍTULO SEGUNDO.
PRINCIPIOS INSPIRADORES DE UNA
GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD**

epígrafes 4 a 17

**CAPÍTULO TERCERO.
DERECHOS Y DEBERES DE LOS
CIUDADANOS PARA UNA GESTIÓN
PÚBLICA DE CALIDAD**

epígrafes 18 a 20

**CAPÍTULO CUARTO.
ORIENTACIONES, ACCIONES E
INSTRUMENTOS PARA FORMULAR
POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE CALIDAD
EN LA GESTIÓN PÚBLICA**

epígrafes 21 a 60

**Sección I. Orientaciones para formular
políticas y estrategias de calidad en la
gestión pública**

epígrafes 21 a 36

**Sección II. Acciones e instrumentos para la
calidad en la gestión pública**

epígrafes 37 a 60

**CAPÍTULO QUINTO.
CONSIDERACIONES FINALES ACERCA DE
LA EFICACIA DE LA CARTA**

epígrafes 61 a 69

CARTA IBEROAMERICANA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA

PREÁMBULO

Al final de los años setenta del Siglo XX, la crisis económica mundial dificultó la viabilidad del modelo de Estado de bienestar construida por los países industrializados y post-industrializados después de la segunda guerra mundial. Frente a dicha crisis, surgió una propuesta de corte neoliberal-conservador que perseguía restablecer el equilibrio fiscal y de la balanza de pagos de los países en crisis. Para ello se promovió la reducción del tamaño del Estado y su sustitución por el mercado como instrumento predominante del desarrollo. Contrario a lo que se afirmó, años después de la aplicación de las medidas neoliberales, los problemas de desarrollo se agudizaron en la región, los mercados nacionales se debilitaron, no hubo crecimiento económico, la pobreza se expandió, la gobernabilidad decayó y el Estado que había sido dismantelado perdió su capacidad de respuesta a los nuevos desafíos.

En consideración a lo anterior, el Consejo Directivo del CLAD, reunido el 14 de octubre de 1998, aprobó el documento doctrinario *Una Nueva Gestión Pública para América Latina*, en el que se declara la necesidad de reconstruir el Estado para enfrentar los nuevos desafíos de la sociedad post-industrial, un Estado para el siglo XXI, que además de garantizar el cumplimiento de los contratos económicos, debe ser lo suficientemente fuerte como para asegurar los derechos sociales y la competitividad de cada país en el escenario internacional. Con ello, se reconoce que el Estado es un instrumento indispensable para el desarrollo económico, político y social de cualquier país, y que en la región tiene que orientarse a la atención de tres grandes problemas: la consolidación de la democracia, la necesidad de retomar el crecimiento económico y la reducción de la desigualdad social, garantizando la inclusión social. Para abordar dichos desafíos, los Estados iberoamericanos deben adecuar su organización y funcionamiento a las nuevas realidades, aprendiendo de los errores y aciertos de las diversas experiencias recientes y adoptando un nuevo modelo de gestión pública que recupere la capacidad de las Administraciones Públicas iberoamericanas como instrumentos útiles y efectivos al servicio del bien común o interés general de sus respectivas sociedades.

La XIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, realizada en el 2003, incluyó en su *Declaración de Santa Cruz de la Sierra, Bolivia*, una resolución en la que los altos mandatarios de los 21 países expresaron su compromiso para avanzar en la profesionalización de la función pública de los países de la región y respaldaron los principios y orientaciones de la **“Carta Iberoamericana de la Función Pública”**, que fue preparada por el CLAD y adoptada por la V Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. En dicha Declaración los Mandatarios iberoamericanos expresaron:

“Reiteramos nuestro empeño en el fortalecimiento institucional del Estado, en lograr administraciones públicas más eficaces y transparentes y en promover los instrumentos necesarios para una mayor participación de la sociedad civil en el proceso de toma de decisiones. Los Estados Iberoamericanos fortalecerán en sus agendas gubernamentales las políticas de reforma de la Administración Pública.”

De igual manera, dos Cumbres Iberoamericanas de Jefes de Estado y de Gobierno, la XVI realizada en el 2006 en Montevideo, República Oriental del Uruguay, y la XVII efectuada en el 2007 en Santiago de Chile, respectivamente, respaldaron las iniciativas del **“Código Iberoamericano de Buen Gobierno”** y de la **“Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico”** con el propósito de promover la mejora de la gestión pública en la región.

Por su parte, los Ministros de Administración Pública y de la Reforma del Estado y los Jefes de Delegación de los Gobiernos iberoamericanos, reunidos los días 31 de mayo y 1° de junio de 2007, en Pucón, Chile, en ocasión de la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado renovaron su compromiso con la Reforma del Estado, el fortalecimiento de sus instituciones públicas y, en especial, con la racionalización de sus mecanismos de gestión al sostener que:

“Teniendo en consideración que el objetivo de toda política pública es el bienestar de las personas, se requiere fortalecer las capacidades institucionales públicas para dar satisfacción a los requerimientos ciudadanos de integración y pertenencia. A tal efecto, es necesario impulsar criterios de universalización que atiendan la diversidad y complejidad de dichos requerimientos, así como fortalecer la calidad de la gestión pública para que sea un real instrumento al servicio de la cohesión social”.

Bajo dicho mandato, y continuando con el esfuerzo sostenido en esta área por la Comunidad Iberoamericana, se elabora la presente **“Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública”**, que se inscribe en la propuesta de adecuar el funcionamiento de las Administraciones Públicas iberoamericanas para garantizar

que sean instrumentos útiles, efectivos y confiables al servicio de sus respectivas sociedades. En tal sentido, la presente Carta Iberoamericana vincula la calidad en la gestión pública con dos propósitos fundamentales de un buen gobierno democrático: 1. toda gestión pública debe estar referenciada a la satisfacción del ciudadano, ya sea como usuario o beneficiario de servicios y programas públicos, o como legítimo participante en el proceso formulación, ejecución y control de las políticas públicas bajo el principio de corresponsabilidad social; 2. la gestión pública tiene que orientarse para resultados, por lo que debe sujetarse a diversos controles sobre sus acciones, suponiendo entre otras modalidades la responsabilización del ejercicio de la autoridad pública por medio del control social y rendición periódica de cuentas.

La adopción de estrategias de innovación, racionalización y mejora de la gestión pública, orientadas por la calidad, permitirá a las Administraciones Públicas iberoamericanas posicionarse favorablemente frente a la incertidumbre, reforzar su influencia en un entorno dinámico y complejo y acometer el necesario desarrollo organizativo para la gestión del cambio y la formulación de soluciones de mejora creativas, con el fin de cumplir al máximo las expectativas de la ciudadanía, proporcionando un instrumento para lograr la coherencia en la dirección estratégica a seguir.

La presente Carta Iberoamericana promueve el establecimiento de un enfoque común acerca de las nociones de calidad y de excelencia en la gestión pública, a partir del cual se adopte un conjunto de principios y orientaciones que sirvan de referencia a las diferentes Administraciones Públicas iberoamericanas en la formulación de sus políticas, planes, modelos y mecanismos que permitan la mejora continua de la calidad de su gestión pública. La implementación de los principios y orientaciones deberá adaptarse a la diversidad de las condiciones de las naciones iberoamericanas, al igual que la adopción de las correspondientes acciones e instrumentos sugeridos para la mejora continua de la calidad en la gestión pública.

Cabe señalar que, en Iberoamérica existen modelos de calidad con una perspectiva global e integral, como son los establecidos por varios Premios Nacionales a la Calidad y normas específicas para el sector público como es el caso de Argentina, Brasil, Colombia, Chile y Portugal. Además existen modelos internacionales como el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad -FUNDIBEQ- y el Modelo de Evaluación, Aprendizaje y Mejora desarrollado por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios de España,

experiencias que han nutrido los contenidos de la presente Carta Iberoamericana y constituyen referencias válidas a seguir.

Resulta particularmente relevante, el reconocimiento que se hace en la presente Carta Iberoamericana del derecho de los ciudadanos a una gestión pública de calidad, estableciéndose unos contenidos mínimos que pueden ser incrementados por los ordenamientos jurídicos nacionales. La importancia de este reconocimiento es el consecuente empoderamiento a los ciudadanos iberoamericanos que les permita exigir a sus Administraciones Públicas la mejora continua de la gestión pública en su propio beneficio, así como participar directamente en ella.

La presente Carta procurará aplicarse a cualquier persona natural o jurídica que requiera relacionarse con una Administración Pública iberoamericana y se encuentre en el territorio del correspondiente país iberoamericano o posea el derecho a hacerlo aunque esté fuera de dicho país.

La presente Carta parte del establecimiento de cuatro objetivos fundamentales, que son desarrollados en el Capítulo Primero. Seguidamente, en el Capítulo Segundo, define los principios inspiradores de una gestión pública de calidad. A continuación, el Capítulo Tercero establece los derechos y deberes de los ciudadanos para una gestión pública de calidad.

Para dar respuesta a los principios inspiradores de una gestión pública de calidad y a los derechos de los ciudadanos, el Capítulo Cuarto propone nueve ejes u orientaciones estratégicas, y sugiere la aplicación de diversas acciones e instrumentos para lograr una gestión pública de calidad centrada en el ciudadano y para resultados, cuya utilización concreta dependerá del grado de avance y de las características particulares de cada Administración Pública y de su correspondiente entorno.

Por último, el Capítulo Quinto recoge las consideraciones finales para la optimización en el desarrollo de las orientaciones, acciones e instrumentos de calidad propuestos.

En definitiva, la presente Carta constituye un marco de referencia que posibilita el desarrollo de procesos de reforma y racionalización en la Administración Pública iberoamericana mediante el uso de técnicas y herramientas de gestión de calidad en el sector público, las cuales deberán adecuarse a la idiosincrasia de los países iberoamericanos, a las particularidades de sus Administraciones Públicas y a la naturaleza propia del ámbito público.

CAPÍTULO PRIMERO. FINALIDAD DE LA CARTA Y NOCIÓN DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Objeto	1 La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública persigue los objetivos siguientes: a. Promover un enfoque común en Iberoamérica sobre la calidad y la excelencia en la gestión pública, que integre las distintas perspectivas políticas y técnicas que se encuentran presentes en los diversos niveles y sectores de las Administraciones Públicas de la región. b. Conformar un cuerpo de principios y orientaciones que sirvan de referencia a las diferentes Administraciones Públicas de los Estados iberoamericanos en la formulación de políticas, planes, modelos y mecanismos que permitan la mejora continua de la calidad de su gestión pública. c. Proponer la adopción de instrumentos que incentiven la mejora de la calidad en la gestión pública, que sean flexibles y adaptables a los diferentes entornos de las Administraciones Públicas iberoamericanas y a sus diversas formas organizativas. Servir como guía para el diseño, regulación, implantación, desarrollo, mejora y consolidación de planes de calidad y excelencia en la gestión pública, que le permitan a las diferentes Administraciones Públicas de los Estados iberoamericanos potenciar sus capacidades y utilizarlas plenamente para acometer los retos y desafíos del desarrollo integral de sus respectivas sociedades y lograr el bienestar de sus ciudadanos.
Concepto de calidad-en la gestión pública	2 La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos. La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de

acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad.

La concepción de la calidad ha ido evolucionando e incorporando nuevos aspectos hasta conformar una aproximación holística e integradora de la gestión, donde cobran especial importancia todas las partes interesadas en sus diferentes formas de relación, así como la sostenibilidad y la corresponsabilidad social.

La calidad en la gestión pública puede y debe ser constantemente mejorada, buscando elevarla a niveles de excelencia, es decir obtener resultados sostenibles, con tendencias crecientes de mejora, y que tales resultados se comparen favorablemente con los más destacados referentes nacionales e internacionales.

**Contenido
finalista de la
gestión
pública de
calidad**

- 3 Una gestión pública se orientará a la calidad cuando se encuentre referenciada a los fines y propósitos últimos de un Gobierno democrático, esto es, cuando se constituya en:
- a. Una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano; y,
 - b. Una gestión pública para resultados.

La calidad en la gestión pública implica la práctica del buen gobierno, mediante una formulación de políticas públicas convenientes a toda la sociedad, dentro de parámetros equilibrados de racionalidad política, técnica y económica.

La calidad en la gestión pública contribuirá a facilitar el desarrollo económico y crear condiciones adecuadas y sostenibles para la competitividad y productividad nacional.

La calidad en la gestión pública tiene sentido si su fin último es alcanzar una sociedad del bienestar, con justicia y equidad, garantizando el desarrollo de la persona y el respeto a su dignidad, la cohesión social y la garantía del cumplimiento efectivo e integral de los derechos humanos. En especial, asegurando a todas las personas, el acceso oportuno y universal al disfrute de información, prestaciones y servicios públicos de calidad.

La adopción de enfoques, modelos, acciones e instrumentos de calidad en la gestión pública iberoamericana contribuye a la legitimidad y consolidación de la democracia y al logro del desarrollo económico y social de forma sostenible, con la mejora de la cohesión social.

CAPÍTULO SEGUNDO. PRINCIPIOS INSPIRADORES DE UNA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD

- | | | |
|--|----------|--|
| Principio de servicio público | 4 | <p>Las Administraciones Públicas iberoamericanas están al servicio de los ciudadanos y, en consecuencia, darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.</p> <p>La orientación a la calidad en la gestión pública supone maximizar la creación de valor público, por lo que tiene que responder al principio de gestión para resultados. Ello supone un esfuerzo para optimizar la dirección efectiva e integrada del proceso de creación de valor público, para asegurar la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y su <i>mejora continua</i>.</p> |
| Principio de legitimidad democrática | 5 | <p>Una gestión pública de calidad tiene que estar inspirada en valores democráticos y, en tal sentido, constituirse en una garantía y protección de las libertades públicas consagradas a los ciudadanos.</p> <p>La legitimidad democrática de la gestión pública proviene de la elección popular de las autoridades políticas y de la participación y control de la ciudadanía sobre los asuntos públicos.</p> <p>También, es una fuente de legitimidad el ejercicio independiente de una función pública profesional, seleccionada bajo los principios de igualdad, mérito y capacidad, al servicio de un programa de gobierno resultante del proceso democrático.</p> |
| Transparencia y participación ciudadana | 6 | <p>Las Administraciones Públicas tienen que ser transparentes en su gestión, abiertas al escrutinio público, tolerantes a la crítica y permeables a las propuestas de mejora y de cambio provenientes de la ciudadanía.</p> |
| Principio de legalidad | 7 | <p>Una gestión pública de calidad implica el sometimiento de la Administración Pública al Estado de Derecho, bajo cuya orientación se organiza y actúa con racionalidad y objetividad.</p> <p>El principio de legalidad contribuye a la calidad de la gestión pública, por ser una ordenación consciente de las competencias públicas atribuidas a los órganos y entes de la Administración Pública, a través de normas jurídicas.</p> |

		La calidad en la gestión pública iberoamericana requiere la formalización de los enfoques, modelos, acciones e instrumentos de calidad, mediante la adopción de normas jurídicas que la regulen.
Principio de coordinación y cooperación	8	Para lograr una gestión pública de calidad se requiere que todos los órganos y entes de la Administración Pública contribuyan a la prestación de servicios al ciudadano. A tales efectos, las Administraciones Públicas iberoamericanas preverán la asignación de competencias, relaciones, instancias y sistemas de coordinación de sus entes y órganos, para prestar servicios de forma integral al ciudadano. La coordinación interadministrativa resulta clave en aquellos Estados con modelos descentralizados y con diferenciación competencial a nivel territorial.
Principio de ética pública	9	Una gestión pública de calidad implica la observancia de valores éticos que la orientan, tales como la vocación de servicio público, la probidad, la honradez, la buena fe, la confianza mutua, la solidaridad y la corresponsabilidad social, la transparencia, la dedicación al trabajo, el respeto a las personas, la escrupulosidad en el manejo de los recursos públicos y la preeminencia del Interés público sobre el privado.
Principio de acceso universal	10	La calidad en la gestión pública comprende el esfuerzo por lograr la universalización y el más amplio y fácil acceso espacial y temporal de los ciudadanos a servicios públicos de igual calidad, con independencia de la ubicación geográfica de los ciudadanos y del momento en que éstos los requieran.
Principio de continuidad en la prestación de servicios	11	Los servicios públicos se prestarán de manera regular e ininterrumpida, previendo las medidas necesarias para evitar o minimizar los perjuicios que pudieran ocasionarle al ciudadano en las posibles suspensiones del servicio.
Principio de imparcialidad	12	En una gestión pública de calidad, la atención a todos los ciudadanos se realiza con imparcialidad, asegurando que serán tratados con igualdad, sin discriminación por motivos tales como el género, edad, raza, ideología, religión, nivel económico, situación social o localización geográfica. Por causas objetivas, la Administración Pública podrá establecer discriminaciones positivas para proteger a los

		ciudadanos que lo puedan requerir. En todo caso, corresponde a la Administración Pública la defensa del interés general frente a los intereses particulares.
Principio de eficacia	13	La calidad en la gestión pública comprende cumplir con el principio de eficacia, entendido como la consecución de los objetivos, metas y estándares orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas del ciudadano.
Principio de eficiencia	14	La gestión pública debe seguir el principio de eficiencia, comprendido como la optimización de los resultados alcanzados por la Administración Pública con relación a los recursos disponibles e invertidos en su consecución.
Principio de economía	15	La calidad en la gestión pública dependerá de que se cumpla con el principio de economía, esto es, que el funcionamiento de la Administración Pública propenda a la utilización racional de los recursos públicos. La asignación de recursos a la Administración Pública se ajustará estrictamente a los requerimientos de su funcionamiento para el logro de las metas y objetivos previstos.
Principio de responsabilización	16	Una gestión pública de calidad es aquella en la que existe responsabilización, esto es, en la que hay rendición de cuentas por el desempeño de las autoridades, directivos y funcionarios públicos frente a los ciudadanos, y control social sobre la gestión pública.
Principio de evaluación permanente y mejora continua	17	Una gestión pública de calidad es aquella que contempla la evaluación permanente, interna y externa, orientada a la identificación de oportunidades para la mejora continua de los procesos, servicios y prestaciones públicas centrados en el servicio al ciudadano y para resultados, proporcionando insumos para la adecuada rendición de cuentas.

CAPÍTULO TERCERO. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS PARA UNA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD

Contenidos del derecho a una gestión pública de calidad

- 18 Los ciudadanos tienen derecho a una gestión pública de calidad, que estará reconocida por los ordenamientos jurídicos nacionales. En consecuencia, los ciudadanos podrán:
- a. Acceder a cualquier servicio público o prestación a que tengan derecho, *recibiendo una atención y asistencia ágil, oportuna y adecuada.*
 - b. Solicitar y obtener información pública de interés general, en especial aquella referida a los resultados de la gestión pública y al desempeño de los órganos y entes de la Administración Pública, que sea completa, veraz y actualizada. Con dicho objetivo, se podrá acceder a aquella información contenida en archivos y registros, con las excepciones contempladas en la ley.
 - c. Conocer el esquema de organización de los órganos y entes de la Administración Pública, los servicios y prestaciones que ofrecen y los requisitos, condiciones, trámites y procedimientos administrativos y medios para acceder a ellos.
 - d. Identificar a las autoridades, funcionarios públicos encargados de las prestaciones o servicios públicos a que tengan derecho, o bajo cuya competencia se tramiten sus peticiones, solicitudes, reclamos o procedimientos.
 - e. Presentar con facilidad las peticiones, solicitudes o reclamos a los órganos y entes de la Administración Pública, así como recibir oportuna y adecuada respuesta a tales peticiones o solicitudes, independientemente del derecho de ejercer los recursos administrativos o judiciales correspondientes, de conformidad con la ley nacional.
 - f. Participar en el ciclo de diseño y mejora del servicio, así como a presentar propuestas de transformación e innovación del servicio.
 - g. Abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al trámite o procedimiento de que se trate.

- h. Acceder fácilmente a los datos que la Administración Pública dispone sobre el mismo, con las excepciones contempladas en la ley y solicitar la modificación que corresponda, así como la preservación de su privacidad.
 - i. Exigir un trato respetuoso y deferente por las autoridades y funcionarios públicos, quienes están obligados a facilitar a los particulares el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
 - j. Participar en la formación de las políticas públicas de conformidad con la ley nacional, así como en las evaluaciones del desempeño de los órganos y entes de la Administración Pública y conocer sobre su resultado.
- 19 Por su parte, el ciudadano debe participar en la mejora de la calidad de la gestión pública, en consecuencia:
- a. Contribuirá al sostenimiento de los costes de la gestión pública.
 - b. Dará un trato respetuoso y conforme a principios éticos a los funcionarios y autoridades públicas.
 - c. Realizará un uso adecuado de los bienes y servicios públicos.
 - d. Participará en el ciclo de formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas.
- 20 La Administración Pública facilitará el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y velará por el cumplimiento de sus deberes como partícipes del sistema social y político.

CAPÍTULO CUARTO. ORIENTACIONES, ACCIONES E INSTRUMENTOS PARA FORMULAR POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA

- | | | |
|--|----|--|
| Decisión política y perspectiva sistémica | 21 | La implantación de la calidad en los servicios públicos representa una opción fundamental para la consolidación y fortalecimiento de la gestión pública. Ello requiere decisión política y una perspectiva sistémica, que genere una visión compartida que dirija los esfuerzos transformadores a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos. |
| Calidad institucional | 22 | La calidad institucional atañe tanto a las acciones políticas y programas como a las actividades vinculadas a la racionalización del gasto, la comunicación de resultados alcanzados, la transparencia y responsabilidad pública y la rendición de cuentas a la sociedad. Este enfoque de calidad institucional tiene que ser coherente y estar perfectamente integrado con la calidad en el servicio. |
| Nueve ejes estratégicos | 23 | La presente Carta Iberoamericana propone a continuación nueve ejes u orientaciones estratégicas, y sugiere el uso de diversas acciones e instrumentos para lograr una gestión pública de calidad centrada en el ciudadano y para resultados. La aplicabilidad y la decisión respecto al uso de cada uno de dichos instrumentos dependerá del grado de avance y de las características particulares de cada Administración Pública y de su entorno. |

Sección I. Orientaciones para formular políticas y estrategias de calidad en la gestión pública

- | | | |
|--|----|--|
| Para una gestión pública al servicio de la ciudadanía | 24 | El reto de la calidad en la gestión pública es su orientación al servicio de las necesidades y expectativas de la ciudadanía y su compromiso en alcanzar una sociedad de bienestar. La capacidad de innovar y adaptarse continuamente a los requerimientos sociales permitirá a la Administración Pública incrementar la credibilidad y confianza de los ciudadanos sobre las diversas prestaciones y variados servicios que suministra. |
|--|----|--|

- 33 Para el desarrollo de capacidades resulta de gran importancia realizar, entre otras, las actuaciones siguientes:
- a. Elaborar normas éticas que proporcionen pautas de comportamiento a los funcionarios públicos, orientadas al servicio público.
 - b. Establecer un sistema de profesionalización de la Función Pública con base en el mérito, de conformidad con la Carta Iberoamericana de la Función Pública.
 - c. Incorporar programas de capacitación en gestión de calidad y en el uso de herramientas de la calidad a la formación continua.
 - d. Sensibilizar e implicar al personal en torno a la calidad del servicio público.
 - e. Promover condiciones necesarias para el trabajo colaborativo y participativo del personal.
 - f. Considerar la percepción del personal sobre la organización y la calidad de la gestión pública.
 - g. Utilizar incentivos vinculados a la evaluación del desempeño para promover la calidad.
- Participación de los empleados públicos para la mejora de la calidad de la gestión** 34 Las Administraciones Públicas facilitarán la participación de sus empleados, promoviendo mecanismos y cauces adecuados para el diálogo con ellos y sus representantes para la mejora de la gestión pública
- Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora de la calidad** 35 El aprendizaje y la innovación son determinantes para la mejora de la calidad y la sostenibilidad en el cumplimiento de los objetivos de la Administración Pública.
- Por otra parte, la mejora continua y la innovación facilitan el desarrollo de nuevos servicios, nuevos procesos para la gestión, así como su racionalización, simplificación y normalización.
- La mejora continua sólo es posible con una perspectiva correctiva y orientada al futuro, alentando a las personas a identificar y reconocer errores propios y ajenos, y proponer mejoras para superarlos.

**Relaciones de
colaboración y
cooperación
orientadas a la
mejora de la calidad**

- 36 Las Administraciones Públicas identificarán aquellas organizaciones públicas o privadas con las cuales colaborar y cooperar, con el propósito de:
- a. Acercar el servicio a la ciudadanía.
 - b. Crear sinergias y mejorar la coordinación y coherencia de la gestión pública.
 - c. Mejorar la eficacia, eficiencia y economía de los servicios públicos.
 - d. Mejorar la calidad de los servicios.
 - e. Compartir las mejores prácticas, generar aprendizaje y la gestión del conocimiento.

Sección II. Acciones e instrumentos para la calidad en la gestión pública

**La dirección
estratégica y el ciclo
de mejora**

- 37 Los Estados Iberoamericanos promoverán el desarrollo normativo que facilite la aplicación de acciones, técnicas e instrumentos para la calidad en la gestión pública de las diferentes Administraciones, órganos, entes y unidades administrativas.
- A continuación, se recomiendan algunas acciones, técnicas e instrumentos básicos de calidad, en los que los órganos y entes públicos pueden apoyarse para la implementación de la calidad en la gestión pública.
- 38 La dirección estratégica supone un enfoque flexible, que se anticipa y adapta a las necesidades de la sociedad. Permite analizar y proponer soluciones, para orientar a la Administración Pública a una visión u horizonte en un plazo determinado. Dicha visión de futuro supone dotarla de capacidad para dar respuesta a los requerimientos de las diferentes partes interesadas. Para ello, los órganos y entes de la Administración Pública desarrollarán políticas, estrategias, planes, objetivos, metas, estructuras, sistemas y procesos críticos orientados a la consecución de los objetivos.
- 39 La dirección estratégica se basa en el ciclo de mejora: establecimiento de objetivos y planificación,

desarrollo de forma sistemática y a través de procesos de las actuaciones planificadas, comprobación de los resultados obtenidos con respecto a los objetivos establecidos y adaptación continua de la planificación estratégica.

La repetición sucesiva del ciclo de mejora permite alcanzar la mejora continua de la calidad del servicio al ciudadano y, por ende, una Administración Pública en transformación y actualizada.

Prospectiva y análisis de la opinión ciudadana

40 El uso de técnicas de prospectiva y estudio del entorno general y específico se orienta a la identificación de los principales retos y necesidades de la sociedad, así como las oportunidades o amenazas derivadas de factores del entorno, y la identificación de buenas prácticas aplicadas en otras organizaciones.

41 La realización de encuestas de opinión persigue la identificación de las necesidades y expectativas, así como el nivel de satisfacción del ciudadano respecto a los servicios.

Para la elaboración de dichas encuestas, se deben identificar los atributos de calidad que caracterizan el servicio prestado, y la importancia otorgada a cada uno. Su objetivo será obtener información sobre las expectativas del ciudadano y acerca del nivel de satisfacción con el servicio recibido.

El análisis comparado entre las expectativas del ciudadano y su nivel de satisfacción permitirá identificar potenciales áreas de mejora de la calidad del servicio.

Participación ciudadana para la mejora de la calidad

42 La Administración Pública desarrollará mecanismos de participación ciudadana, a lo largo de todo el ciclo de las políticas públicas. En particular, a través de comités consultivos, o grupos de trabajo con ciudadanos y representantes de la sociedad, foros, encuentros, jornadas de intercambio de experiencias con otras instituciones o Administraciones Públicas y actividades similares, o las encuestas de opinión y sistemas de recogida de sugerencias de mejora y atención de reclamos.

Adopción de modelos de excelencia	43	La adopción de modelos de excelencia, integrales u holísticos, facilita la comprensión de las dimensiones más relevantes de la realidad de los órganos y entes públicos y permite establecer unos criterios orientadores, homogéneos, tanto para el análisis sistemático y riguroso como para lograr la acción coherente.
Premios a la calidad o excelencia	44	Los premios a la calidad o premios a la excelencia respaldados por modelos de excelencia constituyen instrumentos valiosos de estímulo para la mejora, aprendizaje y reconocimiento de la gestión, resultando de gran utilidad para el intercambio y difusión de las mejores prácticas.
La gestión por procesos	45	La gestión por procesos implica el desarrollo de las actuaciones siguientes: a. La identificación de los requerimientos, necesidades y expectativas, de los diferentes destinatarios de las prestaciones y servicios públicos, así como de otros posibles grupos de interés. b. La identificación de todos los procesos necesarios para la prestación del servicio público y la adecuada gestión de la organización: procesos clave u operativos, de apoyo a la gestión y estratégicos; lo que se denomina mapa de procesos. c. La definición del objetivo de cada uno de los procesos, así como de los beneficios que aporta a los grupos de interés a los que va dirigido. d. La definición secuencial detallada y precisa de las diferentes actividades que componen el proceso o procedimiento concreto, para el cumplimiento de los diferentes requerimientos, y en su caso su diagrama. e. La definición de las obligaciones, así como de las autoridades y directivos encargados. f. La definición de indicadores que permitan la medición y control del desarrollo de la marcha adecuada del proceso. g. La definición y desarrollo de un sistema de gestión que permita el seguimiento, evaluación y mejora

		continua de la calidad de los procesos, y la prestación del servicio.
		h. La implantación de sistemas de gestión normalizados o estandarizados.
Los equipos y proyectos de mejora	46	La instauración de estructuras internas para la ejecución de proyectos de mejora de la calidad, tanto a cargo de grupos o equipos de mejora, constituidos a tal efecto por funcionarios públicos para abordar un proyecto de mejora concreto, como de unidades estables de calidad, que tengan asignadas funciones de apoyo a la mejora de la calidad, de forma estable y continuada en el tiempo. Tendrán encomendadas tareas de identificación, análisis y resolución de aspectos susceptibles de ser mejorados, para la óptima orientación a resultados y a la satisfacción de los usuarios.
Cartas compromisos o de servicios al ciudadano	47	Las Cartas Compromiso o Cartas de Servicios al Ciudadano son documentos públicos con los cuales un órgano o ente público expresa sus compromisos asumidos en la prestación del servicio, especificando plazos de ejecución, estándares de calidad para el sistema de información y comunicación y los mecanismos de participación ciudadana.
	48	Las Cartas Compromiso o Cartas de Servicios tienen que complementarse con un sistema de seguimiento y evaluación del cumplimiento de los compromisos expresados en las mismas, y estar sujetas a revisión, actualización y mejora continua. Asimismo, contemplar medidas de reparación o compensación en el caso de incumplimiento de los compromisos.
Mecanismos de difusión de información relevante para el ciudadano	49	La Administración establecerá mecanismos adecuados para la comunicación y la difusión de información relevante para los ciudadanos. Dicha información incluirá los servicios que presta la Administración Pública y la forma de acceder a ellos, así como los derechos y deberes de los ciudadanos como destinatarios. Entre los posibles instrumentos, se pueden contemplar los siguientes: formularios, guías de servicios, publicaciones, folletos divulgativos, hojas de instrucciones, circulares, páginas de información sobre la organización y sus

		servicios ubicadas en Internet, puntos automáticos de información y consulta, u otros medios.
La mejora de la normatividad	50	La mejora de la normatividad persigue el establecimiento de un marco normativo sencillo que facilite la eficacia, eficiencia, agilidad y adaptabilidad de los procesos y procedimientos, y, por ende, la mejora en la prestación del servicio a los ciudadanos, así como la productividad nacional. Será tarea permanente de los órganos y entes de las Administraciones Públicas iberoamericanas la mejora de la calidad en la elaboración de normas y el análisis de impacto normativo, la agilización y la simplificación de los trámites administrativos, siempre de conformidad con el interés general.
El gobierno electrónico	51	De conformidad con la “Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico”, la Administración Pública buscará la optimización de las tecnologías de la información y la comunicación, para la mejora y acercamiento del servicio a las necesidades ciudadanas, así como de la propia gestión pública, mejora de la atención, trámites en línea, participación y transparencia. Para ello, tratará de facilitar múltiples modalidades de acceso y realización de trámites, así como el intercambio documental y de información en ambos sentidos Administración-ciudadano. En particular, se propiciará la interconexión entre las diferentes Administraciones orientada a la simplificación de trámites para el ciudadano.
Medición y evaluación	52	La evaluación de la eficacia, eficiencia y efectividad de la estrategia se realiza a través del seguimiento de indicadores, la revisión del cumplimiento de los objetivos y planes establecidos, además de la opinión extraída de los diferentes grupos de interés, o como resultado de la realización de evaluaciones y auditorías.
	53	La adopción de estándares de calidad y la comparación de los indicadores de gestión con respecto a los estándares y objetivos estratégicos establecidos, permite analizar el nivel de cumplimiento y la orientación a resultados, facilitando la adopción de decisiones y la mejora continua de la

calidad.

- | | | |
|---|----|--|
| | 54 | La instauración de una cultura y hábito de medición y evaluación dentro de la Administración Pública, como instrumento de obtención de información crítica para la mejora continua de la calidad de la gestión pública. La medición permite la identificación continua de posibles aspectos a mejorar para una óptima orientación de la organización a la satisfacción de los <i>diferentes grupos de interés</i> y al cumplimiento de sus objetivos. |
| | 55 | Los diagnósticos, evaluaciones externas, auto-evaluaciones o revisiones de los sistemas de gestión, tienen que realizarse de forma sistemática, integrándose como elementos clave dentro del sistema de gestión de la Administración Pública, a fin de medir avances e identificar puntos críticos en los procesos y, en general, en la gestión pública. |
| Sugerencias, quejas y reclamos de los ciudadanos | 56 | El desarrollo de procesos sistemáticos y organizados para obtener información a través de sugerencias, quejas y reclamos de los ciudadanos con respecto al servicio prestado, y la capacidad de escucha y de respuesta efectiva y eficaz. Dichos sistemas estarán formalizados y tendrán definido un procedimiento específico, en el que se asignen encargados, y estarán integrados en un proceso de evaluación, revisión y mejora continua de la calidad del servicio. |
| Sistemas de gestión normalizados | 57 | La adopción de sistemas de gestión normalizados facilitan el desarrollo de un proceso de evaluación y mejora continua. En dicho sentido, se recomienda la adopción de modelos que contemplen la gestión integrada de la calidad, el medio ambiente y la salud y seguridad laboral.

La certificación externa de los servicios públicos, puede prestigiarlos ante la sociedad. |
| La gestión del conocimiento | 58 | La gestión del conocimiento requiere:

a. El desarrollo de procesos sistemáticos para captar e incorporar, generar, adaptar y difundir la información y el conocimiento adquirido.

b. La sistematización, formalización y normalización de procesos, donde se establezcan protocolos para la generación, validación y difusión de |

conocimiento.

- c. La institucionalización de la gestión del conocimiento como rutina organizativa.
- d. La disponibilidad de inventarios de competencias generales y técnicas, actitudes y aptitudes.
- e. El desarrollo de procesos de gestión de los repositorios de información: bases de datos, Intranet, documentos e informes, definición de procedimientos y métodos documentados, guías, manuales, entre otros elementos.
- f. El establecimiento de mecanismos de intercambio de experiencias y redes de acceso o interconexión que permitan la identificación de las mejores prácticas tanto, entre funcionarios que integran la Administración Pública, como entre órganos y entes públicos y unidades administrativas, así como con otras Administraciones Públicas e instituciones privadas.
- g. La generación de valor entre distintos grupos de personas relacionadas con la gestión pública, el trabajo colaborativo, así como la interacción entre los funcionarios que integran la Administración Pública, grupos de interés, grupos formales o bien grupos de naturaleza espontánea que surgen según las dinámicas naturales de trabajo y la puesta en común de conocimientos y experiencias.

Comparación e intercambio de mejores prácticas

- 59 La comparación e intercambio de información con otras organizaciones públicas o privadas, sobre sus experiencias, la participación en foros interadministrativos y redes de intercambio, así como la identificación de las mejores prácticas, permite generar aprendizaje y promover la mejora continua de la calidad.

Aportaciones y sugerencias de los funcionarios públicos

- 60 Los empleados públicos son el principal y más valioso capital con que cuenta la Administración Pública, y su experiencia y conocimiento es clave en la aportación a través de sugerencias para la mejora continua de la calidad de la gestión pública. En dicho sentido, es conveniente disponer de sistemas que regulen y promuevan su participación.

CAPÍTULO QUINTO. CONSIDERACIONES FINALES ACERCA DE LA EFICACIA DE LA CARTA

- 61 La transformación y mejora de la calidad en la gestión pública deben abordarse siguiendo un proceso bien estructurado a corto, mediano y largo plazo, teniendo en cuenta que los cambios sustanciales y sostenibles se lograrán en el largo plazo.
- 62 Se reitera la gran utilidad de optar por modelos de excelencia en la gestión, establecidos como respaldo de Premios Nacionales a la Calidad y del Premio Iberoamericano de la Calidad, respaldado por la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno.
- 63 La estrategia de calidad en las Administraciones Públicas iberoamericanas tiene que ser anticipativa y adaptativa, siempre atenta a los cambios del entorno dinámico, lo que dotará a los órganos y entes públicos de mayor capacidad de respuesta.
- 64 Para la óptima aplicación de los diferentes principios, orientaciones, acciones e instrumentos contenidos en la presente Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, resulta de vital importancia un fuerte liderazgo y compromiso público de las autoridades políticas y del nivel directivo de la Administración Pública.
- 65 Se consideran fundamentales los esfuerzos de sensibilización sobre la importancia de la calidad en la gestión pública, y de capacitación sobre instrumentos y metodologías de la calidad, además de técnicas de gestión pública.
- 66 Se considera importante que, en los procesos de mejora, la evaluación de la calidad abarque la evaluación de la gestión, del servicio y de la calidad institucional o del buen gobierno de las Administraciones Públicas.
- 67 La implementación de la presente Carta implica la adecuación de la normativa interna, la eficiencia de los procesos y estructuras y la madurez organizacional, contribuyendo a fortalecer el

desarrollo institucional.

- 68 La optimización de las recomendaciones y enfoques en el desarrollo de procesos de mejora de la calidad en la gestión de las Administraciones Públicas iberoamericanas requiere la cooperación entre los países de la Comunidad Iberoamericana, que favorezca el intercambio de experiencias y metodologías.
- 69 Los Estados iberoamericanos establecerán los mecanismos que consideren convenientes para evaluar el avance en la implementación de la presente Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.

Juan Manuel Abal Medina
Secretario de la Gestión Pública
Jefatura de Gabinete de Ministros
Argentina

Marcelo Viana Estevão de Moraes
Secretario de Gestão
Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
Brasil

Edgardo Riveros Marín
Subsecretario General de la Presidencia
Chile

Fernando Grillo Rubiano
Director General Departamento
Administrativo de la Función Pública
Colombia

Roberto Gallardo Nuñez
Ministro de Planificación Nacional y Política Económica
Costa Rica

Galo Larenas Serrano
Embajador del Ecuador en El Salvador
Ecuador

Eduardo Ayala Grimaldi
Secretario Técnico
Presidencia de la República
El Salvador

Elena Salgado Méndez
Ministra de Administraciones Públicas
España

Luis Fernando Mack
Gerente
Instituto Nacional de Administración Pública
Guatemala

Marcio Sierra Discua
Subsecretario de Estado
Despacho Presidencial
Honduras

Salvador Vega Casillas
Secretario de la Función Pública
México

Augusto A. Cedeño
Secretario General
Ministerio de Economía y Finanzas
Panamá

Rubens Cabral
Asesor Legal del Gabinete Civil
Presidencia de la República
Paraguay

José Elice Navarro
Viceministro Secretario General
Presidencia del Consejo de Ministros
Perú

Rui Afonso Lucas
Presidente do Conselho Directivo
Instituto Nacional de Administração
Portugal

Ramón Ventura Camejo
Secretario de Estado de Administración Pública
República Dominicana

Ana María Santestevan
Subdirectora
Oficina Nacional del Servicio Civil
Uruguay

Pedro Oliveira
Viceministro de Planificación y Desarrollo Institucional
Venezuela

Julio César Fernández Toro
Secretario General
CLAD

ANEXO N° 4.

**GUÍA BÁSICA SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA RENDICIÓN,
EXAMEN Y FNIQUITO DE CUENTAS DE LOS AGENTES Y EMPLEADOS DE
MANEJO, 2009. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DE PANAMÁ.**

REPÚBLICA DE PANAMÁ



CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

**GUÍA BÁSICA SOBRE EL PROCEDIMIENTO PARA LA
RENDICIÓN, EXAMEN Y FINIQUITO DE CUENTAS DE LOS
AGENTES Y EMPLEADOS DE MANEJO**

ENERO DE 2009

Índice

- 3. Presentación de la Guía Básica de Rendición de Cuentas
- 3. Glosario
- 5. Quiénes deben Rendir Cuentas
- 6. Cuándo deben Rendir Cuentas
- 6. Cómo deben Rendir Cuentas
- 7. Capacidad de Sanción por Incumplimiento en la Rendición de Cuentas
- 8. Quién aplica las Sanciones
- 9. Examen de Cuentas
- 12. Tipos de Fenecimientos
- 13. Tipos de Avisos
- 14. Medidas Precautorias
- 14. Tipos de Finiquitos
- 16. Generalidades

Presentación de la Guía Básica de Rendición de Cuentas

Conciente de la importancia y exigencias que tiene la rendición de cuentas para todos los gestores públicos, la Contraloría General de la República presenta la Guía Básica de Rendición de Cuentas, como un documento de referencia que permite a toda persona natural o jurídica (cuentadante); a todo servidor público; a los representantes de las sociedades o asociaciones que reciban subsidios del estado; a todo agente o empleado de manejo de la Administración pública Centralizada, Descentralizada, de los Municipios, Juntas Comunales, Empresas Estatales, Entidades Autónomas y Semiautónomas, cumplir con la obligación de informar y explicar sus decisiones y de justificar las mismas, ante la Contraloría, instituyendo la capacidad que ésta tiene para sancionarle en caso de incumplimiento.

Como fundamento de la importancia que tiene la presente Guía Básica de Rendición de Cuentas, consideramos necesario resaltar que el Artículo 280, numeral 3, de la Constitución Política, los Artículos 1 y 11, numeral 3, de la Ley 32 de 1984, conceden competencia exclusiva a la Contraloría General de la República para examinar, intervenir y fenecer las cuentas de los empleados o agentes de manejo, a fin de que tales actos se realicen con corrección y según lo establecido en las normas jurídicas respectivas. De igual manera, es preciso señalar que los Artículos 16, 17, 30 y 36 de la Ley 32 de 1984 atribuyen, como función especial de la Contraloría establecer, mediante reglamento, la forma y plazo en que deben rendirse las cuentas a la misma para su examen y finiquito. Así mismo, debemos considerar que el literal d) del Artículo 55 de la referida Ley señala, como una de las atribuciones del Contralor General de la República, la de dictar "reglamentos y medidas que regulen la rendición y revisión de las cuentas públicas.

Por las razones expuestas, se hace necesario que los gestores públicos y cuentadantes tengan presente la guía básica de rendición, examen y finiquito de las cuentas de los agentes y empleados de manejo.

Glosario

Para los fines de la presente Guía Básica de Rendición de Cuentas se entenderán los siguientes términos tal como se definen a continuación:

RENDICIÓN DE CUENTAS: Es el informe rendido a la Contraloría General, en la forma y plazo que ésta haya determinado, por toda persona que reciba, recaude, maneje, administre, invierta, custodie, cuide, controle, apruebe, autorice o pague fondos o bienes públicos. Ésta obligación alcanza a las personas que administren por orden de una entidad pública, fondos o bienes pertenecientes a terceros y a los representantes de las sociedades o asociaciones que reciban subsidios de dichas entidades públicas. La obligación de rendir cuentas incluye el informe financiero correspondiente a la respectiva dependencia estatal. La Contraloría, cuando lo estime necesario, podrá solicitar el envío de los comprobantes respectivos.

INFORMAR: Es la acción de comunicar a la Contraloría General de la República sobre la gestión fiscal desarrollada con los fondos, bienes o recursos públicos o sus resultados.

AGENTE DE MANEJO: Es toda persona que sin ser funcionario público reciba, recaude, maneje, administre, invierta, custodie, cuide, controle, apruebe, autorice o pague dineros de una entidad pública o, en general, administra bienes de ésta.

EMPLEADOS DE MANEJO: Esta condición alcanza a todo servidor público o empleado de una empresa estatal facultado por la ley para contraer obligaciones económicas, ordenar gastos y extinguir créditos a nombre o en representación de una entidad o dependencias del Estado o empresa estatal.

CUENTAS: Por ello se entiende la información que deben presentar a la Contraloría General de la República los respectivos responsables, sobre las actuaciones legales, técnicas, contables, financieras y de gestión, que hayan realizado en la administración, manejo y rendimiento de los fondos, bienes o recursos.

CUENTADANTE: Persona natural o jurídica, pública o privada, que maneja por mandato legal o autorización expresa, fondos, valores o bienes de propiedad o al cuidado del Estado, por los cuales deberá rendir cuenta sobre las funciones ejercidas.

FIANZA DE MANEJO O PÓLIZA DE FIDELIDAD: Son las que se constituyen para garantizar el pago de la reparación del daño derivado de un delito de infidelidad patrimonial como es el robo, fraude y peculado por algún empleado o agente de manejo contra los bienes públicos u otros de idéntico origen que se le haya confiado y de los cuales es legalmente responsable.

La Contraloría General determinará el monto de las fianza y en el caso de los Agentes de Manejo cuando la misma se hace innecesaria.

FENECER CUENTAS: Es la revisión que se hace de las cuentas del erario público por la Contraloría General para determinar el grado de eficiencia, eficacia y economía con que se haya obrado, conforme a la reglamentación expedida al respecto. A los efectos cuando el dictamen expedido por la Contraloría al final de la revisión o examen es limpio, se entiende que la cuenta fenece, en contrario los

reparos implican que la cuenta sigue sin fenecer hasta tanto se logre una opinión sin salvedades.

FINIQUITO: Declaración que emite la Contraloría General de la República, a Servidores Públicos y Agentes de Manejo, para asentar que el resultado del examen de cuentas presentado por el Servidor Público o Agente de Manejo, fue satisfactorio respecto al cumplimiento de los requisitos legales y de procedimientos establecidos para realizar los actos de manejo de fondos y otros bienes públicos.

PERMUTA: Forma de contrato mediante el cual cada una de las partes involucradas se obliga a transferir la propiedad de una cosa para recibir la propiedad de otra; puede referirse al canje de bienes, pero también pueden intercambiarse éstos por servicios o viceversa.

ESPECIES: Término que designa el carácter no pecuniario de una donación, pago, obligación o aportación al capital social de una empresa, que se satisface mediante bienes susceptibles de valoración económica. Cualquier mercancía o bien distinto del dinero, utilizado para cumplir una deuda u obligación de pago.

ESPECIES VENALES: Estampillas, timbres, papel sellado. Grabados o impresos utilizados para evidenciar el pago de una determinada tasa o impuesto.

AUTORIDAD NOMINADORA: Según la Ley 38 de 2000, que aprueba el estatuto orgánico de la Procuraduría de la Administración y regula el procedimiento administrativo general, es aquella que tiene potestad para nombrar a servidores públicos.

RUBROS CONTABLES: Término con el que se denomina al conjunto de recursos económicos con los que cuenta, debe o posee (patrimonio) una persona, sociedad, corporación, entidad, empresa o cualquier organización económica.

Quiénes deben Rendir Cuentas

Deben rendir cuentas a la Contraloría General de la República todas las personas que reciban, recauden, manejen, administren, inviertan, custodien, cuiden, controlen, aprueben, autoricen o paguen fondos o bienes públicos; los que reciban; custodien o administren por orden de una entidad pública, fondos o bienes pertenecientes a terceros; los representantes de las sociedades o asociaciones que reciban subsidios de dichas entidades públicas, así como toda persona que, en nombre y representación de cualquier ente, reciba de organizaciones nacionales o internacionales fondos y bienes para propósitos públicos; y, en general, todo servidor público o empleado de una empresa estatal facultado por la Ley para contraer obligaciones económicas, ordenar gastos y extinguir créditos a nombre y en representación de una entidad o dependencia del Estado o empresa estatal, como se señala a continuación:

- a. Todo agente o empleado de manejo de la Administración Pública Centralizada o Descentralizada que reciba, recaude, administre, invierta, custodie, cuide, controle, apruebe, autorice o pague fondos o bienes del Tesoro Público (del Estado, de los Municipios, Juntas Comunales, empresas estatales, entidades autónomas y semiautónomas, en el país o en el extranjero). Incluyendo fondos de terceros bajo custodia de una entidad pública.
- b. Toda persona natural o jurídica que, sin tener la condición de servidor público, reciba, recaude, maneje, administre, invierta, custodie, cuide, controle, apruebe, autorice o pague dineros de una entidad pública o, en general, administre bienes de ésta.
- c. Los representantes de las instituciones, sociedades o asociaciones que reciban subsidios o auxilios económicos de las entidades públicas, por el valor de dichos subsidios o auxilios.
- d. Las entidades garantes, por incumplimiento de sus asegurados responsables.
- e. Los representantes de aquellas personas y organismos en los que tenga participación económica el Estado o las entidades públicas (empresas mixtas), por el valor de la participación de dichos entes públicos.
- f. Las personas que realicen colectas públicas para fines públicos, por el valor de dichas colectas y, en general, las que reciban fondos y bienes de entes nacionales y extranjeros para propósitos públicos.

Cuándo deben Rendir Cuentas

Todos los empleados y agentes de manejo mencionados en el párrafo anterior y en el Artículo 17 de la Ley 32 de 1984, deben rendir sus cuentas a la Contraloría General semestralmente, dentro de los primeros quince (15) días del mes siguiente al semestre al que se refiere la cuenta respectiva. Este término no se aplicará en aquellos casos en que el Contralor General de la República, por causa justificada y mediante resolución motivada, señale un término o período distinto para rendir la cuenta o cuando la Ley establezca un procedimiento especial. No obstante, el empleado o agente de manejo podrá rendir cuentas, si lo considera conveniente, antes del vencimiento del término respectivo.

Se exceptúan de la aplicación del presente reglamento a los empleados o agentes de manejo que custodien, cuiden, controlen, administren, autoricen o paguen fondos correspondientes a Cajas Menudas de hasta Quinientos Balboas (B/.500.00). La Contraloría General de la República establecerá la forma y plazo en que dichos empleados o agentes de manejo deberán presentar las cuentas, sin perjuicio de la facultad de realizar inspecciones e investigaciones, de oficio o por denuncia, tendientes a determinar la corrección o incorrección de las operaciones que afecten patrimonios públicos.

Cuando las circunstancias lo justifiquen y a petición sustentada del empleado o agente de manejo, la Contraloría General podrá conceder un término prudencial, en adición al establecido en el artículo anterior, para que se rindan las cuentas o se exhiba su estado. La o las prórrogas así concedidas no deben exceder de treinta (30) días hábiles.

Comó deben Rendir Cuentas

Las cuentas que se rindan a la Contraloría General conforme a lo enunciado en los párrafos precedentes deben cumplir con las siguientes formalidades mínimas:

- a. Consignar la denominación, referencia bancaria o presupuestaria de la cuenta.
- b. Identificar la clase de cuenta: de ingreso o de egreso, con indicación de la operación de manejo correspondiente.
- c. Señalar el funcionario ante quien se rinde la cuenta en la Contraloría General.
- d. Señalar la oficina y lugar a que se refiere la cuenta.
- e. Consignar el nombre y las generales del agente o empleado de manejo que rinde la cuenta, con descripción de la función o del cargo público desempeñado.
- f. Período de la cuenta.
- g. Acompañar los documentos que sustenten o fundamenten la cuenta rendida.
- h. Aquellos que a juicio de la Contraloría General de la República se considere pertinente.

Capacidad de Sanción por Incumplimiento en la Rendición de Cuentas

Si, dentro de los plazos señalados, el o los responsables de rendir cuenta no han cumplido con su obligación, la Contraloría General procederá así:

- a. Si el obligado principal estuviere al frente del cargo o función de manejo, la Contraloría General le exigirá la rendición de la cuenta dentro del término que al efecto se señale. Vencido el mismo sin haberse cumplido con tal obligación, el Contralor General de la República designará los servidores de la propia Contraloría General, para que procedan a auditar la cuenta.
- b. Si el responsable de la cuenta ha fallecido o se ha ausentado sin que se conozca su paradero y sin que se haya designado su reemplazo, se pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad nominadora, quien ordenará que se haga el inventario de los fondos o bienes públicos para hacer entrega formal al agente o empleado de manejo que ha de reemplazarlo. Una vez que el nuevo agente o empleado de manejo haya tomado posesión del cargo y recibido la oficina, procederá a formar y a rendir la cuenta correspondiente a su antecesor, siempre que en la oficina de manejo existieren los elementos probatorios de las operaciones efectuadas por el responsable extinto o ausente.
- c. Las medidas precedentes son aplicables sin menoscabo de las intervenciones o investigaciones directas de la Contraloría General de la República, que puedan originarse de oficio o por denuncia, tendientes a determinar la corrección o incorrección de las operaciones que afecten patrimonios públicos.

En caso de fallecimiento del agente o empleado de manejo, pueden concurrir a la diligencia de formación y rendición de la cuenta, el cónyuge sobreviviente y los demás herederos, para lo cual deberán comprobar esa condición. El cónyuge o herederos que intervengan lo harán con el propósito de verificar que la rendición de la cuenta se lleve a cabo en forma apropiada, con derecho a aportar las pruebas y la información que estimen pertinentes.

Los empleados o agentes de manejo que no rindan cuentas a la Contraloría General de la República dentro de los plazos y en la forma prevista, serán sancionados de conformidad con lo establecido en el Artículo 22 de la Ley 32 de 1984. El cual señala que:

“La Contraloría podrá sancionar con multa de cincuenta balboas (B/.50.00) a quinientos balboas (B/.500.00), según la gravedad del caso, al que no rinda oportunamente su cuenta o no exhiba el estado de la misma al momento de requerido. En caso de reincidencia, podrá sancionarlo con el doble de la pena anterior y, si el hecho ocurre dentro del año siguiente a la fecha en que se impuso la primera sanción, podrá solicitar la suspensión del empleado hasta por el término de un mes.

Cuando la persona, al ser requerida por la Contraloría, no presente el estado de su cuenta con la documentación y valores que la sustentan, se presumirá que existe faltante por el monto correspondiente.

Quién aplica las Sanciones

Las sanciones serán aplicadas por el Contralor General de la República o por el Subcontralor General, según sea el caso, mediante resolución motivada, para lo cual se requerirá la siguiente documentación:

- a. Aviso de Requerimiento de Rendición de Cuentas, dirigido al empleado o agente de manejo negligente o renuente a cumplir con su obligación de rendir cuenta.
- b. Documento de descargos presentado por el responsable de la cuenta. Éste tendrá un término de ocho (8) días hábiles, contados a partir de la notificación de los cargos para presentar sus descargos, y aportar las pruebas que considere convenientes.
- c. Certificación o constancia del funcionario competente de la Contraloría General en que se haga constar que el empleado o agente de manejo no rindió la cuenta oportunamente.
- d. Cualquier otro documento o prueba que resulte necesario.

La resolución en que se imponga una sanción de multa a los empleados o agentes de manejo, sólo admite en la vía gubernativa el recurso de reconsideración ante el Contralor General de la República o, si es del caso, ante el Subcontralor General.

Las sanciones de suspensión o destitución del empleado de manejo a que se refieren los Artículos 22 y 23 de la Ley 32 de 1984, serán decretadas por la autoridad nominadora, una vez comprobados los hechos, a través del siguiente procedimiento sumario:

- a. La Contraloría General elaborará un Informe de Solicitud de Sanciones de Suspensión y/o Destitución que contendrá, como mínimo, los siguientes elementos:
 1. Aviso de Requerimiento de Rendición de Cuentas, dirigido al empleado o agente de manejo que incumplió con su obligación de rendir cuenta.
 2. Una relación de los hechos o circunstancias que tipifican el incumplimiento del empleado o agente de manejo.
 3. La o las sanciones impuestas al empleado o agente de manejo, en caso de haberse decretado alguna en su contra con anterioridad.
 4. Constancia del documento de descargos presentado por el responsable de la cuenta.
 5. Constancia o certificación del funcionario competente de la Contraloría General de que el empleado o agente de manejo no rindió la cuenta oportunamente.
- b. Una vez aprobado el Informe anterior por el Contralor General de la República o por el Subcontralor General, según el caso, será puesto en

conocimiento de la autoridad pública nominadora del empleado o agente de manejo respectivo, por medio de un oficio o nota, en la que se solicitará la aplicación de la sanción.

La autoridad nominadora del empleado o agente de manejo, después de recibido el oficio a que se hace referencia en este artículo, procederá a decretar la suspensión o la destitución de aquél, una vez comprobados los hechos, en un lapso no mayor de quince (15) días hábiles, contados a partir del recibo del mencionado oficio.

Lo establecido en el presente artículo se entiende sin perjuicio de lo establecido en normas o leyes que instituyan causas o procedimientos especiales para la suspensión o remoción de determinados servidores públicos.

Si después de transcurrido el término de quince (15) días hábiles desde la fecha en que fue formulada la Solicitud de Suspensión o Destitución, según fuere el caso, la autoridad nominadora no hubiese aplicado la medida solicitada, el Contralor General de la República o el Subcontralor General procederán conforme a lo establecido en el numeral 7 del Artículo 11 de la Ley 32 de 1984, que establece que para el cumplimiento de su misión la Contraloría General ejercerá entre otras las siguientes atribuciones.

Establecerá y promoverá la adopción de las medidas necesarias para que se hagan efectivos los créditos a favor de las entidades públicas. En los casos en que el funcionario obligado a adoptar tales medidas las omita, por negligencia o negativa injustificada, la Contraloría General deberá dirigirse al superior jerárquico respectivo y, cuando el primero carezca de superior jerárquico, pondrá el caso en conocimiento del Procurador General de la Nación, del Procurador de la Administración, o del Presidente de la República, a efecto de que se le impongan las sanciones que la Ley prevea. Cuando la Ley no haya instituido sanción específica, el funcionario que incurra en tal falta podrá ser sancionado con multa hasta de (B/.100.00) la primera vez, con suspensión del cargo hasta por quince (15) días, la segunda vez, y con la destitución cuando el incumplimiento sea contumaz.

El servidor público que autorice o pague remuneraciones en contravención de las sanciones aplicadas por el Contralor General de la República o por el Subcontralor General, según sea el caso, será sancionado de conformidad con lo previsto en el numeral 7 del Artículo 11 de la Ley 32 de 1984, sin perjuicio de las otras responsabilidades que se deriven de tal conducta, de acuerdo a las normas legales.

Examen de Cuentas

El examen de cuentas tiene como objetivos primordiales los siguientes:

- a) Establecer si la percepción de los ingresos de la entidad pública respectiva y la inversión o erogación de sus fondos han cumplido con las normas legales pertinentes, y, en su caso, con las disposiciones administrativas o contractuales aplicables.
- b) Comprobar la veracidad y exactitud de las operaciones.

- c) Verificar si las operaciones aritméticas y de contabilidad son exactas; y
- d) Determinar si el manejo ha sido correcto y, si se han cometido irregularidades, adoptar las medidas necesarias para que los funcionarios o tribunales competentes exijan las responsabilidades consiguientes.

En el examen de las operaciones de ingresos de las entidades públicas correspondientes deberá comprobarse, principalmente, los aspectos siguientes:

- a. Si las liquidaciones de impuestos, tasas, derechos, contribuciones y demás tributos y recursos se ajustan a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias, y en su caso, a las normas administrativas, estipulaciones contractuales y demás actos que fijan sus montos y forma de aplicación.
- b. Si se ha cumplido con la recaudación de los ingresos dentro de los plazos exigidos por las leyes respectivas y si los dineros han sido oportunamente depositados en las cuentas oficiales de la entidad estatal correspondiente.
- c. Si se ha cobrado más o menos de lo debido, incluyendo la percepción de intereses, recargos y multas que establecen las disposiciones legales y reglamentarias, o, en su caso, las estipulaciones contractuales, en el supuesto de incumplimiento de obligaciones tributarias o de otra naturaleza.
- d. Si los ingresos han sido correctamente imputados de acuerdo a las fuentes establecidas en el Manual de Clasificación y Codificación Presupuestaria del Ingreso Público vigente.

Todo ingreso no imputado a la respectiva cuenta de renta, deberá ingresarse dentro de las cuentas de depósito.

- e. Examinar y cerciorarse de la existencia de fondos y otros bienes públicos y examinar los libros y registros de contabilidad relativos a los mismos.
- f. Velar porque se ingresen a los tesoros públicos, oportunamente, todas las sumas que se adeuden a las dependencias públicas y que en caso de mora, se apliquen los recargos, intereses y multas correspondientes o en su defecto se inicien con prontitud los juicios por jurisdicción coactiva que sean pertinentes conforme a la Ley.
- g. Llevar un control de las exoneraciones de carácter fiscal que se otorguen con arreglo a la ley o a contratos. De igual manera emitir dictamen previo sobre las solicitudes de devolución de sumas pagadas en concepto de gravámenes tributarios.
- h. Mantener un adecuado inventario de bienes y la documentación sustentadora de la disposición de los mismos, en caso de pagos en especie o permuta. De igual manera, se requerirá que ingrese al patrimonio público los bienes que se reciban producto de permuta y dar de baja a los que salen producto de ésta.

En el examen de las operaciones de gastos e inversiones de las entidades públicas, deberá comprobarse, principalmente, los siguientes aspectos:

- a. Que los documentos sean auténticos.
- b. Que las operaciones aritméticas y de contabilidad sean correctas.
- c. Que se haya cumplido con las leyes o acuerdos municipales sobre impuestos de timbres y demás tributos.
- d. Que el gasto haya sido correctamente imputado, de modo que corresponda al objeto para el cual fueron destinados los fondos en el Presupuesto.
- e. Que la partida presupuestaria y que la cuenta bancaria respectiva tienen saldo disponible para cubrir la erogación.
- f. Que los bienes o servicios hayan sido efectivamente recibidos.
- g. Que el gasto haya sido reconocido y ordenado por los servidores públicos competentes al efecto.
- h. Que el beneficiario de la orden de pagar es titular efectivo del crédito.
- i. Que se haya cumplido con el procedimiento que establecen las normas constitucionales, legales y reglamentarias para el perfeccionamiento del acto que origina la afectación de bienes o fondos públicos respectivos.
- j. La Contraloría General deberá practicar investigaciones para determinar si el producto de las inversiones públicas corresponde a las sumas efectivamente gastadas en ellas.

En el examen de los Bienes Patrimoniales y Especies Venales.

- a. Los empleados y agentes de manejo o a quien corresponda según el grado de competencia rendirán cuenta de los bienes muebles e inmuebles que integran los patrimonios de las entidades estatales o que han sido confiados a éstas bajo custodia, cuidado o control de servidores públicos.

Los departamentos u oficinas encargados de llevar la contabilidad en los distintos Ministerios, entidades autónomas, semi-autónomas, municipales, Juntas Comunales, empresas estatales, empresas mixtas y en general todas las empresas en cuyos capitales tenga participación una entidad estatal, mantendrán inventarios y registros adecuados y oportunos sobre todos los bienes que ingresen o salgan del patrimonio de dichas dependencias estatales. En atención a lo anterior podrá examinar los libros y registros de contabilidad relativos a los mismos.

- b. Los empleados y agentes de manejo serán responsable por los bienes a ellos confiados, en caso de obsolescencia los descartes se harán de conformidad de lo dispuesto en la Ley.

- c. Al momento de rendir la cuenta los empleados o agentes de manejo serán responsables porque los bienes tangibles o intangibles, físicos o financieros que constituyan garantías en transacciones efectuadas por la respectiva entidad pública, se encuentren en monto o valor respaldando la transacción que la originó.
- d. La Contraloría establecerá y mantendrá un control efectivo sobre las especies venales, para lo cual debe procurar el adecuado registro, inventario y conciliación de las especies venales.

La Contraloría General de la República examinará las cuentas dentro del término de un año, contado a partir de la fecha en que ésta se reciba en la Contraloría General, debiéndose expedir recibo para hacer constar este hecho a requerimiento del interesado.

Tipos de Fenecimientos

Como resultado del examen, dentro del plazo señalado en los párrafos anteriores, la Contraloría General podrá adoptar una de las siguientes medidas, según las circunstancias: Fenecimiento de Plano, Aviso de Requerimiento de Documentos o Aclaración de Dudas y el Aviso de Reparos.

Fenecimiento de Plano. Entiéndase por Fenecimiento de Plano, el acto por el cual la Contraloría General declara que el agente o empleado de manejo ha comprobado satisfactoriamente las operaciones financieras realizadas por él durante el período a que se refiere la cuenta.

El Fenecimiento de Plano deberá contener los siguientes datos:

- a. Número de registro, denominación, referencia bancaria o presupuestaria de la cuenta. Con indicación de si se trata de funcionamiento o de Inversión.
- b. Clase de cuenta: De ingreso, de egreso o de depósito, con indicación de la operación de manejo correspondiente.
- c. Oficina y lugar a que se refiere la cuenta.
- d. Nombre completo del cuentadante y demás generales del mismo, con indicación del cargo desempeñado acompañado del respectivo acto jurídico de nombramiento, si es del caso.
- e. Período de la cuenta.
- f. Nombre de la entidad garante, número de la póliza, vigencia y valor asegurado.
- g. Anotación de los saldos que registran los diferentes rubros contables que representen fondos, bienes y efectos públicos, al cierre del período de la cuenta que se examina.
- h. Anotación según el caso, de que a juicio de la Contraloría General, la cuenta ha sido rendida correctamente y que no existen objeciones a la misma.

Tipos de Aviso

Aviso de Requerimiento de Documentos o Aclaración de Dudas. Es la exigencia escrita que formula la Contraloría General a los empleados o agentes de manejo, con el fin de que, en el término que se señale, contado a partir de la fecha de su notificación o comunicación al obligado, el responsable remita los documentos o aclare dudas antes de la elaboración del Aviso de Reparos.

Aviso de Reparos. Es la exposición escrita de las objeciones o irregularidades resultantes del examen de cuentas. Esta exposición debe redactarse claramente, a fin de que el responsable o cuentadante pueda exponer sus explicaciones y presentar los documentos y demás pruebas que respalden sus descargos.

El Aviso de Reparos deberá contener los siguientes elementos:

- a. Número de registro, denominación, referencia bancaria o presupuestaria de la cuenta.
- b. Clase de cuenta: de ingreso, de egreso o de depósito, con indicación de la operación de manejo correspondiente.
- c. Oficina y lugar a que se refiere la cuenta.
- d. Nombre completo del cuentadante y demás generales del mismo, con indicación del cargo o función desempeñada, según sea el caso.
- e. Período de la cuenta.
- f. Nombre de la entidad garante, número de la póliza, vigencia y valor asegurado.
- g. Nombre y cargo de la persona que rindió la cuenta, bajo la *responsabilidad del ex-empleado ausente o fallecido, si fuere el caso.*
- h. Anotación de los saldos que registran los diferentes rubros contables de fondos, bienes, especies y demás efectos públicos, al cierre de la cuenta examinada.
- i. Precisar las diferencias numéricas o de liquidación contable que dan respaldo a los reparos, con expresión del valor asignado erradamente al comprobante y del valor real que corresponde.
- j. Citar en cada repara, las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias, administrativas o contractuales, según el caso, que dan fundamento al repara.
- k. Señalar el término durante el cual puede darse respuesta a los reparos formulados. Este plazo no podrá exceder de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha en que se notifique o comunique al cuentadante responsable el Aviso de Reparos.

Medidas Precautorias

Cuando la Contraloría General de la República descubra irregularidades graves en el manejo de los fondos o bienes públicos, podrá, a su juicio, adoptar las siguientes medidas:

- a. Solicitar a la autoridad correspondiente la suspensión del agente o empleado de manejo; y así deberá ordenarse por el período que resulte necesario. En este caso, el Contralor General o Subcontralor General de la República, según el caso, deberá dirigir un Oficio a la Autoridad que corresponda, con exposición de las razones en que fundamente su petición.
- b. Suspender el pago de salarios, remuneraciones o asignaciones de cualquier clase que la entidad pública deba hacer a favor del agente o empleado de manejo o de otros servidores o personas que se encuentren involucradas en las irregularidades descubiertas.
- c. Adoptar las medidas precautorias sobre los fondos o bienes del agente o empleado de manejo o de otros servidores o personas que se encuentren involucradas en las irregularidades descubiertas, a fin de proteger los intereses públicos.
- d. Disponer lo pertinente para que se inicie el correspondiente proceso de cuentas. Para esta finalidad, el Contralor General o el Subcontralor General cuando sea el caso, remitirá al Tribunal de Cuentas el examen, el informe o la auditoría que contenga los reparos, acompañado de los elementos de juicio correspondientes, de conformidad con lo previsto en la Ley 67 de 14 de noviembre de 2008.

Tipos de Finiquitos

El finiquito es el documento por medio del cual la Contraloría General de la República declara que los agentes o empleados de manejo han obtenido el fenecimiento de sus cuentas sin responsabilidad patrimonial.

El finiquito puede ser parcial o total.

Finiquito parcial: Es aquel que se otorga al agente o empleado de manejo que está en ejercicio de sus funciones y se contrae a cuentas rendidas y fenecidas sin responsabilidad patrimonial.

Finiquito total: Es aquel que se otorga al agente o empleado de manejo que haya cesado en sus funciones y se le hayan fenecido las cuentas correspondientes a toda su gestión sin responsabilidad patrimonial.

El finiquito a los servidores públicos y agentes de manejo será expedido por el Contralor General o el Subcontralor General, según el caso.

La solicitud de expedición del finiquito podrá hacerse directamente por el interesado, o por su apoderado, mediante memorial en que se exprese: la identidad de

la persona a cuyo favor se pide, el cargo o función desempeñada o que desempeñe y el período de gestión al cual se refiere el finiquito.

Para la expedición de un finiquito la Contraloría General debe comprobar los siguientes hechos:

- a. Que el agente o empleado de manejo rindió la cuenta o las cuentas correspondientes al ejercicio respectivo y que ella o ellas fueron fenecidas o se profirió sin responsabilidad patrimonial.
- b. Que el interesado está a paz y salvo en todos los aspectos relacionados con su actuación como agente o empleado de manejo.

Cuando se trata de finiquito correspondiente a contratistas obligados a rendir cuentas a la Contraloría General, deberá remitirse la certificación de la entidad pública con quien se celebró el respectivo contrato, de que éste fue cumplido satisfactoriamente.

En los finiquitos deberá contenerse la siguiente información:

- a. Clase de finiquito.
- b. Número y fecha del documento.
- c. Nombre completo y demás generales de la persona a quien se expide el finiquito.
- d. Cargo o función ejercida por la persona a cuyo favor se expide el finiquito, o especificación del contrato que ejecutó, o del auxilio recibido, según el caso.
- e. Fecha de solicitud de finiquito.
- f. Lapso por el cual se expide el finiquito.
- g. Nombre del garante.
- h. Clase y cuantía de la fianza.
- i. Indicación de que el agente o empleado de manejo respectivo rindió todas las cuentas.
- j. Que el peticionario quedó relevado de responsabilidad patrimonial en todos los aspectos relacionados con su actuación como agente o empleado de manejo.

Ningún empleado o agente de manejo que reciba, recaude, maneje, administre, invierta, custodie, cuide, controle, apruebe, autorice o pague fondos o bienes públicos, será relevado de responsabilidad patrimonial por su actuación en el manejo de tales fondos o bienes, sino mediante finiquito expedido por la Contraloría General de la República.

La solicitud de finiquito deberá denegarse cuando el agente o empleado de manejo a favor de quien se pida, tenga saldo pendiente en su contra o se haya iniciado contra él proceso de cuentas.

La emisión del finiquito total sirve de fundamento para la cancelación de la fianza de manejo correspondiente, si ésta se hubiese constituido individualmente a favor del agente o empleado de manejo respectivo.

Generalidades

Si con posterioridad a la fecha de expedición del finiquito se presentan denuncias acompañadas de pruebas que a juicio de la Contraloría General de la República evidencien irregularidades en la actuación del empleado o agente, del exempleado o exagente de manejo, se aplicará lo contenido en el Aviso de Requerimiento de Documentos o Aclaración de Dudas.

Todo finiquito se invalida automáticamente por la apertura del proceso de cuentas, siempre que éste tenga su origen en irregularidades cometidas durante el período a que se refiere el finiquito, como resultado de las investigaciones realizadas posteriormente por la Contraloría General, de oficio o por denuncia.

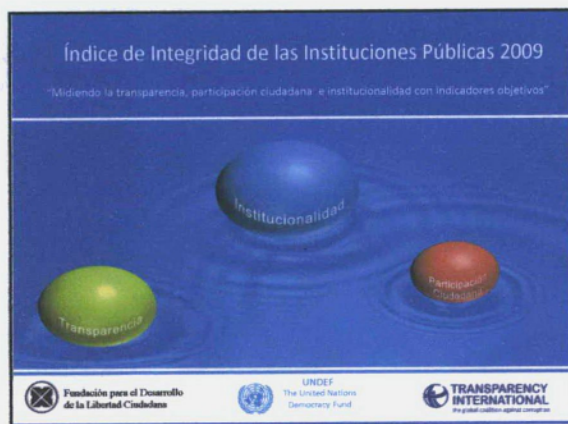
La Contraloría General deberá practicar investigaciones para determinar si el producto de las inversiones públicas corresponde a las sumas efectivamente gastadas en ellas.

Panamá, enero del año dos mil nueve.

CARLOS A. VALLARINO R.
Contralor General

ANEXO Nº 5.

**CUESTIONARIO PARA EL ÍNDICE DE INTEGRIDAD DE LAS
INSTITUCIONES PÚBLICAS DE PANAMÁ 2009.**



Indicadores de Transparencia

- I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.
- II. Puntos de información de carácter público y demás facilidades.
- III. Promoción y respeto al ejercicio del derecho al acceso a la información de carácter público.
- IV. Publicidad de trámites, tiempo de respuesta, controles y advertencias.
- V. Rendición de cuentas.

Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

1

1. ¿Se publica en la página WEB el reglamento interno vigente de la institución, completo, actualizado y es de fácil ubicación?

- A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto



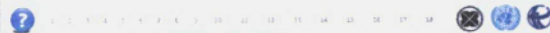
Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

2

2. ¿Se publican las políticas generales de la institución, que formen parte de su plan estratégico, en forma completa, actualizada y es de fácil identificación y ubicación?

- A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto



Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

3

3. ¿Se publican los manuales de procedimientos internos de la institución?

- A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto



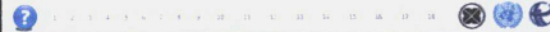
Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

4

4. ¿Se publica la descripción de la estructura organizativa de la institución con las respectivas funciones?

- A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto



Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

5. ¿La institución tiene como política la publicación de la hoja de vida de los servidores públicos de las altas jerarquías? (Ministros, Gerentes, Secretarios, Directores y Jefes)

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

6. ¿Se publica información que permita ubicar documentos por categorías, registros y archivos de la institución, y el funcionario responsable de éstos?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

7. ¿Se publican los formularios para trámites y las reglas de procedimiento para solicitar información de la institución y el lugar donde puede ser obtenida?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

8. ¿La institución publica en la página WEB la información relativa a la contratación y designación de funcionarios, planillas, gastos de representación, costos de viajes, pagos en conceptos de viáticos, según el artículo 11 de la Ley 6 de 2002?

A. Cumplimiento total = 5 puntos
B. Cumplimiento parcial = 3 puntos
C. No se publica o no es accesible = 1 punto

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

9. ¿La institución tiene como política publicar en la página WEB los informes sobre el motivo de los viajes al exterior realizados y los resultados obtenidos con los mismos?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

10. ¿La institución tiene como política clasificar la información relacionada con la planilla, e indicar constancias de actualización?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

11

11. ¿Se publican las memorias de la institución en la página WEB?

A. Cumplimiento total = 2 puntos

B. No cumplimiento = 0 puntos

Bonificación:



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100



Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

12

12. ¿La institución tiene como política publicar en la página WEB las normas relacionadas con la institución y las decisiones de carácter general adoptadas por la misma?

A. Cumplimiento total = 3 puntos

B. Cumplimiento parcial = 2 puntos

C. No cumplimiento = 1 punto



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100



Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

13

13. ¿La institución tiene como política publicar en la página WEB su estructura y ejecución presupuestaria, incluyendo información relacionada con los traslados de partidas y créditos extraordinarios sustentados ante la Comisión de Presupuesto?

A. Cumplimiento total = 3 puntos

B. Cumplimiento parcial = 2 puntos

C. No cumplimiento = 1 punto



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100



Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

14

14. ¿Se publica información relacionada con los proyectos y programas que desarrolla la institución y su grado de avance o ejecución?

A. Cumplimiento total = 3 puntos

B. Cumplimiento parcial = 2 puntos

C. No cumplimiento = 1 punto



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100



Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

15

15. ¿La institución tiene como política la publicación en medios de acceso público (WEB y documentos impresos o digitales) información estadística relacionada con expedientes levantados por corrupción e irregularidades administrativas, faltas a la ética y sanciones disciplinarias aplicadas a servidores públicos de la institución?

A. Cumplimiento total = 5 puntos

B. Cumplimiento parcial = 3 puntos

C. No cumplimiento = 1 punto



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100



Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución.

16

16. ¿La institución tiene como política anunciar sus vacantes y el resultado de los procesos de selección de servidores públicos en la página WEB?

A. Cumplimiento total = 3 puntos

B. Cumplimiento parcial = 2 puntos

C. No cumplimiento = 1 punto



1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100



Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución. 17

17. ¿La institución tiene disponible en formato Impreso o digital, la información mínima a la que se refiere el artículo 9 de la Ley 6 de 2002?

A. Cumplimiento total = 5 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 3 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

Indicadores de Transparencia

I. Información de carácter público disponible en la página WEB y en la Institución. 18

18. ¿Existe un centro de documentación o ente responsable en la institución que suministre la información señalada en las preguntas anteriores?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
 B. Cumplimiento Parcial = 2 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18

Indicadores de Transparencia

II. Puntos de información de carácter público y demás facilidades. 19

19. ¿La institución posee puntos de información con condiciones de accesibilidad a Internet, para los ciudadanos/as que la visitan?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto

19 20 21 22

Indicadores de Transparencia

II. Puntos de información de carácter público y demás facilidades. 20

20. ¿La institución cuenta con señalizaciones generales y específicas que permitan identificar las diferentes direcciones, departamentos, jefaturas, secciones y oficinas?

A. Cumplimiento total = 2 puntos

Bonificación:

19 20 21 22

Indicadores de Transparencia

II. Puntos de información de carácter público y demás facilidades. 21

21. ¿Cuenta la institución con un número de teléfono de atención e información al ciudadano/a, operativo y funcional?

Pregunta bloqueada para la institución, responde solamente el consultor.

A. Cumplimiento total = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto

= 3 puntos/2puntos/1 punto
 (dependerá de resultados de la prueba de uso)

19 20 21 22

Indicadores de Transparencia

II. Puntos de información de carácter público y demás facilidades. 22

22. ¿La institución ha realizado estudios o análisis internos de la información que reposa en la misma a objeto de verificar si cuenta con información de "carácter restringido" de acuerdo a la Ley 6 de 2002?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto

19 20 21 22

Indicadores de Transparencia

III. Promoción y respeto al ejercicio del derecho al acceso a la información de carácter público.

23. ¿Se explica y promueve en la página WEB y en otros medios institucionales el acceso a la información de carácter público?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Transparencia

III. Promoción y respeto al ejercicio del derecho al acceso a la información de carácter público.

24. ¿La institución cumple con el derecho constitucional de acceso a la información?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento Parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Transparencia

III. Promoción y respeto al ejercicio del derecho al acceso a la información de carácter público.

25. ¿La institución establece requisitos internos adicionales, formalidades excesivas o limitaciones al libre acceso a la información de carácter público?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Transparencia

III. Promoción y respeto al ejercicio del derecho al acceso a la información de carácter público.

26. ¿Los servidores públicos conocen su responsabilidad frente al derecho de acceso a la información de carácter público y las consecuencias que conlleva no contestar de forma completa o fuera de plazo?

A. Cumplimiento total (Más del 75%) = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial (Entre 50% a 75%) = 2 puntos
C. No cumplimiento (Menos del 50%) = 1 punto

Indicadores de Transparencia

IV. Publicidad de trámites, tiempo de respuesta, controles y advertencias.

27. ¿La institución brinda información sobre los requisitos de los trámites con los tiempos de respuesta (mínimos y máximos)?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Transparencia

IV. Publicidad de trámites, tiempo de respuesta, controles y advertencias.

28. ¿Se informa a través de diferentes medios, en lugares donde se realizan trámites, sobre el respeto a los procedimientos, y advertencias relacionadas con las consecuencias sobre el pago por agilizaciones u otros ofrecimientos a los servidores públicos?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Transparencia

IV. Publicidad de trámites, tiempo de respuesta, controles y advertencias.

29. ¿Existe la posibilidad de consultar el estado de trámites o solicitudes vía internet?

A. Cumplimiento total = 2 puntos

Bonificación

Indicadores de Transparencia

V. Rendición de cuentas.

30. ¿La institución publica de forma periódica informes de rendición de cuentas a través de la página WEB, murales de la institución, material impreso y otros; expresando el avance de la gestión o el grado de cumplimiento con relación al cronograma propuesto; y los estados financieros de la institución, cuando la ley lo exija?

A. Cumplimiento total = 3 puntos

B. Cumplimiento parcial = 2 puntos

C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Transparencia

V. Rendición de cuentas.

31. ¿Los servidores públicos en funciones obligados por la Constitución y la Ley 59 de 29 de diciembre de 1999, han cumplido con su obligación de presentar la declaración jurada patrimonial de bienes?

A. Cumplimiento total = 3 puntos

B. Cumplimiento parcial = 2 puntos

C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Transparencia

V. Rendición de cuentas.

32. ¿La institución realiza gestiones relacionadas con la obligación de la presentación de la declaración jurada patrimonial de bienes de los servidores públicos que de acuerdo a la Constitución y la Ley 59 de 1999 están obligados a presentarla al terminar su mandato?

A. Se publica información = 3 puntos

B. Cumplimiento parcial = 2 puntos

C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Transparencia

V. Rendición de cuentas.

33. ¿La institución ha definido y regulado en algún instrumento normativo o documento interno de carácter formal, quiénes son sus agentes y funcionarios de manejo?

A. Cumplimiento total = 3 puntos

B. Cumplimiento parcial = 2 puntos

C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Transparencia

1

Para efectos de la puntuación, se verificará que el Reglamento Interno, sea el que está vigente y su fácil ubicación o accesibilidad en o desde la página principal.

Se otorgará la máxima puntuación si se cumple con lo anterior.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

La no accesibilidad de forma reiterada, se considerará como no cumplimiento.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009

Indicadores de Transparencia



Para efectos de la puntuación se verificará que el Plan Estratégico y las Políticas Generales relacionadas con el mismo sean las vigentes y la información sea completa.

Se considerará accesible si existe un acceso directo en o desde la página principal de la institución que permita identificarla o ubicarla con facilidad.

Se considerará que la información está actualizada, si la fecha de la última actualización está dentro de los tres meses previos a la realización de la verificación.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

La no accesibilidad de forma reiterada, se considerará como no cumplimiento.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia



Para efectos de la puntuación se verificará que el ciudadano pueda encontrar la lista de todos los manuales de procedimientos internos (manuales operativos) con los que cuenta la institución, pueda tener acceso al texto íntegro de los manuales que guardan relación con los procedimientos internos que tienen incidencia hacia el ciudadano/a (trámites para la prestación de servicios, atención de quejas, procesos sensitivos relacionados con la salud, manejo de bienes y su descarte, entre otros).

El acceso a esta información debe ser de fácil ubicación dentro de la página WEB, ya sea en o desde la página principal.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia. La no accesibilidad de forma reiterada, se considerará como no cumplimiento.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia



Para efectos de la puntuación se verificará que exista la publicación del organigrama institucional, y la descripción completa de las distintas instancias aprobadas por las autoridades correspondientes.

Se considerará accesible la información si existe un acceso directo en o desde la página principal de la institución que permita identificarla o ubicarla con facilidad.

Se considerará actualizada la información, si aparece la fecha en la cual fue aprobada por las instancias correspondientes y fecha de revisión de la vigencia de la información publicada.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

La no accesibilidad de forma reiterada, se considerará como no cumplimiento.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia



La publicación de esta información demuestra que tan transparente o no es la institución respecto a los nombramientos de la instancia política de la institución. Es necesario recordar que algunas designaciones de esta instancia requieren de requisitos profesionales, o por lo menos es necesario cumplir con un perfil mínimo relacionado con la pericia necesaria para ocupar determinados puestos públicos.

Para efectos de la puntuación se verificará la publicación de información de la hoja de vida de los servidores públicos de alta jerarquía como complemento del organigrama. (Antecedentes Profesionales y Académicos relacionados con el puesto).

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

La no accesibilidad de forma reiterada, se considerará como no cumplimiento.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia



Para que exista esta información debe haber un trabajo previo de la oficina o departamento de desarrollo institucional o similar.

Para efectos de la puntuación se verificará que exista un apartado o listas completas dentro de la página WEB que brinden información sobre donde ubicar en forma física documentos de acceso público que genera la institución ya sea por categorías, registros o archivos y que aparezca descripción de la oficina o instancia responsable de su tramitación y custodia.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

La no accesibilidad de forma reiterada, se considerará como no cumplimiento.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia



Para efectos de la puntuación, se verificará la existencia de un apartado dentro de la página WEB que publique los formularios para la realización de los diferentes trámites y las reglas de procedimiento para obtener información dentro de la institución y el lugar donde pueden obtenerse, además de que sea de fácil ubicación dentro de la página WEB, ya sea en o desde la página principal.

Podrá también considerarse como cumplimiento total la existencia de un link de acceso al portal PanamaTramita y se verificará que la información en dicho portal haga referencia a revisiones o actualizaciones y cumpla con los requerimientos indicados en el párrafo anterior.

Se considerará que la información está actualizada, si la fecha de la última verificación de la vigencia de los requisitos está dentro de los tres (3) meses previos a la realización de la misma.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

La no accesibilidad de forma reiterada, se considerará como no cumplimiento.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

La ley indica que esta información es de carácter público y de libre acceso. Información relacionada con la contratación y designación de funcionarios, planes, costos de viajes, pagos en concepto de viáticos por lo que nada impide que sobre la base del numeral 13 del artículo 11 de la Ley 6, que define el concepto de transparencia, se publique en la página WEB la información que señala el artículo 11 de dicha norma.

De hecho en la práctica todas las instituciones publican información sobre la planilla viatral, lo cual demuestra la voluntad de la institución de mantener informada a la ciudadanía en relación a quienes se contrata, la forma en que se realizan los viajes, el monto de sus salarios, los avales que se tienen a cabo con dichos empleados, e igual que la ciudadanía (los usuarios) dejen sus comentarios no visionados por la carrera administrativa, el reglamento o bien, si o según la calidad de informes, entre otras irregularidades que pueden ser advertidas si esta información es publicada.

Para efectos de la puntuación se verificará que esta información sobre los diferentes temas.

Se considerará como cumplimiento total si la institución publica información con el siguiente detalle: incluye información sobre cada una de las designaciones del artículo 13 (a) de los contratados o designados, salarios y gastos de sueldos, informes sobre viajes realizados y sus costos, incluyendo los viáticos y se realiza la actualización de esta información, como mínimo de forma trimestral (se toma en cuenta que se haya realizado una actualización dentro de los tres meses previos a la última verificación realizada por el equipo del índice).

Se aclarará que en relación a viáticos, se busca saber información global designarla.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia. La no accesibilidad de forma reiterada, se considerará como no cumplimiento.

A esta pregunta se le otorga un valor de cinco (5) puntos, debido a la gran cantidad de información de carácter público que se evalúa y la importancia que tiene su publicación completa con la transparencia y rendición de cuentas de la institución.

Periodo de referencia: 2007



Indicadores de Transparencia

Los viajes al extranjero en representación de las instituciones o en misión especial, son costosos y deberían estar debidamente motivados. Los ciudadanos/as deberían tener la oportunidad de conocer sobre el destino y razón de los viajes, así como de los beneficios o resultados obtenidos con los mismos, salvo que se trate de información clasificada como de acceso restringido.

El artículo 11, señala que será de carácter público y de libre acceso el costo de los viajes, emolumentos o pagos en concepto de viáticos. Si el costo de los viajes es de carácter público, los motivos y resultados obtenidos, no pueden ser de carácter restringido, salvo que así se declare a través de Resolución motivada, por lo que nada impide que esta información sea publicada.

Para efectos de la puntuación, se verificará que se publique información sobre los viajes realizados e informes sobre los objetivos de los mismos y los resultados obtenidos.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia. La no accesibilidad de forma reiterada, se considerará como no cumplimiento.

Periodo de referencia: 2008 - 2009.



Indicadores de Transparencia

Esta pregunta busca determinar si la institución tiene la intención de transparentarse a tal nivel, de dar a conocer a la ciudadanía cuantos de sus servidores públicos son eventuales, permanentes, "transitorios" y cuantos contratados por servicios profesionales o para proyectos o servicios especiales, el cargo que desempeñan y la fecha de actualización de la información. No es necesario colocar el número de cédula de identidad personal.

El artículo 11 de la Ley 6 establece que la información sobre la planilla será de carácter público, y las instituciones tienden a publicar dicha información en la sección de transparencia de la institución y en el nodo de transparencia de la Defensoría del Pueblo, no obstante, para que la información sea útil, es necesario que sea publicada periódicamente, sea comparable, de calidad y confiable.

Para efectos de la puntuación se verificará que la exista una clasificación de dicha información en el sentido indicativo, lo cual hace que la información sea aun más transparente. Se considerará actualizada la información, si aparece la fecha de revisión de la vigencia de la información publicada.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia. La no accesibilidad de forma reiterada, se considerará como no cumplimiento.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

Algunas instituciones publican la memoria de la institución en la página WEB. Esta es información que debería hacerse de conocimiento público a través de un medio masivo como lo es la página WEB.

Periodo de referencia: 2008 - 2009



Indicadores de Transparencia

El Código Civil panameño señala que el desconocimiento de la Ley no exime de su cumplimiento, no obstante, es necesario que las instituciones utilicen todos los mecanismos a su alcance, lo cual incluye la página WEB, para informar al ciudadano/a sobre como funciona la institución y cuales son las normas que sustentan la actuación de la misma y rigen la relación entre esta y los ciudadanos/as.

Para efectos de la verificación de la actualización de la información se tomarán en cuenta dos aspectos: Fecha de la última actualización de la información al momento en que finaliza la verificación del equipo del Índice (dentro de los tres (3) meses previos) y que la información que reposa es la última sobre la materia.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia. La no accesibilidad de forma reiterada, se considerará como no publicación.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

La publicación de la ejecución presupuestaria en la página WEB permite a todos los ciudadanos/as que tengan acceso a dicho portal, observar periódicamente como se ejecuta el presupuesto aprobado y el comportamiento del mismo.

El artículo 10 de la ley 6 de 2002, establece que el Estado informará a quien lo requiera, la estructura de la ejecución presupuestaria, estadísticas y cualquier información relativa al presupuesto institucional. Este artículo sienta las bases para que cualquier institución como una práctica regular publique la información relativa a su estructura y ejecución presupuestaria.

Se espera que su presentación sea de forma esquematizada (porcentajes de ejecución) por programas (funcionamiento, inversión y gastos), subprogramas, actividad o proyecto, y de fácil entendimiento para los ciudadanos/as (Relación presupuesto - ejecución).

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia. La no accesibilidad de forma reiterada, se considerará como no publicación.

Periodo de referencia: 2009.



Indicadores de Transparencia

14

Es necesario que en la página WEB se informe sobre los diferentes programas institucionales, sus objetivos, presupuesto y responsables, para que los ciudadanos/as conozcan en que se invierte el dinero público, y además esta información sirve para que los mismos exijan rendición de cuentas.

El artículo 10 de la ley 6 de 2002, establece que el Estado informará a quien lo requiera, sobre el funcionamiento de la institución y sobre los programas desarrollados por la misma. Este artículo sienta las bases para que cualquier institución como una práctica regular publique la información relativa a sus programas y proyectos y sus grados de avance.

Para efectos de la verificación, se solicitará un listado de los programas y proyectos que realiza la institución para realizar el respectivo cotejo. Se verificará que exista información sobre la oficina o responsable directo del programa o proyecto.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia. La no accesibilidad de forma reiterada, se considerará como no cumplimiento.

Periodo de referencia: 2009



Indicadores de Transparencia

15

La publicación de estadísticas relacionadas con corrupción e irregularidades administrativas es una muestra más de transparencia institucional, además de que sirve como una advertencia a los propios servidores públicos respecto a la preocupación de la institución por cuantificar y cualificar el problema con el objetivo de buscarle soluciones concretas.

Las instituciones a través de sus departamentos u oficinas de auditoría interna llevan a cabo investigaciones en relación a irregularidades o actos de corrupción; sin embargo, las estadísticas relacionadas con investigaciones iniciadas y culminadas, así como el resultado de las mismas no es de conocimiento público por diferentes razones, entre ellas impedimentos legales. No obstante la publicación de información estadística e impersonal no compromete a la institución.

En relación con las estadísticas en materia disciplinaria, esta permite a los ciudadanos/as verificar el cumplimiento de las mismas en la institución además de servir como un mecanismo disuasorio para los propios servidores públicos.

Esta pregunta busca determinar en que medida la institución transparente la vulnerabilidad de la misma en cifras, para lo que se verificará la publicación de estadísticas sobre la materia, de manera actualizada. Se considerará que esta actualizada, si existe constancia de actualización del informe en la propia página WEB y esta se realiza como mínimo con carácter trimestral.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia. Mientras que la no accesibilidad por medio de la página WEB, se considerará como no cumplimiento.

Periodo de referencia: 2009



Indicadores de Transparencia

16

La ley de carrera administrativa Ley 9 de 1994 (modificada) establece la forma en que debiera realizarse la publicación de la oferta de empleo público (publicación en medios de comunicación de circulación nacional). En la última reforma que sufrió la Ley, se suspendió la calificación de servidores públicos de carrera por un periodo definido, pero nada impide que en desarrollo del principio de transparencia y el acceso a la función pública sobre la base del mérito, la información sobre las vacantes que existen para llenar los diferentes cargos, se publique en la página WEB de la institución como cumplimiento para que la información llegue a mayor cantidad de población interesada. Se verificará la existencia de un apartado en la página, destinado a publicar las ofertas de empleo público.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia. La no accesibilidad de forma reiterada, se considerará como no publicación.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

17

La Ley 6 de 2002, publicada en Gaceta Oficial el 23 de enero de 2002, establece que el reglamento interno, las políticas generales de la institución, que formen parte del plan estratégico; la descripción de la estructura organizativa de la institución, la ubicación de Documentos por categorías, registros y archivos de la institución, y el funcionario responsable de éstos; la descripción de los formularios y reglas de procedimiento para obtener información de la institución y donde pueden ser obtenidos, debe estar disponible en forma impresa y en los respectivos sitios de Internet.

Se verificará, que además de existir en el mundo virtual, la institución mantenga la información disponible para que pueda ser entregada o consultada por los ciudadanos/as. Para efecto de la puntuación se verificará que la información sea la última sobre los diferentes aspectos que señala el artículo 9 de la Ley 6 de 2002. La información podrá estar disponible en formato impreso o digital.

Se considerará como cumplimiento parcial si se cuenta con la publicación de gran parte de la información, pero actualizada.

Se tomará como no cumplimiento si se cuenta en formato impreso o digital, con un mínimo de la información señalada.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

18

Se considera como un servicio al ciudadano/a la existencia de un centro de documentación en donde repose información de carácter público de libre acceso.

Se verificará la existencia de una oficina centralizada en donde repose toda la información.

Se considerará como cumplimiento parcial, la existencia de la información de carácter público disponible de forma descentralizada en las diferentes direcciones o departamentos.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

19

La existencia de puntos de información y orientación además de agilizar la tramitación, evitando que los ciudadanos/as cometan errores, ayuda a informar sobre todos los pasos a seguir para obtener lo que se requiere. En el caso del Ministerio Público y el Órgano Judicial, podrá ayudar a explicar al ciudadano/a qué es lo que se necesita, los pasos a seguir en determinado procedimiento, además se evita que cualquier trámite en el servidor público se pueda aprovechar del desconocimiento de los requisitos para realizarlos del emisorado tramite o solicitud.

Por otro lado, con independencia de la naturaleza de la institución, los mencionados puntos con acceso a Internet, ayudan a comunicar al ciudadano/a sobre la información que le brinda la página WEB y la posibilidad de realizar transferir sus apuntes a la institución.

El último párrafo del artículo 4 de la Ley 6 de 2002, establece que para los efectos de prestar el servicio de acceso por medio de Internet, las instituciones deberán poner una oficina de consulta que tenga los medios electrónicos indispensables para ofrecer un servicio de calidad.

Mientras más posibilidades existan de acercar la Administración al ciudadano/a y realizar los trámites de forma más eficiente, menos oportunidades hay para la arbitrariedad y la enorme discrecionalidad.

Para efecto de la puntuación se verificará la existencia de kioscos o puntos de información con acceso a Internet, que brinden información exclusivamente sobre la situación física de las oficinas dentro de la institución, sin sobre los distintos trámites que se realizan ante la misma y la posibilidad de obtener la información solicitada a través de la WEB.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

20

La transparencia institucional se construye a partir del cumplimiento de las normas, pero también a través de buenas prácticas y detalles institucionales que pueden parecer superficiales pero que denotan voluntad de apertura y dotar de Mayor Transparencia a la institución. La identificación de las oficinas donde el ciudadano/a puede solicitar información es un detalle que siempre es valorado por el que no visita una institución con regularidad. Se valora con un mayor puntaje la existencia tanto de letreros generales como de específicos en cada dirección, departamento o sección.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009



Indicadores de Transparencia

21

El tiempo de espera de una contestación puede determinar en cierta medida la disponibilidad de la institución de atender al mayor número de ciudadanos/as que requieren de información ya sea sobre un trámite, situación de una solicitud u otro tipo de información. Consideramos que tres (3) minutos promedio es el tiempo razonable que debería esperar una persona cuando la línea está ocupada, o hay transferencia de llamada. Los tres (3) minutos se contabilizarán por cada evento (por ejemplo, línea ocupada o transferencia).

Muchas instituciones no otorgan información relacionada con trámites vía telefónica, indicando que debe el ciudadano/a apersonarse a la institución.

La medición de esta pregunta busca determinar la apertura de la institución al otorgar información tomando en cuenta igualmente la explicación que se brinda al ciudadano/a respecto a las razones por las cuales no se puede otorgar información sobre lo solicitado.

Para efectos de la puntuación, se verificará a través de prueba de uso la existencia de dicha línea de información al ciudadano y los tiempos de espera para la obtención de respuestas de calidad.

Se hará especial mención, como dato adicional, de la existencia de líneas gratuitas de información que permitan a cualquier persona, incluso desde un teléfono público, realizar una llamada sin costo alguno, así como del trato recibido al realizarse las llamadas.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

22

Es necesario que las instituciones verifiquen el carácter de la información que manejan. Hay información que al amparo de los artículos 14, 15 y 16 de la Ley 6 de 2002 es de acceso restringido o parcialmente restringido, por lo que se hace necesario que esta condición sea conocida por los ciudadanos/as, de manera que si no están de acuerdo con la clasificación puedan recurrir la medida.

La revisión y análisis documentado de la información que reposa en la institución permite clasificar la misma de manera previa, además representa publicidad para los ciudadanos/as sobre el plazo que la misma mantendrá la condición de restringida.

Para efectos de la puntuación se verificará que la institución, si no existe la clasificación previa a través de resolución, haya realizado la correspondiente investigación de carácter interno, respecto a la existencia o no de información de carácter restringido, y la publicación de la correspondiente resolución si la investigación interna arroja la existencia de información de carácter restringido que maneje alguna dirección, o departamento de la institución.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

Periodo de referencia: 2009.



Indicadores de Transparencia

23

El derecho a obtener de las instituciones información de carácter público está consignado en la Ley 6 de 2002 y en la reforma constitucional de 2004. Dicho derecho fue elevado a rango constitucional por lo que debe considerarse como una buena práctica institucional, la difusión y promoción del cambio en la cultura institucional que representa el respeto al ejercicio efectivo del mismo.

Para efectos de la puntuación, se verificará la proactividad de las instituciones en relación a la explicación y promoción del ejercicio responsable de este nuevo derecho a través de diferentes medios.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

24

Se verificará a través de pruebas sencillas de uso, la voluntad de la institución de cumplir con el derecho de acceso a la información pública dentro del plazo que indica la ley y entregando la información de carácter público solicitada.

Se considerará que hay cumplimiento si se entrega la información de carácter público solicitada de forma completa dentro del plazo que indica la ley.

Se considerará como cumplimiento parcial la situación intermedia.

El no cumplimiento lo determinará la falta de voluntad de suministrar la información de forma completa y en los plazos que indica la ley en la mayoría de las pruebas realizadas.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

25

La reglamentación que sufrió la Ley 6 de 2002, determinando quienes se consideraban interesados para efectos del acceso a la información fue derogada porque era violatoria del espíritu de la norma. Las solicitudes de acceso a la información cuando la información no se encuentre disponible a través de algún medio impreso o en la página WEB, no deben llenar requisitos ni estar sujetas a trabas de ningún tipo.

Esta pregunta busca determinar si las instituciones establecen algún tipo de traba o limitación al acceso a la información.

Se verificará por ejemplo, la posibilidad de obtener copias en la institución y a precios razonables, así como la inexistencia de otro tipo de trabas para obtener información, entre otros aspectos.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

26

Se realizará una encuesta a los funcionarios, en la cual se verificará el conocimiento básico de este derecho así como la responsabilidad que genera la no contestación de la petición de forma completa o dentro del plazo que señala la ley.

Periodo de referencia Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

27

La indicación de los tiempos estimados de respuesta de los diferentes trámites (mínimos y máximos) que se realicen en la institución para que los ciudadanos/as conozcan cual es el promedio de tiempo que deben esperar para obtener una respuesta, independientemente de su complejidad, es una buena práctica administrativa. Con esta medida se reducen las posibilidades de exigencia de pago por agilización, además de que el plazo máximo permite al ciudadano/a exigir resultados sobre la base de lo indicado por la propia institución.

Se verificará que exista información sobre plazos publicada en letreros, afiches, tableros, panfletos, formularios, boletines o haciendo referencia al sitio dentro de la página WEB en donde se puede consultar la información.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia (publicación de los plazos solamente en la página WEB o portal PanamaTramita).

Periodo de referencia Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

28

Para que la medida de publicar los plazos de respuesta de los trámites sea efectiva, debe ir acompañada de controles y advertencias tanto a los ciudadanos/as como a los servidores públicos sobre las consecuencias de los pagos por agilización u omisión de requisitos.

Se verificará que las advertencias se publiquen a través de letreros, tableros, panfletos, y boletines.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia (publicación de las advertencias solamente en la página WEB o portal PanamaTramita).

Periodo de referencia Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

29

La posibilidad de consultar el estado de trámites o solicitudes en línea reduce las posibilidades de que sean exigidos pagos por agilización o realizar los trámites a pesar de la existencia de omisiones en los requisitos presentados.

Se otorgará el puntaje de la bonificación a las instituciones que demuestren que cuentan con programas informáticos que permitan verificar el estado de los trámites (lo cual permite observar donde el trámite se encuentra estancado) en beneficio de la transparencia del procedimiento.

Periodo de referencia Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

30

Una de las conclusiones generales del Informe del índice 2008, refleja que las instituciones confunden rendición de cuentas con publicidad institucional. La rendición de cuentas implica la exposición de resultados de la gestión institucional lo cual incluye aciertos, desaciertos, retrasos en la ejecución de proyectos y sus causas así como la exposición de temas pendientes, de modo que se pueda contrastar lo realizado con los planes y programas de la institución, los cuales igualmente deben ser públicos y de fácil acceso. Igualmente la rendición de cuentas incluye la obligación de publicar los estados financieros de la institución por los canales correspondientes cuando la ley así lo exige. A esto se refiere la Ley 6 de 2002 cuando habla del deber de responsabilidad respecto a las actuaciones y sobre los resultados de la gestión realizada.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia. Mientras que el no cumplimiento incluye los cumplimientos débiles.

Periodo de referencia 2008-2009.



Indicadores de Transparencia

31

La Constitución Nacional y la Ley 59 de 1999 establecen la obligación de ciertos servidores públicos, de presentar declaración jurada de estado patrimonial, tanto antes de que empiece su mandato como luego de culminado. Se busca medir el cumplimiento de esta obligación por parte de los servidores que tiene esta carga (debidamente identificados en las normas) y el liderazgo que ejerce la máxima jerarquía de la institución presentándola y exigiendo la presentación a sus subalternos.

Para efectos de la puntuación, se verificará que la institución presente la copia de las notas enviadas a la Contraloría General selladas por la misma, o la publicación de la información en la sección de transparencia de la página WEB.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

Periodo de referencia 2005 - 2009.



Indicadores de Transparencia

32

Las instituciones comprometidas con la rendición de cuentas, se preocupan porque los servidores públicos tanto entrantes como salientes cumplan con las obligaciones que pueden afectar el patrimonio e imagen de la institución. En consecuencia la solicitud de la información en relación con la presentación de los ex-servidores públicos de la institución obligados a presentar la declaración de acuerdo a la Ley 59 de 1999, representa un acto de responsabilidad por parte de la misma, la cual consideramos que debe prestar su colaboración a la Contraloría General de la República.

Para efectos de la puntuación se verificará que la institución realice gestiones y publique información relacionada con la obligación legal de los ex-funcionarios de presentar las respectivas declaraciones.

Se considerará que el cumplimiento es parcial si la institución no realiza gestiones para confirmar el cumplimiento de la obligación.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009.



Indicadores de Transparencia

33

Tanto la Ley que creó la Contraloría General de la República, como el Código Fiscal establecen reglas relacionadas con los agentes de manejo, los cuales deben rendir declaración jurada sobre su estado patrimonial, sin embargo ante la indeterminación de dichas normas, es necesario que cada institución defina quienes son sus agentes de manejo, regule sus obligaciones y preste su colaboración a la Contraloría General de la República.

Para efectos de la puntuación, se verificará la existencia de algún instrumento normativo u otro documento de carácter formal que establezca quienes son los agentes de manejo en la institución, sus obligaciones, así como constancia de la exigencia del cumplimiento por parte de la institución.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

Periodo de referencia: Sin fecha.



Indicadores de Participación Ciudadana

- I. Apertura de espacios de Participación Ciudadana.
- II. Planificación y Promoción de la Participación Ciudadana.
- III. Respeto y control del ejercicio del Derecho de Petición, consultas, denuncias y quejas.
- IV. Toma de decisiones vinculadas a la Participación Ciudadana.



Indicadores de Participación Ciudadana

I. Apertura de espacios de Participación Ciudadana.

34

34. ¿La institución ha creado espacios de carácter formal para la participación permanente de organizaciones de la sociedad civil y se activan dichos espacios?

- A. Cumplimiento total = 5 puntos
- B. Cumplimiento parcial = 3 puntos
- C. No cumplimiento = 1 punto



Indicadores de Participación Ciudadana

I. Apertura de espacios de Participación Ciudadana.

35

35. ¿Se realizan consultas puntuales con las organizaciones de la sociedad civil sobre decisiones o medidas a adoptar por la institución?

- A. Cumplimiento total = 3 puntos
- B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
- C. No cumplimiento = 1 punto



Indicadores de Participación Ciudadana

I. Apertura de espacios de Participación Ciudadana.

36

36. ¿Se solicita opinión a las organizaciones de la sociedad civil en relación con la reglamentación de normas relacionadas con la institución, que puedan afectar a la colectividad o a un grupo específico?

- A. Cumplimiento total = 5 puntos
- B. Cumplimiento parcial = 3 puntos
- C. No cumplimiento = 1 punto



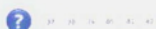
Indicadores de Participación Ciudadana

II. Planificación y Promoción de la Participación Ciudadana.

37

37. ¿La institución cuenta con un plan de promoción de la participación ciudadana, con indicación de tipo de evento y cronograma proyectado, y se ejecuta y difunde a través de diferentes medios?

- A. Cumplimiento total = 5 puntos
- B. Cumplimiento parcial = 3 puntos
- C. No cumplimiento = 1 punto



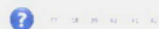
Indicadores de Participación Ciudadana

II. Planificación y Promoción de la Participación Ciudadana.

38

38. ¿En la página WEB existe una sección o link sobre participación ciudadana, de fácil acceso, y con contenido?

- A. Cumplimiento total = 3 puntos
- B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
- C. No cumplimiento = 1 punto



Indicadores de Participación Ciudadana

II. Planificación y Promoción de la Participación Ciudadana.

39. ¿Se realizan encuestas o sondeos de opinión para conocer el punto de vista de los ciudadanos/as en relación a la gestión de la institución y/o proyectos específicos y se difunden los resultados?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

37 38 39 40 41 42

Indicadores de Participación Ciudadana

II. Planificación y Promoción de la Participación Ciudadana.

40. ¿Se promueven y realizan actividades para involucrar a los ciudadanos/as en los programas, proyectos, de la institución?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

37 38 39 40 41 42

Indicadores de Participación Ciudadana

II. Planificación y Promoción de la Participación Ciudadana.

41. ¿La institución ha firmado convenios con organizaciones públicas o de la sociedad civil relacionados con la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana, y ejecuta actividades relacionadas con los mismos?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

37 38 39 40 41 42

Indicadores de Participación Ciudadana

II. Planificación y Promoción de la Participación Ciudadana.

42. ¿La institución ha acogido o ha colaborado con veedurías sociales, auditorías sociales, mapas de riesgo o instrumentos similares para prevenir la corrupción, involucrando a la sociedad civil en la reducción de la vulnerabilidad de la misma frente a este flagelo?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

37 38 39 40 41 42

Indicadores de Participación Ciudadana

III. Respeto y control del ejercicio del Derecho de Petición, consultas, denuncias y quejas.

43. ¿Se brinda en la página WEB o en algún medio institucional, información sobre el ejercicio del derecho constitucional de petición y la forma de ejercerlo de manera respetuosa y responsable?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

43 44 45

Indicadores de Participación Ciudadana

III. Respeto y control del ejercicio del Derecho de Petición, consultas, denuncias y quejas.

44. ¿La institución cumple con el derecho constitucional de petición?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

43 44 45

Indicadores de Participación Ciudadana

III. Respeto y control del ejercicio del Derecho de Petición, consultas, denuncias y quejas. 45

45. ¿La institución cuenta con buzones de sugerencias operativos y funcionales y se publica en la página WEB o en otro medio institucional, de forma periódica, información sobre medidas adoptadas por la institución en relación a las mismas?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Participación Ciudadana

IV. Toma de decisiones vinculadas a la Participación Ciudadana. 46

46. ¿La institución lleva un registro de las acciones de participación y toma de decisiones vinculadas con la participación ciudadana y se publica a través de diferentes medios?

A. Cumplimiento total = 5 puntos
B. Cumplimiento parcial = 3 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Participación Ciudadana

La representatividad de los gremios relacionados con las actividades que desarrolla la institución y/o de miembros de la sociedad civil, dentro de la estructura formal de la institución es una fórmula de participación ciudadana.

Existen instituciones que de acuerdo a su instrumento de creación tienen la obligación de integrar miembros ajenos a la misma en su proceso de toma de decisiones, pero la Ley 6 de 2002 establece la posibilidad de "participación directa en instancias institucionales" lo que permite que las instituciones, tanto las que cuentan con miembros de diferentes gremios y de la sociedad civil en su estructura formal de toma de decisiones, como las que no, creen consejos consultivos, o similares involucrando de forma permanente a los ciudadanos/as o grupos relacionados con las diferentes materias que desarrolla y ejecuta la institución.

Para efectos de la puntuación, se verificará la existencia formal de dichos mecanismos, así como de registros (actas) e informes sobre el resultado de las reuniones efectuadas tanto en el año 2006 como en el año 2009.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

Se le otorga un puntaje máximo de cinco (5) puntos a esta pregunta por la importancia y el peso que tiene en la variable participación ciudadana la creación de espacios de participación directa permanente dentro de la estructura formal de decisión de la institución.

Periodo de referencia: 2009

34

Indicadores de Participación Ciudadana

Ante la inexistencia de una representación formal en el proceso de toma de decisiones, la consulta y comunicación con los gremios y actores de la sociedad civil de forma constante, es una fórmula válida, si se convierte en una práctica habitual de participación ciudadana.

Para efectos de la puntuación, se verificará la demostración de habitualidad por parte de la institución, a través de la verificación de comunicación cursada con los gremios y organizaciones de la sociedad civil, actas, minutas, entre otros, de forma constante.

Se considerará como cumplimiento parcial cualquier situación intermedia, entre ellas, la verificación de consultas con los gremios o la sociedad civil sobre temas puntuales de forma esporádica o no consistente.

Periodo de referencia: 2006 - 2009

35

Indicadores de Participación Ciudadana

Las leyes (cuando lo requieran) permiten ampliar oportunidades de reglamentación de las mismas a través de Decretos Ejecutivos, Resoluciones, Resueltos, entre otros instrumentos normativos. Muchas veces la reglamentación afecta de forma directa a la sociedad civil, de modo que resulta positivo la consulta a la misma, antes de su aprobación y entrada en vigencia.

Para efectos de la puntuación, se verificará la existencia de iniciativas en dicha dirección (correspondencia, convocatorias, informes, reuniones) tanto en el año 2006 como en año 2009 demostrando habitualidad. Igualmente se tomará en cuenta el respaldo de la institución a iniciativas producto del clamor de la opinión pública.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

Se le otorga un puntaje máximo de cinco (5) puntos a esta pregunta por la importancia y el peso que tiene en la variable o factor participación ciudadana la consulta sobre nuevas normas o la modificación de las existentes, principalmente cuando afectan a la colectividad o a un grupo específico.

Periodo de referencia: 2008 - 2009

36

Indicadores de Participación Ciudadana

La identificación de espacios de participación ciudadana en atención a la naturaleza de la institución y los programas y proyectos que realiza debe permitir la preparación de un plan de promoción de la misma.

Para efectos de la puntuación, se verificará que la participación ciudadana forme parte de la planificación anual de la institución y la difusión de dicho plan a través de diferentes medios (página WEB, televisión, radio, prensa escrita, entre otros medios) y su ejecución regular.

Se considera regular la realización de actividades de forma constante conforme a la planificación realizada.

Se considerará cumplimiento parcial la situación intermedia.

Se le otorga un puntaje máximo de cinco (5) puntos a esta pregunta por la importancia y el peso que tiene en la variable o factor participación ciudadana el establecimiento de un plan para la promoción de la misma y su ejecución regular.

Periodo de referencia: 2009

37

Indicadores de Participación Ciudadana

38

La creación de espacios de participación ciudadana forma parte de todos los programas de gobierno. Esto se debe traducir en una actitud que invite a la participación. El colocar en un lugar visible, de fácil ubicación dentro de la página WEB, un acceso a información relacionada con estos mecanismos, que se encuentre operativo, respalda los mencionados compromisos.

Para efectos de la puntuación, se considera que el apartado o link es de fácil acceso si aparece directamente en la página principal o hay un enlace desde la misma, que permita ubicarlo con facilidad. En relación al contenido, se verificará que se describan las formulas o actividades de participación y las reglas que se aplican a las diferentes modalidades, buzones de sugerencias, consultas y quejas, informes sobre incidencias de la participación, estadísticas, entre otros.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

Periodo de referencia: Segundo semestre 2009



Indicadores de Participación Ciudadana

39

Es positivo que las propias instituciones creen mecanismos para realizar autoevaluaciones que le permitan junto con las estadísticas, advertir irregularidades con ayuda de la ciudadanía y preparar sus planes de mejoras.

Para efectos de la puntuación, se verificará la realización de encuestas o sondeos de opinión que cuenten con un documento de carácter formal o informal (Resolución) que establezca el objetivo de la encuesta, los mecanismos para garantizar la integridad de las mismas (principalmente si se trata de encuestas o sondeos electrónicos), el margen de error, publicación de resultados y mecanismo de seguimiento y difusión interna de los mismos.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia (por ejemplo, simples sondeos de opinión realizados a través de internet, sin base científica, y una revaloración y seguimiento).

Periodo de referencia: 2009



Indicadores de Participación Ciudadana

40

Independientemente de la naturaleza de la institución, es posible crear espacios de participación ciudadana más allá de la composición participativa de las juntas directivas.

Para efectos de la puntuación, se verificará la realización de concursos de diseños de proyectos, ensayos, consultas en línea, junto con todas las modalidades de participación más directa que representen formulas creativas de hacer partícipes a los ciudadanos/as en los proyectos y programas de la institución.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

Periodo de referencia: 2009



Indicadores de Participación Ciudadana

41

Las instituciones dentro de sus atribuciones tienen facultades para firmar convenios de cooperación tanto con otras instituciones públicas como con organizaciones de la Sociedad civil con la finalidad de satisfacer de forma más eficiente los intereses públicos.

La pregunta del indicador tiene por objeto determinar la voluntad de la institución de firmar convenios con organizaciones públicas o de la sociedad civil, relacionados con la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana, y las políticas de participación ciudadana que ayuden a la disminución de la vulnerabilidad de la institución frente a la corrupción.

Para efectos de la puntuación, se verificará la firma de convenios con la sociedad civil relacionados con el fortalecimiento de la participación ciudadana, y la ejecución de actividades periódicas relacionadas con los mismos. Se considerará periódica la realización de por lo menos dos (2) actividades anuales relacionadas con los mencionados convenios.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

Periodo de referencia: 2008 - 2009



Indicadores de Participación Ciudadana

42

Para reducir los riesgos de corrupción en las instituciones, es necesario identificar cuáles son las situaciones que pudieran colocar en una situación de vulnerabilidad a la institución frente a las prácticas corruptas o deshonestas.

Si no se involucra a los usuarios de los servicios que presta la institución, difícilmente se podrá obtener un reflejo total de la realidad, por lo que las veedurías sociales, la confección de mapas de riesgo, y otros instrumentos, representan mecanismos idóneos para que las instituciones se protejan contra la corrupción con la ayuda de las recomendaciones de la sociedad civil.

Para efectos de la puntuación, se verificará la colaboración en por lo menos una actividad anual en dicha dirección y de más de una medida adoptadas producto de las mismas, en el año 2008 y 2009.

En consecuencia, Se tomará en cuenta la existencia de por lo menos dos medidas concretas adoptadas con motivo de la actividad anual, tanto en el año 2008, como en el 2009. La ejecución de medidas concretas puede obedecer a veedurías sociales u otros instrumentos de consulta iniciado antes del año 2008.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

Periodo de referencia: 2008 - 2009



Indicadores de Participación Ciudadana

43

Se verificará que la institución demuestre cierta proactividad frente a este derecho ciudadano básico, el cual frecuentemente es visto como una carga para la Administración indicando información relacionada con el mismo y con su ejercicio responsable.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009



Indicadores de Participación Ciudadana

44

Se verificará a través de pruebas sencillas de uso, la voluntad de la institución de cumplir con el derecho constitucional de petición.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

Periodo de referencia: Segundo semestre de 2009



Indicadores de Participación Ciudadana

45

Para efectos de la puntuación, se considerarán operativos y funcionales los buzones u otro formato que utilice la institución, si estos además de estar en la página WEB, se ubican en lugares estratégicos y concurridos de la institución (vestibulo, lugares en los que se realizan trámites o se atiende a los ciudadanos/as, acceso o salidas de los ascensores, direcciones de asesoría legal, entre otras) se revisan de forma periódica (por lo menos una vez al mes) levantándose informes sobre las mencionadas sugerencias y recomendaciones, las cuales son compartidas con los responsables de cada Sección, Departamento, o Dirección.

De igual modo se verificará la publicación de información relacionada con las sugerencias presentadas y las medidas adoptadas en relación a las mismas.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

Periodo de referencia: 2009



Indicadores de Participación Ciudadana

46

La pregunta tiene como objetivo determinar si existe una instancia formal que tome en cuenta el resultado de las fórmulas o eventos de participación ciudadana para la toma de decisiones, preparación de planes de mejora, o como mecanismo de fortalecimiento de la imagen institucional.

Para efectos de la puntuación, se verificará si la institución lleva un registro de las actividades de participación ciudadana o si prepara y publica informes sobre su incidencia en los programas y proyectos de la institución a través de diferentes medios.

Se considerará cumplimiento parcial cualquier situación intermedia.

Periodo de referencia: 2008 - 2009



Indicadores de Institucionalidad

- I. Reglas y controles en la organización administrativa.
- II. Gestión por procesos y resultados, racionalización y simplificación de trámites.
- III. Reglas para la administración de la página WEB y el control de la participación ciudadana.
- IV. Procedimiento de ingreso a la función pública, controles e incentivos.
- V. Reglas y controles en materia de Contratación Pública.
- VI. Control de la discrecionalidad y arbitrariedad administrativa.
- VII. Procedimientos de auditoría y control interno.



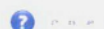
Indicadores de Institucionalidad

I. Reglas y controles en la organización administrativa.

47

47. ¿La institución tiene como política la implementación de normas y procedimientos que permitan fortalecer los controles internos tanto en los procesos operativos como administrativos de la institución, involucrando a los responsables de aplicar los mismos?

- A. Cumplimiento total = 5 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 3 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto



Indicadores de Institucionalidad

I. Reglas y controles en la organización administrativa.

48

48. ¿La institución cuenta con procedimientos para la preparación de manuales de funciones y manuales operativos y estos se preparan y actualizan?

- A. Cumplimiento total = 5 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 3 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto



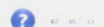
Indicadores de Institucionalidad

I. Reglas y controles en la organización administrativa.

49

49. ¿La institución tiene como política la preparación de un "Plan Estratégico" o similar, y planes operativos con descripción de objetivos, metas, recursos, cronogramas y funcionarios responsables de su cumplimiento?

- A. Cumplimiento total = 5 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 3 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto



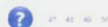
Indicadores de Institucionalidad

I. Reglas y controles en la organización administrativa.

50

50. ¿Los servidores de la institución conocen cuál es la misión y visión de la misma, relacionada con su plan estratégico?

- A. Cumplimiento total (Más del 75%) = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial (Entre el 50% y el 75%) = 2 puntos
 C. No cumplimiento (Menos del 50%) = 1 punto



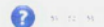
Indicadores de Institucionalidad

II. Gestión por procesos y resultados, racionalización y simplificación de trámites.

51

51. ¿La institución utiliza métodos formales de medición para evaluar avances y limitaciones en el logro de metas e indicadores establecidos en su plan estratégico y plan operativo, y se publican los resultados?

- A. Cumplimiento total = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto



Indicadores de Institucionalidad

II. Gestión por procesos y resultados, racionalización y simplificación de trámites. 52

52. ¿La institución tiene políticas, programas y/o realiza actividades para evaluar sus procedimientos, reducir tiempos y pasos innecesarios, y ejecuta planes de mejora y seguimiento?

A. Cumplimiento total = 5 puntos
B. Cumplimiento parcial = 3 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

?

Indicadores de Institucionalidad

II. Gestión por procesos y resultados, racionalización y simplificación de trámites. 53

53. ¿Se realizan auditorías internas o externas de los procesos más sensitivos dentro de la institución y se preparan diagnósticos que permitan identificar posibles riesgos (operativos, financieros, administrativos, entre otros)?

A. Cumplimiento total = 5 puntos
B. Cumplimiento parcial = 3 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

?

Indicadores de Institucionalidad

II. Gestión por procesos y resultados, racionalización y simplificación de trámites. 54

54. ¿La institución cuenta con un sistema o procedimiento formal de atención al usuario; y el mismo es conocido por los funcionarios responsables?

A. Cumplimiento total = 5 puntos
B. Cumplimiento parcial = 3 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

?

Indicadores de Institucionalidad

III. Reglas para la administración de la página WEB y el control de la participación ciudadana. 55

55. ¿Existe, en la estructura administrativa de la institución, creado de manera formal, un departamento, oficina o funcionario responsable de la gestión y actualización de la página WEB?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

?

Indicadores de Institucionalidad

III. Reglas para la administración de la página WEB y el control de la participación ciudadana. 56

56. ¿Cuenta la institución con un procedimiento que regule la administración de la página WEB, que incluya a su vez sistemas de registro de actualización de contenidos?

A. Cumplimiento total = 5 puntos
B. Cumplimiento parcial = 3 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

?

Indicadores de Institucionalidad

III. Reglas para la administración de la página WEB y el control de la participación ciudadana. 57

57. ¿La administración de la página WEB sigue algún modelo, reglas o directrices en materia de gobierno electrónico con proyecciones para mejorar y estandarizar la calidad de la información, así como reglas para la coordinación entre las diferentes instituciones que comparten trámites e información?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

?

Indicadores de Institucionalidad

III. Reglas para la administración de la página WEB y el control de la participación ciudadana.

58. ¿La Institución cuenta con una Dirección, Departamento, Oficina, Sección, Encargado, Coordinador, o similar, creada con carácter formal (a través de Ley, decreto, resuelto, resolución u otro instrumento normativo) encargada de la promoción, control y coordinación de la participación ciudadana?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Institucionalidad

III. Reglas para la administración de la página WEB y el control de la participación ciudadana.

59. ¿La institución cuenta con reglas de carácter formal e informal que establezcan la obligación de la institución de crear espacios de participación ciudadana de acuerdo a la naturaleza de la misma, las fórmulas para crearlos y los mecanismos de control de su incidencia?

A. Cumplimiento total = 5 puntos
B. Cumplimiento parcial = 3 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Institucionalidad

IV. Procedimiento de ingreso a la función pública, controles e incentivos.

60. ¿La institución cumple con reglas para el reclutamiento de recursos humanos sobre la base de competencias y mérito?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Institucionalidad

IV. Procedimiento de ingreso a la función pública, controles e incentivos.

61. ¿Existen criterios o reglas establecidas para la contratación de asesores y personal por servicios profesionales, y se requiere la presentación de informes detallados de su gestión, con periodicidad?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Institucionalidad

IV. Procedimiento de ingreso a la función pública, controles e incentivos.

62. ¿Existen reglas internas para la equiparación salarial y se aplican?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Institucionalidad

IV. Procedimiento de ingreso a la función pública, controles e incentivos.

63. ¿Existen reglas formales e informales que obliguen a la realización de informes de evaluación de desempeño de forma periódica, para determinar los ascensos y aumentos de salario, cuando no son automáticos (ordenados por alguna norma), y se aplican?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Institucionalidad

IV. Procedimiento de ingreso a la función pública, controles e incentivos.

64. ¿La institución realizó de manera activa y efectiva la coordinación interna del equipo institucional encargado de desarrollar las actividades necesarias para completar el cuestionario del índice de integridad de las instituciones públicas 2009?

A. Cumplimiento total (Más del 75%) = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial (Entre el 50% y el 75%) = 2 puntos
 C. No cumplimiento (Menos del 50%) = 1 punto

Encuesta a servidores públicos

60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72

Indicadores de Institucionalidad

IV. Procedimiento de ingreso a la función pública, controles e incentivos.

65. ¿Se tiene como política la difusión y capacitación frecuente y permanente en relación con el Código de Ética uniforme de los servidores públicos o las normas éticas aplicables a los funcionarios en la institución, a través de diferentes medios?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto

60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72

Indicadores de Institucionalidad

IV. Procedimiento de ingreso a la función pública, controles e incentivos.

66. ¿La institución pertenece formalmente a la Red Interinstitucional de Ética Pública, y él o los representantes de dicho ente en la institución tienen atribuciones concretas y realizan proyectos o actividades dentro de la institución?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto

60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72

Indicadores de Institucionalidad

IV. Procedimiento de ingreso a la función pública, controles e incentivos.

67. ¿Los servidores públicos de la institución conocen de la existencia y reglas básicas del Código Uniforme de Ética Pública o el aplicable en la institución?

A. Cumplimiento total (Más del 75%) = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial (Entre el 50% y el 75%) = 2 puntos
 C. No cumplimiento (Menos del 50%) = 1 punto

Encuesta a servidores públicos

60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72

Indicadores de Institucionalidad

IV. Procedimiento de ingreso a la función pública, controles e incentivos.

68. ¿Se mantienen políticas institucionales definidas en relación a la lucha contra la corrupción?

A. Cumplimiento total = 5 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 3 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto

60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72

Indicadores de Institucionalidad

IV. Procedimiento de ingreso a la función pública, controles e incentivos.

69. ¿La institución cuenta con mecanismos de carácter formal o informal para limitar y controlar los conflictos de interés dentro de la institución (antes de ejercer la función pública, durante y posteriormente) y los mismos se aplican?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto

60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72

Indicadores de Institucionalidad

IV. Procedimiento de ingreso a la función pública, controles e incentivos.

70. ¿Existen reglas para otorgar incentivos relacionados con el buen desempeño y comportamiento ético de los funcionarios? (actividades internas de reconocimiento público, premiaciones, entre otras)

A. Cumplimiento total = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto

70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

Indicadores de Institucionalidad

IV. Procedimiento de ingreso a la función pública, controles e incentivos.

71. ¿Existen mecanismos para la valoración del perfeccionamiento y capacitación permanente del funcionario para efecto de aumentos salariales o mejora de la situación laboral y estos se ponen en práctica?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto

70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

Indicadores de Institucionalidad

IV. Procedimiento de ingreso a la función pública, controles e incentivos.

72. ¿Existen condiciones en la institución que garanticen la posibilidad de ascenso y crecimiento profesional sobre la base del mérito?

A. Cumplimiento total (Más del 75%) = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial (Entre el 50% y el 75%) = 2 puntos
 C. No cumplimiento (Menos del 50%) = 1 punto

Encuesta a servidores públicos

70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

Indicadores de Institucionalidad

V. Reglas y controles en materia de Contratación Pública.

73. ¿La institución cuenta con procedimientos formales para calcular y fijar el precio oficial o valor estimado en la convocatoria de los actos públicos, y este se publica como regla general?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto

70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

Indicadores de Institucionalidad

V. Reglas y controles en materia de Contratación Pública.

74. ¿Se cuenta con algún procedimiento interno de carácter formal para designar a los miembros de comisiones evaluadoras o verificadoras de las propuestas que incluyan declaraciones sobre conflicto de interés, experiencia comprobada en la materia objeto del acto público, entre otros aspectos?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto

70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

Indicadores de Institucionalidad

V. Reglas y controles en materia de Contratación Pública.

75. ¿Existen reglas formales o informales que obliguen a incluir en los pliegos de cargos medidas para controlar los conflictos de interés, garantías de experiencia mínima de las empresas cuando la naturaleza del contrato lo requiera, directrices sobre metodologías de evaluación, entre otras medidas concretas de control de la objetividad de los pliegos?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
 B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
 C. No cumplimiento = 1 punto

70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

Indicadores de Institucionalidad

V. Reglas y controles en materia de Contratación Pública. 76

76. ¿Existen procedimientos internos y controles para el seguimiento, agilización y responsabilizar a funcionarios por el retraso en los pagos a proveedores de bienes, obras y servicios?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

75 76 77 78 79

Indicadores de Institucionalidad

V. Reglas y controles en materia de Contratación Pública. 77

77. ¿Se cuenta con reglas o procedimientos que obliguen a mantener un registro histórico de los contratos que permita observar todas las modificaciones, adendas o prórrogas realizadas a los mismos?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

75 76 77 78 79

Indicadores de Institucionalidad

V. Reglas y controles en materia de Contratación Pública. 78

78. ¿La institución mantiene inventarios y controles sistematizados de los bienes licitados y del seguimiento a los contratos de suministro, servicios y obras?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

75 76 77 78 79

Indicadores de Institucionalidad

V. Reglas y controles en materia de Contratación Pública. 79

79. ¿La institución tiene como política la solicitud de realización de Convenios Marco para la obtención de bienes, productos o servicios para su inclusión en el Catálogo Electrónico?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

75 76 77 78 79

Indicadores de Institucionalidad

VI. Control de la discrecionalidad y arbitrariedad administrativa. 80

80. ¿La institución tiene como política la identificación de procedimientos homogéneos y la preparación de formularios para la más eficiente y menos discrecional tramitación de los procedimientos externos, en cumplimiento del artículo 38 de la Ley 38 de 2000?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

80 81 82 83 84

Indicadores de Institucionalidad

VI. Control de la discrecionalidad y arbitrariedad administrativa. 81

81. ¿El otorgamiento de "visto bueno" tiene su sustento en reglas de carácter formal o informal, se informa sobre las mismas a través de diferentes medios y existen registros y controles formales de los tiempos para su otorgamiento?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

80 81 82 83 84

Indicadores de Institucionalidad

VI. Control de la discrecionalidad y arbitrariedad administrativa.

82. ¿La institución (se eliminó una palabra) facilita la presentación de denuncias y quejas administrativas relacionadas con los funcionarios, la gestión institucional y lleva registros formales de las denuncias y quejas presentadas?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Institucionalidad

VI. Control de la discrecionalidad y arbitrariedad administrativa.

83. ¿Los funcionarios de la institución conocen el mecanismo a seguir para la presentación de denuncias y quejas administrativas?

A. Cumplimiento total (Más del 75%) = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial (Entre el 50% y el 75%) = 2 puntos
C. No cumplimiento (Menos del 50%) = 1 punto

Indicadores de Institucionalidad

VI. Control de la discrecionalidad y arbitrariedad administrativa.

84. ¿Existen reglas formales o informales que obligan a la programación, y control de la toma de vacaciones de todos los funcionarios de la institución, incluyendo a los funcionarios de las altas jerarquía y estas se respetan?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Institucionalidad

VI. Control de la discrecionalidad y arbitrariedad administrativa.

85. ¿La institución tiene como política, la promoción de la realización de trámites internos y externos, vía electrónica?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Institucionalidad

VII. Procedimientos de auditoría y control interno.

86. ¿La institución cuenta con políticas definidas que permiten a la Dirección o Departamento de Auditoría Interna reportar al despacho superior cualquier irregularidad y se envían informes con los resultados a la Contraloría General para que tenga conocimiento de las irregularidades advertidas?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Institucionalidad

VII. Procedimientos de auditoría y control interno.

87. ¿La Dirección o Departamento de Auditoría Interna o similar, utiliza instrumentos o mecanismos (informes de seguimiento) para asegurarse que las recomendaciones sobre irregularidades advertidas han sido cumplidas?

A. Cumplimiento total = 3 puntos
B. Cumplimiento parcial = 2 puntos
C. No cumplimiento = 1 punto

Indicadores de Institucionalidad

VII. Procedimientos de auditoría y control interno.

88. ¿La Dirección o Departamento de Auditoría Interna o similar, tiene como política la publicación de informes estadísticos sobre las auditorías iniciadas y culminadas se publica esta información?

A. Cumplimiento total = 3 puntos

B. Cumplimiento parcial = 2 puntos

C. No cumplimiento = 1 punto

?