



Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

Informe de Gestión Anual 2023

Índice

Estructura Organizacional	1
Resumen	3
Contenido	
A- Actividades Administrativas	
1. Divulgación y promoción del servicio de mediación.	4
2. Acciones para la derivación de casos judiciales.	7
3. Servicio de mediación en Comarcas Indígenas.	8
4. Puesta en funcionamiento del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos ubicado en el Edificio de Plaza Fortuna.	8
5. VI Congreso de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.	9
6. Guía de Inducción para mediadores(as).....	10
7. Guía de Observación para la supervisión de sesiones de mediación.	10
8. Acuerdo que adopta el Reglamento del Servicio de Mediación, en asuntos de Sustracción Internacional de personas Menores de Edad.	11
9. Proceso de implementación de la Conciliación Extrajudicial.....	12
10. Proyecto de capacitación sobre el programa de Justicia Terapéutica en conjunto con la Secretaría de la Gobernación de México.	12
12. Giras de Supervisión a los Centros a nivel nacional.	14
13. Participación en capacitaciones, foros y conferencias.	15
B- Resultados Operativos de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial	
Meta #1: Aumentar cada año en un 5% el número de sesiones de mediación realizadas	18

Meta #2: Sostener la efectividad de la resolución de 4,500 o más conflictos resueltos	19
Meta #3: Mantener el Índice de satisfacción de los usuarios en un 89% cada año.....	20
Meta #4: Número de servicios brindados a través de mediación virtual	21

Estructura Organizacional

MAGISTRADA MARIBEL CORNEJO BATISTA

COORDINADORA DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

RICAURTE SOLER MENDIZÁBAL

DIRECTOR

DMARC/PERSONAL DE APOYO

Marián Rodríguez/Oseas Santamaría/Diva Ortíz/Keyce Nieto

COORDINADORES DISTRITALES

Herminia Davis/Janny Ellis/Jorge Franco

COORDINADORES DE CENTRO

Amalia López – Plaza Edison

Azael Ezpinoza – David

Cindy Barahona - Alanje

Dioselina Álvarez – Bocas del Toro

Felicita Torres – Colón

Heredia Casis – Edificio 351 (Emberá)

Iliana Montenegro – Los Santos

Joel Farrugia – Plaza Fortuna

Magda Pinzón – Coclé

Luis Bazán – Panamá Oeste

Noemí Girón – San Miguelito

Ulises Urrutia – Herrera

Yanisel Valdés – Edificio 725

Yaritza Rivera – Veraguas

MEDIADORES(AS)

Alexis G. Stonestreet

Ana Rodríguez

Antuannett Yarabi Peralta

Anyeis Alice Del Cid Achao

Arcenia Bejerano

Cándida Ramírez

Carmela Rodríguez

Dayana Carrillo

Delasi Nazas

Elda Agudo
Fanny Pinto
Fernando Fragueiro
Guillermo De La Torre
Jackeline Sánchez
Jockabeth Archivold
Josue Camaño Morales
Keylin Hernández
Kildaira Collins
Larissa Ramirez Coronado
Leydis Rodríguez
Lisbeth Gaitán
luis Bazan Bethancourt
Maricel Morales Patiño
Marta Carmona
Melina Del Rosario
Omar Collado
Querube Muñoz
Rafael Hernández Marín
Walter Childs Villarreal Simmons
Xeyma Cárdenas
Yadira Polo
Yariela Iturralde
Yasmina Carvajal
Yeini Caballero
Yeris Villarreal
Zaida Fernández
Zuleika Ríos

Resumen

La Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (DMARC), centra su misión y visión en promover, desarrollar, orientar y facilitar los servicios de resolución pacífica de controversias de manera gratuita y expedita, con la finalidad de ser Centros de excelencia del Órgano Judicial, especializados en métodos de resolución de conflictos, ofreciendo a la ciudadanía un mecanismo para la solución de sus diferencias; propiciando una cultura de paz.

Por medio del Acuerdo de Pleno No.685 de 12 de noviembre de 2015, la DMARC cumple con funciones establecidas para garantizar el buen funcionamiento administrativo y operativo de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial.

En el año 2023 la DMARC, desarrolló acciones y proyectos, encaminados a establecer un proceso de mejora continua, a través de la observación directa del procedimiento que realizan los mediadores(as) dentro de una sesión de mediación y tomando en cuenta las opiniones que los usuarios nos brindan por medio de una encuesta de calidad y satisfacción del servicio, aplicada al culminar una sesión de mediación.

Los proyectos de mejora continua, a su vez, dan cumplimiento a las acciones estratégicas contenidas en el Plan Estratégico Institucional 2020-2030, específicamente el Eje #1: Resolución Eficaz y Oportuna de Conflictos, que tiene como objetivo la optimización del servicio de métodos alternos en el Órgano Judicial.

La DMARC está comprometida con garantizar la calidad de los servicios de mediación y los estándares de desempeño con el propósito de buscar la incrementar de la utilización de los servicios de mediación por parte de la ciudadanía.

El presente informe, muestra un resumen de todas las actividades desarrolladas por esta Dirección y los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos a nivel nacional y contiene los resultados estadísticos del servicio de mediación de enero-diciembre del año 2023.

Contenido

A- Actividades Administrativas

Las actividades administrativas que describe el presente informe, están alineadas a las funciones de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (DMARC), establecidas en el artículo 2 del Acuerdo de Pleno No.685 de 12 de noviembre de 2015 y los indicadores de cumplimiento contenidos en el Eje #1: Resolución Eficaz y Oportuna de Conflictos del Plan Estratégico Institucional 2020-2030.

Se estableció un Plan Operativo Anual 2023, con el que se programaron proyectos y acciones estratégicas para el desarrollo y ejecución de las actividades que a continuación se detallan:

1. Divulgación y promoción del servicio de mediación.

Para dar a conocer a la ciudadanía las facilidades y beneficios de utilizar mecanismos alternativos para la solución de los conflictos, esta Dirección en conjunto con los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos a nivel nacional, organizan jornadas de divulgación y sensibilización en lugares concurridos por la población. En estas actividades los mediadores(as) explican la efectividad de la utilización de la mediación en casos de asuntos familiares, división de bienes comunes, cuidado de adulto mayor, distribución de tierras, indemnización de daños y perjuicios, entre otros.

Durante el año 2023, se realizaron un total de 59 actividades de promoción, de las cuales se describen a continuación un recuento por distrito a nivel nacional:

Primer distrito: Mediadores de los Centros de San Miguelito, Plaza Fortuna, Plaza Edison y Edificio 725 realizaron actividades destinadas a promover el uso de la mediación en procesos judiciales a través de la derivación de casos como sensibilizaciones, volanteos y reuniones de acercamiento con jueces.

Además, se distribuyeron trípticos informativos en las instalaciones de la Sede del Tribunal de Menores y Menores de Plaza Edison y en el Edificio 725 para atraer usuarios con asuntos que se puedan resolver a través de la mediación. Las actividades, estuvieron dirigidas a servidores judiciales de las Oficinas del Sistema Penal Acusatorio y usuarios que acuden a las instalaciones del Órgano Judicial.



Segundo distrito: los mediadores(as) de los Centros de Coclé y Veraguas, participaron en actividades de promoción repartiendo trípticos informativos y abordando a personas en lugares públicos de estas provincias, para sensibilizar a la población sobre la importancia de resolver sus controversias a través del diálogo asistido. Entre los lugares concurridos por los mediadores(as) de estos Centros, podemos mencionar: Parque 8 de diciembre de Penonomé, Mercado Público de Penonomé, El Valle de Antón, Municipio de Penonomé, Gobernación de Penonomé, Distrito de Natá, Feria del Sombrero Pintao en el Distrito de La Pintada, Parque Rodolfo Chiari en Aguadulce, Parque 19 de octubre en Aguadulce, Feria Internacional de Veraguas, Terminal de Transporte de Santiago, Parque de la Iglesia Católica de Santa Fe de Veraguas, Parque de la Iglesia Católica de San Francisco de Veraguas, entre otros.

De igual manera, la Coordinadora del Centro de Veraguas, Lcda. Yaritza Rivera, participó de una entrevista radial en el Programa Órgano Judicial al Día, conducido por la periodista Solangel Ruíz, a través de la radio emisora OK.



Tercer distrito: mediadores(as) del Centro de David y Alanje, participaron en una jornada de divulgación y volanteo, dirigida a los visitantes de la Feria Internacional de David; igualmente asistieron a giras de atención en la Comarca Ngäbe Buglé como parte de un programa organizado por la Unidad de Acceso a la Justicia.



Cuarto distrito: mediadores(as) de los Centros de Los Santos y Herrera, organizaron una mesa informativa en los predios de la Farmacia Economax en Las Tablas, desarrollaron un conversatorio en la recepción de los Juzgados de Niñez y Adolescencia en Herrera y en el Juzgado Municipal de Chitré; y realizaron volanteos en lugares como MERCA en Chitré, MINSA-CAPSI y parque del corregimiento cabecera de Pedasí, Parque de Guararé, Parque de Santo Domingo de Las Tablas, Feria Internacional de Azuero, Centro Comercial de Chitré, Las Tablas, Macaracas, Tonosí, La Villa de Los Santos y Pocrí.



2. Acciones para la derivación de casos judiciales.

Los Centros a nivel nacional, desarrollaron reuniones con jueces de las distintas jurisdicciones, con la finalidad de establecer protocolos de actuación para la derivación de casos a mediación. En las reuniones se abordan estrategias de atención, agenda de casos para programar sesiones, formularios a utilizar y la metodología para enviar y recibir el informe de terminación y devolución.

Los Centros que llevaron a cabo estas labores son los siguientes:

- El Centro de Veraguas, se reunió con personal de Oficina Judicial del Sistema Penal Acusatorio, para establecer acciones de atención de los casos penales.
- El Centro de Plaza Edison, realizó acercamientos con los jueces de Niñez y Adolescencia ubicados en las oficinas en Plaza Edison, para proponer acciones de atención de casos inmediatos de Pensión Alimenticia, Reglamentación de Visitas, entre otros.
- El Centro de Bocas del Toro, se reunió con Jueces de Garantías de Bocas del Toro, para impulsar la atención de casos derivados del Sistema Penal Acusatorio; igualmente con el Juez del distrito de Kankintú en la Comarca Ngäbe-Buglé para ofrecer la mediación de forma virtual y de esta manera evitar que los usuarios residentes en este distrito tengan que movilizarse hasta el Centro ya que es muy distante.
- El Centro de Edificio 725, realizó una reunión de trabajo con Jueces de la Jurisdicción Civil, con la finalidad de establecer un Protocolo de Derivación para los Casos en Materia Civil.



3. Servicio de mediación en Comarcas Indígenas.

Durante el año 2023, se establecieron acciones en conjunto con los mediadores(as) de los Centros de Chiriquí (David y Alanje), para brindar el servicio de mediación en comarcas indígenas. En atención a ello, se gestionó la participación de los mediadores(as) en las giras de trabajo programadas por la Unidad de Acceso a la Justicia para transportarse hasta estas áreas de difícil acceso.



Durante el primer semestre del año 2023, se visitaron las comunidades de la Comarca Ngäbe Bugle (Alto Caballero y Chichika, distrito de Muná), en la provincia de Chiriquí, donde atendieron derivaciones de casos judiciales, orientaciones y sesiones de mediación extrajudicial solicitadas por los usuarios de la comarca.

Se realizaron en total 25 atenciones, de las cuales 14 fueron orientaciones y 11 sesiones de mediación.

4. Puesta en funcionamiento del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos ubicado en el Edificio de Plaza Fortuna.

Luego de un análisis realizado sobre los casos atendidos en el Distrito de Panamá y constatar el incremento del uso de la mediación por parte del Sistema Penal Acusatorio, se implementó una estrategia en conjunto con la coordinación de la Oficina de Monitoreo, Evaluación y Seguimiento del Sistema Penal Acusatorio, para atender las sesiones de mediación derivadas del SPA en un solo Centro, de esta manera se podría agilizar la agenda de atención de los casos y evitar la reprogramación de sesiones o la solicitud de prórroga en el proceso.

El Centro de Plaza Fortuna, cuenta con capacidad para atender 12 sesiones de mediación por día; su agenda de casos establece 4 sesiones a las ocho (8), diez (10) de la mañana y dos (2) de la tarde.

Antes de la implementación de este Centro, los casos derivados del SPA, eran atendidos en los Centros de San Miguelito y Plaza Edison. Estos Centros también atendían casos judiciales

y extrajudiciales y su agenda debía ser distribuida para dar atención a todas las jurisdicciones; la alta demanda de sesiones por parte del SPA, obligaba a mantener una agenda con fechas muy distantes. Estos inconvenientes han sido subsanados con la creación del Centro de Plaza Fortuna.

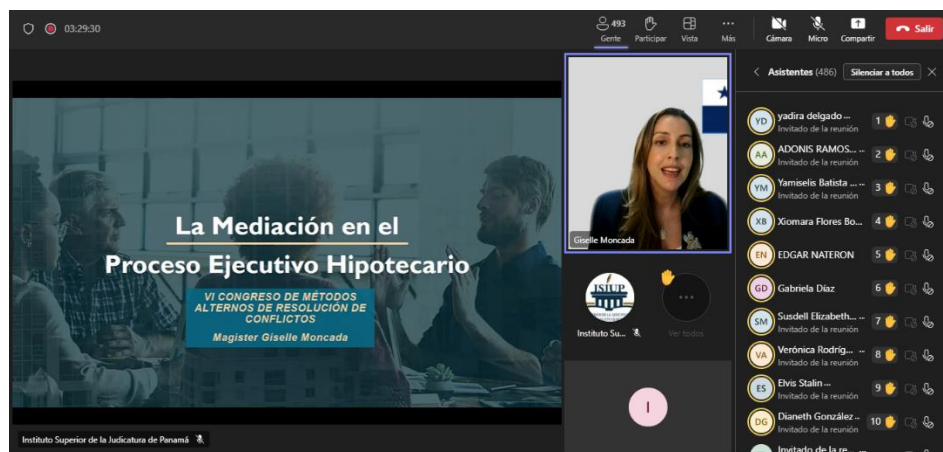
Para el año 2023 el Centro de Plaza Fortuna, realizó un total de **1,365** sesiones de mediación, alcanzando un total de **776** acuerdos de mediación.

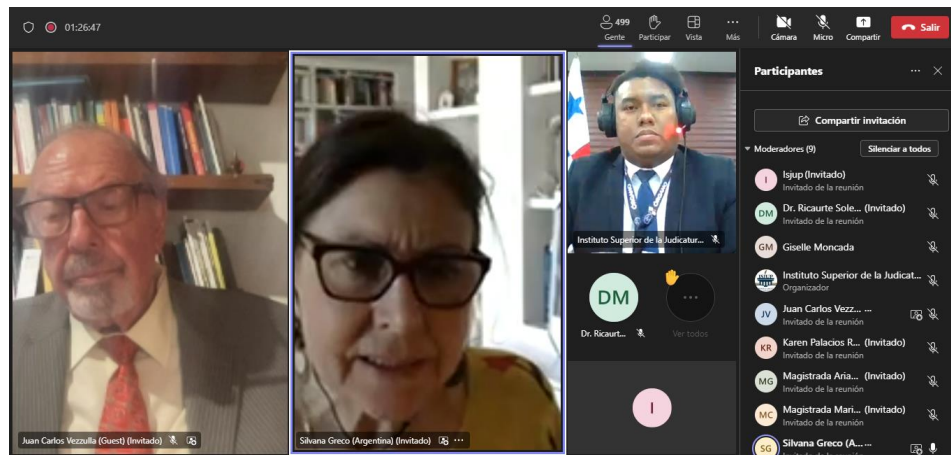
5. VI Congreso de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

La sexta versión del Congreso de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, se llevó a cabo los días 22 al 24 de noviembre de 2023; el mismo, se realizó en conjunto con la Escuela Judicial-Instituto Superior de la Judicatura de Panamá, Dr. César Augusto Quintero Correa.

El objetivo de la realización año tras año del Congreso, es la actualización de los conocimientos en materia de mediación y fortalecer estrategias para la aplicación de técnicas y herramientas utilizadas dentro de una sesión de mediación, para favorecer la comunicación asertiva entre las partes.

Durante el Congreso, se desarrollaron catorce (14) temas, impartidos por un panel de once (11) expositores internacionales y tres (3) nacionales. Se contó con la participación de un grupo de más de quinientas (500) personas conformado por Magistrados, Jueces, Mediadores, Fiscales, Defensores, Abogados y Servidores Judiciales en general. Los asistentes, pudieron realizar consultas y compartir comentarios con los expertos en los diferentes temas que fueron dictados.





6. Guía de Inducción para mediadores(as).

La Guía de Inducción elaborada, tiene como objetivo, dotar a los mediadores de una herramienta que cuente con información referente a todo el proceso y desarrollo de una sesión de mediación.

La Guía, cuenta con casos de análisis prácticos, métodos de aplicación de la mediación en el Órgano Judicial, descripción de Leyes, Acuerdos, Documentos de aplicación de la mediación y un detalle del paso a paso para la aplicación de técnicas de comunicación para la solución de conflictos.

El documento fue trabajado por esta Dirección y posteriormente enviado al analista asignado por la Dirección de Planificación y Presupuesto para su correspondiente aprobación.

7. Guía de Observación para la supervisión de sesiones de mediación.

Se diseñó una Guía de Observación, con la finalidad de establecer un proceso de mejora continua que garantice la calidad del servicio de mediación que se brinda a la ciudadanía; la misma detalla las acciones que deben realizar los mediadores en el paso a paso de una sesión de mediación.

Se hace una ponderación a cada factor que va desde regular, satisfactorio y bueno, organizados en una secuencia que permite al observador, identificar los aspectos que el mediador(a) debe corregir para mejorar su desempeño y de esta manera obtener resultados satisfactorios en la solución de conflictos.

La guía explica al observador, una fase de retroalimentación donde se instruye al mediador(a) de factores de mejora aplicables para que las sesiones de mediación se desarrollen de mejor manera.

El proceso de observación, debe partir de una fase de planificación inicial de la actividad, luego pasa a la aprobación correspondiente por parte del superior jerárquico, posteriormente el día de la sesión se comunica a las partes para que las mismas den su debida aprobación ya que sin ello, no se puede realizar el proceso de observación.

La Guía de Observación, inició su implementación a partir del mes de noviembre de 2023, luego de ser aprobada por la Unidad Coordinadora de esta Dirección.

8. Acuerdo que adopta el Reglamento del Servicio de Mediación, en asuntos de Sustracción Internacional de personas Menores de Edad.

En coordinación con la Magistrada Coordinadora de esta Dirección, Maribel Cornejo Batista, se presentó al Pleno de la Corte Suprema de Justicia el proyecto de acuerdo para la implementación del servicio de mediación en asuntos de sustracción internacional de menores; el mismo fue aprobado mediante el Acuerdo No.411-A de 27 de julio de 2023.

El Acuerdo No.411-A, tiene como finalidad principal, promover la solución amigable de controversias familiares internacionales, relativas a personas menores de edad, dentro del marco de aplicación del Convenio sobre los Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de Menores de 1980. Se adopta de esta manera, el reglamento sobre la prestación del servicio de mediación judicial en los asuntos de sustracción internacional de niños, niñas y adolescentes.

Para su implementación, se requiere de la formación especializada de mediadores(as) y otros profesionales, que intervienen en el proceso de mediación, de manera que se brinde de forma apropiada, tomando en cuenta la interculturalidad, diversidad, distancia, plazos y alcance de acuerdos.

9. Proceso de implementación de la Conciliación Extrajudicial.

Los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de conformidad con las disposiciones del Acuerdo N°685 de 12 de noviembre de 2015, están facultados para realizar sesiones de Conciliación en la modalidad Extrajudicial.

Durante el año 2023, se procedió a levantar un procedimiento para que se inicie con el servicio de Conciliación Extrajudicial a nivel nacional. Para ello, se trabajó en conjunto con el analista asignado por la Dirección de Planificación y Presupuesto, en la elaboración del proceso y los formularios a utilizar, donde se indica que el usuario puede solicitar el servicio de mediación y de conciliación extrajudicial.

De igual forma, se estableció una agenda de capacitación en el mes de noviembre de 2023 para que los mediadores/conciliadores, reforzaran sus conocimientos en esta modalidad.

10. Proyecto de capacitación sobre el programa de Justicia Terapéutica en conjunto con la Secretaría de la Gobernación de México.

Esta Dirección en conjunto con la Dirección de Modernización y Desarrollo Institucional, han llevado a cabo un Proyecto de Capacitación sobre el Programa de Justicia Terapéutica dentro de la Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica entre el Gobierno de Los Estados Unidos Mexicanos y el Gobierno de La República de Panamá.

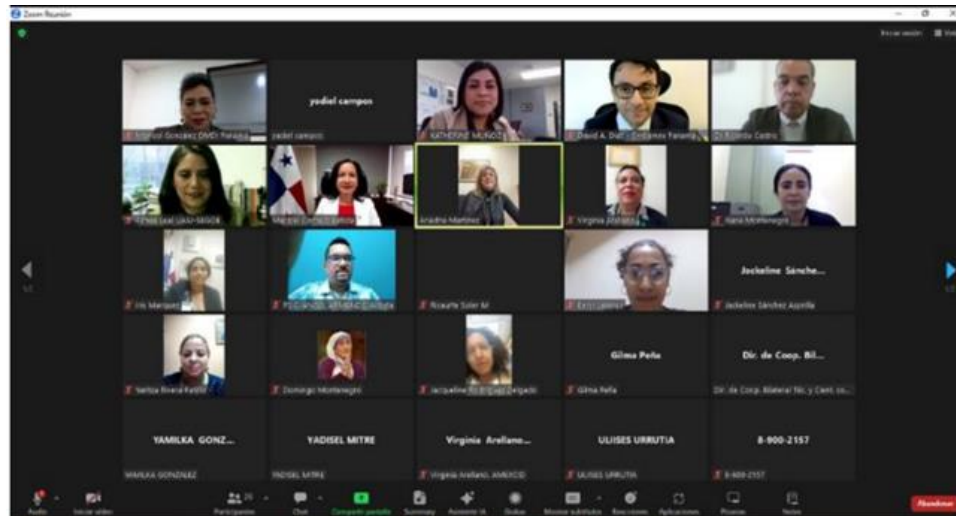
Este proyecto tiene como finalidad, dotar de conocimientos a los mediadores(as) de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, para el mejoramiento del acceso a la justicia y el descongestionamiento de los servicios formales de la justicia a través de mecanismos de solución de conflictos.

En el año 2023, se inició el proceso de establecer una metodología de trabajo para el levantamiento del diseño de un programa de capacitación sobre Justicia Terapéutica dirigido personal judicial y administrativo del Órgano Judicial; para ello, se realizaron reuniones e intercambio de información entre las unidades cooperantes.

En el mes de diciembre, se llevó a cabo la primera actividad de este proyecto, la misma fue un Conversatorio Virtual de Sensibilización sobre Justicia Terapéutica, su propósito fue

sensibilizar sobre la implementación de este programa como método alternativo para la solución de conflictos.

En el conversatorio realizado el 15 de diciembre de 2023, participaron Jueces de Garantías, Jueces de Cumplimiento del Sistema Penal Acusatorio, Defensores de Víctimas del Delito, Defensores Públicos, Trabajadores Sociales, Psicólogos y Mediadores(as) de las provincias de Coclé, Veraguas, Los Santos, Herrera, Chiriquí y Panamá.



11. Proyecto de capacitación dirigido a los Conciliadores Municipales de la República de Honduras.

Esta Dirección, atendiendo la convocatoria realizada por el Ministerio de Relaciones Exteriores de Panamá, a través de la Dirección de Modernización y Desarrollo Institucional, para participar de un proyecto de cooperación internacional solicitado por el Poder Judicial de la República de Honduras; asistió a reuniones de coordinación interinstitucional y bilaterales con la finalidad de abordar los temas requeridos.

El proyecto tiene como objetivo principal, fortalecer las capacidades en el manejo de las técnicas y herramientas en la solución de conflictos de los Conciliadores Municipales de la República de Honduras.

La Comisión Mixta de Cooperación Técnica – Científica entre el Gobierno de la República de Panamá y Honduras, fue aprobada en el mes de agosto 2023 y en la misma se deja plasmado que las entidades panameñas encargadas de llevar adelante el proyecto en conjunto

son el Órgano Judicial, la Procuraduría de la Administración y el Ministerio de Gobierno. A partir de esta fecha se organizaron acciones para el desarrollo de la malla curricular requerida para la formación de los conciliadores municipales de la República de Honduras; se establecieron los temas que dictarían cada una de las entidades (Órgano Judicial, Procuraduría de la Administración y Ministerio de Gobierno), según la competencia de cada una.

Luego de varias reuniones de trabajo, se concluyó en el mes de diciembre 2023 con el programa de capacitación, formato y metodología para dictarla. La Procuraduría de la Administración, facilitó su plataforma de Moodle para llevar a cabo la formación de los conciliadores municipales de Honduras en la modalidad virtual. Se acordó que la primera fase será una capacitación virtual que dará inicio en el segundo trimestre del año 2024; los temas están divididos en cinco módulos que enunciamos a continuación:

- Módulo I: Conflicto y Comunicación
- Módulo II: Mediación y Conciliación
- Módulo III: Aproximación a la Mediación Comunitaria
- Módulo IV: Herramientas Metodológicas para la Formación de Formadores
- Módulo V: Justicia Comunitaria de Paz y los Métodos de Resolución de Conflictos en Panamá: La Experiencia Institucional.

12. Giras de Supervisión a los Centros a nivel nacional.

Para darle seguimiento a las funciones administrativas y operativas de los 14 Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos que mantiene el Órgano Judicial para el servicio de mediación a la ciudadanía, los Coordinadores Distritales, así como el Director de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, realizan visitas periódicas a los Centros con el propósito de observar y verificar el cumplimiento de lo descrito en el Acuerdo N°685 de 12 de noviembre de 2015 y el desempeño del Coordinador(a) de Centro y sus Mediadores(as).

En atención a ello, el Director de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, llevó a cabo una gira de supervisión en los meses de junio y julio 2023 a los Centros de David, Herrera, Coclé, Veraguas, Alanje, Plaza Fortuna, Edificio 725, Edificio 351 (Emberá) y Colón. En sus visitas realiza reuniones con los mediadores(as) donde se abordan temas como la agenda de

los casos y su tiempo de respuesta a los usuarios, proceso de derivación de casos, promoción del servicio de mediación, redacción de los acuerdos de mediación, entre otros.

Por su parte, los Coordinadores Distritales del Primer Distrito (Lcda. Herminia Davis), Segundo Distrito (Lcda. Janny Ellis), Tercer Distrito (Lcdo. Jorge Franco) y Cuarto Distrito (Lcda. Janny Ellis), realizan la supervisión constante de los Centros bajo su cargo. Las visitas de supervisión tienen como finalidad, revisar el control de asistencia del personal, acompañar al Coordinador(a) de Centro en reuniones con Jueces para el establecimiento de protocolos de actuación para atención de casos judiciales, observación directa de las sesiones de mediación, entre otros.



13. Participación en capacitaciones, foros y conferencias.

El Director de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, así como, Coordinadores y mediadores(as) de los Centros a nivel nacional, participaron como expositores durante el año 2023 en distintas capacitaciones con temas referentes al servicio de mediación que se brinda en el Órgano Judicial.

Podemos hacer mención de las siguientes participaciones:

- Dr. Ricaurte Soler Mendizábal, participó como expositor en los siguientes eventos:
 - ⇒ Seminario de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos Electorales, organizado por la Fiscalía General Electoral, con el tema La Mediación en el Sistema Penal Acusatorio, el día 19 de julio de 2023.
 - ⇒ Jornada de Actualización en Derecho Agrario, organizada por el Instituto Superior de la Judicatura de Panamá, Dr. César Augusto Quintero Correa, con el tema La Mediación en Procesos Agrarios el día 10 de mayo de 2023.
 - ⇒ Conferencia sobre los Retos y Desarrollo de la Mediación en conmemoración con de los 40 años del establecimiento de foros informales para la resolución de conflictos en el Poder Judicial de Puerto Rico, celebrada en el 22 de septiembre de 2023.
 - ⇒ Jornada formativa sobre la mediación, dictada a los Facilitadores Judiciales Comunitarios de la provincia de Panamá Oeste, llevada a cabo el día 8 de septiembre de 2023.



- ⇒ XXXI Jornada Laboral de la Defensa Pública de la República de Panamá, con el tema Justicia Restaurativa el día 20 de septiembre de 2023.
- Mediadores(as) del Centro de Bocas del Toro, participaron como expositores en Taller sobre las Guías Ilustrativas del Procedimiento de Mediación en lengua Ngäbe y en capacitaciones sobre el proceso de mediación, dirigida a Facilitadores Judiciales Comunitarios de Isla Colón en la provincia de Bocas del Toro.



- Lcda. Amalia López, Coordinadora del Centro de Plaza Edison, participó en foro virtual Sobre los Alcances de la Mediación y Conciliación en la Resolución de Conflictos Familiares organizado por la Universidad de Panamá el día 24 de febrero de 2023.
- Lcda. Noemí Girón, Coordinadora del Centro de San Miguelito, participó como expositora en la Jornada Medidas de Protección al Adulto Mayor, dirigida a Trabajadores Sociales del Complejo Hospitalario de la Caja de Seguro Social, realizada el día 23 de junio de 2023, con el tema La Mediación para la Atención de Procesos Judiciales y Asuntos extrajudiciales para la Protección del Adulto Mayor.
- Lcdo. Joel Farrugia, Coordinador del Centro de Plaza Fortuna, participó de expositor en una Conferencia Virtual organizada por el Instituto Superior de la Judicatura de Panamá, Dr. César Augusto Quintero Correa, sobre La Administración de la Justicia en Panamá con el tema La Mediación como Primera opción de Acceso a la Justicia y la Mediación en los Procesos Derivados del Sistema Penal Acusatorio, llevada a cabo el día 16 de mayo de 2023.

B- Resultados Operativos de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial.

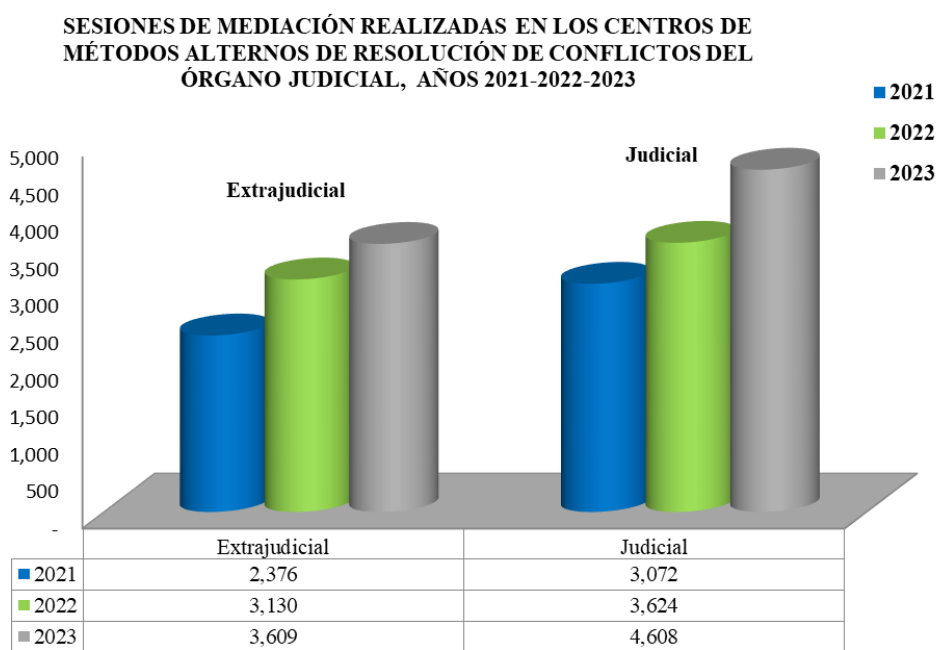
Los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial, durante el año 2023, realizaron esfuerzos para alcanzar las metas propuestas sobre el servicio de mediación que se brinda a los usuarios en las modalidades extrajudicial y judicial.

Los resultados del año 2023 han sido positivos ya que han superado los objetivos propuestos, demostrando un servicio eficiente y reconocido por las partes que asisten a las sesiones de mediación y manifiestan su satisfacción a través de la encuesta que se les aplica.

A continuación, se muestran los resultados reflejados y las metas de cumplimiento establecidas.

Meta #1: Aumentar cada año en un 5% el número de sesiones de mediación realizadas en comparación con el año 2022.

De acuerdo con los datos remitidos por la Dirección de Estadísticas Judiciales, las sesiones de mediación en las modalidades Extrajudicial y Judicial, han incrementado cada año y en la gráfica siguiente, podemos identificar los totales que lo evidencian.



El aumento del uso del servicio de mediación, se puede observar a través del número de sesiones de mediación y podemos notar que para el año 2023, se obtuvo un incremento significativo en sesiones judiciales y extrajudiciales de 22%, sobrepasando la meta establecida de 5%.

Destacamos el aumento de los casos derivados de los juzgados para mediación judiciales, que, en el año 2023, alcanzaron un total de 27% en comparación con el año 2022.

**SESIONES DE MEDIACIÓN REALIZADAS EN LOS CENTROS DE
MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL
ÓRGANO JUDICIAL, AÑOS 2022-2023**

MODALIDAD	2022	2023	% de aumento
TOTAL...	6,754	8,217	22%
Extrajudicial	3,130	3,609	15%
Judicial	3,624	4,608	27%

Meta #2: Sostener la efectividad de la resolución de 4,500 o más conflictos resueltos por año, a través de la modalidad de mediación, comparado con el año 2022.

Para establecer los resultados en el cumplimiento de esta meta, se toman en cuenta del total de las sesiones de mediación realizadas, las que se logró un Acuerdo de Mediación. En ese sentido, el propósito del año 2023, era alcanzar una meta de 4,500 acuerdo de mediación.

De acuerdo con los datos de la Dirección de Estadísticas Judiciales, se alcanzó un total de 5,662 acuerdos que comparados con los del año 2022 de 4,448 representan un incremento de 27%. Se puede destacar que, en la modalidad judicial, se alcanzó un incremento de acuerdos de 42% comparado con los resultados del año 2022.

**SESIONES DE MEDIACIÓN REALIZADAS EN LOS CENTROS DE
MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL
ÓRGANO JUDICIAL, CON ACUERDO, AÑOS 2022-2023**

MODALIDAD	2022	2023	% de aumento
TOTAL...	4,448	5,662	27%
Extrajudicial	2,461	2,831	15%
Judicial	1,987	2,831	42%

Meta #3: Mantener el Índice de satisfacción de los usuarios en un 89% cada año, comparado con el año 2022.

El índice de satisfacción del usuario, es medido a través de una encuesta de calidad que se aplica a todas las partes al culminar una sesión de mediación, ya sea que se logre acuerdo de mediación o no. Para establecer un cumplimiento se toma en cuenta las respuestas donde los usuarios indican que están “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo” con la pregunta que se le realiza en el formulario de encuesta.

A la pregunta: ¿Se encuentra conforme con la calidad del servicio de mediación que brinda el Centro?, el total de usuarios encuestados fue de 12,134 personas, de las cuales 10,702 indicaron estar “totalmente de acuerdo” y 1,244 indicaron estar “de acuerdo”, lo que representa un total de aceptación de 11,946 personas y en términos de porcentaje **98%**; cumpliendo de esta manera, con la meta establecida.

RESPUESTA DE LOS USUARIOS EN LAS SESIONES DE MEDIACIÓN A LA PREGUNTA DE LA ENCUESTA: ¿SE ENCUENTRA CONFORME CON LA CALIDAD DEL SERVICIO DE MEDIACIÓN QUE BRINDA EL CENTRO?: AÑO 2023

Centro	Total	Se encuentra conforme con la calidad del servicio de mediación que brinda el Centro					
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No respondió
Total...	12,134	40	21	106	1,244	10,702	21
Alanje	218	-	-	-	-	218	-
Bocas del Toro	1,136	-	3	5	248	880	-
Bugaba	278	-	-	-	-	278	-
Coclé	420	-	-	4	11	405	-
Colon	794	2	1	5	61	725	-
Darién	49	1	-	1	1	45	1
David	486	-	-	3	65	417	1
Edificio 725	198	-	-	-	14	184	-
Edificio Emberá	544	-	-	10	184	350	-
Herrera	352	-	-	-	18	334	-
Los Santos	470	1	1	2	50	416	-
Panamá Oeste	1,063	13	5	25	205	809	6
Plaza Edison	725	4	2	12	81	619	7
Plaza Fortuna	3,644	13	6	26	198	3,397	4
San Miguelito	920	-	2	8	34	876	-
Veraguas	837	6	1	5	74	749	2

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

Meta #4: Número de servicios brindados a través de mediación virtual.

A partir del año 2023, se inició el conteo de las atenciones extrajudiciales que se realizan a los usuarios en línea; las personas ingresan a la página web del Órgano Judicial y en el ícono de mediación, registran sus datos para ser contactados en un término no mayor a 24 horas por un mediador(a) del Centro seleccionado. Al momento de ser contactado por el mediador(a), el mismo orienta al usuario sobre el servicio de mediación y gestiona la programación de una sesión de mediación con la parte solicitada, todo este proceso se realiza, sin la necesidad de que el usuario acuda presencialmente al Centro.

Para el año 2023, se atendieron **213** orientaciones en línea, según los datos proporcionados por la Dirección de Estadísticas Judiciales.

ATENCIÓN EXTRAJUDICIALES (ORIENTACIONES) EN LÍNEA
REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN
CENTRO: AÑO 2023

CENTRO	Total	VIRTUAL
TOTAL...	213	213
Alanje	78	78
Bocas del Toro	7	7
Bugaba	39	39
Coclé	-	-
Colón	-	-
Darién	-	-
David	3	3
Edificio N°725	12	12
Edificio Emberá	-	-
Herrera	1	1
Los Santos	14	14
Panamá Oeste	8	8
Plaza Edison	21	21
Plaza Fortuna	-	-
San Miguelito	13	13
Veraguas	17	17

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

En la modalidad judicial, se ofrece el servicio de mediación virtual mayormente para los casos derivados del Sistema Penal Acusatorio, durante el año 2023, se realizaron un total de **255** sesiones de mediación virtual.

**SESIONES DE MEDIACIÓN JUDICIAL VIRTUAL
REALIZADAS EN LOS CENTRO DE MÉTODOS ALTERNOS
DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO
JUDICIAL, SEGÚN CENTRO: AÑO 2023**

CENTRO	Total	VIRTUAL
TOTAL...	255	255
Alanje	-	-
Bocas del Toro	7	7
Bugaba	-	-
Coclé	4	4
Colón	6	6
Darién	18	18
David	25	25
Edificio N°725	-	-
Edificio Emberá	-	-
Herrera	18	18
Los Santos	6	6
Panamá Oeste	18	18
Plaza Edison	7	7
Plaza Fortuna	135	135
San Miguelito	-	-
Veraguas	11	11

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