



Fundación para el desarrollo de la Libertad  
Ciudadana,  
Capítulo Panamá de Transparencia  
Internacional



## Proyecto de Índice de Integridad de las Instituciones Públicas de Panamá

### PREGUNTAS Y DUDAS SOBRE LAS HERRAMIENTAS Y RESPUESTAS

<b>Fecha</b>	<b>N° de control</b>	<b>Elaborado por</b>
3 de junio de 2008	220007	Lic. Irina Francioni

A continuación encontrará un listado de preguntas y dudas plasmadas en los talleres y presentaciones hechas sobre las herramientas del Índice de Integridad 2008 de las Instituciones Públicas de Panamá. Las mismas han sido respondidas para facilitar a los usuarios la aplicación del cuestionario y otros instrumentos.

Este listado será actualizado permanentemente con todas las dudas que se recopilen en el transcurso del desarrollo del proyecto. Agradecemos sus aportes, por lo que demuestra el genuino interés en la ejecución de esta importante actividad.

Está organizado en dos bloques temáticos:

- Dudas y comentarios generales sobre el proyecto, donde se incluyen dudas sobre los procesos, tiempos, etc. El orden de la misma está dada por el orden de llegada de las dudas.
- Dudas y comentarios del cuestionario online Índice de Integridad, que se subdivide en tres bloques: Factor Transparencia, Factor Participación Ciudadana y Factor Institucionalidad. El orden de las dudas están dadas por el número de la pregunta a la cual se refieren. Primero se menciona la pregunta del cuestionario y se señala la página en la cual se encuentra en el Manual del Índice de Integridad 2008 de las Instituciones Públicas de Panamá, luego de efectúa la pregunta o comentario del usuario, identificado con las sigla U (usuario) y finalmente la respuesta, identificado con la siglas **II (Índice de Integridad)**.

### **BLOQUE TEMÁTICO I PREGUNAS Y COMENTARIOS SOBRE EL PROYECTO INDICE DE INTEGRIDAD 2008 DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS DE PANAMÁ**

***U: ¿La calificación del Índice, en caso de ser bajo, afectará la imagen de la institución?***

*II: Uno de los principales objetivos del estudio es fortalecer la credibilidad del ciudadano en las instituciones públicas, para robustecer la legitimidad y la democracia. El participar activamente en el proyecto envía un mensaje positivo al entorno, que las instituciones están dispuestas a evaluarse para poder identificar sus fortalezas y debilidades, y a partir de estas efectuar avances concretos y mejoras en su desempeño. La puntuación sólo da una referencia de comparación para futuras mediciones, no tiene carácter acusatorio o punitivo.*

***U: Los medios de comunicación social sólo reflejan lo negativo de las instituciones, si nuestra institución sale mal evaluada es muy probable que lo destaquen.***

*II: No podemos controlar lo que publican los medios, lo que sí podemos hacer es reforzar el mensaje positivo de la participación de las instituciones, en un proceso transparente, que les ayuda a identificar oportunidades de mejora.*

***U: Observamos preguntas que pudieran ser interpretadas como “no aplica”, sin embargo, tenemos nuestros propios procedimientos, normas y leyes, muy particulares a nuestra institución, en éste caso ¿aplican las preguntas?***

*II: Este año, como es un cuestionario de línea base, nos permitirá identificar, junto con su apoyo, el marco referencial específico de su institución, así como la documentación específica que la sustenta. Consideramos que la gran parte de las preguntas sí aplican a todas las instituciones, consulte con su investigador asignado y presente propuestas de sistemas y documentación que se alinee con el espíritu de la pregunta. El cuestionario es una guía general para identificar los riesgos de actos de corrupción, observando y analizando cómo se organizan las instituciones, cómo proceden en sus sistemas, cuan transparentes son, si facilitan la información al ciudadano de forma equitativa. De la información que ustedes aporte en éste Índice 2008, podremos construir un Índice 2009 más ajustado a cada institución, con preguntas más específicas y adaptadas a la naturaleza de cada una.*

***U ¿Los gestores del Índice, una vez obtenida la información, harán sugerencias a la institución respectiva, en como mejorar, según los datos recibidos?***

*II: En el informe final de la auditoría de gestión, el Índice señala fortalezas y debilidades por cada componente evaluado. Los resultados se presentarán a lo interno de las instituciones, cada una por separado. Se harán recomendaciones de cómo puede mejorar el proceso, sin embargo, será la institución*

la que deba hacer su propia evaluación, decidir, proponer e implementar sus mejoras. Al final del año, se entregará un manual de mejoras basado en el cuestionario, para que en el año 2009 se observen los cambios, en positivo, como ha sucedido en otros países.

**U: ¿Pueden bajar los archivos de seguimiento de documentación y ponderación?**

**II:** *Afirmativo. Ambos documentos estarán disponibles en la Web, en el cuestionario online, para comodidad de los usuarios, donde sólo tienen que completar la información. En el caso de los ponderados, las fórmulas le permiten conocer los resultados preliminares del cuestionario, de manera, que en todo el proceso, estiman la evaluación obtenida y no deben esperar al final del mismo para conocer los resultados parciales del cuestionario online.*

**U: ¿En la sección de participación ciudadana, si para la institución, no aplica ninguna pregunta, según la actividad propia de la institución cómo se haría?. ¿Se redactaría la pregunta según la actividad, para que se aplique?**

**II** *Para el presente estudio entendemos como participación ciudadana a toda forma de acción colectiva o individual, que tiene por interlocutor a los Estados y que intenta influir sobre las decisiones de la agenda pública que afectan a sus intereses. Todas las organizaciones tienen procesos de participación ciudadana, así se llamen gremios, asociaciones, grupos, etc. No siempre la relación es armónica y consensuada, por lo que es importante determinar si la institución tiene sistemas y mecanismos que permitan una interacción positiva, que minimice potenciales riesgos de manifestaciones negativas.*

*Si una organización no gubernamental, gremio y otro tipo de organización mantienen relaciones con la institución y opinan sobre las acciones de ésta, estamos hablando que sí hay participación ciudadana. Por ejemplo, para la Universidad, los estudiantes son los ciudadanos y si hay organizaciones de estudiantes, cuales son esos mecanismos participativos que hacen uso para la toma de decisiones en las políticas de la Universidad.*

**U: Cada vez que hay cambios administrativos deben continuar las políticas generales y el plan estratégico para promover la transparencia.**

**II:** *El Índice de Integridad es un proyecto a largo plazo, que aspira que año a año se realice, a objeto de promover la sustentación de buenas prácticas y fortalecer la institucionalidad y la excelencia del funcionamiento de las instituciones públicas, independientemente de las personas o partidos que ejerzan el poder del Estado. Con el Índice, las instituciones y los ciudadanos podrán contar con información concreta que les permitirá sustentar en el tiempo las políticas generales y planes estratégicos.*

**U: ¿Cuál es el fundamento del sistema de premiar o sancionar por contestar en el tiempo requerido el cuestionario?**

**II:** *El cuestionario tiene nueve semanas para ser completado, un tiempo bastante largo para brindar oportunidades a todas las instituciones, por lo que hacerlo en menos tiempo es una muestra de organización y eficiencia, lo cual se evalúa en el factor Institucionalidad. El puntaje adicional de 10 puntos, si se hace antes de las nueve semanas, o cinco puntos, en la fecha límite, o restarle 10 puntos si no completó el cuestionario en el tiempo establecido, será aplicado a la sumatoria del cuestionario, no del ponderado.*

**U: ¿Cuándo se atiende una queja por un servicio que no llega y nuestros directores deben asistir, es rendición de cuentas y participación ciudadana? (IDAAN)**

**II:** *Ambos eventos se puede dar en simultáneo, es un evento de participación ciudadana con presentación de cuentas y resultados de gestión.*

**U: Cuando se va a dejar a un sector sin agua esto debe publicarse en el periódico y anunciarse en la radio con tiempo, ¿cómo tomaríamos esta actuación? (IDAAN)**

**II:** *Informar al público del impacto de los proyectos o servicios que ofrece la institución entra en las preguntas: 6 y 9.2.*

**BLOQUE TEMÁTICO II**  
**PREGUNTAS Y COMENTARIOS SOBRE EL**  
**CUESTIONARIO ÍNDICE DE INTEGRIDAD 2008**

**Factor TRANSPARENCIA**

1. **Pregunta 2 del cuestionario, página 2.** Para la administración de la página Web, la institución cuenta con los siguientes elementos?. Un departamento, oficina o funcionario responsable de la actualización de la página Web.

*U: ¿Los documentos a entregar para validar la pregunta 2, 2.1, puede ser el organigrama, manual de cargos, uno sólo o ambos?*

*II: Cualquiera de los dos o ambos, siempre y cuando validen la esencia de la pregunta, que quiere saber si se cuenta con una personal u organización, responsable de la administración de la página Web.*

2. **Pregunta 3 del cuestionario, página 7.** Señale los sistemas que ofrece a los ciudadanos, para obtener información sobre la institución y su gestión.

*U: ¿Qué significa Registro de tramitaciones?*

*II: Todo sistema que se emplee para organizar, hacer seguimiento, clasificar y corroborar pasos de un trámite. Por ejemplo, cuando un ciudadano hace una llamada telefónica, si se registra la misma con datos como el nombre del ciudadano, la hora, el tema a consultar, y se le da una numeración o identificación a esa llamada. Puede ser en papel o electrónico. Datos como ¿sabe la institución cuantos trámites se le han solicitado en el año? ¿Cuántos procedieron?, etc.*

3. **Pregunta 3.1 del cuestionario, página 6:** Señale los sistemas que ofrece a los ciudadanos, para obtener información sobre la institución y su gestión. Posee unidades físicas de atención al público.

*U: ¿Cómo es el manejo, cuando una institución tiene varias sedes a nivel nacional? Se evalúa sólo la sede central o todas?*

*II: En el estudio del año 2008, usted debe señalar cuantas oficinas tiene, el lugar de ubicación, personal asignado, etc., esto le brindará puntaje. Este año puede sustentar la información sólo con los datos de la oficina de la sede central, pero en el estudio del 2009 se exigirá el de todas las sedes, si la naturaleza de la institución lo amerita.*

4. **Pregunta 3.1 del cuestionario, página 6:** Señale los sistemas que ofrece a los ciudadanos, para obtener información sobre la institución y su gestión. Posee unidades físicas de atención al público.

*U: ¿Pueden ser considerados como puestos de atención al público, los cubículos de atención al pasajero? (Aeropuerto de Tocumen)*

*II: afirmativo.*

5. **Pregunta 3.6 del cuestionario, página 7:** Posee un sistema de clasificación y archivo de documentos que permitan identificarlos como documentos públicos o de carácter confidencial.

*U: ¿Qué es o no, información pública?*

*II La Ley N° 6 que dicta normas de transparencia, define en su primer capítulo los conceptos. "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 médicos y psicológicos de las personas, la vida íntima de los particulares, incluyendo sus asuntos familiares, actividades maritales u orientación sexual, su historia 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. Información de acceso libre: Todo tipo de información en manos de agentes del Estado o*

de cualquier institución pública que no tenga restricción. Información de acceso restringido: Todo tipo de información en manos de agentes del Estado o de cualquier institución pública, cuya divulgación haya Publicado en internet o haya sido circunscrita únicamente a los funcionarios que la deben conocer en razón de sus atribuciones, de acuerdo con la ley”

El Capítulo IV describe qué es información confidencial y de acceso restringido, lo que no esté definido en este capítulo, se considera público.

6. **Comentario a la pregunta 4.3, página 7:** ¿La institución facilita información para solicitudes y trámites conteniendo los siguientes elementos?. 4.3 Publica y difunde el tiempo de respuesta que debe esperar el ciudadano

**U:** *El elemento debe considerar el tipo de trámite que se gestiona en la institución ya que puede incidir en el tiempo de respuesta.*

**II:** *A medida que la institución organiza sus sistemas de gestión, puede planificar los tiempos de trámites, clasificándolos y sistematizando los procesos, lo que refleja eficiencia. Cuando la institución identifica los trámites que ofrece, el tiempo que les tomar procesarlos, puede brindar una respuesta estándar al ciudadano, quien sabe cuando puede tener resultado de sus gestiones. La pregunta se orienta a conocer hasta qué punto la institución está organizada en los servicios que ofrece al ciudadano para evitar discrecionalidad de las respuesta y un potencial acto de corrupción. Si se enlista todos los trámites que ofrece, se puede identificar cuales tienen esos procesos claramente definidos y publicados y cuantos no, lo que conlleva a un proceso de mejora como sería el de uso de tecnología, manual de procedimiento o fichas, por ejemplo. Se evaluará mejor a medida que tenga más procesos identificados y sistematizados.*

7. **Referencia: Pregunta 5.1, página 9.** El reglamento interno vigente de la institución

**U:** *Todos los reglamentos internos de funcionamiento de las instituciones que participan del programa de Carrera Administrativa están en proceso de reforma. Inclusive se negaba hace un tiempo el no poder modificarlo hasta tanto pasarán el proceso de acreditación en carrera. (Por confirmar la última afirmación), ¿Eso afecta los niveles de ponderación?*

**II:** *Aún en un proceso de transición las instituciones deben contener un reglamento, por lo que si no se ha evaluado en espera de los cambios, debe agregarse como comentario en observaciones. No se evaluarán en negativo, ya que es fuerza mayor que no se revisara ya que se iba a transformar la institución. El espíritu de la pregunta encierra la revisión y actualización de las instituciones, para ser más eficientes. Consulte con su investigadora asignada.*

8. **Referencia: Pregunta 5.1, página 9.** El reglamento interno vigente de la institución

**U:** *Si mi reglamento interno, no ha sido aprobado por el Ministerio de Trabajo, no me es posible publicarlo en debida forma. ¿Me aplica la pregunta, me resta los puntos?*

**II:** *Si no lo ha publicado no puede obtener puntos. Pero sí obtiene puntos por estar vigente y otras características que señala el cuestionario.*

9. **Referencia: Pregunta 5.1, página 9**

**U:** *¿ Aunque existe un reglamento interno general para el Órgano Judicial, el promedio de más de 260 instancias de nuestra institución, está facultado para tener su propio reglamento interno de funcionamiento, cuál es entonces el reglamento que se toma en cuenta para el cuestionario?. La pregunta se refiere a la información que por Ley deben suministrar al ciudadano, si hay un reglamento interno general ese debería ser el que tuviera la difusión principal ante la ciudadanía, como esta situación es especial, es importante a la hora de contestar hacer referencia en el área de comentarios, de la particularidad señala en la pregunta, con mayor profundidad, para que sea analizada por el equipo técnico del proyecto, con miras a actualizar el formato del cuestionario de considerarlo necesario en el futuro.*

**II:** *En éste año se tomará el reglamento establecido en el Código Judicial porque abarca a todos. Se tomará en cuenta el aporte que haga el Órgano Judicial para ajustar la pregunta en el Índice 2009.*

10. **Referencia: Pregunta 5.2, página 8.** Las políticas generales de la institución, que formen parte de su plan estratégico  
**U: No entiendo la pregunta.**  
**II: Se refiere a los planes estratégicos y el marco filosófico de la institución, tales como la visión, misión, valores, objetivos estratégicos, entre otros documentos.**
11. **Referencia: pregunta 6, página 9:** ¿La institución efectúa actividades o procesos de rendición de cuenta a la ciudadanía?  
**U: ¿Una memoria anual, o informe de gestión anual impreso, puede ser tomado como un ejemplo de Rendición de cuentas?**  
**II: Sí, siempre y cuando se distribuya a públicos externos a la institución, como organizaciones, gremios, y esté disponible públicamente para los ciudadanos en general.**
12. **Referencia: pregunta 6, página 9:** ¿La institución efectúa actividades o procesos de rendición de cuenta a la ciudadanía?  
**U: ¿El enviar información al MEF, la Contraloría o la Asamblea Nacional, puede ser tomado como ejemplo de cumplir con participación ciudadana?**  
**II: No es suficiente, la Ley 6 señala la obligación de publicar en medios masivos, como Web, prensa, etc..**
13. **Referencia: pregunta 6, página 9:** ¿La institución efectúa actividades o procesos de rendición de cuenta a la ciudadanía? Pregunta 19 La institución cuenta con una oficina de atención ciudadana, página 17.  
**U: ¿Se tomará como rendición de cuentas, los actos de los departamentos de asuntos comunitarios y estos son formas de participación ciudadana? Nos referimos a las preguntas de los factores Transparencia y Participación Ciudadana.**  
**II: Ambos están relacionados, por lo que un mismo documento puede responder ambas preguntas, siempre y cuando que el evento comunitario tenga componentes de presentación de propuestas y resultados de la gestión. La presentación a las comunidades en eventos presenciales es una forma de presentar la rendición de cuentas, como lo es la Web, impresos u otros. La participación ciudadana debe darse con su aporte a las propuestas hechas a la institución.**
14. **Referencia: Pregunta 8, página 10.** ¿La institución cumple con la Ley 59 de 29 de diciembre de 1959, de la Declaración Jurada del estado patrimonial?  
**U: ¿Esto aplica para todas las instituciones? Me parece que sólo para la Contraloría o la institución que lleve el control nacional de la Ley 59 de 29 de diciembre de 1959.**  
**II: Aún cuando es competencia de la Contraloría, cada institución deben velar por el cumplimiento de esta norma, por lo que debe facilitar el proceso de la Declaración Jurada del Estado Patrimonial y hacer que sus funcionarios, señalados en la Ley, la cumplan.**
15. **Referencia: Pregunta 8.1, página 10:** Todos los funcionarios de manejo de la institución, establecidos en la Ley 59, presentan declaración Jurada del estado Patrimonial los primeros diez días de sus funciones.  
**U: ¿A qué se refiere con “Funcionarios de Manejo”, para la declaración jurada, Ministros, Directores, Jefes, puestos de libre remoción?**  
**II: La Ley 59, artículo 1 establece que los funcionarios de manejo son los que manejan recursos, como la establece el Código Fiscal. Por eso no todos los funcionarios públicos están obligados a realizar su Declaración Jurada del Estado Patrimonial, la Ley 59 los enumera**

16. **Referencia: Pregunta 9.2, página 11:** Por favor marque con los elementos que se han dado a conocer a los ciudadanos, a través de la página Web o impreso y última fecha de actualización. Decisiones adoptadas.

**U: ¿A qué llaman decisiones adoptadas? ¿Corresponde a las resoluciones administrativas? ¿Incluye las resoluciones de multas y sanciones?**

**II:** La respuesta es afirmativa a su pregunta. Como ejemplo puede ver las resoluciones y acuerdos en la Web del Municipio de Panamá.

17. **Referencia: Pregunta 9.8, página 11.** Información de planillas de personal.

**U: ¿Por la estructura especial que tiene Tocumen S.A., es válido publicar la planilla de la organización?**

**II:** Tocumen por ser una empresa del Estado, aún cuando se rige por el Código del Trabajo, debería publicar su planilla de personal, por la naturaleza pública de la misma.

18. **Referencia: pregunta 9.9, página 11.** Información de gastos de representación del personal. (Incluyen costos de viajes, emolumentos o pagos en concepto de viáticos y otros).

**U: ¿Se publica viajes nacionales e internacionales? ¿Cómo de debe publicar?**

**II:** Sí se publican los gastos hechos en viajes nacionales e internacional. Como algunos ejemplos, puede ver página Web de la Contraloría, Tribunal Electoral y de la ACP, nodo de transparencia de la Defensoría del Pueblo, entre otros.

19. **Referencia: Pregunta 9.10. página 12.** 9.10 Informes de riesgos de corrupción, evaluación, recomendaciones y planes de mejora

**U ¿Esto se refiere a las auditorías o a investigaciones especiales?**

**II:** La respuesta es afirmativa a su pregunta. Se agrega cualquier estudio de vulnerabilidad efectuado. Para el estudio del Índice del año 2009, esa respuesta puede ser sustentada con la demostración de haber participado en el Índice de Integridad 2008, además de otros estudios.

20. **Referencia: Pregunta 9.11, página 12.** Informes de auditorías de gestión interna.

**U: Los informes de auditoría interna, no estoy segura como los norma o regula la Ley.**

**II:** La pregunta se inspira en el Artículo 9, Numeral 2 de la convención de las Naciones Unidas contra la corrupción. También en las funciones de la Contraloría, donde puede tener más información en la siguiente dirección de Internet

[http://www.transparency.org/regional\\_pages/recrea/estudios/sistemas\\_control/co\\_panama](http://www.transparency.org/regional_pages/recrea/estudios/sistemas_control/co_panama)

21. **Referencia: Pregunta 9.12, página 12:** Informes de auditorías administrativas emanadas por la Contraloría u otra institución o empresas especializadas.

**U: Los informes de auditoría interna, no estoy segura como los norma o regula la Ley.**

**II:** La pregunta se inspira en el Artículo 9, Numeral 2 de la convención de las Naciones Unidas contra la corrupción. También en las funciones de la Contraloría, donde puede tener más información en la siguiente dirección de Internet.

[http://www.transparency.org/regional\\_pages/recrea/estudios/sistemas\\_control/co\\_panama](http://www.transparency.org/regional_pages/recrea/estudios/sistemas_control/co_panama)

22. **Referencia: Pregunta 10.1, página 12:** Señale los elementos publicados de la información presupuestaria de la institución, medio empleado y fecha de actualización más reciente.

**U ¿Esto sólo aplica para la Contraloría?**

**II:** Es responsabilidad de la institución darle la información oportuna a la Contraloría para su publicación. Si demuestra el envío en tiempo se evaluará positivamente, no importa que la Contraloría no cumpla con su publicación, en la fecha estipulada, siempre que demuestre la institución su cumplimiento en tiempo.

**23. Referencia: Pregunta 10.1, página 12:** El Ministerio de Economía y Finanzas publicó un informe sobre la ejecución presupuestaria trimestral.

**U: ¿Cómo se evaluará si el informe se envía a la Contraloría y MEF y las mismas no lo publican?**

**II:** Es responsabilidad de la institución darle la información oportuna a la Contraloría para su publicación. Si demuestra el envío en tiempo se evaluará positivamente, no importa que la Contraloría y el MEF no cumplan con su publicación, en la fecha estipulada, siempre que demuestre la institución su cumplimiento en tiempo.

**24. Referencia: Pregunta 10.2, página 12:** El Ministerio de Economía y Finanzas publicó un informe sobre la ejecución presupuestaria trimestral.

**U: ¿Esto sólo aplica al MEF?**

**II:** Es responsabilidad de la institución darle la información oportuna a la Contraloría para su publicación. Si demuestra el envío en tiempo se evaluará positivamente, no importa que la Contraloría y el MEF no cumplan con su publicación, en la fecha estipulada, siempre que demuestre la institución su cumplimiento en tiempo.

**25. Referencia: Pregunta 13, página 14.** ¿La institución cuenta con un sistema de información de denuncias, con los siguientes elementos?

**U: Utilizamos la línea 100 de la Contraloría, ellos remiten la información para nosotros investigar, ¿es válido? Ya que es la que le sugerimos al ciudadano, aparte de que pueden hacerlo personalmente en la misma institución, en el departamento de auditoría interna?**

**II:** Sí es válido, tanto para la línea 100, como para el departamento de auditoría interna. Siempre y cuando se le oriente al usuario que puede dirigirse a estos sistemas de reportes, cómo hacerlo, y si cuentan con facilidades para ello desde la misma institución (buzón, acceso Internet, página Web, etc.)

**26. Referencia: Pregunta 13.6, página 14:** ¿La institución cuenta con un sistema de información de denuncias, con los siguientes elementos?. Difunde y publica estadísticas de denuncias sobre funcionarios públicos, incluyendo número de funcionarios denunciados, aceptación o rechazo de la denuncia y su explicación, estatus de resolución, número de sanciones internas, número y clasificación de los tipos de denuncias, montos recaudados con las sanciones.

**U: ¿Se pretende que esta información esté en la página Web?**

**II:** La respuesta es positiva. Vale aclarar que el informe no contiene los nombres de los funcionarios, sólo estadísticas. Es una buena práctica que se observa en diversas instituciones como la Contraloría, y su vínculo de Denuncia Ciudadana.

**27. Referencia: Pregunta 14, página 15:** ¿Para aplicar el Código de Ética la institución cuenta con los siguientes elementos?

**U: ¿Es válido que la institución que no haya creado un Código de Ética propio, adopte el Código de ética del funcionario público?**

**II:** Sí es válido, ya que básicamente los códigos de ética existentes se basan en la ley. Sin embargo, para la aplicación práctica del código de ética se recomienda la creación de un comité que vigile y promueva al mismo, asimismo reglamentarlo para dar ejemplos claros sobre el tema, ya que el código existente es muy general. Un ejemplo puede ser el Código de Ética de ACP, el cual se adapta a la institución.

## **Factor: PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**1. Referencia: Comentario a la pregunta 19, página 17.** La institución cuenta con una oficina de atención ciudadana

**U ¿En caso de no contar con una oficina de atención ciudadana, contamos con tiempo para crearla, antes de que se proceda a la evaluación?**

**II** Quizás ya la institución cuenta con un kiosco de información en sus instalaciones que tramite y oriente las inquietudes de los ciudadanos. En caso que no la posea, no tiene tiempo para crearla. Pero el estudio le

permite conocer que lo requiere y puede implementarlo y tenerlo en uso antes del Índice de Integridad 2009.

2. **Referencia: Comentario a la pregunta 22.2, página 18.** En caso de ser positiva la respuesta señale si cuenta con las características expresada en el cuadro. Por favor suministrar documentación que respalde su respuesta, no menor de tres meses y no mayor de dos años. 22.2 Es gratuito el servicio (0800).

**U: La factibilidad de contratación del servicio de línea gratuita (800). Es decir, costos del servicio 800 y permisibilidad en las normas de contratación pública, plan de incentivos para poder tener este servicio a la ciudadanía.**

**II: Ley de Transparencia se incentiva a las instituciones que de facilidades al ciudadano, no está expresamente que se tenga una línea telefónica gratuita para esto, sin embargo existen algunas como la línea de DGI, 100 de Denuncia Ciudadana, de la Contraloría, la de Bomberos, Policía Nacional, entre otras. Consulte con su investigadora asignada.**

3. **Referencia: Comentario a la pregunta 25, página 19.** ¿La institución facilita instancias de participación ciudadana, tales como Consejo Nacional de Participación Ciudadana, Redes Ciudadanas, Juntas de Desarrollo Local, entre otros?

**U: Aclarar pregunta, se sugiere colocar ejemplo.**

**II: La Ley de Transparencia N° 6, capítulo VII, artículo 25, describe cada una las instancias de participación ciudadana señaladas en la pregunta. Ver el link de nuestra Web que refiere a la Ley 6, donde se expresan ejemplos.**

4. **Referencia: Comentario a la pregunta 28, página 19.** La institución cuenta con un sistema para promover la participación ciudadana, con los siguientes elementos expresado en el recuadro.

**U: Aclaración en relación a la Ley de Transparencia, la participación ciudadana y los tipos de participación que el artículo 24 o 25 persiguen.**

**II El espíritu de la pregunta busca identificar si la institución tiene un sistema de convocatoria basado en procedimientos claros y que lleva un registro completo del proceso, desde la convocatoria hasta la participación, a objeto de comprobar la equidad y la igualdad de oportunidades de participación de la ciudadanía, en caso que se quiera comprobar que se agotaron los esfuerzos por garantizar que los potenciales interesados estuvieran en conocimiento de la convocatoria.**

5. **Referencia: Comentario a la pregunta 29, página 20.** ¿La Institución tiene un sistema de toma de decisiones basado en eventos de participación ciudadana, bien sea organizados por la institución o por los ciudadanos?

**U: Sobre la toma de decisiones vinculadas a la participación ciudadana. ¿se puede incluir cuando se atiende una queja de falta de agua, y se soluciona luego?**

**II: Sí. La institución debe tener un sistema que permita observar cuantas acciones o planes ejecuta basándose en requerimientos de la ciudadanía. Puede ser un registro de solicitudes y respuestas. El espíritu de la pregunta busca que esa información le permita a la institución hacer planes de mejoras del servicio al observar recurrencias en fallas o solicitudes, lo cual se asocia a planes de trabajo y presupuestos por la ciudadanía.**

**U: No publicamos directamente las contrataciones, utilizamos Panamacompra, ¿como se valorará?**

**II: Se valora positivo porque Panamacompra es un sistema que permite la transparencia. De hecho la pregunta 52.8 se refiere a esto. Lo ideal es que todas las contrataciones se hagan por ésta vía, recuerde que uno de los objetivos del proyecto es apoyar las iniciativas del gobierno para promover la transparencia.**

## Factor INSTITUCIONALIDAD

1. **Referencia: Pregunta 33, página 21.** ¿La institución tiene sistemas que facilita la contraloría o auditoría social?

*U: ¿A qué se refiere con sistemas que facilitan la contraloría o auditoría social? ¿Podrían citar ejemplos?*

*II: Contraloría o auditoría social se define como el conjunto de acciones de control, vigilancia y evaluación que realizan las personas, de manera organizada o independiente, en un modelo de derechos y compromisos ciudadanos, con el propósito de contribuir a que la gestión gubernamental y el manejo de los recursos públicos se realicen en términos de transparencia, eficacia, legalidad y honradez, así como para exigir la rendición de cuentas a sus gobernantes. Ejemplos de facilitación de estos procesos es utilizar Panamacompra, Panamatramita, publicas en la Web lo que indica la Ley 6 de Transparencia, pero también es facilitar o apoyar a los comités de agua, asociaciones de vecinos, u otro tipo de organización social que haga propuestas y haga seguimiento de las obras, para garantizar su calidad y el uso adecuado de los recursos.*

2. **Referencia: Pregunta 34, página 22.** ¿La institución se rige por el Sistema de Clasificación y Retribución de Puestos (SICLAR) del Estado? En caso de ser positiva la respuesta, indique desde cuando y áreas donde se implementa (valoración de los puestos, reclutamiento y selección, capacitación, sistema salarial y administración de los Recursos Humanos).

*U: La pregunta podría mejorarse si se le da un enfoque que permita medir los esfuerzos en la implementación del sistema por parte de las instituciones. Enfocamos la necesidad de la implementación de un sistema del servidor público.*

*II: Debido a que en este año se ha implementado muchos de los elementos del Siclar, la evaluación se basará en la proporción de la implementación de los elementos. Como este año el Índice de Integridad es de línea base se tomará como válido el inicio de implementación, sin embargo, en el 2009 se deberá mostrar un avance superior al que se señale en el presente estudio, para comparar progreso en su instauración.*

3. **Referencia: Comentario a la pregunta 34, página 22.** ¿La institución se rige por el Sistema de Clasificación y Retribución de Puestos (SICLAR) del Estado? En caso de ser positiva la respuesta, indique desde cuando y áreas donde se implementa (valoración de los puestos, reclutamiento y selección, capacitación, sistema salarial y administración de los Recursos Humanos).

*U: ¿Cómo definir esta pregunta de forma que se pueda aclarar el tema de la incorporación a Carrera Administrativa con el tema de Clasificación de Puestos, y Retribución?*

- *Un tema es la incorporación y acreditación en Carrera Administrativa.*
- *Otro tema es el análisis del escalafón y retribución de puestos ( Salarios)*

*Se puede cumplir la primera sin cumplir la segunda, creemos adecuado aclarar este tema.*

*II: Como sabemos lo que señala la pregunta, se evaluará independientemente cada uno de los elementos con 2 puntos cada uno, estos son: valoración de los puestos, reclutamiento y selección, capacitación, sistema salarial y administración de los Recursos Humanos, para un total de 10 puntos. Esto se debe a que el proyecto de implantar el Siclar está estructurado en este esquema.*

4. **Referencia: Comentario a la pregunta 34, página 22.** La institución se rige por el Sistema de Clasificación y Retribución de Puestos (SICLAR) del Estado? En caso de ser positiva la respuesta, indique desde cuando y áreas donde se implementa (valoración de los puestos, reclutamiento y selección, capacitación, sistema salarial y administración de los Recursos Humanos).

*U: Cómo institución no manejamos el sistema SICLAR, pero contamos con un sistema de clasificación y remuneración de puestos. Ejemplo: ETESA, Universidades oficiales*

*II: La pregunta 34 no aplica a las instituciones que no son sujetas, por ley o razón social, de implementar la carrera administrativa. Debe rellenar el botón de no aplica y explicar por qué. Sin embargo, en el resto del cuestionario podrá explicar los sistemas propios que se aplican en su institución. El espíritu de*

la pregunta abarca en que las instituciones tengan sistemas eficientes de manejo de personal, para garantizar equidad, meritocracia y retención del mejor talento.

**5. Referencia: Pregunta 34, página 22.**

**U:** *Se observa que la pregunta está enmarcada en el SICLAR; sin embargo, existen otros sistemas de clasificación y retribución de puestos (Ejemplo: Enfermeras, Contraloría, Policía Nacional) que incluso son contemplados por la Ley 9 de 1997, desarrollado en la Resolución de Gabinete 164, ¿la pregunta se limita a preguntar sobre el uso del SICAR y los otros sistemas?*

**II:** *La pregunta 34 no aplica a las instituciones que no son sujetas, por ley o razón social, de implementar la carrera administrativa o ya posean las propias como las mencionadas por el usuario. Sin embargo, en el resto del cuestionario podrá explicar los sistemas propios que se aplican en su institución. El espíritu de la pregunta abarca en que las instituciones tengan sistemas eficientes de manejo de personal, para garantizar equidad, meritocracia y retención del mejor talento.*

**6. Referencia: Pregunta 35, página 22. ¿La institución cuenta con un Organigrama? En caso de ser positiva la respuesta, indique fecha de última actualización y si contiene las siguientes características.**

**U:** *¿Cuándo se habla de actualización de Organigrama en la pregunta 35, la misma debe ser aprobada por Desarrollo Organizacional del MEF?*

**II:** *Si la institución, por ley, debe cumplir ese requisito, sí, pero no es imprescindible. El espíritu de la pregunta se refiere a contar con un organigrama que sea adecuado a las necesidades, planes y recursos de la institución, para ser eficiente.*

**7. Referencia: Pregunta 35, página 22.**

**U:** *¿Cómo evaluar y organigrama fáctico, ya que el mismo es informal?*

- *Esta es un arma de doble filo y debe evitarse.*
- *Se debe promover el uso de estructuras formales.*

**II:** *Es preferible que el organigrama sea legal, por ser de línea base el Índice 2008, valoraremos con un punto el tener un organigrama fáctico, porque muchas instituciones se encuentran en transformación en sus estructuras, pero para el Índice 2009 no se evaluará positivamente, ya que debe haberse hecho los cambios que necesitaban*

**8. Referencia: Comentario a la pregunta 35, página 22.**

**U:** *Se percibe que es una secuencia del empleo del SICLAR, por lo que consideramos que prosiga el SICLAR sobre otros sistemas de clasificación de puestos, obvia los que paralelamente existen.*

**II:** *En el caso de que la institución aplique el SICLAR, es recomendable que se implemente, ya que busca la equidad, eficiencia y un estándar entre todas las instituciones, además de contar con un soporte legal que ampara a los trabajadores. Si no aplica o mantiene un sistema propio de clasificación de puestos, y estos son eficientes, también se tomarán como válidas en el puntaje.*

**9. Referencia: Comentario a la pregunta 36. ¿La institución cuenta con un departamento de carrera administrativa dentro de Recursos Humanos o funciona de forma independiente?**

**U:** *Están enmarcados en el SICLAR, por lo que consideramos el cuestionamiento restrictivo, sería interesante establecer cómo funciona en los otros sistemas.*

**II:** *Se ha detectado en algunas instituciones la presencia de dos departamentos que funcionan independientes como son RRHH y el departamento de Carrera Administrativa, actúan sin vínculos y coordinación, lo cual hace ineficiente al sistema y abre a posibles actos de corrupción, como las denominadas “botellas”. En caso que no aplique a la institución se debe explicar por qué, y no afectará la puntuación final ponderada.*

**10. Referencia: Comentario a la pregunta 36, página 23.**

*U: La Ley de Carrera Administrativa establece que las OIRH, son las unidades con las que se debe coordinar todas las actividades relacionadas con el Recurso Humano, por lo cual aunque no haya una unidad designada, es la OIRH el enlace formal.*

*II: Cada institución es particular, por lo que se pregunta en general o un departamento de Recursos Humanos o de Carrera Administrativa, en el Índice 2008 será de línea base y nos permite identificar el nombre adecuado en cada institución, para adecuar la herramienta y personalizarla en el 2009.*

**11. Referencia: Comentario a la pregunta 36, página 23.**

*U: La pregunta debe contemplar la opción de comentario, ya que existe la unidad técnica dentro de RRHH, pero no tiene el nombre de Departamento de Carrera Administrativa.*

*II: Cada institución es particular, por lo que se pregunta en general o un departamento de Recursos Humanos o de Carrera Administrativa, en el Índice 2008 será de línea base y nos permite identificar el nombre adecuado en cada institución, para adecuar la herramienta y personalizarla en el 2009.*

**12. Referencia: Comentario a la pregunta 37 y 38, página 23.** ¿La institución publica todos los cargos vacantes para que los ciudadanos aspiren ocuparlos en igualdad de oportunidad?. ¿La institución mantiene un sistema de reclutamiento con las siguientes cualidades?.

*U: Estos programas no han sido aplicados en la mayoría de las instituciones, no ha existido la disposición de las autoridades.*

*II: La fortaleza de la institucionalidad está en mantener un estándar de funcionamiento, independientemente de quien ejerza el poder del momento. Herramientas como el Índice de Integridad, permite obtener información concreta sobre los temas que se deben reforzar para implementar mejoras en los sistemas.*

**13. Referencia: Pregunta 40, página 24.** ¿La institución realiza desvío de partidas para flexibilizar la contratación, usando el presupuesto destinado para una organización en otra que lo requiere?

*U: Aclarar si el desvío de partidas a que hace referencia, corresponde a unidades organizativas dentro de la institución o entre organizaciones diferentes, tales como entre ministerios.*

*II: Dentro de la misma institución y en instituciones diferentes, ya que lo importante es determinar el nivel de planificación y organización eficientemente, dentro de la institución. Lo ideal es que no existan esos desvíos de partida porque están bien planificados y organizados, asimismo se previenen “las botellas”.*

**14. Referencia: Pregunta 40, página 25.** ¿La institución lleva a cabo procesos de evaluación de desempeño de sus funcionarios?

*U: No tenemos evaluación de desempeño, debido a políticas públicas, que han impedido la elaboración de varios manuales de recursos humanos.*

*II: El Índice de Integridad arroja información que permite sustentar solicitudes y propuestas de cambio en diferentes estancias, para mejorar procesos, tal como el señalado.*

**15. Referencia: Comentario a la pregunta 43, página 25.** ¿La institución mantiene un sistema de remuneración equitativo en relación a una escala de sueldos, tomando en cuenta la clasificación, la realidad fiscal y las condiciones del mercado de trabajo?

*U: No ha existido un lineamiento general que instituya la escala salarial. Hace falta el apoyo de la Dirección General y de los Gobernantes.*

*II: Ley 9 de 20 de junio de 1994 “Por la cual se establece y regula la Carrera Administrativa”, orienta a la respuesta a esta pregunta. El SICLAR desarrolla propuestas de clasificación de cargos, la base para la escala salarial justa y equitativa. Algunas de las instituciones cuentan con su propio sistema. Obtener datos concretos a través del Índice de Integridad, permitirá obtener cifras que sustenten solicitudes de cambios o propuestas de proyecto en ese sentido, para mejorar el sistema y lograr su eficiencia.*

**16. Referencia: Comentario a la pregunta 45, página 26.** ¿La institución mantiene programas de capacitación y formación al funcionario?

**U:** Sería adecuado dividir la evaluación de capacitación en:

1. **Capacitación en áreas técnicas**
2. **Capacitación en áreas generales (administrativas).**

**II:** La pregunta 46 desarrolla los diferentes tipos de capacitación, incluyendo las mencionadas, pero que se denominan: Desarrollo de competencias técnicas o profesionales, y Manuales y procedimientos inherentes al cargo y a la institución, respectivamente.

**17. Referencia: Comentario a la pregunta 46, página 26.** Si cuentan con un programa de capacitación por favor señale.

**U: Aclarar el período en que aplica la evaluación. Ejemplo:**

**46.2.7 Empleado capacitado... ¿en que período?**

**46.2 y 46.7 Cuál es la diferencia**

**II:** 46.2 Porcentaje de empleados capacitados Vs. Empleados totales: se refiere a comparar el total de empleados totales y el porcentaje de ellos que han participado de actividades de capacitación. En un lapso no mayor de dos años y menor de tres meses, previo al Índice. Si tiene las cifras de un año calendario, 2006 ó 2007, o ambos, aplica positivo a la respuesta.

46.7 N° de empleados participantes en actividades de capacitación. La diferencia con la anterior es que se pide el número absoluto, no proporcional.

**18. Referencia: pregunta 47, página 27** ¿La Institución mantiene normas que garanticen la estabilidad en el empleo?

**U: En el contexto de la pregunta, ¿qué se entiende por Estabilidad Laboral?**

**II:** Ley 9 de 20 de junio de 1994 "Por la cual se establece y regula la Carrera Administrativa", señala que uno de sus objetivos es brindar al personal una permanencia en el tiempo dentro de la institución, mediante normas equitativas, incluyentes y justas, para evitar que en cada cambio de gobierno se cambie al personal.

**19. Referencia: Comentario a la pregunta 49, página 28.** ¿La institución mantiene un presupuesto de operaciones detallado por funciones o departamento?

**U: El presupuesto de operaciones, se detalla por provincias y subprogramas, no se distribuye por funciones y departamentos. ¿Se otorgan los 5 puntos?**

**II:** El espíritu de la pregunta busca identificar si el presupuesto para operar está claro y organizado, en función de los resultados que se esperan obtener, por un funcionamiento óptimo de la institución. La forma cómo se expresa o denomine ese presupuesto es válido, siempre y cuando se oriente en el sentido comentado.

**20. Referencia: Comentario a la pregunta 50.3, página 28.** El presupuesto se recorta anualmente

**U: El recorte presupuestario lo hace el Ministerio de Economía y Finanzas lo cual no garantiza la calidad de gestión y estas decisiones afectan a la institución. ¿Se le carga esta responsabilidad a la institución? ¿Pierdo el punto?**

**II:** Si el recorte es hecho por la misma institución es válida la respuesta, si lo hace el MEF no podemos calificarlo 0, porque escapa de su ámbito de influencia, pero debe señalarlo en los comentarios.

**21. Referencia: Comentario a la pregunta 51, página 29.** ¿La institución mantiene informe de estado de bienes patrimoniales por renglones? En caso positivo suministre datos de infraestructura, equipos, vehículos, sistemas, etc., que posea la institución y la proporción de los mismos que se encuentran operativos y en buen estado? Asimismo la frecuencia de la publicación del informe.

**U: ¿Es necesario presentar el informe detallado de todos los recursos con los que cuenta la institución? ¿Puede considerarse el último informe presentado al MEF, aunque sea del año 2006?**

**II:** Lo importante en este punto, es que la institución en forma efectiva lleva un mecanismo, sea un procedimiento, programa o software, que le permite gestionar en forma eficiente sus recursos. Si el

informe o documento a entregar no cumple con el parámetro de fechas solicitado, motivar el por qué, para evaluar la investigadora, la puntuación que amerita.

**22. Referencia: Comentario a la pregunta 51, página 29.** ¿La institución mantiene informe de estado de bienes patrimoniales por renglones? En caso positivo suministre datos de infraestructura, equipos, vehículos, sistemas, etc., que posea la institución y la proporción de los mismos que se encuentran operativos y en buen estado? Asimismo la frecuencia de la publicación del informe.

**U: Aclarar si publicación se refiere a publicación en el Web o sólo a la emisión del reporte interno.**

**II: nos referimos al reporte interno. En las preguntas de transparencia aparecen los reportes a publicar. Sin embargo esto no es información confidencial por lo que cualquier ciudadano puede solicitarlo y debe ser enterado de esta información, asimismo puede ser publicado por cualquier medio.**

**23. Referencia: Comentario a la pregunta 52.2, página 29.**

**U: ¿Si es sólo publicar en el Web o en alguna otra forma (periódico, etc.)?**

**II: nos referimos al reporte interno. En las preguntas de transparencia aparecen los reportes a publicar. Sin embargo esto no es información confidencial por lo que cualquier ciudadano puede solicitarlo y debe ser enterado de esta información, asimismo puede ser publicado por cualquier medio.**

**24. Referencia: Comentario a la pregunta 52.8, página 30.** La Institución publica todas las actas de la contratación en el portal PanamaCompra.

**U: ¿Explicar si son actas o actos públicos?. La ley de contratación pública señala qué actos y documentos deben publicarse y no la institución.**

**II: Nos referimos a actas u otro documento de contratación que apliquen y que señalen la contratación y sus términos.**

**25. Referencia: Comentario a la pregunta 55, página 30.** ¿Existe en un lugar visible o se indica el tiempo máximo que debe demorar un trámite en la institución?

**U: Requerimos explicación precisa a qué trámite interno se refiere, por Ejemplo: la atención de los usuarios de justicia está en el Código Judicial.**

**II: Las organizaciones, cuando se evalúan como sistemas de gestión, toman como referencia el tiempo que se invierte en cada proceso, por ejemplo, desde la recepción de una factura hasta la elaboración de un cheque, tiene un tiempo estimado; desde la elaboración de un procedimiento interno hasta su aprobación y puesta en ejecución. El objeto es tener medidos los tiempos de productividad para implementar mejoras, analizando si se pueden obviar pasos o cómo se pueden hacer más expeditos con uso de tecnología. Algunos procedimientos están establecidos por ley, en especial los del Código Judicial porque se asocia a la justicia y derechos humanos. Hacer público el tiempo que toma efectuar un trámite, permite la equidad y evita la "coima" o la influencia para agilizarlo. Dependiendo de la institución y su actividad clave, se definirá cuales procesos serán los observados.**

**26. Referencia: Comentario a la pregunta 55, página 30.** ¿Existe en un lugar visible o se indica el tiempo máximo que debe demorar un trámite en la institución?

**U: ¿Sólo se tomará en cuenta los procedimientos administrativos o también los tiempos en los procesos judiciales ya establecidos en el código judicial?**

**II El Índice 2008 tomará ambos tipos de trámites para hacer el cuestionario del 2009 más completo, según lo que se recabe de información con los puntos focales.**

**27. Referencia: Comentario a la pregunta 55 y 56, página 30-31.** ¿Existe en un lugar visible o se indica el tiempo máximo que debe demorar un trámite en la institución?. ¿La institución mide el cumplimiento de los plazos (establecidos por norma legal o costumbre) establecidos para cada trámite.

**U: ¿Cómo será la evaluación cuando los tiempos dependan de otras instituciones para dar una respuesta, ejemplos peritajes de la DIJ, citaciones de testigos en caso de tramites procesales?**

*II: El espíritu de la pregunta se refiere a si tienen algún sistema que les permita saber si hay tiempos establecidos, y si estos están identificados, o señalados por la ley. Asimismo si tienen un sistema que les permita medir esos tiempos y si se cumplen los estándares. No estamos midiendo el cumplimiento de los tiempos en el Índice 2008, solamente si tienen algún sistema para identificarlos, para que la institución tenga parámetros de medición para mejorar. El conocer cómo funcionan los sistemas, a través de un registro y teniendo como medida las normas establecidas, permite identificar debilidades y proponer correcciones. En caso de retrasos por otras instituciones, debe señalarse en el estudio, porque permitirá identificar los puntos que generan los retrasos y que pueden ser mejorados en el futuro. Esta pregunta se relaciona con la 59.*

**28. Referencia: Comentario a la pregunta 57, página 31.** La institución desarrollo algún proceso de simplificación, racionalización o eliminación de trámites con empleo de tecnología?

**U: ¿Cómo documento de prueba, puedo presentar la Ley que ampara el cambio a sistemas de empleo de tecnología?**

*II No es suficiente, se hace necesario demostrar que la institución ha tomado acciones directas. Como pruebas, pueden darse direcciones de Internet, que contemplen el uso de tecnología para simplificación de trámites, ejemplo Panamatramita, DGI, entre otros.*

**29. Referencia: Comentario a la pregunta 59, página 31.** ¿La institución coopera activamente con otras instituciones públicas e internamente con el fin de optimizar los recursos?

**U: ¿A que tipo de recurso se refiere la pregunta?**

*II: Depende de la naturaleza de la institución, se evalúa si comparten con otro algún tipo de recurso para optimizar, por ejemplo recursos humanos especializados, equipos de oficina, actividades de adiestramiento, etc.*

**30. Referencia: Comentario a la pregunta 61, página 31.** ¿La institución cuenta con un sistema de auditoría de procedimientos internos, efectuado por terceros?

**U: El sistema de auditoría interno lo hace Auditoría Interna, el externo lo hace Contraloría, pero los sistemas internos no los utiliza la Contraloría.**

*II: No nos referimos a auditorías contables sino de gestión y resultados. Una institución puede estar auditada por terceros en su gestión, en especial si implementa un sistema de certificación en procesos, como ejemplo el sistema de calidad ISO 9000. El objetivo de la pregunta es conocer si se da, la forma y si ayuda a ser más eficiente a la institución al identificar los procesos que debe mejorar. Estas evaluaciones son constantes.*

**31. Referencia: Comentario a la pregunta 61, página 31.** ¿La institución cuenta con un sistema de auditoría de procedimientos internos, efectuado por terceros?

**U: La auditoría de terceros la hace la Contraloría General, ¿Es permitido la contratación de terceros (privados) para la realización de Auditorías a instancias del Estado?**

*II: Una institución puede estar auditada por terceros en su gestión, en especial si implementa un sistema de certificación en procesos, por ejemplo, el Tribunal Electoral está iniciando un proceso de certificación en ISO 9000. El objetivo de la pregunta es conocer si se da, la forma y si ayuda a ser más eficiente a la institución al identificar los procesos que debe mejorar. Estas evaluaciones son constantes. En algunas instituciones se contratan consultorías para mejorar procesos y cada inicio requiere de una evaluación previa para el diagnóstico.*

**32. Referencia: Comentario a la pregunta 61, página 31.** ¿La institución cuenta con un sistema de auditoría de procedimientos internos, efectuado por terceros?

**U: ¿Puede considerarse la auditoría que realiza Auditoría Judicial, a los distintos juzgados del Órgano Judicial, como una auditoría de terceros en base al principio de Independencia Judicial o de despacho, que gozan los tribunales de Justicia?**

*II En principio si ambas instancias forman parte del Órgano Judicial, la auditoría se considera interna y no de terceros, a pesar de la independencia señalada por ley.*

**33. Referencia: Comentario a la pregunta 61, página 31**

**U:** *¿La auditoría efectuada por terceros, en las instituciones del Estado, podemos considerar a las auditorías que realiza la Contraloría General de la República?*

**II:** *En el caso que las mismas señalen mejoras de los procesos, si es válido, porque no nos referimos a auditorías contables sino de gestión.*

**34. Referencia: Comentario a la pregunta 62 y 63, página 31.** ¿La Institución cuenta con un sistema o actividad de evaluación de riesgos?. ¿La institución aplica y se evalúa con sistemas de gestión certificados para calidad, ambiente o administración de riesgos?

**U:** *¿Queremos más datos o ampliar a qué riesgos se refiere la pregunta?*

**II:** *Esta variable tiene como objetivo dar un reconocimiento a aquellas entidades que desarrollan esfuerzos relacionados con identificación y neutralización de sus propios riesgos, más allá de los financieros, aquellos que tienen que ver con su naturaleza, su estructura o su función específica. En este sentido el indicador se orienta a evaluar si las entidades realizan ejercicios de identificación de riesgos institucionales y toman medidas para minimizarlos. Como ejemplos serían: el riesgo de seguridad industrial que tiene operar unas instalaciones, o el riesgo de dar servicio de salud, el riesgo de que los equipos no funcionen y afecten servicios básicos a la ciudadanía, etc. Estos análisis van en dos vías, en la prevención de eventos potenciales que afecten la operación o desarrollo de las actividades de la institución, el riesgo para su personal o de los usuarios, de verse afectado por los mismos, entre otros.*

**35. Referencia: Comentario a la pregunta 62 y 63, página 31.** ¿La Institución cuenta con un sistema o actividad de evaluación de riesgos?. ¿La institución aplica y se evalúa con sistemas de gestión certificados para calidad, ambiente o administración de riesgos?

**U:** *¿Se contará como sistema de gestión de riesgo la clínica que posee la institución?*

**II:** *Sólo en caso de prevención, es decir, si se analizan los riesgos profesionales o del puesto y con base a esto se preparan programas de evaluaciones médicas hacia los trabajadores de la institución. Otros sistemas de prevención de riesgo son: en caso de incendio, atentados, terremotos, operacionales (si hay manipulación de equipos), del uso de vehículos. También tienen que ver con la garantía de los servicios que se ofrecen, qué hacer en caso de falla, como evitar las fallas, entre otros.*

**36. Referencia: Comentario a la pregunta 63, página 32.** ¿La institución aplica y se evalúa con sistemas de gestión certificados para calidad, ambiente o administración de riesgos?

**U:** *¿A que se refiere con planes o proyectos para mejorar la calidad de los procedimientos? ¿Cómo se evaluarían los estados de los proyectos si no han pasado por alguna aprobación? ¿Ejemplo de evaluaciones de medidas internas y jurídicas sería seminarios, charlas?*

**II:** *Si la organización procura evaluar sus procedimientos a través de un plan, con reuniones entre equipos y/o asistencia de consultores, entre otras acciones que lo lleven a analizar si funcionan, si hacen falta, si sobran, y ajustarlos a lo que se requiere para ser más eficientes. La evaluación de los procedimientos está asociada a la necesidad palpable de mejoras en los procesos, o por la aplicación de programas de reestructuración y reorganización.*

**37. Referencia: Comentario a la pregunta 65, página 32.** ¿La institución evalúa sus medidas internas y jurídicas para combatir actos de corrupción?

**U:** *¿Qué documentos presento para contestar esta pregunta?*

**II:** *Comisiones de análisis, sesiones de trabajo de análisis, informes, minutas, estudios, consultorías, diagnósticos y cualquier otro respaldo que demuestre que la institución hace un análisis de sus medidas internas y jurídicas para combatir los actos de corrupción.*