

Enlace Comunitario

Construyendo un camino hacia la paz social



Procuraduría de la Administración

Centro de Capacitación e Investigación de la Procuraduría de la Administración,

Dra. Alma Montenegro de Fletcher

Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria

@Procuadmonpma

www.procuraduria-admon.gob.pa

502-4341



Presentación



Thaiska T. Tuñón de Archibold

Jefa de la Oficina de Coordinación del
Programa de Mediación Comunitaria

Estimados lectores:

A lo largo de la historia, las concepciones teóricas y prácticas sobre la dinámica del conflicto han evolucionado junto a los mecanismos que la ciudadanía adopta para abordarlos. Hemos trascendido de una visión negativa del conflicto hacia una perspectiva positiva que lo entiende como una oportunidad de aprendizaje, transformación y cambio. En la actualidad, la mediación comunitaria se ha consolidado como una vía pacífica para el consenso y la reconstrucción de las relaciones sociales.

En este contexto, la Procuraduría de la Administración conmemora dos décadas de impulsar la mediación comunitaria. Desde la instalación en el 2006 de un programa auspiciado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), pasando por la apertura de sus primeros centros en el 2008 y su proyección comunitaria, la institución ha mantenido un compromiso en fortalecer dicho servicio.

Hoy en día, bajo un enfoque de Gestión por Resultados y en estricto cumplimiento del Plan Estratégico Institucional (PEI 2025 - 2034) y el Plan Operativo Anual (POA-2026), el servicio se fortalece desde su marco normativo, operativo y administrativo.

Con este accionar, la institución no solo honra su mandato legal, sino que se alinea con el Objetivo 16 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas. Este objetivo insta a los Estados a promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, promover el acceso a la justicia para todos y construir instituciones responsables y eficaces en todos los niveles.

Este legado institucional se materializa en las respuestas concretas que brindamos a la ciudadanía a través de cada conflicto resuelto y cada relación transformada. Nos complace plasmar estos avances en la novena edición de boletín informativo: **"Enlace Comunitario: Construyendo un camino hacia la paz social"**. Esta publicación constituye una herramienta que condensa el quehacer de la Procuraduría de la Administración en materia de mediación comunitaria, los principales logros de los Centros de Mediación, las Secretarías Provinciales y la labor de la Oficina de Coordinación, enriquecida por los valiosos aportes de cada profesional que lo conforma.

En esta edición se detallan las acciones estratégicas y los resultados obtenidos durante el segundo semestre de 2025 y el primero de 2026. Destacamos dos ensayos significativos que abordan las experiencias en la justicia comunitaria en la República de Colombia y el uso de las nuevas tecnologías al servicio del ciudadano para dirimir controversias bajo las experiencias de la República de México.

Asimismo, se reseñan los encuentros estratégicos liderados por nuestra máxima autoridad, la Procuradora de la Administración, **Grettel Villalaz de Allen**, orientados a estrechar lazos de cooperación y alianzas regionales. De igual forma, se recopilan las jornadas de actualización académica para mediadores y la capacitación de nuevos líderes comunitarios impulsadas por esta Oficina de Coordinación y las Secretarías Provinciales.

Entre los hitos más trascendentales de este periodo, resaltamos la culminación exitosa de la Primera Comisión Mixta con la República de Honduras, así como la instauración de la Red de Colaboración Internacional de Facilitadores para la construcción de la paz a través de los talleres formativos “Cátedra de Paz”. En el ámbito técnico-legal, avanzamos firmemente en el proceso de pasantías, la actualización de los formularios del servicio y la protección de datos de los usuarios, optimizando la gestión documental y la tramitación de expedientes bajo rigurosos parámetros normativos e institucionales.

Este compromiso se ha robustecido mediante reuniones con autoridades locales, líderes comunitarios y diversos organismos, permitiendo extender el alcance de nuestras estrategias de divulgación para que más ciudadanos conozcan y se beneficien de la mediación.

Finalmente, en el marco de un aniversario más de la Procuraduría de la Administración al servicio del Estado y de la ciudadanía, reafirmamos el compromiso de la señora procuradora, Grettel Villalaz de Allen, de impulsar un servicio público regido por los valores de eficiencia, transparencia e innovación.

Alineados con su visión, enfatizamos la importancia del trabajo preventivo y la capacitación como pilares fundamentales para seguir construyendo una auténtica cultura de diálogo y corresponsabilidad ciudadana.

¡Les invitamos a disfrutar de esta lectura!

Aportes y Retos de la Justicia Comunitaria a el Enfoque Restaurativo



William Samacá Quiroga

¹ Sociólogo, estudiante de la Maestría en Educación y Derechos Humanos de la UNAULA. Director Ejecutivo de la Alianza Colombiana de Conciliadores/as en Equidad (ACCE). Facilitador y tallerista en temas de pluralismo jurídico, justicia comunitaria y derechos humanos. Asesor e investigador. Juez de Paz de Bogotá, Conciliador en Equidad, Amigable componedor y mediador comunitario.

El objetivo principal de este escrito es comentar, a groso modo, cómo las Justicias Comunitarias ancestrales, en especial la indígena y la afrocolombiana, han aportado significativamente en el desarrollo de la Justicia Restaurativa en Colombia, adicionalmente mencionar algunos desafíos que deben abordar las Justicias Comunitarias en Equidad (la Conciliación en Equidad, la Justicia de Paz y la Mediación Comunitaria) para que pueden aportar desde el enfoque restaurativo y las practicas restauradoras en la resolución y transformación de los conflictos que atienden en sus comunidades y territorios al avance y consolidación de este nuevo paradigma de reparación, restitución y reconciliación del conflicto ante el daño causado a la persona y a la sociedad.

Con respecto a la Justicia Comunitaria² podemos decir que fuera de que es toda una institución étnica ancestral de resolución de conflictos, goza también de un especial reconocimiento desde 1991, junto a las visiones de pluricultural y multicultural de nuestro Esta-

do Social de Derecho, todas estas contempladas en los artículos; 1, 7, 116, 246 y 247 de la Constitución Política Colombiana, permitiendo que sus autoridades propias puedan administrar justicia o que los particulares de manera transitoria también administren justicia.

Otro punto de interés de la Justicia Comunitaria es su presencia en gran parte del territorio nacional y su carácter democrático, porque permite el goce pleno de los derechos de las personas, en especial al Derecho Fundamental de Acceso a la Justicia, que permite eliminar barreras geográficas y cerrar las brechas sociales que se han acrecentado por las violencias desatadas por el conflicto armado y la incapacidad de solucionar los conflictos a través del dialogo consensuado.

De igual modo vemos como las comunidades prehispánicas; indígenas y afro, son quienes ancestralmente nos van a enseñar y transmitir que la justicia no se orienta por el castigo, la estandarización del caso o la determinación de lo sancionable en códigos escritos. Sino que

²La Constitución Política de 1991 abrió las puertas para la desprofesionalización y desjudicialización de la justicia, otorgando a particulares la facultad para dirimir conflictos y convirtiendo a la ciudadanía en operadora jurídica de sus propios problemas bajo el paradigma de la justicia comunitaria (en adelante JC). Producto de lo anterior se constitucionalizó la JC en el ordenamiento jurídico colombiano a través de cuatro figuras: la conciliación comunal, la amigable composición afrocolombiana, la justicia de paz y la conciliación en equidad², todas ellas amparadas bajo la cláusula del artículo 116 de la Constitución el cual les otorga facultades jurisdiccionales, en determinadas circunstancias, a particulares. Salazar Gallego, J. 2021. El papel de la justicia comunitaria en el escenario de construcción de paz en Colombia. Revista derecho del Estado.(ago. 2021),323–351. DOI:<https://doi.org/10.18601/01229893>

esta justicia propia, como nos lo cuenta Iván Arrieta, en la ponencia «Ley de origen: justicia y armonía entre los seres humanos y los seres de la naturaleza» —, dictada en 2024 para el diplomado virtual de la Escuela Judicial Rodrigo Lara Bonilla, el Consejo Superior de la Judicatura y la Fundación Haki—, explica que la justicia étnica es indisociable de la idea del tejido. Según Arrieta, existe una interrelación holística entre lo social y lo cultural, lo que exige que cualquier conflicto o delito comunitario se resuelva mediante un trabajo colectivo e integral.



“El conflicto es físico, por supuesto, pero tiene también una causa “espiritual”.

Sumado a lo anterior, para el profesor Diego López, existe en estas comunidades indígenas una autonomía propia en la gestión del conflicto, para ello nos relata que cuando fue con su familia de vacaciones a el territorio Kogui de la Sierra Nevada de Santa Marta, evidencio que el conflicto no afecta solo a las dos partes, sino que afecta a toda la comunidad y al territorio. “el conflicto es físico, por supuesto, pero tiene también una causa “espiritual”. En respuesta, pues, la comunidad entera habla del conflicto, luego

les permite a los disputantes que expliquen sus razones y, posteriormente, le dan una oportunidad al “culpable” para que reconozca y restablezca la convivencia maltrecha. No solo se repara el daño, sino que se invita a reconstruir la mutua disposición espiritual que colorea las relaciones”³

En sintonía con esto, Arturo Acero, investigador de la Escuela de Justicia Comunitaria de la Universidad Nacional y ponente del diplomado virtual en Modelos de Justicia Restaurativa, Justicia Terapéutica y Gestión Judicial, señaló en su intervención que la justicia comunitaria⁴ es una extensión practica del pluralismo jurídico, de alto arraigo comunitario, que tiene un gran potencial de articulación con la Justicia Restaurativa, porque ambas cuentan con elementos en común como; el dialogo, lo comunitario, la conciliación y la reparación, entre otros.

³ Diego Eduardo López Medina <https://www.ambitojuridico.com/noticias/columnista-impreso/justicia-de-la-sierra-una-meditacion-sobre-la-pobreza-y-el-desarrollo..> 18 de agosto de 2022.

⁴ La justicia comunitaria cuenta con la virtud de instaurar una cultura de paz y de derechos humanos por medio de una solución creativa, no violenta, y de un enfoque positivo y transformador de los conflictos. Salazar Gallego, J. 2021. El papel de la justicia comunitaria en el escenario de construcción de paz en Colombia. Revista derecho del Estado.(ago. 2021),323–351. DOI:<https://doi.org/10.18601/01229893>.

Ahora bien, como lo señalan los diversos documentos y protocolos, podríamos decir, parafraseando eso sí de manera respetuosa, a los y las expertos/as, que la Justicia Restaurativa⁵ es un proceso socio cultural dinámico, que apela a la cultura y la comunidad en la búsqueda de resolver y transformar los conflictos a través del diálogo entre las partes, la reparación del daño causado, con la participación de la comunidad y las instituciones.

Lo que significa que la Justicia Restaurativa es una nueva forma de considerar la justicia⁶, la cual se focaliza en reparar el mal causado a los miembros de la comunidad y sus relaciones, más que en castigar al infractor. Lo que encaja muy bien, porque el resultado restaurativo al igual que en el acuerdo en equidad que se establece en la Justicia Comunitaria, y nos sirve de puente conector para estar atentos de las necesidades y responsabilidades individuales y colectivas de los involucrados en el conflicto, para así lograr holísticamente una restauración, reparación y reconciliación integral.

En ese sentido, para la Justicia Comunitaria y sus operadores; los conciliadores/as en equidad, los jueces y juezas de paz y las y los mediadores comunitarios, nos queda como desafío y tarea ver como “La Justicia Restaurativa y sus distintas manifestaciones implica una postura de vida que a nuestro entender están atravesadas y se traman por los siguientes prin-

cipios: Participación activa de todos los sujetos afectados o posiblemente afectados en el conflicto o tema en cuestión y la participación de todos los que puedan ser agentes colaboradores y de la comunidad.

Reparación material y simbólica del daño u ofensa que conduzca a un camino de sanación e integración. Sanación, en su expresión mínima, buscando llevar la situación al estado anterior al hecho o circunstancia que generó el conflicto; y/o en su máxima expresión, generando un aprendizaje, un sentido que ayude a vivir mejor y a convivir en forma cordial y pacífica. Responsabilidad del autor y su pedido de disculpas. Reconciliación con las personas y con la comunidad.

Compromiso comunitario para enfrentar integralmente el conflicto social y sus consecuencias. Se caracterizan además por ser: una opción por el diálogo. Una apuesta por la verdad. Una respuesta más a necesidades reales que a pretensiones expresadas. Una mirada del ofendido y ofensor como protagonista. Una toma de conciencia del infractor u ofensor de su responsabilidad y necesidad de su reintegración social. Una apuesta por la comunidad, por la generación de condiciones que mejoren la calidad de vida. Un ejercicio de ternura. Resulta necesario destacar respecto a la “Justicia Restaurativa” que es la

⁵ La Justicia Restaurativa brinda al sistema jurídico una mirada diferente que exalta el principio de la dignidad humana, protege los derechos fundamentales y garantiza el acceso a la justicia. Frente a esto último, es importante tener en cuenta que, a pesar de que los resultados restaurativos no se logran a partir de decisiones impartidas por el Juez, las soluciones que aportan deben ser entendidas como una forma de justicia construida por las partes, que goza de legitimidad por el principio de autonomía de la voluntad. - MÓDULO DE FORMACIÓN AUTODIRIGIDA ENFOQUES RESTAURATIVO Y TERAPÉUTICO EN EL ÁMBITO JUDICIAL. Leonardo Calvete Merchán 2022. Pág. 58).

⁶ Tanto las formas de justicia restaurativa ya establecidas como las nuevas ofrecen a las comunidades algunas medidas deseables para la resolución de los conflictos. Involucran a los individuos no ajenos al incidente, sino directamente involucrados o afectados por él. La participación de la comunidad en el proceso ya no es abstracta, sino muy directa y concreta. Estos procesos se adaptan particularmente a situaciones en que las partes participan de manera voluntaria y en que cada una de ellas tiene la posibilidad de comprometerse completamente y de manera segura en un proceso de diálogo y negociación. Manual sobre Programas De Justicia Restaurativa. SERIE DE MANUALES DE JUSTICIA PENAL. NACIONES UNIDAS. Nueva York, 2006.

forma de Justicia que apunta a lo que tenemos de humanos.”⁷

Lo que quiere decir, que los retos y desafíos que tiene la Justicia Comunitaria con el enfoque restaurativo son inmensos y de gran calado, en principio sería importante que inicialmente se acogiera a algunos de los preceptos del Decálogo Iberoamericano Sobre Justicia Juvenil Restaurativa, en particular tener en cuenta el considerando de la Comisión de Mecanismos Alternativos y Restaurativos de Resolución de Conflictos y Tribunales de Tratamiento de Drogas y/o Alcohol de la Cumbre Judicial Iberoamericana, que se creó para “contribuir a que los países miembros cuenten con una justicia más ágil, rápida, eficaz, transparente, restaurativa, accesible y que enfrente las causas próximas y mediatas al conflicto”⁸, para así estar alineados con las nuevas dinámicas de la justicia.

De igual manera, como lo acuerda el “Decálogo Iberoamericano”, la Justicia Comunitaria en equidad debe coadyuvar a “Alentar el desarrollo de políticas públicas⁹ focalizadas en justicia juvenil y de acceso a la justicia de niños, niñas y adolescentes incluyendo a la comunidad, sociedad civil, instituciones del Estado e instituciones privadas en los países donde fuere posible a través de la responsabilidad social empresarial, para la solución restaurativa de conflictos e infracciones de potencial ofensivo,

Justicia Restaurativa



7 Justicia Restaurativa: Aportes y reflexiones sobre el campo restaurativo y la cultura de paz. Principios restaurativos. Documentos del 2º Congreso Latinoamericano de Justicia Restaurativa que se organizó en forma colaborativa entre la Defensoría del Pueblo de Colombia, el Consejo Superior de la Judicatura de Colombia, la Defensa Pública de Lomas de Zamora, Buenos Aires, Argentina, y la Defensoría del Pueblo de la provincia de Santa Fe, Argentina. Prologo. Archivo Digital: descarga ISBN 978-987-48101-0-6

8 Decálogo Iberoamericano sobre Justicia Juvenil Restaurativa.

9 Iniciativa que va en concordancia con las reglas comunes iberoamericanas sobre justicia penal juvenil restaurativa del 7 de septiembre de 2023. “El propósito de estas Reglas es establecer un conjunto de lineamientos comunes que operen como guía para la elaboración de políticas públicas de responsabilidad penal juvenil en los distintos países, para el dictado de normas que fortalezcan y aumenten la aplicación de los mecanismos sustitutivos y complementarios a la judicialización, que favorezcan el uso de medidas alternativas para asegurar que la privación de libertad sea el último recurso, y que atiendan a los derechos y las necesidades de los niños, niñas y adolescentes, de las personas víctimas y de la comunidad, con la finalidad de garantizar el efectivo acceso a la justicia, teniendo como marco general el modelo de justicia restaurativa p.5

favoreciendo su desjudicialización, la aplicación de formas de terminación anticipadas del proceso penal y la aplicación de medidas alternativas, restaurativas y terapéuticas”.¹⁰



Con respecto a las políticas públicas, es importante tener en cuenta lo que nos advierte el profesor Ariza en su libro sobre La Justicia Restaurativa para Adolescentes en Colombia, que “de acuerdo a la experiencia latinoamericana es fundamental insistir en que los programas o acciones específicas en Justicia Restaurativa (sean multilaterales, estatales o de la sociedad civil), deben armonizar los avances conceptuales y prácticos sobre Justicia Restaurativa con los mecanismos existentes en el país, como es el caso de la conciliación en el Sistema de Responsabilidad Penal para Adolescentes (SRPA), y con las experiencias adelantadas en otras áreas como la justicia comunitaria. De esta forma se crean iniciativas específicas y funcionales.”¹¹

De hecho, entre los desafíos que tienen los operadores de la Justicia Comunitaria en Equidad en especial los conciliadores/as frente a el enfoque restaurativo, esta como alinear los principios¹² que están establecidos en la Declaración de Cartagena 2022 sobre la justicia Restaurativa como un derecho humano y, lo que protocolizo la Ley 2220 de 2022 en el Estatuto de la Conciliación y su futura reglamentación.

Incluso es también un gran reto para los conciliadores/as en equidad seguir apoyando a la Fiscalía General de la Nación con la Mediación Penal Restaurativa, en los casos que sean de nuestra competencia claro está, como lo menciona la Ley 906 de 2004, del actual Código de Procedimiento Penal Colombiano, que incluyó en su Libro VI lo relativo a la justicia restaurativa y señaló, en el artículo 521, que sus mecanismos son la conciliación preprocesal, la conciliación en el incidente de reparación integral y la mediación.

Esta contribución se evidencia en las colaboraciones realizadas por los operadores de la Justicia Comunitaria en Equidad en las periferias de la ciudad y centros de atención de la Fiscalía, en estos casos la conciliación logró permitir el acceso a la justicia como un derecho fundamental y se mostró como una opción comunitaria de resolución de conflictos con enfoque restaurativo.

¹⁰ Decálogo Iberoamericano sobre Justicia Juvenil Restaurativa.

¹¹ Ariza S. Rosembert. La Justicia Restaurativa para Adolescentes en Colombia. P. 42. CIVIS. 2007.

¹² Consideramos que la JR promueve los siguientes principios: 3.1- El fortalecimiento de los DDHH. 3.2- La promoción de programas, políticas y prácticas para la reconciliación (recomposición del lazo social) en el ámbito social, familiar, y personal de las partes implicadas.

3.3- El fomento del diálogo entre las personas. Promueve habilidades, prácticas comunitarias responsables y el consenso como forma principal de prevención y gestión de conflictos. 3.4- La restauración de los daños causada por el conflicto, atendiendo las necesidades de todos los involucrados, definiendo las condiciones para evitar la repetición de las conductas generadoras del conflicto. 3.5- La promoción de un rol activo de las personas implicadas en el conflicto y el compromiso de pacíficamente cooperar para llegar a resolución. 3.6. El respeto de las especificidades locales en la construcción de soluciones compartidas en la gestión y resolución del conflicto, 3.7- La toma de decisiones responsables, cooperativas y solidarias. Declaración De Cartagena: 2022. El Derecho Humano a la Justicia Restaurativa.



Hay que hacer notar, que la Justicia Restaurativa ha topado en la Justicia Comunitaria un oasis de oportunidades ancestrales de derecho propio basado en los valores étnicos que se han preservado en el tiempo de manera oral a través de muchas generaciones. Sitios como la montaña, el río, el mar o los seres de la naturaleza proyectan diversas cosmovisiones del conflicto y conservan la cosmogonía de los pueblos indígenas y afro de nuestro país, historias que las dos justicias comparten y respetan, y que servirán de puente para articular las tareas y acciones que fortalezcan el Enfoque Restaurativo en la resolución y transformación de los conflictos.

Finalmente, a la Justicia Comunitaria en Equidad le queda la tarea de seguir trabajando las prácticas restaurativas en sus audiencias y encuentros de conciliación y mediación, tales como: las conferencias familiares y comunitarias, otra práctica puede ser los “cafés mascaos”, y/o los Círculos de acuerdos, o los paneles restaurativos¹⁴ y las reuniones restaurativas, todas estas experiencias válidas y en permanente construcción.

13 Las prácticas restaurativas no son exclusivas del ámbito penal, ni son respuesta sólo para conflictos que constituyen delito. Se utilizan también en ámbitos escolares, laborales o de los negocios, lo cual resulta además recomendable para gestionar los conflictos humanos antes de que escalen a convertirse en conducta punible. Módulo De Formación Autodirigida Enfoques Restaurativo Y Terapéutico En El Ámbito Judicial. Leonardo Calvete Merchán. Consejo Superior de la Judicatura.

14 Mascar la palabra, es una estrategia pedagógica que facilita la construcción de confianza entre las personas que mascan la palabra tomando café, acompañado de una deliciosa almojábana, galleta de limón, un pandero, una torta de casabe, arroz amanecido, un pan, un bolillo hasta un enyucado o con cualquier producto de la región, su origen proviene de los campesinos que tomaban café mascando tabaco y conversando, nacional e internacionalmente el café es un dinamizador de la palabra, un conversador. Con esta metodología se pretende desarrollar reuniones pequeñas, medianas, grandes, asambleas comunitarias, grupos focales, que faciliten el diálogo asertivo, para la construcción de un modelo programático local para la paz que propicie el diálogo como única “herramienta” para resolver las diferencias.” Masquemos la Palabra seamos amigos”. Esta estrategia viene acompañada de procesos lúdicos que dinamicen la palabra, narrativas que contextualicen la nueva realidad utilizando soluciones sistémicas basadas en usos y costumbres ancestrales y contemporáneas. Metodología propia de la Alianza Colombiana de Conciliadores/as en Equidad ACCE.

Pantallas que conectan. Diálogos que transforman: El rol de las nuevas tecnologías en los MASC y en la construcción de paz comunitaria.



Beatriz Eugenia Ornelas Cerda

Abogada, Maestra en Derechos Humanos y Paz, y Doctorante Investigadora en Gestión de Paz y Prevención de las Violencias en la Universidad de Guadalajara, con una destacada trayectoria en la protección de la infancia, la justicia social y la construcción de paz.

Hace unos días leí un texto que recuperaba una expresión muy bella de la conciliación en equidad colombiana: “conciliar bajo un palo de mango”. La frase, a primera vista, podría sonar informal, incluso precaria. Alguien podría pensar que hablar de conciliación bajo un árbol le resta seriedad a la justicia comunitaria. Pero en realidad, conciliar bajo un palo de mango no significa hacer justicia “a falta de oficina”, más bien, que la justicia comunitaria nace allí donde las personas pueden encontrarse, reconocerse y hablar. En este contexto, el conciliador no espera siempre a que el conflicto llegue a un escritorio; a veces camina hacia el lugar donde el conflicto ocurre, escucha en el territorio, comprende las relaciones y ayuda a construir una salida posible desde la confianza.

Esa imagen me parece importante porque nos recuerda algo, que no deberíamos perder en medio de la innovación tecnológica, es que la conciliación no empieza con una plataforma, ni con un formulario, ni con una inteligencia artificial. Empieza con la posibilidad de confiar lo suficiente para hablar. Las nuevas tecnologías trasladan parte de la confianza desde la persona hacia sistemas técnicos, hacia los datos, los patrones, los algoritmos y la criptografía. Pero esa confianza tecnológica no puede sustituir la confianza humana, jurídica y comunitaria que

sostiene la mediación y la conciliación.

En este sentido, plantear la pregunta desde esta reflexión: si durante años conciliamos bajo árboles, en salones comunitarios, en casas de justicia, en escuelas, en patios o en espacios prestados por la comunidad, ¿Qué significa hoy conciliar a través de una pantalla? ¿Qué significa hoy conciliar cuando el diálogo también pasa por pantallas, datos, algoritmos e inteligencia artificial?

**Las tecnologías influyen en
cómo surgen los conflictos**

**Las partes se comunican de
forma diferente**

**Las instituciones tienen nuevas
formas de prevenir y dar
seguimiento**

Hablar hoy de nuevas tecnologías en los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias (MASC), no significa únicamente hablar de audiencias por videollamada, expedientes electrónicos o mensajes enviados por WhatsApp. Todo eso forma parte de la transformación digital, pero no agota el problema. Lo que está ocurriendo

es más profundo, y es que las tecnologías están modificando la manera en que nacen los conflictos, la forma en que las personas buscan ayuda, los medios mediante los cuales se comunican las partes y las posibilidades institucionales para prevenir, atender y dar seguimiento a los acuerdos.

Por esto, cuando hablamos del rol de las nuevas tecnologías en los MASC y en la construcción de paz comunitaria, no estamos hablando solamente de herramientas técnicas. El diálogo parte de la pregunta social y política sobre ¿cómo pueden las tecnologías ayudar a que más personas accedan al diálogo, resuelvan sus conflictos sin violencia, fortalezcan la confianza en sus comunidades y encuentren respuestas oportunas antes de que los problemas escalen?

La tecnología no construye paz por sí misma. Una plataforma no escucha como una persona. Un algoritmo no repara una relación, una base de datos no sustituye la confianza. Pero las tecnologías sí pueden ampliar capacidades humanas e institucionales si se usan con criterio, ética y responsabilidad. Pueden acercar servicios a quienes viven lejos, organizar mejor los casos, traducir información, detectar patrones de conflicto, dar seguimiento a acuerdos, proteger documentos, generar evidencia para políticas públicas, entre otras más.

Sin embargo, también pueden hacer daño, pueden excluir a quienes no tienen internet, pueden volver fríos e incomprensibles los procedimientos, pueden convertir la información sensible de las comunidades en datos mal protegidos, pueden reproducir sesgos y pueden presentar decisiones automatizadas

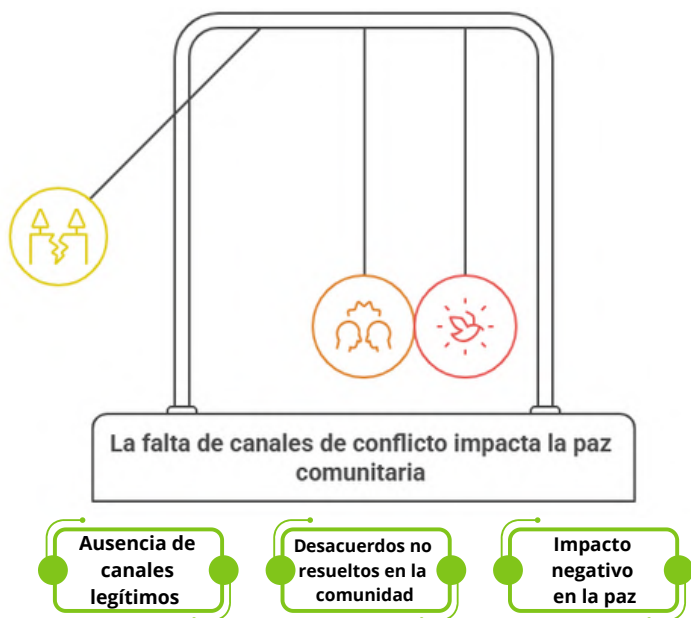
como si fueran neutrales e incuestionables. El punto central, entonces, no es decidir si estamos a favor o en contra de la tecnología. La pregunta más importante es ¿qué tecnologías, para que conflictos, bajo qué reglas, con qué límites y al servicio de quién?

Los MASC como infraestructura de paz.

Los mecanismos alternativos de solución de controversias (MASC), como es la mediación, la conciliación, negociación, justicia restaurativa, facilitación comunitaria, etc., no deben entenderse únicamente como vías para cerrar expedientes. Su valor social es mucho más amplio cuando funcionan bien los MASC ayudan a que las personas recuperen la palabra, comprendan el conflicto, reconozcan intereses, reparen daños posibles y reconstruyan mínimamente las condiciones para seguir conviviendo.

En este sentido, los MASC son una infraestructura de paz, no una infraestructura hecha solo de edificios, normas o formularios, sino una red de capacidades sociales e institucionales para evitar que el conflicto se convierta en violencia. Una comunidad que cuenta con mediadores, conciliadores, jueces de paz, facilitadores y espacios confiables de diálogo tiene mejores condiciones para procesar sus tensiones cotidianas. La paz comunitaria no significa ausencia de conflictos, ya que toda comunidad viva tiene desacuerdos, y este no es el problema; sino que es que no existan canales legítimos, accesibles y oportunos para atender esos conflictos.

Aquí aparece el vínculo con la tecnología. Las nuevas herramientas pueden fortalecer los



MASC si permiten que esos canales sean más cercanos, rápidos, accesibles y confiables. Pero pueden debilitarlos si convierten la resolución de conflictos en un trámite impersonal, si alejan a quienes estaban excluidos o si sustituyen el diálogo por automatización sin comprensión.

Los conflictos ya no ocurren solo en espacios físicos.

Durante mucho tiempo imaginamos los conflictos comunitarios en lugares concretos, como una calle, una casa, un mercado, una escuela, una parcela, o incluso una oficina pública. Hoy esos espacios siguen existiendo, pero se mezclan con otros. Las personas conviven en redes sociales, plataformas de comercio, servicios digitales, e incluso por WhatsApp. Esto es, la convivencia comunitaria ya tiene una dimensión digital, por eso una política de cultura de paz que ignore los entornos tecnológicos queda incompleta, necesitamos aprender a gestionar conflictos que nacen, circulan y se intensifican en pantallas, no basta con enseñar diálogo para la plaza, la escuela o el barrio.

Esta transformación no elimina la importancia de la mediación comunitaria tradicional. Al contrario, la vuelve más necesaria. Pero exige nuevas competencias, tal es la alfabetización digital, la comprensión de riesgos tecnológicos, protección de datos, capacidad para atender violencia digital, criterios para saber cuando una herramienta tecnológica ayuda o cuando perjudica.

Todo comienza con un dato

Antes de hablar de inteligencia artificial (IA), Blockchain o contratos inteligentes, conviene hablar de algo más básico: los datos.

Un dato es una representación de algo que fue observado, registrado, o medido. Puede ser un nombre, una fecha, una cantidad, una fotografía, una ubicación, un documento, un audio, una respuesta escrita o el tiempo que una persona tarda en contestar. En una conciliación se producen datos desde el primer contacto. Son datos que aparecen de distintas formas, y lo que los hace comunes es que deben ser procesados para poder ser usados por la tecnología. Para esta tarea la tecnología cuenta con la capacidad de procesar una gran cantidad de datos de toda índole, pero la construcción de paz exige interpretar relaciones, historias, miedos, desigualdades, condiciones de vida.

Esto es muy importante para los MASC, porque una plataforma puede registrar que hubo acuerdo, pero no necesariamente sabe si las partes lo comprendieron, si participaron libremente o si el acuerdo fue justo. Puede mostrar que el procedimiento fue rápido, pero no si la relación quedó deteriorada.

Por eso, los datos son útiles, pero deben ser leídos con criterio social para la construcción de paz, y no solo para administrar casos. Sirven para detectar patrones, información que puede orientar políticas preventivas, o puede ayudar a identificar si hace falta mediación o intervención comunitaria, diálogo o presencia institucional. Es aquí donde la tecnología puede aportar mucho, no solo para resolver un caso, sino ayudar a comprender que conflictos se están acumulando antes de que se conviertan en violencia.

Inteligencia Artificial: qué es y qué puede hacer

Después de hablar de los datos, podemos entender mejor qué es la inteligencia artificial. En términos sencillos, la inteligencia artificial es un conjunto de tecnologías capaces de procesar grandes cantidades de información, reconocer patrones, clasificar contenidos, interpretar lenguaje, hacer predicciones y generar respuestas. No se trata de una sola herramienta, sino de distintos sistemas: algunos clasifican documentos, otros traducen textos, otros reconocen imágenes, otros detectan anomalías y otros generan contenido, como ocurre con los modelos de lenguaje.

Una forma básica de entenderlo es esta: la inteligencia artificial aprende a partir de datos. Si un sistema recibe muchos ejemplos de reclamaciones, acuerdos, conversaciones o documentos, puede identificar regularidades y después intentar organizar casos nuevos. Por ejemplo, puede distinguir si una controversia se relaciona con consumo, familia, vecindad, incumplimiento de contrato o violencia digital. También puede detectar temas repetidos, palabras de riesgo, puntos de coincidencia o

posibles rutas de atención.

En el campo de los MASC, la inteligencia artificial puede servir para varias tareas prácticas. Puede ayudar a orientar a una persona antes de iniciar un procedimiento, explicar en lenguaje sencillo qué es una mediación o una conciliación, apoyar el llenado de solicitudes, clasificar documentos, resumir versiones de las partes, elaborar cronologías, traducir mensajes, generar subtítulos, reformular expresiones agresivas, identificar puntos comunes, redactar borradores de acuerdos y dar seguimiento a compromisos.

Esto puede ser valioso para ampliar el acceso a la justicia. Una persona que no entiende el lenguaje jurídico podría recibir una explicación más clara. Una institución con pocos recursos podría organizar mejor sus expedientes. Una persona que vive lejos podría iniciar una solicitud sin trasladarse. Una comunidad podría identificar qué conflictos se repiten y pensar estrategias preventivas antes de que escalen.

Pero es importante marcar un límite: la inteligencia artificial trabaja con datos y patrones, no con comprensión humana del conflicto. Puede clasificar información, pero eso no significa que entienda la historia de una comunidad. Puede redactar una propuesta, pero no sabe por sí sola si esa propuesta es justa. Puede reformular un mensaje agresivo, pero no repara el daño que produjo esa agresión. Puede encontrar coincidencias, pero no garantiza confianza.

Por eso, en los MASC la inteligencia artificial debe entenderse como una herramienta de

apoyo, no como sustitución de la persona mediadora o conciliadora. Puede ayudar a preparar mejor el diálogo, ordenar información y hacer más accesible el procedimiento, pero no debe reemplazar la responsabilidad humana de cuidar la voluntariedad, la equidad, la confidencialidad, la seguridad y la dignidad de las partes.

La idea central es que la IA puede ayudar a conectar información, pero la mediación sigue necesitando interpretar contextos, emociones, desigualdades y relaciones humanas. La tecnología puede apoyar el diálogo; no debe apropiarse de él.

Online Dispute Resolution (ODR): la lección de la Unión Europea

Un ejemplo importante para entender las posibilidades y límites de la resolución de controversias en línea fue la plataforma ODR de la Unión Europea. Esta herramienta fue creada para atender disputas de consumo derivadas de compras realizadas por internet, especialmente cuando la persona consumidora y la empresa se encontraban en distintos países de la Unión Europea.

La idea era sencilla y muy poderosa: si una persona compraba un producto o servicio en línea y surgía un problema, podía presentar su reclamación en una plataforma digital. Esa plataforma canalizaba el asunto hacia entidades de resolución alternativa de conflictos, evitando que la persona tuviera que iniciar un juicio tradicional, costoso y posiblemente transfronterizo.

Este modelo muestra que el ODR va más allá de una audiencia por videollamada. Es una arquitectura digital que puede recibir solicitudes, ordenar información, facilitar la comunicación, orientar a las partes y canalizar

el conflicto hacia una solución.

Sin embargo, la plataforma europea fue descontinuada en julio de 2025. Esta experiencia deja una enseñanza muy importante para América Latina, respecto a que digitalizar no significa necesariamente innovar. Una herramienta puede tener respaldo jurídico, existir formalmente y estar disponible en internet, pero fracasar si las personas no la conocen, no confían en ella, no entienden cómo usarla o no encuentran incentivos reales para participar.

Por eso, el ODR no debe pensarse solamente como una plataforma tecnológica. Debe pensarse como un ecosistema de confianza. Para que funcione, las personas deben saber que existe, entender el procedimiento, confiar en la institución, tener acceso digital y contar con apoyo humano cuando lo necesiten.

Esta lección es fundamental para los MASC y para la paz comunitaria. No basta con poner una pantalla entre las partes. La tecnología debe acercar, no confundir; debe facilitar, no excluir; debe abrir caminos de diálogo, no convertirse en un nuevo laberinto institucional.

Inteligencia artificial: cuando la tecnología empieza a intervenir en el diálogo

La inteligencia artificial representa un paso más complejo. A diferencia de una plataforma que solo conecta personas o recibe documentos, la IA puede intervenir en el lenguaje mismo del conflicto.

Puede resumir versiones, ordenar argumentos, traducir mensajes, reformular expresiones agresivas, identificar posibles puntos comunes y redactar borradores de acuerdos. Esto significa que la tecnología ya no solamente

transmite la conversación, sino que puede empezar a organizarla, interpretarla y sugerir caminos.

Aquí aparecen investigaciones recientes que conviene mirar con atención.

Una de ellas es LLMediator, una plataforma experimental que utiliza modelos como GPT-4 para apoyar procesos de resolución de disputas en línea. Su propósito no es sustituir de manera definitiva al mediador, sino explorar cómo la IA puede reformular mensajes, redactar posibles intervenciones y ayudar a que la comunicación entre las partes sea más clara.

También está el estudio Robots in the Middle, que evaluó grandes modelos de lenguaje en escenarios simulados de disputa. Estos modelos analizaron conversaciones conflictivas, seleccionaron estrategias de intervención y redactaron mensajes mediadores. Los resultados fueron prometedores, pero deben leerse con cuidado: una cosa es intervenir en escenarios simulados y otra muy distinta es mediar un conflicto real donde hay miedo, desigualdad de poder, historia comunitaria o daño emocional.

Otro caso muy comentado es la Habermas Machine, desarrollada por investigadores vinculados con Google DeepMind. Esta herramienta recibe opiniones escritas de varias personas sobre temas controvertidos y genera un texto que intenta recoger puntos comunes. En ciertos experimentos, esos textos fueron preferidos frente a textos redactados por mediadores humanos.

Pero esto no significa que Google ya tenga una máquina capaz de sustituir a los mediadores comunitarios. La Habermas Machine trabaja con deliberación escrita y producción de

consensos textuales. Eso es valioso, pero no equivale a transformar una relación, reparar un daño o reconstruir confianza en una comunidad.

La diferencia es muy importante: una inteligencia artificial puede producir una frase común, pero eso no significa que haya producido paz.

Para los MASC, estas experiencias muestran una posibilidad y un límite. La posibilidad es que la IA puede apoyar tareas útiles: ordenar información, mejorar la redacción, bajar el tono de ciertos mensajes, identificar coincidencias y facilitar la preparación de una sesión. El límite es que no puede sustituir la responsabilidad humana de cuidar la voluntariedad, la seguridad, la equidad y la dignidad de las partes.

En otras palabras: la IA puede ayudar a preparar el diálogo, pero no debe reemplazar la ética del diálogo.

México: una ley que abre la puerta, pero exige responsabilidad

En México, la discusión ya no es solamente teórica. La Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias, publicada en 2024, reconoce que la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje pueden tramitarse mediante tecnologías de información, sistemas en línea y herramientas automatizadas.

Esto es relevante porque la ley mexicana ya no piensa únicamente en audiencias virtuales. También abre la puerta a sistemas automatizados, contratos inteligentes y sistemas de justicia descentralizada.

Pero lo importante no es celebrar que la ley mencione tecnologías modernas. Lo verdaderamente importante es preguntarnos cómo esas herramientas se relacionan con los principios clásicos de los MASC: voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, neutralidad, equidad, legalidad y respeto a los derechos humanos.

La voluntariedad digital no puede reducirse a aceptar términos y condiciones que nadie leyó. La confidencialidad no depende solo de pedir discreción a las partes, sino de proteger servidores, accesos, grabaciones, documentos y bases de datos. La imparcialidad ya no depende únicamente de la persona facilitadora, sino también del diseño de la plataforma y de los algoritmos que puedan intervenir.

La ley mexicana también permite pensar en tecnologías como blockchain y contratos inteligentes, pero estas deben explicarse con prudencia. Blockchain puede servir para proteger registros y verificar que un convenio no fue alterado. Pero no garantiza que ese convenio sea justo, comprendido o libremente aceptado, ya que depende del proceso humano que lo produjo.

Un contrato inteligente puede ejecutar automáticamente una obligación simple, por ejemplo, liberar un pago cuando se cumple una condición. Pero no puede interpretar por sí solo conceptos como buena fe, fuerza mayor, reparación suficiente o proporcionalidad.

Por eso, en materia de MASC, la regla debería ser clara: automatizar lo verificable, dialogar lo interpretable y proteger humanamente lo vulnerable.

México ofrece entonces una experiencia normativa importante, pero también una advertencia. La ley puede abrir posibilidades, pero la innovación real requiere infraestructura, capacitación, protección de datos, auditorías, supervisión humana y responsabilidad institucional.

La tecnología no se vuelve justa por estar autorizada en una norma. Se vuelve legítima cuando fortalece la confianza, amplía el acceso y respeta la dignidad de las personas; no elimina la pregunta central de los MASC: ¿cómo construir confianza para que las personas puedan hablar, escucharse y llegar a acuerdos posibles? Desde la imagen inicial de conciliar bajo un palo de mango hasta las pantallas, los datos, la inteligencia artificial y las plataformas ODR, el reto sigue siendo el mismo: que la herramienta no sustituya el diálogo, sino que lo fortalezca. La IA puede identificar patrones, ordenar información y sugerir caminos; una plataforma puede acercar a quienes están lejos; blockchain puede proteger registros. Pero ninguna tecnología produce por sí sola consenso, justicia o paz comunitaria. Por eso, el verdadero desafío no es usar más tecnología, sino usarla con responsabilidad, transparencia, inclusión y supervisión humana, para que las pantallas conecten sin deshumanizar y los diálogos sigan transformando las relaciones desde la confianza.

La construcción de paz comunitaria comienza cuando una comunidad deja de tratar sus conflictos como hechos aislados y empieza a leerlos como señales de lo que necesita ser cuidado, reparado o transformado.

En ese horizonte, las nuevas tecnologías no son valiosas por hacer más rápido un trámite, sino por ayudar a reconocer patrones de tensión, acercar canales de diálogo, dar seguimiento a los acuerdos y anticipar daños antes de que la violencia ocupe el lugar de la palabra. Su aporte no está en sustituir la presencia humana ni en automatizar el consenso, sino en ampliar la capacidad colectiva para escuchar mejor, responder a tiempo y sostener vínculos más justos. Por eso, las pantallas solo conectan verdaderamente cuando fortalecen la confianza, y los diálogos solo transforman cuando la tecnología queda al servicio de la dignidad, la participación y la vida comunitaria.

Referencias:

Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2024). Ley General de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias. Diario Oficial de la Federación.

https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LG_MASC.pdf

Castro Herrera, F. S. (2026). Conciliar bajo el palo de mango. Justicia Posible. <https://www.justiciaposible.org/conciliarbajoelpalodemango>

European Parliament and Council of the European Union. (2013). Regulation (EU) No. 524/2013 of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on online dispute resolution for consumer disputes. Official Journal of the European Union. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013R0524>

European Parliament and Council of the European Union. (2024). Regulation (EU) 2024/3228 of the European Parliament and of the Council of 19 December 2024 repealing

Regulation (EU) No. 524/2013 and amending Regulations (EU) 2017/2394 and (EU) 2018/1724 with regard to the discontinuation of the European ODR Platform. Official Journal of the European Union. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj?> Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). Digital justice: Technology and the internet of disputes. Oxford University Press.

Katsh, E., & Rifkin, J. (2001). Online dispute resolution: Resolving conflicts in cyberspace. Jossey-Bass.

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2021). Recomendación sobre la ética de la inteligencia artificial. UNESCO.

https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381137_spa

Schwab, K. (2016). The fourth industrial revolution. Crown Business.

Tan, J., Westermann, H., Pottanigari, N. R., Šavelka, J., Meeùs, S., Godet, M., & Benyekhlef, K. (2024). Robots in the middle: Evaluating LLMs in dispute resolution. https://www.researchgate.net/publication/384769667_Robots_in_the_Middle_Evaluating_LLMs_in_Dispute_Resolution

Tessler, M. H., Evans, G., Bakker, M. A., Gabriel, I., Bridgers, S., Jain, R., Koster, R., Rieser, V., Dragan, A., Botvinick, M., & Summerfield, C. (2026). Can AI mediation improve democratic deliberation?. <https://arxiv.org/abs/2601.05904>

Tessler, M. H., Bakker, M. A., Evans, G., Bridgers, S., Jain, R., Koster, R., Rieser, V., Dragan, A., Botvinick, M., & Summerfield, C. (2024).

Acción Comunitaria para la paz: La labor transformadora de los mediadores

Comprender la dinámica social de los conflictos es fundamental para gestionarlos de manera estratégica y abrir espacios de diálogo que permitan construir soluciones compartidas. La convivencia vecinal es un tejido dinámico expuesto de forma natural a la fricción social.

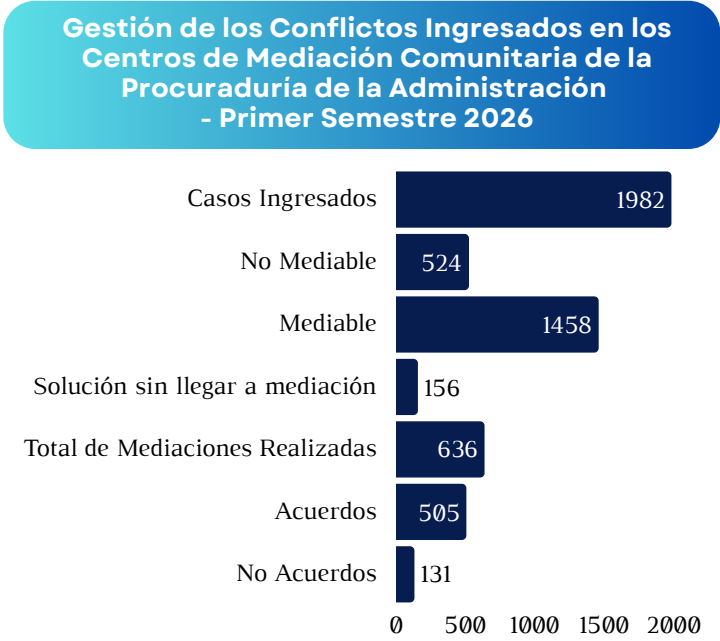
Conflictos que a primera vista parecen menores como el de un vecino que escucha música con el volumen muy alto sin prever el impacto sobre una familia que cuida a un recién nacido y a un adulto mayor con discapacidad, o disputas económicas familiares, como la de un ciudadano que prestó B/. 150.00 a su sobrino para exámenes médicos urgentes y que este no ha podido pagar debido a dificultades laborales demuestran el diario quehacer social.

Las experiencias registradas evidencian que, ante la falta de una comunicación asertiva, estos desacuerdos pueden escalar rápidamente hacia la indiferencia, el resentimiento o manifestaciones abiertas de violencia. Esto deja a las partes sin los recursos necesarios para alcanzar acuerdos legítimos y sostenibles en el tiempo.

En este sentido, los conflictos comunitarios surgen en los entornos más próximos a la vida de las personas y están asociados directamente a la convivencia en un espacio territorial común: el barrio.

Los conflictos que más se repiten en este ámbito están relacionados con ruidos molestos, la instalación y prestación de servicios técnicos, y disputas por deudas que no exceden los mil

balboas. A continuación, se presenta una gráfica con los casos ingresados y su desarrollo actual De acuerdo con los datos estadísticos institucionales del primer semestre del año 2026.



Desglose Estadístico General y Gestión del Ingreso

Durante el primer semestre del año 2026, los Centros de Mediación Comunitaria registraron un ingreso total de 1,982 asuntos a nivel nacional. Como se observa en el gráfico, el comportamiento inicial de estos conflictos se dividió en dos grandes vertientes:

- **Asuntos No Mediabiles:** 524 casos, que representan el 26.4% del total de los ingresos. Es importante precisar que este porcentaje de la población recibió orientación ciudadana inmediata para que tramitaran sus solicitudes de manera efectiva hacia las vías institucionales correspondientes.

- **Asuntos Mediables:** 1,458 casos, equivalentes al 73.6% del volumen general, los cuales fueron plenamente identificados como aptos para el abordaje a través de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos.

Análisis del Comportamiento y Efectividad de los Asuntos Mediables

Al examinar de forma específica el universo de los 1,458 asuntos aptos para mediación, se observa una ruta de atención diferenciada:

- **Mediaciones Realizadas:**

Se formalizaron y ejecutaron un total de 636 procesos de mediación (43.6% de los asuntos mediables). Dentro de este grupo, resalta un importante índice de eficacia: 505 casos alcanzaron acuerdo, lo que representa un 79.4% de efectividad sobre las mediaciones realizadas. Por el contrario, solo en 131 casos (20.6%) no logró un consenso.

- **El Valor de la Autocomposición (Solución sin llegar a mediación):**

Un dato trascendental lo constituyen aquellos conflictos donde las partes, por la naturaleza del asunto y la intervención técnica del mediador, logran resolver sus controversias por sí mismas. Este fenómeno, fundamentado en la autocomposición, registró un total de 156 asuntos durante este primer semestre.

Cabe destacar que, en la mayoría de estos casos, las partes comunican al mediador haber resuelto el conflicto, y este lo corrobora para proceder con el cierre del expediente. Aquí se evidencian las habilidades y las experiencias que

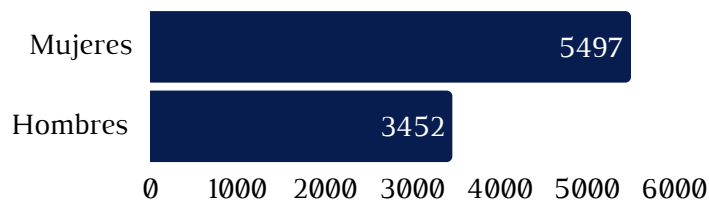
que aporta el mediador. Su intervención supera el acostumbrado trámite administrativo institucional; el mediador aplica activamente técnicas de legitimación, escucha activa, parafraseo y recontextualización. Estas herramientas permiten a los ciudadanos recuperar el protagonismo en la toma de sus propias decisiones, transformando el conflicto en una oportunidad de aprendizaje y fortaleciendo el tejido social desde la base comunitaria.

Programas de Difusión y Capacitación (POA)

En cumplimiento con el Plan Operativo Anual (POA) orientado a resultados, los Centros de Mediación Comunitaria realizaron un total de 333 jornadas de difusión y capacitación, que incluyeron talleres formativos en Cultura de Paz y actividades de sensibilización. Estas acciones alcanzaron un impacto directo en 8,949 ciudadanos, distribuidos de la siguiente manera:

Mujeres: 5,497 participantes (61.4%)

Hombres: 3,452 participantes (38.5%)



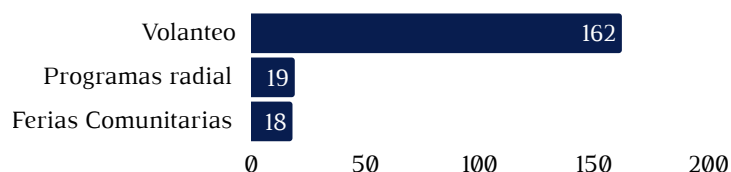
Estas cifras reflejan un notable empoderamiento de la mujer en acciones que coadyuvan a promover la paz social. La participación femenina en los procesos de resolución de conflictos ha jugado un papel trascendental en la historia. En este marco, la Resolución 1325 (2000) del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas reafirma el

importante papel que desempeñan las mujeres en la prevención y solución de los conflictos y en la consolidación de la paz, y subrayando la importancia de que participen en pie de igualdad e intervengan plenamente en todas las iniciativas encaminadas al mantenimiento y el fomento de la paz y la seguridad, y la necesidad de aumentar su participación en los procesos de adopción de decisiones en materia de prevención y solución de conflictos.

Tal como se enfatiza de manera constante en nuestras jornadas formativas, la participación activa de las mujeres en la sociedad civil es un factor determinante para la prevención y la consolidación de una paz estable, justa y sostenible.

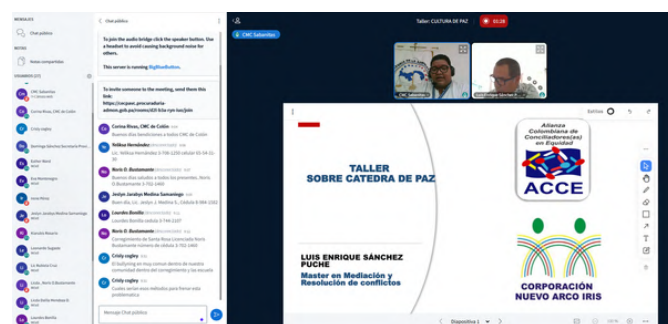
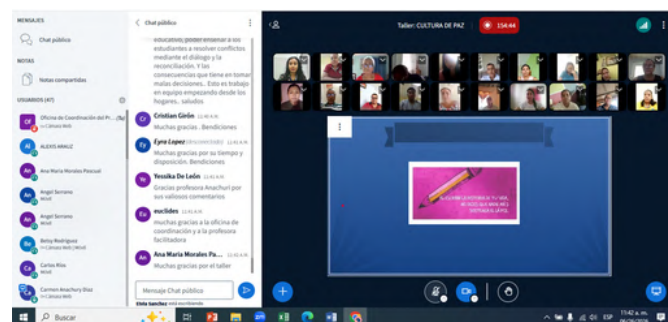
Alianzas Estratégicas y Proyección Internacional

El registro estadístico también refleja una incidencia significativa en actividades de alto alcance público como programas de radio, ferias comunitarias y jornadas de volanteo. Estas acciones masivas se logran gracias a la articulación permanente del mediador con las autoridades locales, los medios de comunicación y diversas organizaciones de la sociedad civil.



Asimismo, se destaca el éxito de las tres (3) jornadas-taller de "Cátedra de Paz" implementadas en centros educativos de Antón, Sabanitas y Soná. Estas actividades se materializaron gracias al apoyo de la Red de Colaboración Internacional de Facilitadores

de Colombia, Venezuela y Panamá a saber: Dr. Luis Sánchez Puche, Carmen Anachuri, Dina Camargo y Cecilio Peñalba. El valioso intercambio de experiencias permitió promover entornos más seguros y colaborativos, facilitando herramientas clave para impulsar una cultura de paz basada en la convivencia armónica y la prevención de la violencia.



Desafíos Operativos y Proyecciones Institucionales

A pesar de los resultados positivos en las mesas de diálogo, existe una brecha significativa de conflictos ingresados que no lograron avanzar a una etapa formal de mediación debido a que no fue posible localizar a alguna de las partes o porque una de ellas manifestó su no aceptación para participar en el proceso.

Esta resistencia o falta de contacto inicial evidencia un desafío institucional y la necesidad operativa latente de intensificar las estrategias de difusión, sensibilización y docencia ciudadana en las comunidades. Los

indicadores sugieren que parte de la población conserva el arraigo cultural de delegar la solución de sus disputas en métodos litigiosos tradicionales o en autoridades de carácter judicial ordinario. En el peor de los escenarios, la falta de comparecencia o el rechazo al diálogo voluntario incrementa el riesgo de que las controversias vecinales escalen hacia manifestaciones de violencia ante la ausencia de una intervención pacífica y oportuna.

Por consiguiente, robustecer las campañas de comunicación y proximidad social se vuelve un eje prioritario para la institución. Esta acción no solo optimizará de manera progresiva los indicadores de apertura de casos, sino que consolidará la mediación comunitaria como una herramienta estrictamente preventiva, capaz de descongestionar la carga de la justicia ordinaria y, fundamentalmente, de restaurar de forma sostenible la paz social.



Procuraduría de la Administración conmemora 83 años de compromiso institucional

La Procuraduría de la Administración conmemoró el 4 de junio su 83.º aniversario de creación mediante la Ley N.º 135 de 1943. Esta fecha histórica marcó el origen de la figura del Fiscal Auxiliar Contencioso Administrativo, denominación que cambió a Procurador Auxiliar de la Nación con la reforma constitucional de 1956, y que finalmente adoptó el nombre actual de Procurador de la Administración con la Constitución Política de 1972.

Durante más de ocho décadas, la institución ha destacado por sus aportes jurídicos, la promoción de la legalidad y la ética, la defensa del Estado, el asesoramiento y capacitación de servidores públicos, la protección de los derechos humanos y el impulso de medios alternos de solución de conflictos.

En el marco de esta celebración, se llevó a cabo un programa académico, cultural, deportivo y de responsabilidad social que incluyó:

- Una eucaristía solemne.
- Jornadas de capacitación sobre Ética e Integridad Pública, la Ley de Procedimiento Administrativo General y la Ley Orgánica de la institución.
- Actos de reconocimiento al compromiso institucional.
- Donaciones a centros de asistencia social.

Esta semana conmemorativa no solo permitió destacar un legado institucional construido durante más de 80 años, sino también renovar el compromiso de continuar trabajando por una administración pública más eficiente, transparente y cercana a la ciudadanía.



Procuradora de la Administración recibe visita oficial de subsecretaria de justicia de Honduras

La procuradora de la Administración, Grettel Villalaz de Allen, recibió en su despacho a la subsecretaria de Estado en el Despacho de Justicia de Honduras, Heydí Barahona Alachán, quien lideró una misión de intercambio académico y técnico en nuestro país. Esta visita formalizó la segunda fase del proyecto de cooperación regional enmarcado en la I Comisión Mixta de Cooperación Científica y Técnica entre Panamá y Honduras.



Durante el encuentro, la procuradora Villalaz de Allen subrayó el valor de compartir experiencias en materia de Métodos Alternos de Solución de Conflictos y las buenas prácticas implementadas por la institución, a través de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria.

La agenda de trabajo, liderada por la Procuradora y su equipo técnico, se desarrolló bajo una metodología participativa que fomentó el aprendizaje mutuo. La conducción de las mesas estuvo a cargo del Centro de Capacitación e Investigación de la Procuraduría de la Administración (CECPA) y de la OCPMC, con la activa participación de las Secretarías Provinciales y los Centros de Mediación Comunitaria. Asimismo, se realizaron visitas de campo para mostrar el



funcionamiento del modelo panameño en materia preventiva, gestión de conflictos y promoción de la paz. Estas actividades contaron con la colaboración de actores clave del ámbito local, como el Centro de Mediación Comunitaria de Parque Lefevre, la Casa de Justicia Comunitaria de Paz, la Junta Comunal y la Zona Policial del sector. Esta sinergia interinstitucional subrayó ante la delegación visitante el papel fundamental de la comunidad en la construcción de una sociedad más justa y pacífica.

El encuentro concluyó con una evaluación donde la delegación de Honduras expresó su satisfacción por los conocimientos adquiridos. Las autoridades destacaron el valor de conocer la evolución e institucionalización de los MASC en Panamá, reafirmando la importancia de la cooperación bilateral.



Procuradora de la administración recibe a experto en mediación comunitaria



La Procuradora de la Administración, Gretel Villalaz de Allen, recibió este viernes en su despacho al Conciliador en equidad y juez de Paz de Colombia, Ángel Otazua Pacheco, con quien conversó sobre los desafíos y avances de la mediación comunitaria en Panamá.

Durante el encuentro, ambos intercambiaron ideas sobre la importancia de fortalecer los mecanismos preventivos y las capacidades institucionales para el manejo efectivo de conflictos en las comunidades.

Otazua Pacheco visitó el país como parte de una jornada formativa dirigida a funcionarios públicos y mediadores comunitarios, desarrollada por la Procuraduría de la Administración.

Las capacitaciones se realizaron en el Centro de Capacitación e Investigación Dra. Alma Montenegro de Fletcher y en la provincia de Coclé.

Procuradora participa en reunión iberoamericana sobre mecanismos alternos de resolución de conflictos

La Procuradora de la Administración, Gretel Villalaz de Allen, junto con personal de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, participó en la Reunión Presencial de la Comisión Permanente de Mecanismos Alternativos y Restaurativos de Resolución de Conflictos y Tribunales de Tratamiento de Drogas y/o Alcohol (MARC-TTD), celebrada en la ciudad de Panamá.

El encuentro reunió a representantes de organismos de justicia de diversos países iberoamericanos y contó con la participación de magistrados de la Corte Suprema de Justicia de Panamá, encabezados por su presidenta, María Eugenia López Arias, quien destacó la necesidad de promover una justicia más humana, inclusiva y restaurativa.



Durante la jornada también se llevó a cabo la instalación de la Red Iberoamericana de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, Justicia Restaurativa y Tribunales de Tratamiento de Drogas (Red MARC-TTD), una iniciativa promovida por Panamá y copresidida por la magistrada Maribel Cornejo Batista y el ministro Roberto Contreras Olivares, de Chile.

La Procuraduría de la Administración consolida el tejido social formando a 168 líderes comunitarios como mediadores



En un esfuerzo estratégico sin precedentes por descentralizar el acceso a la justicia y promover la convivencia armónica, la Procuraduría de la Administración inicio con rotundo éxito el despliegue nacional de su nuevo programa de capacitación titulado “Formación en Mediación, Conciliación y Justicia Comunitaria de Paz”, formando a un total de 168 ciudadanos de las provincias de Panamá, Los Santos, Herrera y Coclé durante el último trimestre de 2025 y el primer trimestre de 2026.

Con el objetivo primordial de fortalecer las capacidades institucionales y ciudadanas en resolución pacífica de conflictos, se dio inicio formal a este programa en el Auditorio Azul del Centro de Capacitación e Investigación Dra. Alma Montenegro de Fletcher al curso presencial y práctico. Esta importante iniciativa académica, organizada por la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, se estructuró como una respuesta directa a las necesidades de cohesión social en las diversas regiones del país.

La procuradora de la Administración, la Sra. Grettel Villalaz de Allen, inauguró solemnemente la jornada ofreciendo palabras de bienvenida a los participantes.

Durante su alocución, la máxima autoridad destacó la profunda evolución histórica y la imperiosa necesidad actual de los mecanismos alternos, subrayando que la justicia comunitaria de paz surgió en diversos países del hemisferio como una respuesta estructural a las evidentes limitaciones de los sistemas judiciales tradicionales.

“Su propósito principal es aliviar la congestión en los tribunales y garantizar el acceso real a la justicia, especialmente en aquellas comunidades marginadas o históricamente afectadas por la violencia. Este modelo busca ofrecer mecanismos mucho más cercanos, accesibles y menos formales para la ágil resolución de conflictos locales”, destacó con firmeza la Procuradora Villalaz de Allen.

Por su parte, la Lcda. Thaiska Tuñón de Archibald, jefa de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, enfatizó la magnitud del impacto territorial de este programa, el cual se extendió de manera intensiva a lo largo de cinco provincias clave. Tuñón subrayó que la institución impulsa la cultura de paz concibiéndola no como una directriz unilateral, sino como una tarea compartida y corresponsable entre todos los actores sociales activos: la ciudadanía, las entidades públicas y las organizaciones no gubernamentales.

El Aporte Significativo de los Facilitadores:

El cuerpo docente estuvo integrado por profesionales de la Procuraduría de la Administración, así como de otras instituciones públicas, todos con amplia trayectoria en el ejercicio de los medios alternativos de prevención y solución pacífica de conflictos.

En este sentido, los expositores compartieron reflexiones clave sobre el alcance de la formación:

Sonia López (Coordinadora de Planes y Programas) destacó que: "La verdadera transformación social nace en el corazón de los barrios; este curso dota a los líderes de la estructura metodológica idónea para canalizar el diálogo constructivo antes de que las diferencias escalen a esferas judiciales".

Por su parte, Nereyda Ábrego indicó que: "El mediador comunitario no es un juez, sino un puente que facilita el entendimiento mutuo.

Karla Melo Ferrabone instó a: "Apropiarse con total compromiso ético de las técnicas de comunicación asertiva aprendidas en los talleres prácticos, utilizándolas como llaves maestras para desactivar hostilidades en el tejido vecinal cotidianamente".

Stephany Cervantes resaltó que: "La inclusión social, la empatía y el respeto a la diversidad cultural constituyen el pilar epistemológico fundamental de esta justicia comunitaria que se desarrolla con fuerza en Panamá.

Michelle Santamaría indicó que: el manejo adecuado de los expedientes garantiza la confidencialidad y la protección de datos de los usuarios que recurren a los mecanismos de mediación y conciliación comunitaria.

Elvin Aguilar sostiene que: "La descongestión de los tribunales tradicionales es un efecto secundario valioso, pero el fin supremo de este programa es restaurar de manera permanente las relaciones humanas deterioradas por el conflicto".

Marlenis Vásquez recordó que: "La confidencialidad y la neutralidad absoluta son los principios rectores inquebrantables que garantizarán la confianza y la legitimidad ciudadana en cada acuerdo alcanzado".

Asimismo, Evyn Arcia puntualizó sobre la necesidad de entender el acceso a la justicia y la paz social como el núcleo estructurante de nuestra realidad contemporánea. El verdadero impacto de esta capacitación radicará en su valor como agentes de cambio social.

Con estas jornadas, la Procuraduría de la Administración reafirma su posición como eje conductor con el acceso a la justicia, fortaleciendo las capacidades locales para que las comunidades panameñas resuelvan sus desafíos de forma autónoma, equitativa y pacífica.



Desarrollo profesional sin barreras: Procuraduría de la Administración promueve la inclusión



La Procuraduría de la Administración reafirma su compromiso con la equidad institucional a través de la participación de la Lcda. Beatriz Núñez en la jornada de formación tecnológica del Patronato Luz del Ciego. A pesar de las barreras estructurales del entorno, la Lcda. Núñez continúa demostrando que una discapacidad no limita su visión de crecimiento profesional ni su aspiración a mejores oportunidades dentro de la gestión pública. En esta actividad, orientada a potenciar herramientas para un óptimo desempeño laboral, la Lcda. Núñez estuvo acompañada por la jefa de la Oficina de Coordinación, Thaiska Tuñón, cuyo respaldo técnico e institucional se alinea con la visión de inclusión que lidera la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria.

Por su parte la Lcda. Ana Elida Chacón de Gutiérrez (directora del Patronato) destacó que el programa centrado en el manejo de lectores de pantalla, ofimática y plataformas digitales adaptadas, ha permitido oportunidades reales en los participantes, promoviendo así una administración pública verdaderamente inclusiva.

Procuraduría de la Administración participó en mesa sobre mediación y conciliación

Con el objetivo de analizar el impacto de la nueva legislación en la justicia comunitaria, la Procuraduría de la Administración, mediante la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria (OCPMC), formó parte del XX Congreso Nacional de Ciencia y Tecnología organizado por la Asociación Panameña para el Avance de la Ciencia (APANAC).

La delegación institucional participó activamente en la mesa redonda “Mediación y Conciliación: Ciencia, Sociedad y Justicia en Transformación”, un espacio de debate que congregó también a especialistas de la Universidad de Panamá, el Ministerio de Economía y Finanzas y la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos.



Durante el encuentro, Thaiska Tuñón de Archibold, jefa de la OCPMC, expuso los avances del servicio institucional en la resolución de conflictos y la formación de mediadores. Asimismo, abordó los desafíos tras la promulgación de la Ley 467 de 2025, cuyo artículo 61 otorga reconocimiento formal a los centros de mediación de la Procuraduría. Tuñón destacó la necesidad de usar la investigación y la academia como pilares para fortalecer las políticas públicas del Estado y alinearlas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Alianzas estratégicas y cooperación técnica



Con el propósito de fortalecer el servicio de mediación comunitaria y consolidar una red que promueva la convivencia pacífica, la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, junto con las Secretarías Provinciales y los Centros de Mediación Comunitaria, desarrolló una agenda de reuniones estratégicas con autoridades locales, organismos internacionales y el sector privado, a saber:

Reunión con el Lcdo. Ángel Garay, jefe de sección de consultas y revisión jurídica del Municipio de San Miguelito para impulsar un convenio de cooperación institucional orientado a fortalecer el Centro y promover la cultura de paz.

Coordinación con el representante Ricardo Precilla de la Junta Comunal de Alcalde Díaz para dar continuidad al trabajo articulado en resolución pacífica de conflictos dentro del corregimiento.

Acercamiento con el representante Pier Janson de la Junta Comunal de Don Bosco para suscribir un convenio que permitirá trasladar o instalar el Centro de Mediación Comunitaria de Pedregal en este sector, ampliando la cobertura.



Encuentro con Juan Carlos Córdoba, de la empresa Sinergia, para explorar colaboraciones en capacitación y consultoría sobre sostenibilidad, RSE y criterios ASG para el sector privado. En este espacio se abordó la organización del próximo Congreso Latinoamericano de Gestión Social, enfocado en el intercambio de experiencias sobre acceso a la justicia, innovación social y resolución de conflictos mediante alianzas público-privadas.

Asimismo, se sostuvo un encuentro con Luis Lanza, del Consejo Noruego para Refugiados, para fortalecer las competencias de los mediadores comunitarios en zonas de difícil acceso de la provincia de Darién. Estas acciones consolidan la mediación comunitaria como la principal herramienta pública para la solución pacífica de controversias.

Estas acciones reflejan el compromiso permanente de la Procuraduría de la Administración por potenciar las alianzas interinstitucionales, consolidando la mediación comunitaria como la principal herramienta pública para la prevención y solución pacífica de controversias.

La Procuraduría de la Administración destaca la experiencia de Panamá en Mediación Comunitaria durante Foro Nacional en Honduras

San Pedro Sula, Honduras. La Procuraduría de la Administración participó en el Foro Nacional: Derecho a la Justicia: Mediación y Conciliación como herramienta para la reconstrucción del tejido social, que tuvo lugar en San Pedro Sula, Honduras.

El evento, organizado por la Secretaría de Gobernación, Justicia y Descentralización de Honduras, tomó como uno de sus referentes principales el modelo de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (MASC) desarrollado en Panamá. La Dra. Thaisa Tuñón Solano, jefa de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, fue la encargada de exponer los resultados alcanzados del Servicio de Mediación Comunitaria de la Procuraduría.



"El derecho a la justicia y a la paz son pilares inherentes a la dignidad de cada ciudadano, y los Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos son instrumentos esenciales para garantizarlos", manifestó la Dra. Tuñón Solano durante una ponencia enfocada en la articulación lograda entre la justicia formal y comunitaria para restaurar el tejido social.



El encuentro se desarrolló a través de paneles de discusión y mesas de reflexión orientadas a tres ejes cruciales:

- El Derecho de Acceso a la Justicia: Un enfoque regional de las sinergias entre la justicia formal y los mecanismos alternos.
- Tejiendo Comunidad: Los MASC como herramientas de Justicia Restaurativa.
- Conciliar para Servir: La Universidad al Servicio de la Justicia Comunitaria.

La Dra. Tuñón Solano compartió el espacio de debate con distinguidos profesionales, entre ellos el Abg. Víctor Hugo (Consultorio Jurídico Gratuito UNAH CU) y el Dr. Ricaute Soler, consolidando así un valioso espacio de intercambio y cooperación jurídica regional en favor de la convivencia pacífica.



Mediadores comunitarios fortalecen competencias en educación popular y metodologías innovadoras para la construcción de la paz social

Con el firme propósito de potenciar las herramientas de intervención en los entornos vecinales, se llevó a cabo el taller “Educación popular y la construcción de la paz social”. Esta jornada formativa de alto nivel fue dictada por la reconocida conferencista internacional, Carmen Cecilia Anachury Díaz, y estuvo dirigida a mediadores comunitarios, facilitadores judiciales y jueces comunitarios.

El taller fue inaugurado por el secretario general, José Alberto Álvarez, quien reafirmó el compromiso de la entidad con la excelencia académica. “En la Procuraduría de la Administración nos esmeramos en brindar estos talleres, convencidos de que una formación sólida y continua multiplica el impacto positivo de su labor en las comunidades”, sostuvo Álvarez. Asimismo, destacó que estos espacios de conocimiento no solo promueven el valioso intercambio de experiencias, sino que impulsan la aplicación de metodologías innovadoras en la gestión técnica y resolución alternativa de los conflictos locales.

Por su parte, Thaiska Tuñón, jefa de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, detalló que la jornada de capacitación que abarcó dos días y extendió su alcance hasta la provincia de Veraguas generó un impacto directo en el perfeccionamiento del perfil de los participantes.

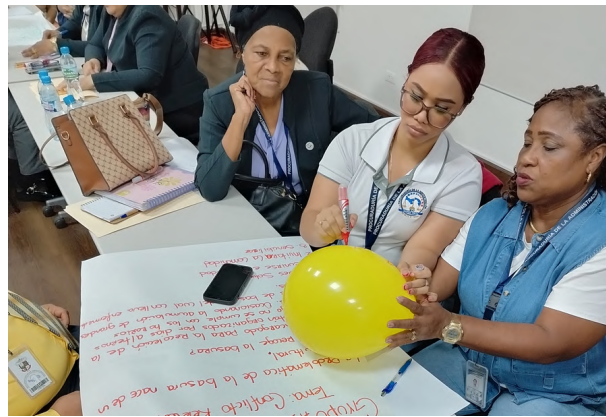
Según Tuñón, el taller fortaleció significativamente las competencias pedagógicas y metodológicas de los participantes, dotándolos



de criterios técnicos avanzados para diseñar, estructurar y ejecutar talleres formativos eficaces. Estas capacidades renovadas permitirán implementar estrategias didácticas adaptadas a la realidad de cada comunidad, promoviendo de manera más sostenible una cultura de diálogo, cohesión y resolución pacífica de controversias.

El impacto de esta iniciativa se consolidó con un conversatorio especializado desarrollado en la provincia de Veraguas, donde la expositora Carmen Anachury abordó la temática «Experiencia de la Conciliación en Equidad en Colombia». Este espacio propició un enriquecedor debate en el que los jueces de paz panameños compartieron buenas prácticas, lecciones aprendidas y el análisis de casos reales en el contexto comunitario. La transferencia de estas metodologías de equidad social e intervención directa dota a los operadores de paz de mejores herramientas conceptuales para el abordaje de dinámicas conflictivas, consolidando la mediación comunitaria como un pilar fundamental para la convivencia pacífica y el desarrollo social del país.

Conciliación en Equidad, Conferencia Organizada por la Procuraduría de la Administración



Con el objetivo de robustecer las competencias de los administradores de justicia local, la Procuraduría de la Administración llevó a cabo la conferencia magistral “Lecciones aprendidas de la conciliación en equidad en Colombia: claves para una práctica eficiente”, dictada por el experto internacional Ángel Otazua Pacheco.

La jornada académica se desarrolló en el Salón Azul del Centro de Capacitación e Investigación Dra. Alma Montenegro de Fletcher, reuniendo a servidores públicos de diversas instituciones y estamentos de seguridad. Durante el encuentro, los asistentes intercambiaron experiencias y analizaron los desafíos de la mediación comunitaria en contextos sociales complejos.

Además, se desarrollaron jornadas talleres sobre: Taller: Mecanismos preventivos y manejo efectivo de conflictos comunitarios, dirigido a mediadores y jueces comunitarios de paz. Asimismo, el programa se extendió a las provincias de Veraguas y Coclé mediante conversatorios específicos con el personal de las Casas Comunitarias de Justicia de Paz. Estos espacios permitieron compartir herramientas prácticas de conciliación fundamentadas en los principios de la justicia restaurativa, promoviendo la reparación del tejido social como estrategia central en la resolución de conflictos.

Mediadores comunitarios fortalecen sus competencias a través de la educación continua

En cumplimiento del Plan Operativo Anual (POA) 2026, la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria dictó 12 talleres formativos entre enero y mayo. Estas jornadas reforzaron las competencias de mediadores comunitarios, jueces de paz, líderes locales y servidores públicos. A continuación, destacamos los principales encuentros de este periodo:

1. Taller presencial: “Relaciones y convivencia laboral: fomentando equipos de alto desempeño”

Desarrollado en dos intensas jornadas en las provincias de Veraguas y Panamá, este espacio académico superó las expectativas al dotar a los asistentes de herramientas prácticas para robustecer el clima organizacional y el trabajo en equipo.

Gracias a la facilitación del Lcdo. Luis Lanza, gerente de Operaciones de Área del Consejo Noruego para Refugiados en Panamá, los participantes lograron:

- Apropiar estrategias clave de comunicación asertiva y liderazgo colaborativo aplicadas al entorno institucional.



- Fortalecer capacidades técnicas para la gestión constructiva de conflictos dentro de sus propios entornos laborales.
- Desarrollar habilidades blandas enfocadas en la empatía, la cohesión grupal y la optimización del desempeño en el servicio público.

Estas jornadas contaron con la activa integración de mediadores comunitarios y jueces de las Casas Comunitarias de Paz. El encuentro estuvo presidido por la Dra. Thaiska Tuñón, jefa de la Oficina de Coordinación, con el apoyo técnico de las licenciadas Sonia López y Stephany Cervantes.

2. Taller virtual: “Gestión por Resultados del Servicio de Mediación Comunitaria”

Dictado por el Dr. Luis Sánchez Puche y Ángel Otazua, este seminario subrayó la importancia de implementar instrumentos de gestión que guíen con precisión la operatividad de cada centro. Los facilitadores recalcaron la necesidad de diagnosticar de forma constante las demandas del entorno y dotar a los centros de los recursos idóneos para maximizar el impacto social del servicio. Durante la sesión, los mediadores compartieron valiosas experiencias de campo y elogiaron estos espacios que enriquecen su desempeño diario.

3. Taller: “Inducción: Nuevos procedimientos de las Pasantías”

La Dra. Thaiska T. Tuñón Solano y la Mgter. Michelle Santamaría lideraron esta jornada formativa, cuyo propósito central fue estandarizar y blindar el programa de pasantías que ejecutan los Centros de Mediación Comunitaria a nivel nacional. La inducción se enfocó en asegurar que la integración de los pasantes como observadores en las sesiones programadas se realice bajo estrictos lineamientos institucionales y con el debido aval de las partes en conflicto.

4. Taller virtual: “De la teoría a la acción: Metodologías innovadoras para la prevención de conflictos y la convivencia social”

El taller estuvo a cargo de la Mgter. Stephany Cervantes y Dra. Thaiska Tuñón, estuvo dirigido a Mediadores jefes y personal administrativo de los Centros de Mediación Comunitaria.

A través de dos jornadas de interacción virtual, el equipo fortaleció sus competencias técnico-pedagógicas bajo la premisa de que el fin supremo de la mediación trasciende la firma de un acuerdo: busca la transformación positiva y duradera de las relaciones interpersonales, destacó Tuñón.

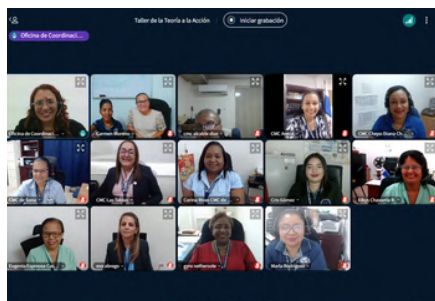
Los participantes asimilaron metodologías de vanguardia para potenciar la labor educativa de los centros, consolidando su rol como multiplicadores de paz en sus entornos.

Se enfatizó en el perfil docente:



Como resultado del aprendizaje, se profundizó en la construcción del perfil docente del mediador, desarrollando habilidades para el diseño de capacitaciones dinámicas y empáticas. En este sentido, la Mgter. Cervantes compartió herramientas clave aplicadas a la facilitación comunitaria, tales como dinámicas rompehielos, el uso de técnicas lúdicas para el manejo de tensiones grupales y guías de comunicación asertiva para conectar eficazmente con la ciudadanía.

¡Palabras que construyen, acciones que restauran: somos los principales arquitectos de convivencia y de la paz!



5. Taller virtual: “Métodos Alternos de Resolución de Conflictos e Importancia de la Negociación”

A cargo de la reconocida especialista Mgter. Alicia Quintero Allen, esta magistral sesión abordó los pilares conceptuales y normativos de la materia. La facilitadora enfatizó que la negociación es una herramienta estratégica indispensable dentro de los MASC, constituyendo el camino idóneo para la solución pacífica de controversias. Detalló algunas de las técnicas esenciales para el mediador como la escucha activa, el parafraseo, la gestión emocional y la generación de opciones, mismas que deben fusionarse con la empatía y la legitimidad ciudadana.

"Nuestro rol nos exige actuar, en ocasiones, con esa sensibilidad psicológica que permite conectar de manera genuina con las emociones del usuario", puntualizó la profesora Quintero Allen.

La jornada fue introducida por la Lcda. Sonia López, quien dio la bienvenida y contextualizó la relevancia del tema.

Por su parte, el cierre estuvo a cargo de la Dra. Thaisa Tuñón, quien puntualizó: "El mediador actúa como un puente metodológico y estratégico para restaurar el tejido social, afectivo y relacional de los ciudadanos,

transformando el conflicto desde su raíz. Este taller no solo refresca conceptos, sino que nos permite contrastar la teoría con la solvencia práctica que cada uno demuestra en el día a día, aplicando nuestra labor con estricto apego al ámbito comunitario y bajo el marco legal que nos ampara".

Agradecemos profundamente a todo nuestro equipo de trabajo por su asistencia, dedicación y por asumir el firme compromiso de replicar estos conocimientos en beneficio de una sociedad más pacífica y armónica. ¡Sigamos construyendo juntos una cultura de paz!



Alianza estratégica fortalece la cultura de paz en comunidades de la comarca Emberá-Wounaan

Con el compromiso de promover la convivencia armónica y brindar herramientas efectivas para la resolución pacífica de conflictos, el Consejo Noruego para Refugiados (NRC), con el financiamiento de la Unión Europea y en coordinación con la Procuraduría de la Administración, a través del Centro de Mediación Comunitaria de Metetí, desarrolló un ciclo de talleres de sensibilización durante el primer cuatrimestre de 2026.

Las jornadas beneficiaron a las comunidades de Marragantí, Bajo Chiquito, Nuevo Vigía, Canaán Membrillo, Sinaí y sectores de la Comarca Emberá-Wounaan, con la participación de Olga Morales, jefa del Centro de Mediación Comunitaria de Metetí, y Vanessa Villamonte, asistente del programa ICLA en la provincia de Darién.



CAPACITAN A MEDIADORES COMUNITARIOS A NIVEL NACIONAL EN LA TRAMITACIÓN DEL EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

Como parte de su compromiso con la formación continua, la Procuraduría de la Administración, mediante el Departamento de Derecho Administrativo, dictó un seminario-taller a nivel nacional sobre la tramitación del expediente administrativo, dirigido al personal de los Centros de Mediación Comunitaria. La capacitación fue impartida por la licenciada Jeny Ariano, jefa del mencionado departamento, y el licenciado Joel Desgracia, Coordinador de Planes y Programas.

Las jornadas académicas se desarrollaron de forma simultánea en tres sedes: el auditorio del IPACOOOP en Chiriquí, el MIDA de Veraguas y



el Centro de Capacitación e Investigación de la Procuraduría de la Administración, Dra. Alma Montenegro de Fletcher en la ciudad de Panamá.

Concluyendo así la jornada capacitación los mediadores aplicaron lo aprendido mediante casos y expedientes simulados, basados en sus propias experiencias en los Centros de Mediación Comunitaria.

La Procuraduría de la Administración fortalece la mediación comunitaria a nivel nacional

La Procuraduría de la Administración, a través de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria y en conjunto con el Consejo Noruego para Refugiados, desarrolló el taller “Un solo equipo: dinámicas de cohesión y resultados”, con el objetivo de fortalecer las capacidades de los mediadores comunitarios del país.

La jornada de capacitación estuvo a cargo de Thaiska Tuñón, jefa de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria; Virgilio Carrión, jefe de la Oficina de Equiparación de Oportunidades; y Stephany Cervantes, coordinadora de Planes y Programas.



Durante su intervención, Tuñón subrayó la importancia del trabajo colaborativo que la Procuraduría de la Administración mantiene con el Consejo Noruego para Refugiados, en el marco del convenio de cooperación técnica. Asimismo, destacó que los desafíos actuales demandan hombres y mujeres comprometidos con los pilares institucionales y el entorno comunitario, a fin de dar respuesta a las exigencias ciudadanas.



Por su parte, Cervantes centró su ponencia en la relevancia de la motivación de los servidores públicos, mientras que Carrión abordó el binomio de la inteligencia emocional y la comunicación asertiva como herramientas clave para la mediación efectiva.

El evento, realizado en un hotel de la localidad, incluyó espacios prácticos y de reflexión, que permitieron a los participantes fortalecer sus competencias como mediadores comunitarios y promotores de la convivencia pacífica en el país.

En tanto, desde el Consejo Noruego para Refugiados destacaron que la continuidad de su apoyo a estos encuentros consolida la colaboración entre instituciones. El objetivo principal es garantizar que los ciudadanos cuenten con una justicia cercana, ágil y de calidad, promovida por profesionales idóneos.



Jornada taller “Comunicación asertiva y manejo de conflictos laborales”

La Procuraduría de la Administración, a través de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria, desarrolló jornadas de capacitación orientadas al fortalecimiento de competencias para la comunicación efectiva y el abordaje constructivo de los conflictos en el entorno laboral, dirigida a colaboradores de la Autoridad Marítima de Panamá (AMP), el Ministerio de Desarrollo Social (MIDES) y la Caja de Seguro Social (CSS).



Las jornadas fueron facilitadas por las Coordinadoras de Planes y Programas del Programa de Mediación Comunitaria, la Lcda. Nereyda Ábrego y la Mgtr. Stephany Ann Cervantes quienes guiaron a los participantes en la identificación de herramientas y estrategias prácticas para promover relaciones laborales más colaborativas.



Durante la capacitación se desarrolló el taller sobre estrategias asertivas para la comunicación y el manejo de conflictos, mediante ejercicios participativos y el análisis de casos prácticos basados en situaciones que pueden presentarse en el ambiente laboral. Estas dinámicas permitieron reflexionar sobre la importancia del diálogo, la escucha activa, la empatía y la búsqueda de soluciones consensuadas frente a las diferencias que surgen en los espacios de trabajo.

Asimismo, los participantes fortalecieron sus capacidades para reconocer factores que pueden generar tensiones en las relaciones laborales y adquirieron herramientas para abordar los conflictos de manera oportuna, evitando su escalamiento y favoreciendo un clima organizacional más armonioso y productivo.

Mediante la promoción de la mediación comunitaria y la cultura de paz, estas iniciativas contribuyen al fortalecimiento de habilidades y buenas prácticas que favorecen relaciones laborales más respetuosas, colaborativas y orientadas a la resolución pacífica de los conflictos.

CENTROS DE MEDIACIÓN COMUNITARIA DE LA PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN



Panamá		Chiriquí		Herrera	
Alcalde Díaz	6349-3679	David	6330-0981	Llano Bonito	6349-3244
Chepo	6330-0983	Los Santos		Ocú	6349-3250
Parque Lefevre	6349-3269	Guararé	6349-3256	Chitré	6349-3242
Pedregal	6349-3271	Macaracas	6349-3263	Comarca Ngäbe-Buglé	
San Miguelito	6349-3692	Las Tablas	6349-3251	Nole Duima	6349-3241
Panamá Oeste		Pedasí	6349-3260	Darién	
La Chorrera	6349-3277	Veraguas		Metetí	6330-0984
Colón		Santiago	6330-0985		
Colón	6349-3229	Soná	6349-3276		
Sabanitas	6349-3240	Coclé			
Portobelo	6349-3236	Penonomé	6330-0979		
		Antón	6349-2980		

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

Grettel Villalaz de Allen
Procuradora de la Administración

José Alberto Álvarez
Secretario General

Dirección de Capacitación e Investigación

Karen D. Palacios R.
Directora

Dayra I. Pittí Guilbauth
Subdirectora

Unidad Responsable
Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria

Stephany Ann Cervantes
Coordinadora de Planes y Programas /
Diseño y diagramación

Nereyda Abrego
Coordinadora de Planes y Programas

Michelle Santamaría
Coordinadora de Planes y
Programas

Isis Vallarino
Secretaria

Beatriz Núñez
Recepcionista

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

Créditos fotográficos:
Banco de imágenes de la Procuraduría de la Administración de Panamá.



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