



Procuraduría de la Administración

Mediación Comunitaria

Boletín Informativo



2019

Autoridades

Rigoberto González Montenegro
Procurador de la Administración

Mgtr. Mónica Castillo Arjona
Secretaria General

Mgtr. Cecilia López Cadogan
Subsecretaria General

Mgtr. Ingrid Miroslava Chang
Directora del Centro de Investigación y Capacitación

Mgtr. Florencia Ortega
Sudirectora del Centro de Investigación y Capacitación

Mgtr. Angelina Murgas
Jefa de la Oficina de Mediación Comunitaria

Diseño y diagramación
Joice Escala
Oficina de Relaciones Públicas

Presentación

En Panamá, la mediación tiene su origen a partir del Decreto Ley 5 del 8 de julio de 1999, donde por primera vez se hace alusión a este método alternativo de resolución de conflictos no adversarial, en el que una tercera persona con características específicas como ser imparcial y experto en técnicas de comunicación, llevará a las partes del conflicto a una solución de forma pacífica.

Desde su establecimiento a la fecha, la mediación ha tenido un gran desarrollo en nuestro país. Actualmente, existen instituciones que brindan este servicio a los ciudadanos de manera gratuita, entre ellas, la Procuraduría de la Administración, que aceptó el reto de crear centros de mediación comunitaria a nivel nacional, para cumplir el objetivo consignado en el Decreto Ley 5 de 8 de julio de 1999 por la cual se establece el régimen general del arbitraje, de la conciliación y la mediación.

Actualmente, la Procuraduría de la Administración cuenta con veintitrés centros de mediación comunitaria en todo el país, presentes en cada una de las provincias y en la comarca Ngäbe Buglé. Estos centros realizan diferentes actividades de promoción a través de la sensibilización en sus comunidades, participando en programas de radio, en reuniones de los concejos municipales, dictando charlas y capacitaciones, para concienciar a los ciudadanos, quienes deben resolver sus propios conflictos a través del diálogo.

Este boletín informativo se publica para continuar sensibilizando a la población, sobre las bondades de la mediación comunitaria, como una forma adecuada de solución de los conflictos comunitarios y dar a conocer las actividades que realizan los centros de mediación de la Procuraduría de la Administración, a nivel nacional.

A través de este boletín, se busca presentar al lector los antecedentes de la mediación comunitaria, considerando que es fundamental para la difusión de esta herramienta, al momento que los ciudadanos decidan resolver sus conflictos.

“Es necesario seguir construyendo una mejor sociedad para que la semilla de la paz siga creciendo en nuestras generaciones”.

Doce años de existencia del Programa de Mediación Comunitaria e implementación de la Ley 16 de 2016

Año 2008

- Centro de Mediación Comunitaria de Soná, Portobelo, Chepo y David.

Año 2009

- Centro de Mediación Comunitaria de Llano Bonito.

Año 2010

- Centro de Mediación Comunitaria de Guadalupe de La Chorrera, Las Tablas, Pedregal, Penonomé, San Miguelito, Parque Lefevre, Guararé, Santiago y Chilibre, este último se cerro en el año 2015.

Año 2011

- Centro de Mediación Comunitaria de María Chiquita, Ocú, Macaracas y San Félix, este último cerro en el año 2017.

Año 2012

- Centro de Mediación Comunitaria de Colón.

Año 2013

- Centro de Mediación Comunitaria de Antón.

Año 2014

- Centro de Mediación Comunitaria de San Juan Bautista.

Año 2015

- Centro de Mediación Comunitaria de Ernesto Córdoba y Pedasí.

Año 2018

- Centro de Mediación Comunitaria de Changuinola y Nole Duima.

El Programa de Mediación Comunitaria inició en el año 2006, se dieron los primeros pasos para establecer centros de mediación comunitaria en diferentes corregimientos de la República de Panamá. Inicialmente, se contempló la creación de cinco centros de mediación como plan piloto, con el objetivo de llevar a la comunidad el método alternativo de mediación comunitaria, su aplicabilidad en la prevención y solución de los conflictos vecinales, sus ventajas sobre la justicia administrativa de policía y los beneficios para adoptar una cultura de paz en las comunidades.

En el año 2008 se implementan los primeros centros de mediación comunitaria, los cuales forman parte de la estructura organizativa de la Procuraduría de la Administración, con el apoyo de los municipios y las comunidades. Actualmente, la Procuraduría de la Administración cuenta con veintitrés centros de mediación a nivel nacional y está en proyecto la apertura de un centro de mediación en la provincia de Darién, con el objetivo de tener cobertura en todas las provincias del país.

La Oficina de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración es la encargada de coordinar el buen funcionamiento de estos centros, con el objetivo de promover y fortalecer la mediación comunitaria y una cultura de paz y convivencia pacífica.

En el 2018, se implementa la Ley 16 del 17 de junio de 2016, que instituye la Justicia Comunitaria de Paz y dicta disposiciones sobre mediación y conciliación comunitaria en Panamá. Esta ley reconoce los centros de mediación de la Procuraduría de la Administración, que cuentan con su propio reglamento interno.

La implementación y promoción del programa de mediación ha sido bien aceptado por la población, en virtud que son los ciudadanos los principales beneficiarios de este mecanismo alternativo de solución de conflictos, mejorando así el acceso a la justicia.

La Oficina de Mediación Comunitaria ha desarrollado diversas actividades para fortalecer los conocimientos de los mediadores comunitarios y ofrecer un servicio de calidad.

Lcdo. Melquiades Meneses

Licenciado en Derecho y Ciencias Políticas

Ejerció como mediador del Centro de Mediación Comunitaria de Penonomé desde el 2010 hasta el 2019.

Actualmente es coordinador de planes y programas de la Secretaría Provincial de Coclé.



Las percepciones y el conflicto en una mediación

Un conflicto puede edificarse sobre varios elementos: percepciones acerca del otro o de una situación, percepciones de escasez, sensación que las necesidades de seguridad o identidad están en peligro, choque de valores y/o creencias, formas de reaccionar ante las percepciones, también el modo en que se gestionan las emociones o cómo se comunican las partes y cómo afrontan sus diferencias.

Es importante señalar que, en un conflicto de cualquier índole, el mediador puede ir alternando las diferentes posiciones en relación con el hecho. La primera posición es la percepción propia que tiene el mediador al ver ambas partes a la hora de expresarse de forma verbal y corporal, al manifestar sus posiciones e intereses, en la situación que lo aqueja.

Como mediador, quiero compartir mi experiencia en cuanto a las técnicas y herramientas que empleo para abordar los conflictos, tomando en cuenta las percepciones y narrativas que cada parte manifiesta.

Un elemento clave que utilizo a diario es la “escucha activa”, para poder interpretar lo que las partes plantean, ya que muchas veces utilizan un lenguaje no adecuado al inicio de la mediación, he allí donde ejerzo mi rol como mediador a fin de parafrasear lo planteado y así poder comprender y guiar a los participantes en la mediación, de tal forma que ambas partes sean beneficiadas.

Es importante como mediador, tener en cuenta la percepción que tienen los participantes sobre mi rol a la hora de llevar a cabo una sesión de mediación, de tal forma que no se vea afectada la imparcialidad.

En ese sentido, es importante escuchar de forma activa cada detalle que manifiestan las partes para poder analizar, sintetizar, procesar y transmitir a las partes la información facilitada por ellos, a fin de llegar a un acuerdo favorable.

En definitiva, contextualizar el conflicto tanto en el pasado como en el presente, proporcionará mucha información para poder intervenir en él, de esta forma las percepciones de las partes quedarán satisfechas, ya que se les brinda la oportunidad de expresarse y lograr una solución o acuerdo satisfactorio a su conflicto.

De esta manera comparto las experiencias y vivencias que he adquirido durante ocho años ejerciendo el rol de mediador comunitario, que enaltece y llena de regocijo mi ser, puesto que pongo todo mi empeño y dedicación para que cada mediación realizada llegue a un acuerdo satisfactorio que contribuya a promover la cultura de paz.

Sabemos muy poco los unos de los otros. Abrazamos una sombra y amamos un sueño. (Hjalmar Söderberg)

Lcda. María Gabriela Amaris Duarte

Licenciada en Derecho y Ciencias Políticas,
Post grado y especialización en Mediación,
Maestría en Derecho Procesal con énfasis en Debido Proceso y Tutela Judicial Efectiva. En el 2018 formó parte de la Oficina de Mediación Comunitaria como coordinadora de planes y programas.



La Mediación Comunitaria en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) nacen producto de un compromiso internacional por parte de más de 100 países miembros de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), incluyendo a la República de Panamá, el cual se formalizó mediante la aprobación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. La Agenda consistió en definir los 17 objetivos de Desarrollo Sostenible, 69 metas y alrededor de 245 indicadores, con la finalidad de lograr la eliminación de la pobreza extrema y combatir la desigualdad e injusticia a nivel mundial.

En Panamá, se creó el Plan Estratégico Nacional con Visión de Estado "Panamá 2030" (PEN 2030)¹ que daría lugar al diálogo y la consulta de 22 sectores de la sociedad panameña, estableciendo así una ruta para hacer posibles y alcanzables los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible. Entre los ejes temáticos contemplados en el PEN 2030 se encuentra el de la "Democracia, Institucionalidad y gobernanza". En este eje se busca hacer efectivo el ODS No. 16, que se denomina "Paz, Justicia e Instituciones Sólidas". Se definió el acceso a la justicia para todos, como estrategia para lograr este objetivo y se hizo énfasis en fomentar, a través de la justicia comunitaria de paz, métodos de solución de conflictos que promuevan la solución de las controversias comunitarias y la convivencia pacífica y que garanticen el acceso a la justicia para todos.

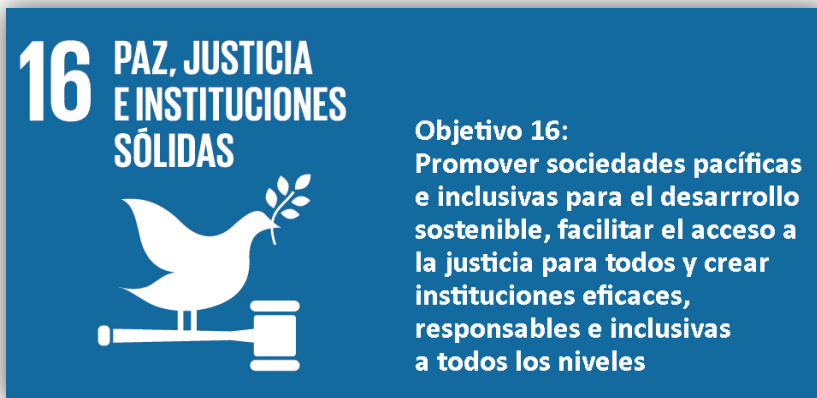
En este sentido, a través del Programa de Mediación Comunitaria que lleva a cabo la Procuraduría de la Administración desde el año 2007, se consolida el compromiso y responsabilidad que tienen las instituciones públicas panameñas en su rol de garantizar la efectividad del ODS No. 16. Al introducir en las comunidades este método alternativo de resolución de conflictos, que forma parte del engranaje de la justicia comunitaria de paz, se garantiza el acceso a la justicia de forma diferente, generando una especie de justicia alternativa, que permite resolver voluntariamente los conflictos de forma pacífica con la asistencia de un tercero llamado mediador comunitario, y al mismo tiempo se logra la efectividad del ODS No. 16 por parte del Estado.

Para los individuos que habitan las comunidades, la utilización de la mediación comunitaria es, la mayoría de las veces, una vía de ganar-ganar, tanto en tiempo como en paz, dando origen a un cambio en la mentalidad del individuo, lo que promueve que poco a poco se vaya constituyendo en agente de cambio social.

El establecimiento de los ODS propicia a que los países se comprometan a lograr la efectividad de estos objetivos, integrando a las instituciones estatales con los diversos sectores de la sociedad, generando así nuevos paradigmas. Uno de estos paradigmas ha sido la implementación y el fomento de métodos alternos de resolución de conflictos, como la mediación comunitaria, en la cual se aborda el conflicto social desde otra perspectiva, en donde no existen ni convergen elementos negativos como la sanción o la imposición,

¹Plan Estratégico Nacional con Visión de Estado "Panamá 2030", que hace compatible el desarrollo nacional con los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

sino elementos como el diálogo, la escucha activa y la empatía como un valor, los cuales en principio pueden resultar difíciles de asimilar, pero una vez se cuenta con las herramientas que nos brinda la mediación comunitaria como método alternativo de resolución de conflictos regulado por el Estado y la disposición que tiene cada individuo de asimilar el conflicto de una manera positiva, la resolución del conflicto social se convierte en algo posible, dentro del marco de una convivencia pacífica en una cultura de paz, en la cual tanto el Estado como los individuos tienen una corresponsabilidad ante esta realidad.



Principios de la Mediación

La Ley 16 del 17 de junio de 2016, que instituye la Justicia Comunitaria de paz y dicta otras disposiciones sobre mediación y conciliación comunitaria, en el artículo 64, establece que “la conciliación y mediación comunitaria se regirán por los principios de autonomía de la voluntad, confidencialidad, neutralidad, imparcialidad, economía, eficacia, gratuidad y acceso a la justicia”.



Intervención del mediador

Damián Saint-Mezard Opezzo

Sociólogo Mediador



Cuando el mediador establece inicialmente las reglas de comportamiento y de funcionamiento de la mediación imponiendo a las partes determinadas conductas, y muestra cómo deben actuar al menos durante las sesiones, es decir, en ese tiempo y en ese espacio. Les muestra un modelo de comportamiento y de comunicación y si estos requisitos no son cumplidos, los volverá a recordar, a riesgo de suspender su propia actuación. Mediante sus intervenciones de cara a delimitar comunicaciones en un marco aceptable, pues, impone a las partes la necesidad de acotar la comunicación en una dirección determinada (los turnos de palabra, la interacción con el mediador/a), y debe siempre enfatizar la garantía de que cada parte le llegará su momento de hablar, dándole la certeza de que no se le va a interrumpir cuando sea su turno, ni necesita hacer valer sus argumentos con demostraciones de fuerza o amenazas, porque se espera (y si es necesario recordarlo será una de las tareas del mediador) que estas han sido desterradas del ámbito de las sesiones.

Entre las actuaciones del mediador tendientes a favorecer la comunicación entre las partes están las que aclaran ciertas connotaciones del lenguaje, determinadas palabras o giros, de cara a lograr que no existan contradicciones en los manejos verbales de un mismo emisor y a suprimir las disonancias que pudieran advertir entre mensajes verbales y corporales, los llamados <<dobles mensajes>>, e intentar que tanto las palabras como otras formas de comunicaciones no resulten ofensivos o molesten a la otra parte. Al mismo tiempo, irá corroborando que la otra parte está escuchando y entendiendo lo que se está expresando.

También son relevantes las intervenciones focalizadoras del mediador, al hacer énfasis en las cuestiones importantes, ya que reducen la dispersión de los mensajes que pueden generar en el discurso de uno de los interlocutores para no ramificar los puntos a tratar. El <<parafraseo>> de lo dicho (concepto que se trata en otros apartados de este libro), eliminando las connotaciones negativas, ayuda a resumir lo expuesto. De esta manera, la parte que ha expresado su posición la escucha expresada en boca de un tercero, el mediador, como algo objetivo, externo a él y expuesto de forma desapasionada.

En las actuaciones tendientes a la reformulación de la situación se busca encontrar un terreno o interés común, con la idea de que ambos entiendan que el problema afecta a ambos (esto se denomina <<construcción creativa>>). Otra posibilidad es generar opciones distintas a las expuestas hasta ese momento, con el fin de salir de una especie de <<círculo sin salida>>. Esto es especialmente importante cuando las partes no consiguen salir de una perspectiva cerrada, que no admite lecturas alternativas que les hagan encontrar territorios en común y hallar consensos.

Las intervenciones que intentan hallar consensos se caracterizan por alejarse cuanto antes de las visiones que no tienen salida, que vuelven al planteamiento inicial que atasca una y otra vez el alcanzar alguna clase de acuerdo. Por eso el mediador, cuando se enfrenta a un discurso cerrado y una situación de «empantanamiento», puede optar por la postergación de cuestiones de las que no encuentran salida en lo inmediato y así buscar hallar acuerdos escalonados, otra posibilidad consiste en intervenir recordando cómo sería la resolución por vía judicial, con el fin de volver a abrir la comunicación y destrabar la situación.

El planteamiento repetido de que mediante la mediación se intenta aportar una satisfacción a los intereses de las dos partes consiste en un punto clave en el papel del mediador, y eso debe comunicarse las veces que sean necesarias cuando quienes se hallan distanciados por un conflicto parecen alejarse en lugar de acercarse.

Desde el punto de vista de la comunicación en el marco de un proceso de mediación, se puede decir que las partes de un conflicto están sujetas por una relación disfuncional que no les permite actuar adecuadamente en la defensa de sus intereses. La mediación es una posibilidad de escapar a esos condicionamientos, y en ellos el mediador tiene que estar atento a intervenir siempre que sea necesario.

En definitiva, el mediador deberá tratar de evitar los errores o problemas en la comunicación tanto propios como de las partes, corrigiendo determinadas situaciones o actuaciones en la búsqueda de las buenas prácticas que permitirán favorecer que la comunicación entre las partes sea fluida, o al menos se establezca en un marco aceptable, y mediante ello conseguirá que las partes se escuchen y existan más posibilidades de alcanzar consensos.

Bibliografía

SAINT-MEZARD, D., <<Comunicación: Buenas prácticas y errores>>, en SOLETO, H., y otros. *“Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ámbito”*, 2017, 3ª edición, Tecnos (Madrid), pp. 205-207.



Obligaciones del mediador hacia la profesión y hacia otros mediadores.

Milagros Otero Parga
Universidad de Santiago de Compostela



Además de las obligaciones expresas que tiene el mediador en relación con el proceso en general y en relación con las partes en particular, es preciso que sea igualmente cauteloso con el cumplimiento de una serie de deberes en relación con la profesión en general y con el resto de los profesionales que la ejercitan. Esta obligación se hace especialmente patente en una profesión como la de mediador que no acredita a día de hoy una difusión muy amplia y, por tanto, es menos conocida. Es preciso a mi juicio tratar de <<mimar>> a la figura en estos momentos de surgimiento de su actividad, en los cuales los desajustes pueden ser muy importantes para la buena implantación de la figura. Desde esta perspectiva merece la pena recalcar los siguientes deberes:

1. ° Un mediador no puede involucrarse ni intervenir en un conflicto que esté siendo tratado en otra mediación. No puede ser intermediario ni interceder en otro proceso, pero sí puede solicitar o proporcionar un esfuerzo cooperativo que puedan conducir a una mediación compartida.
2. ° El mediador debe asegurarse de no descalificar a otro mediador ni de manifestar ninguna crítica hacia su forma de actuación desautorizándolo frente a propios o extraños.
3. ° El mediador debe informar pormenorizadamente a las partes de los resultados obtenidos en caso de que recabe información de un tercero o de un perito ajeno al proceso.
4. ° El mediador no aceptará la entrega de bienes, dinero o regalos por parte de ninguna de las personas implicadas en el proceso.
5. ° El mediador debe asegurarse de mantener una formación lo más actualizada posible, que le permita realizar su función con la máxima operatividad y le propicie los mejores resultados.
6. ° En caso de que el mediador sea consciente de no estar capacitado para el desarrollo de sus funciones en ese caso concreto, deberá renunciar a la mediación advirtiendo a las partes del motivo de su renuncia.
7. ° El mediador evitará el intrusismo laboral de manera que para ejercer como tal, deberá acreditar no solo capacidad de solución de conflicto concreto por área de conocimiento, sino también disposición de la formación adecuada e inscripción en el registro de mediadores correspondiente al lugar de su ejercicio profesional.

Además de estas obligaciones frente a los otros mediadores y frente a la profesión que desarrolla, el mediador debe ser responsable por la función que realiza frente a las Administraciones Públicas y las partes no representadas en el proceso. Desde esta perspectiva, es preciso señalar los siguientes deberes:

1. ° El mediador tiene la obligación de proporcionar información pública en el caso de que sea requerida dentro de los parámetros legales, así como velar por los intereses de las terceras personas que puedan estar afectadas en el proceso.
2. ° Los mediadores que actúen formando parte de una entidad de mediadores, deben asegurarse de que el sello o logotipo de dicha entidad figure en los documentos que emitan durante el proceso.
3. ° La publicidad a través de la cual los mediadores ofrecen sus servicios al público, debe ser concisa y clara. En ella se especificará el título que habilita al sujeto para ejercer esta función, así como la inscripción en el registro adecuado.

El conjunto de todos estos deberes es el que debe formar el código deontológico del mediador. Se establecen con la finalidad de regular la actuación y conducta del mediador en ejercicio de su función a fin de que pueda desarrollar su labor a la mayor satisfacción posible de las partes en conflicto y de la sociedad en general. Con este conjunto de medidas se pretende asegurar la integridad, profesionalidad, neutralidad e imparcialidad del proceso, así como el mejor de los resultados posibles en cuanto al acuerdo al que se llegue y con el que termina el proceso iniciado. La virtualidad de estas medidas es evidente y sin lugar a dudas protege y dignifica el ejercicio de la función mediadora. Su importancia es de tal envergadura, que su

incumplimiento debe ser supervisado mediante un sistema de control disciplinario que contenga estas dos medidas:

1. ° Que las entidades que tengan como objetivo la prestación de un servicio público de mediación, estudien e informen, a través de sus órganos de dirección y gestión, de la junta directiva o de la comisión en la que se deleguen estas funciones, de todas las quejas o denuncias incoadas contra los mediadores que se encuentre asociados e inscritos en el registro, para que una vez recibida y estudiada la denuncia, el órgano encargado emitirá el correspondiente con propuesta de sanción que deberá ser ratificada por la Junta directiva.
2. ° Que los mediadores de las distintas entidades mediadoras estén sometidos al régimen disciplinario que determine la Comunidad Autónoma en la cual ejerzan legalmente su actividad.

V. CONCLUSIÓN

La labor del mediador cumple hoy en día una función social muy importante que coadyuva a la realización de la justicia. La administración de justicia está aquejada de múltiples fallos y precisa de otros medios y profesionales que le auxilien en su importante labor. Es preciso buscar nuevas alternativas. Es necesario indagar otros caminos. La mediación es uno de ellos, pero todavía es un producto nuevo y, por tanto, susceptible de ser mejorado. No obstante, para que su eficacia cale hondo en la sociedad es necesario que la actividad de los mediadores se realice de forma impecable siendo conscientes de la gran trascendencia de su función. No es suficiente hacer las cosas, es preciso hacerlas bien. Por eso se hace necesaria la creación de códigos de deontología profesional que ayuden a los mediadores a comportarse de acuerdo con unas reglas de conducta y con unos deberes de actuación, cuyo conjunto asegure la realización de su actividad de acuerdo con los principios éticos que rigen y dignifican su función haciéndola útil para la sociedad. He dicho códigos porque la experiencia social y jurídica es plural en cuanto problemas, sujetos, áreas de influencia, etc., y todas estas condiciones deben ser contempladas posibilitando la pluralidad y huyendo de la uniformidad que solo es necesaria en cuanto a la igualdad de derechos y obligaciones.

La realización de estos códigos es una tarea que aún está por hacer, si bien muchas instituciones y organismos han ensayado ya algunos intentos. Urge una ley general de mediación acompañada de códigos que favorezcan la adecuada implantación de esta figura en España y sean capaces de distinguir entre deberes y principios, porque solo así serán capaces de organizar el proceso mediatorio desde el comienzo de su andadura, cimentándolo sobre bases firmes que aseguren la justicia, eficacia y dignidad del proceso.

Bibliografía

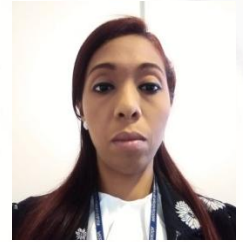
OTERO, M., <<La Ética del Mediador>>, en SOLETO, H., y otros. “*Mediación y Resolución de Conflictos: Técnicas y Ambito*”, 2017, 3ª edición, Tecnos (Madrid), pp. 172-174.

Albert
Einstein

La sociedad avanza al ritmo de
nuestros pensamientos, por lo que si
queremos cambiar la sociedad,
primero debes cambiar tu forma de
pensar .

Lcda. Kira Pitti

Licenciada en Derecho y Ciencias Políticas
Actualmente es mediadora jefa del Centro de
Mediación Comunitaria de Changuinola.



Justicia comunitaria de paz y métodos alternos de resolución de conflictos

Se puede decir que el marco normativo de la Ley 16 del 17 de junio del 2016, que instituye la Justicia Comunitaria de Paz, la conciliación y mediación comunitaria, como métodos alternos de solución de conflictos, es la curva ascendente de una nueva cultura de paz en barrios y comunidades, de cara a resolver los problemas de relevancia grupal, con un nuevo enfoque basado en Derechos Humanos.

La nueva justicia comunitaria de paz busca transformar el pensamiento del litigio y el formalismo, por una justicia que se incline por la equidad, la conciliación y la mediación.

Cuando se habla de una nueva forma de administrar justicia a través del juez paz y mediador comunitario, lo que se busca es que el acceso a la justicia sea más cercano al ciudadano y a su vez sencillo, integral, y sobre todo, restauren las relaciones vecinales, promoviendo la solución efectiva de las controversias comunitarias y la convivencia pacífica.

Los métodos alternos de resolución de conflictos son mecanismos que le permiten a la persona que se ve afectada por un conflicto o controversia, que tenga la oportunidad de exponer su versión de cómo se siente ser escuchado por la otra parte y por el mediador que va a ser el facilitador de la comunicación y, creará el espacio adecuado que permita trabajar con mayor fluidez.

La mediación comunitaria es una forma de resolver los conflictos a través de una tercera persona neutral e imparcial, que colabora con las partes afectadas, para que ellos mismos lleguen a establecer por sí solos acuerdos de solución conjuntamente y sin imposición, en el que se permite dialogar y transformar los conflictos que existen en los contextos comunitarios.

Los conflictos se reflejan dentro del entorno social de diferentes maneras (emocionales, relacionales, destructivas), en las que pueden verse afectados los canales de la comunicación y, las partes en conflicto no tienen la capacidad de resolverlos por sí solos. En este contexto, el mediador juega un papel fundamental, ya que va a ser la persona capacitada para guiarlos mediante las diferentes técnicas para la búsqueda de una solución. Por ello, la comunicación constituye una herramienta vital para la mediación, porque se busca mejorar o fortalecer las relaciones personales después del conflicto o las diferencias que existan.

La escucha activa por parte del profesional de la mediación ayudará tanto a la persona que expone su experiencia, ya que se sentirá valorada, como al que escucha, ya que le permitirá reflexionar sobre su comportamiento y actitud ante el conflicto.

En el ejercicio de la mediación, los profesionales deben estar sujetos a un código de ética, donde se aplicarán los principios en su actuación, así como las responsabilidades y deberes éticos.

Es importante conocer y manejar de forma adecuada los medios necesarios para el intercambio de ideas y conocimientos. Es indispensable, saber cuál de estos canales sería el más efectivo en un momento

determinado, ya que debemos tomar en cuenta los factores que intervienen en el proceso para la toma de decisiones en cualquier conflicto que se presente.

Como es sabido, la mediación y sus técnicas están dirigidas a la solución de conflictos de toda naturaleza, desde aquellos que se crean en situaciones hogareñas, laborales, vecinales, hasta las de gran complejidad.

El mediador aplica técnicas o herramientas para el desarrollo de la mediación, una de ellas es el uso de preguntas, de manera que el mediador conozca en qué momento se deben hacer las preguntas, con qué fin se hacen y a quiénes se dirigen; esto es parte importante de la forma en que se desenvuelve el mediador.

En la actualidad, se realizan muchos esfuerzos para resolver conflictos mediante el diálogo y la comunicación abierta, a través del uso de técnicas o herramientas que permitan entender de una mejor manera el problema; sin embargo, el éxito de su uso va a depender en gran medida de la forma en el que el mediador las utiliza frente a las partes.

Una buena pregunta es una semilla que debe sembrarse para que produzca más semillas, con la esperanza de reverdecer el paisaje de las ideas.
John Ciardi

Algunos principios que orientan la Justicia Comunitaria de Paz



La Procuraduría de la Administración apoyó la Jornada Mundial de la Juventud 2019 a nivel nacional

Nuestro país fue escogido para ser la sede de la XXXIV Jornada Mundial de la Juventud (JMJ), actividad internacional que se celebró desde el día 22 al 27 de enero del presente año. La Iglesia católica, dirigida por su santidad el papa Francisco, organiza dicho encuentro, convocando así, a jóvenes de todo el mundo, sin distinción de cultura, raza o religión, para reflexionar sobre temas de actualidad y dar a conocer el mensaje de Jesucristo.



A través de la Oficina de Mediación Comunitaria, la Procuraduría de la Administración dió el apoyo a este importante y multitudinario evento, en donde asistieron jóvenes que participaron en diferentes actividades de dicha jornada, se sostuvo diversas reuniones con la Policía Nacional, el Sistema de Protección Institucional (SPI), y jueces de paz, con el fin de programar la participación de los mediadores comunitarios en las áreas donde se realizaron los eventos masivos, como la Cinta Costera, Metro Park, Parque Omar, así como en las diferentes provincias, con la pre - jornada.

Los eventos previos a la jornada se realizaron del día 16 hasta el 20 de enero de 2019, en ellos los mediadores comunitarios, compartieron y dieron su apoyo a los diferentes jóvenes extranjeros que visitaron Panamá, por motivo de esta multitudinaria actividad.

PRE-JORNADAS

Gran concentración de jóvenes visitaron diferentes provincias de Panamá, con el objetivo de llevar a cabo la preparación para el recibimiento del Papa Francisco. Se realizaron diferentes actividades por parte de la Iglesia Católica y para esta Pre-Jornada, la Procuraduría de la Administración desplegó, a nivel nacional, a los mediadores comunitarios para darles el apoyo a los estamentos de seguridad.



Pre-Jornada Mundial de la Juventud Provincia de Coclé

Pre-Jornada Mundial de la Juventud Provincia de Colón



Mediadoras del Centro de Mediación Comunitaria de Parque Lefevre, San Miguelito y Ernesto Córdoba, compartieron con peregrinos en el Parque Omar.

“Uno es una cifra demasiado pequeña para alcanzar la grandeza”

John C. Maxwell.

Firma de convenio con el Consejo Noruego para Refugiados

La Procuraduría de la Administración y el Consejo Noruego Para Refugiados (NRC), suscribieron un convenio de cooperación con la finalidad de fortalecer las capacidades a nivel local, en materia de soluciones pacíficas de conflicto y potenciar el nivel de integración en las comunidades de acogida con los centros de mediación comunitaria de la Procuraduría de la Administración y el personal ligado al ámbito comunitario.



El procurador de la Administración Rigoberto González Montenegro, manifestó que este convenio permitirá un enlace entre la Procuraduría de la Administración y el Consejo Noruego para Refugiados, para fortalecer el desempeño de ambas entidades, en especial en cuanto a la labor que se desarrolla en materia de mediación comunitaria. Por su parte, el Lcdo. Luis Lanza, Coordinador ICLA del Consejo Noruego para Refugiados, agradeció la firma del convenio, y expresó que el mismo permitirá hacer un enlace más estrecho entre ambas entidades para hacer llegar la mediación a las comunidades.

Taller “*Manejo de las emociones*” realizado con la colaboración del Consejo Noruego para Refugiados, realizado en Panamá y Santiago

En el marco del convenio de cooperación con el Consejo Noruego para Refugiados, se llevó a cabo el seminario Taller “Manejo de las emociones”, el cual fue realizado en las instalaciones del Parque Metropolitano, para los mediadores de las provincias de Panamá y Colón, y en las instalaciones del Hotel Vista El Lago, ciudad de Santiago, para los mediadores de las provincias de Coclé, Los Santos, Herrera, Veraguas, Chiriquí y Bocas del Toro y la comarca Ngäbe-Buglé.

En ambos lugares se desarrolló el taller con la presencia de la Lcda. Angelina Murgas, jefa de la Oficina de Mediación Comunitaria, y por el Consejo Noruego para Refugiados se contó con la presencia del Lcdo. Luis Lanza, la Lcda. Rina Castillo y el Lcdo. Carlos Salazar,



Taller Manejo de las Emociones realizado en Panamá



Taller Manejo de las Emociones realizado en Santiago.



La Mediación como primera opción de acceso a la justicia en las comunidades

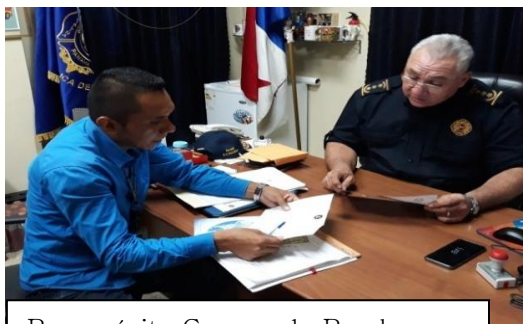
Con el objetivo de sensibilizar continuamente a la población sobre el servicio que brindan los centros de mediación comunitaria y los beneficios de la mediación, se realizó una jornada de sensibilización en la comunidad de Cerro Colorado, corregimiento de Pajonal, provincia de Coclé, en la que se hizo énfasis en la oportunidad que otorga la mediación de resolver los conflictos de forma diferente, ejerciendo un papel fundamental y protagónico para encarar de forma adecuada las situaciones generadoras de conflictos.



Justicia de Paz y Mediación Comunitaria en tu comunidad

El Centro de Mediación Comunitaria de Penonomé recibió la visita del juez de paz de Penonomé, licenciado Rómulo Pinzón, quien asistió a realizar consultas sobre la mediación comunitaria y el marco regulatorio de la mediación. Igualmente se estableció un mecanismo de coordinación con el centro de mediación comunitaria para aunar esfuerzos en beneficio de la justicia de paz.

En el marco de las actividades de promoción de la mediación comunitaria y debido a la gran importancia de llevar el mecanismo de la mediación a las diferentes instituciones, también se realizó la visita a la Casa de Justicia de El Potrero, distrito de La Pintada, y al Benemérito Cuerpo de Bomberos de la Zona Regional de Penonomé, en donde se dieron a conocer las funciones del Centro de Mediación Comunitaria, donde las autoridades han resaltado su interés en la mediación comunitaria como primera alternativa de resolución de conflictos.



Benemérito Cuerpo de Bomberos de la Zona Regional de Penonomé.



Visita a la Casa de Justicia de El Potrero

James E. Hunton dijo:

<<Unirse es un comienzo. Mantenerse unidos es un progreso. Trabajar unidos es el éxito>>

La sensibilización como herramienta para dar a conocer el servicio de Mediación Comunitaria

Una de las principales funciones de los centros de mediación comunitaria es sensibilizar a la comunidad, de modo que se prevengan los conflictos que generen diferencias comunales, además, incentivar y estimular a la población a utilizar los servicios que ofrecen los diferentes centros de mediación comunitaria que se encuentren en sus comunidades, para buscar soluciones de aquellos conflictos que no le permiten una convivencia pacífica. Los centros de mediación comunitaria realizan diferentes actividades de sensibilización en diferentes instituciones, colegios, comunidades o ferias.

Sensibilización en el distrito de Ocú

La Procuraduría de la Administración, a través de su Centro de Mediación Comunitaria en Ocú, realizó una jornada de sensibilización a las autoridades de ese distrito licenciada Belkis Peralta, mediadora jefa del Centro de Mediación, dio a conocer los servicios que brinda y su objetivo en la comunidad, para mejorar la convivencia pacífica, explicando los casos que pueden ser atendidos a través de la mediación y los cuales pueden acudir de manera directa o por derivación de juez de paz.



Espacios radiales y el servicio de la mediación comunitaria

La mediadora Yesileth Koo, del Centro Mediación Comunitaria de Changuinola, en coordinación con la emisora Caribe Estéreo 90.1, tiene un programa radial, de 7:00 a 8:00 de la mañana, donde se informa a la población sobre la oportunidad que tienen de acudir al Centro Mediación Comunitaria de Changuinola para conocer los beneficios de la mediación comunitaria, como alternativa que busca lograr acuerdos entre las partes, como también informar que los servicios son gratuitos, voluntarios y eficaces.



En la provincia de Panamá, la Lcda. Angelina Murgas, jefa de la Oficina de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, asistió al programa radial La Brújula, conducido por los periodistas Marcos Calderon y Myleidi Madrid, de la emisora Sol en el dial 88.9. Durante la entrevista, se dio a conocer la función de la Oficina de Mediación Comunitaria, la diferencia entre los jueces de paz y los mediadores comunitarios de la Procuraduría de la Administración, quienes actúan para la prevención de la violencia, promover una cultura de paz de manera imparcial y gratuita.



Igualmente, la mediadora Mitzela Castillo, del Centro de Mediación Comunitaria de David, a través de la radio Universitaria, en el dial 93.5 FM, con el fin de llevar información sobre: “El Conflicto”, a ciudadanos de la provincia de Chiriquí, realizan una visita a las instalaciones de la Universidad Autónoma de Chiriquí (UNACHI), en el distrito de David.



Sensibilización en las comunidades del distrito de Guararé

El Centro de Mediación de Guararé participó en diferentes actividades de sensibilización, visitando instituciones como centros de salud, museos, prisiones, además, el Colegio Francisco I. Castellero, la Escuela Heraclio Barleta, Escuela Juana Vernaza, el Jardín de Infancia Juana Vernaza, Jueces de Paz y Mediadores de las Casas de Justicia de Paz, Tribunal Electoral, Ministerio de Ambiente, MIDA, biblioteca, COTEL, ACP, promoviendo entre ellos la mediación comunitaria.

Igualmente, realizó volanteos para llegar a las comunidades de los diferentes corregimientos del distrito de Guararé: El Macano, Las Trancas, Perales, La Pasera, Guararé Cabecera, La Enea. Cada una de estas actividades constituye una experiencia diferente, ya que se explica lo que es la mediación, se da a conocer los centros de mediación de la Procuraduría de la Administración, los servicios que ofrecen, las actividades de capacitaciones sobre temas de interés para los ciudadanos; además, presentan casos sobre las formas como podemos ayudar a resolver problemas de manera pacífica, contribuyendo con la promoción de una cultura de paz para todos.



Sensibilización en la ACP



Sensibilización en el Consejo Municipal



Tribunal Electoral de Guararé



Comunidades del Distrito de Guararé

Presentación del servicio de Mediación Comunitaria en el Consejo Provincial de Bocas del Toro

La Procuraduría de la Administración crea los centros de mediación comunitaria, con la finalidad de promover una nueva forma de abordar el tema de acceso a la justicia, a fin de que la misma sea cercana al ciudadano y a su vez sencilla, integral y sobre todo, restaure las relaciones vecinales. Se dio un espacio para presentar el Centro de Mediación Comunitaria de Changuinola y se les indicó a todos los alcaldes y autoridades presentes, que los centros de mediación están a disposición de toda persona que requiera ser atendido y, de igual manera los jueces de paz pueden derivar controversias que puedan ser sometidas al mecanismo de la mediación.



Miembros del Consejo Provincial de Bocas del Toro.

Participación del Centro de mediación Comunitaria de David en caminatas, ferias y actividades interinstitucionales

Con el lema “No Más Violencia”, el centro de mediación comunitaria de David participó en la cadena humana y caminata organizada por el Instituto Nacional de la Mujer, en conmemoración del día internacional de la no violencia contra la mujer. Esta actividad fue realizada con el objetivo de fortalecer la cultura de paz.



Con mucho entusiasmo, el Centro de Mediación Comunitaria de David se hizo presente en la Feria de Rosas y Chocolates que cada año se realiza en el Parque Cervantes Saavedra, en la ciudad de David, entregando a los visitantes, material con información relacionado con mediación comunitaria, para que conozcan su objetivo, la ubicación del centro y los casos que se pueden atender en el mismo.

Sensibilizando a la comunidad educativa de Pedasí

Desde su inauguración, el 1 de julio de 2015, el Centro de Mediación Comunitaria de Pedasí inició la atención a los usuarios, con el objetivo de promover la mediación como una alternativa para la solución de conflictos de manera pacífica. Actualmente, está ubicado en la Casa Comunal de Pedasí y trabaja en colaboración con las Casas de Justicia de Paz del distrito de Pedasí y Tonosí. La mediadora Zuleika Escudero es la encargada de este centro y realizó actividades de sensibilización al personal docente y administrativo del Colegio Profesional y Técnico de Tonosí, en donde se dio a conocer los tipos de casos que son atendidos en mediación comunitaria, igualmente se motivó a los presentes a ser agentes multiplicadores en sus comunidades.



Personal docente y administrativo del Colegio Profesional y Técnico de Tonosí.

Firma de Convenio de Cooperación entre la Procuraduría de la Administración y el Municipio de Panamá.



La Procuraduría de la Administración y el Municipio de Panamá suscribieron un convenio de colaboración, mediante el cual las partes acuerdan trabajar conjuntamente para mantener en funcionamiento el Centro de Mediación Comunitaria ubicado en el corregimiento de Pedregal, en el distrito de Panamá, dentro de la Casa de Justicia de Paz del corregimiento de Pedregal, con el fin de brindar a los ciudadanos de dicho distrito un mecanismo alternativo de prevención y solución de conflictos rápido, gratuito y eficaz, para el beneficio de los ciudadanos.

Promoviendo las Capacitaciones

La Procuraduría de la Administración tiene entre sus funciones, planificar, diseñar, desarrollar y evaluar planes de capacitación legal administrativa de forma continua (art. 7 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000), con base a esta disposición, la Oficina de Mediación Comunitaria realiza cada año diferentes actividades de capacitación destinadas al público en general, así como para los funcionarios de la institución, con el objetivo de incrementar y fortalecer los conocimientos sobre la mediación.

Entre las actividades de capacitación que la Oficina de Mediación ha desarrollado están las siguientes:

Conferencia Internacional sobre Justicia Restaurativa

Realizada en el Auditorio Rojo del Centro de Capacitación, dictada por la magister Marianela Corrales Pampillo, jueza del Poder Judicial de Costa Rica y especialista de la Escuela Judicial de Costa Rica en materia de Justicia Restaurativa y Justicia Juvenil.

La expositora compartió su experiencia y enfatizó sobre los dos lentes para afrontar una misma realidad, observando el lente retributivo, que define el delito como una infracción a las normas, y el restaurativo, que enfoca el delito como un daño o agresión a las personas y a las relaciones. Desde este segundo punto de vista, la magistrada Corrales amplió que la justicia restaurativa busca el resarcimiento del daño causado, que el infractor reconozca el daño y se llegue a solidarizar con la víctima.



Taller de prácticas restaurativas en el entorno laboral

El objetivo de este taller estuvo centrado en el aprendizaje de estrategias efectivas, para tratar conflictos que puedan surgir durante el ejercicio de las funciones de cada participante dentro de esta LA Procuraduría de la Administración, y en la búsqueda de sanar las relaciones personales para obtener un mejor ambiente laboral y mejorar la productividad de cada departamento.



En el evento se desarrollaron temas como: La Justicia Restaurativa, Los Principios del Lente Restaurativo; además del abordaje de los principios y valores fundamentales de las prácticas restaurativas como herramientas efectivas para promover un ambiente laboral positivo. Cada uno de los asistentes expresaron sus opiniones y observaciones respecto al tema.

Curso de conceptos teórico-prácticos relacionados con la justicia de paz y métodos alternos de solución de conflictos para el fortalecimiento institucional y la construcción del tejido social

El Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración, a través de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, recibió la colaboración de la Escuela del Poder Judicial de Costa Rica y la Comisión para el Mejoramiento de la Administración de Justicia CONAMAJ, llevando a cabo el curso “Conceptos teórico-prácticos relacionados con la justicia de paz y métodos alternos de solución de conflictos para el fortalecimiento institucional y la construcción del tejido social”, con el objetivo de fortalecer los conocimientos en técnicas de solución de conflictos.



El curso benefició a los mediadores comunitarios, personal del Programa de Mediación Comunitaria y secretarios provinciales de la Procuraduría de la Administración, que tuvieron la oportunidad de conocer la experiencia que ha desarrollado Costa Rica en estos temas, a través de las facilitadoras especialistas de la Escuela del Poder Judicial de Costa Rica, jueza Julieta Barboza, facilitadora del tema Mediación y Conciliación; la Jueza Marianela Corrales Pampillo, encargada del tema de justicia restaurativa y a la especialista en círculos de paz, Lcda. María Aurelia Bolaños de la Comisión para el Mejoramiento de la Administración de Justicia, CONAMAJ, encargadas de dictar la capacitación en un período de 40 horas.

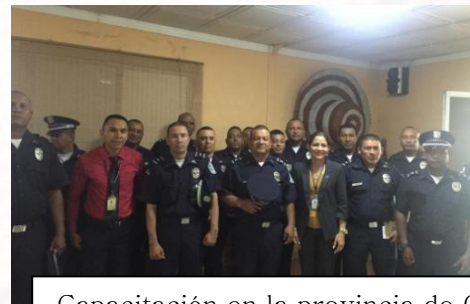


Capacitando a miembros de la Policía Nacional

Los agentes de la Policía Nacional son colaboradores de la justicia comunitaria y, además, son un ente preventivo, realizan labores de vigilancia comunitaria en sectores residenciales, para lograr una integración de la ciudadanía, colaborando en fomentar una cultura de paz entre todos los ciudadanos nacionales y extranjeros, por ello la Procuraduría de la Administración a través de la Oficina de Mediación Comunitaria y los centros de Mediación, realizan diferentes actividades de capacitación y sensibilización dirigidas a unidades de la Policía Nacional, para fortalecer sus competencias y facilitarles las herramientas que podrán aplicar ante cualquier conflicto dentro de las comunidades, por ser parte de los actores que integran la justicia comunitaria de paz.



Capacitación en la Provincia de Los Santos.



Capacitación en la provincia de Coclé.

Primera promoción del Diplomado en Justicia Comunitaria de Paz y Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

La Oficina de Mediación Comunitaria culminó con éxito, a finales de 2018, la primera promoción del Diplomado en Justicia Comunitaria de Paz y Métodos Alternos de Resolución de Conflictos. Con esta oferta académica se busca que profesionales de diversas áreas de las instituciones públicas y privadas, así como funcionarios de la Procuraduría de la Administración, se capaciten en temas relacionados con la promoción de una cultura de paz en las comunidades, fortaleciendo el compromiso institucional de contribuir con una educación continua, con el apoyo de facilitadores internacionales de la Escuela del Poder Judicial de Costa Rica. En esta capacitación, los participantes recibieron conocimientos, intercambiaron experiencias, realizaron talleres y dinámicas de prácticas restaurativas, técnicas de comunicación asertiva y círculos de paz. Igualmente, se utilizó una metodología constructiva y transformativa, enfocada al desarrollo de competencias a partir de las particularidades especiales, características y vivencias prácticas previas de cada participante, entre otras actividades que le ayudarán a conocer más a fondo los diferentes métodos de solución de conflictos y ampliar los conocimientos en desarrollo de la Ley 16, de 17 de junio de 2016, que instituye la Justicia Comunitaria de Paz, además de la normativa de mediación vigente en Panamá.



Primer Módulo: Justicia Restaurativa
Mgr. Marianela Corrales de Pampillo
Magistrada del Poder Judicial de Costa



Tercer Módulo: Métodos Alternos de
Resolución de Conflictos
Mgr. Edwin Teira



Segundo Módulo: Círculos de Paz
Mgr. María Aurelia Bolaños
del Poder Judicial de Costa Rica.

Cursos de Formación de Mediadores Comunitarios

La Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, en cumplimiento de la responsabilidad legal de coordinar, asesorar y ejecutar programas de capacitación permanente orientados a promover y fortalecer la mediación comunitaria como método alternativo para la solución de conflictos, desarrolla desde el año 2007 jornadas de 40 horas de formación de nuevos mediadores comunitarios, dirigidas a participantes de la sociedad civil y servidores públicos. Este tipo de capacitaciones se desarrollan a nivel nacional en conjunto con las secretarías provinciales.

El contenido de este programa trata temas relevantes de la mediación comunitaria, entre los cuales están: el conflicto, la comunicación, los métodos alternos de resolución de conflictos, ética del servidor público, derechos humanos, etapas del proceso de mediación y sobre la Ley 16 de 17 de junio de 2016, entre otros. Se cuenta con la participación de facilitadores de la Procuraduría de la Administración y externos de la Universidad de Panamá y el Órgano Judicial.



Curso de Mediación Comunitaria
CECPA- Provincia de Panamá



Curso de Mediación Comunitaria
Municipio de Santa María, Provincia de Herrera



Curso de Mediación Comunitaria
Salón Bellas Artes, Provincia de
Chiriquí



Curso de Mediación Comunitaria
Provincia de Darién

- No podemos resolver problemas usando el mismo tipo de pensamiento que usamos cuando lo creamos.

Albert Einstein

Programa para el mejoramiento de los métodos alternos de resolución de conflictos en Panamá

El Órgano Judicial, con la colaboración del Programa EUROsociAL, desarrolla un plan de mejoramiento de los métodos alternos de solución de conflictos en la República de Panamá, como uno de los servicios que en esta materia presta el Órgano Judicial.

La acción propuesta que sugiere el Órgano Judicial, persigue un reordenamiento nacional de las normas y mecanismos existentes en materia de métodos alternos de resolución de conflictos y la utilización de otros procesos autocompositivos–restaurativos que, permitan a las partes empoderarse de los mecanismos que la ley ofrece para la solución de sus conflictos, contando a su vez con una adecuada estrategia de mejora, difusión y articulación de la justicia formal y estos métodos alternos de resolución de conflictos, promoviendo una cultura de paz.

Por lo anterior, se hace necesario revisar las normas existentes para su adecuada unificación; levantar un plan estratégico a nivel nacional; analizar los actuales mecanismos utilizados para la derivación de casos en el Órgano Judicial y, que se llegue a un consenso para contar con un protocolo de actuación que unifique los procedimientos, principalmente en la jurisdicción civil, penal, de familia y de niñez y adolescencia, y los centros alternos de resolución de conflictos a nivel nacional, incluidos los de la Procuraduría de la Administración, que incorpore elementos para que este proceso sea entendido por los operadores de justicia y las partes. A su vez, se busca conocer las mejores prácticas y modelos existentes en otros países para tomar como referente en la mejora de los servicios que brindan a nivel del Órgano Judicial de Panamá, en materia de métodos alternos de resolución de conflictos.



Entre las instituciones involucradas en el proceso de reforma están: Procuraduría General de la Nación, Ministerio de Gobierno (Dirección de Resolución Alterna de Conflictos); Procuraduría de la Administración (Oficina de Mediación Comunitaria); Asociación de Municipios de Panamá; sociedad civil; Centros de Resolución de la Cámara de Comercio; Industria y Agricultura; Centro de resolución de conflictos de la Cámara de la Construcción; así como universidades estatales y privadas.



Para el desarrollo de este programa, el Órgano Judicial le extendió la invitación a la Procuraduría de la Administración para que formara parte de diferentes actividades propuestas.

1. Visita de intercambio a España, como un país de referencia de buenas prácticas en tema de métodos alternos de resolución de conflictos, con énfasis en procesos de evaluación de los mediadores.

2. Asesoría especializada para la elaboración de propuesta de protocolo de actuación para la derivación de casos de las jurisdicciones civil, penal, de familia y de niñez y adolescencia, a los centros alternos de resolución de conflictos del Órgano Judicial. En dicha asesoría se recibió la visita de cortesía de la magistrada Rosa María Freiré, quien fue recibida por la secretaria general, magíster Mónica Castillo Arjona, quien presentó a la experta el trabajo que realiza la Procuraduría de la Administración a través de los centros de mediación comunitaria, específicamente en el nuevo sistema de justicia comunitaria de paz. Agregó, además, la importancia de aunar esfuerzos interinstitucionales para que en conjunto se puedan lograr los objetivos.

3. Asesoría especializada para la definición del Plan Estratégico Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos y la elaboración de una propuesta borrador de nueva ley integral que unifique las normas que regulan los métodos alternos de resolución de conflictos. Como estrategia para obtener información para la elaboración de la propuesta de ley integral, se desarrolló un taller en la Cámara de Comercio, Industria y Agricultura, dirigido por la experta, Dra. Helena Soletto Muñoz, catedrática de la Universidad Carlos III de España, a quien se encomendó esta tarea.



Mgtr. Mónica Castillo, secretaria general de la Procuraduría de la Administración (Izq.); Dra. Helena Soletto (al centro); Mgtr. Cecilia López, subsecretaria general de la Procuraduría de la Administración (a la derecha).



Dra. Helena Soletto (Izq.), Dr. Hernán De León, magistrado presidente de la Corte Suprema de Justicia (al centro); Dr. Rigoberto González Montenegro, procurador de la Administración



Lcda. Eva Abrego y Julián Villar del Centro de Mediación de San Miguelito (Izq.), Dra. Helena Soletto (al centro), Mgtr. Angelina Murgas de la Procuraduría de la Administración (a la derecha).



Equipo de la Procuraduría de la Administración recibe a la Dra. Helena Soletto, catedrática de la Universidad Carlos III de Madrid, España.

Conoce a los mediadores

Centro de Mediación de Ernesto Córdoba Teléfono: 6349-3679		Centro de Mediación de San Miguelito Teléfono: 6349-3692	
Lcda. Enereida Díaz Mediadora jefa	Lcda. Lineth Rojas Mediadora asistente	Lcda. Eva Abrego Mediadora jefa	Nurys Pimentel Mediadora asistente

Centro de Mediación de Pedregal Teléfono: 6349-3271		Centro de Mediación de Parque Lefevre Teléfono: 6349-3269	
Lorenza González Mediadora jefa	Lcda. Beatriz Núñez Mediadora asistente	Ikelda Ortega Mediadora jefa	Kimberly Allen Mediadora asistente

Centro de Mediación de Chepo Teléfono: 6330-0983		Centro de Mediación de Chorrera Teléfono: 6349-3277	
Lcda. Diana Chanis Mediadora jefa	Lcda. Sandy Aguilar Mediadora jefa	Bernardina Ruiz Mediadora	Carmen Moreno Mediadora asistente

Centro de Mediación de Penonomé Teléfono: 6330-0979	Centro de Mediación de Antón Teléfono: 6349-2980	Centro de Mediación de Santiago Teléfono: 6349-3251	Centro de Mediación de Soná Teléfono: 6349-3260
Marla Rodríguez Mediadora voluntaria	Yna Rodríguez Mediadora jefa	Lcda. Marlene Barria Mediadora encargada	Prof. Eugenia Espinosa Mediadora jefa



Centro de Mediación de Colón Teléfono: 6349-3229		Centro de Mediación de Portobelo Teléfono: 6349-3236	
			
Gyra Nethersole Mediadora jefa	Corina Rivas Mediadora asistente	Aristela Blandón Mediadora jefa	Rubiela Cruz Mediadora asistente

Centro de Mediación de María Chiquita Teléfono: 6349-3240	Centro de Mediación de La Tablas Teléfono: 6349-3251	Centro de Mediación de Pedasí Teléfono: 6349-3260	Centro de Mediación de Guararé Teléfono: 6349-3256
			
Dalila Mendoza Mediadora jefa	Glenys Cano Mediadora jefa	Lcda. Zuleika Escudero Mediadora jefa	Sussybell Cedeño Mediadora jefa

Centro de Mediación de Macaracas Teléfono: 6349-3263		Centro de Mediación de Chitré Teléfono: 6330-0979	
			
Ing. Gustavo Rodríguez Mediador jefe	Lcda. Lesbia Villarreal Mediadora asistente	Ing. Alberto Hernández Mediador jefe	Nilka Noriega Mediadora del Municipio de Chitré

Centro de Mediación de Llano Bonito Teléfono: 6349-3244		Centro de Mediación de Ocú Teléfono: 6349-3250	
			
Aida Hernández Mediadora jefa	Pedro Camargo Mediador del Municipio de Chitré	Lcda. Belkis Peralta Mediadora jefa	

Centro de Mediación de David Teléfono: 6349-3256	
 	
Mitzela Castillo Mediadora jefa	Elkis Chavaría Mediadora asistente

Centro de Mediación de Changuinola Teléfono: 6349-3263		Centro de Mediación de Nole Duima Teléfono: 6330-0979	
 		 	
Lcda. Kira Pitti Mediadora jefa	Yesileth Koo Mediadora asistente	Lcda. Rosmery Pacacio Mediadora jefa	Vielka Amador Mediadora asistente

Centros de mediación reciben el apoyo de mediadores voluntarios y funcionarios municipales

El servicio que brindan los mediadores comunitarios voluntarios es un trabajo estrictamente a beneficio de las comunidades, por lo que debemos reconocer la entrega de particulares e instituciones que brindan su apoyo con esfuerzo y dedicación, para hacer crecer este maravilloso trabajo.

Por ello, que hemos dedicado este espacio para brindarles el reconocimiento a estos personajes, que brindan su apoyo de manera gratuita.

			
Lcdo. José Castillo Mediador voluntario del CMC de Las Tablas	Marla Rodríguez Mediadora voluntaria del CMC de Penonomé	Sara Allen Mediadora voluntaria del CMC de María Chiquita	Julián Villar Mediador voluntario del CMC de San Miguelito.

**COMPARATIVO DE CASOS INGRESADOS 2018-2019**

	2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019		2018	2019		
CMC	Enero	Enero		febrero	febrero		Marzo	Marzo		Abril	Abril		Mayo	Mayo		
													Total	Total		
1. David	10	13		6	16		6	13		16	8		13	11	51	61
2. Nole Duima	3	5		6	2		0	7		2	11		2	7	13	32
3. Changuinola	0	6		0	6		0	11		1	9		0	6	1	38
4. Chepo	25	19		12	35		25	36		22	38		21	26	105	154
5. San Miguelito	44	24		29	14		38	21		46	19		34	13	191	91
6. Ernesto Córdoba	26	24		50	22		38	27		38	28		32	25	184	126
7. Parque Lefevre	31	12		36	17		20	16		25	24		49	27	164	96
8. Pedregal	15	12		10	19		23	8		15	13		23	13	86	65
9. Chorrera	38	19		20	24		16	21		18	14		16	23	108	101
10. Las Tablas	9	13		9	11		10	10		12	14		9	9	49	57
11. Guararé	11	4		5	2		5	1		18	2		10	2	49	11
12. Macaracas	10	8		7	9		9	9		12	9		10	13	48	48
13. Pedasí	5	21		5	11		2	4		2	9		0	12	14	57
14. Soná	7	4		6	8		5	4		4	8		9	5	31	29
15. Santiago	6	1		5	1		7	4		13	3		12	3	43	12
16. Llano Bonito	18	23		13	22		16	26		17	16		17	19	81	106
17. Ocú	8	26		8	10		5	7		2	12		13	8	36	63
18. Chitré	21	21		16	25		22	19		17	18		24	20	100	103
19. Antón	7	15		6	20		7	15		30	18		14	23	64	91
20. Penonomé	12	17		8	16		13	17		15	28		13	18	61	96
21. Colón	30	32		24	36		22	24		29	30		33	29	138	151
22. María Chiquita	15	10		9	9		12	8		27	7		19	12	82	46
23. Portobelo	26	13		22	8		25	7		18	7		17	16	108	51
Total	377	342		312	343		326	315		399	345		390	340	1807	1,685

Estadísticas enero a junio 2019

Centros de Mediación Comunitaria – Transparencia – Procuraduría de la Administración													
Mes/Año	Centros de Mediación	Ingresados	Mediables	No mediables	Mediaciones realizadas	Mediaciones pendientes	No aceptaron mediación	Pendientes de invitación a mediación	Acuerdos de las Mediaciones	Acuerdos de mediación cumplidos	Acuerdos de mediación pendientes	Acuerdos de mediación incumplidos	Mediaciones sin acuerdo
enero a junio 19	David	86	49	37	33	2	14	0	20	2	17	1	13
enero a junio 19	Nole Duiima	39	33	6	19	8	6	0	18	11	7	0	1
enero a junio 19	Changuinola	45	13	32	9	0	3	1	8	0	8	0	1
enero a junio 19	Chepo	182	119	63	48	60	3	2	38	20	18	0	10
enero a junio 19	San Miguelito	101	76	25	30	6	27	9	20	17	3	0	10
enero a junio 19	Ernesto Córdoba	157	61	96	36	22	14	0	17	15	2	0	16
enero a junio 19	Parque Lefevre	112	112	0	36	60	15	1	32	5	27	0	4
enero a junio 19	Pedregal	77	41	36	17	7	15	0	9	1	8	0	8
enero a junio 19	Chorrera	125	108	17	54	12	40	0	48	8	30	0	6
enero a junio 19	Las Tablas	73	57	16	28	3	22	2	28	11	17	0	1
enero a junio 19	Guararé	11	9	2	2	1	6	0	2	0	2	0	0
enero a junio 19	Macaracas	59	47	12	40	0	7	0	39	27	12	0	1
enero a junio 19	Pedasi	65	55	10	2	22	4	27	2	1	1	0	0
enero a junio 19	Soná	30	25	5	16	0	8	1	11	7	3	0	5
enero a junio 19	Santiago	16	10	6	2	0	4	4	2	2	0	0	0
enero a junio 19	Llano Bonito	116	81	35	31	9	41	0	24	10	14	0	7
enero a junio 19	Ocú	73	42	31	13	10	19	0	10	3	7	0	3
enero a junio 19	Chitré	121	111	10	47	22	42	0	42	21	21	0	5
enero a junio 19	Penonomé	114	93	21	36	15	30	12	26	13	13	0	10
enero a junio 19	Antón	115	97	18	43	20	24	21	32	12	20	0	11
enero a junio 19	Colón	172	147	25	67	0	89	0	62	12	50	0	5
enero a junio 19	María Chiquita	59	38	21	34	0	0	0	25	7	18	0	10
enero a junio 19	Portobelo	63	62	1	44	2	15	1	45	30	14	0	0
Total		2,011	1,486	525	687	281	448	81	560	235	312	1	127

Glosario

Consejo Noruego para Refugiados (NRC): es una organización no gubernamental, internacional, independiente, humanitaria, sin ánimo de lucro, establecida en 1946, en Oslo, Noruega, con el objetivo de responder a las necesidades y derechos de las personas desplazadas y refugiadas independientemente de su edad, género, condición social, etnia, religiosa o nacionalidad, con un enfoque de acceso a derechos humanos y soluciones duraderas.

Eurosocial: es un programa de cooperación entre la Unión Europea y América Latina que contribuye a la reducción de las desigualdades, la mejora de los niveles de cohesión social y el fortalecimiento institucional en 19 países latinoamericanos, mediante el apoyo a sus procesos de diseño, reforma e implementación de políticas públicas, focalizando su acción en las áreas de igualdad de género, gobernanza democrática y políticas sociales. Se trata de un programa, financiado por la Comisión Europea, que desde el 2005 ha venido ofreciendo un espacio para el aprendizaje entre pares y el intercambio de experiencias entre instituciones homólogas de ambas regiones, favoreciendo el uso de un amplio catálogo de herramientas pertinentes para cada proceso.

Jornada Mundial de la Juventud: es un gran evento religioso y cultural que cada tres años reúne a jóvenes de todo el mundo durante una semana, con el objetivo de dar a conocer a los jóvenes de hoy en día el mensaje de Cristo, y crear un ámbito abierto y de convivencia para compartir y reflexionar juntos sobre los temas fundamentales de la existencia.

Líneas de acción: se conciben como estrategias de orientación y organización de diferentes actividades relacionadas con un campo de acción, de tal forma que se pueda garantizar la integración, articulación y continuidad de esfuerzos, de manera ordenada, coherente y sistemática.

Objetivos de Desarrollo Sostenible: También conocidos como Objetivos Mundiales, son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad.

Sensibilizaciones: concienciación e influencia sobre una persona para que recapacite y perciba el valor o la importancia de algo.



República de Panamá

Ministerio Público

Procuraduría de la Administración

Elaborado por:

Oficina de Mediación Comunitaria

Aportes:

Oficina de Mediación Comunitaria
Centros de Mediación Comunitaria

Revisión:

Comité Editorial de la Procuraduría de la Administración

República de Panamá, calle 34, ave. Cuba, La Exposición, antiguo Palacio de
Bellas Artes

Teléfonos: 500 – 3300 / 504 – 3243 / 504 – 3250 Fax: 500-8524

www.procuraduria-admon.gob.pa