

REGLAMENTO

CENTRO DE MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS (CEMESAC)

Panamá, agosto 2012

INDICE

	Página
CAPITULO I.	
Disposiciones Generales.....	1
CAPITULO II.	
De los Medios de Solución Alterna.....	1
CAPITULO III.	
De las Funciones del Centro.....	2
CAPITULO IV.	
De los Principios del proceso de Mediación.....	3
CAPITULO V.	
De los Mediadores.....	4
CAPITULO VI.	
Del Proceso de Mediación	7
Sección 1ª	
Inicio de la Mediación.....	7
Sección 2ª	
Las partes.....	8
Sección 3ª	
El proceso de Mediación.....	9
Sección 4ª	
Conclusiones de la Mediación.....	10
CAPITULO VII	
De la Administración del Centro.....	10
CAPITULO VIII	
Disposiciones Finales.....	13

REGLAMENTO CENTRO DE MEDIACIÓN Y SOLUCIÓN ALTERNA DE CONFLICTOS (CEMESAC)

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: El presente Reglamento desarrolla las normas a seguir en el proceso de mediación y otras formas de solución de conflictos en el Centro de Mediación y Solución Alternativa de Conflictos (CEMESAC), desarrollando los principios de la mediación y la conciliación, evitando la postura adversativa como medio de solución de los conflictos, en el entendimiento de que las partes son capaces de solucionar sus diferendos por vía de la comunicación efectiva y pacífica, sin alterar la legislación vigente.

Artículo 2: El Centro de Mediación y Solución Alternativa de Conflictos (CEMESAC), es una organización con independencia técnica, financiera, administrativa y sujeta a las disposiciones legales establecidas en la materia y respaldada por la Fundación del Trabajo.

Artículo 3: El presente Reglamento será aplicable a todas las personas que por cualquier forma laboren o utilicen las instalaciones y servicios del Centro, así como también a todos los casos que sean atendidos por éste Centro.

En consecuencia, las reglas desarrolladas en éste Reglamento deben entenderse en el marco de la legislación existente y del Decreto Ley No.5 de 18 de julio de 1999 y el Decreto Ejecutivo 777 del 21 de diciembre de 2007, por la cual se establece el régimen general de Arbitraje de la Conciliación y de la Mediación, de cara a garantizar una solución justa y expedita a los conflictos sometidos a su atención.

CAPITULO II DE LOS MEDIOS DE SOLUCIÓN ALTERNA

Artículo 4: El Centro de Mediación y Solución Alternativa de Conflictos (CEMESAC), en adelante El Centro, tiene como función la solución de conflictos, individuales o colectivos, a través de las vías alternas de solución de conflictos, especialmente a través de la mediación.

Artículo 5: Para efectos del presente Reglamento debe entenderse como mediación el método alternativo a los tradicionales para solucionar conflictos, de carácter no adversativo, cuyo objetivo es buscar y facilitar la comunicación entre

las partes, mediante la intervención de un tercero idóneo, capacitado en las técnicas de negociación, llamado mediador, a fin que las partes exploren por sí mismas las opciones posibles para resolver su diferendo, arribando a acuerdos informados y aceptables para todas las partes del conflicto.

Artículo 6: El Centro podrá desarrollar las opciones de Conciliación como métodos alternos de solución de conflictos en la medida en que cuente con el personal idóneo y dicte las reglamentaciones correspondientes. Asimismo, disposiciones legales que ulteriormente se aprueben.

CAPITULO III DE LAS FUNCIONES DEL CENTRO

Artículo 7: El Centro de Mediación y Solución Alternativa de Conflictos (CEMESAC), tendrá las siguientes funciones:

- a. Brindar servicios de mediación a las personas naturales o jurídicas que lo soliciten, de conformidad con lo estatuido por el Decreto Ley No.5 del 8 de julio de 1999 y el Decreto Ejecutivo 777 del 21 de diciembre de 2007.
- b. Mantener actualizado el listado de mediadores idóneos adscritos al Centro.
- c. Divulgar y promover la mediación como método alternativo para la solución de conflictos individuales y colectivos.
- d. Brindar orientación a los solicitantes del servicio sobre las particularidades y beneficios del proceso de mediación.
- e. Establecer programas de capacitación, investigación y educación para los mediadores adscritos al Centro y para formar nuevos mediadores.
- f. Brindar asistencia técnica a otros centros de Mediación y mantener relaciones de intercambio con otros Centros de Mediación a nivel nacional e internacional.
- g. Determinar los requisitos de adscripción que deben reunir los mediadores del Centro y los mecanismos de evaluación de su desempeño.
- h. Mantener y divulgar estadísticas de las actividades del Centro.
- i. Confeccionar y aprobar el Manual de Procedimiento de los servicios de Mediación ofrecidos por el Centro y el Reglamento Interno de Personal y velar por su cumplimiento.
- j. Ofrecer servicios profesionales de especialistas en métodos alternos de solución de conflictos.
- k. Cualquier otra función que sea necesaria para el cumplimiento de sus objetivos fundamentales.

CAPITULO IV

DE LOS PRINCIPIOS DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Artículo 8: Confidencialidad. La información ofrecida por las personas que participan en un proceso de mediación es absolutamente confidencial y privilegiada, al igual que toda documentación o información que repose en los expedientes de Trabajo del Centro. Dicha información o documentación no podrá ser requerida ni ofrecida en cualquier proceso judicial, administrativo, arbitral, etc. De igual forma, los mediadores no pueden declarar judicial ni extrajudicialmente acerca de ninguna información o contenido de los expedientes de los casos atendidos en el Centro, de acuerdo a lo que establece el Decreto Ley 5 de 8 de julio de 1999, en su artículo 56.

Artículo 9: Las partes del proceso de mediación tienen también la obligación de mantener la confidencialidad de la información recibida en el proceso de mediación y sólo podrán revelarla si media consentimiento escrito de todas las partes involucradas. Las partes no pueden relevar al Mediador en ningún caso de su deber de confidencialidad.

En caso de infidencia de las partes o sus representantes y/o apoderados, se podrán interponer las acciones legales pertinentes.

Artículo 10: El deber de confidencialidad alcanza también al personal administrativo y de apoyo del Centro.

Artículo 11: La confidencialidad no es aplicable en los casos en que se reconozca o se sospeche de maltrato o negligencia contra un menor, ó se obtenga información sobre la planificación o ejecución de la comisión de un delito o cualquier forma de violación de las normas vigentes.

Artículo 12: Imparcialidad o Neutralidad. Los mediadores del Centro deben mantener una actitud imparcial hacia todas las partes del proceso. Ayudarán por igual a todas las partes a llegar a un acuerdo satisfactorio, sin favorecer a ninguna de ellas. Deberán poner en conocimiento de ellas cualquier circunstancia que pueda afectar su imparcialidad.

Si algún Mediador considera que no puede mantenerse imparcial en el proceso asignado, solicitará al centro su sustitución.

Artículo 13: Autonomía de la Voluntad. La solicitud y la participación en el proceso de mediación son voluntarias. En consecuencia, no se puede obligar a ninguna de las partes a que asistan al Centro ni mucho menos imponerles un acuerdo. En caso de que algún mediador se entere que alguna de las partes está participando en contra de su voluntad, dará por terminado el proceso.

Artículo 14: Equidad. Las partes son iguales en el proceso y deben ser tratados como iguales. Debe existir un equilibrio de poder entre ellos en el proceso de mediación. En caso contrario, no se iniciará el proceso de mediación.

Artículo 15: Buena Fé y Legalidad. Todas las partes y sus asesores, apoderados o representantes deben actuar con lealtad y buena fe, por lo tanto, deben colaborar entre sí para obtener acuerdos satisfactorios y viables por todos.

Artículo 16: Economía y Eficiencia. El objeto del proceso es que las partes encuentren soluciones de forma expedita y económica. Para ello, los mediadores deben trabajar eficientemente y con celeridad. En consecuencia, el proceso de mediación está desprovisto de formalismos procesales sin perjuicio de los requisitos mínimos necesarios para el mejor desenvolvimiento del proceso.

CAPITULO V DE LOS MEDIADORES

Artículo 17: Los Mediadores que ejerzan en el Centro, deben ser idóneos y haber cumplido con los procedimientos legales previos para obtener dicha idoneidad por parte de las autoridades competentes.

Artículo 18: Los Mediadores serán personas naturales adscritas al Centro, que ejercerán físicamente en los espacios que posea el Centro, de acuerdo a la designación de los casos que este le otorgue.

Artículo 19: Los Mediadores serán seleccionados por la Dirección Ejecutiva del Centro, con la aprobación del Consejo Directivo del mismo; el que no deberá tener grado de consanguineidad o afinidad con el Director Ejecutivo, ni con el Consejo Directivo. Estos ingresarán a la plantilla de mediadores del Centro de esta forma y los casos particulares que atiendan serán asignados por la Dirección Ejecutiva.

Artículo 20: Los Mediadores tienen las siguientes obligaciones:

- a. Orientar adecuadamente a las partes sobre el servicio de mediación.

- b. Alentar y ayudar a las partes a que logren acuerdos.
- c. Cumplir con los principios de la mediación y hacer que las partes los cumplan durante el proceso de mediación.
- d. Abstenerse de utilizar la información recibida durante la mediación para beneficio propio.
- e. Capacitarse constantemente en las materias que guarden relación con las técnicas de mediación.
- f. Abstenerse de cobrar cualesquiera emolumentos a las partes del proceso de mediación.
- g. Declararse impedido de conocer de algún caso cuando existan circunstancias que puedan crear conflicto de intereses con alguna de las partes, sus representantes ó apoderados.

Artículo 21: Cualquier Mediador podrá ser separado de un caso a petición de él o ella o de alguna de las partes si ocurre alguno de las siguientes circunstancias:

- a. Tener interés el Mediador en el resultado del caso o experimentar prejuicio hacia cualquiera de las partes o sus apoderados.
- b. Poseer parentesco de consanguinidad o afinidad con cualquiera de las partes o sus apoderados, hasta el cuarto grado.
- c. Ser o haber fungido como representante, apoderado, perito o testigo de cualquiera de las partes o haberlos asesorado o ayudado profesionalmente antes de la mediación.
- d. Vínculos de amistad o negocios con cualquiera de las partes o sus apoderados ó representantes.
- e. Cuando exista cualquier otra causa que de manera razonable señale la existencia de la posible falta de imparcialidad del mediador.
- f. Asesorar legalmente a cualquiera de las partes.

Artículo 22: Son facultades de los mediadores en el proceso de mediación, las siguientes:

- a. Dirigir el proceso de mediación en general.
- b. Reunirse con ambas partes en conjunto o por separado.
- c. Asesorarse con expertos o técnicos en las materias que se discutan.
- d. Mantener el orden en el proceso y requerir de las partes el cumplimiento de los principios y las reglas del proceso de medicación.
- e. Conminar a las partes al cumplimiento de las reglas del proceso de mediación.
- f. Hacer uso de las técnicas de mediación que considere adecuadas para obtener el logro de los objetivos de la mediación.

- g. Proponer las sesiones según estima conveniente, tomando en cuenta el interés de las partes y la agenda de citas del Centro.
- h. Decidir en que momento pueden o no participar los apoderados de las partes en las sesiones de mediación.
- i. Cerrar o dar por terminado el proceso, con o sin acuerdo entre las partes, de conformidad con el interés expresado por ellas.

Artículo 23: Los mediadores podrán ser removidos de la lista de mediadores adscritos al Centro, de manera temporal o definitiva de acuerdo a la decisión que en tal sentido tome la Dirección Ejecutiva en consulta con la Consejo Directivo, si incurrir en cualquiera de las siguientes causales:

- a. Recibir emolumentos o beneficios de cualquier índole por la prestación de sus servicios como Mediador, proveniente de alguna de las partes o de sus apoderados.
- b. Infringir el presente Reglamento y/o el Código de Ética del Centro.
- c. Incurrir en faltas graves de probidad sancionadas por los reglamentos del Centro.

CAPITULO VI DEL PROCESO DE MEDIACIÓN

Sección 1ª Inicio De La Mediación

Artículo 24: La Mediación se inicia con la solicitud de alguna de las partes; con el envío del caso por parte de las autoridades administrativas o judiciales al Centro; de los tribunales de la justicia, o por solicitud de todas las partes involucradas en el conflicto.

La mediación procederá sólo si la contraparte accede a la misma.

Artículo 25: Cuando la solicitud provenga de una de las partes involucradas en un conflicto, la Dirección Ejecutiva de Centro deberá analizar el caso para determinar si es mediable y convocará a la otra parte para conocer de su intención de participar en la mediación.

Si el caso es mediable y hay disponibilidad de ambas partes para someterlo a mediación, la Dirección Ejecutiva lo pasará al área de mediación.

Artículo 26: Son casos mediables los susceptibles de transacción, desistimiento y negociación.

Artículo 27: No son mediables:

- a. Los casos que impliquen delitos, por acción u omisión.

Artículo 28: Al solicitar el servicio de mediación al Centro, los solicitantes deben informar:

- a. Datos generales de las partes que sirvan para identificarlos individualmente, al igual que a sus representantes y apoderados.
- b. Causas que motivan la solicitud del servicio.
- c. Descripción del conflicto.
- d. Intentos previos de solución del conflicto.

Artículo 29: La Mediación también puede originarse por solicitud de algún tribunal administrativo o judicial, en cuyo caso el Juez homologará el acuerdo habido entre las partes a través de sentencia, siempre que el mismo se ajuste a las normas de derecho vigente.

Sección 2ª

Las Partes

Artículo 30: El Centro invitará a través del Mediador designado para el caso, a ambas partes a iniciar el proceso de mediación y en la primera sesión informará todo lo concerniente al proceso, a las reglas y principios que regirán el mismo y al funcionamiento del Centro. Las partes deben firmar un convenio de confidencialidad, así como la declaración de que conocen y aceptan las reglas de la mediación del Centro.

Las partes deben además comprometerse por escrito a no promover ninguna acción administrativa y/o judicial entre ellas con motivo del conflicto cuya solución intentan encontrar por la vía de la mediación.

Artículo 31: Las partes del conflicto en la mediación serán:

- a. Personas naturales o jurídicas

Artículo 32: Los abogados podrán participar como asesores o apoderados de las partes en la entrevistas inicial con el Mediador, en las sesiones conjuntas o en las privadas pero estarán sujetos a que él Mediador pueda solicitarles alguna reunión con sus clientes sin su presencia o solamente con los abogados.

Artículos 33: Las partes podrán hacerse acompañar de especialistas, técnicos o peritos, pero su participación estará supeditada a lo que disponga el Mediador.

Artículo 34: Por razones académicas, de capacitación o de evaluación del desempeño, podrán estar presentes en las sesiones de la mediación otras personas, siempre que las partes así lo consientan.

Artículo 35: Todas las personas que por cualquier razón estén presentes en una o varias sesiones de la mediación están obligadas a firmar el compromiso de confidencialidad que les proporcionará el Centro.

Sección 3ª **El Proceso De Mediación**

Artículo 36: El proceso de mediación, consiste en un conjunto de reuniones con todas las partes involucradas en el conflicto, o por separado con cada una de ellas, que se realizan bajo la orientación del Mediador designado por el Centro, hasta concluir en la realización de un acuerdo satisfactorio para las partes o en la decisión de ellas o del mediador acerca de la imposibilidad de llegar a acuerdos.

Artículo 37: Las sesiones del proceso de mediación serán:

- a. **De Orientación o Pre-mediación;** consistente en la explicación a las partes acerca de la forma, contenido, principios, ventajas y reglas del proceso de mediación.
- b. **Primera Sesión:** Es aquella en que el mediador designado informa a las partes acerca de las reglas a seguir y éstos declaran aceptar las mismas, firmando todos los acuerdos de confidencialidad. También incluye la explicación de cada una de las partes acerca de sus expectativas en la mediación que se inicia.
- c. **Sesiones conjuntas:** Son las sesiones a las que cita el Mediador a las partes, consultando sus intereses, y la agenda del de Citas del Centro, en la cual se deben poner en práctica las técnicas y mecanismos que sean necesarios, respetando los principios y reglas de la mediación, para propiciar acuerdo entre las partes, escuchando unas a otras sus ideas sobre las posibles soluciones al conflicto.
- d. **Sesiones separadas o individuales:** Conocidas como “Caucus”, consisten en reuniones por separado que realiza el Mediador con cada una de las partes cuando este lo decida, antes, durante o después de una sesión conjunta o en vez de esta. Estas sesiones deben realizarse por igual número de veces y por el mismo tiempo cada vez, para cada una de las partes.

Los apoderados de las partes podrán participar de todas las sesiones descritas, previa autorización del Mediador.

Artículo 38: Las sesiones de mediación no tienen etapas o requisitos procesales obligatorios. Serán dirigidos por los mediadores designados, de acuerdo a la

técnica que consideren conveniente aplicar para beneficio de las partes y el cumplimiento de los fines de la mediación.

Sección 4ª

Conclusión De La Mediación

Artículo 39: El proceso de mediación terminará en cualquier momento a petición de cualquiera de las partes o por decisión del Mediador. Las causas de terminación de la mediación serán:

- a. Las partes lograron un acuerdo.
- b. Las partes no lograron un acuerdo.
- c. alguna o todas las partes no comparecieron a la cita, sin una excusa justificada.
- d. alguna o todas las partes se retiran del proceso.
- e. El Mediador decide no continuar el proceso, en cuyo caso debe justificar esa decisión ante la Dirección Ejecutiva del Centro.

Artículo 40: En caso de llegar a un acuerdo, las partes lo redactarán en forma sencilla, sin tecnicismos innecesarios, incluyendo todo lo dispuesto o convenido por las partes, así como el lugar, plazos y condiciones para su cumplimiento y lo firmarán. El Mediador solo firmará el informe que presentará al Centro.

Artículo 41: Las partes pueden llegar a acuerdos parciales con respecto a los temas que originaron el conflicto, en cuyo caso el Mediador debe redactar el acta de acuerdos parciales y discutir con las partes los procedimientos a seguir para resolver los asuntos pendientes.

Artículo 42: El documento en que se haga constar los acuerdos a que han llegado las partes presta mérito ejecutivo a partir de la firma del mismo.

CAPITULO VII

DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO

Artículo 43: El Centro de Mediación y Solución Alternativa de Conflictos (CEMESAC), contará con el personal administrativo y de apoyo que sea necesario para su operatividad y el cumplimiento de sus objetivos. Las relaciones entre el Centro y sus colaboradores serán en base a la legislación laboral vigente ó por arrendamiento de servicios profesionales, dentro del marco de la Ley.

Artículo 44: El Consejo Directivo designará a un Director Ejecutivo del Centro, quién tendrá a su cargo la administración del mismo, de acuerdo a las políticas en materia de solución de conflictos que dicte el Centro.

Artículo 45: El Centro contará con la siguiente estructura mínima de funcionamiento:

- a. Área de la Dirección Ejecutiva
- b. Área de Mediación
- c. Área de Secretaría

Artículo 46: El área de la Dirección Ejecutiva estará regentada por el Director Ejecutivo y tendrá las siguientes funciones:

- a. Administrar el Centro con la diligencia de un buen padre de familia.
- b. Recibir las solicitudes de mediación y determinar si el caso es admisible o no para mediación.
- c. Pasar el caso al área de Mediación en caso de ser admitido.
- d. Custodiar los expedientes de los casos que manejan el Centro.
- e. Desarrollar actividades de sensibilización en la prevención de conflictos.
- f. Promover y ejecutar actividades de difusión de los métodos alternos de solución de conflictos y su importancia en las relaciones sociales.
- g. Responder ante y mantener una estrecha comunicación con el Consejo Directivo para el desarrollo de los fines y objetivos del Centro.
- h. Promover actividades de capacitación para los mediadores y el personal administrativo y de apoyo del Centro.
- i. Manejar los fondos de la administración del Centro y rendir cuentas de su uso al Consejo Directivo.
- j. Mantener relaciones de promoción y comunicación constante en el ámbito nacional.
- k. Presentar informes semestrales y anuales de su gestión al Consejo Directivo del Centro.
- l. Hacer cumplir cada uno de los reglamentos y códigos del Centro.
- m. Cualquier otra función que valla en beneficio del cumplimiento de los fines y objetivos del Centro.

Artículo 48: El Area de Mediación será dirigido por un Mediador idóneo y tendrá las siguientes funciones:

- a. Coordinar la labor de los mediadores que forman parte del Centro.
- b. Mantener actualizada la lista de los mediadores idóneos con que cuenta el Centro y llevar un expediente de los casos atendidos por cada uno, así como designarlos para cada caso que se presenta.

- c. Promover la formación y capacitación constante de los mediadores, así como el intercambio de experiencias entre ellos.
- d. Propiciar la incorporación de nuevos mediadores idóneos para el Centro.
- e. Citar a las partes de cada caso una vez se haya determinado que el mismo es mediable.
- f. Facilitar a los mediadores y/o a las partes, listas de peritos y especialistas para ser utilizados en caso de ser necesario.
- g. Velar por la calidad del proceso, evacuando consultas de los mediadores y/o de las partes acerca del mismo y procurar el estricto cumplimiento de la Ley y los Reglamentos vigentes sobre mediación y métodos alternos de solución de conflictos.
- h. Garantizar la presencia de los mediadores en el Centro cuando sea necesario, habida cuenta que los mismos no estarán físicamente en el mismo de manera permanente.
- i. Mantener estrecha comunicación y colaboración con la Dirección Ejecutiva y el Consejo Directivo.

Artículo 49: El Area de Secretaría estará a cargo de una o más personas que se encargarán de las siguientes funciones:

- a. Administración física del Centro y de los expedientes de cada caso.
- b. Atención al público.
- c. Apoyo a los mediadores.
- d. Tramitar las solicitudes de mediación.
- e. Llevar todos los registros de casos, mediadores, etc. que maneje el Centro, salvo los de contabilidad que serán llevados por personal especializado.
- f. Otras funciones que les asigne la Dirección Ejecutiva.

Artículo 50: La Dirección Ejecutiva contratará al personal que requiera para la realización de los objetivos del Centro, de acuerdo a las normas laborales vigentes.

CAPITULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 51: Con el respaldo de la Fundación del Trabajo se garantizará el funcionamiento del Centro.

Artículo 52: El Centro pagará de sus propios fondos a todo el personal que labore para el mismo, los honorarios, emolumentos y salarios que sean acordados por la Dirección del Centro con cada contratado, de acuerdo al presupuesto que para tales efectos será consultado con el Consejo Directivo, incluidos los servicios profesionales de los mediadores.

Artículo 53: El Centro no pagará honorarios, comisiones, rebajas, descuentos, gratificaciones, ni otra forma de remuneración a quien le derive casos al Centro, dado que el servicio es totalmente gratuito para las partes involucradas en los conflictos.

Artículo 54: El Centro se reserva el derecho de no atender uno o varios casos que le sean remitidos, por cualquiera de las siguientes razones:

- a. No mediabilidad del caso de acuerdo a la ley.
- b. Desequilibrio de poder entre las partes, que hace inmanejable el caso.
Falta de voluntad de alguna de las partes para asistir a la mediación.
- c. Falta de voluntad de alguna de las partes para llegar a un acuerdo.
- d. Cualquier otra razón técnica fundamentada.

En estos casos, el Mediador debe consultar con la coordinación del área de mediación y con la Dirección Ejecutiva antes de rechazar absolutamente el caso.

Artículo 55: La Dirección Ejecutiva queda facultada para dictar las normas que complementen el desarrollo del presente Reglamento.

Artículo 56: Este Reglamento entrará en vigencia tan pronto sea aprobado por las autoridades competentes.

Este **Reglamento** ha sido **APROBADO**, por unanimidad por la Asamblea General del Centro de Mediación y Solución Alternativa de Conflictos (CEMESAC), en su sede ubicada en los Llanos de Curundú, Casa 1997 A y B, en la reunión de la Asamblea del día 13 de agosto de 2012 a las 2:30 p.m.

LIC. VÍCTOR ZÁRATE
Presidente del Centro

SR. PEDRO HURTADO
Secretario del Centro