



# Procuraduría de la Administración

## *Enlace Comunitario*



2017

## Capacitando en Mediación Comunitaria

En la Provincia de Colón se formaron 51 nuevos mediadores comunitarios de los Distritos de Santa Isabel y Donoso, beneficiando a funcionarios municipales dentro del marco de la implementación la Ley 16 de 2016.

En los distritos de Capira y La Chorrera, se capacitaron 54 mediadores comunitarios que se postularán a los cargos de jueces de paz y mediadores comunitarios de las casas de justicia comunitaria de paz. En estas capacitaciones se abordaron temas como: El Conflicto, la Comunicación, la Mediación, entre otros.



**Formación de funcionarios de la Provincia de Colón.**

## Sensibilización en la Provincia de Los Santos



**Orientación sobre Mediación y la Ley de Justicia Comunitaria de paz.**

El Centro de Mediación de Pedasí, realiza actividades de sensibilización y orientación a los corregidores del Distrito de Pocrí, Provincia de Los Santos, para que conozcan de las bondades de la mediación como método de resolución pacífica de los conflictos vecinales.



**Corregidores de la Provincia de Los Santos se actualizan en temas de mediación.**

Los corregidores de la Provincia de Los Santos recibieron información sobre el servicio que brindan los centros de mediación comunitaria de la Procuraduría de la Administración y que puedan derivar casos mediables a estos centros.

## En contacto con la comunidad

Las Coordinadoras de los Centros de Mediación, realizan de forma continua la entrega de material informativo en sus comunidades, con el objetivo de dar a conocer los servicios que brindan los centros de mediación comunitaria, que ayuden a contribuir a que la población identifique las bondades de la mediación en el proceso de resolución pacífica de conflictos.

Es importante resaltar que con la mediación comunitaria la comunidad, a través del diálogo, puede aprender a manejar las emociones, escuchar activamente a cada parte y conocer las necesidades de cada una de ellas para que vivan la experiencia de que a través del diálogo se pueden resolver los conflictos vecinales.



**Orientación en La Chorrera**



**Mediadoras de Colón**

**La Paz es hija de la convivencia, de la educación, del diálogo. El respeto a las culturas milenarias hace nacer la paz en el presente.**

**Rigoberta Menchú.**

# Buenas Prácticas de Mediación Comunitaria

**Por: Eugenia Espinosa, Docente—Mediadora**

La Mediación comunitaria, está constituida por una observación objetiva, comunicación respetuosa y empatía cuando se aborda a las partes, el buen trato que se le da al solicitante en la presentación de un conflicto, hasta llegar a la solución del mismo; esto nos conduce cada vez más a ejercitar el entendimiento, brindar al individuo que acude a solicitar el servicio de mediación un espacio armónico, que facilite la comunicación. En este sentido, el mediador, está capacitado para guiar de forma ordenada, sistemática y metodológica a las partes en conflicto, conoce la forma de interactuar con las partes para guiarlo en la búsqueda de opciones; lo que al final permite establecer un acuerdo, que sea producto de su voluntad. Este proceso realza la naturaleza del individuo, al saber que tienen la capacidad de comunicarse y que pueden resolver de forma asertiva sus diferencias. Como resultado, se logra una transformación positiva de la sociedad en buscar la forma de resolver el conflicto y no solo la de alcanzar acuerdos.

Las personas acuden al servicio de mediación, porque los canales de comunicación se ven afectados, por lo tanto no pueden expresar de forma adecuada la situación que los afecta. Cuando son atendidos por el mediador, son guiados por un tercero en un proceso de mediación, logrando de forma respetuosa vivir la experiencia del acercamiento, exponer sus inquietudes y molestias hasta llegar a restablecer la relación vecinal y replicar a la comunidad los beneficios obtenidos en un centro de mediación. De esta manera, al tener la experiencia de conocer el proceso, podrán motivar a los vecinos a buscar la solución pacífica de sus conflictos con la ayuda de un mediador.

Es por ello, que la mediación es un modelo de intervención social a seguir, en el ámbito profesional o en la cual el individuo se desarrolla ya que siempre va a estar determinada por el contacto interpersonal, de familias, grupos y comunidades, que en algún momento de su vida se ven inmersos en un conflicto. En la mediación, con ayuda del mediador como la persona idónea que guía en la comunicación, se logra un acercamiento mutuo para romper barreras y reducir los conflictos.

# La Mediación Comunitaria como nueva estrategia de intervención y participación ciudadana.

Por: **Sonia López, Socióloga—Mediadora.**

La Mediación Comunitaria, busca fomentar la participación ciudadana para que la población pueda analizar situaciones y evaluar con criterios objetivos los hechos que les permitan construir y habilitar canales de comunicación eficientes, identificando intereses y posiciones que contribuyan en la construcción de la identidad social; e involucrar a la comunidad en el proceso de democratización.

En este sentido, la participación ciudadana, es considerada como un conjunto de acciones o iniciativas de la población que influye en el país, con el fin de impulsar el desarrollo local y la democracia participativa, a través de la integración de las comunidades.

Por consiguiente, la participación ciudadana es el eslabón clave para avanzar en la profundización de la democracia, mejorar la cohesión social, fortalecer el ámbito de lo público y potenciar la toma de decisiones.



## Divulgación sobre la Justicia Comunitaria de Paz



Cumpliendo lo dispuesto en el artículo 24 de la Ley 16 de 17 de junio de 2016, se realizaron diversas actividades de divulgación, en cada Municipio del Primer Distrito Judicial, con la participación de la Procuraduría de la Administración, el Ministerio de Gobierno y la Secretaría Nacional de Descentralización.

La Ley 16 de 17 de junio de 2016, que instituye la Justicia Comunitaria de Paz y dicta disposiciones sobre Mediación y Conciliación Comunitaria (cambia la figura de los Corregidores por Jueces de Paz), esta ley empezará a regir en enero del 2018, por lo que se continuarán las jornadas de divulgación en el territorio nacional.

## Capacitación del curso inicial para jueces de paz



El centro de capacitación de la Procuraduría de la Administración (CECPA), fue uno de los escenarios donde se llevó a cabo la capacitación del curso de formación inicial, para los aspirantes a los cargos de jueces de paz. En este curso se incluyó un módulo de Mediación y Conciliación Comunitaria, en la que se contó con la participación de mediadores de los centros de mediación de las provincias de Coclé, Colón, Los Santos, Panamá y Veraguas. Durante las jornadas los mediadores explicaron el tema **“El Conflicto”**, y su importancia como parte de la vida de todo ser humano.

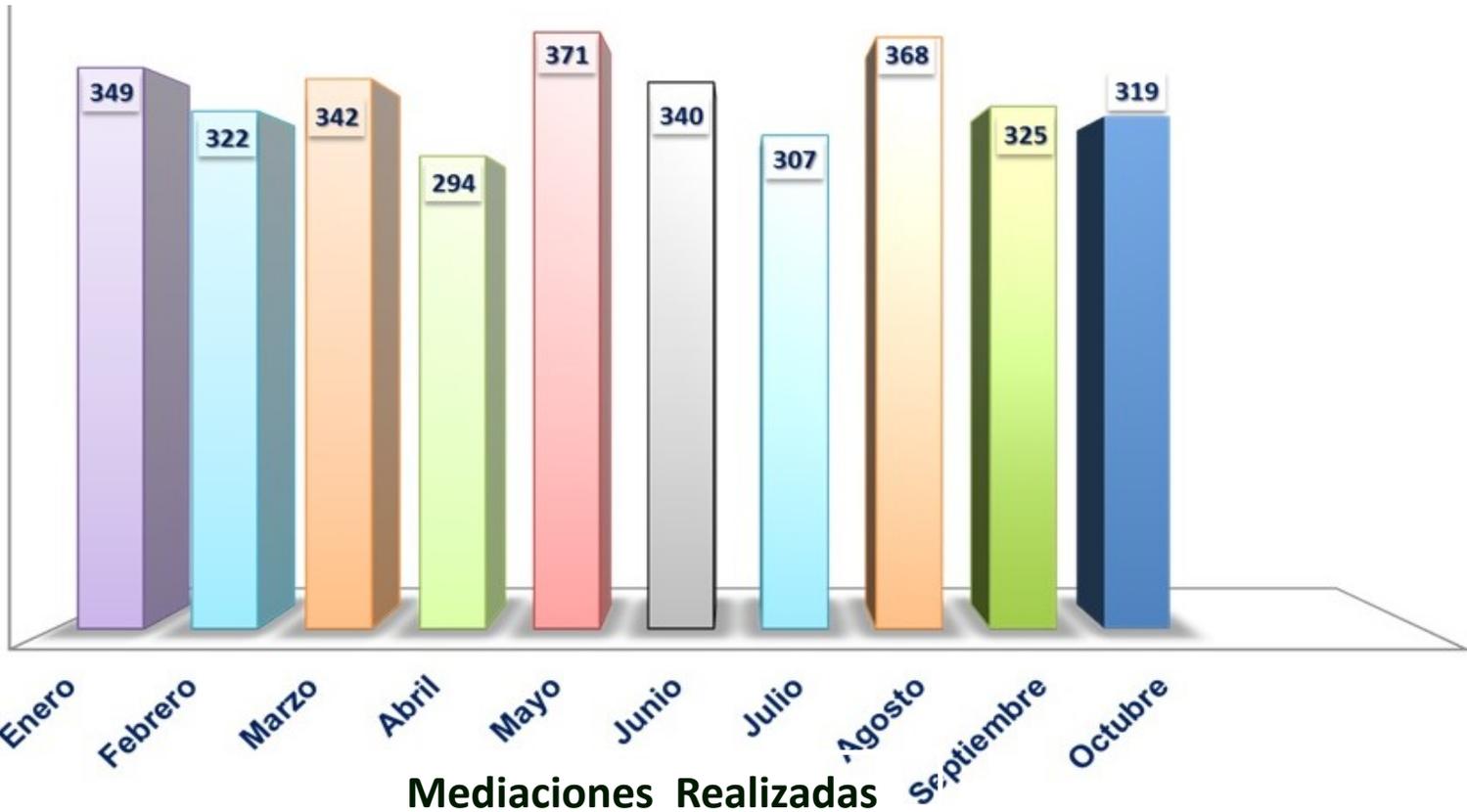
También se contó con la participación de la licenciada Karen Palacios del Ministerio de Gobierno, quien abordó el tema de **La Comunicación**, y las diversas técnicas utilizadas en el manejo de conflictos. Las habilidades comunicativas solo son eficaces cuando se basan en actitudes de autenticidad, honestidad y respeto. Una buena comunicación implica respetar los silencios y saber guardar la confidencialidad de la información intercambiada.

Una comunicación de calidad es una herramienta necesaria para llegar a la base de los conflictos y encontrar soluciones satisfactorias para las partes.

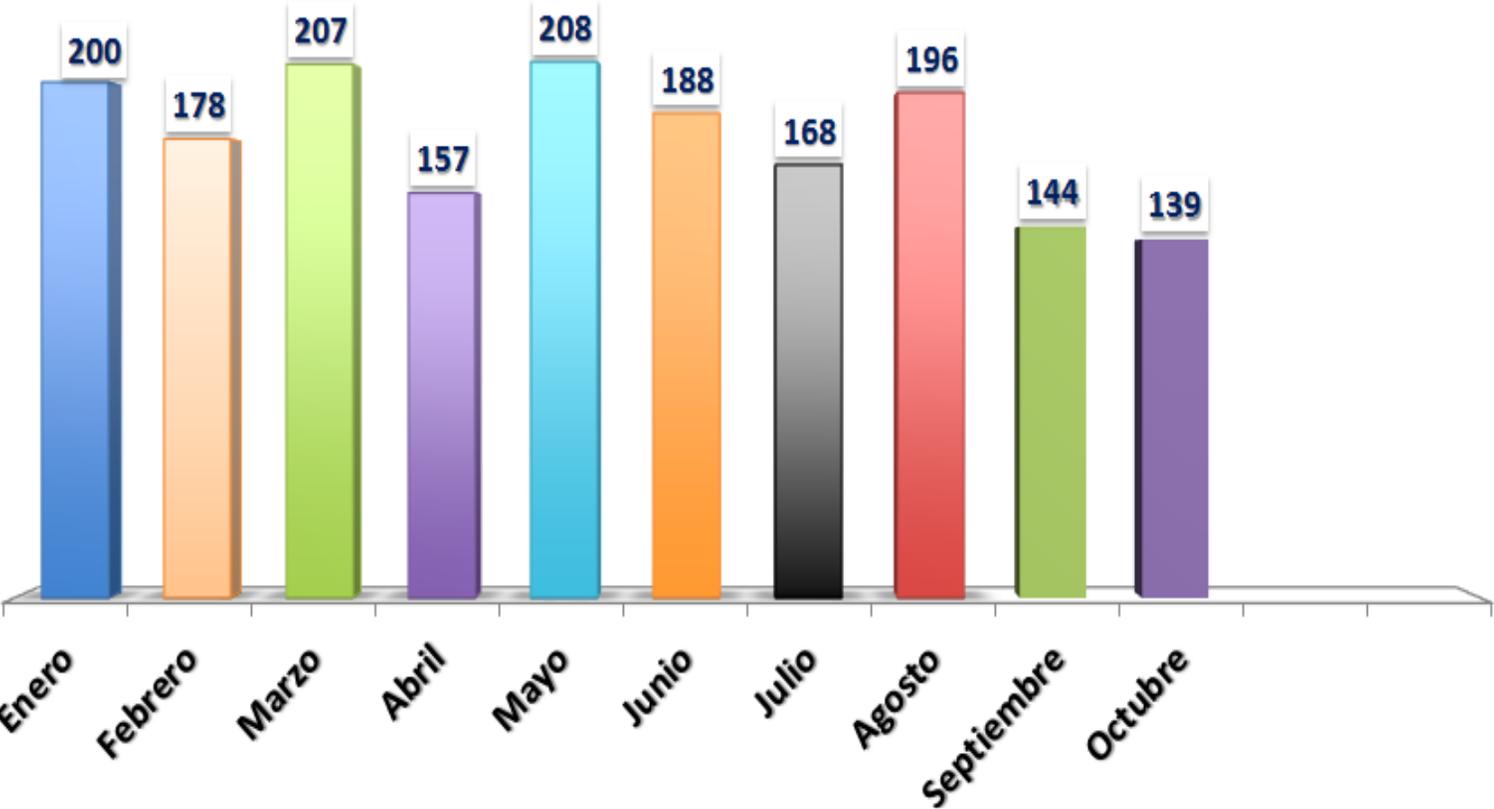


# Estadísticas de los Centros de Mediación Comunitaria

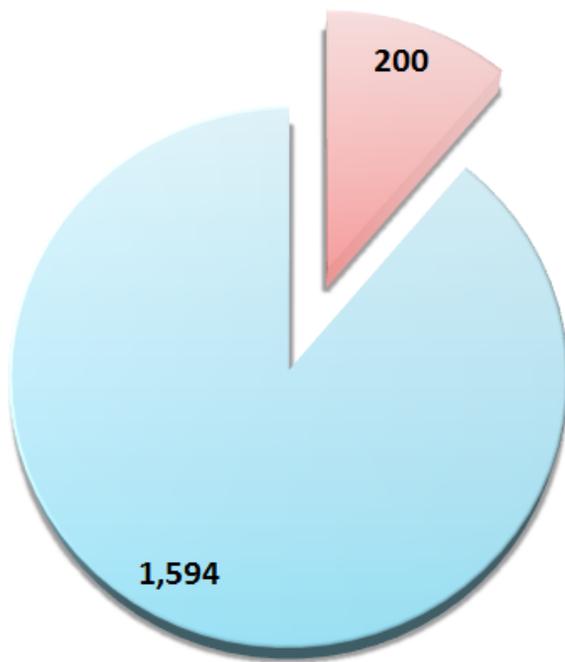
## Casos Ingresados



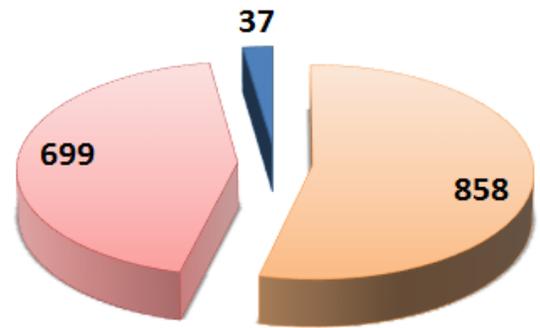
## Mediaciones Realizadas



## Acuerdos obtenidos de las mediaciones

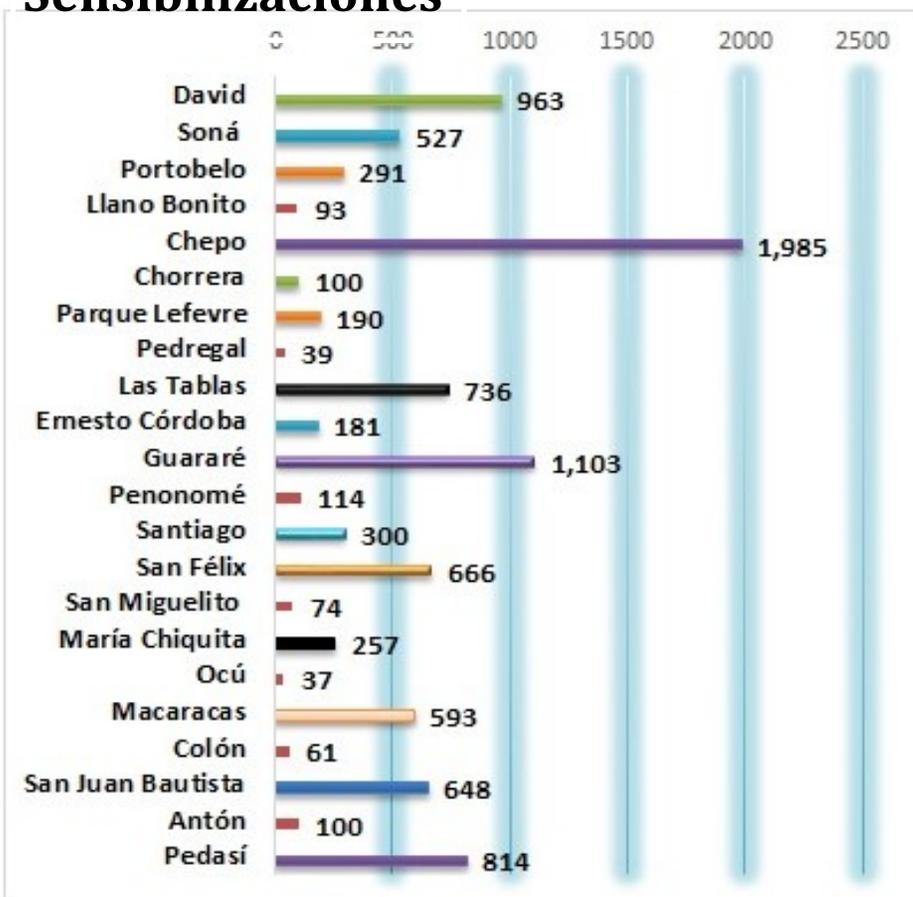


■ Mediaciones sin acuerdos 11%  
■ Mediaciones con acuerdos 89%



■ Acuerdos cumplidos 54%  
■ Acuerdos pendientes 44%  
■ Acuerdos incumplidos 2%

## Sensibilizaciones

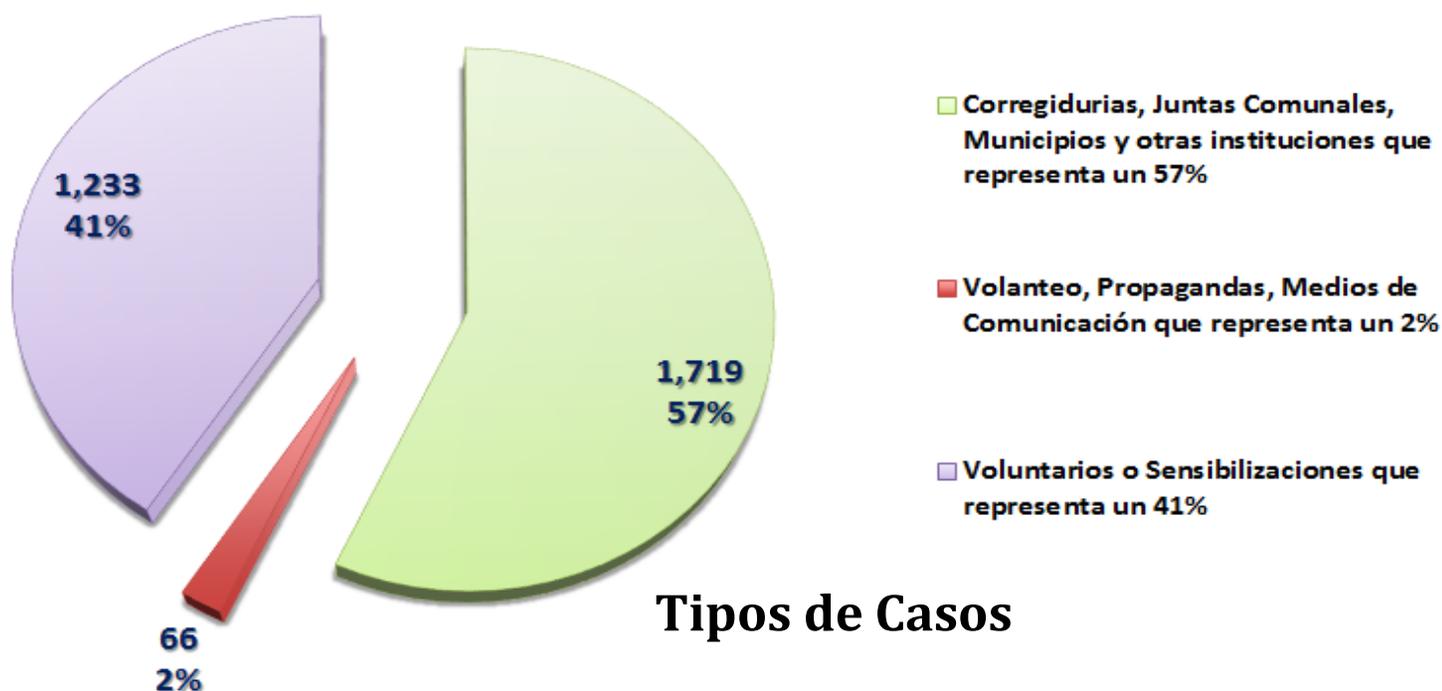


Se han sensibilizado a **9,872** personas como resultado del trabajo de promoción que realizan los mediadores comunitarios a nivel nacional.

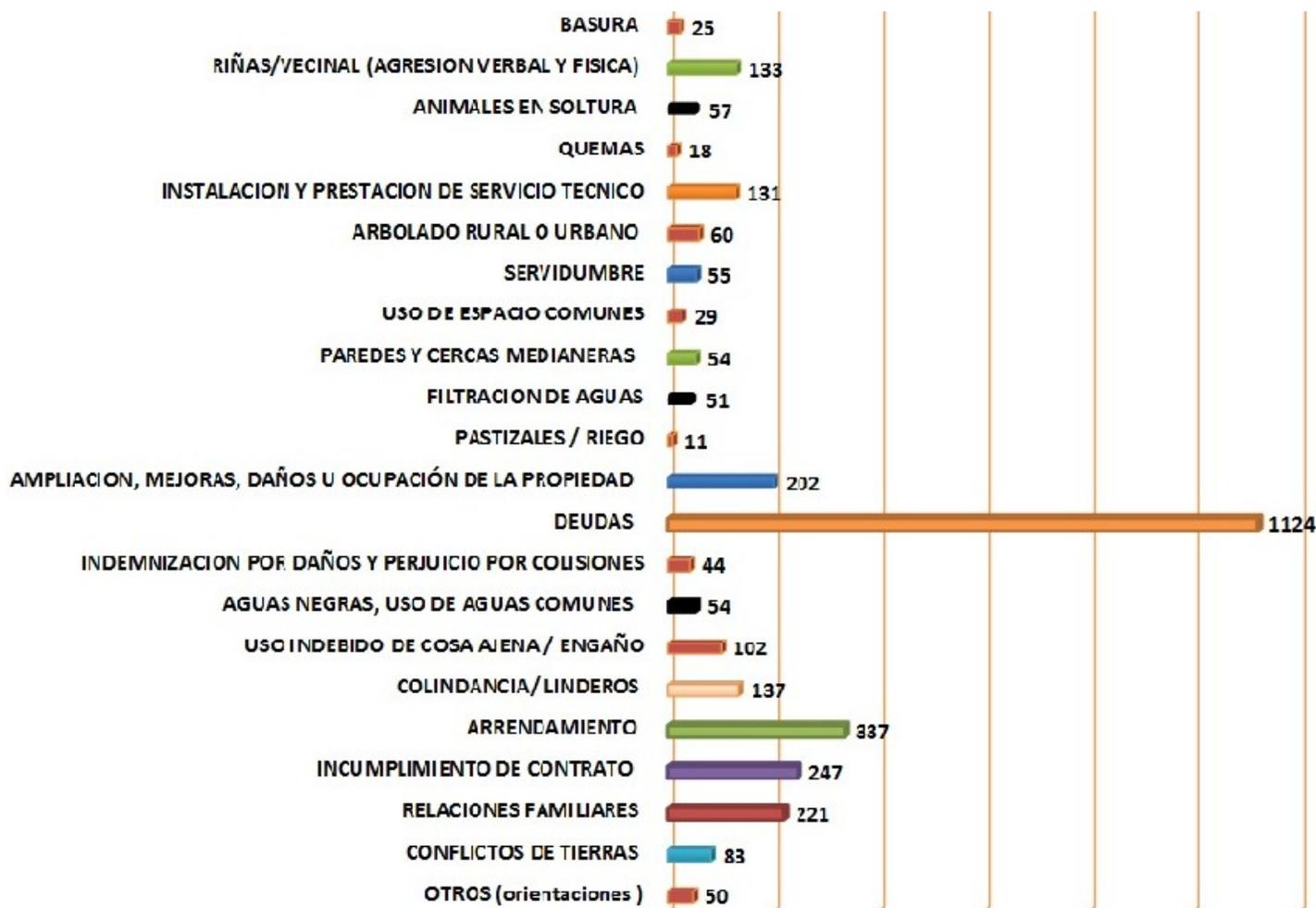
**4,399** hombres

**5,473** mujeres

# Procedencia de los asuntos ingresados a los Centros de Mediación Comunitaria de enero a octubre, 2017



## Tipos de Casos



## Teatro Comunitario



La Escuela María Ossa de Amador, fue escenario de la obra de teatro comunitario “La Campiña Ruidosa”, en su 58 aniversario de fundación, donde se representa un conflicto vecinal y la forma en el que el mismo puede ser solucionado desde un centro de mediación comunitaria. El evento tenía por objetivo promover a los estudiantes y padres de familia, una cultura de paz en sus comunidades.



Una de las actividades que desarrolla cada año el Centro de Mediación Comunitaria de Parque Lefevre, es la participación en el desfile de conmemoración de la fundación de Panamá La Vieja, que este año conmemoró los 498 años de fundación, que contó con la participación de las mediadoras comunitarias y mediadores voluntarios.

**Coordinadora del Centro de Mediación de Parque Lefevre acompañada de mediadores voluntarios.**

# Cumbre Internacional de Integración por la Paz



Los mediadores comunitarios de la Procuraduría de la Administración, participaron de la sesión justicia y democracia, de la Cumbre de Integración por la Paz: CUMIPAZ 2017-PANAMÁ, evento realizado en el Parlamento Latinoamericano-PARLATINO

Esta actividad fue organizada por la Embajada Mundial de Activistas por la Paz (EMAP), organización sin fines de lucro, de carácter mundial, fundada en Puerto Rico por el Dr. William Soto Santiago, quien desde hace varias décadas ha liderado múltiples iniciativas en diferentes países, orientadas al logro de la paz mundial, así como a la promoción y defensa de los derechos humanos y los derechos de la madre tierra.

La CUMIPAZ constituye un espacio internacional que convoca a personalidades y autoridades de liderazgo político, parlamentario, diplomático, judicial, educativo, empresarial y de la sociedad civil del mundo, con el objetivo de abordar temas relativos a las acciones que los Estados, organizaciones civiles, sector privado y organismos supranacionales están realizando y plantean ejecutar, para la paz integral, seguridad y sustentabilidad de la familia humana y de la madre tierra. La República de Panamá fue el país seleccionado como el punto de convergencia mundial 2017, para el diálogo e integración por la paz .

# La Mediación Comunitaria y Justicia en Equidad

La Procuraduría de la Administración a través del Departamento de Mediación Comunitaria, organizó la conferencia: “Mediación Comunitaria y Justicia Comunitaria en Equidad”, dirigida a funcionarios del Estado, mediadores comunitarios y voluntarios de los Centros de Mediación de la Procuraduría de la Administración. Con el objetivo de intercambiar experiencias del trabajo realizado en temas de mediación comunitaria y justicia en equidad de otros países; experiencia en Argentina, por la Licda. Lilian Vargas, La Justicia Comunitaria, experiencia en Colombia, por el Lic. Fabio Castro Herrera; y La Mediación Comunitaria, experiencia de Panamá, por la Licda. Karen Palacio y la experiencia de Panamá en mediación comunitaria, que permitan fortalecer la mediación en nuestro país.



“La felicidad se alcanza, cuando lo que uno piensa, lo que uno dice y lo que uno hace, están en armonía”.

**Gandhi (1869-1948)**

# **La Procuraduría de la Administración cuenta con 23 Centros de Mediación Comunitaria**

## **PANAMÁ**

**PARQUE LEFEVRE** (Corregiduría), Tel: 5065812, 63493269

**SAN MIGUELITO** (Consejo Municipal), Tel: 63493692

**ERNESTO CÓRDOBA** (J. C. Ernesto Córdoba , Tel: 2310450, 63493679

**PEDREGAL** (centro de salud), Tel: 2906136, 63493271

**CHEPO** (camino a las Margaritas, Sede de la Secretaría Provincial), Tel: 2022832

## **COLÓN**

**MARIA CHIQUITA** (Corregiduría), Tel: 63493240

**PORTOBELO** (Al lado del Municipio), Tel: 63493236

**COLÓN** (Iglesia San José Paulino), Tel: 63493229

## **VERAGUAS**

**SANTIAGO** (Secretaría Provincial), Tel: 9984320.

**SONÁ** (frente al cuartel de Bomberos), Tel: 63493276

## **HERRERA**

**SAN JUAN BAUTISTA** (Corregiduría), Tel: 9968538, 63493242

**LLANO BONITO** (a un costado de la Corregiduría), Tel: 9965947, 63493244

**OCÚ** (Ave. Sur, 50 metros del Municipio), Tel: 63493250

## **LOS SANTOS**

**LAS TABLAS** (Palacio Municipal), Tel: 9230820, 63493251

**GUARARÉ** (Corregiduría), Tel: 9945918, 63493259

**MACARACAS** (Infoplaza), Tel: 63493263

**PEDASÍ** (Infoplaza), Tel: 63493260

## **COCLÉ**

**PENONOMÉ** (Secretaría Provincial), Tel: 9912298

**ANTÓN** (Palacio Municipal), Tel: 9872280, 63492980

## **PANAMÁ OESTE**

**LA CHORRERA** (Junta Comunal Guadalupe), Tel: 6349327

## **CHIRIQUÍ**

**DAVÍD** (Secretaría Provincial, Tel: 7741560 / 2622

**SABANITAS** (Distrito Nole Duima, Comarca Ngâbe Buglé), Tel: 63493288

## **BOCAS DEL TORO**

**CHANGUINOLA** (edificio de la Defensoría del Pueblo, Distrito de Changuinola, Provincia de Bocas del Toro), Tel: 63493288

**Fuente:** información suministrada por los Centros de Mediación Comunitaria a Nivel Nacional.

## GLOSARIO

**Acuerdo de Mediación:** Es el acta escrita que presta mérito ejecutivo, recoge la voluntad de las partes al finalizar un proceso de mediación, y contiene los compromisos, obligaciones y plazos a que llegan las partes.

**Comunicación:** Proceso mediante el cual se transmite información de una persona a otra, a través del habla, escritura y otros tipos de señales.

**Comunidad:** Un grupo que tiene intereses, identidad y costumbres comunes.

**Conflicto:** Incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre individuos y grupos.

**Cultura de paz:** Consiste en una serie de valores, actitudes y comportamientos que rechazan la violencia y previenen los conflictos tratando de atacar sus causas para solucionar los problemas mediante el diálogo.

**Diálogo:** Discusión sobre un asunto o sobre un problema con la intención de llegar a un acuerdo o de encontrar una solución.

**Facilitador:** Un tercero o terceros que dan ayuda en el procedimiento a un grupo que intenta lograr consenso sobre un problema.

**Intereses:** Valor intrínseco que tiene algo, provecho y utilidad.

**Mediación:** Proceso informal para la solución de conflictos que surgen en el ámbito comunitario, entre dos o más partes, con la intervención de un tercero imparcial llamado mediador.

**Mediador Comunitario:** Es una tercera persona que facilita que dos partes traten de llegar a un acuerdo, es un tercero imparcial que no tiene facultades de decisión.

**Resolución de conflictos:** Espectro de procedimientos que usan técnicas de comunicación y de pensamiento creativo para crear soluciones voluntarias, aceptables para los involucrados en una disputa. Los procesos de resolución de conflictos incluyen negociación (entre dos partes), la mediación (en la que interviene un tercero como guía) y creación de consenso (toma de decisiones grupales facilitada).

**Mérito Ejecutivo:** Es el valor legal que le reconoce la Ley a los títulos ejecutivos, incluyendo los acuerdos de mediación comunitaria, lo que significa que pueden ser objeto de ejecución para garantizar el cumplimiento de una obligación a través de un proceso ejecutivo conforme lo señala el Código Judicial de la República de Panamá.

**Fuente:** Guía básica del mediador Comunitario.



**República de Panamá**  
**Ministerio Público**  
**Procuraduría de la Administración**  
**Calle 34, Ave. Cuba, La Exposición**  
**Antiguo Palacio de Bellas Artes**  
**Teléfonos: 500-8523 / 500- 8521**  
**Fax. 500-8524**

**Elaborado por:**  
**Departamento de Mediación Comunitaria**

**Aportes:**  
**Lcda. Angelina Murgas**  
**Lcda. Sonia López**  
**Mediadora Eugenia Espinosa**

**Corrección y Estilo**  
**Prof. María Isabel Samaniego**