



2022

**DIRECCIÓN DE MÉTODOS ALTERNOS DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
(DMARC)**

**INFORME DE GESTIÓN
2022**

Índice

Contenido

Resumen	1
A.Actividades Administrativas de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.	
1. Promoción del servicio de mediación que ofrecen los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.	2
2. Tabla de vida útil de los archivos administrativos.....	4
3. Manual Operativo de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.	5
4. Procedimiento de Mediación Extrajudicial para los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.	6
5. Protocolo de Actuación de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.....	7
6. Congreso de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.	7
7. Encuesta de calidad y satisfacción del servicio de mediación extrajudicial y judicial.	9
8. Procedimiento de Supervisión para los Coordinadores Distritales.....	10
9. Proyecto de Acuerdo que adopta el Reglamento del Servicio de Mediación Judicial en Asuntos de Sustracción Internacional de Personas Menores de Edad.	11
10. Inscripción de los Facilitadores Judiciales Comunitarios capacitados en 40 horas de Mediación Comunitaria.	12
11. Protocolo de Actuación para la Mediación Comunitaria.....	13
12. Reuniones de trabajo con los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.	14
13. Reforzamiento de conocimientos de mediación.....	14

14. Gira de trabajo para la supervisión de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.....	15
15. Diseño curricular para el Diplomado de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, con énfasis en Mediación Penal y Familiar.....	15
16. Participación en la Comisión Técnica para la elaboración del Plan Estratégico Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos y la Reforma Normativa de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos en Panamá.	16
17. Nuevas instalaciones del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos ubicado en el Distrito de David, provincia de Chiriquí.	16
B. Resultados operativos de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.	
1. Mediación Extrajudicial.	19
2. Mediación Judicial.	21
3. Mediación virtual.....	24
4. Perspectiva de los usuarios del servicio de mediación.	24

Resumen

La Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, fue creada mediante Acuerdo de Pleno No. 252 de 31 de mayo de 2005; regulada por medio del Acuerdo de Pleno No. 685 de 12 de noviembre de 2015 que unifica los Acuerdos No. 294 de 6 de septiembre de 2001, No. 433 de 13 de diciembre de 2001, No. 225 de 19 de junio de 2003 y No. 252 de 31 de mayo de 2005 y dicta disposiciones concernientes a los Métodos y Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

El propósito de esta Dirección, es ayudar a los Tribunales en la descongestión de las causas y facilitar a los usuarios la auto composición amigable de sus conflictos en aras de la paz social.

Durante el año 2022, se desarrollaron actividades administrativas y operativas encaminadas al cumplimiento de las funciones descritas en el Acuerdo de Pleno No. 685 de 12 de noviembre de 2015 y los resultados intermedios del Plan Estratégico Institucional 2020-2030, que tiene como objetivo en el eje #1, la optimización del servicio de métodos alternos en el Órgano Judicial.

Las actividades desarrolladas se basaron en los siguientes objetivos: aumentar la utilización del servicio de métodos de solución de conflictos a través de campañas de promoción que realizaron los mediadores de los diferentes Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos a nivel nacional; mejorar la calidad del servicio de mediación y los estándares de desempeño de los Centros; fortalecer el conocimiento de los mediadores mediante capacitaciones; y crear propuestas para la implementación de nuevos métodos alternativos de solución de conflictos.

El presente documento, también detalla las actividades realizadas en el cumplimiento de funciones asignadas en el Acuerdo de Pleno No. 723 de 21 de noviembre de 2008, con relación al Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios y los resultados operativos de las sesiones de mediación realizadas por los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

A. Actividades Administrativas de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

La Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, para el año 2022 dirigió actividades que tenían como propósito principal, cumplir con el objetivo descrito en el Acuerdo de Pleno No. 685 de 12 de noviembre de 2015, de coadyuvar a los Tribunales en la descongestión de las causas. A su vez se programaron proyectos encaminados a dar continuidad a los objetivos estratégicos del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2020-2030, que busca optimizar el servicio de métodos alternos de resolución de conflictos en el Órgano Judicial.

1. Promoción del servicio de mediación que ofrecen los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

Con la finalidad de aumentar el uso de la mediación por parte de la ciudadanía panameña, como un método para solucionar sus controversias y evitar la judicialización de casos; además de contribuir con la sociedad en el fortalecimiento de una cultura de paz, se programaron actividades para dar a conocer el servicio de mediación, su trayectoria y efectividad en la resolución de conflictos.

Para ello, se trabajó en conjunto con la Dirección General de Comunicación, estableciendo actividades de divulgación como: Entrevistas informativas, para dar a conocer la labor desempeñada por los mediadores(as) y la trayectoria de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos que conmemoran los 20 años de su puesta en funcionamiento; sensibilizaciones desarrolladas por mediadores(as) de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Segundo y Cuarto Distrito Judicial; y difusiones en radio-emisoras del país.

Las entrevistas realizadas fueron transmitidas a través del Programa De La Mano con la Justicia y contó con la participación de la Magistrada Coordinadora de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, Maribel Cornejo Batista, el

Director de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, Dr. Ricaurte Soler Mendizábal y la Coordinadora del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Edificio 351 (Emberá), Magíster Heredia del Carmen Casís Vergara.

Las sensibilizaciones llevadas a cabo por los mediadores(as) de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de Coclé, Colón, Alanje, Veraguas, Herrera y Los Santos, estuvieron dirigidas a Jueces y Servidores Judiciales de las provincias en mención. Estas actividades tuvieron como objetivo principal, fomentar la derivación de casos judiciales de las distintas jurisdicciones a los Centros.



Para la difusión de los servicios de mediación, sus ventajas y beneficios en la solución de controversias, los mediadores(as) de los Centros de Plaza Edison, Coclé y Los Santos, participaron de una divulgación en las emisoras Mensabé de Las Tablas, Mi Favorita en Coclé y La Exitosa en la ciudad de Panamá.



2. Tabla de vida útil de los archivos administrativos.

Para llevar un mayor control documental de los archivos que se mantienen almacenados en la Dirección y los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, se realizó un inventario de los documentos contenidos y se procedió a realizar un análisis de la información almacenada; para luego establecer la vida útil de cada documento.

Estas acciones se programaron como prioridad, porque se cuenta con un alto volumen de información física almacenada y se carece de espacio para continuar guardándola.

Se creó una Tabla de Vida Útil, que describe el tiempo y la acción a realizar con cada documentación, antes de ser digitalizado y posteriormente descartado. La documentación de vital importancia y de uso constante, se mantendrá permanentemente en los archivos físicos.

3. Manual Operativo de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

De conformidad con las disposiciones del Acuerdo de Pleno No. 685 de 12 de noviembre de 2015 y con el propósito de establecer de manera clara cada uno de los pasos, procesos y funciones de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos y los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, se elaboró un Manual Operativo con la información precisa sobre los métodos alternos en el Órgano Judicial.

El Manual Operativo, describe el desarrollo general del proceso de mediación extrajudicial, mediación judicial, mediación comunitaria, conciliación extrajudicial y las funciones de cada uno de los servidores judiciales que colaboran en el servicio de métodos alternos en el Órgano Judicial. Además de lo anterior, describe la estructura organizacional de métodos alternos, de conformidad con el Acuerdo de Pleno No. 685 de 12 de noviembre de 2015.

El documento fue trabajado en conjunto con el analista designado por la Dirección de Planificación y Presupuesto; presentado por el Director, Dr. Ricaurte Soler Mendizábal y aprobado por la Coordinadora de Métodos Alternos de Resolución de

Conflictos, Magistrada Maribel Cornejo Batista. Su implementación se efectuó a partir de su formalización y aprobación en el primer semestre del año 2022.

4. Procedimiento de Mediación Extrajudicial para los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

Consolidar y unificar los procesos que realizan los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, contribuye a desempeñar una labor más efectiva y a su vez, mejora la calidad del servicio que se ofrece al usuario.

Para levantar el procedimiento de mediación extrajudicial, se realizó un análisis del tratamiento que le da cada uno de los Centros a las situaciones y casos que presentan los usuarios en cada una de las provincias a nivel nacional, tomando en cuenta el tipo de población que atiende, el volumen de casos y los procesos que mayormente acuden al servicio de mediación extrajudicial. Dicho análisis se realizó previo a la elaboración del procedimiento, con la finalidad de establecer una metodología que pueda ser utilizada para todo tipo de usuario.

En atención a lo antes expuesto, los formularios elaborados, contienen un lenguaje amigable para el entendimiento de los usuarios y que a su vez, sirvan para recopilar la información estadística de los casos atendidos y el desempeño de los mediadores(as) de los Centros. Los formularios que contienen cláusulas legales como el Convenio de Aceptación de los Servicios de Mediación, fueron consultados a la Dirección de Asesoría Legal previo a su formalización.

El procedimiento de Mediación Extrajudicial, fue trabajado en conjunto con la Dirección de Planificación y Presupuesto.

5. Protocolo de Actuación de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

Para aumentar la utilización de la mediación por parte de los Despachos Judiciales, los Centros organizan reuniones con Jueces, Magistrados y Servidores Judiciales, con la finalidad de impulsar la derivación de casos que pueden ser resueltos a través de mecanismos alternativos de solución de conflictos.

Con este objetivo, el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Edificio 351 (Emberá), llevó a cabo reuniones con Jueces Municipales del Distrito de



Panamá y Magistrados del Tribunal Superior de Familia del Primer Distrito Judicial, para implementar estrategias de derivación de casos. Como resultado de las reuniones realizadas, se diseñó un protocolo de actuación para la derivación de casos de Pensión Alimenticia a los Centros del Distrito de Panamá.

El protocolo de actuación, comenzó en el mes de marzo de 2022 y se estudia la posibilidad de su implementación en todos los Centros a nivel nacional.

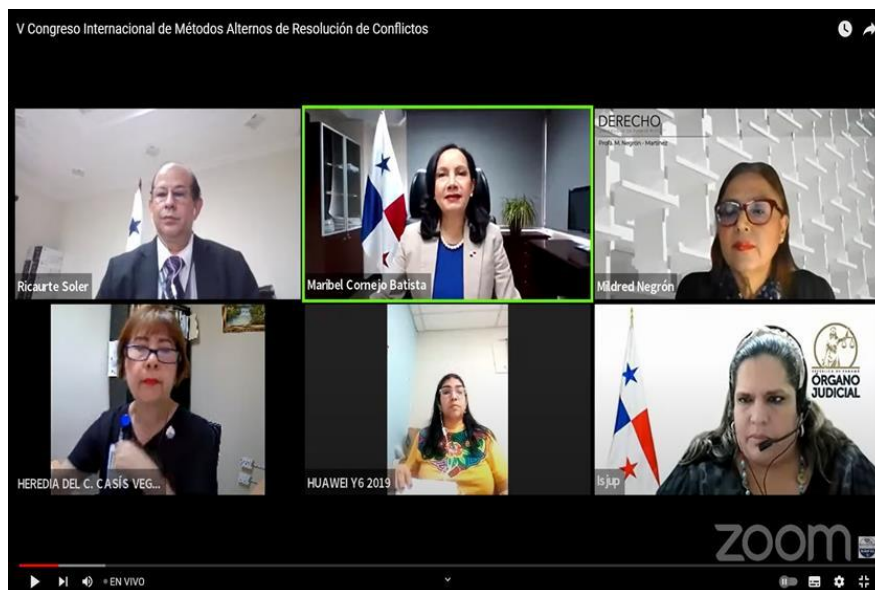
6. Congreso de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

Para fortalecer los conocimientos en materia de métodos alternos de resolución de conflictos y actualizar los conceptos que se utilizan para desarrollar la mediación, se organizó con el Instituto Superior de la Judicatura, Dr. César Augusto Quintero, el

Congreso de Actualización de Métodos Alternos que contó con la participación de expositores nacionales e internacionales.

Previo al inicio del V Congreso Internacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, se llevó a cabo una Conferencia Magistral el día 18 de noviembre de 2022, con el tema “Mediación y Violencia de Género”; la misma estuvo dictada por la Dra. Mildred Negrón Martínez de Puerto Rico.

El V Congreso Internacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, se realizó los días 22 y 23 de noviembre de 2022 en la modalidad virtual; estuvo dirigido a servidores judiciales, mediadores, abogados, jueces y magistrados nacionales e internacionales.



El Congreso, dio inicio con las palabras de bienvenida por parte de la Dra. Ana Zita Rowe López, Directora del Instituto Superior de la Judicatura, Dr. César Augusto Quintero; luego la Magistrada Coordinadora de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, Maribel Cornejo Batista, inauguró el V Congreso Internacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, destacando la

importancia de este tipo de actividad académica en el desempeño de las funciones de los mediadores del Órgano Judicial.



El contenido de los temas presentados por los expositores fueron los siguientes:

- El desarrollo de la mediación virtual en Texas y los Estados Unidos.
- Justicia y construcción de paz.
- Importancia de la formación de los mediadores.
- Los mediadores como promotores de paz.
- El principio de confidencialidad.
- La confidencialidad en el sector público.
- Valor jurídico de los acuerdos de mediación.
- Tribunales de tratamientos de drogas.
- Técnicas y herramientas de la conciliación.

El Instituto Superior de la Judicatura de Panamá
Doctor César Augusto Quintero Correa
y la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

ORGANIZAN

22 y 23
de noviembre de 2022
Hora: 1:00 p.m. - 5:30 p.m.

V Congreso Internacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos
Dirigido a servidores judiciales, mediadores, abogados, jueces y magistrados nacionales e internacionales.

EXPOSITORES:

Miguel-Luis Jaime	Martha Osorio
Alfredo Sánchez	Marta Teresa Jaime
Francisco Rojas	Marta Falcón
Leticia García	Manuel Bernal
Miguel Clara	Walter Wright
Emilio Rodríguez	Josée Osorio M.

CONTENIDO:

- El Desarrollo de la Medición Virtual en Texas y los Estados Unidos
- Justicia y Construcción de Paz
- Importancia de la Formación de los Mediadores
- Los Mediadores como Promotores de Paz
- El Principio de Confidencialidad
- La Confidencialidad en el Sector Público
- Valor Jurídico de los Acuerdos de Mediación
- Tribunales de Tratamientos de Drogas
- Técnicas y Herramientas de Conciliación

RECONOCIMIENTOS:
150 CUPOS

PARA MAYOR INFORMACIÓN: Lúcia Alma Hernández
teléfono: 2121-7320 • E-MAIL: l.hernandez@icjgajudicial.gob.pa

www.icjgajudicial.gob.pa

7. Encuesta de calidad y satisfacción del servicio de mediación extrajudicial y judicial.

Encaminados a un proceso de mejora continua del servicio de mediación, se diseñó una encuesta de calidad y satisfacción del servicio, para conocer el desempeño según los usuarios del procedimiento de mediación desarrollado por los

mediadores; así como los aportes y sugerencias que tengan a bien brindar los usuarios para la mejora del servicio de mediación.

La encuesta está diseñada para ser aplicada a los usuarios que participen de las sesiones de mediación en la modalidad extrajudicial y judicial, la misma cuenta con 10 preguntas enfocadas a conocer la percepción del usuario en cuanto al tiempo de duración de la sesión de mediación, las actuaciones del mediador durante la sesión de mediación y la calidad del servicio brindado por el Centro que lo atendió.

Para que los usuarios establezcan su ponderación a las preguntas de la encuesta, se utilizó el formato de Escala de Likert donde el número “1” representa “totalmente en desacuerdo” y el número “5” representa totalmente de acuerdo, siendo este último la mejor calificación brindada.

8. Procedimiento de Supervisión para los Coordinadores Distritales.

Esta Dirección cuenta con 14 Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos a nivel nacional; los mismos cuentan con un Coordinador Distrital encargado de supervisar las tareas administrativas y operativas que realicen, de acuerdo a las funciones que están descritas en el Acuerdo de Pleno No. 685 de 12 de noviembre de 2015.

Con el objetivo de garantizar la efectividad de las labores desarrolladas por los Coordinadores Distritales, se ha establecido un procedimiento de Supervisión que describe los pasos a seguir para la planificación, programación y gestión de las visitas de supervisión a los Centros bajo su cargo; dicho proceso implica el llenado de formularios que deben ser aprobados por el Director Nacional para que los Coordinadores Distritales procedan a trasladarse al Centro que va a supervisar presencialmente.

De igual forma, cuentan con un formato para registrar los hallazgos e instrucciones de mejora dirigidas al Centro que se esté supervisando.

9. Proyecto de Acuerdo que adopta el Reglamento del Servicio de Mediación Judicial en Asuntos de Sustracción Internacional de Personas Menores de Edad.

La propuesta de Reglamento, es un documento desarrollado en el marco de una cooperación internacional con la Conferencia de La Haya, que tiene como objetivo implementar el procedimiento de mediación judicial en casos de sustracción internacional de menores a la luz del Convenio de La Haya de 1980.

El documento fue trabajado en conjunto con la Jueza Delia Cedeño del Juzgado de Niñez y Adolescencia del Primer Distrito Judicial, la Jueza Margarita Camargo del Juzgado de Niñez y Adolescencia de Chiriquí (Juezas enlaces para la aplicación del Convenio de La Haya de 1980) y el Dr. Ignacio Goicochea, representante de la Conferencia de La Haya para América Latina y El Caribe.

La metodología utilizada para el desarrollo del documento fue: reuniones de trabajo llevadas a cabo de forma virtual; posteriormente el documento fue enviado al Centro de Documentación Judicial del Órgano Judicial para ser levantado en formato de Acuerdo y una vez entregado, se remitió a los Magistrados y Jueces que conforman el Tribunal Superior de Niñez y Adolescencia para su aprobación.

Luego de ser aprobado por las instancias correspondientes, se entregó a la Unidad Coordinadora de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, para los trámites de formalización correspondientes.

10. Inscripción de los Facilitadores Judiciales Comunitarios capacitados en 40 horas de Mediación Comunitaria.

Desde la creación del Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios, la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, ha trabajado en conjunto con la Oficina Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios para cumplir con las disposiciones del Acuerdo de Pleno No. 723 de 21 de noviembre de 2008. Se realizaron capacitaciones a Facilitadores de la provincia de Veraguas, Darién, Chiriquí, Herrera, Coclé, Bocas del Toro, Panamá Oeste, Panamá, Colón y Los Santos.

Las capacitaciones realizadas constaban de 5 módulos con temas como: normas sobre la mediación; el conflicto y la comunicación; mediación; etapas de la mediación; y casos prácticos. La formación fue brindada a los Facilitadores por los Mediadores de los diferentes Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos a nivel nacional.

Para los Facilitadores Judiciales Comunitarios que ya contaban con la capacitación inicial de 40 horas en mediación comunitaria, se procedió a realizar la inscripción en el registro que mantiene la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, el cual cuenta con una ficha de inscripción con los datos personales del Facilitador a la que se le es asignado un número de expediente donde reposa toda la información correspondiente al Facilitador.

En el año 2022, se culminó con la inscripción de todos los Facilitadores capacitados y se remitió a cada uno a través de la Oficina Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios, la certificación que hace constar que ha concluido dicho proceso. Se entregaron un total de 313 certificaciones a nivel nacional.

A la fecha se cuenta con un total de 498 Facilitadores Judiciales Comunitarios inscritos en la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos como capacitados en mediación comunitaria.

11. Protocolo de Actuación para la Mediación Comunitaria.

Para dotar a los Facilitadores(as) Judiciales Comunitarios de un documento que contenga los aspectos generales y específicos de la mediación comunitaria, se ha elaborado un Protocolo de Mediación Comunitaria, que explica paso a paso cómo se desarrolla el proceso de mediación comunitaria, desde la solicitud realizada por el usuario hasta que se concreta y se realiza la sesión de mediación comunitaria.

El protocolo describe la base legal que rige la mediación comunitaria, los principios de la Justicia Comunitaria, los principios de la Mediación Comunitaria, los asuntos comunitarios que se pueden mediar, las etapas del encuentro de Mediación Comunitaria y los detalles que debe contener el acuerdo de Mediación Comunitaria.

A su vez, se establecen formatos para el registro y control estadístico de las sesiones de mediación comunitaria que realicen, el formulario creado consta de varias partes para el registro de la solicitud, gestión y resultado de las sesiones de mediación comunitaria. Dicho formulario ha sido debidamente aprobado por la Dirección de Planificación y Presupuesto para su uso.

Además de lo anterior, se ha creado un formato de acuerdo, que contiene la información legal y las disposiciones que dicta la Ley 16 de 17 de junio de 2016 para las formalidades del acuerdo de mediación comunitaria; esto para que el Facilitador(a), tenga una base de cómo debe redactar el acuerdo de mediación comunitaria.

12. Reuniones de trabajo con los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

Las reuniones realizadas tuvieron como objetivo, monitorear el desempeño de las labores en cada uno de los Centros y además conocer las necesidades que requieran para el desarrollo de sus funciones. Además, se abordaron temas como la derivación de los casos judiciales, la programación de las divulgaciones, el cumplimiento de las directrices emitidas por la Corte Suprema de Justicia mediante.

En las reuniones los mediadores, realizaban consultas y sugerencias de mejora para el servicio de mediación.

13. Reforzamiento de conocimientos de mediación.

Como una forma de garantizar la actualización continua de las técnicas y herramientas de mediación, se realizaron conversatorios los días martes en horario de 1:00 p.m. – 2:00 p.m.; horario escogido para no afectar la jornada laboral. Cabe destacar, que la formación era de forma voluntaria a los mediadores de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos y fue dictada por el Director, el Dr. Ricaurte Soler Mendizábal.



14. Gira de trabajo para la supervisión de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

Para dar cumplimiento a las funciones de velar y supervisar el buen funcionamiento de los Centros, se realizaron visitas de supervisión en el mes de mayo de 2022, a los Centros de Panamá Oeste, Coclé, Veraguas, David y Alanje.

En la gira de trabajo se llevaron a cabo reuniones con los Coordinadores de Centro y mediadores para evaluar el desarrollo y resultado de los procesos de mediación que ingresan; además de verificar el manejo administrativo de cada Centro.

15. Diseño curricular para el Diplomado de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, con énfasis en Mediación Penal y Familiar.

La Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, tiene dentro de sus funciones programar, organizar y dictar en conjunto con el Instituto Superior de la Judicatura y otras instituciones nacionales o internacionales de enseñanza, los seminarios, cursos, postgrados y licenciaturas dirigidos a todos los árbitros, mediadores, conciliadores y facilitadores que ejerzan funciones en los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial.

En atención a ello, se elaboró un Diseño Curricular para un Diplomado de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, con énfasis en Mediación Penal y Familiar; el mismo tiene el objetivo de formar especialistas de alto nivel que desarrollen habilidades y destrezas para la aplicación de los mecanismos de solución de conflictos, como herramientas que faciliten la convivencia pacífica de los ciudadanos.

16. Participación en la Comisión Técnica para la elaboración del Plan Estratégico Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos y la Reforma Normativa de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos en Panamá.

Mediante Nota P.C.S.J. No. 518-2022 se realizó la designación como representante por parte del Órgano Judicial, a el Director de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos para la mesa de trabajo de la Comisión Técnica.

A partir de la fecha de la designación, se ha participado en las 14 reuniones de trabajo, organizadas por el Ministerio de Gobierno para la actualización de la normativa panameña referente a los métodos alternos de resolución de conflictos y el plan estratégico nacional.

Entre las instituciones que participan de las reuniones de trabajo se encuentra: El Centro de Conciliación y Arbitraje de Panamá, Centro de Solución de Conflictos de la Procuraduría de la Administración, Ministerio de Trabajo, Colegio Nacional de Abogados, Universidad de Panamá, Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia, entre otros.

El desarrollo de el Plan Estratégico Nacional y la Reforma Normativa de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, será de interés nacional y contendrá un escenario de términos para desarrollar mejor la conciliación, la mediación e implementar otros medios de solución de conflictos.

17. Nuevas instalaciones del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos ubicado en el Distrito de David, provincia de Chiriquí.

Las instalaciones del Centro de David, fueron reubicadas en el nuevo edificio donde se alberga el Instituto de Defensa Pública y la Oficina de Asesoría Legal Gratuita para Víctimas del Delito.

Las nuevas y modernas instalaciones cuentan con 6 salas de mediación, una amplia sala de espera para los usuarios, una recepción y baños para hombres, mujeres y niños.

La inauguración del Centro de David, se realizó en el mes de diciembre con el corte de cinta por parte de la Magistrada Presidenta de la Corte Suprema de Justicia, María Eugenia López Arias, junto a los integrantes del Pleno: la Magistrada Coordinadora de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, Maribel Cornejo Batista, la Magistrada de la Sala Primera de lo Civil, Miriam Yadira Cheng Rosas, la Magistrada de la Sala Tercera de lo Contencioso – Administrativo y Laboral, María Cristina Chen Stanziola y la Secretaria Administrativa del Órgano Judicial, Dra. Vielsa Ríos.



B. Resultados operativos de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

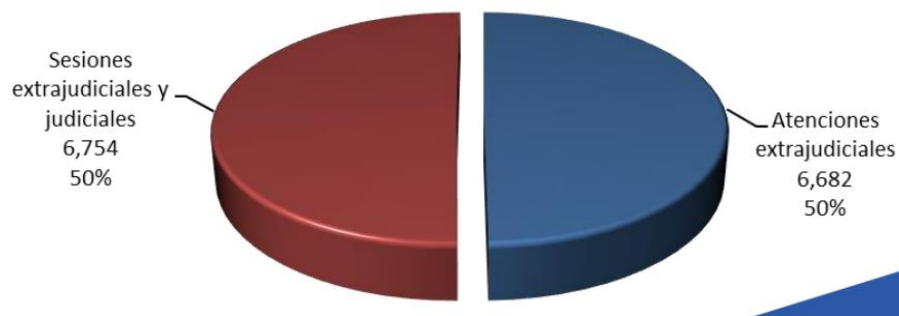
Los datos estadísticos de los servicios brindados por los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos a nivel nacional, reflejan un total de 6,682 atenciones extrajudiciales u orientaciones y 6,754 sesiones de mediación, de las cuales 3,130 son extrajudiciales y 3,624 son judiciales.

SERVICIOS BRINDADOS EN LOS CENTROS DE MEDIACIÓN EN EL ORGANO JUDICIAL, POR TIPO DE SERVICIOS: AÑO 2022

Atenciones extrajudiciales	Sesiones extrajudiciales y judiciales	Total
6,682	6,754	13,436

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

SERVICIOS BRINDADOS EN LOS CENTROS DE MEDIACIÓN EN EL ORGANO JUDICIAL, POR TIPO DE SERVICIOS: AÑO 2022



Los resultados estadísticos 2022, reflejan un aumento en todas las gestiones que atienden los mediadores (atenciones extrajudiciales u orientaciones, sesiones de mediación en las modalidades extrajudicial y judicial, sesiones de seguimiento extrajudicial y gestiones de seguimiento judicial). Los servicios brindados por los

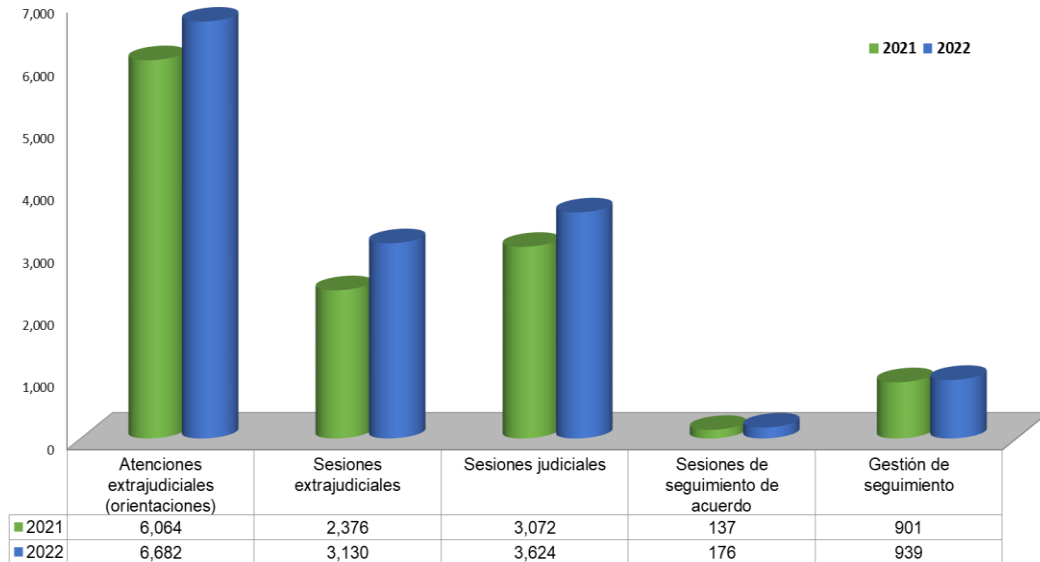
Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos a nivel nacional, aumentaron un 15.94% comparados con el año 2021.

ATENCIÓNES EXTRAJUDICIALES (ORIENTACIONES), SESIONES DE MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL, SESIONES DE SEGUIMIENTO DE ACUERDO Y GESTIONES DE SEGUIMIENTO JUDICIAL DE LOS AÑOS 2021 Y 2022

	2021	2022
TOTAL...	12,550	14,551
Atenciones extrajudiciales (orientaciones)	6,064	6,682
Sesiones extrajudiciales	2,376	3,130
Sesiones judiciales	3,072	3,624
Sesiones de seguimiento de acuerdo	137	176
Gestión de seguimiento	901	939

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

ATENCIÓNES EXTRAJUDICIALES (ORIENTACIONES), SESIONES DE MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL, SESIONES DE SEGUIMIENTO DE ACUERDO Y GESTIONES DE SEGUIMIENTO JUDICIAL DE LOS AÑOS 2021 Y 2022



1. Mediación Extrajudicial.

En la modalidad de mediación extrajudicial, se realizan atenciones u orientaciones a los usuarios que acuden a los Centros a solicitar el servicio, en algunos casos dichas

orientaciones se concretizan y se programan sesiones de mediación; sin embargo, hay casos que no se logran agendar debido a situaciones que no pueden ser mediables o una de las partes no acepta acudir a una sesión de mediación.

El total de atenciones extrajudiciales realizadas en el año 2022 es de 6,682 de las cuales se realizaron 3,310 sesiones de mediación extrajudicial.

Los Centros con mayor número de atenciones extrajudicial son: Bocas del Toro, San Miguelito y Veraguas.

ATENCIONES EXTRAJUDICIALES (ORIENTACIONES) Y SESIONES DE MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL, REALIZADAS EN LOS CENTRO DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN CENTRO: AÑO 2022

Centro	Atenciones u orientaciones	Sesiones de mediación
TOTAL...	6,682	3,130
Alanje	246	118
Bocas del Toro	2,025	973
Bugaba	190	73
Coclé	243	121
Colón	356	134
David	451	252
Edificio N°725	59	21
Edificio Emberá	538	246
Herrera	398	183
Los Santos	308	110
Panamá Oeste	245	99
Plaza Edison	193	58
San Miguelito	855	443
Veraguas	575	299

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

Los casos más atendidos en las sesiones de mediación extrajudicial, corresponden a asuntos familiares como guarda y crianza, régimen de comunicación y visitas y pensión alimenticia.

SESIONES DE MEDIACIÓN EXTRAJUDICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, POR MATERIA: AÑO 2022

Centro	Total	Porcentaje	Agrarias	Civil	Asunto Familiar
TOTAL...	3130	1	10	406	2714
Alanje	118	3.8%	-	15	103
Bocas del Toro	973	31.1%	5	27	941
Bugaba	73	2.3%	-	12	61
Coclé	121	3.9%	-	33	88
Colón	134	4.3%	-	82	52
Darién	-	0.0%	-	-	-
David	252	8.1%	-	42	210
Edificio N°725	21	0.7%	-	20	1
Edificio Emberá	246	7.9%	-	-	246
Herrera	183	5.8%	2	54	127
Los Santos	110	3.5%	1	37	72
Panamá Oeste	99	3.2%	-	9	90
Plaza Edison	58	1.9%	-	8	50
San Miguelito	443	14.2%	-	13	430
Veraguas	299	9.6%	2	54	243

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

2. Mediación Judicial.

Las sesiones de mediación en la modalidad judicial, corresponden a las derivaciones realizadas por las Oficinas y Despachos Judiciales. En el año 2022 se programaron 5,045 sesiones de mediación judiciales, de las cuales se realizaron 3,624. Las sesiones programadas y no realizadas se deben a inasistencia de las partes,

reprogramación a solicitud de las partes, el caso no es mediable o una de las partes desiste del proceso de mediación.

Los Centros que atienden el mayor número de derivaciones judiciales son: Plaza Edison, San Miguelito, David y Panamá Oeste.

SESIONES DE MEDIACIÓN JUDICIAL REALIZADAS Y NO REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL SEGÚN CENTRO: AÑO 2022

CENTRO	Total	Realizadas		No Realizadas	
		Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Total...	5,045	3,624	72%	1,421	28%
Alanje	51	33	0.7%	18	0.4%
Bocas del Toro	158	117	2.3%	41	0.8%
Bugaba	22	17	0.3%	5	0.1%
Coclé	355	259	5.1%	96	1.9%
Colón	325	248	4.9%	77	1.5%
Darién	37	31	0.6%	6	0.1%
David	787	454	9.0%	333	6.6%
Edificio N°725	262	197	3.9%	65	1.3%
Edificio Emberá	157	155	3.1%	2	0.0%
Herrera	284	191	3.8%	93	1.8%
Los Santos	203	136	2.7%	67	1.3%
Panamá Oeste	637	362	7.2%	275	5.5%
Plaza Edison	1,143	895	17.7%	248	4.9%
San Miguelito	553	470	9.3%	83	1.6%
Veraguas	71	59	1.2%	12	0.2%

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

El mayor número de casos atendidos a través de la modalidad de mediación judicial, corresponden a la jurisdicción penal (Sistema Penal Acusatorio), Familia y Niñez y Adolescencia.

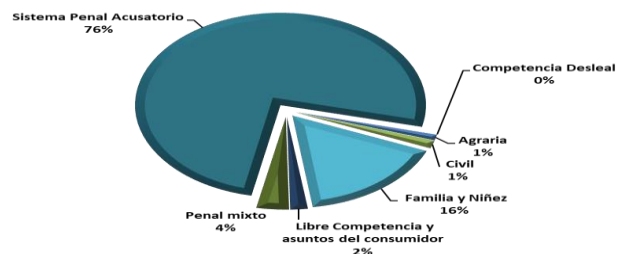
SESIONES DE MEDIACIÓN JUDICIAL REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL POR MATERIA, SEGÚN CENTRO: AÑO 2022

Centro	Total	Agraria	Civil	Familia y Niñez	Libre Competencia y asuntos del consumidor	Penal mixto	Sistema Penal Acusatorio	Propiedad Industrial	Competencia Desleal
TOTAL...	3,624	36	50	598	68	129	2,739	3	1
Alanje	33	-	-	26	-	-	7	-	-
Bocas del toro	117	-	-	12	-	1	104	-	-
Bugaba	17	-	1	16	-	-	-	-	-
Coclé	259	1	5	10	-	-	243	-	-
Colón	248	-	6	72	-	12	158	-	-
Darién	31	-	-	-	-	-	31	-	-
David	454	12	21	99	-	-	322	-	-
Edificio 725	197	-	4	-	68	112	9	3	1
Edificio Emberá	155	-	-	155	-	-	-	-	-
Herrera	191	5	2	7	-	1	176	-	-
Los santos	136	6	3	-	-	-	127	-	-
Panamá Oeste	362	-	1	-	-	1	360	-	-
Plaza Edison	895	-	1	21	-	-	873	-	-
San Miguelito	470	-	2	150	-	2	316	-	-
Veraguas	59	12	4	30	-	-	13	-	-

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

El 76% de las sesiones de mediación judicial son del Sistema Penal Acusatorio, 16% de Familia y Niñez, 4% Penal Mixto, 2% Libre Competencia y Asuntos del Consumidor y 1% Civil y Agrario.

SESIONES DE MEDIACIÓN JUDICIAL REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, POR MATERIA, SEGÚN CENTRO: AÑO 2022



3. Mediación virtual.

Las sesiones de mediación virtual, se están realizando en casos derivados de los Despachos y Oficinas Judiciales; este servicio se brinda mayormente a las personas privadas de libertad en los Centros Penitenciarios, a personas que se encuentren en otro país y a personas que viven en lugares distantes y no pueden trasladarse hasta un Centro para realizar la sesión de mediación de forma presencial.

SESIONES DE MEDIACIÓN JUDICIAL REALIZADAS DE FORMA VIRTUAL POR LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, AÑO 2022

CENTRO	Total	VIRTUAL
TOTAL...	3,624	208
Alanje	33	-
Bocas del Toro	117	11
Bugaba	17	-
Coclé	259	11
Colón	248	5
Darién	31	30
David	454	62
Edificio N°725	197	-
Edificio Emberá	155	-
Herrera	191	6
Los Santos	136	6
Panamá Oeste	362	6
Plaza Edison	895	60
San Miguelito	470	11
Veraguas	59	-

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

4. Perspectiva de los usuarios del servicio de mediación.

Al culminar la sesión de mediación en las modalidades extrajudicial y judicial, se aplica una encuesta de calidad y satisfacción del servicio de mediación, con la finalidad de recopilar información para medir la calidad de la atención brindada por los mediadores y a su vez, identificar posibles mejoras al servicio de mediación.

Los datos estadísticos recopilados, demuestran que, de las 11,625 personas encuestadas, 11,359 respondieron que recomendarían los servicios de mediación y 120 respondieron que no los recomendarían. Esto quiere decir que un 98% de las personas encuestadas, aprueban la utilización de mecanismos alternativos para resolver sus controversias, en este caso a través de mediación.

RESPUESTA DE LOS USUARIOS EN LAS SESIONES DE MEDIACIÓN A LA PREGUNTA DE LA ENCUESTA:
¿RECOMENDARÍA LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE MEDIACIÓN?: AÑO 2022

Centro	Total	Recomendaría los Servicios		
		No	Sí	No Respondió
TOTAL...	11,625	120	11,359	146
Alanje	247	3	239	5
Bocas del Toro	538	13	503	22
Bugaba	157	-	156	1
Coclé	762	2	760	-
Colon	802	6	785	11
Darién	45	-	45	-
David	313	2	308	3
Edificio 725	370	10	346	14
Edificio Emberá	674	-	672	2
Herrera	636	1	634	1
Los Santos	374	1	372	1
Panamá Oeste	821	12	796	13
Plaza Edison	3,060	37	2,966	57
San Miguelito	2,148	23	2,112	13
Veraguas	678	10	665	3

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

