Procuraduría de la Administración

Enlace de mediación comunitaria: Construyendo un camino hacia la paz social

CENTRO DE CAPACITACIÓN E INVESTIGACIÓN PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN
DRA. ALMA MONTENEGRO DE FLETCHER
OFICINA DE COORDINACIÓN DEL PROGRAMA DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

Autoridades del Despacho Superior

Rigoberto González Montenegro
Procurador de la Administración

María Lilia Urriola de Ardila
Secretaria General

Anasiris Polo Arroyo
Subsecretaria General

Dirección de Capacitación e Investigación

Ingrid M. Chang Valdés
Directora

Florencia Ortega
Subdirectora

Unidad Responsable
Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria

Thaiska T. Tuñón Solano
Jefa de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria

Sonia López
Coordinadora de Planes y Programas

Nereyda Abrego
Coordinadora de Planes y Programas

Isis Vallarino
Secretaria

Comité Editorial

Ingrid Chang, Florencia Ortega, José Otero, Demetrio Dobras, María Isabel Samaniego, Jeny Ariano, Jennifer Delgado, Virgilio Carrión, Rafael Pérez y Thaiska Tuñón.

Portada
Joice Escala

Enlace de Mediación Comunitaria
No. 5 - 2021

TABLA DE CONTENIDO

Índice …… *Pág.3*

Presentación …….. *Pág.5*

Sección. Construyendo un camino hacia la paz social …. *Pág.7*

◊ Alianzas estratégicas y promoción del servicio de mediación virtual ……...…… *Pág.8*

◊ Acciones de Capacitación ……... *Pág.18*

◊ Resultados de la Gestión de los Centros de Mediación Comunitaria ……. *Pág.21*

Sección. Experiencias nacionales e internacionales sobre mediación, conciliación y cultura de paz …….. *Pág.25*

⇒ Evolución de la mediación comunitaria en la República de Panamá…… *Pág.26*
Sonia López y Thaiska Tuñón
Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria

⇒ La prisa, la mediación y los cambios mundiales ……. *Pág.28*
Isaac Rodríguez
Mediador

⇒ La mediación comunitaria: una experiencia gratificante *Pág.30*
Gustavo Rodríguez
Mediador

⇒ Impacto de la Conciliación en Equidad en la ciudad de Barranquilla—localidad sur oriente en temporada de pandemia Covid-19. *Pág.32*
Miram Ribón de Recio
Conciliadora en equidad

Sección. Aprendiendo …….. *Pág.33*

◊ Crucigrama …….. *Pág.33*
◊ Sopa de letras …….. *Pág.34*

La Procuraduría de la Administración, juega un papel preponderante en la promoción del servicio de mediación comunitaria, como primera alternativa de acceso a la justicia que tiene el ciudadano. Desde su implementación ha tenido importantes aportes en la solución de conflictos que surgen en el contexto comunitario. En el último quinquenio, han ingresado más de veinte mil novecientos cuarenta conflictos en los centros de mediación comunitaria a nivel nacional, resolviéndose significativamente un total de nueve mil setecientos sesenta y siete conflictos.

La experiencia de la mediación comunitaria permite el fortalecimiento la vida en sociedad, la promoción de valores y una cultura de paz. Su esencia se fundamenta en el desarrollo teórico-práctico de herramientas de la comunicación para la solución pacífica de los conflictos, mediante la intervención de un mediador comunitario, líder reconocido en la comunidad, que guía el proceso efectivo de la mediación, facilitando la comunicación entre las partes, quienes a través del diálogo colaborativo, logran un acuerdo, firmando su compromiso por medio de un acta de mediación, lo que da por terminada la controversia.

En la actualidad, la dinámica social, las relaciones interpersonales y la misma coexistencia del ser humano, se han visto transformadas por los efectos de la COVID-19. Panamá y el resto de los países del mundo han enfrentado grandes adversidades, y frente a ello, nos ha tocado como institución reinventar y redirigir la metodología para facilitar el acceso de la justicia a la ciudadanía, garantizando la prestación del servicio de mediación comunitaria, mediante la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para llevar adelante la gestión de los conflictos bajo la modalidad virtual.

El año 2020 marcó un antes y un después en la gestión de los conflictos comunitarios, pues, el capital humano (mediadores) se ha adaptado a los nuevos cambios y a la exigencia ciudadana, trascendiendo barreras, acondicionando los medios y paradigmas tradicionales en cuanto a la prestación del servicio, utilizando de manera más activa las TIC como un espacio para el aprendizaje continuo y la promoción de la convivencia social, por medio de jornadas de sensibilización y actividades académicas. Los años por venir, serán de grandes retos; indudablemente, continuaremos enfrentando tiempos difíciles que serán, sin duda, un punto de partida para abrir oportunidades que facilitarán a todo el equipo de trabajo de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, trazar una hoja de ruta para darle mayor utilidad a las TIC como herramientas que aportan grandes beneficios para la interacción y la solución de los conflictos.

Por lo anterior, el servicio de mediación comunitaria de la Procuraduría de la Administración ha sido la pieza clave en el contexto comunitario, por lo tanto asumimos el compromiso de seguir construyendo un camino hacia la paz y hoy presentamos a la sociedad en general parte de nuestra labor, a través del **Enlace de Mediación Comunitaria: hacia la construcción de la paz,** documento que permitirá ilustrar sobre nuestros servicios, además de establecer puentes de conexión con aquellos entes públicos y sociales, nacionales e internacionales que tengan el interés de contribuir a las acciones estratégicas que como institución tenemos previstas, así como a las políticas públicas y objetivos de desarrollo sostenibles que debemos cumplir como nación.

El “Enlace de Mediación Comunitaria” recopila las actividades centrales de la gestión técnica realizadas por la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, los centros de mediación y las secretarías provinciales, esta última específicamente en materia mediación. Se podrá observar la consolidación de las alianzas estratégicas entre las Procuraduría de la Administración, autoridades locales e instituciones públicas; además, se muestran las reuniones de coordinación, acciones de capacitación y sensibilización, así como los resultados de la gestión realizada por los centros de mediación a nivel nacional en cuanto a la atención de los asuntos ingresados, durante el período 2020. Por otro lado, se presentan algunos escritos de la autoría del equipo de mediadores comunitarios, los cuales ponen en contexto su vivencia y desempeño en los centros de mediación; además, se muestra una experiencia compartida por una conciliadora en equidad de la hermana república de Colombia. Finalmente, ponemos a disposición de todos aquellos que reciben este enlace un espacio para el entretenimiento y que puedan a través del mismo aprender sobre la mediación y sus aportes a la sociedad.

La Procuraduría de la Administración, a través de su equipo de trabajo, agradece a la ciudadanía en gene-

ral, autoridades del sector público y organismos nacionales e internacionales, la confianza que han depositado en nuestra institución y el interés de colaborar en la gestión que realizamos en materia de mediación comunitaria, brindando acceso a la justicia y solucionando conflictos, construyendo nuevos escenarios para la vida en sociedad y una cultura de paz.

Thaiska T. Tuñón Solano
Jefa de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria

Sección
Construyendo un camino hacia la paz social

Espacio de diálogo

Resolución de conflictos

Solución de controversias

MEDIACIÓN

Es un ganar-ganar

Procuraduría de la Administración y autoridades locales firman convenio de cooperación

El Procurador de la Administración, Rigoberto González Montenegro, firmó convenio con distintas autoridades locales, expresando su voluntad de trabajar conjuntamente en la promoción de la mediación comunitaria como una herramienta eficaz, rápida y gratuita en la solución pacífica de los conflictos que surgen en el ámbito comunitario.

Dicho compromiso tiene el objetivo de garantizar la permanencia y el funcionamiento de los centros de mediación comunitaria, ubicados en instalaciones municipales o juntas comunales, con miras a que el ciudadano disponga del acceso a la justicia, lo cual coadyuva a la convivencia social, la promoción de valores, la participación ciudadana, el fortalecimiento de la democracia y el desarrollo de una cultura de diálogo y paz.

Entre las autoridades locales que sellaron su compromiso para promover la mediación en sus comunidades a través de la firma del convenio de cooperación están: honorable Ricardo Precilla, representante del corregimiento de Alcalde Díaz; honorable Eliécer Cortés Castro, alcalde del distrito de Macaracas; honorable Héctor Carrasquilla, alcalde del distrito de San Miguelito y Faustino Prado, presidente del Consejo de Coordinación Comarcal Ngäbe Buglé.

Datos importantes a saber:

⇒ El Centro de Mediación Comunitaria de San Miguelito, tiene 10 años de funcionamiento, está ubicado al lado del Consejo Municipal en el corregimiento de Amelia Denis de Icaza.

⇒ El Centro de Mediación Comunitaria de Macaracas abrió sus puertas a la ciudadanía, el 1 de junio de 2011. Actualmente se encuentra ubicado frente a la plaza pública. Dicho centro mantiene un posicionamiento a nivel comunitario, ya que muchos de sus usuarios llegan a solicitar el servicio de manera voluntaria.

⇒ El Centro de Mediación Comunitaria de Nole Duima - Comarca Ngäbe Buglé, es uno de los centros más reciente de la Procuraduría de la Administración; está ubicado dentro de las instalaciones del Consejo de Coordinación Comarcal. Dicho centro representa una oportunidad y experiencia enriquecedora para los ciudadanos del área comarcal, ya que contextualiza el abordaje de los conflictos bajo un enfoque sociocultural basado en sus propias idiosincrasias.

⇒ El Centro de Mediación Comunitaria de Ernesto Córdoba, fue reubicado en la Junta Comunal de Alcalde Díaz. Su apertura ha causado gran expectativa en la ciudadanía, en virtud de la cantidad de casos que se registran mensualmente y la gestión de los conflictos atendibles en dicho centro.

Procuraduría de la Administración y la Defensoría del Pueblo suscriben convenio Marco de Cooperación sobre mediación de conflictos

El Procurador de la Administración, Rigoberto González Montenegro, y el Defensor del Pueblo, Eduardo Leblanc González, suscribieron un Convenio Marco que establece vínculos de colaboración, cooperación e intercambio para coordinar acciones que fortalezcan los programas entre ambas instituciones, relacionados con el ejercicio idóneo de la mediación como mecanismo alterno para la solución de conflictos ciudadanos y, la protección y defensa de los derechos humanos.

Como parte de las obligaciones se establece que la Procuraduría de la Administración y la Defensoría del Pueblo, facilitarán el uso de sus instalaciones, en especial de los Centros de Mediación Comunitaria y cualquier otro recurso que sea necesario, para el desarrollo de las acciones programadas en la ejecución de este acuerdo.

Datos relevantes:

Como resultado de los acuerdos de cooperación interinstitucional entre la Defensoría del Pueblo y la Procuraduría de la Administración, están:

⇒ Actualmente, la Oficina Regional de la Defensoría del Pueblo en Changuinola alberga en sus instalaciones al Centro de Mediación Comunitaria de Changuinola; dicho centro fue inaugurado el 2 de enero de 2018. Por otro lado, la Oficina Regional de la Defensoría del Pueblo de Metetí, alberga al Centro de Mediación Comunitaria de Metetí, que fue inaugurado el 29 de diciembre del 2019. Por su parte, la Secretaría Provincial de la Procuraduría de la Administración de Darién con sede en Chepo, alberga en sus instalaciones, una oficina de la Defensoría del Pueblo.

⇒ El desarrollo de una gestión basada en la buena comunicación y el intercambio de experiencias entre los colaboradores de ambas entidades, ha permitido fortalecer las capacidades de respuestas hacia las zonas más vulnerables de la población dentro de las regiones en mención.

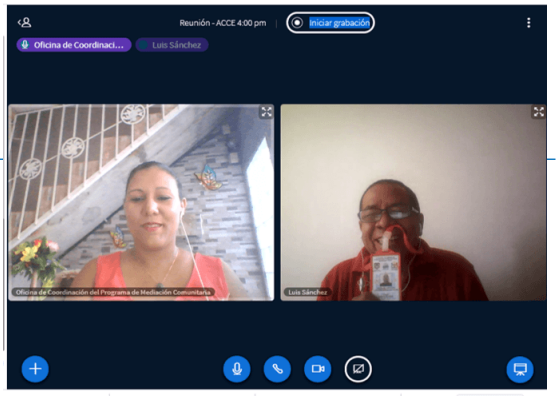
⇒ Servicio de calidad brindado en tiempo oportuno al ciudadano para la resolución de los conflictos bajo un enfoque de igualdad y derechos humanos.

⇒ Gestiones conjuntas para promover la mediación comunitaria y los derechos humanos de los ciudadanos en distintas comunidades de Changuinola, la provincia del Darién y el distrito de Cémaco dentro de la comarca Emberá-Wounaan.

Fortaleciendo alianzas con organismos nacionales e internacionales

La Procuraduría de la Administración, a través de la Oficina de Mediación Comunitaria, sostuvo varios acercamientos con distintos organismos nacionales e internacionales, con miras a reafirmar y consolidar alianzas estratégicas para intercambiar experiencias y fomentar la convivencia ciudadana y una cultura de paz.

Para este propósito se han realizado reuniones con los siguientes organismos: la Escuela del Poder Judicial de Costa Rica, El Consejo Noruego para Refugiados y la Asociación Colombiana de Conciliadores en Equidad (ACCE). La alianza busca promover el intercambio de experiencias entre mediadores comunitarios y conciliadores en equidad, así como promover la capacitación en materia de justicia de paz y la resolución pacífica de los conflictos.



Dato curioso:

Desde el año 2017, la Procuraduría de la Administración sostiene estrecha relación y armoniosa cooperación con la Escuela del Poder Judicial de Costa Rica. Desde el 2019, con el Consejo Noruego para Refugiados. En el año 2008, esta institución participó con una delegación de mediadores, en el IV Congreso Nacional de Justicia en Equidad de la ACCE, realizado en Medellín, Colombia, a partir de allí se han intercambiado experiencias y alcanzado aportes teóricos y prácticos en el ejercicio de la mediación en Panamá.

Procuraduría de la Administración y el Consejo Noruego para Refugiados reafirman compromiso

La Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria y el Departamento de Derechos Humanos, sostuvieron una reunión con el Consejo Noruego para Refugiados, con la finalidad de sustentar las acciones estratégicas contempladas en el proyecto de cooperación técnica y reafirmar el compromiso de continuar trabajando conjuntamente. Por parte de la Oficina de Mediación Comunitaria, participaron la Lic. Thaiska Tuñón, jefa de dicha oficina, y la Lic. Sonia López, socióloga; por parte del Departamento de Derechos Humanos, la Lic. Isabel Trejos, y por el Consejo Noruego, el Lcdo. Luis Lanza, representante legal del mismo, y la Lic. Julissa Espino.

La licenciada Tuñón, destacó que el proyecto denominado **Fortalecimiento del servicio de mediación comunitaria en la República de Panamá**, tiene la finalidad de trabajar en líneas de intervención comunitarias, con enfoque en derechos humanos, a fin de facilitar herramientas y técnicas a los mediadores, autoridades locales y líderes para el desarrollo sostenible y la resolución pacífica de conflictos.

Por su parte, el licenciado Lanza destacó los beneficios que ha tenido para el Consejo el convenio suscrito con la Procuraduría, porque las líneas de trabajo presentadas están vinculadas a la misión que ellos deben cumplir; además, solicitó el acompañamiento para el desarrollo de acciones en materia ambiental, a través de los centros de mediación comunitaria.

Coordinación de alianzas estratégicas con autoridades locales

La Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, realizó reuniones de coordinación con autoridades locales del distrito de Ocú y Portobelo, al igual que del corregimiento de Pedasí (provincia de Los Santos) y Alcalde Díaz (provincia de Panamá), con el objetivo de unir esfuerzos en la promoción del servicio de mediación comunitaria a través de la modalidad virtual, teniendo como apoyo, la tecnología de la información y la comunicación mediante la plataforma tecnológica institucional BigBlueButton. Por otro lado, se realizó una visita a las infoplazas ubicadas en el corregimiento de Los Asientos en Pedasí cabecera, provincia de Los Santos, a fin de conocer la disponibilidad virtual existente en la comunidad y la posibilidad de establecer acuerdos con los dinamizadores de dichos espacios, para que el ciudadano pueda disponer de un lugar con conectividad que le permita resolver cualquier controversia.

Curiosidades:

⇒ El Centro de Mediación Comunitaria de Portobelo, Colón, tiene doce años de servicio en la comunidad, el mismo se ha caracterizado, no solo por promover la paz y la convivencia social, sino también, por representar su cultura y tradiciones muy propias del lugar, trabajando arduamente con niños y jóvenes, quienes a través del baile y actividades culturales, llevan un mensaje de unidad y conciliación a las comunidades del distrito que la conforman.

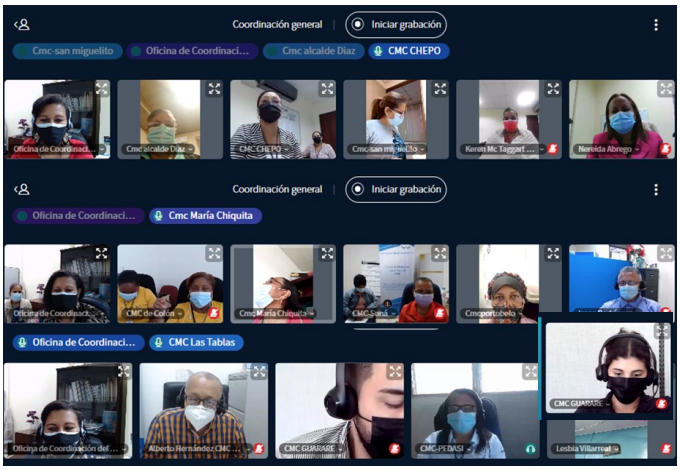
Coordinación general con los centros de mediación comunitaria

La Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria implementó, mesas de trabajo en modalidad virtual, con miras a orientar la gestión operativa y administrativa de los centros de mediación comunitaria. En la misma participaron los mediadores jefes y asistentes de los 24 centros a nivel nacional.

Entre las acciones coordinadas están:

⇒ Estrategias para la implementación del servicio de mediación virtual.
⇒ Mecanismos de promoción comunitaria para divulgar el servicio de mediación bajo la modalidad virtual.
⇒ Acciones de sensibilización a través de la plataforma BigBlueButton.
⇒ Jornada académica virtual, forjemos la paz juntos.
⇒ Consolidar los indicadores de gestión establecidos en el Plan Estratégico Institucional, los cuales facilitarán la elaboración del plan operativo anual, finalmente, la realización de un FODA como herramienta para el análisis interno que coadyuve a la mejora continua de la gestión técnica y el fortalecimiento del capital humano.

La reunión estuvo a cargo de Thaiska Tuñón, jefa de la Oficina de Mediación Comunitaria y Sonia López, coordinadora de planes y programas, quienes explicaron al equipo de trabajo, los detalles que deben tomar en cuenta al momento de hacer el análisis y recopilación de la información solicitada.



Jornada Académica: Forjando la Paz Juntos

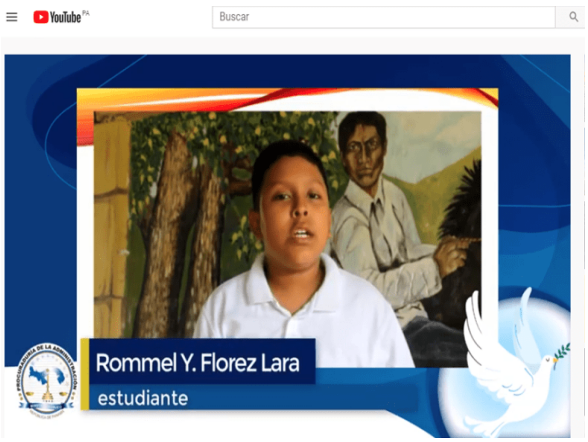
La Procuraduría de la Administración, a través de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria y el Departamento de Derechos Humanos, realizaron la jornada académica virtual denominada "Forjando la Paz Juntos", en el marco del Día Internacional de la Paz, con el objetivo de promover la convivencia, el diálogo y una cultura de paz en las comunidades. La jornada también se resaltó los ideales de la paz, además de conmemorar a una servidora pública de la Procuraduría de la Administración quien fue sinónimo de compromiso, valores y promotora de la paz**,** la licenciada **Sayira Luna** (q. e. p. d.). A su vez, enfatizó que la actual crisis generada por la COVID-19, ha puesto retos muy grandes, destacando la gran capacidad de resiliencia que tiene el ser humano para superar los obstáculos.

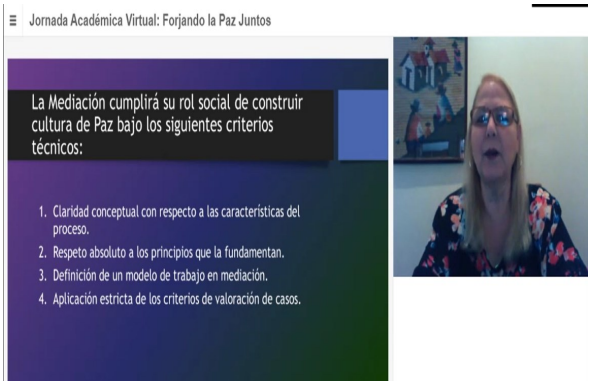
Dentro del acto de inauguración se enfatizó que "El concepto de paz, no debe ser visto como concepto abstracto, por el contrario, debe verse como un objetivo de las sociedades, un objetivo del individuo, desde una perspectiva de construcción, y de responsabilidad para cimentar una mejor sociedad, un mejor mundo para la humanidad".

Posteriormente, se dio inicio formal a la jornada, con el mensaje de reflexión alusivo a la paz, por el estudiante Romel Flórez Lara, del CEBG La Negrita de la Comunidad del Cocal, quien destacó que, "En muchos lugares, para hablar de paz, primero se tiene que hablar de guerra o de conflicto. Se debe tomar en cuenta que la paz conlleva mucho más que el deseo; es poner en práctica la tolerancia, la igualdad, el respeto y la solidaridad, sobre todo en este momento que afrontamos una pandemia mundial".

Participaron como ponentes de la conferencia central, la Dra. Kattia Escalante de la Escuela Judicial de Costa Rica, con el tema "La mediación: una herramienta para promover la paz", y el Lcdo. Carlos Lee, con el tema "Cultura de paz: Cimientos para la convivencia social". Por su parte, la Dra. Escalante resaltó el compromiso continuo que ha tenido el programa de mediación comunitaria en la profesionalización del servicio; presentó un enfoque general sobre la conceptualización de la mediación; además, destacó que uno de los presupuestos técnicos que ayudar a la mediación es promover la paz, el respeto a los principios que la fundamentan como: el principio de libertad de las partes, el principio de información, el principio de confidencialidad, principio de participación, el principio de contextualidad y el principio de no violencia.

Por otro lado, el Lcdo. Lee manifestó que la cultura de paz es el cimiento para la convivencia social, tiene que ver con valores, actitudes y comportamiento, lo que conlleva trasmitir valores y enseñar conductas en los individuos para que rechacen la violencia, y puedan, a través del diálogo, solucionar los problemas mediante los mecanismos de la negociación y/o mediación.





La jornada académica fue propicia además, para presentar las siguientes actividades:

⇒ Homenaje a la licenciada Sayira Luna a través de una décima compuesta por Mario Ulises Nieto, interpretada por Aixa Rodríguez, con el acompañamiento de Ilianeth Rodríguez en la mejoranera y Ian Peralta en la guitarra.

⇒ Diversas instituciones públicas a nivel nacional se sumaron a la presentación de murales con mensajes alusivos a la paz.

⇒ Los centros de mediación comunitaria de Penonomé, Pedasí, Colón y David realizaron una jornada formativa virtual en centros educativos de sus comunidades para sensibilizar a los estudiantes sobre la importancia de la paz.

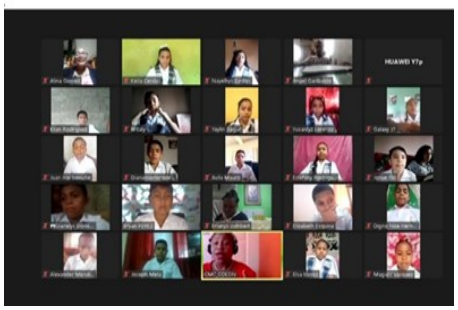
⇒ La Secretaría Provincial de Chepo y el Centro de Mediación Comunitaria, para conmemorar la fecha, realizaron una labor social con la finalidad de mejorar las condiciones de una familia en la comunidad.

⇒ Los mediadores y secretarios provinciales participaron en programas radiales para promover el valor de la paz y la convivencia social.

⇒ Presentación de un mensaje sobre la paz, a cargo del alcalde del Municipio de Las Tablas, los jueces de paz y mediadores del Centro de Mediación Comunitaria de dicho distrito.

⇒ Mensajes reflexivos por el Centro de Mediación Comunitaria de Guararé y niños de la comunidad, además, de los centros educativos de la provincia de Coclé, a cargo de los estudiantes: Davis Hernández del Colegio Simón Martínez de la comunidad Sofre, corregimiento de Pajonal; Alexa Campos de la Escuela Bilingüe Víctor Pérez Flores del Caimito; Yohanis Tuñón de la Centro Educativo Modesto Morán de Churuquita Chiquita; María V. Domínguez del Centro Educativo El Águila; Joel A. Meneses G. del Colegio Pablo Alzamora Varga.

⇒ Presentación del golpe congo “Forjando la paz”, de la pluma de Gustavo Esquina, arreglo y música de Elsa Molinar, acompañado de las voces de Yasmani Villanueva, Esther Cabel, Lurielis Alberth y Aristela Blandón, y de los tambores a cargo de Luis Girado, Yoskar Chifundo y Leonardo Girado.



Mediación comunitaria en modalidad virtual

Mediante Resolución PA/DS-106-2020 de 9 de junio de 2020, la cual modifica artículos y adiciona nuevas disposiciones a la Resolución DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, modificada por la Resolución DS-145-2018 de 6 de noviembre de 2018, por la cual se adopta el Reglamento Interno para el funcionamiento del Programa de Mediación Comunitaria y los Centros de Mediación Comunitaria, la Procuraduría de la Administración ha puesto en marcha el servicio de medición comunitaria bajo la modalidad virtual. La finalidad de estas modificaciones fue establecer y ejecutar un plan progresivo para incorporar el uso más activo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), que faciliten la prestación del servicio que brindan los centros de mediación comunitaria a nivel nacional.

El servicio de mediación bajo la modalidad virtual se implementó en un 60 % en los centros de mediación comunitarias a saber: Soná y Santiago, en la provincia de Veraguas; Penonomé y Antón, en la provincia de Coclé; Chitré, en la provincia de Herrera; Pedasí y Guararé, en la provincia de Los Santos; David, en la provincia de Chiriquí, Colón y Portobelo, en la provincia de Colón; Pedregal, San Miguelito, Alcalde Díaz, Chepo y Parque Lefevre, en la provincia de Panamá, dotando a dichos centros de nuevos periféricos informáticos como: cámaras web de alta resolución, audífonos de alta definición y bocinas con sonido estéreo 2.0.

La prestación del servicio se realiza mediante la plataforma tecnológica BigBlueButton, herramienta segura y confidencial, que permite a las partes dialogar y solucionar sus controversias, a través de la intervención y participación de un mediador. Para ello, se capacitó a los mediadores en el uso de esta plataforma, taller que estuvo a cargo del ingeniero Bonarge Rodríguez, programador de sistema de la Procuraduría de la Administración, quien presentó las generalidades y características de la plataforma, además de las ventajas que ofrece la misma durante el proceso de mediación virtual. El ingeniero Rodríguez señaló que la plataforma es práctica y de fácil manejo, además de ser accesible para el usuario. Por otro lado, la herramienta admite la creación de un escritorio por centro de mediación comunitaria y salas para las sesiones de mediación, las cuales serán administradas por cada mediador. Por su parte, la Dra. Thaiska Tuñón Solano, jefa de la Oficina de Mediación Comunitaria, presentó las líneas estratégicas que lleva adelante la Procuraduría de la Administración para que dichos centros a nivel nacional cuenten con todas las medidas de bioseguridad para su reincorporación y puedan brindar un servicio seguro y eficaz a la ciudadanía.

La plataforma BigBlueButton ha permitido a la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria y centros de mediación, coordinar y realizar jornadas de sensibilización, el desarrollo de acciones de capacitación, además de gestionar con distintos actores vinculantes las acciones estratégicas relativas al Plan Operativo Anual (autoridades locales, jueces de paz, mediadores voluntarios, pasantes, líderes comunitarios, facilitadores nacionales e internacionales, así como demás entidades públicas).

Experiencias de la mediación comunitaria bajo la modalidad virtual

Reinventar, adaptación, transformación, convivencia digital y constancia, son las palabras que han marcado las experiencias de los mediadores desde el inicio de la implementación del servicio de mediación bajo la modalidad virtual, a raíz de la pandemia originada por la COVID-19.

Con mucho compromiso, responsabilidad y gran satisfacción, los mediadores iniciaron el proceso, realizando una campaña de docencia a cada usuario que solicitara el servicio de mediación, nada fácil, pero tampoco imposible; todo radica en un cambio de cultura y saber que las medidas adoptadas son necesarias para prevenir el contagio de la COVID-19 y así salvaguardar la vida de cada colaborador y ciudadano. El 6 de julio de 2020, se realizó la primera mediación en modalidad virtual, en el Centro de Mediación Comunitaria de Penonomé, logrando un acuerdo de beneficio para ambas partes.

Los mediadores que han participado en esta modalidad señalan que la experiencia ha sido enriquecedora, permitiéndoles desarrollar nuevas habilidades y metodología, así como fortalecer las técnicas de comunicación. Este nuevo contexto implicó hacer adecuaciones en las técnicas que usualmente se utilizan en la mediación presencial o tradicional, como tener mayor empatía con el usuario, abrir el compás a una comunicación asertiva, además de adaptar los espacios físicos, tanto del centro como de las partes que participan en el proceso virtual, evitando interferencias, para así tener la mayor concentración y escucha activa.

La virtualidad ha demostrado ser un recurso, no solo para la adquisición de conocimientos, el intercambio de información y la interacción entre familias, amigos y grupo de personas, sino también para la resolución de conflictos y la convivencia digital. A través de esta modalidad, se han logrado significativos acuerdos que abrieron la oportunidad a las partes de obtener un beneficio en común.

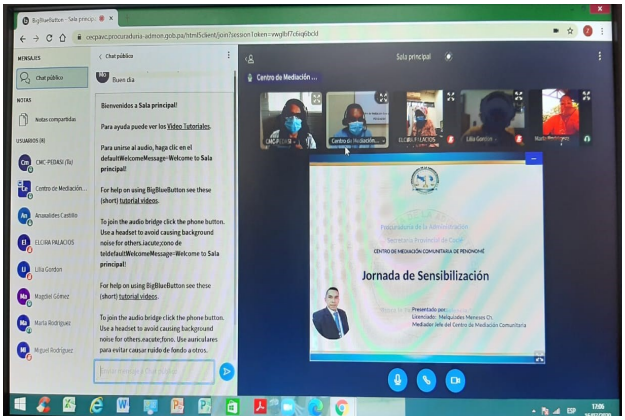
Promoción del servicio de mediación virtual

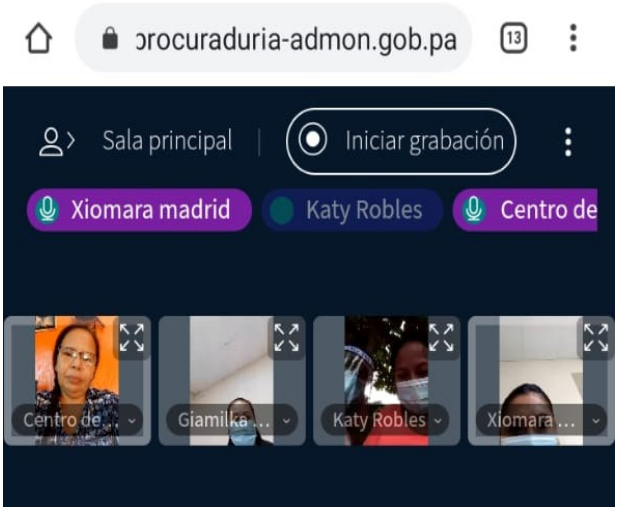
Los centros de mediación comunitaria desarrollaron diversas actividades para promover el servicio de mediación bajo la modalidad virtual, entre ellas, la participación en programas de radio, acercamiento con autoridades locales y jueces de paz, así como jornadas de sensibilización virtual, dirigida a estudiantes y docentes de universidades, servidores públicos y ciudadanos en general.

A través de estos espacios de información, se busca empoderar a la población, divulgando e informando que por medio de las tecnologías de la información y comunicación TIC, también pueden resolver pacíficamente los conflictos y promover el respeto, la comprensión, la solidaridad y alcanzar consensos que beneficien a quienes participan de la solución de la controversia, sin la necesidad de llegar a la violencia. Los mediadores hacen docencia de manera continua y permanente, por medio de las redes sociales y programas radiales, dando a conocer qué es y cómo funciona la mediación virtual, los beneficios que ofrece, facilitando fortalecer las relaciones interpersonales y la convivencia pacífica, en virtud de la situación de emergencia de salud pública que vive el país a causa de la COVID-19.

Para ello, es necesario que el usuario disponga de herramientas tecnológicas para participar del proceso de mediación virtual como celular, computadora, tableta, con acceso al internet.

En virtud de lo anterior, la solicitud de atención a la mediación se recibe a través de llamadas, mensajes, chats o correo electrónico, siempre y cuando el proceso haya sido consensuado por las partes, en determinada controversia o, solicitar la misma a través del formulario digital, accediendo al enlace: https://formas.procuraduria-admon.gob.pa/form/solicitud-de-atencion-virtual-mc





Jornadas de Supervisión

Durante este período, la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, realizó un total de 55 jornadas de supervisión bajo la modalidad presencial y virtual, con la finalidad de asesorar, guiar y orientar la gestión técnica, operativa y administrativa que realizan los mediadores.

Las jornadas de supervisión virtual ofrecieron grandes ventajas, como el acercamiento con los mediadores a nivel nacional en tiempo real, adaptar nuevas estrategias de trabajos para lograr la promoción y realización de las supervisiones, optimizando los recursos y garantizando la eficacia del servicio que se brinda a la ciudadanía.

Exaltando las efemérides patrias

La Defensoría del Pueblo y los Centros de Mediación Comunitaria de Changuinola, Soná y Las Tablas, celebraron, con gran fervor, el inicio de las fiestas patrias, decorando sus Oficinas y luciendo vestidos típicos de sus regiones.

Por su parte, la Defensoría del Pueblo y el Centro de Mediación Comunitaria de Changuinola de la Procuraduría de la Administración, en la provincia de Bocas del Toro, resaltaron la cultura bocatoreña, rindiendo homenaje a las fiestas patrias y luciendo diversos atuendos tradicionales de los grupos étnicos de la provincia.
Por parte del Defensoría del Pueblo, participaron la licenciada Noris Hernández, quien luce la pollera bocatoreña; Yessica Quinn, con la nagua propia de la etnia ngäbe-buglé; Yoselin Alfonso, con un vestido congo y, Antonio Castillo, viste el atuendo de la etnia ngäbe-buglé con su sombrero tradicional. Por parte de los centro de mediación comunitaria de la Procuraduría de la Administración, la mediadora Yesileth Koo, la etnia guna; José Castillo y Glenis Cano lucen atuendos típicos de la región de Azuero.

Gerenciamiento de casos de mediación

Como parte del fortalecimiento de la cooperación técnica entre la Procuraduría de la Administración y la Escuela del Poder Judicial de Costa Rica, se presentó, a través del canal de YouTube del Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración, el Seminario virtual "Gerenciamiento de los casos de mediación", a cargo de la magíster Kattia Escalante Barboza, subdirectora de la referida Escuela, y especialista en métodos alternos de resolución de conflictos. Durante su intervención, Escalante destacó que, los centros de mediación deben tener un sistema de administración de sus casos para que el gerenciamiento sea efectivo y aumente la efectividad del centro. Hizo referencia a los modelos a los que debe responder un centro de mediación, lo que permite establecer la forma de abordaje de la mediación; equipos de mediación certificados, considerando que el recurso humano que está a cargo de la gestión del centro de mediación, juega un papel importante. Finalmente, hizo mención del sistema propiamente de administración de casos. La presentación está disponible en el canal de YouTube del Centro de Capacitación de la PA o pueden acceder al siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=lz2ytWO9eaU

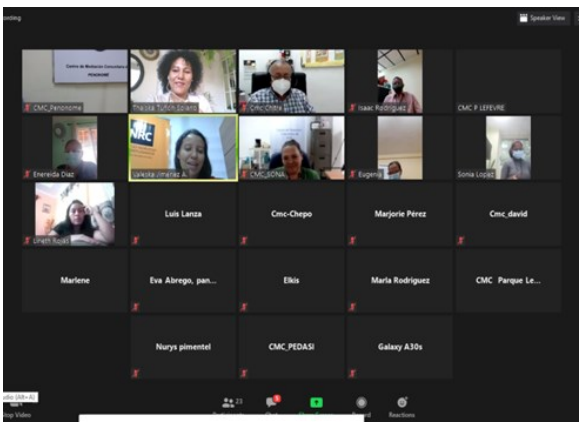
Gerenciamiento de casos de mediación

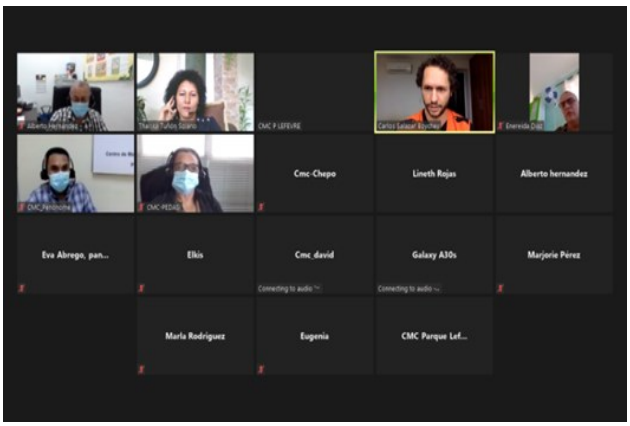
Talleres virtuales: Resolución de conflictos con el arrendador en tiempo de COVID-19 y Manejo de emociones

El desarrollo y fortalecimiento de los esfuerzos consignados en el convenio marco de cooperación entre la Procuraduría de la Administración y el Consejo Noruego para Refugiados, permitió el desarrollo de dos importantes talleres, muy útiles en este tiempo en el que se han generado distintas situaciones que acarrean conflictos comunitarios, que afectan las emociones y sentimientos, tanto de los colaboradores como de los usuarios que buscan el servicio de mediación.

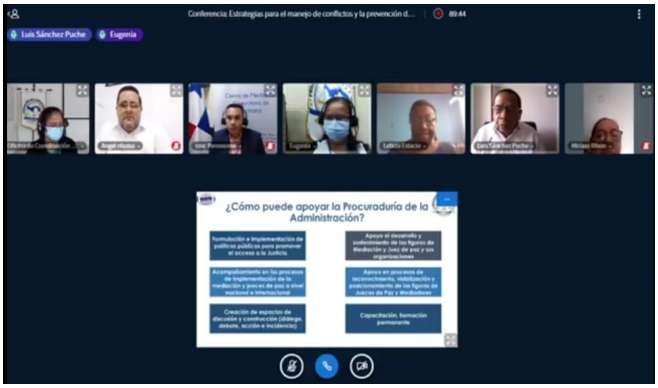
El taller virtual sobre "Resolución de conflictos con el arrendador en tiempos de COVID-19", estuvo a cargo de la Magíster Valeska I. Jiménez A., abogada y capacitadora del Consejo Noruego para Refugiados, quien hizo referencia al rol del mediador y jueces de paz en relación con las controversias comunitarias que atienden según sus competencias.

El taller virtual sobre "Manejo de emociones" estuvo a cargo del magíster Carlos Salazar Boychev, asistente técnico y capacitador del Consejo Noruego para Refugiados. Salazar desarrolló algunos conceptos y características fundamentales relacionadas con las emociones; por otro lado, compartió sobre algunas estrategias y técnicas para el manejo de las emociones.





Conferencia virtual: Estrategias para el manejo de conflictos y la prevención de la violencia en las comunidades



La Procuraduría de la Administración, a través de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, realizó la conferencia "Estrategias para el manejo de conflictos y la prevención de la violencia en las comunidades", dirigida a mediadores comunitarios, mediadores voluntarios de los respectivos centros de mediación de esta institución, jueces de paz y funcionarios del Estado, con el objetivo de intercambiar experiencias, así como facilitar herramientas prácticas para gestionar de manera efectiva los conflictos, previniendo así, su escalada a niveles de violencia en cualquier contexto de la sociedad. La conferencia a cargo del facilitador Dr. Luis Enrique Sánchez Puche, Sociólogo, presidente de la Alianza Colombiana de Conciliadores en Equidad de Colombia se desarrolló, a través del canal de Youtube del Centro de Capacitación de la Procuraduría de la Administración. Además, se abrió un espacio para el intercambio de experiencias donde participaron como panelistas, por la República de Panamá, los mediadores Melquiades Meneses y Eugenia Espinosa, y por Colombia, los conciliadores en equidad: Leticia Estacio, Miriam Ruibon y Ángel Otazua.

Los participantes del panel señalaron que hay aspectos valiosos que se deben tomar en cuenta para resolver un conflicto comunitario, y con ello, lograr la construcción de una nueva sociedad. Hubo intercambio de experiencias vivenciadas por ambos países durante el tiempo de pandemia de la COVID-19.

Modificaciones del reglamento de funcionamiento del programa de mediación comunitaria y los centros de mediación comunitaria de la Procuraduría d el a Administración

La Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, realizó el taller "Modificaciones del reglamento interno para el funcionamiento del programa de mediación comunitaria y los centros de mediación comunitaria de la Procuraduría d el a Administración", dirigido a los mediadores jefes de los centros que iniciaron la implementación del servicio de mediación bajo la modalidad virtual. Dentro de las modificaciones contenidas en la resolución PA/DS-106-2020 de 9 de junio de 2020, están:

ARTÍCULO SEGUNDO: Se modifica el numeral 3 del artículo 12, Capítulo II, Sección Cuarta de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:

"Artículo 12: Funciones de los Centros de Mediación Comunitaria. Son funciones de los centros de mediación comunitaria de la Procuraduría a de la Administración:

1…
3. Ofrecer los servicios de mediación comunitaria de forma gratuita a sus solicitantes, de manera presencial en el centro o itinerante; así como de forma digital mediante el apoyo de las tecnologías de información y comunicación (TICs), de común acuerdo entre las partes…"

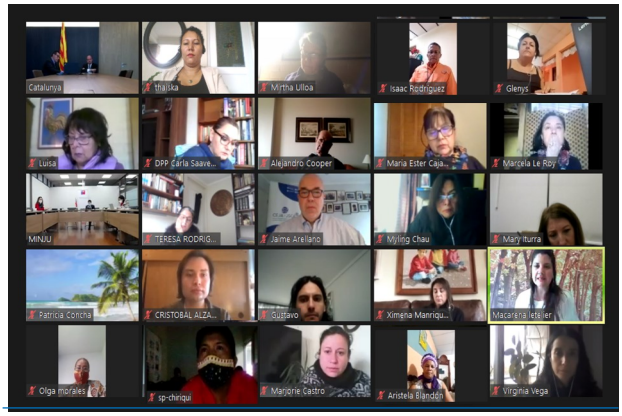
Los mediadores lograron comprender la aplicabilidad del procedimiento a seguir para la prestación del servicio bajo esta modalidad.

Los centros de mediación que ofrecen este servicio, están dotados de todas las herramientas tecnológicas básicas, para que el servicio llegue con eficacia a las diferentes comunidades.

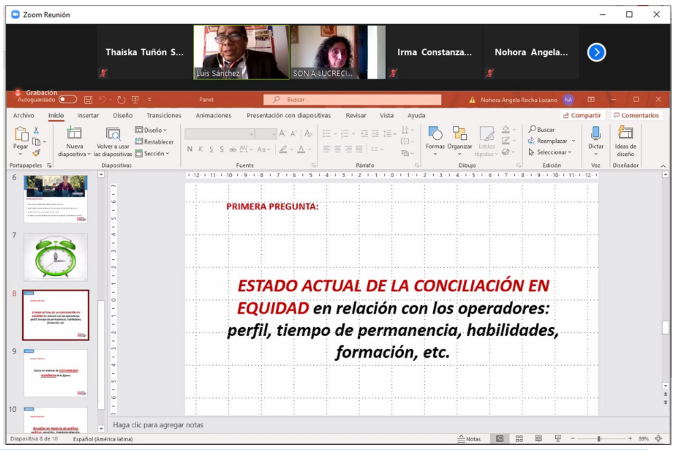
Jornadas académicas como parte del fortalecimiento del talento humano

La pandemia de la COVID-19 ha llevado a las organizaciones públicas y empresas de todo el mundo a reorientar sus formas de brindar sus servicios y el enfoque metodológico para fortalecer las competencias de los servidores públicos y demás ciudadanos, adoptando iniciativas de capacitaciones virtuales, y material interactivo que faciliten el acceso al conocimiento, lo cual permite la interacción entre individuos, la adquisición de nuevos conocimientos que pueden ser transferidas al ámbito profesional.

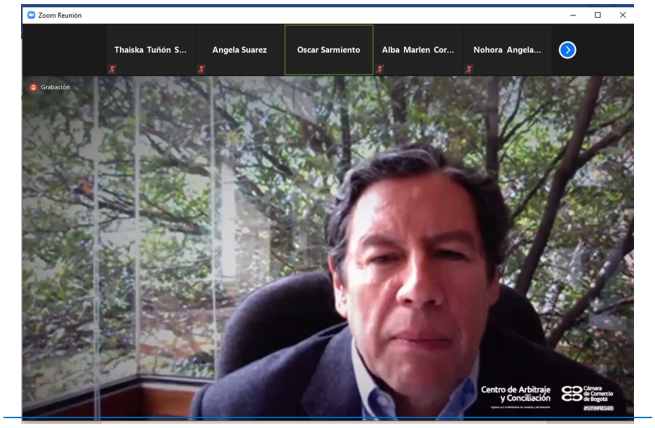
Por lo anterior, el equipo técnico de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, incluyendo a los mediadores comunitarios, participaron en 4 jornadas académicas virtuales, como parte del fortalecimiento del talento humano: Jornada de reflexión sobre mediación *online*: Conociendo la experiencia catalana en la mediación *online* "Una alternativa de acceso a la justicia en tiempos de pandemia y post pandemia", realizadas por el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de Chile; Webinar Conversatorio "Experiencia de Conciliadores en equidad remota", realizado por la Cámara de Comercio de Bogotá; Foro Internacional Virtual "Desigualdades, Restauración Social y Construcción de Paz", realizado por el Instituto Tecnológico Colegio Mayor de Bolívar, Colombia; Cuarto Congreso Internacional de Convivencia Empresarial y Social, realizado por el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.



Jornada de reflexión sobre mediación online: Conociendo la experiencia catalana en la mediación online "Una alternativa de acceso a la justicia en tiempos de pandemia y post pandemia"

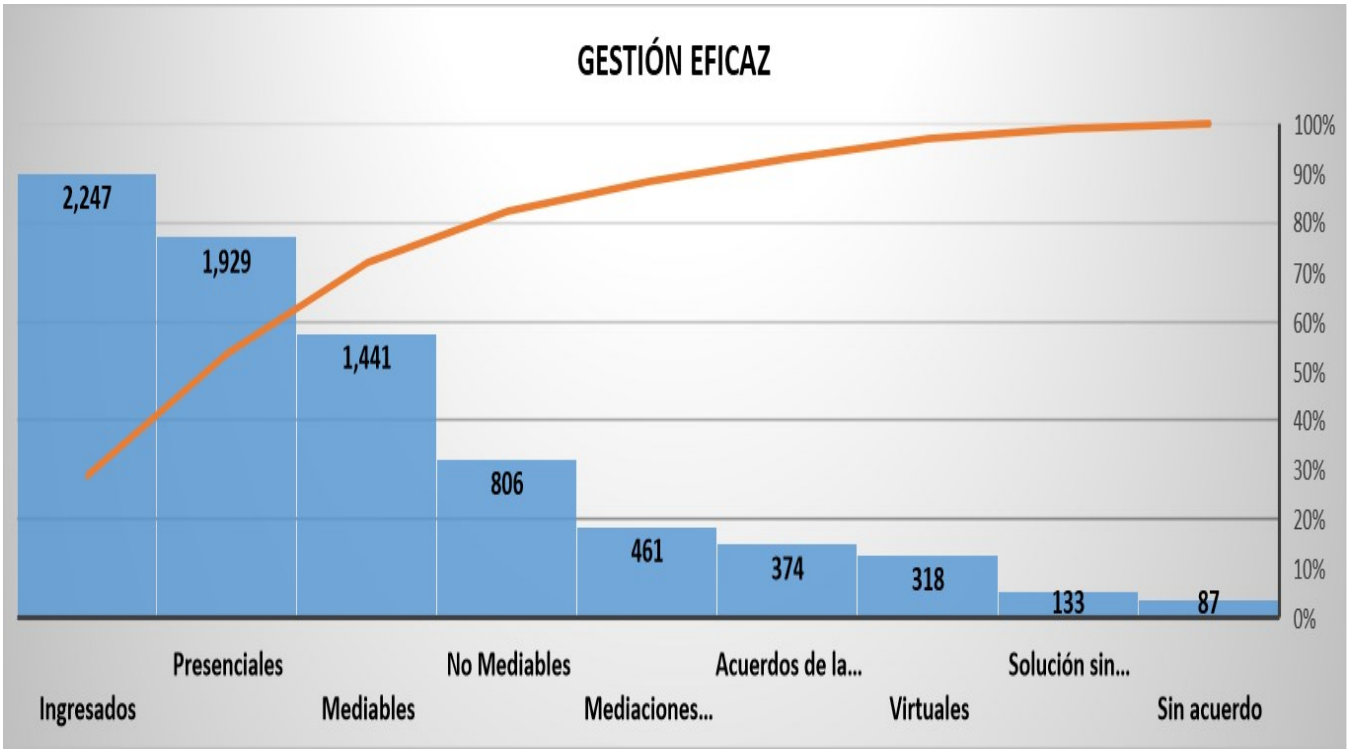


Webinar Conversatorio "Experiencia de Conciliadores en equidad remota"



Cuarto Congreso Internacional de Convivencia Empresarial y Social

Resultados de la gestión operativa de los centros de mediación comunitaria



La resolución pacífica de los conflictos promueve el diálogo colaborativo y la convivencia social.

Resultados de la gestión de los centros de mediación comunitaria a nivel nacional

DETALLE DE LOS CASOS INGRESADOS Y ATENDIDOS EN LOS CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA

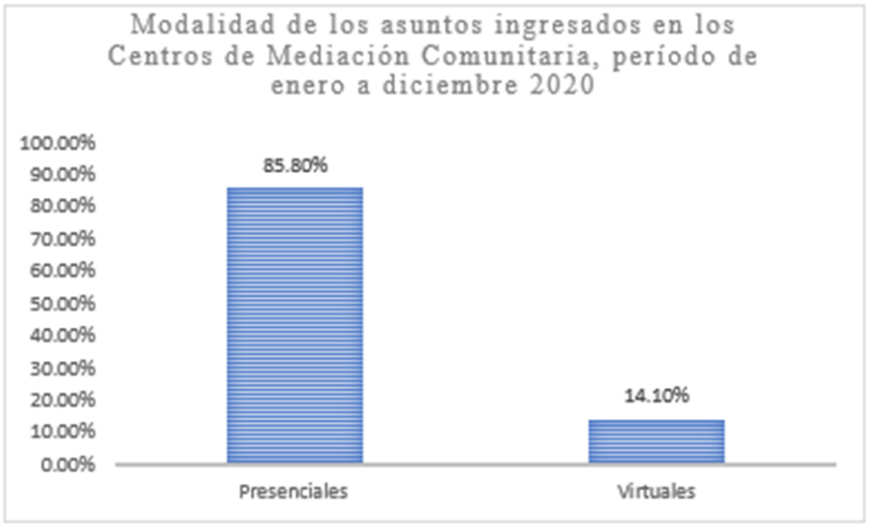
En el cuadro 1 se describe la cantidad de casos ingresados por centro de mediación comunitaria, la modalidad en la cual ingresaron los casos, la cantidad de casos mediables, no mediables, mediaciones realizadas y sus acuerdos.

Descripción de los casos ingresados y mediados en los centros de mediación comunitaria Período de enero a diciembre de 2020.

Ingresados	Presenciales	Virtuales	No Mediables	Mediables	Mediaciones realizadas	Solución sin llegar a mediación	Acuerdos de las Mediaciones	Sin acuerdo
2,247	1,929	318	806	1,441	461	133	374	87

Gráficas, interpretación y análisis de los datos.

Gráfica 1.



Fuente: Tomada de los 2,247 casos ingresados a los centros de mediación comunitaria de la Procuraduría de la Administración, durante el período de enero a diciembre del año 2020.

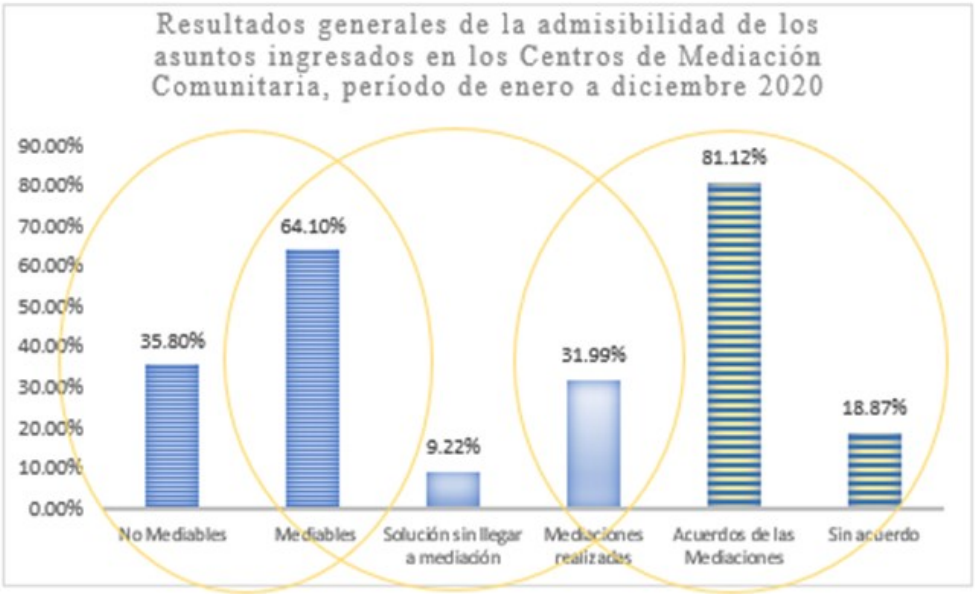
Interpretación de los datos: El gráfico No.1 refleja que, de los 2,247 asuntos recibidos, el 85.80 % ingresaron de manera presencial y el 14.10 % bajo la modalidad virtual.

Análisis: Los datos representados en el gráfico nos indican que el 85.80 % ingresaron bajo la modalidad presencial. Cabe señalar que la mayor cantidad de asuntos ingresados de manera presencial se registraron durante el primer trimestre del año 2020, antes del cierre total de las oficinas, a causa de la COVID-19; el 14.10 % de los asuntos ingresaron bajo la modalidad virtual, mediante diferentes medios telemáticos (celulares, internet, mensaje por WhatsApp o correo electrónico) para formalizar la solicitud de una mediación o proceder, el mediador, a brindar una orientación respecto al asunto ingresado. Cabe destacar que el servicio de mediación comunitaria bajo la modalidad virtual empezó a regir a partir del mes de julio de 2020, teniendo mayor demanda del usuario en el mes de agosto de 2020 en adelante.

Resultados generales de la los centros de mediación comunitaria
Período de enero a diciembre de 2020.

Gráficas, interpretación y análisis de los datos.

Gráfica 2.



Fuente: Tomada de los 2247 casos ingresados a los centros de mediación comunitaria de la Procuraduría de la Administración, durante el período de enero a diciembre del año 2020.

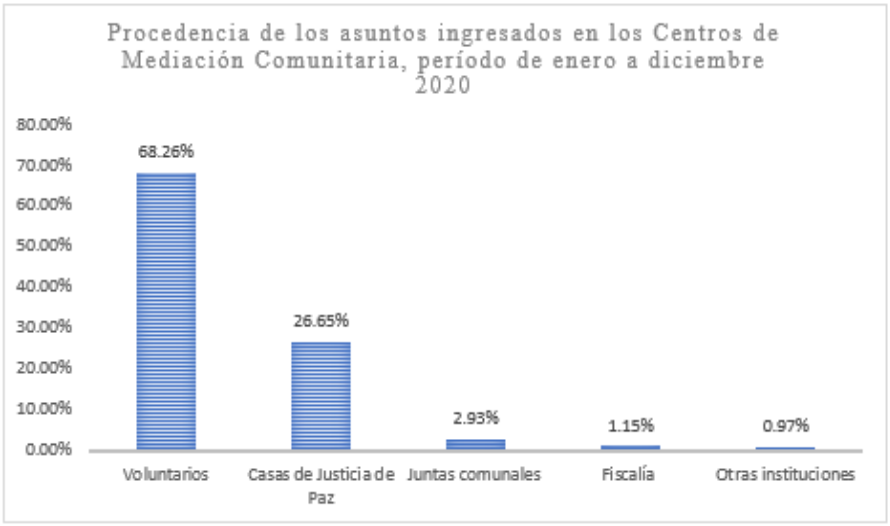
Interpretación de los datos: El gráfico 2 refleja que, de los 2247 asuntos ingresados, el 35.80 % son no mediables y el 64.10 % son mediables. De los 1,441 asuntos mediables, el 9.22 % se solucionaron sin llegar a mediación y el 31.99 % fueron mediaciones realizadas. De las 461 mediaciones realizadas el 81.12 % lograron un acuerdo satisfactorio y el 18.87 % quedaron sin acuerdo.

Análisis: El total de asuntos ingresados en los centros de mediación comunitaria a nivel nacional, es de 2247, durante el período de enero a diciembre de 2020. Los datos representados en el gráfico indican que el 35.80 % son asuntos no mediables, pues, el mediador orienta al ciudadano según sea el tipo de conflicto, para que acudan a la instancia correspondiente; el 64.10 % son asuntos admisibles, los cuales permiten llevar adelante una mediación; de este porcentaje, el 9.22 % solucionaron sin llegar a mediación, lo que indica que la labor realizada por el mediador genera un impacto positivo en las partes, logrando estas dialogar y negociar por sí mismas, solucionando satisfactoriamente sus diferencias; por otro lado, el 31.99 % fueron mediaciones realizadas, de las cuales el 81.12 % lograron satisfactoriamente un acuerdo, y el 18.87 % de las mediaciones realizadas quedaron sin acuerdos. Es importante destacar que, dentro de los asuntos mediables, existe un porcentaje que no aceptaron participar en el proceso de mediación, otros asuntos no se logró contactar al solicitante y finalmente, mediaciones que quedan pendiente por realizar.

Descripción de la procedencia de los casos ingresados a los centros de mediación comunitaria Período de enero a diciembre de 2020.

Gráficas, interpretación y análisis de los datos.

Gráfica 3.



Fuente: Tomada de los 2247 casos ingresados a los centros de mediación comunitaria de la Procuraduría de la Administración, durante el período de enero a diciembre del año 2020.

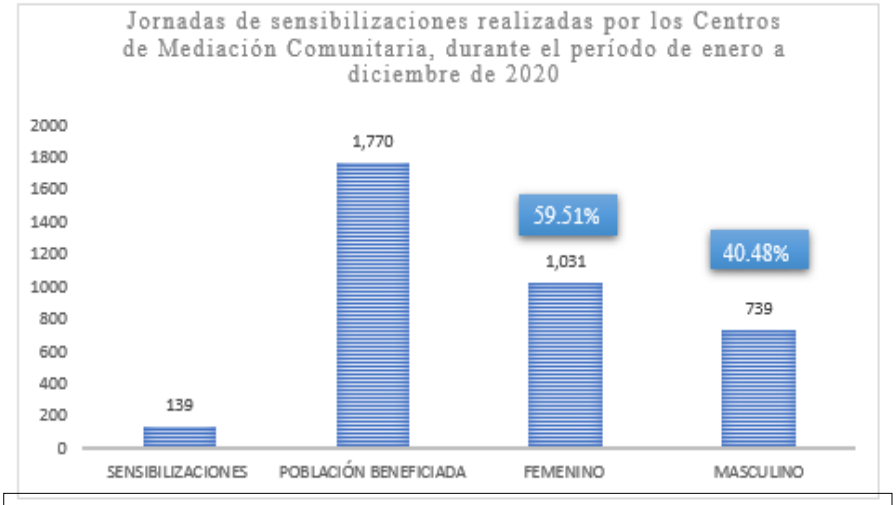
Interpretación de los datos: El gráfico 3 refleja que, de los 2247 asuntos recibidos, el 68.26 % ingresó de manera voluntaria, el resto fue referido, de ellos, el 26.65 % de las casas de justicia de paz, el 2.93 % de las Juntas Comunales, el 1.15 % de las Fiscalías y el 0.97 % de otras instituciones públicas.

Análisis: Los datos representados en el gráfico nos indican que el 68.26 % de los asuntos ingresaron de forma voluntaria a los centros de mediación comunitaria, dato que expresa la trascendencia y representatividad del programa de mediación comunitaria en las comunidades, ya que se mantiene un alto porcentaje de ciudadanos que acuden al servicio voluntariamente; la suma de la procedencia de los asuntos ingresados de las casas de justicia de paz, juntas comunales, fiscalías y otras instituciones, es decir, el 31.73 %, permite constatar la relación existente entre los centros de mediación y las instituciones antes mencionadas.

DETALLE DE LAS JORNADAS DE SENSIBILIZACIÓN REALIZADAS POR LOS CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA A NIVEL NACIONAL

Interpretación de los datos: El gráfico 4 refleja que, de las 139 sensibilizaciones realizadas, se beneficiaron un total de 1770 ciudadanos, de los cuales 1031 son femeninos y 739 son masculinos.

Gráfica 4.



Fuente: Tomada de las 139 sensibilizaciones realizadas por los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, durante el período de enero a diciembre del año 2020.

Análisis: Los datos representados en el gráfico nos indican que los centros de mediación comunitaria a nivel nacional, realizaron un total de 139 sensibilizaciones, con miras a dar a conocer la importancia de la mediación comunitaria, logrando beneficiar a un total de 1770 ciudadanos en las comunidades donde se presta el servicio de mediación. Cabe destacar que, durante los meses del último semestre, los centros de mediación comunitaria realizaron las sensibilizaciones bajo la modalidad virtual, utilizando como herramienta la plataforma institucional BigBlueButton.

Sección
Experiencias nacionales e internacionales sobre mediación, conciliación y cultura de paz

Hacia el perfeccionamiento…
Aprende mediante la lectura y la investigación. El aprendizaje autónomo contribuye al fortalecimiento de nuestras competencias.

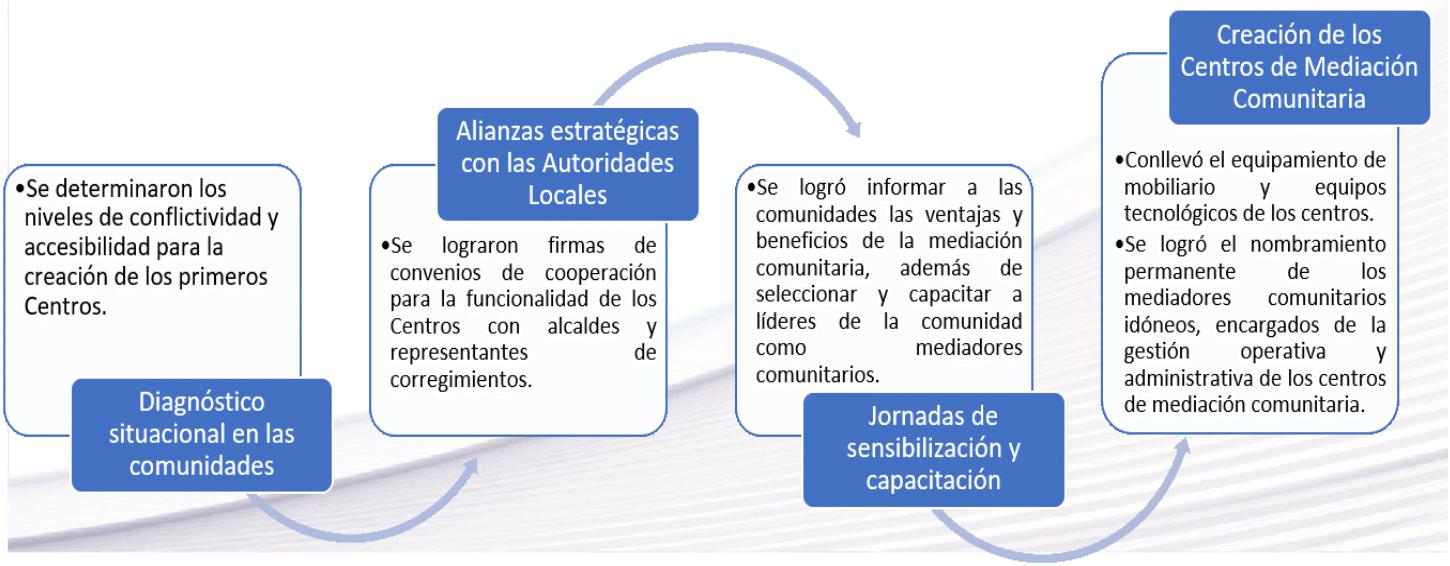
Evolución de la mediación comunitaria en Panamá

Evolución de la mediación comunitaria en la República de Panamá.

A nivel de la región de Centroamérica, la mediación ha tenido significativos aportes en la solución de conflictos en el ámbito familiar, comunitario, escolar y judicial. La mediación surge en la República de Panamá, a partir de la implementación del Decreto Ley 5 del 8 de julio de 1999; obteniendo la primera experiencia de mediación comunitaria en el año 2003, bajo la coordinación de Alianza Ciudadana Pro Justicia.

En el 2005, la comisión de Pacto de Estado por la Justicia incluyó en su agenda de trabajo una reforma trascendental al sistema judicial panameño, a fin de que el ciudadano tenga acceso a la justicia de manera eficaz, eficiente y rápida, mediante la implementación de mecanismos gratuitos de resolución de disputas. Como resultado de la agenda, se establece la creación de centros de mediación comunitaria, adscritos a la Procuraduría de la Administración que, dentro de su responsabilidad legal, "promueve y fortalece la mediación como medio alterno para la solución de conflictos que puedan surgir en el ámbito administrativo, con el propósito de reducir la litigiosidad", tal cual está contemplado en el artículo 9 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000)

En noviembre de 2006, se instituye dentro de la estructura organizativa de la Procuraduría de la Administración, el Programa de Mediación Comunitaria, oficina que se encargaría de establecer las políticas y estrategias para sensibilizar y capacitar a líderes como mediadores comunitarios, así como determinar la hoja de ruta para llevar adelante el proceso de implementación de centros de mediación comunitarias en el territorio nacional, el cual se efectuó mediante cuatro fases consecutivas:



En el 2007, la Procuraduría de la Administración promovió el Decreto Ejecutivo 777 del 21 de diciembre de 2007, que reglamentó la mediación comunitaria en la República de Panamá, y con esto, se da la incorporación de la figura de mediador en las comunidades. Dicha disposición fortaleció la labor realizada, y es a partir de allí que, en el año 2008, se inicia el proceso de creación de los primeros centros, luego de cumplida las fases anteriormente mencionadas, en los corregimientos de Soná, en la provincia de Veraguas; Portobelo, en la provincia de Colón; David, en la provincia de Chiriquí; Llano Bonito, en la provincia de Herrera; Las Margaritas, en Chepo al este de la provincia de Panamá. Posterior, en el año 2009, se crearon los centros de Las Tablas, en la provincia de Los Santos; Pedregal, La Chorrera y San Miguelito, en la provincia de Panamá y, Penonomé, en la provincia de Coclé. Dicha implementación tuvo el apoyo financiero del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), como parte de la segunda fase del Programa de Mejoramiento de la Administración de Justicia.

Desde el año 2010 hasta la actualidad, la iniciativa fue replicada en los corregimientos de Antón, en la provincia de Coclé; San Francisco, Parque Lefevre, Chilibre y Ernesto Córdoba, en la provincia de Panamá; Guararé, Macaracas y Pedasí, en la provincia de Los Santos; Santiago, en la provincia de Veraguas; San Félix, en la provincia de Chiriquí, Colón y María Chiquita, en la provincia de Colón; Ocú y Chitré, en la provincia de Herrera; Changuinola, en la provincia de Bocas del Toro; Metetí, en la provincia de Darién y, Nole Duima, en la comarca Ngäbe Buglé. En la actualidad existen 24 centros de mediación comunitaria a nivel nacional.

En el 2016, la Procuraduría de la Administración participa activamente en el proceso de implementación de la justicia comunitaria de paz, regulada por la Ley 16 de 17 de junio de 2016, Que instituye la Justicia Comunitaria de Paz y dicta otras disposiciones sobre mediación y conciliación comunitaria, posteriormente reglamentada por el Decreto Ejecutivo 205 de 28 de agosto de 2018. Por lo anterior, "se reconoce el servicio de mediación comunitaria facilitado por los centros de mediación adscritos a la Procuraduría de la Administración" como un pilar dentro del funcionamiento de la justicia de paz y la promoción de soluciones pacíficas en las comunidades. (art. 56 de la Ley 16/2016).

En el año 2020, la Procuraduría de la Administración llevó adelante un proceso de reorganización del servicio de mediación comunitaria, frente a la situación generada por la COVID-19, desarrollando estrategias para el uso más activo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para atender, orientar y resolver las controversias de los usuarios bajo la modalidad virtual, a través de la plataforma tecnológica BigBlueButton, herramienta que permite el encuentro entre las partes para resolver sus desavenencias.

Durante este período fueron quince los centros de mediación comunitaria que ofrecen a la ciudadanía el servicio de mediación comunitaria virtual.

La prisa, la mediación y los cambios mundiales

Por: Isaac Rodríguez
Mediador Comunitario
Centro de Mediación Comunitaria de Santiago (Veraguas)

La sociedad mundial ha vivido, por décadas, un aceleramiento en su vida cotidiana, que solo ha sido frenada con la aparición de un virus del que se debate el origen y naturaleza del mismo. Por el entorno de la transmisión de este virus y su agresividad con los seres humanos, se nos impone un confinamiento social, para poder tratar en los centros hospitalarios y en sitios de aislamiento a quienes, de una u otra forma, han sido contagiados y retener el avance voraz del patógeno.

En otro orden de ideas, el síndrome del pensamiento acelerado (SPA) hubiese captado sus víctimas, poco a poco, tal vez no con tanta prisa como la que lleva el virus, pero los estragos serían silenciosos y alterarían a todos los que, en la turbulencia, se dejaran arrastrar en sus primeros anillos de contagio y el poco importa, una práctica común del resto de los seres humanos.

Se comprende al Síndrome del Pensamiento Acelerado (SPA), como la enfermedad que nos hemos permitido ir creando los seres humanos con la alteración en la que la mente se encuentra saturada de pensamientos, durante todo el tiempo en que la persona se encuentra despierta, dificultando la concentración en sus actividades, aumentando la ansiedad y desgastando la salud física y mental, según el médico-psiquiatra y escritor Augusto Cury. Pensamientos dimensionados y que son de naturaleza familiar, escolar, legal, laboral, de transporte, de ingresos y muchas causas más. Algunas veces, producto del consumismo del sistema, que nos arrastró a creer que debíamos gastar más de lo que ganábamos laboralmente, y no podemos responder a la carga de los prestadores.

Lo cierto es que la sociedad vive en constante conflictividad y busca asiduamente un sistema que permita ir resolviendo las diferencias que se engendran en el seno de la convivencia diaria, habiendo experimentado en múltiples formas, y tratando de hacer justicia, misma que es protestada en todos los tiempos.

Se han estudiado y probado métodos que permitan el acercamiento de las partes y que no sea necesariamente un juzgador, quien tenga que someter o imponer una obligante norma legal y con la respuesta conocida de que debe haber un ganador y, por ende, un perdedor. Es por ello y para ello, al ponerse en práctica, nuevos métodos alternos de solución de los conflictos, entre los cuales está la mediación, se podrá ir ganando terreno al propósito de ganar-ganar.

La mediación, es la herramienta que acerca más a las partes a un entendimiento que emergerá de su fuero personal, sin siquiera la necesidad de un abogado que le acompañe, quien muchas veces no comprende los sentimientos, valores e intereses, de cómo se generó el conflicto mismo. Cuando entre las partes se logra restablecer una vieja amistad, familiaridad, un compañerismo o unión que se haya visto resquebrajada, por algunas diferencias de apreciación y es sustituido por un buen acuerdo, es considerado como el elemento sanador del tejido social, para una humanidad más justa y pacífica; es el avance necesario para abrir los senderos de la comunicación y el diálogo entre humanos.

Al asumir la responsabilidad de participar voluntariamente en la mediación, se acepta que existe una situación de hecho que altera la paz y la buena convivencia de las partes involucradas y que la misma debe ser resuelta para retirar el detonante que impide la armonía necesaria, sin la necesidad de una sentencia obligada e impuesta por un tercero. Es en la mediación, donde se perfecciona aquella vieja expresión que reza: “es mejor un buen arreglo, que un mal pleito”.

El mediador, debe jugar el papel de amigable componedor, para lograr que las partes invitadas tengan un espacio en condiciones adecuadas, para que a través del diálogo arriben a un acuerdo satisfactorio, que luego de aceptado entre los mismos, sea de carácter obligante, sin imponer trauma alguno. Alcanzado dicho propósito, todos ahorramos al Estado, a la sociedad y a las instituciones uno de los mayores componentes que al final de nuestra vida reclamamos, que es el tiempo, al no tener que invertir tiempo y recursos costosos e incómodos procesos para todos.

Se ha iniciado en nuestro país Panamá, un activo programa de creación de centros de mediación comunitaria, con participación de diferentes ministerios, municipios, Procuraduría de la Administración y otras entidades, para cubrir la necesidad de este propósito, ya que el mismo arroja los mejores resultados, pero se requiere de mayor participación de los ciudadanos, en el intento que se persigue, de más autoridades administrativas locales comprometidas y los núcleos organizados de la sociedad. Hacia allá se camina, un día la vez, tratando de informar y hacer conciencia que sociedades perfectas, pero algunas han logrado un mayor grado de satisfacción para sus ciudadanos.

Esta pandemia mundial ha generado una serie de situaciones que afectan la convivencia humana, obligando al recogimiento familiar, lo que nos ha enseñado a que debemos aprovechar, adecuadamente el tiempo con quienes mayormente compartimos. Son tiempos para aprender a ser mejores ciudadanos, sino las consecuencias posteriores serán catastróficas.

Experiencias y resultados de mi vida como mediador comunitario

Por: Gustavo J. Rodríguez M.
Mediador Comunitario
Centro de Mediación Comunitaria de Macaracas (Los Santos)

La justicia administrativa de policía era aquella justicia impartida por los corregidores, y que estaba dirigida a los habitantes de un sector, barrio, corregimiento o distrito. Esta justicia se caracterizaba por ser correctiva, represiva y sancionatoria; exclusivamente legalista y hasta cierto punto lenta; a pesar de contar con un proceso oral y escrito, existía una continua dilatación de los procesos, creando insatisfacción del ciudadano y de la comunidad en general.

En tal sentido, se formula una propuesta a través del Pacto de Estado por la Justicia, luego de varios debates en el tema, y se propone un modelo de justicia comunitaria de paz, con el cual se busca promover la participación de la comunidad en la solución pacífica, equitativa y efectiva de sus conflictos; surgiendo así, la Ley 16 de 17 de junio de 2016, "que instituye la Justicia Comunitaria de Paz y dicta otras disposiciones sobre Mediación y Conciliación comunitaria".

Después de introducir al tema, quiero reiterar mi humilde agradecimiento a Dios, quien ha hecho posible que mi persona legara a pertenecer a este brillante y selecto equipo de trabajo, en el cual todos juntos buscamos construir un mejor país, por medio de una nueva cultura de paz; donde cada día que pasa, nos convertimos en una parte importante del diario vivir de las personas que visitan nuestros centros de mediación de la Procuraduría de la Administración.

En lo particular, desde junio de 2011, cuando inicié labores en el Centro de Mediación Comunitaria de Macaracas, he crecido como persona y como profesional; observando como amigos, vecinos, familiares, y hasta desconocidos logran, por medio de nuestro servicio y de la mediación comunitaria, encontrar una solución pacífica a sus conflictos. Con esto comprendemos y asimilamos que todos estamos inmersos en conflictos, y que, en un momento determinado de nuestras vidas, necesitamos de una mano amiga, que a través del diálogo y la comunicación ayude a solucionar nuestras controversias, y así vivir en un ambiente de paz y tranquilidad.

Algo importante en nuestras labores, es el trabajo en equipo, puesto que con el pasar de los años, hemos logrado conformar un excelente grupo de profesionales que día a día, ponemos en práctica los

conocimientos y nuestro don de gente, para ayudar a las personas que solicitan nuestro servicio; y qué decir del trabajo que desarrollamos en conjunto con los jueces de paz, alcalde, consejo municipal, Policía Nacional, y con otras instituciones afines a nuestro trabajo. Entre todos, logramos esa sinergia necesaria para garantizar que el acceso a la justicia sea cada vez, más efectiva y real.

A lo largo de estos nueve años como mediador comunitario, he vivido diferentes emociones, anécdotas y experiencias enriquecedoras que han llegado a marcar mi vida. Es algo que nos cambia, pues nos convertimos en ***agentes de cambio***, nos convertimos en esa persona a la que el ciudadano acude buscando ese consejo, ese apoyo, esa mano amiga que tanto necesitamos.

Dentro de esas tantas experiencias, puedo mencionar, observar a dos hermanos que después de cinco años sin tener comunicación, en plena sesión de mediación se dan la mano, logran una solución efectiva al conflicto, y al salir y retirarse hacia sus hogares, se abrazan como muestra de una verdadera solución, que no solo soluciona el conflicto, sino que cambió sus vidas a partir de ese momento. Así, como esta experiencia hay muchas más, las cuales nos llevan a caminar por las calles, a interactuar con las personas y escuchar de viva voz el cambio que han sentido en sus vidas, después de haber asistido a un Centro de Mediación; todo que nos esforcemos más, y que sigamos brindando un mejor y eficiente servicio.

Hoy nos hemos dado cuenta cómo la vida cambia en un abrir y cerrar de ojos. Hoy estamos viviendo algo que jamás nadie pensó vivir. Estamos encerrados en nuestras casas, conviviendo con nuestras familias, a las cuales teníamos muchos años sin brindarles ese tiempo tan valioso. Hoy vemos y sentimos como las cosas materiales pierden valor, y vemos como las cosas a las que no valoramos, se convierten en algo tan valioso.

A causa de esta pandemia mundial, nos hemos mantenido en cuarentena, pero, aun así, nosotros como ciudadanos comprometidos con nuestra institución y con nuestra patria, seguimos brindando el servicio a través de las plataformas virtuales y de celulares. Nos mantenemos en constante y abierta comunicación con todo el equipo de trabajo, garantizando así, que las personas y usuarios, reciban nuestros servicios.

A todos, un mensaje: *"Esforcémonos por alcanzar lo que merecemos; seamos parte de la solución y no del problema; busquemos la paz en nuestras comunidades, y así lograremos vivir en armonía, cultivando una verdadera cultura de paz, libertad y justicia".*

Impacto de la conciliación en equidad en la ciudad de Barranquilla, localidad sur oriente, en temporada de pandemia COVID-19

Por: Miriam Ribón de Recio
Conciliadora en Equidad—Trabajadora Social
Barranquilla (Colombia)

MIRIAM RIBÓN DE RECIO
CONCILIADORA EN EQUIDAD - TRABAJADORA SOCIAL

Señores
PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN
PANAMA
E.S.D.

Comedidamente me permito presentarles el informe del impacto de la Conciliación en Equidad en la ciudad de barranquilla- localidad sur oriente en temporada de pandemia COVID 19.

Durante el periodo de marzo a noviembre 2.020 hemos atendido alrededor de 1200 usuarios en diferentes tipologías de conflictos (Familia, Pareja, vecinos, comunidad, arriendo, comerciales y laborales). Este indicador se compone de varias informaciones a saber:

ANALASIS CUANTITATIVO: Identificar la cantidad de casos atendidos por los CE al interior de nuestras comunidades en el Distrito de Barranquilla.

ANALISIS CUALITATIVO: identificar la naturaleza de los casos atendidos por los CE, lo que permite dar cuenta de la conflictividad de mayor y menor frecuencia en el Distrito de Barranquilla.

PERFIL SOCIODEMOGRAFICO: Conocer el tipo de usuarios que demandan los servicios de los CE.

Es decir la autoevaluación nos demuestra que la presencia de los CE han sido un apoyo fundamental en las distintas etapas y fases de tratamiento y resolución de conflicto. La presencia y la cantidad de CE define que a mayor número de CE mejor será la calificación y mejor capacidad de responder a la demanda de las comunidades. Por capacidad se entiende la diligencia y la prontitud con que se resuelven los casos atendidos a menor tiempo y mayor efectividad. Cabe anotar que en temporada de pandemia los CE han prestado y desarrollado sus servicios desde sus residencias brindándoles a las comunidades un servicio rápido y eficaz en la resolución de sus conflictos, lo cual renueva la confianza y el bienestar comunitario.

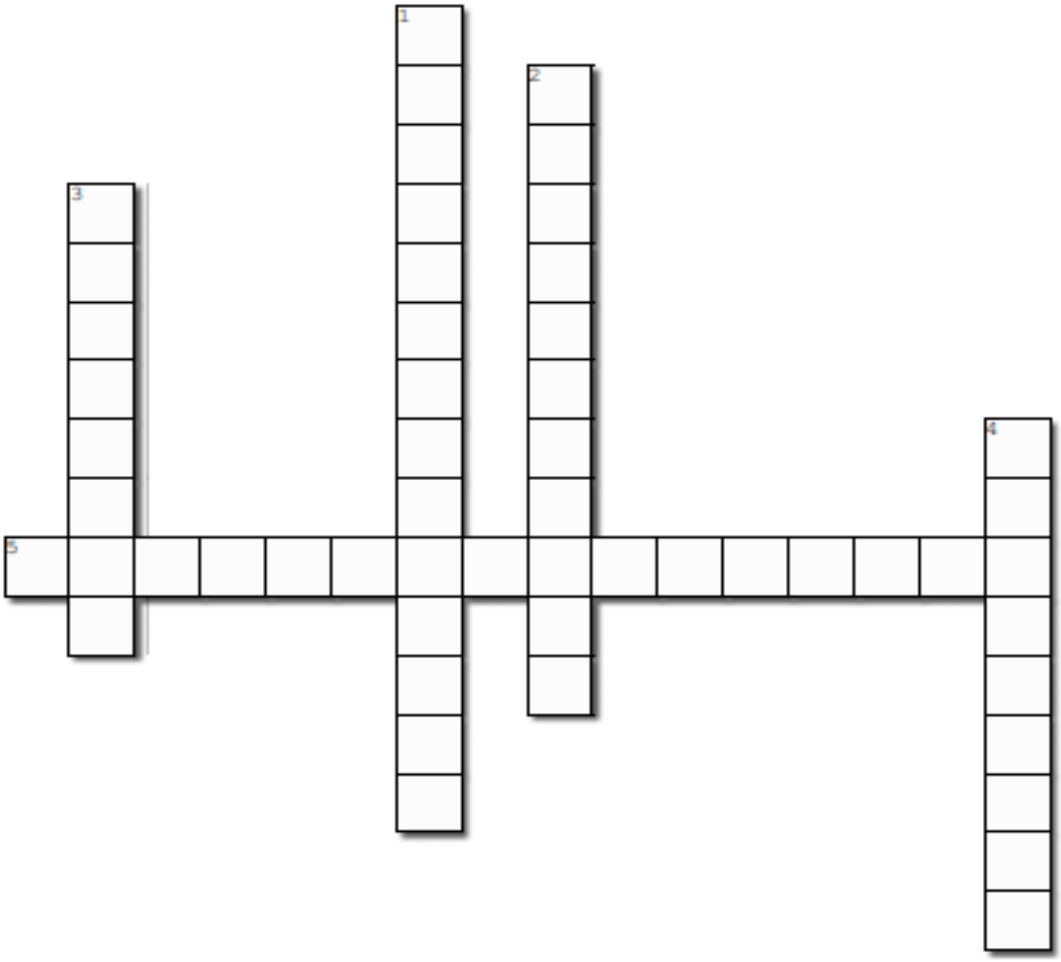
Agradeciendo su atención,

Aprendiendo...

Crucigrama

Indicaciones:

1. Lee detenidamente los artículos descritos en la sección dos del Enlace comunitario.
2. Lee cada una de las pistas ubicadas en el recuadro celeste e identifica las palabras que corresponden.
3. Completa las casillas horizontales y verticales, según las palabras identificadas.



Horizontal

5. Principio que garantiza la reserva de lo que acontece en el proceso de mediación .

Vertical

1. Cimiento para la convivencia social, rechazo a la violencia.
2. Capacidad que tiene el ser humano para superar cualquier adversidad.
3. Facilitador de la comunicación y generador de un clima de confianza.
4. Proceso que promueve el diálogo para la solución de conflictos.

Sopa de letras:

"Principios y valores que promueve la mediación comunitaria"

Indicaciones:
1. Lee y encuentra los valores que promueve la mediación comunitaria.
2. Delinear o subraya cada uno de los valores encontrados en la sopa de letras.

F	E	R	T	T	U	A	A	P	Q	O	H	N	N	O	F	I	X	P	X	R	L	R	A	M
L	V	D	N	D	O	V	H	V	L	G	H	V	I	M	P	V	A	F	Q	U	D	J	U	M
H	L	R	G	I	E	Z	V	Q	G	R	S	O	P	B	K	Z	M	P	D	E	N	M	Ñ	H
R	P	I	X	Ă	F	J	Y	X	A	T	E	S	G	E	L	C	W	N	B	U	Z	D	H	I
I	P	G	R		Ñ	X	Y	O	D	L	P	S	B	C	O	M	P	O	M	I	S	O	Ñ	Q
D	C	P	I	L	N	E	X	R	L	A	K	P	P	N	H	R	G	D	Ñ	M	V	D	F	Y
H	H	M	X	O	W	E	C	J	E	B	D	Ñ	F	E	X	K	M	O	C	K	K	A	V	V
G	M	W	P	G	F	U	U	Z	X	V	B	I	B	S	T	X	A	U	W	Ñ	E	D	S	L
U	I	U	G	O	U	H	M	T	T	A	D	B	L	P	Ñ	O	Y	W	G	K	W	I	W	G
U	K	C	B	B	H	Z	B	D	R	E	N	Q	Z	I	X	T	E	U	S	P	K	T	R	A
V	N	V	R	T	R	U	E	M	N	A	P	B	T	E	B	Ñ	H	P	R	L	M	S	N	C
L	V	B	F	Q	M	M	Q	C	V	C	L	Q	S	Y	E	A	K	X	Z	I	G	E	S	T
F	V	Z	N	X	E	E	I	Q	C	Z	C	I	N	F	Q	Ñ	S	H	Q	T	U	N	X	H
Ñ	P	L	S	B	C	A	L	Y	V	J	I	D	D	I	U	A	M	N	E	Ñ	L	O	J	P
O	W	L	J	X	L	W	S	H	V	W	A	O	A	A	I	A	S	M	O	K	P	H	N	M
J	F	R	R	I	O	S	Ñ	X	U	D	R	T	Q	D	D	N	H	G	X	P	C	M	G	P
P	P	Y	D	K	M	B	L	P	I	C	T	Ñ	H	O	A	R	Ñ	S	V	L	S	Z	G	J
K	E	A	A	V	V	Q	V	L	T	V	T	T	I	B	D	P	G	K	Y	O	T	E	M	E
E	D	K	C	O	I	Q	A	E	K	I	M	P	A	R	C	I	A	L	I	D	A	D	R	I
K	X	H	H	P	P	I	X	V	M	O	O	T	H	X	W	I	C	P	J	L	Ñ	X	E	X
H	I	H	Y	M	D	F	Y	K	O	F	L	E	X	I	B	I	L	I	D	A	D	X	W	B
F	Q	F	C	R	C	Q	Ñ	O	V	M	J	I	B	B	A	Ñ	D	D	H	S	G	A	L	D
D	B	Ñ	O	D	F	K	Ñ	I	Z	M	M	B	N	F	G	I	V	R	T	T	Q	W	R	Q
H	G	C	V	O	Z	N	V	O	L	U	N	T	A	R	I	E	D	A	D	I	S	M	W	I
U	D	X	N		Ă	I	C	A	R	O	B	A	L	O	C	P	Y	X	V	P	U	F	G	J

- ☐ Respeto
- ☐ Equidad
- ☐ Compromiso
- ☐ Responsabilidad
- ☐ Cordialidad
- ☐ Paz
- ☐ Honestidad
- ☐ Colaboración
- ☐ Diálogo
- ☐ Flexibilidad
- ☐ Confidencialidad
- ☐ Imparcialidad
- ☐ Neutralidad
- ☐ Voluntariedad

Equipo de Mediadores Comunitarios Idóneos

Comarca Ngäbe Bugle

Rosmmery Pacacio, jefa Vielka Amador, asistente

Centro de Mediación Comunitaria de Nole Duima

Provincia de Bocas del Toro

Yesileth Koo, jefa

Centro de Mediación Comunitaria de Changuinola

Provincia de Coclé

Yna Rodríguez , jefa

Centro de Mediación Comunitaria de Antón

Melquiades Rodríguez, jefe Marla Rodríguez, asistente

Centro de Mediación Comunitaria de Penonomé

Provincia de Colón

Gira Nethersole, jefa Corina Rivas, asistente

Centro de Mediación Comunitaria de Colón

Dalila Mendoza, jefa

Centro de Mediación Comunitaria de María Chiquita

Ariestela Blandón, jefa Rubiela Cruz, asistente

Centro de Mediación Comunitaria de Portobelo

Provincia de Chiriquí

Mitzela Castillo, jefa Elkis Chavarría, asistente

Centro de Mediación Comunitaria de David

Provincia de Darién

Olga ,Morales, jefa

Centro de Mediación Comunitaria de Metetí

Provincia de Herrera

Alberto Hernández, jefe Nilka Noriega, asistente

Centro de Mediación Comunitaria de Chitré

Aida Hernández, jefa Fermín Noriega, asistente

Centro de Mediación Comunitaria de Llano Bonito

Belkis Peralta, jefa

Centro de Mediación Comunitaria de Ocú

Provincia de Los Santos

Susybell Cedeño, jefa

Centro de Mediación Comunitaria de Guararé

Glenys Cano, jefa José Castillo, asistente

Centro de Mediación Comunitaria de Las Tablas

Gustavo Rodríguez, jefe Lesbia Villarreal, asistente

Centro de Mediación Comunitaria de Macaracas

Zuleika Escudero, jefa

Centro de Mediación Comunitaria de Pedasí

Provincia de Panamá

Enereida Díaz, jefa Lineth Rojas, asistente

Centro de Mediación Comunitaria de Alcalde Díaz

Diana Chanis, jefa Katherine García, asistente

Centro de Mediación Comunitaria de Chepo

Ikelda Ortega, jefa Kimberly Allen, asistente

Centro de Mediación Comunitaria de Parque Lefevre

Lorenza González, jefa Beatriz Núñez, asistente

Centro de Mediación Comunitaria de Pedregal

Eva Abrego, jefa Nurys Pimentel, asistente

Centro de Mediación Comunitaria de San Miguelito

Provincia de Veraguas

Isaac Rodríguez, jefe

Centro de Mediación Comunitaria de Santiago

Eugenia Espinosa, jefa Mitzila Carrión, asistente

Centro de Mediación Comunitaria de Soná

Provincia de Panamá Oeste

Sandy Aguilar, jefa Bernardina Ruíz y Carmen Moreno, asistentes

Centro de Mediación Comunitaria de La Chorrera

República de Panamá
Ministerio Público
Procuraduría de la Administración
Calle 34, Ave. Cuba, La Exposición
Antiguo Palacio de Bellas Artes

Teléfono: 500 8520 / 504 3250 / 500-3243
www.procuraduria-admon.gob.pa