



# INFORME DE GESTIÓN

2018

Dirección Nacional de Métodos Alternos de  
Resolución de Conflictos

## Índice

Índice	2
1 Aspectos Generales	4
1.1 Objetivo	4
1.2 Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos	4
2 Actividades de los Centros	5
2.1 Actividades de Volanteo	6
2.2 Jornadas de Sensibilización	8
2.3 Reuniones con Jueces para la derivación de casos judiciales a los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.	8
2.4 Jornadas y Eventos	10
3 Formación en Mediación	11
3.1 Elaboración de Contenidos con el ISJUP en Métodos Alternos de Resolución de Conflictos	11
3.2 Jornadas de Capacitación en la Dirección General de Carrera Administrativa (DIGECA)	11
3.3 Jornadas de Capacitación a la Guardia Institucional de la Presidencia (SPI)	12
3.4 Jornadas de Capacitación a Jueces de Paz	13
3.5 Pasantías	13
3.6 Formación Continua a los Facilitadores Judiciales Comunitarios.	14
3.7 Capacitación de actualización a mediadores	14
3.8 Capacitación continua a personal administrativos adscrito a la Dirección Nacional de Métodos Alternos	15
4 Actividades de la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos	16
4.1 Programar la mejor oferta de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos	16
4.1.1 Implementación de la Conciliación Extrajudicial	16
4.1.2 Mediación en materia de Restitución Internacional	17
4.2 Mejoramiento de los servicios en materia de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos en el Órgano Judicial	18

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

4.2.1	Solicitud de Cooperación Internacional	18
4.2.2	Adecuación de instalaciones para el servicio de Mediación	20
4.2.3	Reuniones de Trabajo con Coordinadores a nivel de Distrito Judicial	20
4.3	Facilitadores Judiciales Comunitarios	21
5	Servicios de Mediación	24
5.1	Total de atenciones realizadas durante el periodo enero a diciembre de 2018	24
5.2	Resultados de las atenciones realizadas en mediación extrajudicial	26
5.2.1	Pre medición	26
5.2.2	Sesiones de mediación Extrajudicial	27
5.2.3	Sesiones Extrajudiciales en Materia Familiar	28
5.3	Resultados de sesiones de mediación judicial	29
5.3.1	Resultados de sesiones en diferentes ámbitos	30
5.4	Otros estadísticos recabados relacionados con la referencia y derivación de casos	32
5.5	Datos relacionados con la calidad del servicio de mediación y las instalaciones de los Centros	33
6	Conclusiones	35
7	Contactos	39

# 1 Aspectos Generales

La Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos fue creada mediante Acuerdo de Pleno de la Corte Suprema de Justicia No. 252 de 31 de mayo de 2006

Tiene entre sus funciones: Implementar las decisiones y políticas que desarrolle la Corte Suprema de Justicia en materia de métodos alternos de resolución de conflictos; Crear, Organizar y Supervisar el funcionamiento de todos los Centros adscritos al Órgano Judicial

## 1.1 Objetivo

Informar de las actividades operativas y administrativas realizadas durante el año 2018 por la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos y los trece (13) Centros que operan a nivel nacional.

## 1.2 Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

El Pleno de la Corte Suprema de Justicia mediante el Acuerdo de Pleno No. 685 de 12 de noviembre de 2015, unifica los Acuerdos del Pleno No. 294 de 6 de septiembre de 2001 por el cual se crea un centro de mediación; No.433 de 13 de diciembre de 2001, por medio del cual se establece el reglamento interno del Centro de Mediación adscrito a la Sala Cuarta de Negocios Generales; No. 225 de 19 de junio de 2003, por el cual se modifica el Acuerdo 294 de 6 de septiembre de 2001 y el Acuerdo No. 252 de 31 de mayo de 2006, por el cual se crea la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial. Con este Acuerdo unificador, la Corte Suprema de Justicia regula el servicio de mediación judicial y extra judicial que prestan los Centros Adscritos al Órgano Judicial, introduce el servicio de conciliación extrajudicial próximamente a implementarse, se regula las actuaciones éticas de los mediadores, sus facultades y obligaciones, la organización administrativa de la Dirección y sus Centros, la naturaleza de los servicios prestados y procedimientos.

Esta conformada por una Unidad Coordinadora de Alto Nivel integrada por un Magistrado (a) del Pleno de la Corte Suprema de Justicia y para el período 2018 2020 esta designación recae en la figura del Doctor Cecilio Cedalise Riquelme, Magistrado de la Sala Tercera de lo Contencioso Administrativo.

## 2 Actividades de los Centros

---

Durante el período comprendido de enero a diciembre del año 2018, los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial realizaron un total de 148 actividades, con el objetivo de informar y dar a conocer los servicios de mediación que brinda el Órgano Judicial, así como los beneficios y ventajas que brinda este método como forma de solución alternativa al proceso judicial.

Se realizaron 73 jornadas de sensibilización dirigidas a funcionarios públicos y privados, en las cuales se informa a la ciudadanía sobre los métodos alternativos vigentes en el país y formas de acceder al servicio de mediación en el Órgano Judicial.

Se efectuaron 51 Volanteos en lugares públicos, como una estrategia publicitaria económica, temporal y fácil de implementar, que por las ventajas que ofrece le permite a los Centros dirigir campañas de sensibilización de forma periódica, en diferentes temporadas del año, llegando al público de manera segmentada cuando se visitan mercados, plazas comerciales, hospitales, parques, etc.

Se realizaron 24 reuniones de trabajo con oficinas judiciales a fin de promover la derivación de causas a los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Acuerdo de Pleno No.685 de noviembre de 2015. Esta estrategia permite a los funcionarios del sistema judicial la oportunidad de derivar casos de poca complejidad, para coadyuvar en la gestión de resolución efectiva de casos instaurados en los despachos judiciales a través de la mediación.

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

Igualmente se llevaron a cabo reuniones con funcionarios de entidades públicas y oficinas administrativas judiciales, con el propósito de informar a los funcionarios acerca de la existencia de un mecanismo alternativo de solución de conflictos y de cómo acceder a los mismos.

Todas estas actividades responden a la programación de trabajo anual establecido por cada Centro, cuyos resultados se reflejan en el siguiente cuadro:



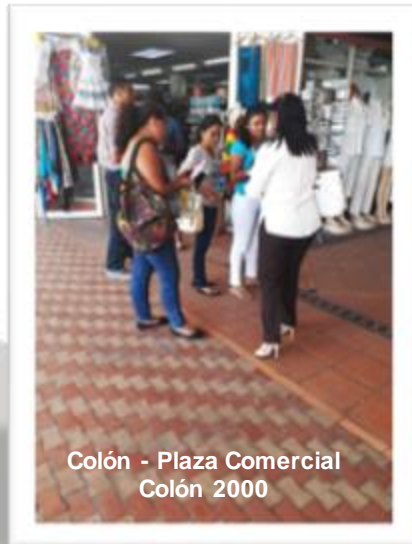
### 2.1 Actividades de Volanteo

Del total de 13,694 personas encuestadas que asistieron y participaron de una sesión de mediación, un 38 % de ellas no



## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

conocía del servicio de mediación, de allí la importancia de mantener esta estrategia de publicidad durante todo el año, a través de la cual se logra la inmediatez con los ciudadanos, lo que facilita una mejor explicación de los servicios que en esta materia brinda el Órgano Judicial.



## 2.2 Jornadas de Sensibilización

Los participantes del Programa Escuela para Padres, fueron parte de estas jornadas de sensibilización realizadas por los Centros.



Entre ellos podemos mencionar los padres de las escuelas de Boca



Parita en Herrera, República de Colombia en San Miguelito, Don Bosco, San Martín, rural de Cerro Viento y Valle de Urracá.

Los padres de familia y personal docente de los colegios visitados, tuvieron la oportunidad de conocer sobre los métodos alternos de resolución de conflictos y cómo acceder a la mediación en el Órgano Judicial.

## 2.3 Reuniones con Jueces para la derivación de casos judiciales a los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

Dentro del plan anual de trabajo de la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos y sus Centros, se incluyó la realización de actividades con despachos y oficinas judiciales para mejorar la derivación de casos a mediación.

Para ello se consideraron el número de casos derivados por despacho judicial, y se examinaron las posibles causas que impiden la derivación de casos judiciales, información útil para realizar actividades conjuntamente con funcionarios de diferentes ámbitos jurisdiccionales, con el objetivo de coadyuvar en la resolución



## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

efectiva y oportuna de los conflictos instados en los despachos judiciales, a la vez, que se optimiza el acceso a la justicia de los usuarios, cuando éstos pueden disponer de una solución rápida que garantice sus derechos previo a promover un proceso judicial.

A continuación detallamos algunas reuniones sostenidas con diferentes despachos judiciales.

- Centro de la provincia de Bocas del Toro. Juzgado Agrario en la comunidad de Almirante.
- Centro de la provincia de Los Santos. Juzgado de Niñez y Familia y Juzgado Municipal en la Provincia de Los Santos.
- Centro de la provincia de Herrera. Juzgado de Niñez y Familia y Juzgado Municipal.
- Centro del Distrito de San Miguelito provincia de Panamá. Juzgados Primero y Segundo Municipal de Familia.
- Centro de la provincia de Veraguas. Juzgado Penal de Adolescentes de las Provincias de Coclé y Veraguas.
- Centro de la provincia de Colón. Juez de la Niñez, Adolescencia y Familia.
- Centro de la provincia de Veraguas. Juzgado Primero y Segundo del Circuito de Veraguas, Ramo Civil y Juzgado Municipal.

**Veraguas- Juzgado Primero Agrario**



**Herrera- CINAMU Y CIAC**



## 2.4 Jornadas y Eventos

Feria Internacional del Libro- Panamá versión XII 2018, organizada por la Cámara Panameña del Libro, evento realizado en el Centro de Convenciones ATLAPA del 14 al 19 de agosto 2018, donde se logró



interactuar con el público asistente al Stand del Órgano Judicial, quienes escuchaban atentos las exposiciones de los mediadores; se obsequiaron ejemplares de Manual de Negociación y Mediación y distribuyeron trípticos de mediación al público que participa en estas breves exposiciones.

Feria Universitaria conmemorando el día del Abogado en la Universidad de Nacional de Chiriquí (UNACHI).

Mediadores del Centro de David Chiriquí, participaron con la



instalación de un Stand en esta feria universitaria, desde el cual brindaron información a los visitantes, sobre las

formas de solución de conflictos en nuestro país y cómo acceder a los servicios de mediación que brinda el Órgano Judicial.

### 3 Formación en Mediación

#### 3.1 Elaboración de Contenidos con el ISJUP en Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

Bajo la coordinación del ISJUP la Dirección de Nacional de Métodos Alternos y mediadores del Primer Distrito Judicial, se elabora el diseño curricular del Curso de 40 horas para facilitadores Judiciales en mediación comunitaria.



Colaboran con este proyecto mediadores: Felicita Torres del CARC de la provincia de Colón; Maricris Despaigne del Centro ubicado en el Edificio 725- Balboa, René Santamaría de la Dirección Nacional, Joel Farrugia del CARC de San Miguelito y Zionet Silva Directora.

El objetivo de este proyecto es cumplir con lo dispuesto en el Acuerdo del Pleno No. 723 de 2008, que crea el Sistema de Facilitadores Judiciales Comunitarios, sobre su formación inicial en mediación comunitaria, quienes luego de haber cumplido las 40 horas de capacitación, podrán optar por el registro como mediador expedido por Ministerio de Gobierno.

#### 3.2 Jornadas de Capacitación en la Dirección General de Carrera Administrativa (DIGECA)

La Dirección General de Carrera Administrativa capacitó a los funcionarios Públicos en materia de Mediación y Conciliación con la participación de mediadores del Órgano Judicial, por ello mantuvo una alianza estratégica con la Dirección de Métodos Alternos del Órgano Judicial, con el propósito que mediadores experimentados participen como facilitadores en las jornadas de

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

capacitación que esa Dirección brinda a los funcionarios del sector público, a la vez que, mediadores y funcionarios administrativos de la Dirección Nacional de Métodos, también fueron beneficiados con diferentes cursos que brindó la Dirección Nacional de Carrera Administrativa.



Para el año 2018 fueron capacitados entre otros funcionarios del sector público en mediación y conciliación, profesionales de psicología que laboran en la Dirección Nacional de Educación Especial del Ministerio de Educación, funcionarios del Ministerio de Comercio e Industrias, de Seguridad y Trabajadores Sociales de MEDUCA entre otros.



### 3.3 Jornadas de Capacitación a la Guardia Institucional de la Presidencia (SPI)

Capacitación a la III Promoción del Seminario de 40 horas en Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, dirigido a 84 estudiantes del Curso Básico de Formación a Guardia Presidencial (SPI); fueron diez (10) los mediadores que



participaron como expositores. Esta actividad se llevó a cabo en la Academia de Formación y Capacitación Integral del SPI, ubicada en la Base de Corozal Este del 3 al 7 de septiembre y del 22 al 26 de octubre 2018.

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

Esta capacitación es complementaria a la formación que la Academia del Servicio Institucional brinda a los aspirantes a ese cuerpo de seguridad del Estado. El curso contempla temas como: el Conflicto, Técnicas y Herramientas de Mediación, Negociación y Consenso entre otros.

### 3.4 Jornadas de Capacitación a Jueces de Paz

La Secretaría Nacional de Descentralización y la Procuraduría de la Administración de conformidad con la Ley 16 de 2017, que instituye a la Justicia Comunitaria, son las autoridades responsables de la formación continua e inicial de los jueces de Paz, labor que realizan con la colaboración de otras Instituciones previstas en la referida ley, entre las cuales está la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial, quien con los mediadores más experimentados, contribuyó durante este año en la formación de los nuevos jueces de paz.



### 3.5 Pasantías

La Dirección Nacional de Métodos brindó pasantía en mediación a estudiantes del máster dictado por el Instituto Especializado de Negociación, Conciliación, Mediación y Arbitraje de la Universidad de Panamá, los estudiantes cumplieron con 48 horas de pasantía, se evaluaron condiciones personales y el desempeño profesional de éstos.

Igualmente participaron como pasantes dos (2) estudiantes de la Universidad Autónoma de Nuevo León México, del Doctorado de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, quienes acompañados de los mediadores del Centro de

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

Veraguas, pudieron validar los instrumentos cuantitativos y cualitativos de sus investigaciones, sobre la mediación en área urbanas y mediación penitenciaria.

### 3.6 Formación Continua a los Facilitadores Judiciales Comunitarios.

En el año 2018 se realizaron capacitaciones para reforzar el conocimiento en mediación de (39) Facilitadores Judiciales Comunitarios de los Corregimientos de: Mariato ocho (8), la Mesa nueve (9), las Palmas doce (12) en la Provincia de Veraguas y diez (10) en el Corregimiento de Tulu en la Provincia de Coclé. Se reforzaron las siguientes áreas de conocimiento: Las generalidades de la Mediación (conceptos, principios y materias susceptibles de mediación).



### 3.7 Capacitación de actualización a mediadores

El Instituto Superior de la Judicatura de Panamá (ISJUP) realizó El II Congreso Internacional sobre Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del 22 al 24 de agosto 2018, en el Hotel Crown Plaza, Ciudad de Panamá con la participación de cuarenta (40) mediadores a nivel nacional, con el objetivo de construir conocimiento y experiencias que contribuyan en la formación de los mediadores del Órgano Judicial, los temas abordados fueron: Eficacia de los Acuerdos de Mediación, el Papel de los Valedores del Derecho en la mediación; Programación Neurolingüística; Arbitraje en materia de consumo y Violencia de Género. En esta oportunidad, tuvimos la participación de renombrados expositores nacionales e internacionales, se contó con la participación del Dr. Arnulfo Sánchez García (México), la Dra. Marta Gonzalo Quiroga (España), Gloria Manzotti (PNDU); Licenciado Giovany Fletcher del Instituto Panameño de Derecho de Consumidores y Usuarios (IPADECUCU); Licenciada Aracelly Vega de la Unidad de

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

Acceso a la Justicia y Género del Órgano Judicial y de la licenciada Jennifer Delgado, Directora de Protección de los Derechos de la Mujer de la Defensoría del Pueblo de Panamá.

### 3.8 Capacitación continua a personal administrativos adscrito a la Dirección Nacional de Métodos Alternos

Sesenta y cinco (65) funcionarios de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, que comprende a medidores y personal de oficina, secretarías y oficinistas, participaron en diferentes capacitaciones brindadas por el ISJUP Y otras instituciones públicas, entre ellas seminarios y cursos, con el objetivo de reforzar la formación, aumentando el conocimiento de los funcionarios y mejorando sus habilidades para el mejor desempeño profesional. Podemos distinguir las siguientes:

- Capacitaciones ofrecidas por DIGECA: Trabajo en equipo; Administración del tiempo y programación de agenda; Redacción y Ortografía; Expresión Oral y Escrita; Comunicación y Relaciones interpersonales; Manejo de Estrés; Servicio de Excelencia; Innovación en la administración pública al servicio del ciudadano; Estilos de Liderazgos; Como tratar a personas difíciles; Comunicación efectiva; Comportamiento Organizacional; Salud y bienestar emocional; Comunicación Organización y relaciones efectivas en el trabajo; Relaciones humanas y atención a clientes; Valores Institucionales y Morales; Autoestima e Integral Grupal entre otros.
- Capacitaciones recibidas en el ISJUP: El daño y sus pruebas con énfasis en el daño moral; III Congreso Internacional de actualización Judicial - Boquete/Hotel Los Molinos; Segundo Encuentro de Defensores de Víctimas-Hotel Wyndham-Albrook; Iniciación en Metodología de Gestión de Proyectos, Ejecución, Control y Dirección de Proyectos- Defensoría del Pueblo: Curso de Lengua de señas.

## 4 Actividades de la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

---

### 4.1 Programar la mejor oferta de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

#### 4.1.1 Implementación de la Conciliación Extrajudicial

El Acuerdo No. 685 de 12 de noviembre de 2015 del Pleno de La Corte Suprema de Justicia, instituye el uso de la Conciliación extrajudicial, en aquellos asuntos desistibles, transables y negociables. Para ello la DNARC a través de la Secretaría Técnica de Modernización y Desarrollo Institucional, promovió la solicitud de asistencia técnica a través de Cooperación internacional.

En febrero de 2018 a través de la Secretaría Técnica de Modernización y Desarrollo Institucional, se formalizaron demandas de cooperación internacional, en el marco de la Comisión Mixta entre la República de Panamá y Colombia, para la formulación de proyectos con la cooperación internacional para el fortalecimiento de acceso a la Justicia, implementado nuevos métodos alternos de resolución de conflictos. Acogida la demanda por parte del país de Colombia, inician las reuniones preparativas para concretar la asistencia técnica solicitada.

Durante los meses de junio a septiembre, se completó la ficha técnica respectiva y se realizaron reuniones de trabajo vía Skype, con funcionarios de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos y de la Secretaría Técnica de Modernización y Desarrollo Internacional del Órgano Judicial, con funcionarios de Proyectos Especiales y Cooperación Internacional del MIRE, Agencia Presidencial de Cooperación (APC), funcionarios de la Dirección de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos del Ministerio de Justicia y del Derecho de Colombia.



## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

Los funcionarios del Ministerio de Justicia y del Derecho de Colombia, consideraron la importancia que participara en esta Cooperación Internacional, la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos adscrita al Ministerio de Gobierno de Panamá, al advertir la importancia que tiene su intervención para el desarrollo de los MASC en Panamá, por lo que se integra la licenciada Torres, Directora de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Ministerio de Gobierno a esta Cooperación.

Acogida la agenda de trabajo por ambos países, se posterga la acción hasta que se formalice la instalación del nuevo dignatario de Colombia y concluya el proceso de transición del gobierno de colombiano, específicamente la designación del nuevo (a) titular del Ministerio de Justicia y del Derecho de Colombia.

### 4.1.2 Mediación en materia de Restitución Internacional

En el marco de la celebración del Seminario Internacional sobre Sustracción Internacional de Niños, celebrado en la Ciudad de Panamá, los días 27 y 28 de marzo de 2017, en las conclusiones finales se abordaron las recomendaciones generales para las jurisdicciones de la región, así como las recomendaciones específicas para la jurisdicción panameña, entre las cuales está la de considerar la posibilidad de ofrecer mecanismos de resolución alternativa de disputas en los casos de sustracción de menores.

En atención a ello la Secretaría Técnica de Modernización y Desarrollo Institucional adelantó gestiones con el Representante de la Conferencia de La Haya para América Latina y el Caribe, con el objetivo de establecer una Hoja de Ruta para crear el procedimiento en mediación en Panamá en los casos de Sustracción Internacional de Menores a la luz del Convenio de La Haya de 1980; por lo que las instituciones involucradas (Ministerio de Relaciones Exteriores y el Órgano Judicial) se comprometieron en levantar un diagnóstico de viabilidad, para tal efecto, darían respuesta a cuestionario elaborado por la empresa Riunite

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

y el experto señor Ignacio Goicochea (Representante de La Haya para América Latina).

Luego de varias reuniones entre jueces enlaces de la Conferencia de La Haya y mediadores, se logró completar el cuestionario remitido por el representante de La Haya; por la connotación del tema y a solicitud del Tribunal Superior de Niñez y Adolescencia, el documento debía ser también de conocimiento de todos los jueces de la jurisdicción a nivel nacional. Esta actividad se encuentra pendiente de programación.

### 4.2 Mejoramiento de los servicios en materia de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos en el Órgano Judicial

#### 4.2.1 Solicitud de Cooperación Internacional

Con este objetivo se solicitó a la Secretaría Técnica de Modernización y Desarrollo Institucional, la formalización de demandas en cooperación internacional de asistencia técnica, para la elaboración de protocolos de actuación, mecanismos de evaluación del mediador y la propuesta de una ley borrador de MASC, que genere un marco para la implementación de la Justicia Restaurativa en el Órgano Judicial como otra forma de solución de conflictos.

El Programa EUROsociAL+ de la Unión Europea, para la Cohesión Social en América Latina, acogió la demanda que presentó el Órgano Judicial, relacionada con los métodos alternos de resolución de conflictos, basada en dos ejes, el primero comprende el fortalecimiento de los MASC en el Órgano Judicial, a través del establecimiento de procedimientos que permitan incrementar su uso en diferentes ámbitos por las distintas jurisdicciones y de un proceso de evaluación de la calidad en la prestación de los servicios de mediación.

El segundo eje comprende un diseño en el marco de políticas públicas en materia de MASC, que incluye la elaboración de un plan estratégico nacional y una propuesta legislativa que unifique las normas que regula los MASC en Panamá.

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

La carta de aprobación y compromiso interinstitucional (EUROsociAL+ de la Unión Europea y el Órgano Judicial) fue firmada por los máximos representantes de ambas instituciones el 23 de abril del 2018. Los productos entregables de esta acción fueron: informe de visita de intercambio de la delegación panameña conformada por un representante del Ministerio de Gobierno, un representante de la Procuraduría de la Administración y un representante del Órgano Judicial, para conocer las buenas prácticas en materia de métodos alternos de resolución de conflictos en Madrid España.

Esta actividad se llevó a cabo del 19 al 23 de noviembre 2018 y comprendió la visita al poder judicial de España, con amplia experiencia de Protocolo de Derivación y formación de mediadores; Centro del Colegio Nacional de Abogados de Madrid con experiencia en capacitación continua de los mediadores adscritos al Centro del Colegio de Abogados de Madrid, y en la difusión e información sobre mediación y pautas básicas de actuación de los abogados en mediación; Universidad Carlos III, con experiencia en los temas de formación y evaluación del mediador durante el proceso de aprendizaje, una visita a los juzgados de instrucción de Madrid y los servicios de mediación penal con experiencia en la atención de casos penales con un enfoque restaurativo; visita al ayuntamiento de Madrid con experiencia en la mediación administrativa y al Consejo Nacional de la abogacía que compartió su experiencia en el Derecho Colaborativo y el establecimiento de sus redes en España, experiencia que puede ser compartida a través de un intercambio con el Colegio Nacional de abogados de Panamá.

Los otros productos como la propuesta de protocolo de actuación para la derivación de casos en las jurisdicciones civil penal, familia y niñez y



## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

adolescencia a los Centros; diagnóstico y línea base para la elaboración del proceso de mediación y de los mediadores; Plan Estratégico Nacional de Métodos Alternos y propuesta de Borrador de Ley Integral, serán presentados en el primer semestre y se espera su entrega final en el tercer trimestre del año 2019.

### 4.2.2 Adecuación de instalaciones para el servicio de Mediación

El primero (1) de agosto fue puesto en funcionamiento en el Juzgado Municipal Mixto de Bugaba, una sala de mediación, la cual está a cargo de los Mediadores del Centro de Alanje, con el propósito de brindar el servicio a los ciudadanos del área occidente de la provincia.

Esta iniciativa fue el producto de la visita del Magistrado Coordinador de la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, Dr. Cecilio Cedalise R. en el mes de enero, en la que se detectó la necesidad de brindar el servicio en esta parte de la provincia de Chiriquí, coadyuvando de ésta manera con la gestión del Juzgado a cargo de la licenciada Jamileth García Pinto.

A partir del 26 de diciembre, el Centro de San Miguelito expandió sus servicios, realizando sesiones de mediación en el Edificio de Plaza Fortuna, de esta manera se cuenta con un Centro con instalaciones adecuadas destinado para la mejor atención en los casos derivados de los despachos judiciales del Sistema Penal Acusatorio de ese Circuito Judicial.

### 4.2.3 Reuniones de Trabajo con Coordinadores a nivel de Distrito Judicial

A través de reuniones de trabajo, los mediadores con funciones de supervisión a nivel de distrito judicial, coordinan acciones con el objetivo de uniformar los procedimientos y buenas prácticas llevadas a cabo por los Centros de Métodos Alternos a nivel nacional, igualmente analizar los resultados operativos de los Centros en la presentación de los informes.

Por su parte la Dirección Nacional brinda informe de los avances que se llevan a cabo sobre la mejora de los MASC en el Órgano Judicial, igualmente valida los

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

resultados estadísticos que permiten planificar las actividades destinadas al mejoramiento del servicio de mediación.

Para tal efecto se realizaron dos reuniones, una presencial y otra vía Skype, en enero y en septiembre de 2018. En esta última reunión se establecieron los parámetros para la elaboración del POA 2019, conocer las necesidades de los Centros para ser consideradas en el anteproyecto del presupuesto 2019, otros objetivos la revisión de mecanismos de control interno, establecimiento metas de actividades para el año 2019.

### 4.3 Facilitadores Judiciales Comunitarios

De conformidad con el acuerdo No. 723 del 21 de noviembre del 2008 por medio del cual se crea el Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios, una vez éstos sean capacitados en mediación comunitaria, deben ser inscritos en la Dirección Nacional de Métodos Alternos, quien a su vez tramitará la solicitud de certificación como mediadores comunitarios ante el Ministerio de Gobierno; igualmente llevará un registro y control de las sesiones de mediación en materia comunitaria realizadas por los Facilitadores Judiciales Comunitarios.

Como se desprende de este Acuerdo, se le atribuyen a la Dirección Nacional de Métodos Alternos dos tareas: la relacionada con el proceso de inscripción y expedición de certificación de facilitadores judiciales comunitarios que cuenten con los requisitos para ser mediadores comunitarios; y una segunda relacionada con el registro y control de mediaciones comunitarias que realicen los facilitadores judiciales comunitarios con certificación expedida por el Ministerio de Gobierno.

Desde el mes de abril del año 2018 esta Dirección conjuntamente con la Dirección de Planificación y Presupuesto, a través, del Departamento de Organización Administrativa, inició el procedimiento de inscripción de los Facilitadores Judiciales Comunitarios en la DNARC, conforme lo dispone el artículo 9 del

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

referido Acuerdo 723 del 2008, Realizando un mapeo de los pasos que se llevan a cabo para elaborar el respectivo procedimiento de inscripción en la Dirección Nacional y el procedimiento para realizar la solicitud de certificación como mediadores ante el Ministerio de Gobierno.

Con tales propósitos, se realizaron reuniones conjuntas con la Oficina de Facilitadores Judiciales Comunitarios, Dirección de Asesoría Legal y funcionarios del Departamento de Organización Administrativa de la Dirección de Planificación y Presupuesto, en las que se acordó el procedimiento para la primera fase de inscripción de Facilitadores Judiciales Comunitarios en la Dirección de Métodos Alternos y Resolución de Conflictos y el procedimiento de la solicitud para la expedición de certificaciones como mediadores comunitarios ante el Ministerio de Gobierno de los Facilitadores que cuenten con los requisitos para ello.

Sobre esta primera fase, en el mes de octubre de 2018, se formalizaron las formas: DNARC/MC/01 denominada *“Ficha de Inscripción de Facilitadores Judiciales Comunitario capacitados en mediación comunitaria”* y la forma DNARC/MC/02 denominada *“Formulario para trámite de Registro como mediador comunitario”*; con el propósito de establecer un procedimiento de inscripción de Facilitadores Judiciales Comunitarios que fueron capacitados en mediación comunitaria.

Participan en esta primera fase de inscripción, los jueces coordinadores de los facilitadores judiciales a nivel nacional y funcionarios de la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos y se espera que el proceso de inscripción, a través, de la forma No. 1 en la Dirección Nacional de Métodos, inicie en el primer trimestre y culmine en el tercer trimestre del año 2019; así mismo se ha programado que, durante el tercer trimestre de ese año, los jueces hayan culminado con el proceso de remisión de toda la documentación necesaria que debe ser presentada ante el Ministerio de Gobierno, para poder solicitar la

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

certificación de mediador comunitario de los Facilitadores Judiciales Comunitarios adscritos a su circunscripción judicial.

La segunda fase corresponde a la elaboración de un procedimiento para el control y registro de las sesiones de mediación comunitaria que realicen los Facilitadores Judiciales Comunitarios. En la actualidad la DNARC no tiene registro de actuaciones de facilitadores judiciales como mediadores comunitarios, ni cuenta con procedimiento para ello, por lo que corresponderá realizar una hoja de ruta para establecer este procedimiento con los funcionarios involucrados, lo que se espera será programada y desarrollada luego de concluida la fase de inscripción.



## 5 Servicios de Mediación

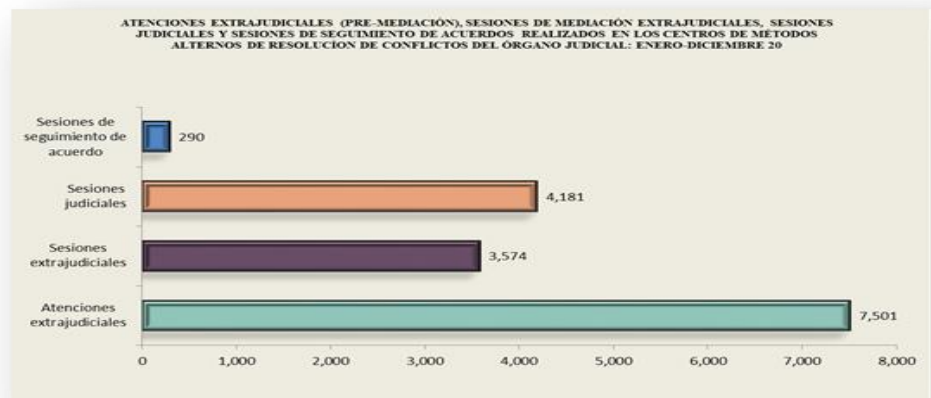
### 5.1 Total de atenciones realizadas durante el periodo enero a diciembre de 2018

Los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos actualmente prestan el servicio de mediación de forma extrajudicial y judicial. En cuanto a las atenciones extrajudiciales, éstas comprenden dos tareas, la primera de ellas es la pre mediación o atención previa a las sesiones de mediación y están relacionadas con la solicitud de servicio; la segunda corresponde a la realización de sesiones de mediación aceptadas. Otro tipo de sesiones de mediación son las judiciales; éstas tienen que ver con aquellos casos instados por los despachos judiciales derivados a los Centros.

Atenciones extrajudiciales	Sesiones extrajudiciales	Sesiones judiciales	Sesiones de seguimiento de acuerdo
7,501	3,574	4,181	290

Fuente: Información de los Centros de Métodos alternos de resolución de conflictos. Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales. Órgano Judicial.

En cuanto a las sesiones de seguimiento de acuerdos de mediación, éstas se realizan en los casos extrajudiciales y en los casos judiciales únicamente cuando está suspendido el proceso, para que se cumpla con la realización de la mediación. En los casos penales por el término suspendido para el cumplimiento del acuerdo.





## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

El siguiente cuadro comparativo permite advertir el incremento de las sesiones de mediación judicial durante los años 2016, 2017 y 2018, siendo que en este último año, el incremento fue de 1,972 sesiones de mediación como producto de las reuniones de trabajo sostenidas con despachos y oficinas judiciales a nivel nacional.

SESIONES DE MEDIACIÓN EXTRAJUDICIALES, SESIONES JUDICIALES Y SESIONES DE SEGUIMIENTO DE ACUERDO POR AÑO: 2015-2018

AÑO	TOTAL	PORCENTAJE	SESIONES		
			Extra Judicial	Judiciales	Seguimiento
Total	22,225	100%	13,514	8,421	290
2015	3,882	17%	3,260	622	-
2016	4,785	22%	3,376	1,409	-
2017	5,513	25%	3,304	2,209	-
2018	8,045	36%	3,574	4,181	290

Fuente: Reporte de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos. Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales. Órgano Judicial.

SESIONES DE MEDIACIÓN EXTRAJUDICIALES, SESIONES JUDICIALES Y SESIONES DE SEGUIMIENTO DE ACUERDO POR AÑO: 2015-2018

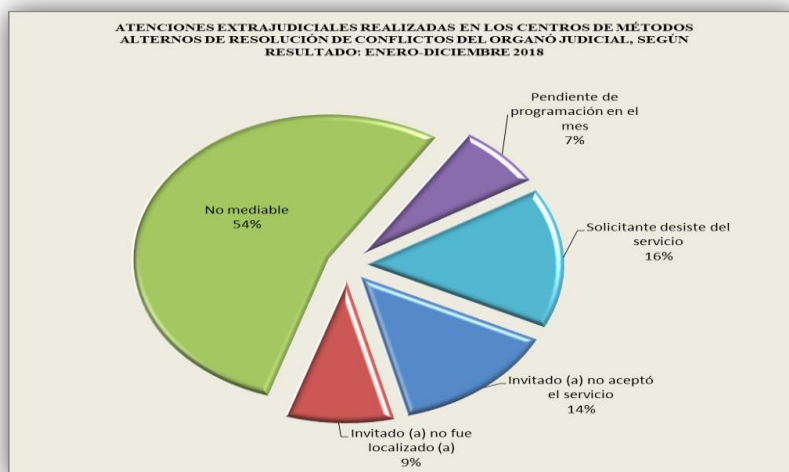


## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

### 5.2 Resultados de las atenciones realizadas en mediación extrajudicial

#### 5.2.1 Pre mediación

Dentro de esta etapa los mediadores determinan si la situación planteada por el usuario que solicita el servicio, puede ser negociable o no, y si las partes tienen condiciones o son aptas para negociar; revisadas estas condiciones se procede a realizar la invitación, labor que es muy bien realizada por los Centros de Métodos



DETALLE	TOTAL
<b>Total de atenciones extrajudiciales</b>	<b>7,501</b>
<b>Solo arribó a orientación</b>	<b>3,264</b>
Invitado (a) no aceptó el servicio	453
Invitado (a) no fue localizado (a)	290
No mediable	1,767
Pendiente de programación en el mes	235
Solicitante desiste del servicio	519

Fuente: Información de los Centros de Métodos alternos de resolución de conflictos. Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales. Órgano Judicial.

Alternos de Resolución de Conflictos, a través, de una llamada telefónica, que de manera personalizada invita a la parte requerida a participar, luego de haberle explicado las ventajas y beneficios de la mediación, por lo que si ésta acepta el servicio, se procede a agendar la sesión de mediación.

Del total de 7,501 solicitudes atendidas durante el año 2018, 3,264 sólo quedaron en atención de orientación, por las causas que describe la presente gráfica.

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

### 5.2.2 Sesiones de mediación Extrajudicial

Del total de 3,574 sesiones de mediaciones extrajudiciales realizadas para el año 2018, 3,096 corresponden a sesiones de mediación relacionadas con asuntos familiares, atendidos en un mayor número de casos en los Centros ubicados en la provincia de Bocas del toro con 597 sesiones, seguido del Centro de San Miguelito con 485 sesiones y en el tercer lugar la provincia de Veraguas con 343 sesiones de mediación.

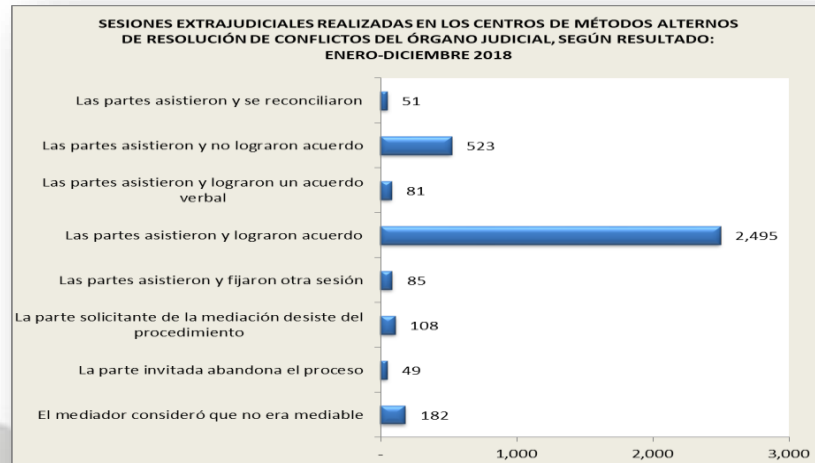
Cenntro	Total	Agrarias	Civil	Comunitarias	Familia Y Niñez	Porcentaje
Total	3,574	14	456	8	3,096	100%
Atlanje	215	-	35	2	178	6.0%
Bocas del toro	634	-	36	1	597	17.7%
Coclé	191	3	39	3	146	5.3%
Colon	183	-	68	-	115	5.1%
David	300	1	44	1	254	8.4%
Edificio 725	23	-	19	-	4	0.6%
Emberá	331	-	17	-	314	9.3%
Herrera	324	-	43	-	281	9.1%
Los santos	151	1	30	-	120	4.2%
Panamá oeste	129	1	10	-	118	3.6%
Plaza Edison	157	-	15	1	141	4.4%
San miguelito	514	-	29	-	485	14.4%
Veraguas	422	8	71	-	343	11.8%

Fuente: Reporte de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos. Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales. Órgano Judicial.

En cuanto a los casos extrajudiciales en materia civil; estos ascendieron a 456 casos, reportándose el mayor número de éstos en la provincia de Veraguas con 71 sesiones de mediación, seguido de Colón con 68 casos, el Centro de la provincia de Herrera con 43 casos. El tipo de proceso más atendido fue de deuda civil con 287 casos.

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

Del total de 3,574 sesiones de mediación realizadas, 2,495 terminaron con acuerdo, 523 sesiones las partes participaron en una sesión pero no alcanzaron un acuerdo.

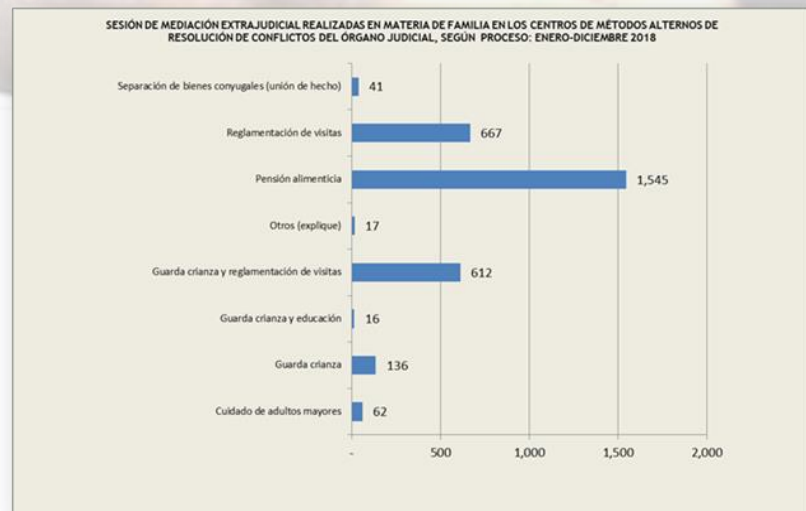


### 5.2.3 Sesiones Extrajudiciales en Materia Familiar

Del total de 3,096

sesiones de mediación en asuntos familiares realizadas, 1,545 fueron para establecer pensión alimenticia,

667 para reglamentación de visitas y 612 guarda crianza y reglamentación de visitas. Como se observa en el presente cuadro, también son atendidos asuntos



## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

relacionados con cuidados de adulto mayor que fueron 62 casos lo que demuestra un incremento de 3 casos más en comparación con el año pasado.

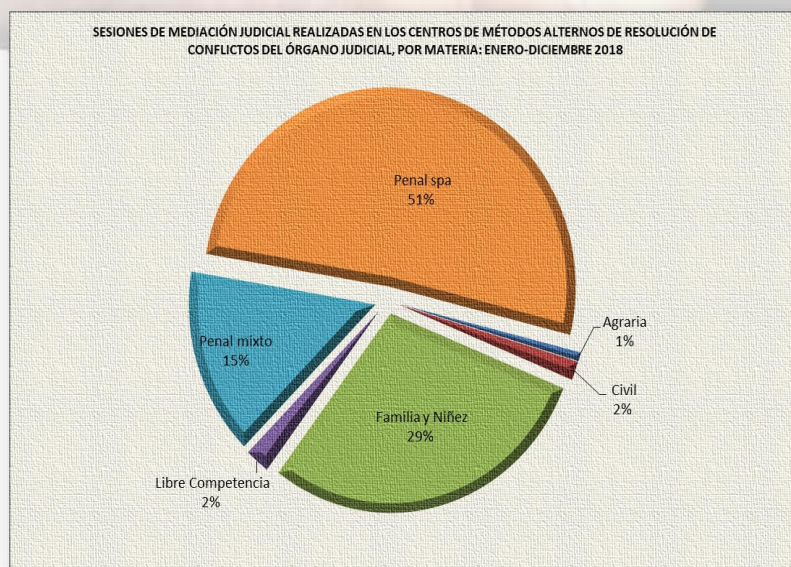
### 5.3 Resultados de sesiones de mediación judicial

Resultado	Total	Agraria	Civil	Familia y niñez	Libre Competencia	Penal mixto	Penal S.P.A.
Total	4,181	30	64	1,219	89	636	2,143
Ambas partes se retiran del proceso	70	2	3	14	2	9	40
El mediador consideró que no era mediable	141	1	2	68	4	15	51
La parte solicitante de mediación desiste del	90		3	27	5	15	40
Las partes asistieron y lograron acuerdo	2,218	11	14	811	14	296	1,072
Las partes asistieron, pero no lograron acuerdo	816	5	7	182	18	130	474
Las partes logran un acuerdo verbal	67	1	1	15	3	14	33
Las partes solicitan prórroga	451	6	25	38	23	96	263
Se fija otra sesión para establecer acuerdos objetivos	230	2	4	35	16	46	127
Una parte se retiró del proceso	98	2	5	29	4	15	43

Fuente: Reporte de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos. Dirección Administrativa de Estadísticas

Las sesiones de mediación derivadas de despachos judiciales incrementaron para el año 2018, de ellas el 51 por ciento que corresponden a 2,143 casos,

fueron derivados de los despachos judiciales del nuevo procedimiento penal,

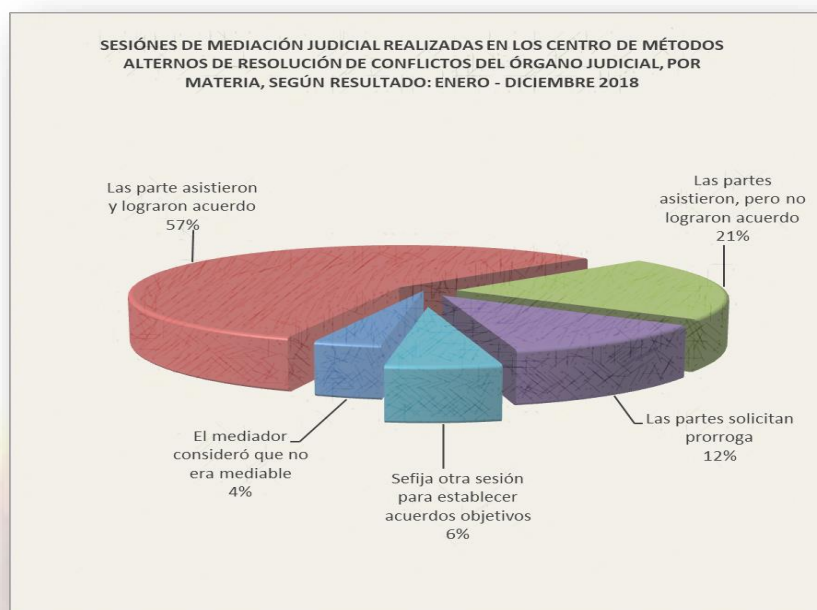


## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

seguido de 1,219 casos proveniente de los despachos de las jurisdicciones de familia y niñez y adolescencia, los que representaron un 29 por ciento del total de sesiones de mediación judicial realizadas.

Los resultados de las sesiones de mediación judicial realizadas, demuestran que un 57 por ciento

de ellas, las partes asistieron y lograron un acuerdo y se observan otros resultados favorables como las solicitudes de prórrogas que resultaron un 12% y la solicitud de otra sesión para establecer criterios



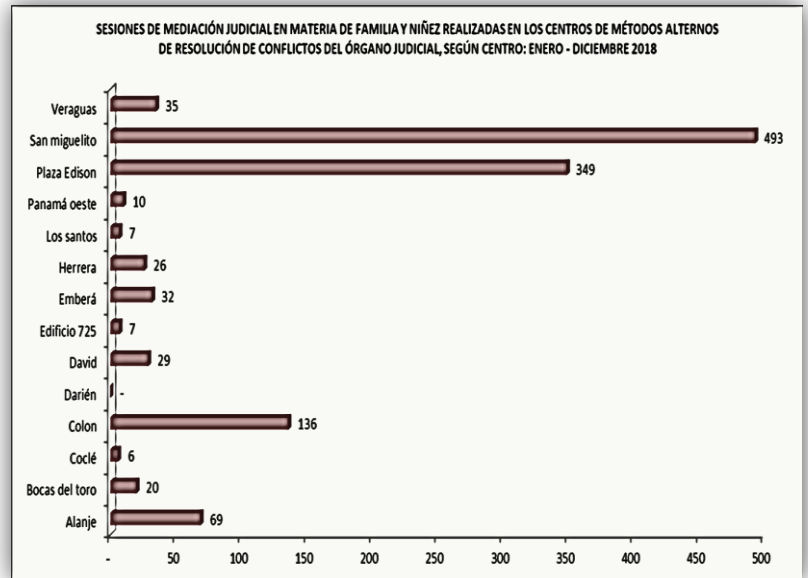
objetivos, 6 %, indicadores demuestran el interés de las partes de seguir negociando y sólo un 21 por ciento de los casos atendidos en mediación judicial, las partes asistieron y no lograron un acuerdo.

### 5.3.1 Resultados de sesiones en diferentes ámbitos

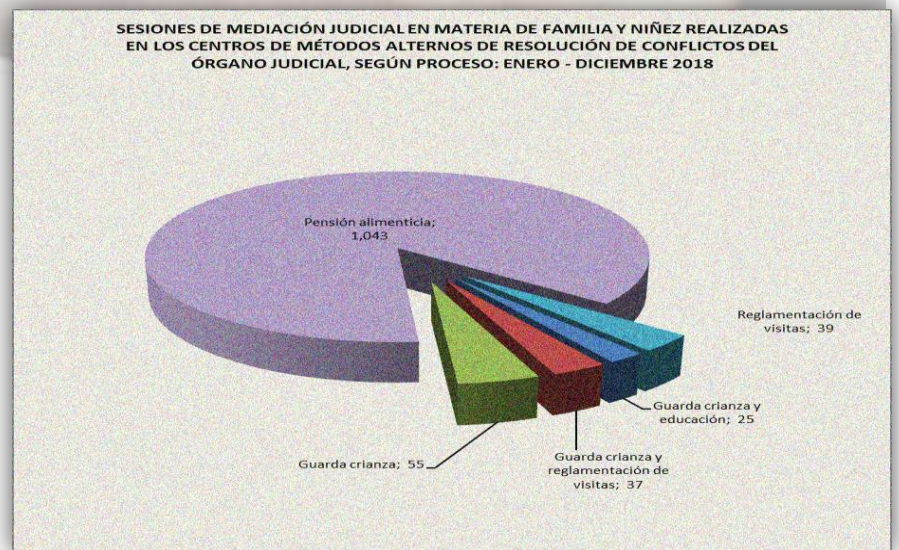
En el ámbito penal, del total de derivaciones judiciales realizadas, el 77% corresponde a casos del Sistema Penal Acusatorio y un 23% son aquellas derivaciones de despachos penales del procedimiento penal mixto de corte inquisitivo.

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

Los delitos más atendidos en ambos tipos de procedimientos fueron los delitos de lesiones personales, hurto y estafas y otros fraudes, y se destaca en el nuevo proceso penal los casos de incumplimiento por deberes familiares que para el año 2018 fueron de 136 casos a diferencia del año 2017 que sólo se atendieron 17 casos.



Los casos familiares también fueron unos de los más atendidos en sesión de mediación judicial, los despachos que más derivaron



fueron aquellos ubicados en el Distrito de San Miguelito; de estos se destacan los juzgados municipales de familia, seguidos de aquellos despachos ubicados en el

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

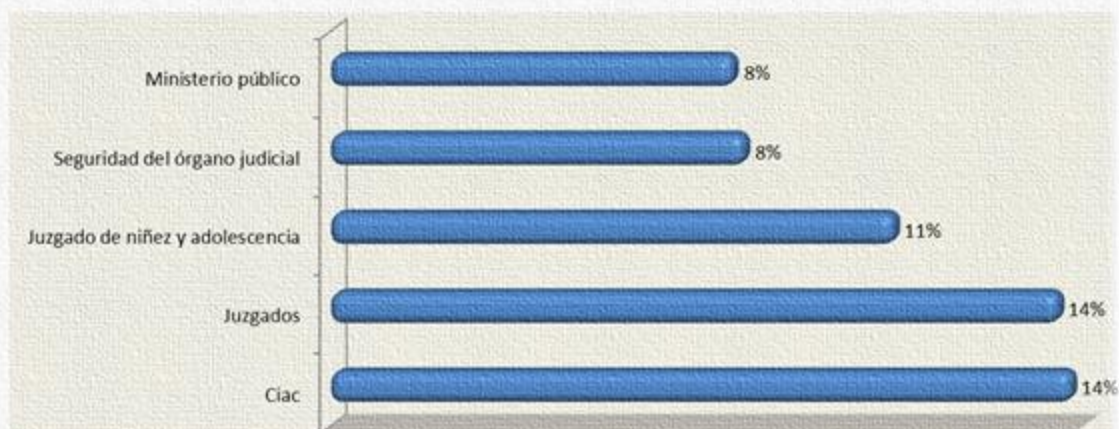
Edificio Plaza Edison, de Niñez y Adolescencia seguido de Colón y Alanje, tal y como se aprecia en la gráfica.

En cuanto a los procesos familiares más atendidos en Sesión de Mediación Judicial encontramos aquellos relacionados con el establecimiento de pensión alimenticia (1,043 sesiones), tal y como se refleja en el cuadro.

### 5.4 Otros estadísticos recabados relacionados con la referencia y derivación de casos

Del total de solicitudes de mediación realizadas (7,501) y (1,035) fueron referidas por los Centros de Atención al Ciudadano del Órgano Judicial (CIAC), (579) por los agentes de seguridad del Órgano judicial y (482) de abogados; otros indicadores son sinónimos de confianza en el servicio prestado por los Centros de Mediación, entre ellos encontramos (435) solicitudes de personas que ya conocían el servicio, (365) recomendados por personas amigas, (247) por familiares; así mismo, de los datos estadísticos, se obtuvo información sobre qué despachos judiciales más refieren a los Centros y se destacan los juzgados de Niñez y Adolescencia a nivel nacional, tal y como se aprecia en la siguiente gráfica.

OFICINAS E INSTITUCIONES QUE MÁS REFIEREN A LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DEL ÓRGANO JUDICIAL: ENERO - JUNIO 2018



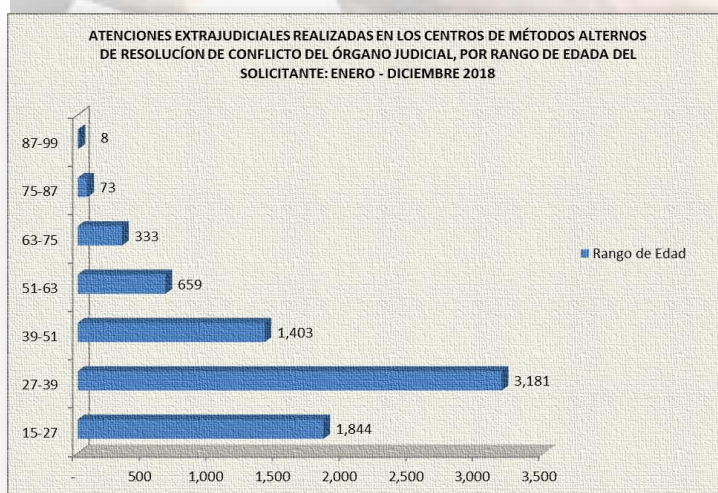
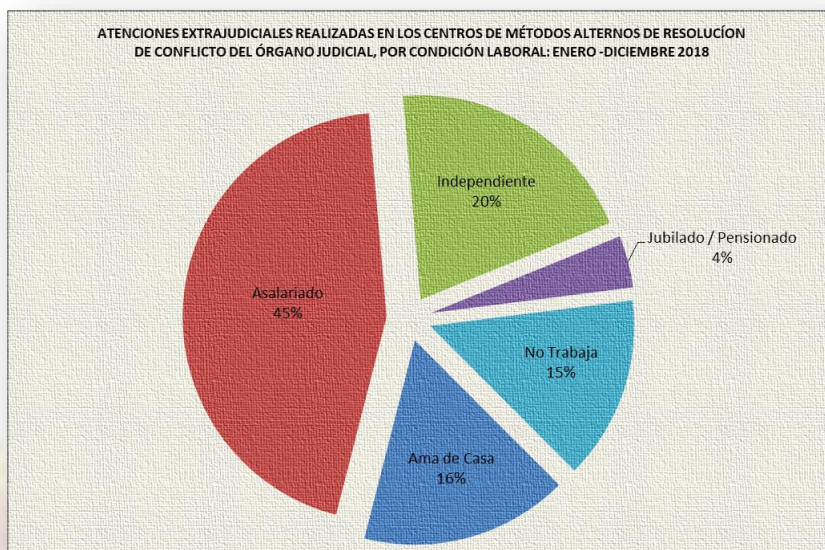


## 5.5 Datos relacionados con la calidad del servicio de mediación e instalaciones de los Centros

Los datos estadísticos recabados en cuanto al servicio de mediación revelan aspectos de interés que son importantes para la gestión y buen desempeño de los Centros como

son la satisfacción de servicios, las condiciones de los Centros, las personas en su condición laboral, edad y género, el número de personas que

conocían el servicio de mediación, así como la población de personas atendidas con discapacidad.



entre los 27 a 39 años de edad.

Del total de solicitudes realizadas un 45% fueron personas cuya condición laboral es de asalariada. El rango de edad de las personas que solicitaron el servicio de mediación oscila

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

En cuanto al género de las personas que solicitaron el servicio de mediación, encontramos que las mujeres, representaron un 55 % de las solicitudes de mediación.

El total de 13,694 personas encuestadas que participaron de sesiones de mediación, 13,135 que representan un 96%, respondieron que sí recomendarían el servicio de mediación, un 45 % calificaron las instalaciones de los Centros como excelentes, otro 28 % muy buena y un 21 % ciento como buena.



## 6 Conclusiones

---

- Los datos estadísticos de los años 2016 a 2018, demuestran una constante en el número de solicitudes del servicio de mediación extrajudicial a diferencia de las sesiones en materia judicial que están en aumento; ello como resultado de reuniones sostenidas entre Despachos Judiciales, Oficinas y Equipo de Mediación. Esta constante en el número de solicitudes de servicio, deja expuesto la necesidad de reforzar las estrategias de divulgación y publicidad sobre todo aquellas de mayor alcance o cobertura.
- En cuanto a las solicitudes de atención (Pre Mediación) durante los años año 2017 y 2018 se mantienen los Centros de Bocas del Toro y San Miguelito con más solicitudes de servicios atendidas; esto como consecuencia que fueron los Centros con mayor número de actividades de divulgación y sensibilización desarrolladas durante el año 2018, así Bocas del Toro realizó (28) actividades y San Miguelito (36).
- Del total de jornadas de sensibilización y divulgación realizadas por los Centros, el mayor número fueron dirigidas a funcionarios del servicio de salud, en (22) casas de salud; seguidas de las jornadas dirigidas a la comunidad educativa (padres de familia y docentes) en (18) escuelas primarias.
- En cuanto a la aceptación del servicio por las partes invitadas a una sesión de mediación, para este año demuestra un resultado favorable, ya que para el año 2018 disminuyó el número de casos no aceptados por los usuarios invitados. Durante el año 2017 fueron un 27% y en el año 2018 este porcentaje sólo alcanzó un 14 % de las solicitudes de servicios atendidas.
- En las sesiones de mediación extrajudicial la materia más atendida es la Familiar con un total de 3,096 casos, siendo el Proceso de Pensión Alimenticia el de mayor número de atención.
- En las sesiones de Mediación Judicial la materia más atendida en los Centros fueron los casos penales, siendo unos 51% derivados de los despachos del Sistema Penal Acusatorio (SPA) y un 15% del proceso penal

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

mixto y es el delito de Lesiones Personales el de mayor número de atención en ambos tipos de procesos penales.

- En cuanto a las oficinas y despachos judiciales que más causas derivan a los Centros, los datos estadísticos demuestran que fueron la Oficina Judicial del Sistema Penal Acusatorio de Plaza Ágora (727), los Juzgados Municipales de Familia (633) y los Juzgado de Niñez y la Adolescencia (344).
- Los Centros que realizaron más Sesiones Judiciales en Materia Familiar a nivel nacional fueron los Centros de San Miguelito (493) derivados de los juzgados municipales de Familia y el Centro Plaza Edison con (349) derivados de los despachos de Niñez y Adolescencia.
- La Población Indígena fue el grupo de atención primaria que más solicitaron los servicios de mediación y se realizaron en los Centros de Bocas del Toro con (727) seguido de Alanje con (22) atenciones realizadas.
- En las Atenciones Extrajudiciales fueron los hombres en un 51% los que más participaron en el servicio, mientras que las mujeres en un 49%.
- El promedio de edad de las personas que más asistieron a los Centros para recibir atención extrajudicial fueron entre las edades de 27 a 39 años reflejando un total de 3,181 personas solicitantes bajo este rango de edad. Durante el año 2017 el rango de edad que registró mayor número de solicitudes de servicio estuvo entre los 34 y 53 años de edad, por lo que en el presente año, fueron personas más jóvenes las que solicitaron el servicio de mediación.
- En cuanto a la condición laboral de las personas que solicitaron el servicio de mediación, se mantiene el mismo rango de personas asalariadas como las más atendidas, para el año 2018 fueron un 45 % y para el año 2017 de un 44 % de las solicitudes y se mantienen el mismo porcentaje del año 2017 el índice de las personas que solicitaron el servicio que no trabajan en un 15%, las amas de casa representaron un 16 % y las personas independientes un 20%.

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

- Sobre la referencia de causas por parte de oficinas y despachos judiciales a los Centros de Medición, labor que coadyuva a la no judicialización de todos los asuntos que llegan al Órgano Judicial, los datos estadísticos reflejaron la importante labor que realizan los Centros de información ciudadana (CIAC) y los agentes de seguridad del Órgano Judicial, quienes de manera efectiva dirigen y orientan a los usuarios sobre el servicio que presta el Órgano Judicial en la resolución de conflictos de forma no adversarial.
- Del total de sesiones de mediación extrajudicial un 5.1 % tuvieron como resultado de la sesión un no mediable, lo que demuestra la eficacia de las sesiones previas (pre Mediación) para no atender en las sesiones de mediación programadas casos que no podían ser atendidos, de esta manera los Centros pueden ser más productivos, atendiendo casos susceptibles del servicio, a la vez que el usuario debidamente informado puede atender la solución de conflictos en las instancias judiciales correspondientes.
- Del total de atenciones (solicitudes de servicio) un 54% de ellas tuvieron como resultado: sólo arribó a orientación. Las razones más frecuentes para que se de este resultado son: si las partes manifiestan violencia, existe previo un proceso, o si alguna de las partes no tiene la condición para negociar.
- En cuanto a las solicitudes de servicio que no pasan a sesiones de mediación por ser un asunto no mediable, el índice para el año 2018 fue de 54% y demostró un aumento de 6% en comparación con el año anterior 2017 cuyos casos representaron un 48%.
- En las sesiones de mediación judicial a diferencia de las sesiones de mediación extrajudicial, las sesiones que tuvieron como resultado un asunto no mediable, sólo representaron un 4%, lo que evidencia la labor efectiva de los operadores de justicia en la derivación de causas, garantizando la tutela judicial de las partes, en aquéllas que no es viable la mediación.

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

- Del total de sesiones de mediación realizadas en todos los Centros (judicial y extrajudicial), los datos estadísticos recabados para el año 2018, demuestran que un 67% de las sesiones realizadas tuvieron como resultados que las partes alcanzaron un acuerdo y un 19% fueron sesiones sin acuerdos.
- El porcentaje de sesiones de mediación con acuerdos presentan un aumento, ya que para el año 2017 estas fueron de 56.5%. De igual manera se evidencia la eficacia en el proceso de mediación, ya que el 14% restante, quedó atribuido a los resultados de solicitud de prórroga para seguir negociando (6%), la fijación de otra sesión para buscar criterios objetivos que permitan una mejor negociación (3%) y sólo un 5% de asuntos no mediables.



## 7 Contactos

La Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, está integrada por Coordinadores Distritales y Coordinadores de Centros y personal de apoyo administrativo.

Los Coordinadores Distritales coadyuvan con la Dirección en la función de evaluación, cumplimiento y aplicación de las políticas y procedimientos administrativos y operativos de los Centros en las provincias bajo su coordinación.

A continuación los contactos y direcciones de las Coordinaciones de Distrito y sus centros:

**Mgter. Oseas René Santamaría**

Mediador Coordinador de los Centros del Primer Distrito Judicial  
Central telefónica 212-7400 Extensión 5911

Teléfono Directo 275-9911  
oseas.santamaria@organojudicial.gob.pa

Centro	Ubicación	Teléfonos y Correo
Panamá Centro 1	Ancón Edificio 351, antiguo IFARHU Emberá, Planta baja.	Teléfono Directo 212-7439 Central telefónica .....ext. 8439 carc.embera@organojudicial.gob.pa
Panamá Centro 2	Ancón, Barrio Balboa, calle John F. Steven, Edificio 725, planta baja.	Teléfono Directo 212-7482 Central telefónica .....ext. 8482 carc.725@organojudicial.gob.pa
Panamá Centro 3	Bethania, Edificio Plaza Edison, instalaciones del Órgano Judicial ubicadas en la vía el Paical, planta baja.	Teléfono 212-7500 ext. 8283 carc.pedison@organojudicial.gob.pa

## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

<b>Panamá – San Miguelito</b>	José Domingo Espinar, Edificio de la Unidad Judicial Regional de San Miguelito, 2do. Piso.	Teléfono Directo 275-9913 Central Telefónica.....ext.5913 carc.smiguelito@organojudicial.gob.pa
<b>Panamá Oeste</b>	La Chorrera, La Pesa, vía Interamericana, Plaza Panamá Oeste, local 5.	Teléfono Directo 244-2422 carc.pmaoeste@organojudicial.gob.pa
<b>Colón</b>	Colón, Puerto Escondido, Edificio de la Unidad Judicial Regional de Colón, Planta Baja.	Teléfono Directo 433-6552 Central telefónica .....ext.3552 carc.colon@organojudicial.gob.pa

**Mgter. Janny Ellis**

Mediador Cordinador de los Centros del Segundo Distrito Judicial  
Central telefónica 212-7300 Extensión 9322

Teléfono Directo 998-2830  
Janny.ellis@organojudicial.gob.pa

<b>Centro</b>	<b>Ubicación</b>	<b>Teléfonos y Correo</b>
<b>Veraguas</b>	Santiago, Avenida Central, Plaza Santa Mónica, instalaciones del Órgano Judicial, 2do. Piso.	Teléfono Directo 998-2830 carc.veraguas@organojudicial.gob.pa
<b>Coclé</b>	Penonomé, calle Nicanor Rosas, Vía La Pintada, al lado del Juzgado de Niñez y Adolescencia.	Teléfono Directo 997-9419 carc.cocle@organojudicial.gob.pa



## Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

**Mgter. Jorge A. Franco**

Mediador Cordinador de los Centros del Tercer Distrito Judicial  
Central telefónica 212-7300 Extensión 1251

Teléfono Directo 758-7624  
j.franco@organojudicial.gob.pa

Centro	Ubicación	Teléfonos y Correo
Bocas del Toro	Changuinola, El Pure, Finca 12, calle Hezekiah Reid.	Teléfono Directo 758-7624 ext. 1250 carc.btoro@organojudicial.gob.pa
Chiriquí Alanje/Bugaba	Alanje, Corregimiento El Tejar, a un costado del Juzgado Municipal / Ubicado en el Juzgado de Bugaba entre calle 1ra y calle 2da. Este, al lado de la Policía Nacional	Teléfonos Directo 772-7609 /6997-6470 carc.alanje@organojudicial.gob.pa
Chiriqui - David	David, Urbanización Alto Verde, Ciudad Judicial, Edificio del Órgano Judicial, 2do. Piso.	Teléfono Directo 777-6128 ext.4128 carc.chiriqui@organojudicial.gob.pa

**Mgter. Verónica Solis Marín**

Mediador Cordinador de los Centros del Cuarto Distrito Judicial  
Teléfono Directo 996-9687

Veronica.solis@organojudicial.gob.pa

Centro	Ubicación	Teléfonos y Correo
Herrera	Chitré, Llano Bonito, Barriada El Rosario, calle sin salida, a un costado del Juzgado de Niñez y Adolescencia.	Teléfono Directo 996-9687 carc.herrera@organojudicial.gob.pa
Los Santos	Avenida Belisario Porras, final Vía Santo Domingo, Las Tablas, Edificio del Sistema Penal Acusatorio.	Teléfono Directo 994-7393 carc.lasantos@organojudicial.gob.pa


Informe de Gestión 2018- Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

## Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

Bethania, Edificio Plaza Edison, Tercer Piso, frente a Vía Ricardo J. Alfaro

Teléfono Directo 275-9911  
[dnmarc@organojudicial.gob.pa](mailto:dnmarc@organojudicial.gob.pa)

Directora  
Mgter. Zionet Silva Batista  
[zionet.silva@organojudicial.gob.pa](mailto:zionet.silva@organojudicial.gob.pa)



Visítenos en  
[www.organojudicial.gob.pa](http://www.organojudicial.gob.pa)