



INFORME DE GESTIÓN ANUAL 2024

DIRECCIÓN DE MÉTODOS ALTERNOS DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

ÍNDICE

Estructura Organizacional	4
Resumen Ejecutivo	6
Introducción	8
1. Actividades Principales y Logros	9
1.1. Actividades de Divulgación de la Mediación Extrajudicial y Judicial	9
1.2. Protocolo de Derivación para la Atención en Mediación de Casos de la Jurisdicción Civil.	11
1.3. Nuevo Programa de Registro Estadístico de las Sesiones de Mediación	12
1.4. Método de Conciliación Extrajudicial en los Centros	13
1.5. Servicio de mediación en comarcas indígenas de Chiriquí, Bocas del Toro y Darién	15
2. Metas y Logros	16
2.1. Aumento de las MARC implementadas	17
2.2. Sostener la efectividad de la resolución de 4,500 o más conflictos resueltos por año, a través de la modalidad de mediación, año 2023-2024.	18
2.3. Mantener el índice de satisfacción de los usuarios en un 89% cada año, 2024.	20
2.4. Número de servicios brindados a través de Mediación Virtual.	21
2.4.1. Sesiones de Orientación Virtual	22
2.4.2. Sesiones de Mediación Judicial Virtual	23
2.4.3. Sesiones de Mediación Extrajudicial Virtual	24
3. Documentos y procedimientos actualizados	25
3.1. Actualización del perfil de mediador II y elaboración del perfil de mediador III supervisor	25
3.2. Estudio de buenas prácticas en MARC	26
3.3. Formularios de derivación y terminación de sesiones judiciales	27
4. Actividades y proyectos específicos	28
4.1. Congreso anual de métodos alternos de resolución de conflictos	28
4.2. 18 años de Operación del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de Veraguas	29
4.3. Gira de trabajo a los centros de métodos alternos de resolución de conflictos de la provincia de Chiriquí	30
4.4. Participación en capacitaciones, foros y conferencias.	31

4.4.1. Curso Presencial "Una Justicia Eficaz: Gestión De Recursos Humanos Y Mediación Extrajudicial. Tercera Edición"	32
4.4.2. Jornada de Actualización Jurídica Denominada “Evolución del Panorama Jurídico de Panamá, Frente al Desafío de la Inteligencia Artificial y las Oportunidades ante la Innovación Digital”	33
4.4.3. V Congreso Internacional de Justicia Restaurativa y Justicia Terapéutica,	34
6. Casos internacionales y capacitación en tratamiento de drogas	36
6.1. Proceso de atención de casos de restitución internacional de menores	36
6.2. Capacitación sobre tribunales de tratamiento de drogas en colaboración con México	37
7. Certificaciones de mediador comunitario para los facilitadores judiciales comunitarios	39

Estructura Organizacional

MAGISTRADA MARIBEL CORNEJO BATISTA

COORDINADORA DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

RICAUARTE SOLER MENDIZÁBAL

DIRECTOR

DMARC/PERSONAL DE APOYO

Marián Rodríguez/Melania Garcia/ Fanny Pinto/Diva Ortíz/Keyce Nieto

COORDINADORES DISTRITALES

Herminia Davis/Janny Ellis/Oseas Santamaría

COORDINADORES DE CENTRO

Ana Rodriguez – 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

Guillermo González – Panamá Oeste

Noemí Girón – San Miguelito

Ulises Urrutia – Herrera

Yanisel Valdés – Edificio 725

Yaritzá Rivera – Veraguas

MEDIADORES(AS)

Alexis G. Stonestreet

Ana Rodríguez

Angelica Shiwanov

Anyeis Alice Del Cid Achao

Arcenia Bejerano

Briceida Estrada

Carmela Rodríguez

Dayana Carrillo

Delasi Nazas

Elda Agudo

Erika Villagra

Fernando Fragueiro

Guillermo De La Torre

Jackeline Sánchez

Jokabeth Archivold

Josue Camaño Morales

Keylin Hernández

Kildaira Collins

Larissa Ramírez Coronado

Leydis Rodríguez

Lisbeth Gaitán

Luis Bazán Bethancourt

Marianela Jiménez

Maricel Morales Patiño

Marta Carmona

Omar Collado

Querube Muñoz

Rafael Hernández Marín

Xeyma Cárdenas

Yadira Polo

Yariela Iturralde

Yeini Caballero

Yeris Villarreal

Zaida Fernández

Zuleika Ríos

Resumen Ejecutivo

La Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (DMARC) del Órgano Judicial continúa enfocada en promover, desarrollar y facilitar la resolución pacífica de conflictos de manera gratuita y eficiente, consolidándose como un centro de excelencia especializado en la mediación. La DMARC busca proporcionar a la ciudadanía un mecanismo alternativo para la solución de disputas, promoviendo una cultura de paz y contribuyendo al acceso a la justicia.

A través del Acuerdo de Pleno No. 685 de 12 de noviembre de 2015, la DMARC cumple con funciones esenciales para garantizar la operatividad de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (CMARC), asegurando la calidad y efectividad de los servicios que se ofrecen. En 2024, la DMARC continuó con su compromiso de mejora continua, desarrollando acciones y proyectos orientados a optimizar los procesos y responder a las necesidades de los usuarios.

Uno de los principales proyectos de mejora de la DMARC durante 2024 fue la ampliación de la divulgación de la mediación, con 56 actividades realizadas en diversas localidades, que incluyeron charlas, reuniones y distribución de material informativo. Estas actividades se centraron en dar a conocer los beneficios y procedimientos de la mediación en casos familiares, laborales y de tierras, siendo particularmente exitosas en zonas rurales y eventos masivos.

Además, se implementó un protocolo de actuación para la derivación de casos civiles a mediación, facilitando un proceso más ágil y rápido en los tribunales. En el ámbito estadístico, la DMARC lanzó un nuevo programa para registrar y medir las sesiones de mediación, permitiendo un seguimiento detallado y evaluaciones precisas sobre la eficiencia del servicio.

En cuanto a la conciliación extrajudicial, se alcanzaron 272 sesiones con un 65.8% de acuerdos, contribuyendo a resolver disputas antes de que llegaran a la fase judicial formal. Se continuó también con la mediación en comarcas indígenas de Chiriquí, Bocas del Toro y la provincia de Darién, superando las barreras lingüísticas y geográficas con mediación virtual y giras mensuales, lo que permitió la inclusión de comunidades de difícil acceso.

En términos de metas y logros, la DMARC superó sus objetivos, realizando 8,522 sesiones de mediación en 2024. Se resolvieron 6,710 conflictos, superando la meta de 4,500 acuerdos anuales, lo que refleja la

efectividad de la mediación en la resolución de disputas. Además, la satisfacción de los usuarios alcanzó un 98%, lo que indica una alta calidad en los servicios prestados. La modalidad de mediación virtual también creció, con 502 sesiones judiciales virtuales y 107 extrajudiciales.

Asimismo, se realizaron importantes avances en la capacitación y actualización profesional, con la creación de nuevos perfiles de mediadores y la elaboración de la Guía de Buenas Prácticas de los métodos alternos de resolución de conflictos. La formación continua incluyó eventos clave como el VII Congreso de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos y capacitaciones sobre tribunales de tratamiento de drogas.

Finalmente, se llevaron a cabo visitas a los CMARC en Chiriquí, lo que permitió identificar áreas de mejora y optimizar los recursos, consolidando el compromiso de la DMARC con la expansión y fortalecimiento de la mediación en todo el país.

Este informe de gestión 2024 resalta las acciones estratégicas que alinean la DMARC con los objetivos del Plan Estratégico Institucional 2020-2030, específicamente en el Eje #1: Resolución Eficaz y Oportuna de Conflictos, con el propósito de seguir mejorando la calidad y eficiencia en la resolución de disputas.

Introducción

El presente Informe de Gestión Anual 2024 detalla las actividades, logros y avances alcanzados por los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (CMARC) del Órgano Judicial durante el año 2024. A lo largo de este período, se ha consolidado el compromiso de promover la mediación como un mecanismo eficaz de resolución de conflictos, tanto en el ámbito extrajudicial como judicial, en diversos contextos y comunidades del país. A través de múltiples iniciativas de divulgación, protocolos de derivación de casos, la implementación de nuevos programas estadísticos y la expansión de la mediación virtual, se ha logrado un avance significativo en la mejora del acceso a la justicia y la eficiencia en la resolución de disputas.

Este informe presenta un análisis detallado de las actividades realizadas por la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (DMARC) del Órgano Judicial, con un énfasis particular en los avances y desafíos en el ámbito de la mediación y conciliación. Durante el 2024, se llevaron a cabo diversas acciones, tales como la actualización de perfiles profesionales, la implementación de nuevas guías y procedimientos, y la organización de eventos clave como el VII Congreso de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos. Estos esfuerzos se han dirigido a mejorar la calidad del servicio, fortalecer la cultura de paz y promover un acceso más ágil, eficiente y justo a los mecanismos de resolución de disputas.

Además, el informe destaca la participación activa de la DMARC en foros internacionales y la capacitación continua de su personal, aspectos fundamentales para la evolución y el fortalecimiento del sistema judicial panameño. Este esfuerzo continuo refleja el compromiso de la institución en la construcción de un sistema judicial más accesible, eficiente y pacífico, en línea con las mejores prácticas internacionales en el campo de los métodos alternos de resolución de conflictos.

1. Actividades Principales y Logros

1.1. Actividades de Divulgación de la Mediación Extrajudicial y Judicial

Durante el año 2024, los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (CMARC), en conjunto con la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (DMARC), realizaron un total de 56 actividades de divulgación y sensibilización, con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre los beneficios de los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, como la mediación. Estas actividades estuvieron orientadas a promover el uso de la mediación en diversos casos, tales como conflictos familiares, división de bienes comunes, cuidado de adulto mayor, distribución de tierras e indemnización por daños y perjuicios.

En el primer semestre, se realizaron 27 actividades de sensibilización, dirigidas tanto a la población general como a funcionarios judiciales y otros actores sociales, con el fin de dar a conocer los beneficios de la mediación y los procedimientos para acceder a estos servicios. Se realizaron principalmente sensibilizaciones y volanteos. Las sensibilizaciones incluyeron charlas, explicaciones y reuniones con jueces, funcionarios judiciales y personal de instituciones como el Ministerio de Trabajo, Policía Nacional, MIDES, entre otros. Además, se distribuyeron trípticos informativos sobre los servicios de mediación, los delitos que pueden ser mediables y los pasos para acceder a estos servicios.



El objetivo principal fue informar y educar a la población sobre los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, destacar sus ventajas y promover su uso en la resolución de disputas.

En el segundo semestre, se realizaron 29 actividades de divulgación y sensibilización, con un enfoque similar al del primer semestre, pero ampliando aún más el alcance en nuevas ubicaciones y sectores.

Al igual que en el primer semestre, se realizaron sensibilizaciones y volanteos, distribuyendo trípticos y ofreciendo charlas sobre los servicios de mediación y sus beneficios. Además, se realizaron actividades en eventos masivos como ferias y festivales, como la Feria Internacional de Azuero y la Feria Naso en Bocas del Toro, donde se acercó la mediación a un público más amplio.

El segundo semestre se centró en seguir ampliando la cobertura de la información, especialmente en zonas rurales y áreas con alta densidad de población, y continuar educando a la población sobre las ventajas de la mediación para la resolución de conflictos.



A lo largo de todo el año, se consolidó el compromiso del Órgano Judicial con la promoción de una justicia accesible, rápida y eficiente, acercando los métodos alternativos de resolución de conflictos a miles de personas a través de actividades educativas y de sensibilización en diversas provincias del país.



1.2. Protocolo de Derivación para la Atención en Mediación de Casos de la Jurisdicción Civil.

Para aumentar la utilización de la mediación por parte de los Despachos Judiciales, la DMARC en conjunto con el Centro de Edificio 725, desarrolló un plan de trabajo con los jueces de la jurisdicción Civil y de Libre Competencia y Asuntos del Consumidor del distrito de Panamá, para levantar un protocolo de actuación para la derivación de casos judiciales a mediación.

El Protocolo tiene como propósito facilitar a los despachos judiciales, un mecanismo de rápido acceso y atención de los casos derivados, de igual manera, se establece en conjunto con los mediadores(as) una estrategia para abordar a las partes y promover la mediación en el momento de la audiencia.

El Protocolo fue firmado y puesto en práctica a partir del día 17 de mayo del año 2024.



1.3. Nuevo Programa de Registro Estadístico de las Sesiones de Mediación

En colaboración con la Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales, se desarrolló un programa estadístico para medir de manera eficiente las sesiones de mediación realizadas por los CMARC del Órgano Judicial a nivel nacional. Este programa cubre todos los aspectos del proceso de mediación, desde la orientación inicial hasta el seguimiento de los acuerdos alcanzados, permitiendo el registro detallado de las actividades operativas de los Centros.

El sistema proporciona información clave sobre el tiempo dedicado a las orientaciones, los resultados de las mediaciones, el proceso de asignación de mediadores y otras gestiones realizadas durante las sesiones. Este enfoque permite un monitoreo más efectivo y la recolección de datos precisos para evaluar el impacto y la eficiencia de los servicios de mediación.

Para asegurar una implementación exitosa, se llevaron a cabo capacitaciones tanto presenciales como virtuales para los mediadores(as) de todos los CMARC, las cuales fueron dirigidas por el Ingeniero José Ángel González de la Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales.

A partir de febrero de 2024, los CMARC comenzaron a utilizar el programa, lo que ha permitido optimizar el seguimiento y evaluación de las sesiones de mediación a nivel nacional.



1.4. Método de Conciliación Extrajudicial en los Centros

En el marco del Plan Estratégico Institucional 2020-2030, la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (DMARC) implementó la Conciliación Extrajudicial como una medida para optimizar los métodos alternos de resolución de conflictos. Este mecanismo permite a las partes resolver sus disputas antes de iniciar un proceso judicial formal, contribuyendo a la eficiencia del sistema judicial.

El proceso de implementación se llevó a cabo en varias fases:

1. Diseño de formularios y ajustes para la modalidad extrajudicial, en colaboración con la Dirección de Planificación y Presupuesto.
2. Selección de casos adecuados, inicialmente en la jurisdicción civil.
3. Identificación de los Centros con mayor demanda en casos civiles, siendo seleccionados los Centros de Colón, David, Edificio 725, Herrera y Veraguas para iniciar la implementación.
4. Capacitación de mediadores en conciliación extrajudicial.
5. Inicio de la atención de casos extrajudiciales el 13 de mayo de 2024, con la implementación progresiva en 14 Centros a nivel nacional durante el año hasta alcanzar implementarlo en todos los centros en febrero 2025.

Resultados Operativos:

SESIONES DE CONCILIACIONES EXTRAJUDICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN RESULTADO: AÑO 2024

Centro	Total	Resultado							
		Con Acuerdo	Las partes no lograron acuerdo	Se programa otra sesion de mediación	Ambas partes desisten del proceso	La parte solicitante desiste del proceso	La parte invitada se retira del proceso	Las Partes se Reconciliaron	No Mediable
TOTAL...	272	179	56	27	4	2	2	1	1
Colón	98	68	23	3	2	2	-	-	-
Coclé	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Bocas del Toro	1	1	-	-	-	-	-	-	-
David	54	21	14	16	1	-	1	1	-
Embera	1	1	-	-	-	-	-	-	-
Edificio N°725	18	11	3	3	1	-	-	-	-
Herrera	58	50	6	-	-	-	1	-	1
Panamá Oeste	4	2	2	-	-	-	-	-	-
Veraguas	37	24	8	5	-	-	-	-	-

Nota: En un caso extrajudicial puede haber mas de un proceso y que son mediados por separado, se cuenta independientemente los resultados

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

Durante el año 2024, los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (CMARC) del Órgano Judicial han desempeñado un papel fundamental en la resolución extrajudicial de disputas, contribuyendo al descongestionamiento del sistema judicial y promoviendo soluciones amigables entre las partes involucradas. En este análisis, se presentan los resultados obtenidos de las 272 sesiones de conciliación extrajudiciales realizadas a lo largo del año 2024, clasificadas según el resultado de cada proceso.

El total de **272** sesiones de conciliación extrajudicial refleja un panorama positivo, con un total de 179 acuerdos alcanzados que representan un 65.8%. Esto demuestra que los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial están cumpliendo su función de ofrecer una alternativa efectiva a los litigios tradicionales, contribuyendo a la descongestión de los tribunales y promoviendo la resolución pacífica de los conflictos.

Se recomienda seguir impulsando la conciliación extrajudicial, enfocándose en mejorar la accesibilidad y difusión de este servicio, reforzando su rol como una herramienta clave en la administración de justicia.

1.5. Servicio de mediación en comarcas indígenas de Chiriquí, Bocas del Toro y Darién

En cumplimiento del Acuerdo N°424 de 2009, los Centros de Bocas del Toro y Chiriquí implementaron un plan de acción en las comunidades comarcales, especialmente en la Comarca Ngäbe Buglé, para promover el uso de métodos alternos de resolución de conflictos. Desde 2023, se han realizado acercamientos en los distritos de Besikó, Muna, Chichica y Kankintú. La principal dificultad ha sido la barrera idiomática, ya que los residentes de estas áreas hablan un dialecto diferente al idioma nativo de Panamá. Los mediadores han tenido que adaptarse a esta situación utilizando sus habilidades para facilitar la resolución de conflictos.

El plan de trabajo consistió en varias etapas. En primer lugar, se realizaron reuniones con los jueces de los distritos comarcales para coordinar la atención de casos judiciales. Se propuso la modalidad de mediación virtual para facilitar el acceso a las partes sin que tuvieran que desplazarse a los Centros de Chiriquí o Bocas del Toro. Además, se organizaron giras mensuales a los distritos de la Comarca Ngäbe Buglé, con el apoyo de los Facilitadores Judiciales Comunitarios para promover las sesiones de mediación a través de volanteos y sensibilización. En el primer semestre de 2024 se realizaron 6 giras, con un total de 45 atenciones, de las cuales 20 fueron con acuerdo y 4 sin acuerdo. Durante el segundo semestre de 2024, se continuó con la atención de casos, tanto extrajudiciales como judiciales, mediante sesiones de mediación virtual y presencial. Las giras realizadas abarcaron los distritos de Kankintú, Muna y Alto Caballero en la Comarca Ngäbe Buglé. En total, se alcanzaron 69 atenciones, entre orientaciones y sesiones de mediación. El plan de acción implementado ha logrado una destacada cobertura en las áreas comarcales, permitiendo el acceso a la mediación en zonas de difícil acceso. A través de la modalidad virtual y de giras de sensibilización, se ha podido atender a un gran número de usuarios, contribuyendo a la resolución pacífica de conflictos en la región.

En septiembre de 2024, la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos y los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Primer Distrito Judicial, implementó mediaciones itinerantes en la provincia de Darién, para facilitar el acceso a la justicia propiciando espacios de oportunidad para acceder a mediaciones extrajudiciales, mediaciones judiciales, orientaciones y atención de solicitudes de servicio en los Juzgados de la provincia de Darién presenciales y/o a través de los

diversos medios tecnológicos de comunicación de surgir la necesidad. A través de estas giras mensuales se atendieron un total 33 solicitudes.

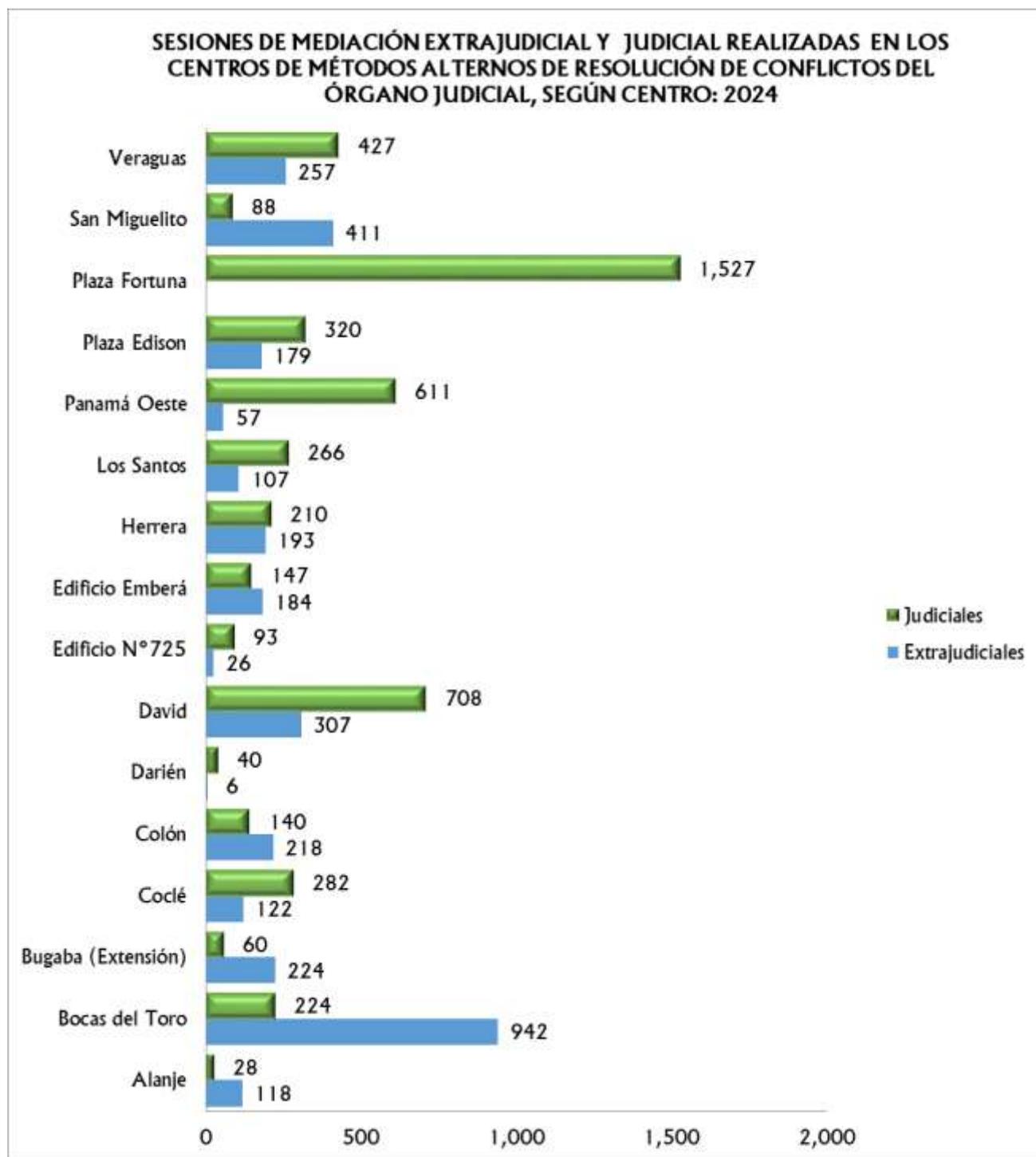
2. Metas y Logros

En esta sección se presentan los resultados obtenidos con respecto a las metas operativas planteadas para el año 2024, detallando los logros alcanzados y su impacto en el servicio de mediación.

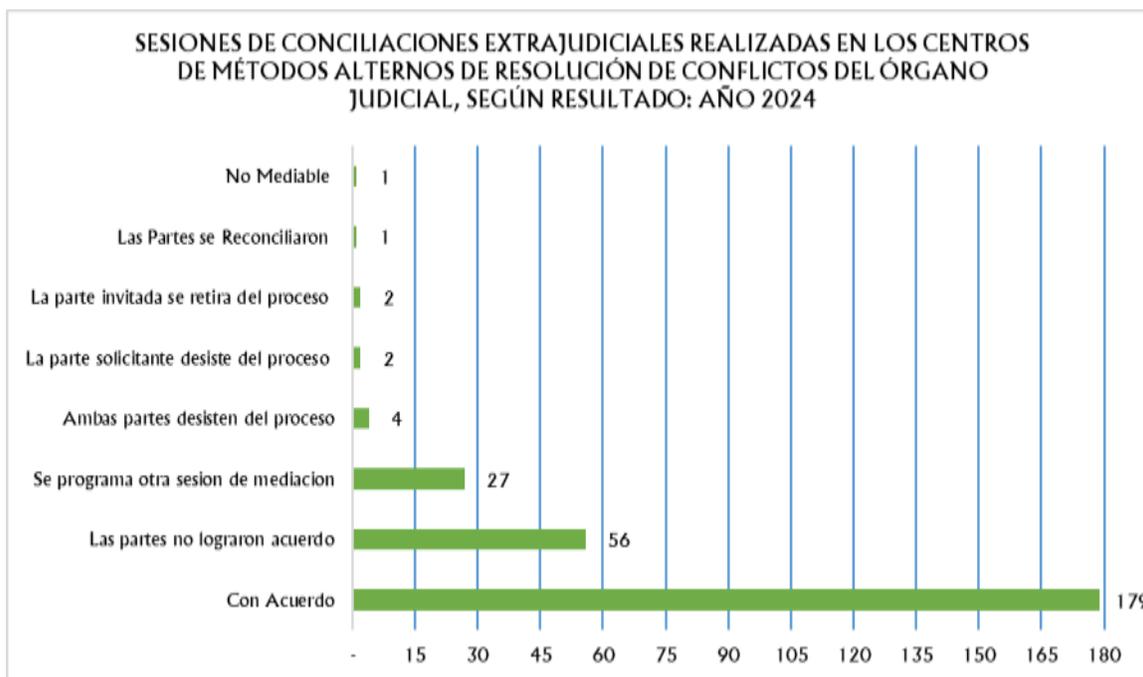
Los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (CMARC), llevaron a cabo esfuerzos significativos para cumplir con las metas establecidas en relación con el servicio de mediación ofrecido a los usuarios, tanto en sus modalidades extrajudicial como judicial. Los resultados obtenidos durante este período han sido favorables, ya que se han superado los objetivos planteados, evidenciando un servicio eficiente que ha sido ampliamente reconocido por las partes involucradas en las sesiones de mediación, quienes expresan su satisfacción mediante las encuestas aplicadas al finalizar las sesiones. A continuación, se presentan los resultados obtenidos y las metas de cumplimiento definidas.

2.1. Aumento de las MARC implementadas

El 2024 muestra que en total se realizaron **8,522** sesiones de mediación, con **3,351** de mediación extrajudicial, mientras que 5,171 restante se destina a mediación judicial.



El proyecto piloto implementó **272 atenciones** de conciliación extrajudicial, de las cuales **179** se resolvieron con acuerdo un **65.8%** de éxito, reforzando la eficacia de este nuevo modelo y podría ser una de las razones por las cuales las personas han preferido este tipo de procedimiento en lugar de la mediación tradicional.



2.2. Sostener la efectividad de la resolución de 4,500 o más conflictos resueltos por año, a través de la modalidad de mediación, año 2023-2024

En el análisis de los acuerdos alcanzados en las sesiones de mediación realizadas en los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial durante el periodo 2023-2024, es fundamental resaltar la efectividad del proceso de mediación como una herramienta clave en la resolución de conflictos, tanto en su modalidad extrajudicial como judicial.

Durante el año 2024, el objetivo de alcanzar 4,500 acuerdos de mediación fue superado de manera significativa, alcanzando un total de **6,710** acuerdos. Este resultado representa un incremento notable del 18% en comparación con los 5,662 acuerdos alcanzados en 2023. Este aumento no solo refleja el éxito de los métodos alternativos de resolución de conflictos, sino también el compromiso y la mejora continua en los procesos de mediación dentro del sistema judicial.

ACUERDOS ALCANZADOS DE SESIONES DE MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL
Y JUDICIAL REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL: AÑO 2023- 2024

MODALIDAD	2023	2024	% DE AUMENTO
TOTAL	5,662	6,710	18%
EXTRAJUDICIAL	2,831	3,423	21%
JUDICIAL	2,831	3,287	16%

El desglose de los resultados muestra una tendencia positiva tanto en la modalidad judicial como en la extrajudicial. En el ámbito judicial, los acuerdos logrados experimentaron un incremento del 16%, lo que demuestra una efectiva resolución de conflictos en el marco judicial. Por otro lado, en la mediación extrajudicial, el aumento fue aún más significativo, alcanzando un 21%, lo que subraya la efectividad de esta modalidad para resolver conflictos fuera del ámbito estrictamente judicial.

Este crecimiento en los acuerdos alcanzados refleja un fortalecimiento de las capacidades del sistema de mediación y, por ende, de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos. Además, resalta la importancia de continuar invirtiendo en la promoción de la mediación como una solución viable y efectiva para la resolución pacífica de disputas, tanto dentro como fuera del ámbito judicial.

El análisis de los resultados de mediación durante 2024 muestra que se ha superado la meta establecida, con un significativo aumento en los acuerdos alcanzados, lo cual refuerza la efectividad de la mediación como una alternativa a los métodos tradicionales de resolución de conflictos.

2.3. Mantener el índice de satisfacción de los usuarios en un 89% cada año, 2024.

El análisis del índice de satisfacción de los usuarios en los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (CMARC) durante el año 2024, muestra un resultado sobresaliente, cumpliendo con creces la meta establecida de mantener una calificación del 89% o superior cada año.

El índice de satisfacción de los usuarios se mide mediante una encuesta de calidad aplicada al finalizar cada sesión de mediación, independientemente de si se alcanza o no un acuerdo. Esta encuesta pregunta a los participantes sobre su percepción de la calidad del servicio recibido, y las respuestas se clasifican en categorías como “Excelente” o “Bueno” para determinar el nivel de satisfacción general.

En 2024, se encuestó a un total de 18,329 usuarios, de los cuales una amplia mayoría, 15,096 personas (aproximadamente el 82%), calificaron el servicio como "Excelente", mientras que 2,930 personas (aproximadamente el 16%) lo calificaron como "Bueno". Al sumar estos dos resultados, se obtuvo un total de 17,026 usuarios satisfechos, lo que representa un impresionante **98%** de aceptación. Este porcentaje no solo supera el objetivo de satisfacción del 89%, sino que también evidencia una alta eficiencia en los servicios prestados, lo que es un indicio claro de que los usuarios perciben un valor significativo en los procesos de mediación.

Este alto índice de satisfacción refleja la calidad y la eficacia de los servicios de mediación, lo que contribuye a fortalecer la confianza de la ciudadanía en los métodos alternativos de resolución de conflictos. Además, demuestra el compromiso de los CMARC con la mejora continua y con la búsqueda de la excelencia en la atención y resolución de disputas.

Este desempeño positivo resalta la calidad del servicio brindado en los centros de mediación y la efectividad de los procesos de mediación en el ámbito judicial, consolidando su papel crucial como una alternativa confiable y accesible para la resolución pacífica de conflictos.

RESPUESTA DE LOS USUARIOS EN LAS SESIONES DE MEDIACIÓN A LA PREGUNTA DE LA ENCUESTA: ¿CÓMO CALIFICA LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDA EL CENTRO DE MEDIACIÓN?: AÑO 2024

Centro	Total	Excelente	Bueno	Malo	Muy Malo	Regular	No Respondió
TOTAL...	18,329	15,096	2,930	14	27	229	33
Alanje	168	162	6	-	-	-	-
Bocas del Toro	2,059	1,463	539	1	1	52	3
Bugaba (Extensión)	534	400	118	-	-	-	16
Coclé	640	634	6	-	-	-	-
Colon	756	623	128	-	-	5	-
Darién (Extensión)	1	1	-	-	-	-	-
David	1,566	1,282	240	2	19	20	3
Edificio 725	251	218	26	-	-	5	2
Edificio Emberá	651	472	157	1	1	19	1
Herrera	579	559	19	-	-	1	-
Los Santos	634	472	146	-	-	16	-
Panamá Oeste	2,009	1,588	389	4	1	22	5
Plaza Edison	968	744	204	2	2	13	3
Plaza Fortuna	5,274	4,651	577	3	1	42	-
San Miguelito	1,013	788	200	1	2	22	-
Veraguas	1,226	1,039	175	-	-	12	-

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

2.4. Número de servicios brindados a través de Mediación Virtual.

Desde la implementación de la mediación virtual en el año 2023, el Órgano Judicial ha logrado una expansión significativa en su capacidad de ofrecer servicios de mediación de manera rápida y accesible para los usuarios. Esta modalidad permite que los ciudadanos accedan a la mediación de manera eficiente sin necesidad de asistir físicamente a las instalaciones de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (CMARC), simplificando el proceso y brindando un servicio más flexible.

En 2023, se dio inicio al conteo de las atenciones extrajudiciales en línea. Los usuarios ingresan a la página web del Órgano Judicial, registran sus datos y, dentro de un plazo máximo de 24 horas, son contactados por un mediador(a) del centro correspondiente para iniciar el proceso de mediación. Este modelo ha

logrado mejorar la accesibilidad y la eficiencia en la resolución de conflictos, facilitando la orientación y programación de sesiones sin que los usuarios deban acudir físicamente al Centro.

2.4.1. Sesiones de Orientación Virtual

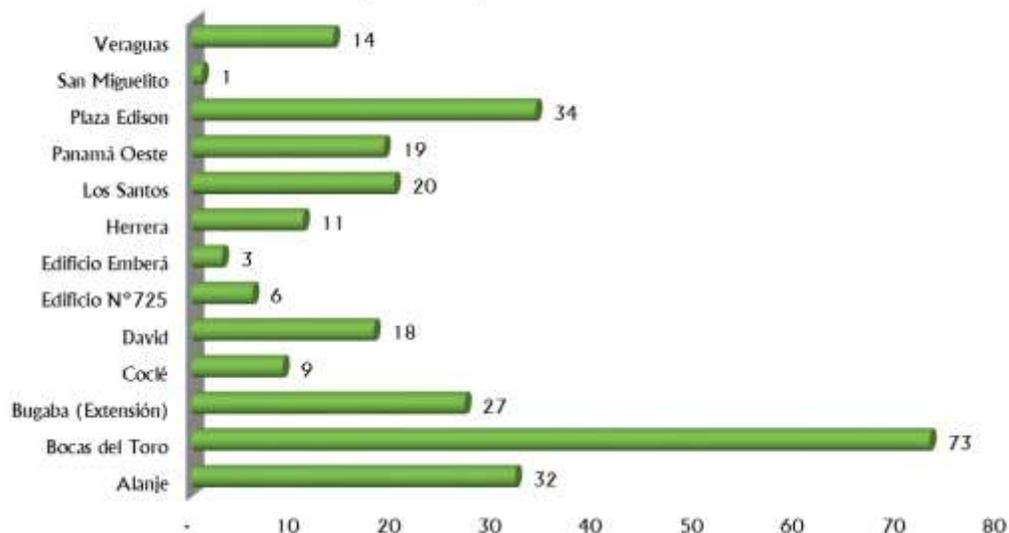
SESIONES DE ORIENTACIÓN VIRTUAL
EXTRAJUDICIAL REALIZADAS EN LOS CENTROS DE
MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN
CENTRO: AÑO 2024

CENTRO	Total
TOTAL...	267
Alanje	32
Bocas del Toro	73
Bugaba (Extensión)	27
Coclé	9
David	18
Edificio N° 725	6
Edificio Emberá	3
Herrera	11
Los Santos	20
Panamá Oeste	19
Plaza Edison	34
San Miguelito	1
Veraguas	14

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

Durante el año 2024, se brindaron **267** orientaciones en línea a través de esta modalidad extrajudicial, lo que refleja una aceptación creciente del sistema de mediación virtual y un claro interés por parte de los usuarios en resolver sus disputas de manera remota.

SESIONES DE ORIENTACIÓN VIRTUAL EXTRAJUDICIAL REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN CENTRO: AÑO 2024



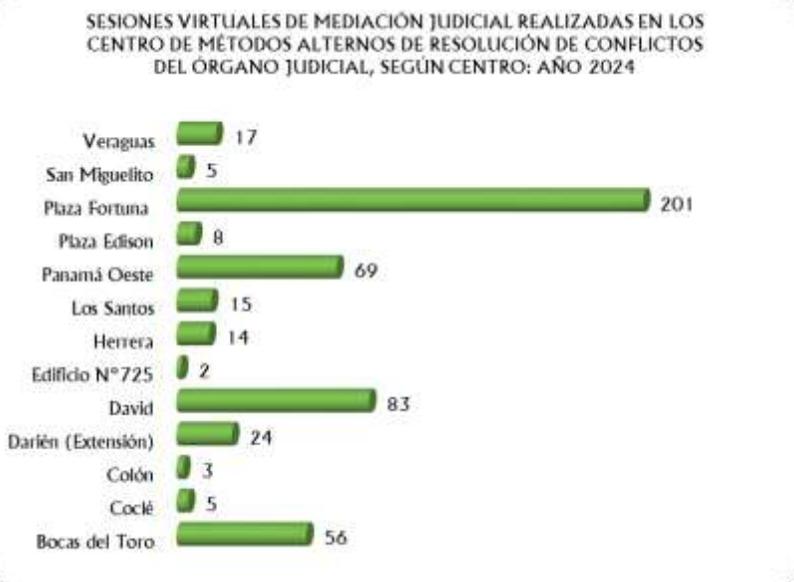
2.4.2. Sesiones de Mediación Judicial Virtual

SESIONES VIRTUALES DE MEDIACIÓN JUDICIAL REALIZADAS EN LOS CENTRO DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN CENTRO: AÑO 2024

CENTRO	Total	Porcentaje
TOTAL...	502	100.0%
Bocas del Toro	56	11.2%
Coclé	5	1.0%
Colón	3	0.6%
Darién (Extensión)	24	4.8%
David	83	16.5%
Edificio N°725	2	0.4%
Herrera	14	2.8%
Los Santos	15	3.0%
Panamá Oeste	69	13.7%
Plaza Edison	8	1.6%
Plaza Fortuna	201	40.0%
San Miguelito	5	1.0%
Veraguas	17	3.4%

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

En cuanto a la modalidad judicial, la mediación virtual en 2024, se realizaron **502** sesiones de mediación virtual dentro de esta modalidad, lo que demuestra la efectividad del sistema para resolver conflictos complejos de manera remota, sin la necesidad de sesiones presenciales.



2.4.3. Sesiones de Mediación Extrajudicial Virtual

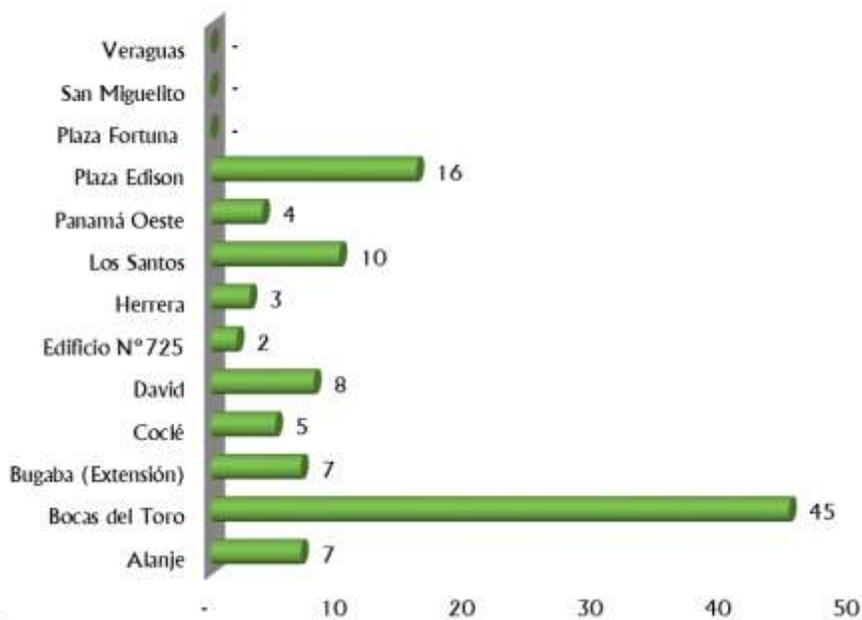
SESIONES VIRTUALES DE MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL REALIZADAS EN LOS CENTRO DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN CENTRO: AÑO 2024

CENTRO	Total	Porcentaje
TOTAL...	107	100.0%
Alanje	7	6.5%
Bocas del Toro	45	42.1%
Bugaba (Extensión)	7	6.5%
Coclé	5	4.7%
David	8	7.5%
Edificio N°725	2	1.9%
Herrera	3	2.8%
Los Santos	10	9.3%
Panamá Oeste	4	3.7%
Plaza Edison	16	15.0%
Plaza Fortuna	-	-
San Miguelito	-	-
Veraguas	-	-

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

En la modalidad extrajudicial, se ofrecieron **107** sesiones de mediación virtual durante el 2024. Esto muestra que, si bien esta modalidad es menos demandada en comparación con la judicial, sigue siendo un canal importante para la resolución de disputas fuera del sistema judicial tradicional.

SESIONES VIRTUALES DE MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL REALIZADAS EN LOS CENTRO DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN CENTRO: AÑO 2024



3. Documentos y procedimientos actualizados

3.1. Actualización del perfil de mediador II y elaboración del perfil de mediador III supervisor

En conjunto con la Dirección de Estudios de la Secretaría Técnica de Recursos Humanos, se trabajó en la actualización del perfil de Mediador II, quienes son los encargados de la administración de los Centros, los cambios realizados al perfil, van alineados a las funciones descritas para Coordinador de Centro en el Acuerdo N°685 de 12 de noviembre de 2015.

De igual manera, se trabajó en la creación del perfil de Coordinador Distrital, quienes coadyuvan con esta Dirección en la supervisión administrativa y operativa de los catorce Centros a nivel nacional.

3.2. Estudio de buenas prácticas en MARC

La Guía de Buenas Prácticas de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos tiene como propósito establecer acciones efectivas para mejorar la calidad del servicio de mediación y conciliación ofrecido en los 14 Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos a nivel nacional, promoviendo una cultura de paz y fortaleciendo la administración operativa de estos servicios.

Estructura de la Guía:

Capítulo I: Administración de los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

Se enfoca en la supervisión y seguimiento de los Centros, la elaboración de instrumentos para mejorar la calidad del servicio, la formación de mediadores y conciliadores, y la gestión administrativa de los casos atendidos. Entre las buenas prácticas destacadas están la implementación de la mediación virtual, la creación de solicitudes de servicio en línea y la promoción de la mediación a través de campañas de sensibilización.

Capítulo II: Atributos Éticos del Mediador y Conciliador

Este capítulo subraya la importancia de la imparcialidad, confidencialidad y el respeto a la dignidad humana en el proceso de mediación y conciliación. Las buenas prácticas incluyen la abstención de participar en casos donde existan conflictos de interés y el compromiso con la transparencia y la equidad durante las sesiones.

Capítulo III: Proceso de Mediación y Conciliación

Se aborda el proceso específico de mediación y conciliación, desde la solicitud del servicio hasta el seguimiento de los acuerdos. Las buenas prácticas incluyen la atención personalizada de los usuarios, la realización de sesiones conjuntas o privadas según se requiera, y la redacción formal de los acuerdos, asegurando su seguimiento para garantizar el cumplimiento y la sostenibilidad de los mismos.

Las buenas prácticas destacadas en la guía incluyen la supervisión efectiva de los Centros, la formación continua de mediadores y conciliadores, el uso de tecnologías para facilitar el acceso a los servicios, y la promoción activa de los mecanismos alternativos. Se recomienda continuar con la implementación de

estas prácticas para fortalecer la eficiencia y accesibilidad de los métodos alternos de resolución de conflictos, mejorando la calidad del servicio y fomentando una cultura de paz en la sociedad.

3.3. Formularios de derivación y terminación de sesiones judiciales

El objetivo principal era formalizar y unificar el proceso de Mediación Judicial Penal implementado en los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial, garantizando una solución pacífica y eficiente a los conflictos penales. Este procedimiento aplica a los Coordinadores, Mediadores y servidores judiciales en todos los Centros de Métodos Alternos a nivel nacional.

Procedimiento General:

- a) **Derivación de Casos:** El juez remite el caso penal a mediación tras petición de las partes. La Oficina Judicial completa y envía el formulario de derivación al Centro correspondiente.
- b) **Recepción y Asignación:** Los Centros de Métodos Alternos reciben y asignan los casos a un mediador, asegurando una distribución equitativa.
- c) **Sesión de Mediación:** El mediador informa a las partes sobre las reglas del proceso y se procede con la sesión, buscando alternativas de solución. Si las partes logran un acuerdo, se redacta y firma un convenio; si no se llega a acuerdo, se elabora un informe de terminación.
- d) **Seguimiento:** Tras la mediación, se realiza un seguimiento y se envía el informe de resultados a la oficina judicial correspondiente. Además, se puede gestionar la reprogramación de sesiones o solicitud de prórrogas si fuera necesario.
- e) **Encuesta de Satisfacción:** Al finalizar, se aplica una encuesta de calidad y satisfacción a las partes involucradas para evaluar el servicio prestado.

Resultados Esperados:

- Resolución pacífica y eficiente de los conflictos penales a través de la mediación.
- Garantizar el cumplimiento de los acuerdos alcanzados, con seguimiento cuando sea necesario.
- Mejora en la percepción y eficiencia del sistema judicial mediante la implementación de métodos alternos de resolución de conflictos.

Este proceso asegura el respeto por las normas legales y los principios de la mediación, promoviendo una justicia más accesible y equitativa para todas las partes involucradas.

4. Actividades y proyectos específicos

4.1. Congreso anual de métodos alternos de resolución de conflictos

El VII Congreso de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos se celebró de manera virtual los días 19 y 20 de noviembre de 2024, con la participación de aproximadamente 300 asistentes. El evento fue organizado por el Órgano Judicial de Panamá, a través del Instituto Superior de la Judicatura Dr. César Augusto Quintero Correa y la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, y estuvo dirigido a magistrados, jueces, mediadores y profesionales del ámbito jurídico.

Durante el congreso, expertos internacionales compartieron sus conocimientos sobre mediación, conciliación y otros métodos pacíficos de resolución de disputas, subrayando su relevancia en la construcción de sociedades más justas, pacíficas y democráticas. La capacitación continua en estas áreas se destacó como esencial para el desarrollo profesional de los participantes y para generar un impacto positivo en la justicia social, especialmente en contextos vulnerables.

El congreso también resaltó la importancia de los Métodos Alternativos de Solución de Conflictos para promover el acceso a la justicia, reducir la carga de los tribunales y fomentar soluciones sostenibles. Asimismo, se discutió el creciente uso de plataformas digitales, que amplían el alcance y mejoran la accesibilidad de estos métodos.

Se subrayó la necesidad de continuar con la capacitación técnica y el desarrollo de programas especializados en mediación y conciliación, integrando el uso de tecnologías digitales para llegar a comunidades rurales. Además, se hizo énfasis en fortalecer alianzas internacionales y crear espacios de cooperación para el intercambio de buenas prácticas y experiencias.



Este congreso reafirmó el compromiso de seguir promoviendo los métodos alternativos de resolución de conflictos como una herramienta clave para la construcción de una justicia más accesible, eficiente y pacífica.

4.2. 18 años de Operación del Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de Veraguas

En el marco de la mejora continua del servicio de mediación, se llevó a cabo una reunión con el personal de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, CMARC de Coclé, Herrera, Los Santos y Veraguas. El objetivo principal fue reforzar las técnicas y herramientas empleadas en las sesiones de mediación, con el propósito de optimizar la calidad de la atención a los usuarios del sistema judicial.

Durante el encuentro, se realizaron dinámicas orientadas al fortalecimiento del trabajo en equipo, favoreciendo la cooperación entre los mediadores de los distintos CMARC. Estas actividades estuvieron diseñadas para mejorar los resultados de las mediaciones y generar un impacto positivo en la comunidad.

El evento también sirvió como un espacio de reflexión sobre los logros alcanzados en los 18 años de existencia de la mediación judicial en Panamá. Se destacó el compromiso de los mediadores, quienes desempeñan un rol fundamental en la mejora de la resolución de conflictos dentro del sistema judicial. Además, fue una excelente oportunidad para el intercambio de experiencias y buenas prácticas entre los participantes.

Este encuentro consolidó la colaboración entre los centros de mediación y reafirmó la importancia de la mediación como una herramienta efectiva para la resolución pacífica de conflictos. También permitió una actualización profesional que fortalece la calidad del servicio brindado a la comunidad y al sistema judicial en su conjunto.



4.3. Gira de trabajo a los centros de métodos alternos de resolución de conflictos de la provincia de Chiriquí

En el periodo comprendido entre el 9 y el 13 de septiembre de 2024, se llevó a cabo una gira de trabajo en la que participaron el Director de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, Ricaurte Soler Mendizábal, y la Licenciada Jenny Ellis Saldaña, Coordinadora de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Segundo y Cuarto Distrito Judicial. El propósito de esta gira fue realizar visitas a los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, CMARC en la Provincia de Chiriquí, con el fin de evaluar y mejorar la operatividad de dichos centros y fortalecer las acciones de descongestión judicial a través de métodos alternos.

Cabe destacar que el CMARC de David se encuentra trabajando adecuadamente, pero se identificó la necesidad de seguir mejorando la distribución de funciones y coordinar esfuerzos para descongestionar los juzgados.

En el CMARC de Alanje, se observó que la ubicación del centro limita el acceso de la población, con una baja demanda de servicios. Esto se refleja en las estadísticas, con solo 26 servicios prestados en el mes de agosto. Se propuso reubicar el CMARC en Bugaba para mejorar la accesibilidad y eficiencia de los servicios.

La sub-sede de CMARC de Bugaba ha mostrado mejores resultados, con un total de 61 servicios prestados, más del doble que en el CMARC de Alanje. Esto resalta la importancia de trasladar el CMARC a una ubicación más estratégica.

El análisis de los expedientes judiciales destacó que se deben mejorar las cláusulas compromisorias en los acuerdos de mediación, haciendo hincapié en la claridad y precisión de los términos y fechas establecidas.

La jornada de capacitación fue exitosa, ya que reforzó las competencias del personal en el trabajo en equipo, la atención de calidad al usuario y la comunicación efectiva durante el proceso de mediación.

La gira cumplió con los objetivos establecidos, permitiendo fortalecer las relaciones con el personal de los centros, optimizar el funcionamiento de los mismos y proporcionar recomendaciones claras para mejorar los servicios de mediación y conciliación. Se destacó la necesidad de trasladar el Centro de Alanje a Bugaba para mejorar la cobertura y efectividad de los servicios prestados.



4.4. Participación en capacitaciones, foros y conferencias.

El Director de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, participó como expositor durante el año 2024 en distintas capacitaciones con temas referentes al servicio de mediación que se brinda en el Órgano Judicial.

Podemos hacer mención de las siguientes participaciones:

4.4.1. Curso Presencial "Una Justicia Eficaz: Gestión De Recursos Humanos Y Mediación Extrajudicial. Tercera Edición"



Realizado en la ciudad de Cartagena de Indias, Colombia, del 18 al 22 de noviembre de 2024. Este curso reunió a representantes de 13 países, incluidos Colombia, Ecuador, Chile, Argentina, Paraguay, Bolivia, República Dominicana, Perú, Uruguay, Costa Rica, Guatemala, España y Panamá, con un total de 27 participantes provenientes de diversas áreas, como recursos humanos, jueces, magistrados y expertos en resolución de conflictos.

Durante el evento, se abordaron tres ejes temáticos principales:

- **Organización de los Despachos Judiciales:** Se discutieron modelos organizativos para optimizar la eficiencia de los despachos judiciales, y se destacó la importancia de ofrecer servicios de calidad a los usuarios. Además, se presentó una metodología para implementar cambios estructurales eficaces en los tribunales.
- **Gestión de Recursos Humanos:** Se exploraron las mejores prácticas para la administración del talento humano dentro del sistema judicial, con énfasis en liderazgo, trabajo en equipo y la calidad de los servicios brindados. Se discutieron diferentes estilos de liderazgo y cómo estos afectan la dinámica de trabajo en el sector judicial.

- Resolución de Conflictos: Se profundizó en la importancia de la mediación y otros métodos alternativos de resolución de conflictos como herramientas eficaces para manejar disputas de manera ágil, flexible y de bajo costo, mejorando la administración de justicia.

El Director participó activamente en las discusiones, compartiendo la experiencia de Panamá en el uso de la mediación, los avances logrados en el desarrollo de herramientas de mediación como las guías de observación y la inducción para nuevos mediadores, que generaron interés y reconocimiento entre los participantes de otros países.

Este curso proporcionó al Director valiosas perspectivas sobre la organización judicial, el liderazgo y la resolución de conflictos, que serán útiles para seguir fortaleciendo los procesos de mediación y conciliación en Panamá. Además, se reafirmó la importancia de implementar cambios estructurales efectivos dentro del sistema judicial para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios prestados.

4.4.2. Jornada de Actualización Jurídica Denominada “Evolución del Panorama Jurídico de Panamá, Frente al Desafío de la Inteligencia Artificial y las Oportunidades ante la Innovación Digital”

Esta Jornada fue organizada por la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas del campus de la Universidad de Panamá, el Director fue invitado como expositor para abordar temas clave de relevancia jurídica.

El evento, realizado en la ciudad de Colón, organizado por la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas del campus de la Universidad de Panamá, reunió a destacados profesionales del ámbito jurídico y académico, quienes discutieron los retos y oportunidades que plantea la innovación digital, especialmente la Inteligencia Artificial, para el marco legal panameño. En este contexto, el Director fue convocado para exponer, a través de modalidad virtual, sobre la aplicación de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos en dos áreas esenciales de la legislación nacional: la Ley 409 de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia, y el nuevo Código Procesal Civil.

Esta participación, permitió al Director compartir su conocimiento y experiencia con los asistentes, a pesar de la distancia, contribuyendo al enriquecimiento del debate sobre la evolución del panorama jurídico en Panamá. Además, su intervención reafirmó su compromiso con la actualización y mejora de los procesos legales del país, adaptándolos a las nuevas realidades tecnológicas y sociales.

El Director destacó no solo su experiencia en el ámbito jurídico, sino también su disposición para contribuir al fortalecimiento de la formación de futuros profesionales del derecho, ofreciendo su perspectiva en un evento de gran relevancia para el entorno legal nacional.

4.4.3. V Congreso Internacional de Justicia Restaurativa y Justicia Terapéutica,

Realizado en San José, Costa Rica, del 5 al 7 de noviembre de 2024. Este evento reunió a expertos y autoridades internacionales para abordar temas clave en la aplicación de la justicia restaurativa y terapéutica, con el objetivo de transformar la administración de justicia y mejorar la reinserción social de los infractores, especialmente en los casos de mujeres, pueblos indígenas y adolescentes en conflicto con la ley.



El congreso se estructuró en tres ejes temáticos principales:

- **Rol de las Mujeres en los Procesos Penales:** En este eje, se discutió cómo las mujeres, muchas veces en situaciones vulnerables, pueden beneficiarse de la aplicación de la justicia restaurativa. Se presentaron casos emblemáticos del Órgano Judicial de Panamá, donde se implementó mediación con enfoque restaurativo en casos de mujeres, destacando los beneficios de estos métodos en la resolución de conflictos y la reparación del daño.
- **La Justicia Indígena:** Se abordó la necesidad de aplicar una justicia restaurativa adaptada a las costumbres y tradiciones de los pueblos originarios. En este contexto, se destacó el trabajo

realizado por la Corte Suprema de Justicia de Costa Rica, con visitas a comunidades indígenas para resolver conflictos con un enfoque culturalmente pertinente y respetuoso, a la vez que se discutieron los esfuerzos para adaptar los convenios internacionales a estos contextos.

- La Justicia Restaurativa en los Procesos Penales Juveniles: Este tema se centró en la Ley N°9582 de Costa Rica, que promueve la justicia restaurativa para adolescentes en conflicto con la ley. Se destacó la importancia de proporcionar a los jóvenes la oportunidad de asumir responsabilidad por sus actos y reparar el daño causado, a través de mecanismos que prioricen el bienestar y el desarrollo integral de los menores.

El Director compartió la experiencia de Panamá en la implementación de la mediación restaurativa y presentó ejemplos de su aplicación en el sistema judicial, resaltando su efectividad en la resolución pacífica de conflictos y en la reparación de los daños causados tanto a las víctimas como a los infractores. Además, se discutieron los beneficios de aplicar la justicia restaurativa en las cárceles de mujeres, un tema que será abordado en el próximo VII Congreso Internacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

- La justicia restaurativa es una alternativa efectiva en los casos penales de mujeres, pueblos indígenas y menores, ya que permite la reparación del daño de manera más humana y flexible que la justicia convencional.
- Se recomendó el estudio de la Ley Penal Juvenil de Costa Rica para la elaboración de un Anteproyecto de Ley para el Código Procesal Penal de la Adolescencia en Panamá.
- Se destacó la importancia de difundir las Reglas Comunes Iberoamericanas sobre Justicia Juvenil Restaurativa, aprobadas durante el congreso, como una herramienta clave para mejorar los procesos judiciales juveniles en la región.



6. Casos internacionales y capacitación en tratamiento de drogas

6.1. Proceso de atención de casos de restitución internacional de menores

El Acuerdo No.411-A de 27 de julio de 2023, dicta el Reglamento del Servicio de Mediación Judicial en los Asuntos de Sustracción Internacional de Personas Menores de Edad y dentro del mismo se establece la capacitación a través del Instituto Superior de la Judicatura de Panamá.

En atención a ello, se desarrolló en la Escuela Judicial, Instituto Superior de la Judicatura de Panamá (ISJUP), Dr. César A. Quintero Correa, del 29 de abril al 3 de mayo de 2024, el seminario "Sustracción Internacional de personas menores de edad".

La jornada académica estuvo dirigida a magistrados, jueces, defensores, trabajadores sociales mediadores y otros intervinientes del Órgano Judicial, se desarrollaron 11 módulos, sobre temas relacionados a: La familia internacional, mediación con familias internacionales, el panorama jurídico, modelos de mediación, los principios de la mediación, violencia doméstica e intrafamiliar y la seguridad de la familia, la voz del menor, evaluación de la conveniencia para la mediación, entre otros.

El evento contó con la participación como expositores del representante para América Latina y el Caribe de la Conferencia de la Haya, Doctor Ignacio Goicochea y de las representantes del Centro Internacional

de Sustracción de Menores Reunite en Londres, Inglaterra, Allison Shalaby (Directora Ejecutiva) y Janeth Broadley (Mediadora).



6.2. Capacitación sobre tribunales de tratamiento de drogas en colaboración con México

Esta Dirección en conjunto con la Dirección de Modernización y Desarrollo Institucional, ha 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. En atención a dicho proyecto, se realizó una Capacitación en la semana del 19 al 23 de agosto del presente año, la misma tuvo como finalidad el fortalecimiento de conocimientos de los servidores judiciales que coadyuvan en la función jurisdiccional en esta materia y de esta manera buscar soluciones asertivas al escenario que vivimos actualmente, donde el consumo de sustancias psicoactivas, se relaciona con la comisión de ciertos delitos.



La formación especializada fue dictada por los expositores internacionales Doctor José Ricardo Castro Romero, Juez Especializado en Justicia Terapéutica del Tribunal Superior de Justicia de Durango, México y el Licenciado Rogelio Guzmán Holguín, Magistrado de la Sala Unitaria Especializada en Justicia para Adolescentes del Tribunal Superior de Justicia del Estado de Chihuahua, México y también se contó con la participación de manera virtual, de otros expertos mexicanos como Psicólogos, Defensores, Criminólogos, Fiscales, entre otros.

Durante los módulos de la capacitación los participantes pudieron observar una Pre-Audiencia y una Audiencia del programa de Tribunales de Tratamientos de Drogas del Estado de Chihuahua, México, la misma fue transmitida en vivo para los participantes.



7. Certificaciones de mediador comunitario para los facilitadores judiciales comunitarios

Durante el periodo de gestión, en conjunto con la Oficina Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios, se gestionó la entrega de la documentación correspondiente para el trámite de registro como Mediadores Comunitarios ante la Dirección de Resolución Alternativa de Conflictos del Ministerio de Gobierno. En total, se presentaron 56 documentos de facilitadores judiciales para su trámite ante dicha dirección.

Este esfuerzo se enmarca dentro del Programa del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios, que ejecuta el Órgano Judicial, conforme a lo dispuesto en el artículo 6 del Acuerdo de Pleno de la Corte Suprema de Justicia N° 723, de fecha 21 de noviembre de 2008.