



**REPÚBLICA DE PANAMÁ  
MINISTERIO PÚBLICO  
PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN  
DESPACHO SUPERIOR**

**Resolución No. PA/DS-106-2020  
(09 de junio de 2020)**

“Por la cual se modifican artículos y adicionan nuevas disposiciones a la Resolución No.DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, modificada por la Resolución No. DS-145-2018 de 6 de noviembre de 2018, por la cual se adopta el Reglamento Interno para el funcionamiento del Programa de Mediación Comunitaria y los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración”

El Procurador de la Administración,  
en uso de sus facultades legales,

**CONSIDERANDO**

Que los artículos 55 y 56 de la Ley 16 de 17 de junio de 2016, “Que instituye la Justicia Comunitaria de Paz y dicta disposiciones sobre Mediación y Conciliación Comunitaria”, establecen, que se reconocen los Centros de Mediación Comunitaria adscritos a la Procuraduría de la Administración, como centros creados por el Estado, a fin de promover la solución pacífica de conflictos en las comunidades de la República de Panamá, mejorando el acceso de los ciudadanos a otras formas alternativas-gratuitas de solución de sus controversias o solución de los problemas comunitarios.

Que mediante Resolución No.PA/DS-095-2020 del 20 de marzo de 2020, la Resolución 096 de 7 de abril de 2020 y la Resolución No.PA/DS-099-2020 de 30 de abril de 2020, esta Procuraduría, adoptó diversas medidas preventivas para la mitigación de la pandemia ocasionada por el brote de coronavirus (COVID-19), entre estas la suspensión parcial de labores y adoptando la atención virtual en las unidades administrativas que necesariamente deben continuar brindando sus servicios.

Que fue emitida la Resolución No. PA/DS-100-2020 de 15 de mayo de 2020 “Por la cual se adoptan medidas de transición y reorganización en la Procuraduría de la Administración producto del Estado de Emergencia Nacional declarado por el Gobierno Nacional en atención a la Pandemia del coronavirus Covid-19” y la Resolución No.PA/DS-099-2020 de 30 de abril de 2020 “Por la cual se modifica la Resolución No.095-2020 de 20 de marzo de 2020, “Por la cual se adoptan medidas de prevención sanitarias para la mitigación de la enfermedad coronavirus (COVID-19)” y la Resolución No.096 de 7 de abril de 2020, “Por la cual se prorrogan las medidas preventivas para la mitigación de la enfermedad coronavirus (COVID-19)”, disponiéndose mantener la suspensión de atenciones presenciales en los Centros de Mediación Comunitaria a nivel nacional, incluyendo aquellos que se encuentren dentro de las Secretarías Provinciales, los cuales brindarán atención virtual para las orientaciones y mediaciones que realizan, apoyándose mediante el uso de medios electrónicos.

Que la Oficina de Coordinación de Mediación Comunitaria, desarrollará un plan progresivo para incorporar el uso más activo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), para facilitar la prestación del servicio en los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, comprometiéndose en habilitar los Centros de Mediación Comunitaria en cuanto a los recursos tecnológicos de información y comunicación que así lo requieran para llevar los procesos de mediación de forma virtual o digital; además, de capacitar y actualizar de manera continua a los mediadores comunitarios a nivel nacional en el uso correcto de las

herramientas tecnológicas de información y comunicación, así como la debida orientación a los usuarios que soliciten los servicio de esta nueva modalidad virtual.

Que en base al artículo 10 de la Resolución N° DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, "Por la cual se adopta el Reglamento Interno para el funcionamiento de la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria y los Centros de Mediación Comunitaria", la Oficina de Coordinación, como unidad operativa adscrita al Despacho Superior de la Procuraduría de la Administración, está facultada para supervisar la gestión administrativa de dichos Centros.

Que la Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012, que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales y modifica la Ley No. 65 de 2009, que crea la Autoridad Nacional para la Innovación Gubernamental, modificada y adicionada por la Ley No. 144 de 15 de abril de 2020, establece reglas y principios básicos de obligatoria observancia de trámites gubernamentales en línea, lo que da apertura a la figura del Gobierno Electrónico al servicio del ciudadano.

Que mediante el artículo 3 de la Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012, que regula el uso de medios electrónicos para los trámites gubernamentales, modificada por la Ley No. 65 de 2009, se establecen las siguientes definiciones:

"Artículo 3...

6. *Medio electrónico.* Mecanismo, instalación, equipo o sistema que permite producir, almacenar o transmitir documentos, datos e informaciones, incluyendo cualesquiera redes de comunicación abiertas o restringidas como Internet, telefonía fija y móvil u otras.

...

9. *Registro electrónico.* Aquel que permite la gestión por medios electrónicos de solicitudes, escritos, y comunicaciones vinculados a determinados procedimientos o trámites."

Que ante los imponderables sociales que condicionan los mecanismos para ejercer los derechos ciudadanos, se hace necesario establecer el procedimiento para la atención de las orientaciones, mediaciones, trámites que se surtan en la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria y los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, con apoyo del uso de medios electrónicos, de conformidad a la Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012, modificada y adicionada por la Ley No. 144 de 15 de abril de 2020.

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Se Adicionan los numerales 14 y 15 al artículo 4, del Capítulo I de las Disposiciones Generales y Principios de la Resolución No.DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:

**"Artículo 4. Glosario de términos.** Las normas contenidas en el presente reglamento interno se desarrollan conforme a las siguientes definiciones:

1...

14. *Correo electrónico:* Es un servicio de red que permite a los usuarios enviar y recibir mensajes (también denominados mensajes electrónicos o cartas digitales) mediante redes de comunicación electrónica.

15. *Tecnologías de información y comunicación (TICs):* Plataforma de servicios de comunicación derivados de las nuevas herramientas tecnológicas (hardware y software), soportes de la información y canales de la comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información, basados en la red mundial de internet, telecomunicaciones y sus componentes."

**ARTICULO SEGUNDO:** Se modifica el numeral 3 del artículo 12, Capítulo II, Sección Cuarta, de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:

**“Artículo 12: Funciones de los Centros de Mediación Comunitaria.** Son funciones de los centros de mediación comunitaria de la Procuraduría de la Administración:

1...

3. *Ofrecer los servicios de mediación comunitaria de forma gratuita a sus solicitantes, de manera presencial en el Centro o itinerante; así como de forma digital mediante el apoyo de las tecnologías de información y comunicación (TICs), de común acuerdo entre las partes...*”

**ARTÍCULO TERCERO:** Se adiciona el numeral 12 al artículo 15, del Capítulo II, Sección Sexta de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:

**“Artículo 15. Facultades.** Los mediadores comunitarios de los Centros de Mediación de la Procuraduría de la Administración tienen las siguientes facultades:

1...

12. *Realizar la atención de los usuarios, la invitación a mediación, pre mediación y/o sesión o sesiones de mediación, a través del uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs), siempre que sea necesaria y de común acuerdo con las partes.*”

**ARTÍCULO CUARTO:** Se modifica el Artículo 27, del Capítulo VI de las Formalidades y Etapas previas a la mediación, de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:

**“Artículo 27. Formalización de la solicitud.** *La solicitud del servicio de mediación podrá ser formalizada de manera presencial en las instalaciones de cada centro, así como de forma digital, mediante correo electrónico, llamada telefónica o cualquier otro medio que sea implementado por la institución, mediante el cual el o los usuarios se dirigirán al centro de mediación respectivo, para que en todos los casos el mediador complete y firme el formulario de solicitud de mediación, con los datos e información proporcionada por el solicitante y el o los interesados.*

*Para acceder a los servicios de mediación comunitaria, no se requiere de representación legal, más que la expresión de voluntad y aceptación del servicio.*

*En el supuesto que una persona con alguna discapacidad física, auditiva, motora, visual o de otra índole, solicite el servicio de mediación comunitaria, podrá hacerse acompañar a las sesiones de mediación presencial o apoyarse técnicamente de forma digital en las sesiones desarrolladas por videoconferencia, por un familiar o persona de confianza, quien velará que las decisiones del acuerdo se den conforme a la voluntad de las partes.*

*En el caso, que una o ambas partes sean personas jurídicas, el representante legal o cualquier otra persona que esté debidamente facultado para comprometer a la empresa, podrá formalizar la solicitud del servicio de mediación comunitaria, conforme a las distintas maneras dispuestas en el primer párrafo de este artículo.*

*Al formalizar la solicitud del servicio, el mediador dejará constancia en el formulario de solicitud e informará al interesado si la sesión de la fase inicial o fase de encuentro (reunión conjunta), se llevará a cabo de manera presencial o en caso contrario si la misma se tenga que dar de forma digital, exclusivamente mediante videoconferencia, y asimismo deberá ser comunicado a la otra parte mediante la correspondiente invitación a mediación.*”

**ARTÍCULO QUINTO:** Se modifica el artículo 28, del Capítulo VI de las Formalidades y Etapas previas a la mediación, de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:

**“Artículo 28: Información requerida.** El usuario que solicite el servicio de mediación ya sea de manera presencial o de forma digital ante un Centro de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, deberá proporcionar la siguiente información:

1. Datos referentes a su identificación personal, donde debe señalar su nombre completo, número de identidad personal, domicilio, teléfonos, correo electrónico o cualquier otra información que permita su localización.
2. Identificación y datos de la persona que requiere invitar al Centro de Mediación Comunitaria, para evaluar su participación en una sesión de mediación, señalando el nombre completo, domicilio, dirección, teléfonos, correo electrónico o cualquier otra información que permita su localización.
3. Las razones que dieron origen a la solicitud del servicio de mediación comunitaria o caso a mediar.”

**ARTÍCULO SEXTO:** Se modifica el artículo 32 del Capítulo VII del Procedimiento de Mediación Comunitaria, de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:

**“Artículo 32: Fase inicial.** Cuando el mediador inicie la sesión de esta fase tanto de manera presencial, como de forma digital a través de videoconferencia, se presentará a las partes con el discurso inicial, les recuerda que su participación en la mediación es voluntaria, establece las reglas de comportamiento que deben seguir durante la sesión de mediación, así como los principios y objetivos de la misma.

*En esta fase el mediador explica su rol, la del co-mediador y de terceros durante la sesión, de igual manera el procedimiento a seguir.*

*Explica la importancia de la confidencialidad del procedimiento, el valor jurídico del acuerdo de mediación, verifica la voluntariedad de las partes de aceptar la mediación de su caso, así como se asegura que las partes hayan comprendido las reglas y procedimientos planteados.*

*Una vez manifestada la voluntariedad de las partes de aceptar la mediación, cuando la sesión inicial se realice de manera presencial, todos los usuarios deberán firmar el formulario de aceptación de mediación y confidencialidad en el acto.*

*En los casos en que dicha sesión se realice de forma digital mediante videoconferencia, el mediador previamente enviará por correo electrónico institucional, el formulario de aceptación de mediación y confidencialidad a la dirección de correo electrónico que los usuarios le hayan proporcionado previamente, por lo que las partes deberán enviar un correo electrónico en respuesta a dicho correo institucional enviado por el mediador, remitiendo así cada una de las partes, la confirmación de aceptar la mediación y el compromiso de guardar el principio de confidencialidad y cumplir las reglas del procedimiento que le sean informadas.*

*Solamente para el desarrollo de las sesiones digitales por videoconferencia subsiguientes a esta fase, las partes deberán consignar su voluntad en el formulario de aceptación de mediación, para seguir manteniendo la sesión o sesiones en esta modalidad.”*

**ARTÍCULO SEPTIMO:** Se modifica el artículo 33, del Capítulo VII del Procedimiento de Mediación Comunitaria, de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:





**“Artículo 33. Fase intermedia.** En esta fase que se desarrollará en una o varias sesiones presenciales o digitales por videoconferencia, el mediador propiciará que las partes, narren sus historias sobre el conflicto.

El mediador comunitario hace uso de sus conocimientos en técnicas de la comunicación, escucha a las partes, identifica los intereses y posiciones.

En esta fase, cada parte narra su situación desde su perspectiva del conflicto. El mediador parafrasea la narrativa de cada parte, elimina toda connotación negativa, propiciando el diálogo.

El mediador facilita la exploración de la historia de las partes, haciendo uso de preguntas, creando un clima de confianza y cooperación, ayudando a las partes a visualizar los distintos aspectos de su situación y lograr que puedan ponerse en el lugar del otro.

De cada sesión tanto presencial como digital el mediador podrá tomar anotaciones de las sesiones; sin embargo, las mismas deberán ser desechadas al culminar el procedimiento, para cumplir con el principio de confidencialidad.

El mediador legitimará a las partes, reconociendo sus avances o progresos en la sesión, a fin de encontrar posibles soluciones al conflicto.”

**ARTÍCULO OCTAVO:** Se modifica el artículo 34, del Capítulo VII del Procedimiento de Mediación Comunitaria, de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, quedando de la siguiente manera:

**“Artículo 34: Fase final.** Es la última fase de la sesión de mediación donde las partes exponen alternativas y acuerdan como resolver el conflicto, según los intereses y necesidades de cada una de ellas.

El mediador comunitario en esta fase ya sea que la sesión se desarrolle de forma presencial o digital por videoconferencia, redactará el acta de acuerdo de mediación, la cual deberá contener la voluntad expresa de las partes.

Cuando la sesión de esta fase se desarrolle de forma presencial, las partes firmarán el Acuerdo de Mediación en el acto; sin embargo en los casos en que la sesión de esta fase se desarrolle de forma digital, el mediador deberá enviar el borrador de acuerdo que contiene la voluntad expresa de las mismas, a través de correo electrónico institucional a cada una de las partes, para que estas puedan revisarlo y enviar un correo al mediador antes de culminar la sesión, mediante el cual aprueban el borrador para la coordinación de la firma del mismo de forma presencial.

Posterior a la sesión digital de mediación, las partes deberán presentarse físicamente al centro de mediación comunitaria, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes para cumplir con la firma del Acuerdo ya mencionado, que debe contar con la firma del mediador y las partes.

Si una de las partes no se presenta a firmar el acuerdo de mediación al centro de mediación comunitaria respectivo, el acuerdo no tendrá validez.”

**ARTÍCULO NOVENO:** Se modifica el artículo 38, del Capítulo VIII de las Carpetas de Mediación, de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, modificada mediante la Resolución DS-145-2018, de 6 de noviembre de 2018, quedando de la siguiente manera:

**“Artículo 38: Contenido de la carpeta.** La carpeta de la sesión de mediación que se realice de manera presencial o digital con el apoyo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), deberán contener los siguientes documentos:

1. Solicitud de atención.
2. Nota de invitación a la mediación.

**Resolución PA/DS-106-2020**

Pág. 6

3. Convenio de aceptación de mediación y confidencialidad.
4. Acuerdo de Mediación.
5. Informe de cierre del caso atendido en el centro de mediación comunitaria.
6. En los casos ingresados por derivación, la carpeta debe contener la constancia de la derivación por parte de la autoridad que deriva el caso, así como la nota de respuesta a la autoridad que deriva el caso, con el resultado de la mediación.



*Siempre que se considere necesario, se podrán incorporar, eliminar, modificar y actualizar los documentos que forman parte del contenido de la carpeta mediante circulares y memorandos emitidos por el Despacho Superior o por la Oficina de Coordinación del Programa de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, a fin de garantizar que el mediador deje constancia de todo lo actuado en la carpetilla física y que el servicio brindado por los centros de mediación comunitaria sea eficaz para todos."*

**ARTICULO DECIMO:** Se incorporará a la gestión operativa de la Oficina de Mediación Comunitaria y de los Centros de Mediación Comunitaria de la Procuraduría de la Administración, la investigación comunitaria como método de intervención social e internalización que coadyuve al proceso de planificación, inversión, ejecución y evaluación para la mejora continua de las modificaciones adscritas en la presente resolución, con el objetivo de fortalecer la calidad de la presentación del servicio y la satisfacción de los usuarios.

**ARTICULO DECIMO PRIMERO:** La presente Resolución modifica los artículos 12, 27, 28, 32, 33 34, 38; adiciona nuevas disposiciones a los artículos 4, 15 de la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, modificada por la Resolución No. DS-145-2018 de 6 de noviembre de 2018.

Todo lo demás contenido en la Resolución No. DS-041-2018 de 16 de marzo de 2018, se mantiene en todas sus partes.

**ARTICULO DECIMO SEGUNDO:** La presente Resolución entrará a regir a partir del 29 de junio de 2020 y será publicada en Gaceta Oficial.

**FUNDAMENTO DE DERECHO:** Artículo 9 de la Ley 38 de 31 de julio de 2000, "Que aprueba el Estatuto Orgánico de la Procuraduría de la Administración, regula el Procedimiento Administrativo General y dicta disposiciones especiales"; Ley No. 83 de 9 de noviembre de 2012, modificada y adicionada por la Ley No. 144 de 15 de abril de 2020, Ley 16 de 17 de junio de 2016, Resolución No. DS-041-2018, de 16 de marzo de 2018, modificada por la Resolución No. DS-145-2018 de 6 de noviembre de 2018, Resolución No. PA/DS-099-2020 de 30 de abril de 2020.

Dado en la ciudad de Panamá, a los nueve (09) días del mes de junio de dos mil veinte (2020).

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**RIGOBERTO GONZALEZ MONTENEGRO**  
 Procurador de la Administración



  
**MÓNICA I. CASTILLO ARJONA**  
 Secretaria General

REPÚBLICA DE PANAMÁ  
 MINISTERIO PÚBLICO  
 PROCURADURÍA DE LA ADMINISTRACIÓN  
 La suscrita SECRETARIA GENERAL de la Procuraduría de la Administración, CERTIFICA que la presente es fiel copia del documento original que reposa en nuestros archivos.  
 Panamá, 15 de junio de 2020  
  
 Secretaria General