

***DEFENSORÍA DEL PUEBLO  
DE LA REPÚBLICA DE  
PANAMÁ***



***Programa de Solución  
Pacífica de Conflictos***

***Devuelve a las  
personas el poder de  
resolver a corto plazo  
una situación  
conflictiva.***

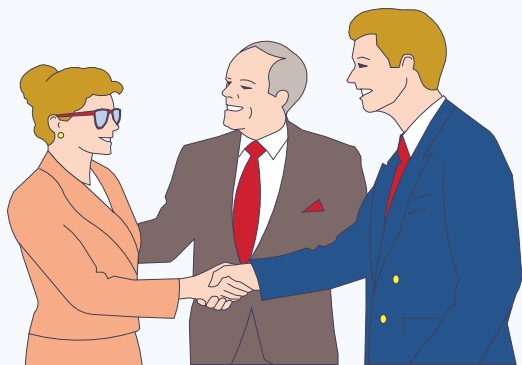
# Cómo se facilita la solución de problemas ?

*El Programa de “Solución Pacífica de Conflictos” fue creado con el objeto de ofrecer un espacio de diálogo entre los ciudadanos y el Estado que permita la promoción y construcción de una cultura de solución de conflictos desde la no violencia, utilizando técnicas tales como la mediación, la negociación, la conciliación y la participación ciudadana.*

*El Programa de “Solución Pacífica de Conflictos” está dirigido por profesionales del Derecho con énfasis y gran experiencia en situaciones de conflictos que se originan entre los ciudadanos y el Estado. Estos mediadores han recibido capacitación en técnicas de mediación y conciliación. El servicio es gratuito.*

## Cuáles son los objetivos ?

- Promover como un estilo de vida cotidiana una cultura de diálogo y de convivencia pacífica, basada en el respeto de los derechos humanos de todos los ciudadanos.*
- Presentar mecanismos alternos para la solución de conflictos, fortaleciendo la democracia participativa.*
- Promover acuerdos que solucionen de manera productiva y pacífica los problemas entre los ciudadanos y el Estado.*



## Porqué ?

*Porque los conflictos son una realidad cotidiana en nuestra sociedad, y una de las principales causas de que no alcancemos ese Estado de bienestar y equidad al que todos aspiramos.*



## Para qué ?

*Para que las partes en conflicto, en igualdad de condiciones, tengan oportunidad de expresar sus discrepancias y de escucharse recíprocamente, asistidos imparcialmente por la Defensoría del Pueblo, resolviendo creativamente las diferencias y arribando a una solución mutuamente satisfactoria. No hay perdedores.*

## Qué es la mediación y quiénes pueden solicitarla ?

*La mediación es el procedimiento por el cual las partes en conflicto deciden ser asistidas por otra persona imparcial llamada mediador, para lograr la comprensión de las cosas que las afectan y obtengan a corto plazo un acuerdo consensuado.*

*Todo aquel ciudadano que mantenga una situación de conflicto con la administración pública o que sienta que se ha violentado cualquiera de sus derechos, puede solicitar la mediación de la Defensoría del Pueblo.*

# Cómo solicitar el servicio de la mediación?

*La mediación de la Defensoría del Pueblo en los conflictos entre los ciudadanos y el Estado, a través del Programa de “Solución Pacífica de Conflictos” se inicia por solicitud expresa de las partes o mediante una queja presentada personalmente en las oficinas de esta institución. El horario de atención al público es de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. También puede ser enviada vía fax, una carta o e-mail, con nombres y apellidos, domicilio y teléfono del o los interesados, además de una síntesis de la diferencia a resolver y lo que se pretende obtener.*

## En qué situaciones puede mediar la Defensoría?

*En todas las situaciones de conflicto que se produzcan entre los ciudadanos y la administración pública, siempre que ambas partes lo acepten.*

## Ventajas de la mediación

- *Son las propias partes las que resuelven el conflicto.*
- *Busca proporcionar una solución rápida al conflicto.*



- *Reduce los obstáculos de la comunicación entre las partes.*
- *Explora toda una serie de alternativas de solución.*
- *Atiende y considera las necesidades y puntos de vista de todos los que intervienen.*



- *El cumplimiento del acuerdo es obligatorio.*
- *No produce ningún costo para las partes.*
- *Promueve valores como el diálogo, la tolerancia y la participación ciudadana.*

# Algunos Ejemplos de problemas en que la Defensoría ha mediado

**Huelga de Privados de Libertad en la Cárcel La Joyita. 18 de junio de 2001.** Se le exigió al Estado mejores condiciones en las cárceles a nivel nacional. Se logró firmar un acuerdo conjunto con las autoridades de la Dirección General del Sistema Penitenciario.

**Huelga de educadores de Darién. 20 de junio de 2001.** Se le reclamó al Estado el pago de siete quincenas atrasadas. Se logró la firma de un acuerdo conjunto con las autoridades del Ministerio de Educación.

**Desalojo de moradores de Cerro Castillo en Arraiján. 4 de Julio de 2001.** Se le reclamó al Estado la reubicación de las personas desalojadas. Se logró la reubicación de las familias en el sector de Palo Diferente en Arraiján.

**Cierre de calles en Colón. Junio de 2001.** Se le exigió al Ejecutivo nombrar una Comisión de Alto Nivel que atendiera la situación de la provincia. Se logró una tregua y el inicio del diálogo.

**Desalojo de la sede de la Cruz Roja en Chiriquí. 28 de febrero de 2002.** Se logró



*República de Panamá*

**PARA PROTEGER TUS DERECHOS**

**Ave. Nicanor de Obarrio, (calle 50), Edificio Don Camilo, Planta Baja. Línea Caliente: 213-9437 / Tel: 214-9835 / Fax: 213-9438.**

**Appto. Postal 0832-1695 Panamá, Rep. de Panamá.**

**[www.defensoriadelpueblo.gob.pa](http://www.defensoriadelpueblo.gob.pa)**