



DIRECCIÓN DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS



INFORME DE GESTIÓN ANUAL
2025

RESUMEN EJECUTIVO

La Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (DMARC) del Órgano Judicial orienta su misión y visión a promover, desarrollar y facilitar servicios gratuitos y ágiles para la resolución pacífica de controversias, consolidándose como un referente de excelencia en métodos alternos de solución de conflictos. Su propósito es brindar a la ciudadanía mecanismos confiables para atender sus diferencias, fomentando una cultura de paz y fortaleciendo el acceso a la justicia.

En cumplimiento del Acuerdo de Pleno No. 685 del 12 de noviembre de 2015, la DMARC ejerce funciones esenciales que garantizan el adecuado funcionamiento administrativo y operativo de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos. Durante el año 2025, la Dirección impulsó acciones y proyectos estratégicos orientados a la mejora continua, con el objetivo de ampliar la cobertura, optimizar procesos y responder de manera efectiva a las necesidades de los usuarios. Se desarrollaron proyectos normativos y técnicos de gran impacto, entre ellos la Guía de Conciliación Extrajudicial, la Guía de Cláusulas Especiales en Mediación Penal y el Procedimiento de Mediación Judicial Civil, además de protocolos de derivación en materia de niñez y pensión alimenticia. Estas iniciativas fortalecieron la uniformidad, transparencia y eficacia de los procesos de mediación y conciliación en todo el país.

En el ámbito operativo, se registró un incremento del 11.2% en las sesiones realizadas, alcanzando un total de 9,479, y un aumento del 9.4% en acuerdos logrados, con 7,343 en el año. La modalidad virtual se consolidó como un pilar estratégico con 1,059 atenciones entre orientaciones y sesiones, mientras que la mediación itinerante expandió su cobertura en provincias y comarcas, destacando 162 sesiones en comunidades indígenas, 63 en Darién, 53 en Chiriquí y 66 en Bocas del Toro. La efectividad general se mantuvo alta, con acuerdos en más del 80% de los casos, y la satisfacción de los usuarios alcanzó un índice sobresaliente del 99.1%.

En el plano institucional, se celebró el VIII Congreso Internacional de Métodos Alternos con más de 300 participantes de nueve países, se certificaron 26 facilitadores judiciales comunitarios como mediadores y se lideró la creación de la Red Iberoamericana MARC-TTD, reafirmando el papel de Panamá como referente regional en justicia restaurativa.

El 2025 fue un año de consolidación y expansión para la DMARC, caracterizado por mayor cobertura territorial, avances normativos significativos, fortalecimiento de la modalidad virtual y un nivel de satisfacción ciudadana excepcional. Estos logros reflejan el compromiso institucional con una justicia moderna, inclusiva y centrada en el diálogo, que contribuye a la construcción de una cultura de paz y confianza en los métodos alternos de resolución de conflictos.

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS Y PROYECTOS

PROMOCIÓN DEL USO DE LA MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN

Durante el año 2025, los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial desarrollaron 32 actividades de promoción, sensibilización y capacitación en diversas provincias y comarcas del país. Estas acciones estuvieron dirigidas a estudiantes universitarios, personal de salud, funcionarios judiciales y públicos, policías, organizaciones sociales y comunidades locales, alcanzando a más de 750 personas.

Las jornadas abordaron temas clave como los principios y diferencias entre mediación y conciliación, casos mediables, efectos jurídicos de los acuerdos, acceso a los servicios de los CMARC y el rol del mediador y conciliador. Se emplearon metodologías participativas (talleres, dinámicas, casos prácticos, mesas de orientación) y se distribuyeron cerca de 500 materiales impresos.

Los resultados evidenciaron un aumento en el conocimiento general de la población, retroalimentación positiva, resolución de dudas frecuentes y solicitudes de futuras capacitaciones. Asimismo, se identificó la necesidad de reforzar aspectos éticos y prácticos del rol del mediador y facilitador judicial.

Estas actividades contribuyeron a la descongestión del sistema judicial, fomentaron una cultura de paz y resolución pacífica de conflictos, y fortalecieron la red institucional del Órgano Judicial, consolidando su presencia en comunidades urbanas, rurales y apartadas.



PROTOCOLOS DE DERIVACIÓN CON JUZGADOS DE EJECUCIÓN DE PENSIÓN ALIMENTICIA (SEGUNDO Y CUARTO DISTRITO JUDICIAL)

Durante el año 2025, la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, en coordinación con los juzgados de ejecución de pensión alimenticia de Coclé, Herrera y Los Santos, puso en marcha protocolos de derivación de causas hacia los Centros de Mediación. Estos protocolos se consolidaron gracias a la coordinación interinstitucional entre jueces de ejecución, coordinadores distritales y mediadores, quienes sostuvieron reuniones formales en septiembre de 2024 y junio de 2025 para definir procedimientos claros y homogéneos. El objetivo central fue ofrecer a los usuarios la posibilidad de resolver de manera anticipada y pacífica los conflictos relacionados con pensiones alimenticias, reduciendo la carga judicial y garantizando respuestas rápidas y oportunas.

La metodología aplicada incluyó la evaluación de casos por parte de los tribunales para identificar los susceptibles de mediación, el traslado de mediadores a las instalaciones judiciales antes de las audiencias programadas, la homologación inmediata de los acuerdos alcanzados y el registro estadístico mensual de las remisiones y resultados, remitido a la Dirección Nacional. Asimismo, se incorporaron previsiones especiales para asegurar la participación de personas en condición de vulnerabilidad, incluyendo la opción de conciliaciones virtuales.

El impacto de esta iniciativa se reflejó en la agilización de la resolución de conflictos en materia de pensión alimenticia, la reducción de la carga procesal en los juzgados de ejecución, la promoción de acuerdos voluntarios y pacíficos que fortalecieron la confianza ciudadana en los métodos alternos, y la consolidación de la articulación institucional entre juzgados y centros de mediación en Coclé, Herrera y Los Santos.



GUÍA DE APLICACIÓN PARA CONCILIACIÓN EXTRAJUDICIAL

La Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos elaboró y presentó la Guía de Aplicación para Sesiones de Conciliación Judicial y Extrajudicial, documento aprobado y firmado por la Magistrada Coordinadora y el Director de la Dirección de Métodos Alternos. Esta guía constituye una herramienta técnica destinada a orientar de manera uniforme la labor de los mediadores y conciliadores en los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos a nivel nacional.

El documento establece un marco conceptual sólido sobre la conciliación, diferenciándola de otros métodos alternos como la mediación, el arbitraje y la negociación, y resalta sus beneficios en la descongestión judicial, la promoción de la cultura de paz y el fortalecimiento del acceso a la justicia. Asimismo, recoge los principios rectores que deben guiar la práctica conciliatoria en Panamá: voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad, buena fe, igualdad de las partes y protección del interés superior de la niñez y adolescencia, garantizando que los acuerdos alcanzados respeten la legalidad y los derechos fundamentales.

La guía también define el perfil del conciliador, sus habilidades personales y su rol funcional dentro de las sesiones, enfatizando la necesidad de actuar con neutralidad, sensibilidad social y compromiso ético. Además, describe de manera detallada las fases de la sesión de conciliación, desde la preparación previa y el discurso de apertura hasta la exposición de las partes, la reformulación del conflicto y la construcción de acuerdos voluntarios.

La aprobación de este instrumento representa un avance institucional significativo, al proporcionar lineamientos claros y uniformes que fortalecen la calidad del servicio, promueven soluciones pacíficas y consolidan la confianza ciudadana en los métodos alternos de resolución de conflictos.

GUÍA DE CLÁUSULAS ESPECIALES EN ACUERDOS DE MEDIACIÓN PENAL

En el año 2025, la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos elaboró y presentó la Guía de Cláusulas Especiales en Acuerdos de Mediación Penal, aprobada por la Sala Cuarta de Negocios Generales de la Corte Suprema de Justicia. Este documento constituye una herramienta práctica dirigida a los mediadores del Órgano Judicial, con el propósito de fortalecer la redacción de acuerdos en el ámbito penal y garantizar su claridad, validez y eficacia jurídica.

La guía se fundamenta en la normativa nacional vigente, incluyendo el Código Penal, el Código Procesal Penal y el Decreto Ley 5 de 1999 y ofrece modelos de cláusulas organizadas por categorías, tales como participación de las partes, manifestaciones personales, obligaciones económicas y patrimoniales, devolución y traspaso de bienes. Estos ejemplos, sistematizados a partir de experiencias reales, buscan orientar la labor de los mediadores sin sustituir su criterio profesional ni la autonomía de las partes, asegurando que cada acuerdo se adapte a las particularidades del caso.

El documento resalta la importancia de la mediación penal como mecanismo humanizado de resolución de conflictos, que prioriza la reparación del daño y la justicia restaurativa sobre la confrontación judicial. Asimismo, promueve la participación activa de las partes, la construcción de acuerdos voluntarios y la consolidación de una cultura de paz basada en el respeto, el diálogo y la responsabilidad compartida.

La aprobación de esta guía representa un avance institucional significativo, al dotar a los mediadores de un instrumento técnico que contribuye a la elaboración de acuerdos sólidos y transparentes, fortalece la confianza ciudadana en los métodos alternos y apoya la descongestión del sistema judicial.

PROCEDIMIENTO DE MEDIACIÓN JUDICIAL CIVIL

La Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos aprobó el Procedimiento de Mediación y Conciliación Judicial Civil, con el aval de la Sala Cuarta de Negocios Generales de la Corte Suprema de Justicia. Este documento establece de manera clara y uniforme el proceso aplicable a las causas civiles derivadas por los jueces hacia los Centros de Métodos Alternos, garantizando el cumplimiento de los principios y requisitos previstos en la Ley 402 de 2023, que adopta el Código Procesal Civil de la República de Panamá.

El procedimiento regula todas las fases de la mediación y conciliación judicial civil, desde la recepción y registro de la causa, la asignación del mediador o conciliador, la preparación y conducción de la sesión, hasta la redacción del acta de acuerdo y el informe de terminación. Se detallan las etapas esenciales del proceso: discurso de apertura, presentación del problema, reformulación del conflicto, búsqueda de alternativas y sesiones privadas cuando sean necesarias, asegurando que los acuerdos alcanzados cumplan con las formalidades legales y tengan fuerza de cosa juzgada.

Asimismo, el procedimiento incorpora mecanismos de seguimiento al cumplimiento de los acuerdos, encuestas de calidad y satisfacción de los usuarios, y el registro estadístico de las sesiones, fortaleciendo la transparencia, la trazabilidad y la mejora continua del servicio.

La aprobación de este instrumento representa un avance institucional significativo, al dotar a los mediadores y conciliadores de una guía operativa que garantiza uniformidad en la atención, promueve soluciones pacíficas y voluntarias, y contribuye a la descongestión de los tribunales civiles, consolidando la confianza ciudadana en los métodos alternos de resolución de conflictos.

PROPUESTA DE PROTOCOLO DE DERIVACIÓN DE CASOS DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

En diciembre de 2025, la DNARC presentó al Tribunal Superior de Niñez y Adolescencia la propuesta de Protocolo de Derivación de Casos de Niñez y Adolescencia para los juzgados del Distrito de Panamá. Este instrumento se fundamenta en la Ley 409 de 2023 y busca unificar procedimientos, garantizar la correcta implementación de la escucha del niño, niña o adolescente y reforzar los mecanismos de supervisión de los acuerdos homologados. La propuesta contempla metodologías claras para asegurar que la opinión del menor sea escuchada en condiciones adecuadas, ya sea acompañado por un defensor especializado o mediante la intervención de un psicólogo, y establece lineamientos para la supervisión periódica del cumplimiento de los acuerdos, con informes remitidos al juez.

El protocolo representa un avance significativo hacia un modelo de justicia más humano y eficaz, alineado con el interés superior del menor y con la protección integral de sus derechos. Si bien la propuesta fue formalmente remitida en 2025, se ha previsto que durante el mes de abril de 2026 se realicen las reuniones pertinentes con el Tribunal Superior de Niñez y Adolescencia para su discusión y eventual aprobación, asegurando así la coordinación institucional y la implementación efectiva de este nuevo procedimiento.

SERVICIO DE MEDIACIÓN ITINERANTE

SESIONES ITINERANTES EN COMARCAS INDÍGENAS

En 2025 se realizaron **162 sesiones** de mediación en las comarcas indígenas, con una mayoría significativa de acuerdos alcanzados. Estos resultados reflejan el impacto positivo de los métodos alternos en comunidades rurales y de difícil acceso, consolidando una justicia más cercana, participativa y respetuosa de la diversidad cultural.

La alta proporción de acuerdos alcanzados, confirma la efectividad de la mediación como herramienta de resolución pacífica en contextos comunitarios.



ORIENTACIONES Y SESIONES DE MEDIACIÓN ITINERANTE EN LAS COMARCAS INDÍGENAS: AÑO 2025

	Orientaciones realizadas	Sesiones de Mediación Extrajudicial		Sesiones de Mediación Judicial	
		Con Acuerdo	Sin Acuerdo	Con Acuerdo	Sin Acuerdo
Comarca Ngäbe Buglé, distrito de Kankintú	92	57	6	62	8
Comarca Ngäbe Buglé, distrito de Muna, Alto Caballero.	59	15	2	9	3

Las orientaciones previas fortalecen la confianza ciudadana y aseguran un adecuado canal de atención.

La presencia institucional en territorios de difícil acceso como Kankintú y Alto Caballero reafirma el compromiso de los CMARC del Órgano Judicial con una justicia inclusiva, territorial y culturalmente pertinente.

La combinación de sesiones extrajudiciales y judiciales amplía el alcance del servicio, atendiendo tanto conflictos comunitarios como aquellos vinculados a procesos formales.

SESIONES DE MEDIACIÓN ITINERANTES ATENDIDAS EN LA PROVINCIA DE DARIÉN POR PARTE DE LOS CENTROS DEL PRIMER DISTRITO JUDICIAL

La Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos desarrolló **63 sesiones** de mediación itinerantes en la provincia de Darién, combinando modalidades presenciales y virtuales para garantizar el acceso a la justicia en comunidades rurales y de difícil alcance.



Los casos atendidos se concentraron principalmente en materias de familia y pensión alimenticia, aunque también se abordaron procesos de guarda, régimen de visitas y asuntos penales menores como lesiones personales, hurto y faltas administrativas.



SESIONES DE MEDIACIÓN ITINERANTE EN LA PROVINCIA DE DARIÉN: AÑO 2025

	Sesiones de Mediación Extrajudicial		Sesiones de Mediación Judicial			
	Con Acuerdo	Sin Acuerdo	Con Acuerdo	Sin Acuerdo	Inasistencia	No mediable
JUZGADO MIXTO DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA SEDE METETÍ	1	2	19	6	8	0
JUZGADO MUNICIPAL DE FAMILIA SEDE SANTA FE (Virtual)	0	0	13	3	1	0
JUZGADO MUNICIPAL DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA SEDE LA PALMA (Virtual)	0	0	6	3	0	1

El balance anual refleja la efectividad de este mecanismo: 39 acuerdos alcanzados consolidaron la mediación como herramienta pacífica de resolución de conflictos, mientras que 14 casos sin acuerdo evidenciaron la complejidad de ciertos procesos. Asimismo, se registraron 9 inasistencias y un proceso no mediable, lo que pone de relieve los retos logísticos y de participación ciudadana en territorios de difícil acceso.

Estas jornadas fueron posibles gracias al apoyo del personal de los Centros de Plaza Fortuna, San Miguelito, Plaza Edison, Edificio 725, Edificio Emberá y La Chorrera, cuya colaboración permitió ampliar la cobertura territorial y garantizar la atención oportuna a la población usuaria.

SESIONES DE MEDIACIÓN ITINERANTES ATENDIDAS EN LA PROVINCIA DE CHIRIQUÍ POR PARTE DE LOS CENTROS DE DAVID Y ALANJE



En el marco del Plan Operativo Biental 2025, los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos de David y Alanje atendieron un total de **53 sesiones** de mediación itinerante en la provincia de Chiriquí, de las cuales 47 culminaron con acuerdo, reflejando una efectividad del 89% en la resolución de conflictos.



Además, se realizaron 49 orientaciones comunitarias, fortaleciendo la divulgación del servicio de mediación en comunidades de difícil acceso.

SESIONES DE MEDIACIÓN ITINERANTE EN JUZGADO MUNICIPAL MIXTO DE BARÚ, TIERRAS ALTAS, RENACIMIENTO Y DOLEGA: AÑO 2025

	Sesiones de Mediación Extrajudicial		Sesiones de Mediación Judicial	
	Con Acuerdo	Sin Acuerdo	Con Acuerdo	Sin Acuerdo
JUZGADO MUNICIPAL MIXTO DE BARÚ	4	1	23	1
JUZGADO MUNICIPAL MIXTO DE TIERRAS ALTAS	4	0	0	0
JUZGADOS DE RENACIMIENTO Y DOLEGA	13	4	3	0

Estas acciones se desarrollaron en los distritos de Barú, Tierras Altas, Renacimiento y Dolega, contribuyendo significativamente a la descongestión de los Juzgados Municipales Mixtos y al fortalecimiento del acceso a la justicia. Cabe resaltar que los Centros continúan con programaciones mensuales para la atención presencial y virtual de casos extrajudiciales y judiciales derivados, incluyendo actividades de divulgación, volanteo y sensibilización comunitaria.

SESIONES DE MEDIACIÓN ITINERANTES ATENDIDAS EN LA PROVINCIA DE BOCAS DEL TORO POR PARTE DEL CENTRO DE BOCAS DEL TORO

SESIONES DE MEDIACIÓN ITINERANTE EN CHIRIQUÍ GRANDE: AÑO 2025

	Orientaciones realizadas	Sesiones de Mediación Extrajudicial		Sesiones de Mediación Judicial	
		Con Acuerdo	Sin Acuerdo	Con Acuerdo	Sin Acuerdo
Total	46	42	7	1	0

SESIONES DE MEDIACIÓN ITINERANTE EN ISLA COLÓN, BOCAS DEL TORO: AÑO 2025

	Orientaciones realizadas	Sesiones de Mediación Extrajudicial		Sesiones de Mediación Judicial	
		Con Acuerdo	Sin Acuerdo	Con Acuerdo	Sin Acuerdo
Total	18	11	5	0	0

El Centro de Bocas del Toro atendió en la provincia un total de **66 sesiones** de mediación itinerante, de las cuales 54 culminaron con acuerdo y 12 sin acuerdo, alcanzando una efectividad del 82% en la resolución de conflictos. La mayor actividad se registró en Chiriquí Grande con 50 sesiones, mientras que en Isla Colón se realizaron 16. Además, se llevaron a cabo 64 orientaciones comunitarias, fortaleciendo la promoción de la mediación y el acceso a la justicia en las comunidades de la provincia.



RESULTADOS OPERATIVOS

COMPARATIVO 2024-2025:

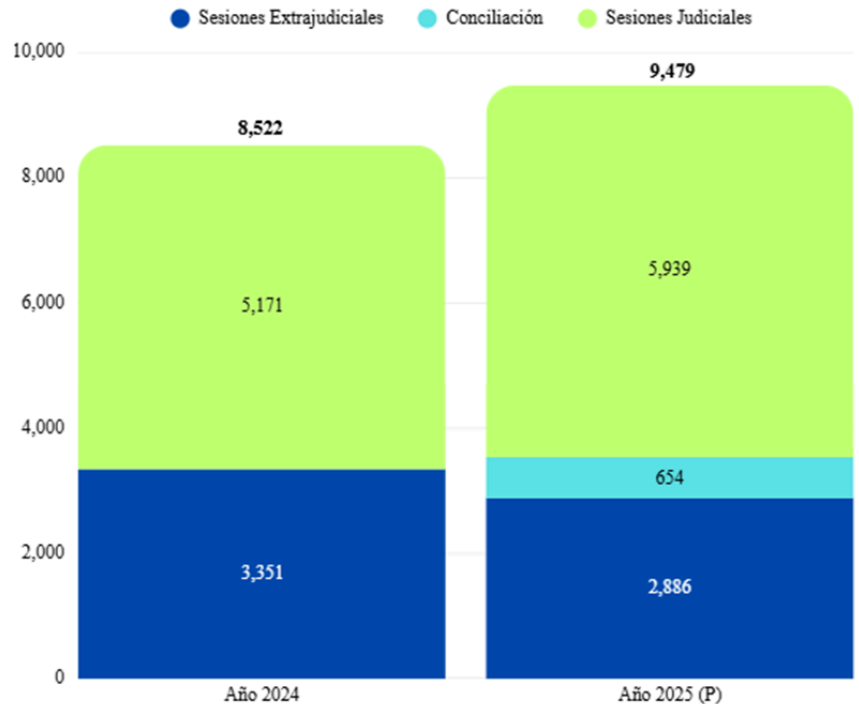
Durante el año 2025, los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial realizaron acciones orientadas al cumplimiento de las metas establecidas en materia de mediación, tanto en su modalidad extrajudicial como judicial. Los resultados obtenidos reflejan un desempeño positivo, caracterizado por la eficiencia del servicio y el reconocimiento de los usuarios que participan en las sesiones. Esta percepción favorable se valida mediante los niveles de satisfacción reportados en las encuestas aplicadas al finalizar cada sesión. A continuación, se presentan los resultados alcanzados y las metas de cumplimiento previstas para el período.

AUMENTO DE SESIONES DE MEDIACIÓN REALIZADAS

Durante el período 2024–2025(P), se registró un incremento global del **11.2%** en las sesiones realizadas por los Centros de Mediación del Órgano Judicial, pasando de 8,522 a 9,479 sesiones.

Este crecimiento refleja una mayor cobertura institucional y una consolidación de los mecanismos de resolución de conflictos.

SESIONES EXTRAJUDICIALES Y JUDICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MEDIACIÓN DEL ÓRGANO JUDICIAL: AÑO 2024 - 2025(P)



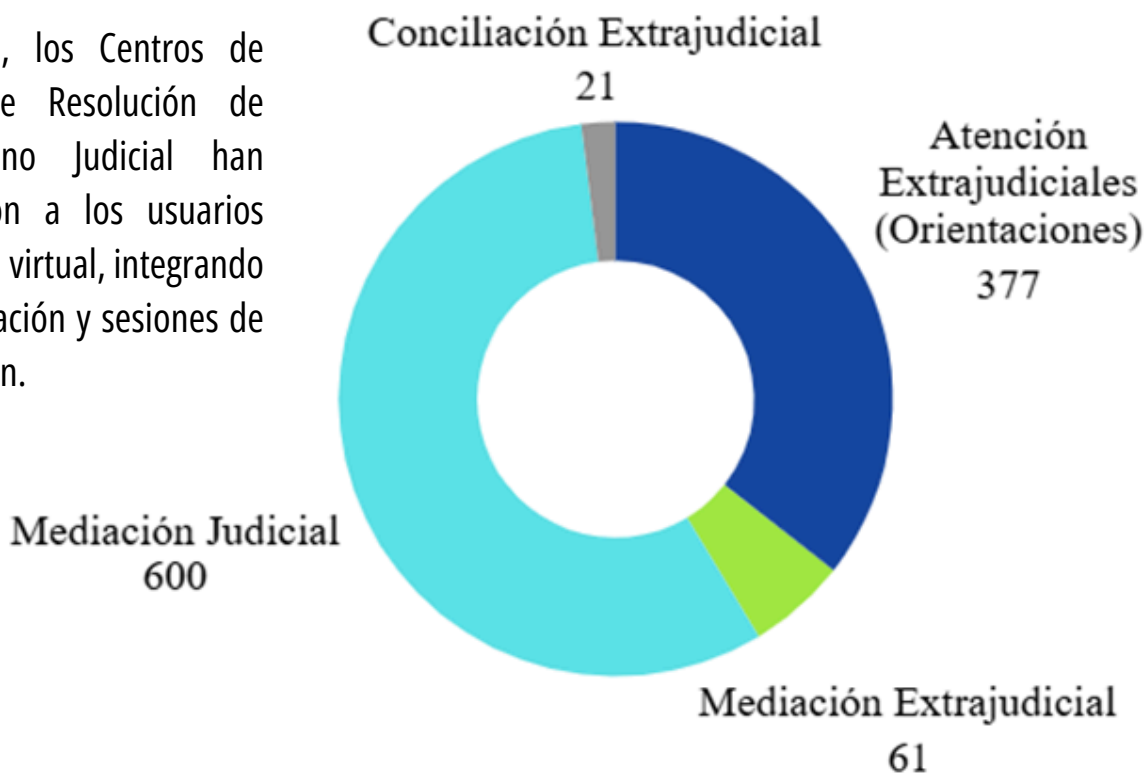
Las sesiones judiciales aumentaron de 5,171 a 5,939, lo que representa un crecimiento del 14.8%, evidenciando una mayor demanda de mediación vinculada a procesos judiciales.

En el ámbito extrajudicial, se observa una evolución significativa: En 2024 solo se reportaron sesiones de mediación (3,351). En 2025 (P) se incorporó en todos los Centros la conciliación (654 sesiones), alcanzando un total de 3,540 sesiones extrajudiciales.

El aumento sostenido en ambas modalidades reafirma el compromiso de Los CMARC del Órgano Judicial con el acceso a justicia efectiva, inclusiva y centrada en el diálogo.

NÚMERO DE SERVICIOS BRINDADOS A TRAVÉS DE MEDIACIÓN VIRTUAL

En el año 2025(P), los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial han fortalecido la atención a los usuarios mediante la modalidad virtual, integrando mecanismos de orientación y sesiones de mediación y conciliación.



Sesiones judiciales (600): La mediación vinculada a procesos judiciales concentra la mayor parte de las atenciones, consolidando la confianza en este mecanismo dentro de los procedimientos formales.

Sesiones extrajudiciales (82): Se distribuyen en 61 mediaciones y 21 conciliaciones, reflejando la diversificación de mecanismos alternos fuera del ámbito judicial.

Atenciones Extrajudiciales (377): Son un elemento clave del servicio, pues orientan al usuario desde el primer contacto. El uso de correo electrónico y llamadas telefónicas amplía el alcance y asegura un acompañamiento ágil y accesible.

Los resultados de 2025(P) muestran que la modalidad virtual se ha convertido en un pilar estratégico para ampliar la cobertura, diversificar los mecanismos de resolución de conflictos y garantizar un servicio accesible y eficiente. La combinación de orientaciones virtuales, mediaciones y conciliaciones fortalece la confianza ciudadana y reafirma el compromiso del Órgano Judicial con una justicia moderna, inclusiva y centrada en el usuario.

INCREMENTO EN ACUERDOS ALCANZADOS

En el año 2025, los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial consolidaron su impacto institucional mediante un aumento sostenido en los acuerdos alcanzados en las distintas modalidades de atención.

ACUERDOS ALCANZADOS DE SESIONES EXTRAJUDICIALES Y JUDICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL: AÑO 2024 - 2025 (P)

Año	Sesiones Extrajudiciales (1)	Sesiones Judiciales	Total	Porcentaje de Aumento
2024	3,423	3,287	6,710	9.40%
2025	3,529	3,814	7,343	

El análisis comparativo muestra un crecimiento global en los acuerdos alcanzados, que pasaron de 6,710 en 2024 a 7,343 en 2025(P), lo que representa un incremento del **9.4%**.

En el ámbito extrajudicial, en 2024 únicamente se registraban acuerdos por mediación (3,423), mientras que en 2025 se diversificaron al incluir también la conciliación (427). En conjunto, ambas modalidades extrajudiciales sumaron 3,529 acuerdos, reflejando un aumento neto del 3.1% respecto al año anterior.

Por su parte, la mediación judicial evidenció el mayor dinamismo, al pasar de 3,287 acuerdos en 2024 a 3,814 en 2025(P), con un crecimiento del 16%, consolidándose como el mecanismo más utilizado dentro de los procesos formales.

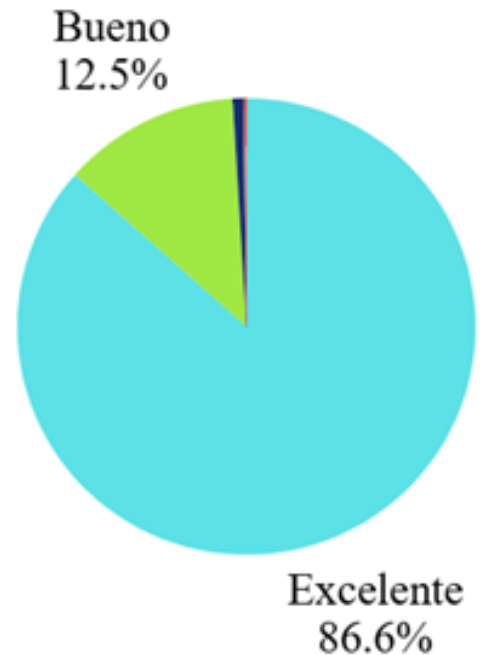
Los resultados de 2025(P) confirman un avance significativo en la cantidad de acuerdos alcanzados, especialmente en el ámbito judicial, y resaltan la importancia de la diversificación extrajudicial con la incorporación de la conciliación. Este desempeño reafirma el compromiso institucional con una justicia accesible, eficiente y centrada en el diálogo, fortaleciendo la confianza ciudadana en los métodos alternos de resolución de conflictos.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS (ENCUESTAS).

Durante el año 2025, los Centros de Mediación del Órgano Judicial aplicaron encuestas de percepción a los usuarios atendidos, con el objetivo de medir la calidad del servicio brindado. Se recopilieron 20,865 respuestas, lo que constituye una muestra amplia y representativa.

El análisis evidencia un índice de satisfacción del **99.1%**, resultado de la suma de las calificaciones positivas: Excelente: 18,066 respuestas (86.6%) y Bueno: 2,600 respuestas (12.5%).

Estos resultados confirman que la gran mayoría de los usuarios perciben el servicio de mediación como excelente o bueno, consolidando un buen índice de satisfacción. Este desempeño refleja la eficiencia, calidad y confianza ciudadana en los métodos alternos de resolución de conflictos, y reafirma el compromiso institucional con una justicia moderna, accesible y centrada en las necesidades de los usuarios.



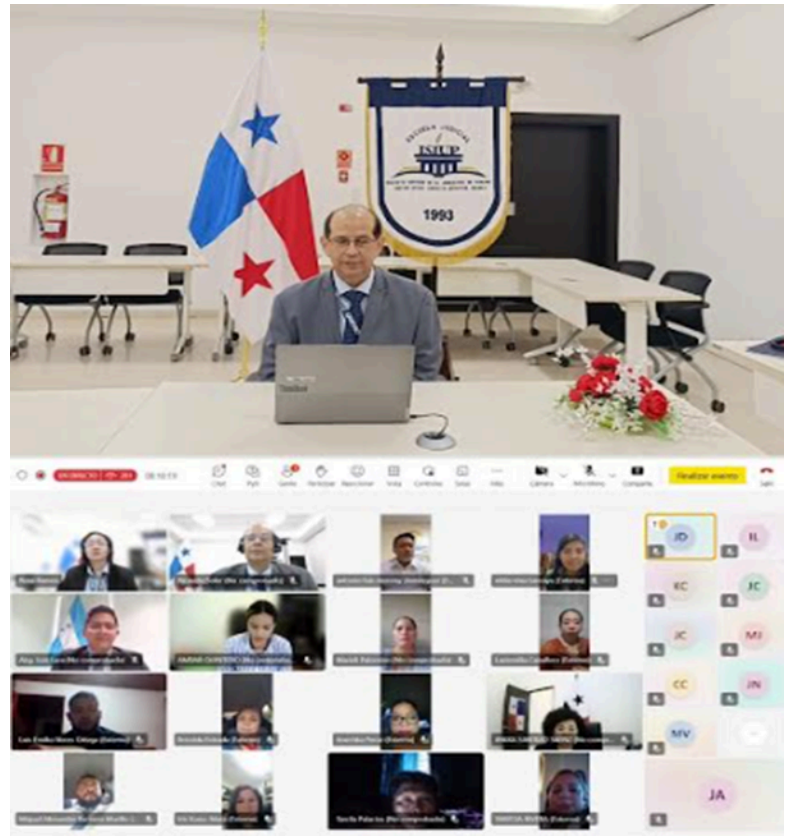
ACTIVIDADES INSTITUCIONALES

CONGRESO ANUAL DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

En noviembre de 2025 se celebró el VIII Congreso Internacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (MARC), organizado por el Instituto Superior de la Judicatura de Panamá Doctor César Augusto Quintero Correa (ISJUP) en conjunto con la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos. El evento se desarrolló en modalidad virtual sincrónica los días 26 y 27 de noviembre, con la participación de más de 300 asistentes nacionales e internacionales, consolidándose como un espacio académico de reflexión y cooperación regional.

El objetivo del Congreso fue promover el análisis y el intercambio de experiencias en materia de mediación, conciliación y justicia restaurativa, fortaleciendo las capacidades de los operadores del sistema de justicia y otros actores vinculados a la resolución pacífica de disputas. La inauguración estuvo a cargo de la Magistrada Maribel Cornejo Batista, quien destacó la importancia de una justicia accesible y orientada a la paz social.

Durante las dos jornadas, se contó con la intervención de destacados expositores de España, Italia, Perú, El Salvador, Panamá, Colombia, Costa Rica, Guatemala y Honduras, quienes abordaron temas como la conciliación civil, la justicia restaurativa, la participación de menores en procesos de conciliación, la importancia de la enseñanza de los métodos alternos en universidades y la ratificación del Convenio de Singapur por parte de Panamá.



GIRAS DE SUPERVISIÓN A LOS CENTROS MARC A NIVEL NACIONAL

Durante el año 2025, la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos realizó diversas giras de supervisión en los centros de Colón, Los Santos, Herrera, San Miguelito y Plaza Edison, con el propósito de evaluar su funcionamiento operativo, administrativo y técnico, así como identificar áreas de mejora que fortalezcan la calidad del servicio de mediación y conciliación. Estas visitas, encabezadas por el Director de la Dirección, Dr. Ricaurte Soler, incluyeron entrevistas con coordinadores, revisión de expedientes judiciales y extrajudiciales, verificación de controles administrativos y análisis de infraestructura y recursos humanos.

Los resultados evidenciaron que los centros mantienen en general un adecuado orden administrativo y cumplimiento de los requisitos normativos. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora relacionadas con la disponibilidad del personal, la actualización de registros administrativos y la necesidad de fortalecer procesos internos y condiciones de infraestructura.

Las giras de supervisión realizadas en 2025 permitieron constatar fortalezas y detectar oportunidades de mejora en los centros visitados, reafirmando el compromiso institucional de garantizar un servicio uniforme, eficiente y accesible en todo el país, y consolidando la mediación y conciliación como mecanismos confiables de resolución pacífica de conflictos.



PARTICIPACIÓN EN TALLER: APLICACIÓN DE MÉTODOS ALTERNOS COMO SOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA

La Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos participó en el “Taller: Aplicación de métodos alternos como solución de conflictos en justicia juvenil restaurativa”, organizado por la Escuela Judicial – Instituto Superior de la Judicatura de Panamá (ISJUP), en conjunto con el Grupo de Trabajo Especializado de Justicia Restaurativa del Consejo Judicial Centroamericano y del Caribe (CJCC).

La actividad, realizada en mayo de 2025, reunió a operadores del derecho penal juvenil de Puerto Rico, República Dominicana, Guatemala, El Salvador, Costa Rica y Panamá, quienes compartieron experiencias y buenas prácticas en justicia juvenil restaurativa. Durante el taller se analizaron herramientas técnicas y normativas, como la guía para la aplicación de métodos alternos, el diagnóstico regional y las cláusulas informativas sobre mecanismos alternativos en justicia penal juvenil.



CERTIFICACIONES DE MEDIADOR COMUNITARIO PARA FACILITADORES JUDICIALES COMUNITARIOS.

Durante el año 2025, la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo N.º 777 de 2007, desarrolló el proceso de certificación de Facilitadores Judiciales Comunitarios como Mediadores Comunitarios, con el objetivo de fortalecer la resolución pacífica de conflictos en las comunidades.

En este marco, se remitió la documentación de 43 facilitadores al Ministerio de Gobierno para su evaluación y trámite de idoneidad, logrando la emisión de 26 certificaciones a lo largo del año, mientras que 17 permanecen en trámite.



Adicionalmente, la Dirección participó en la entrega de 50 idoneidades en la provincia de Los Santos, correspondientes a trámites iniciados desde diciembre de 2024, reafirmando el compromiso institucional con la formación y profesionalización de los facilitadores comunitarios.

Este proceso refleja el esfuerzo y compromiso de los facilitadores judiciales en culminar satisfactoriamente su formación y requisitos administrativos, y reafirma la labor de la Dirección en garantizar que las comunidades cuenten con mediadores capacitados para promover el diálogo, la convivencia pacífica y el acceso inclusivo a la justicia



REUNIÓN PRESENCIAL DE LA COMISIÓN PERMANENTE MARC-TTD EN PANAMÁ

En octubre de 2025, Panamá fue sede de la reunión presencial de la Comisión Permanente de Mecanismos Alternativos y Restaurativos de Resolución de Conflictos y Tribunales de Tratamiento de Drogas y/o Alcohol (MARC-TTD), instancia de la Cumbre Judicial Iberoamericana. En este espacio se consolidó la creación de la Red Iberoamericana MARC-TTD, propuesta presentada por Panamá y aprobada unánimemente por los países miembros, acontecimiento calificado como trascendental para la justicia regional por la magistrada Maribel Cornejo Batista.



El Dr. Ricaurte Soler Mendizábal, Director Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos y representante por Panamá ante la Red Iberoamericana MARC-TTD, expuso los alcances del plan de acción elaborado, orientado a fortalecer los métodos alternos, la justicia restaurativa y los programas de tratamiento de drogas. Dicho plan incluyó la creación de cuatro comisiones temáticas y la Coordinación General de la Red, responsabilidad que fue delegada a su persona.

Este logro reafirma el liderazgo de Panamá en la promoción de la cultura de paz y la cooperación internacional, consolidando a los métodos alternos de resolución de conflictos como un referente regional para garantizar el acceso inclusivo y oportuno a la justicia



VISITA OFICIAL DE DELEGACIÓN DE HONDURAS – INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS EN MÉTODOS ALTERNOS

El Órgano Judicial de Panamá recibió la visita oficial de la subsecretaria de Estado en el Despacho de Justicia de Honduras, Heidy Barahona Alachán, en el marco del proyecto bilateral “Fortalecimiento de capacidades en técnicas de solución de conflictos”. Durante el encuentro, la magistrada Miriam Yadira Cheng Rosas, en su calidad de coordinadora del Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios (SNFJC), expuso el impacto positivo de esta figura en las comunidades panameñas, especialmente en zonas rurales y de difícil acceso.

La subsecretaria hondureña manifestó su interés en replicar esta experiencia en los Centros de Conciliación Municipal de su país y en conocer programas preventivos como el Semillero de Facilitadores, iniciativa que ya se encuentra en expansión en Panamá.

Asimismo, el Director de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, Dr. Ricaurte Soler Mendizábal, participó en la reunión y explicó a la delegación hondureña el funcionamiento de los Centros de Métodos Alternos, sus principales funciones y la relevancia de estos mecanismos para garantizar el acceso inclusivo y oportuno a la justicia.

Este intercambio reafirma el compromiso institucional del Órgano Judicial de Panamá con la cooperación internacional y la promoción de buenas prácticas en métodos alternos de resolución de conflictos, consolidando la figura del facilitador judicial comunitario como un referente regional en la construcción de paz y convivencia social.



CAPACITACIONES, FOROS Y CONFERENCIAS

CONVERSATORIO OJUDICIAL TV CON EL DR. RICAURTE SOLER SOBRE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN EN EL NUEVO CÓDIGO PROCESAL CIVIL

En octubre de 2025, el Órgano Judicial de Panamá, a través de OJudicial TV, realizó el conversatorio “Mediación y conciliación, métodos claves en el nuevo Código Procesal Civil”, con la participación del Dr. Ricaurte Soler Mendizábal, Director Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

Durante la entrevista, el Dr. Soler destacó la importancia de la mediación y la conciliación como herramientas que permiten a las partes resolver sus diferencias de manera rápida y eficaz, desde la presentación de la demanda hasta la fase de casación, con acuerdos que tienen efectos jurídicos equivalentes a una sentencia. Asimismo, explicó que la Dirección Nacional se ha preparado mediante conferencias, diplomados y protocolos de actuación, incorporando la mediación virtual como práctica consolidada desde la pandemia.

Actualmente, la Dirección cuenta con 14 centros de solución de conflictos a nivel nacional, y anunció la próxima inauguración de un nuevo centro en el edificio Plaza Durex. Con la entrada en vigor del nuevo Código Procesal Civil, la mediación y la conciliación se consolidan como pilares fundamentales para fortalecer la justicia en Panamá, ofreciendo alternativas efectivas que agilizan la resolución de conflictos y promueven la cultura de paz.



Invitado
Dr. Ricaurte Soler Mendizábal
Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

• **Tema** •
**Mediación y Conciliación:
Métodos claves en el nuevo
modelo Procesal Civil**

Véalo por
 **OJudicial Panama**

CONDUCCIÓN ACADÉMICA: EL DR. RICAURTE SOLER LIDERA EL MÓDULO V: MÉTODOS ALTERNOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL DIPLOMADO “JUSTICIA ABIERTA Y CULTURA DE PAZ”

La Escuela Judicial – Instituto Superior de la Judicatura de Panamá, Dr. César Augusto Quintero Correa (ISJUP), llevó a cabo el cierre del Módulo V: Métodos Alternos y Resolución de Conflictos del Diplomado, el cual estuvo a cargo del Dr. Ricaurte Soler Mendizábal, Director Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

Este módulo se desarrolló entre el 2 y el 23 de octubre mediante actividades asincrónicas en la plataforma Moodle e-judicial, clases virtuales sincrónicas y talleres presenciales. Bajo la conducción del Dr. Soler, los participantes abordaron conceptos y técnicas de negociación, mediación y conciliación, así como estilos de conflicto, comunicación efectiva, principios éticos, perspectiva de género y redacción de acuerdos válidos.

Los objetivos de aprendizaje incluyeron la identificación y aplicación de métodos alternativos de resolución de conflictos, la simulación de procesos de mediación y conciliación comunitaria y la elaboración de acuerdos claros y respetuosos del debido proceso.

La participación del Dr. Soler en este diplomado reafirma el compromiso institucional de la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos con la formación académica y la promoción de una justicia abierta, accesible y centrada en la cultura de paz.

