



# Informe de Gestión

**Dirección Nacional de  
Métodos Alternos de  
Resolución de Conflictos**

**2020**

## Contenido

Resumen .....	1
Actividades de la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos	2
1.    Mejoramiento del servicio de mediación .....	2
1.1.    Mejoramiento y creación de nuevos perfiles de cargos .....	2
1.2.    Procedimientos y buenas prácticas desarrolladas por los Centros .....	2
1.3.    Calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios .....	3
1.4.    Protocolos de actuación para derivación de casos .....	3
2.    Evaluación del Desempeño del mediador .....	4
3.    Ampliación de nuevos MASC .....	5
3.1.    Mediación en asuntos de sustracción internacional de menores.....	5
4.    Divulgación y Promoción de los MASC .....	5
4.1.    Servicio de Mediación en comarca indígena.....	6
4.2.    Datos Abiertos .....	7
5.    Proceso de inscripción y registro de los Facilitadores Judiciales Comunitarios.	7
6.    Acciones llevadas a cabo por la Pandemia de Covid-19 .....	7
7.    Resultados operativos de los Centros.....	8
7.1.    Solicitudes de Servicio.....	9
7.2.    Sesiones de mediación extrajudicial.....	11
7.3.    Sesiones de mediación judicial.....	15
7.4.    Servicio de mediación en línea.....	17
7.5.    Seguimiento de acuerdos de mediación.....	18
7.6.    Tiempo de realización de las sesiones de mediación .....	19
7.7.    Casos judiciales que reingresan derivados a los Centros .....	19
7.8.    Referencia de casos a los Centros.....	20
Consideraciones finales .....	21
Conclusión .....	22

## Resumen

Las actividades desarrolladas por la Dirección Nacional de Métodos de Resolución de Conflictos (DNMARC) durante el año 2020 estuvieron alineados con el objetivo previsto en eje 1 del Plan Estratégico Institucional 2020-2030, de mejorar la eficacia de resolución de conflictos en el Órgano Judicial, a través de la optimización del servicio de mediación como método alternativo para la resolución de conflictos. Se consideraron los aspectos de mejoramiento de la calidad del servicio; uso de nuevas tecnologías e implementación de otros MASC.

Para mejorar la calidad del servicio de mediación la DNMARC estableció resultados intermedios relacionados con: mejoramiento de perfiles de las diferentes categorías de los mediadores, elaboración de procedimiento de mediación en diferentes ámbitos y modalidades. En cuanto a la implementación de medios tecnológicos para los MASC, se muestran los resultados de la puesta en funcionamiento de una prueba piloto de mediación en línea y en lo referente a la implementación de nuevos MASC, se presentan los avances en el proyecto para la elaboración de un protocolo de derivación en casos de sustracción internacional de menores.

Igualmente se informa las actividades relacionadas con la divulgación y sensibilización del servicio de mediación, que realiza la DNMARC a través de los Centros y que, en este año, se destaca la contribución de la Secretaría Técnica de Comunicación, quien diseñó una campaña de divulgación y sensibilización a la sociedad sobre el servicio de mediación brindando por el Órgano Judicial; igualmente la divulgación en el Portal “Datos abiertos. gov.pa” los resultados de las operaciones de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos.

El presente documento también describe las actividades de reorganización en los Centros realizadas por motivo de la Pandemia por COVID 19 y los resultados de sus operaciones en el procedimiento de mediación, a través de datos que son recabados en un programa de software administrado por la Dirección Administrativa de Estadísticas, que luego de analizados reflejan el número de casos atendidos en sesiones de mediación en la modalidad judicial y extrajudicial, el número de casos derivados y su ámbitos jurídicos, resultados de la atención a los usuarios, indicadores relacionados con la calidad del servicio, tales como: el tiempo de duración de la sesiones, percepción ciudadana del servicio, montos de los acuerdos; así como aquellos relacionados con las partes, como lo es la edad y sexo de las personas solicitantes del servicio, condición salarial etc.

## **Actividades de la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos**

### **1. Mejoramiento del servicio de mediación**

Para lograr este objetivo las acciones se encaminaron al mejoramiento de la calidad del servicio, que se focaliza desde tres dimensiones: calidad durante la prestación del servicio; normas de procedimientos y buenas prácticas desarrolladas por todos los Centros, así como, los resultados juzgados por los usuarios después de la prestación del servicio.

#### **1.1. Mejoramiento y creación de nuevos perfiles de cargos**

La calidad técnica del mediador impacta directamente en los resultados del servicio brindando, de allí la importancia de mejorar los perfiles de cargos de los mediadores los que describen características y responsabilidades del puesto, competencias personales y profesionales de los mediadores e indicadores del desempeño del puesto; por ello, se realizaron en conjunto con la Dirección de Estudios de Recursos Humanos de la Secretaría Técnica de Recursos Humanos, reuniones de trabajo para iniciar el estudio de un nuevo cargo previsto en el acuerdo de Pleno que reglamenta esta dirección (medidor III); así como el estudio para el mejoramiento y revisión de los perfiles de mediador I y II. La culminación de la revisión, entrega y aprobación de dichos perfiles ha sido planteada en el Plan Operativo Bienal (POB) del año 2021.

#### **1.2. Procedimientos y buenas prácticas desarrolladas por los Centros**

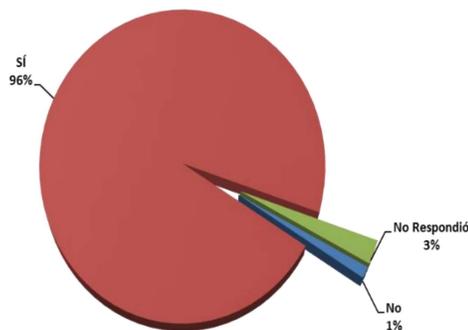
Se consideró la aplicación correcta de las políticas de procesos, procedimientos y reglamentos que rigen en el Órgano Judicial; por lo que, para el año 2020 se programó iniciar con el levantamiento de los procedimientos de mediación en las jurisdicciones con mayor volumen de casos y que son necesarios para mejorar la calidad del servicio que se ofrece.

Los procedimientos programados fueron los de mediación judicial penal con sus formas e instrucciones de trabajo; se lograron levantar borradores de siete (7) formas y se elaboró una (1) instrucción de trabajo denominada “Registro interno y archivo”; procedimiento que se encuentra pendiente de revisión para su aprobación; en cuanto al procedimiento de mediación extrajudicial, se logró recoger y compilar el procedimiento habitual que realizan los diferentes centros en un documento. Se ha previsto en el POB 2021 elaborar un plan de trabajo para cumplir concluir con este producto.

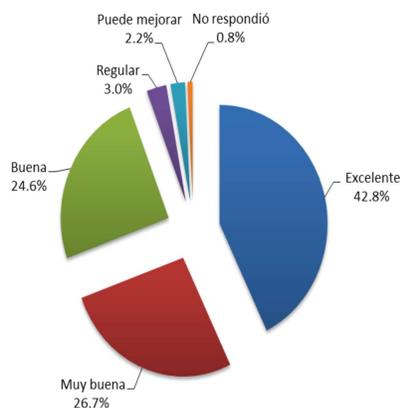
### 1.3. Calidad del servicio desde la perspectiva de los usuarios

La tercera dimensión de la calidad del servicio está relacionada con los resultados juzgados por los usuarios después de la prestación del servicio, percepción que se ve reflejada en las encuestas llenadas por los usuarios que para el año 2020 fueron de **6671** personas encuestadas **6426** respondieron que sí recomendarían el servicio de mediación, **79** personas respondieron que no y **166** no respondieron.

RESPUESTA DE LOS USUARIOS EN LAS SESIONES DE MEDIACIÓN A LA PREGUNTA DE LA ENCUESTA: ¿RECOMENDARÍA LOS SERVICIOS DEL CENTRO DE MEDIACIÓN: AÑO 2020



VALORIZACIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS SESIONES DE MEDIACIÓN SOBRE LAS INSTALACIONES DE LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN CENTRO: AÑO 2020



Así mismo, un 42.8% de los usuarios considera que las instalaciones son excelentes para la prestación del servicio y un 51.3% las califica entre buenas y muy buenas, en contraposición de un 5.9% que las califica entre regulares, que podrían mejorar o no contestaron sobre este aspecto. Por otro lado, el 39.3% de los usuarios manifestaron conocer previamente sobre la mediación como método para resolver

conflictos, en contraste con el resto que no tenía conocimiento sobre el servicio o en su defecto no dio respuesta a esta pregunta.

### 1.4. Protocolos de actuación para derivación de casos

Estas guías conocidas como protocolos de actuación para derivar casos, son herramientas que incrementan el uso de la mediación por parte de los despachos judiciales; en el año 2020 se hizo entrega al Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) la propuesta de Protocolo de

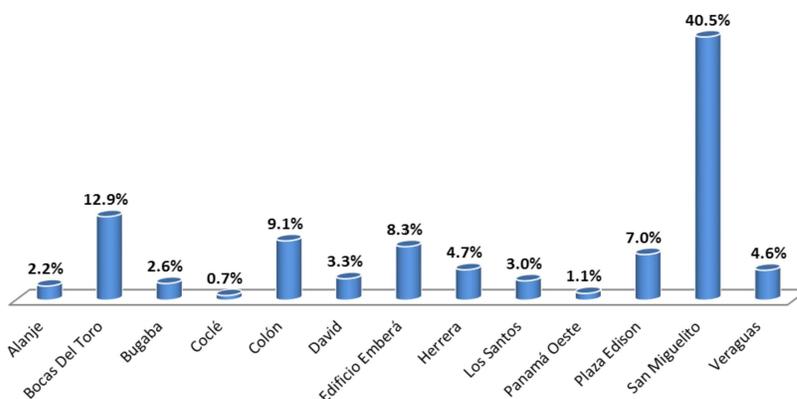
Actuación de Derivación de casos en las jurisdicciones civil, familia, penal, niñez y adolescencia, logrado con la contribución de jueces de las jurisdicciones respectivas bajo la coordinación de una experta del Poder Judicial de España, la Dra. Rosa Freire, para que sea levantado en estilo y forma y pase para aprobación y divulgación por las unidades correspondientes del Órgano Judicial.

### 1.4.1 Uso de Protocolos para Derivación de casos de Pensión Alimenticia (Una buena práctica)

Se realizaron reuniones de trabajo con jueces municipales de Familia del Distrito de Panamá, con el objetivo de homologar el protocolo de derivación de casos de pensión alimenticia que existe entre los jueces de la Jurisdicción de Familia y Niñez y Adolescencia y el Centro de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos en el Distrito de San Miguelito.

El referido protocolo ha incrementado la derivación de estos casos al Centro ubicado en ese Distrito en comparación con otros del país; brindándole eficacia a las pensiones alimenticias fijadas mediante acuerdo de mediación extrajudicial, acuerdos que son ingresados en el registro

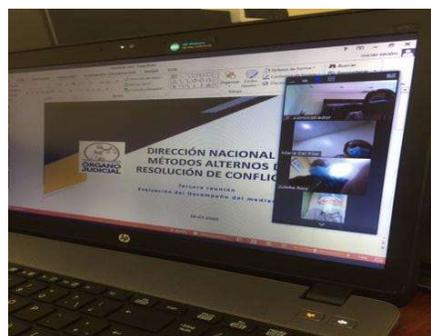
ACUERDOS EXTRAJUDICIALES Y JUDICIALES LOGRADOS EN PROCESOS DE PENSIONES ALIMENTICIAS EN LOS CENTRO DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN CENTRO: AÑO 2020



automatizado de gestión judicial para su cumplimiento. Durante el año 2019 el registro del ingreso de acuerdos extrajudiciales por incumplimiento fue de 142 casos y para el año 2020 el registro reportó el ingreso de 152 casos, es decir, sólo 10 casos en relación con el año anterior, menos de lo esperado por motivo de la pandemia.

## 2. Evaluación del Desempeño del mediador

Para iniciar con este proceso la Dirección de Gestión del Desempeño de la Secretaría de Recursos Humanos, tuvo acercamiento para acordar las acciones necesarias en lograr este objetivo; en las reuniones participaron mediadores, que fueron documentados por la Dirección de Gestión de Desempeño sobre el proceso de evaluación de la carrera judicial; así mismo, éstos realizaron aportes para



determinar los indicadores que podrían ser considerados para medir la productividad de la persona evaluada. Se ha previsto en el POB 2021 culminar con propuestas de evaluación de los aspectos previstos en el artículo 143 de la ley de Carrera Judicial.

### 3. Ampliación de nuevos MASC

Para lograr esta meta, la DNARC no sólo establece la implementación de nuevos métodos alternos de resolución, sino también la utilización de los existentes como la mediación en ámbitos jurídicos especializados.

#### 3.1. Mediación en asuntos de sustracción internacional de menores

Se dio continuidad al proyecto “propuesta de mediación en asuntos de sustracción Internacional de Menores”, que se adelanta con el representante de la Conferencia de La Haya para el Convenio de La Haya sobre los Aspectos Civiles de la Sustracción Internacional de Menores, el Sr. Ignacio Goicochea. Los acuerdos hasta ahora alcanzados son el levantamiento de un diagnóstico de la situación en el ámbito administrativo y judicial panameño, para implementar mecanismos alternativos de solución de conflictos en estos asuntos.

Se elaboró un informe el cual fue remitido al representante de la Haya para América Latina y que contiene las actividades realizadas por la DNARC en conjunto con los funcionarios judiciales de la Jurisdicción de Niñez y Adolescencia (magistrados y Jueces enlaces) y funcionarios del Ministerio de Relaciones Exteriores (Autoridad Central); así como el desarrollo de un cuestionario preparado por el representante del organismo, para obtener un diagnóstico que permita conocer las condiciones necesarias para implementar la mediación en este tipo de procesos. Con este diagnóstico se ha previsto en el POB 2021 desarrollar un plan de las actividades para la consecución de una propuesta de protocolo de derivación.

### 4. Divulgación y Promoción de los MASC

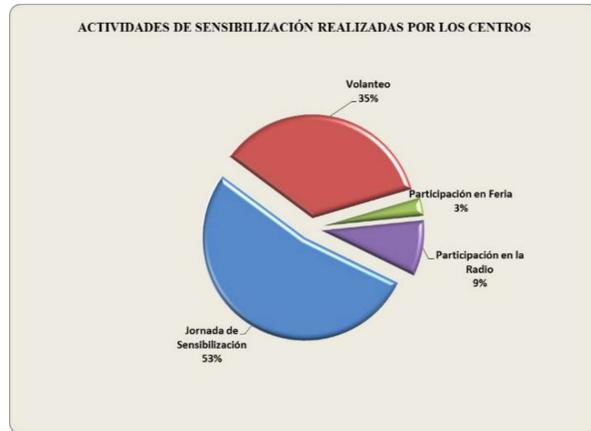
Cumpliendo con las funciones y atribuciones de coordinar y ofrecer los servicios que brindan los Centros a nivel nacional en conjunto con la Secretaría de Comunicación, se elaboró una campaña de promoción y divulgación, con el objetivo de incrementar el número de solicitudes de mediación extrajudicial, fortalecer la imagen de la mediación y fomentar el uso de la mediación por los operadores de justicia para la derivación de casos a los Centros.

Esta campaña contempló confección de post para Instagram, infografías para Facebook, Twitter, Instagram, cuyos contenidos informativos son sobre el



procedimiento de mediación, preguntas frecuentes de los usuarios, ámbitos jurídicos en los cuales es viable la mediación, tipo de asuntos a mediar entre otros temas; igualmente se realizaron entrevistas para el programa De la Mano con la Justicia y revista institucional IVSTITIA como también la confección de afiches.

Además, los Centros realizaron 34 actividades durante los meses de enero y febrero, previo a las restricciones de reuniones dadas por las autoridades de salud debido a la pandemia por Covid-19. Las actividades contemplaron jornadas de sensibilización, Volanteos, inducción, entre otras; en dichas actividades se destacan las que se realizaron dirigidas a la población como: Volanteos en la Feria de la Naranja en Churuquita, Terminal de buses de Penonomé, Policlínica el Guabito en Bocas del Toro, Avenida Central de Chitré, Avenida Central de Santiago; sensibilizaciones a funcionarios del Sistema Penal Acusatorio de Plaza Fortuna, estudiantes y colaboradores de la Universidad Americana de Panamá, trabajadores de la empresa Empacadora Chiquita Panamá LLC en Bocas del Toro; divulgaciones en radio emisoras de las provincias de Los Santos y Herrera, entre otras. La población meta total lograda producto de estas actividades fue de 1,667 personas sensibilizadas.



La programación establecida por los Centros para el año 2020 en sus planes operativos, no se pudo completar debido a las recomendaciones de las autoridades de salud de evitar reuniones,



aglomeraciones y movilizaciones que pudieran aumentar los contagios en el país, por lo que las actividades programadas fueron suspendidas desde el mes de marzo de 2020.

#### 4.1. Servicio de Mediación en comarca indígena

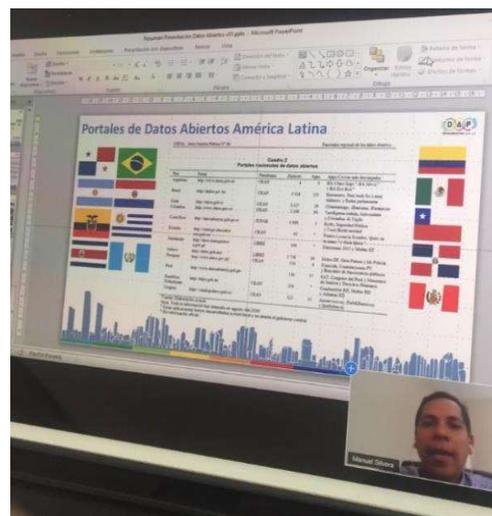
Se realizaron actividades encaminadas a la prestación del servicio de mediación en área

comarcal; mediadores de la provincia de Chiriquí bajo las medidas de bioseguridad requeridas por las autoridades de salud del país, se trasladaron al Juzgado Municipal del Distrito de Besikó, en la comarca Ngábe Buglé, donde tuvieron la oportunidad de sensibilizar a los funcionarios de ese juzgado sobre el servicio de mediación; así mismo, conocer las necesidades de infraestructura y equipamiento necesario para la puesta en funcionamiento del servicio de mediación en esa localidad.



#### 4.2. Datos Abiertos

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 6 de 22 de enero de 2002 y la Resolución DS-3513-2018 de la Autoridad Nacional de Transparencia y Acceso a la Información (ANTAI), se realizaron reuniones de trabajo con el oficial de información del Órgano Judicial, con el objetivo de divulgar en el Portal “Datos abiertos. gov.pa” los resultados de las operaciones de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, por lo que en el mes de noviembre de este año se inició la publicación en datos abiertos.



#### 5. Proceso de inscripción y registro de los Facilitadores Judiciales Comunitarios

En el año 2020 a pesar de las condiciones que por motivo de la Pandemia por COVID 19 representaba tramitar ante otras instancias estatales, se pudo continuar con el proceso de trámite de certificación de idoneidad ante el Ministerio de Gobierno de 30 Facilitadores Judiciales Comunitarios que habían completado los documentos requeridos para dicho trámite.

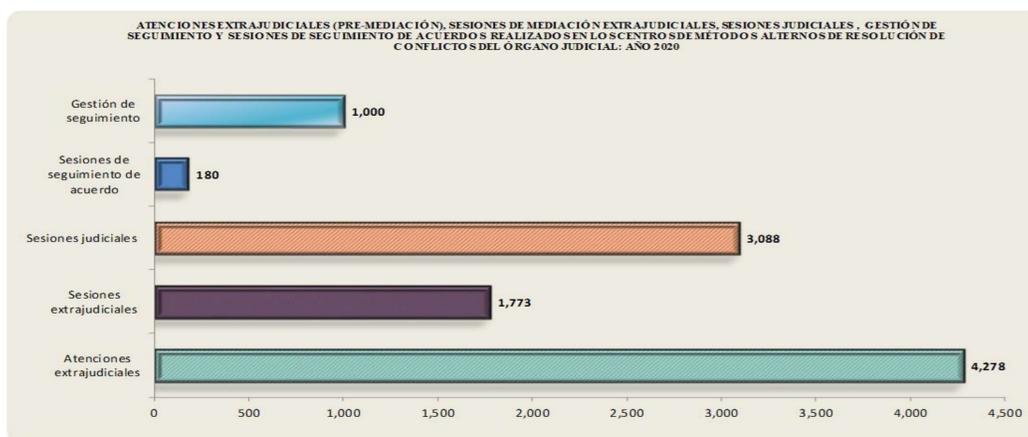
#### 6. Acciones llevadas a cabo por la Pandemia de Covid-19

Los Centros previo al reinicio de labores brindaron atención a los usuarios vía telefónica y correo electrónico y a partir del día 11 de mayo de 2020 con la apertura de los despachos judiciales y administrativos ejecutaron las siguientes acciones:

- Reagendar las sesiones de mediación (judicial y extrajudicial) programadas;
- Reuniones de trabajo con despachos judiciales para atender las sesiones de mediación judicial derivadas;
- Implementar la solicitud del servicio de mediación extrajudicial en línea;
- Implementación de sesiones de mediación derivada de los despachos judiciales en línea;
- Ampliación de Salas de mediación para realizar sesiones de mediación de manera presencial;
- Realizar sesiones de mediación en Salas de Audiencias que permitieran cumplir con el distanciamiento requerido por las autoridades de Salud;
- Realizar protocolos de atención para cumplir con las medidas solicitadas por las autoridades de salud para evitar el contagio en todos los centros;
- Realizar gestiones y sesiones de seguimiento de acuerdos.

## 7. Resultados operativos de los Centros

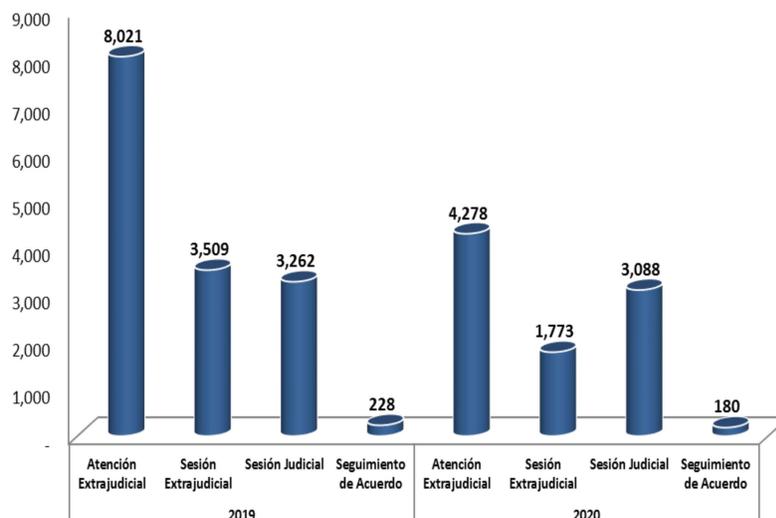
Los centros en su conjunto atendieron 4278 situaciones extrajudiciales u orientaciones previas a la mediación; asimismo, realizaron 1773 sesiones de mediación extrajudiciales, 3088 mediaciones judiciales y el seguimiento continuo a 180 acuerdos activos 1000 gestiones de seguimiento.



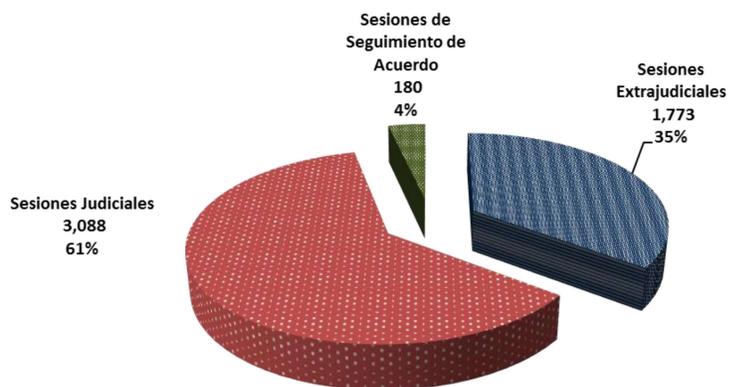
Los datos estadísticos durante el año 2020 en relación con el año anterior (2019) reflejan una reducción en las atenciones extrajudiciales (premediaciones) y sesiones de mediación extrajudicial realizadas, las que representaron un 35 por ciento de estas; sin embargo, se mantienen el número de sesiones de mediación judicial proporcionalmente en relación con el año anterior que para este año representaron un 61% de las sesiones de mediación realizadas; en

cuanto al número de sesiones de seguimiento, estas demostraron una baja, siendo este aspecto positivo, ya que es menos el número de sesiones realizadas por incumplimiento de acuerdo.

ATENCIÓN EXTRAJUDICIALES, MEDIACIONES EXTRAJUDICIALES Y JUDICIALES Y SEGUIMIENTO DE ACUERDO REALIZADOS POR LOS CENTRO DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, POR TIPO DE SESIÓN: AÑO 2019- 2020



SESIONES EXTRAJUDICIALES, JUDICIALES Y DE SEGUIMIENTO DE ACUERDO REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MEDIACIÓN DEL ÓRGANO JUDICIAL: AÑO 2020

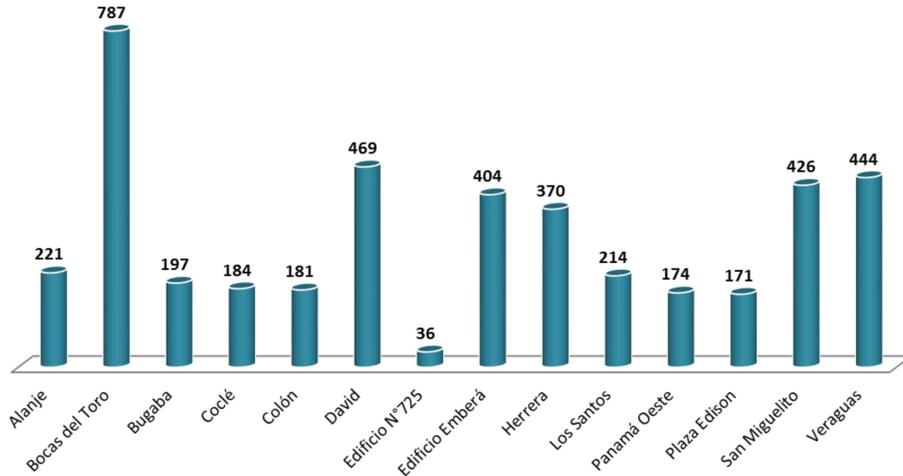


### 7.1. Solicitudes de Servicio

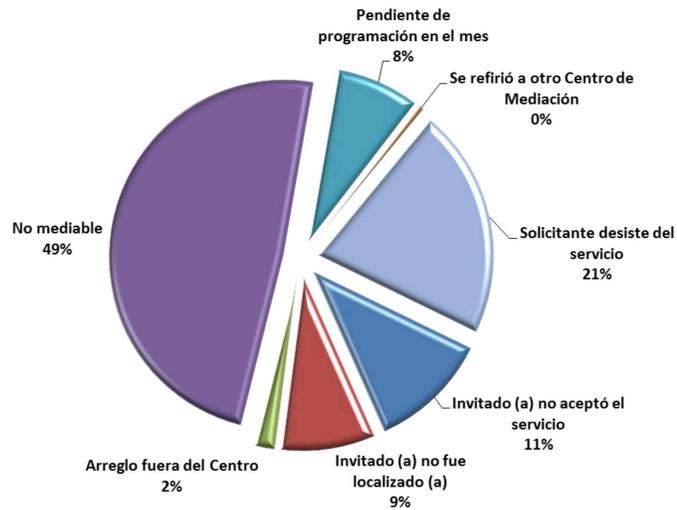
De las **4278** situaciones extrajudiciales atendidas **1509** de ellas arribaron sólo a orientación, de estas **737** (49%) son asuntos no mediables, **168** (11%) el invitado no aceptó el servicio de mediación, **131** (9%) el invitado no fue localizado, **28** (2%) tuvieron arreglo fuera del centro, en **321** (21%) el solicitante desiste del servicio, **116** (8%) pendiente de reprogramación y **8** (0%) se

refirieron a otro centro. Se destaca el número de solicitudes de servicio en el Centro ubicado en la provincia de Bocas del Toro.

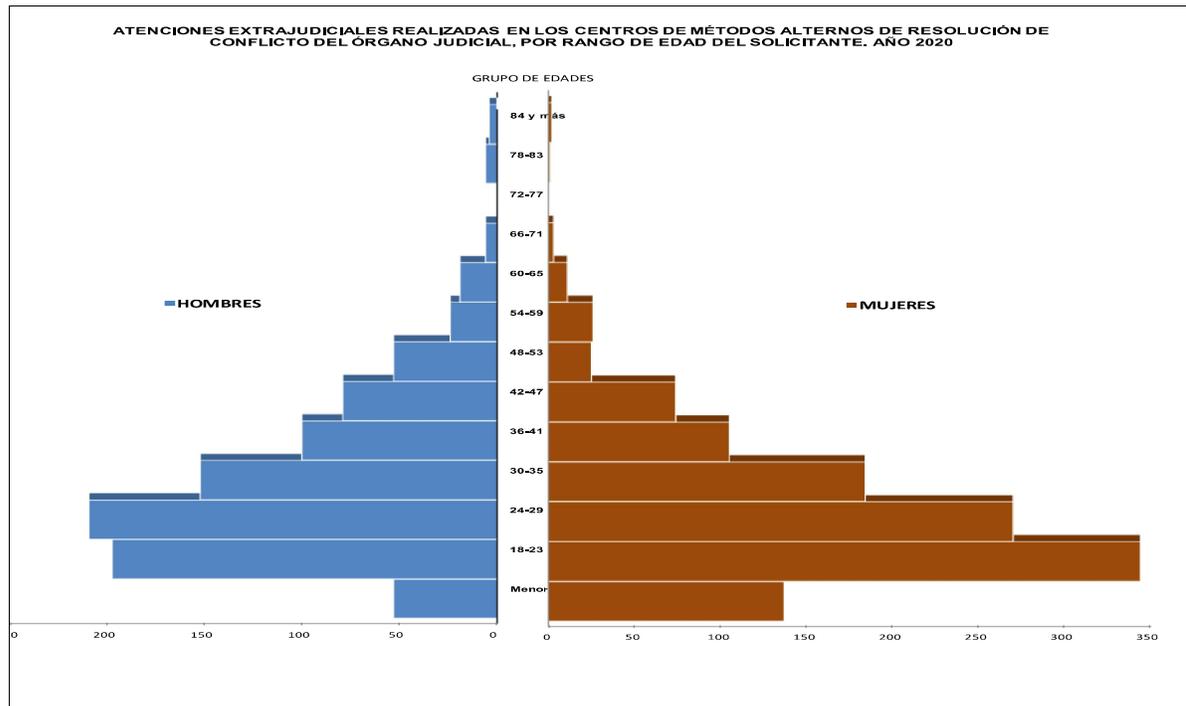
ATENCIÓNES EXTRAJUDICIALES (PRE-MEDIACIÓN) REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN CENTRO: AÑO 2020



ATENCIÓNES EXTRAJUDICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL QUE SOLO FUERON ORIENTACIÓN, SEGÚN RESULTADO: AÑO 2020



El rango de edad con más solicitudes de servicio de mediación tanto en mujeres y hombres oscilan entre 18 a 23 y 24 a 29 años.



Según la actividad de la persona solicitante se tiene que el 39.2% (1677) son asalariados; 21.6% (926), independientes; 15.7% (673), amas de casa; 20.4% (871), no trabaja; mientras que un 2.6% (111), están pensionados o jubilados.

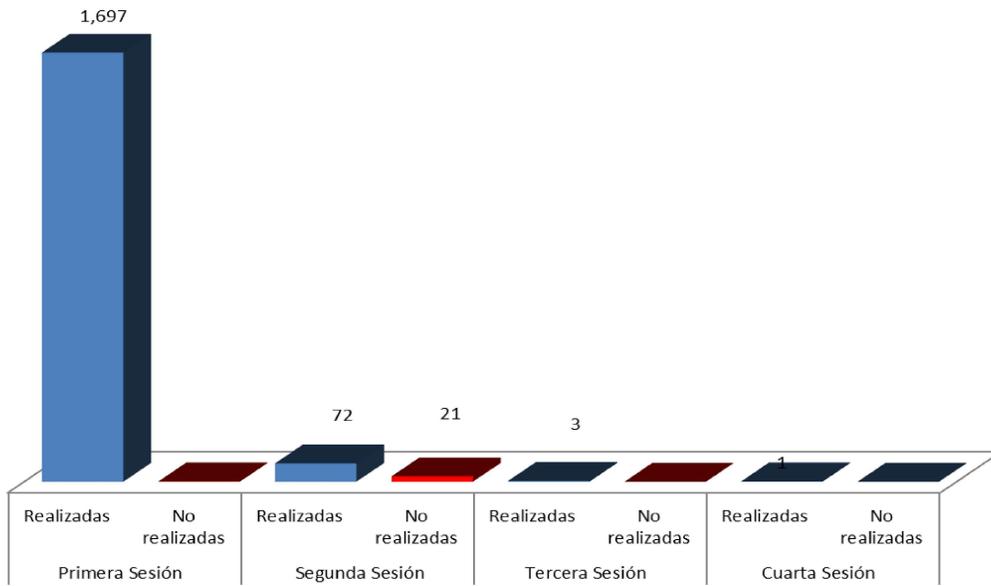
ATENCIONES EXTRAJUDICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DEL ÓRGANO JUDICIAL, POR CONDICIÓN LABORAL DEL SOLICITANTE: AÑO 2020



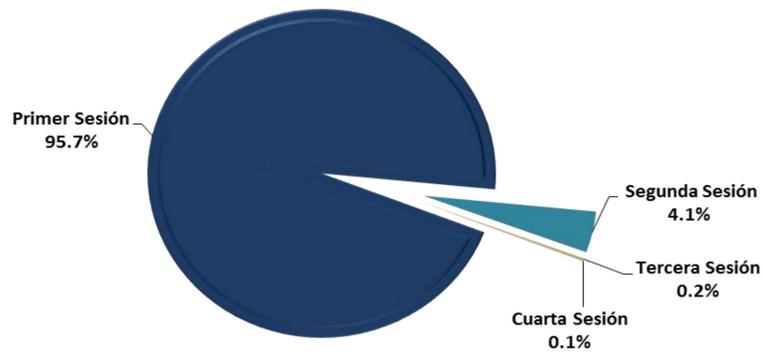
## 7.2. Sesiones de mediación extrajudicial

Las sesiones extrajudiciales reflejaron el 95% (1,773) de realización con respecto a lo programado, fluctuando entre 94.1% y 100% de realización en los diferentes centros de mediación. Como resultado de las gestiones de mediación, destaca que el 95.7% (1,697) de las sesiones realizadas se concretizan en la primera sesión de atención; el 4.1% (72) en la segunda sesión; y solo un 0.3% (4), en la tercera y cuarta sesión.

SESIONES DE MEDIACIÓN EXTRAJUDICIAL REALIZADAS Y NO REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL POR SESIÓN: AÑO 2020



MEDIACIONES EXTRAJUDICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DEL ÓRGANO JUDICIAL POR SESIONES: AÑO 2020



En las 1773 sesiones extrajudiciales realizadas asistieron un total de 8552 personas, distribuidas en 4436 (52%) hombres y 4116 (48%) mujeres, destacando dentro de la asistencia del grupo de mujeres que un 53.3% (2279) participan en calidad de solicitantes. Con relación a la edad de las personas que solicitan el servicio, un 0.1% es menor de 18 años; 94.8% entre 18 y 65 años; mientras que el 4.3% cuenta con más de 65 años.

ATENCIÓNES EXTRAJUDICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DEL ÓRGANO JUDICIAL, POR SEXO DE LOS PARTICIPANTES: AÑO 2020



ATENCIÓNES EXTRAJUDICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DEL ÓRGANO JUDICIAL, POR SEXO DE LA PARTE SOLICITANTE: AÑO 2020

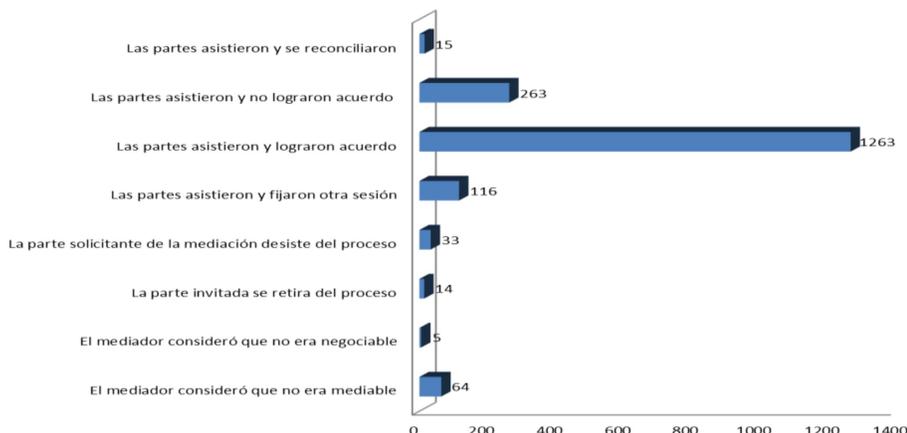


ATENCIÓNES EXTRAJUDICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DEL ÓRGANO JUDICIAL, POR SEXO DE LA PARTE SOLICITADA: AÑO 2020



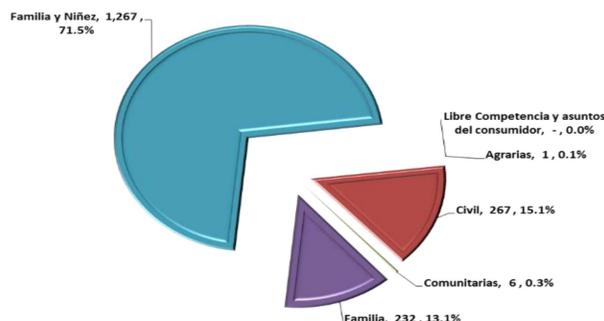
En consecuencia a las sesiones extrajudiciales realizadas, en el **71.2%** (1263) las partes asistieron y lograron acuerdo, en el **3.6%** (64) el mediador consideró que no era mediable, **0.8%** (14) la parte invitada abandona el proceso, **1.9%** (33) la parte solicitante de la mediación desiste del procedimiento, **6.5%** (116) las partes asistieron y fijaron otra sesión, **(14.8%)** (263) las partes asistieron y no lograron acuerdo, **0.8%** (15) las partes asistieron y se reconciliaron, **0.3%** el mediador consideró que no era negociable

SESIONES EXTRAJUDICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN RESULTADO. AÑO 2020



En la modalidad extrajudicial se atienden causas agrarias (0.1%), civil (15.1%), comunitarias (0.3%) y con mayor frecuencia (84.5%) de la familia y la niñez (84.5%).

SESIONES DE MEDIACIÓN EXTRAJUDICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, POR MATERIA: AÑO 2020



Los acuerdos monetarios pactados en las mediaciones extrajudiciales ascendieron a B/. 542,205.99, oscilando entre B/. 10.00 y B/. 37,024.00 en los acuerdos alcanzados por los centros de mediación, lo que representa un promedio de B/. 829.06 por acuerdo monetario pactado.

MONTO DE LAS MEDIACIONES EXTRAJUDICIALES CON ACUERDO REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL , SEGÚN CENTRO: AÑO 2020

Centro	Monto Total	Monto Mínimo	Monto Promedio	Monto Máximo
<b>TOTAL...</b>	<b>B/. 542,205.99</b>	<b>B/. 10.00</b>	<b>B/. 829.06</b>	<b>B/. 37,024.00</b>
Alanje	B/. 11,067.16	B/. 10.00	B/. 527.01	B/. 8,053.00
Bocas Del Toro	B/. 34,918.00	B/. 25.00	B/. 206.62	B/. 3,800.00
Bugaba	B/. 6,446.40	B/. 50.00	B/. 429.76	B/. 4,147.90
Coclé	B/. 17,170.00	B/. 60.00	B/. 1,320.77	B/. 6,000.00
Colón	B/. 52,793.70	B/. 30.00	B/. 1,227.76	B/. 12,000.00
David	B/. 4,162.00	B/. 80.00	B/. 520.25	B/. 1,230.00
Edificio 725	B/. 43,035.00	B/. 600.00	B/. 6,147.86	B/. 17,000.00
Edificio 351	B/. 18,150.48	B/. 50.00	B/. 349.05	B/. 3,800.00
Herrera	B/. 72,187.50	B/. 40.00	B/. 1,002.60	B/. 20,000.00
Los Santos	B/. 4,085.00	B/. 50.00	B/. 170.21	B/. 1,000.00
Panamá Oeste	B/. 6,270.00	B/. 70.00	B/. 627.00	B/. 5,000.00
Plaza Edison	B/. 15,439.12	B/. 64.00	B/. 735.20	B/. 5,058.81
San Miguelito	B/. 42,594.82	B/. 60.00	B/. 373.64	B/. 18,745.82
Veraguas	B/. 213,886.81	B/. 40.00	B/. 2,516.32	B/. 37,024.00

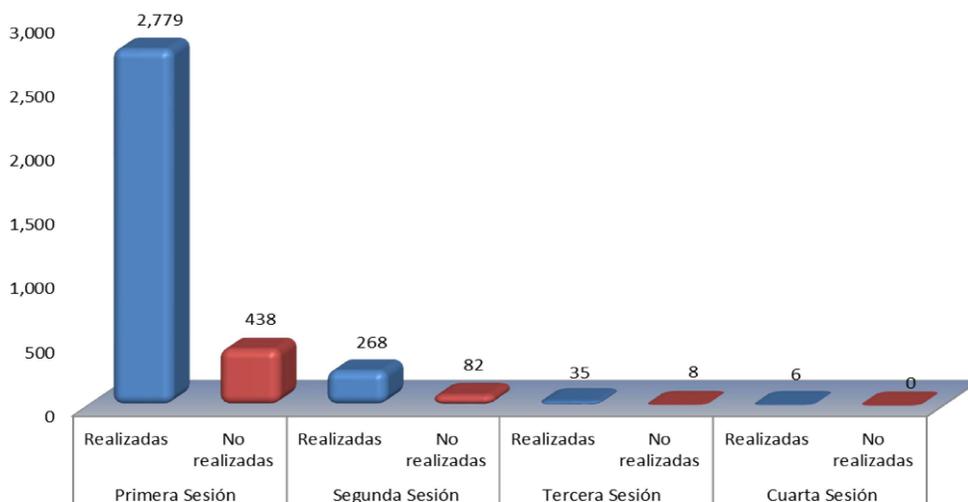
Nota: El monto referido es el pactado en el acuerdo. No necesariamente se ha cancelado.

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

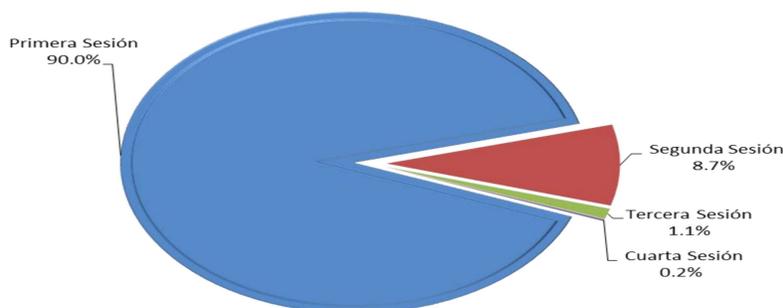
### 7.3. Sesiones de mediación judicial

Las sesiones judiciales reflejaron el 85% (3088) de realización con respecto a lo programado, fluctuando entre 0,2% y 21,5% de realización en los diferentes centros de mediación. Como resultado de las gestiones de mediación, destaca que el 90% (2779) de las sesiones realizadas se concretizan en la primera sesión de atención; el 8,7% (268), en la segunda sesión; y solo un 1,3% (41), en la tercera y cuarta sesión.

SESIONES DE MEDIACIÓN JUDICIAL REALIZADAS Y NO REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL POR SESIÓN, SEGÚN CENTRO: AÑO 2020



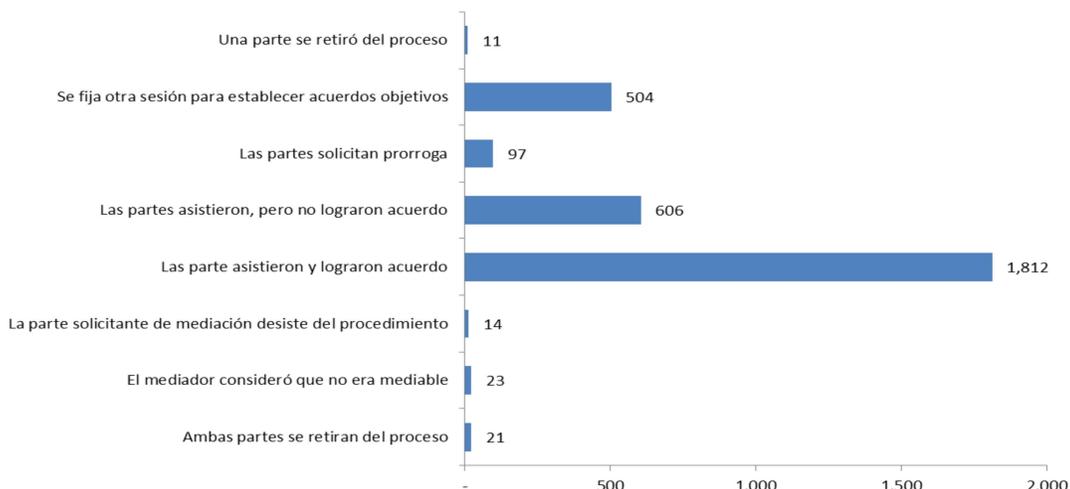
MEDIACIONES JUDICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DEL ÓRGANO JUDICIAL POR SESIONES.: AÑO 2020



En este esfuerzo de resolver asuntos a través de sesiones judiciales, apunta positivamente que las partes asistieron y lograron acuerdo en el 58,7% (1,812) de las sesiones, en un 0,7% (23) el mediador consideró que no era mediable, en el 0,1% (3) ambas partes se retiran del proceso, en un 0,5% (14) la parte solicitante de mediación desiste del procedimiento, en el 3,9% (115) las partes solicitan prorroga, en el 16,3% (504) se fija otra sesión para establecer acuerdos objetivos,

en un 0.4% (11) una parte se retiró del proceso, y en el 19.6% ( 606) las partes asistieron, pero no lograron acuerdo.

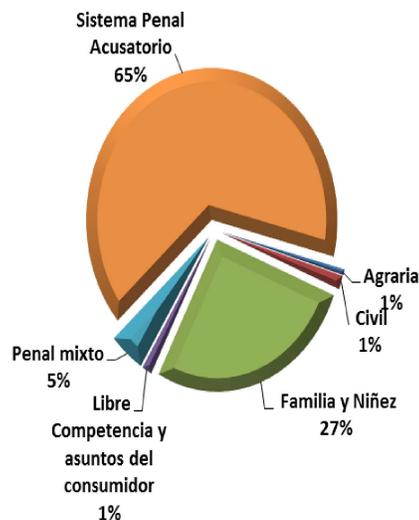
SESIONES DE MEDIACIÓN JUDICIAL REALIZADAS EN LOS CENTRO DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, POR MATERIA, SEGÚN RESULTADO: AÑO 2020



En la modalidad de sesiones de mediación judicial se atienden causas agrarias (0.6%), civil (1.5%), de la familia y la niñez (26.8%), asuntos de libre competencia y del consumidor (1.3%), penal mixto (4.5%) y con mayor frecuencia, causas penales del proceso acusatorio (65.4%).

Los acuerdos monetarios pactados en las mediaciones judiciales ascendieron a B/. 5,209,138.92, oscilando entre B/.40.00 y B/.400,000.00 en los acuerdos alcanzados por los centros de mediación, lo que representa un promedio de B/. 4,280.31 por acuerdo monetario pactado.

SESIONES DE MEDIACIÓN JUDICIAL REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, POR MATERIA: AÑO 2020



**MONTO TOTAL, MÍNIMO, PROMEDIO Y MÁXIMO DE LAS MEDIACIONES JUDICIALES CON ACUERDO REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN CENTRO: AÑO 2020**

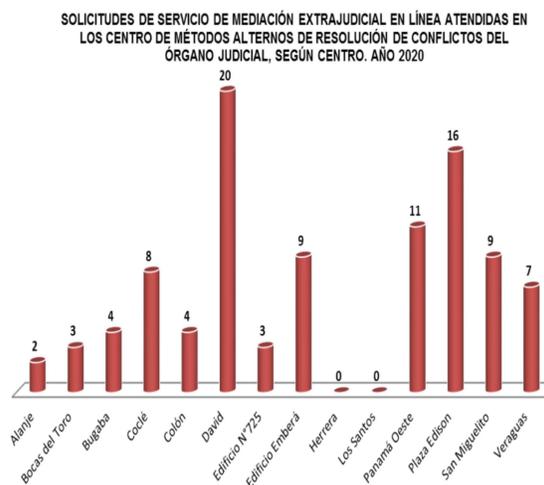
CENTRO	MONTO TOTAL	MONTO MÍNIMO	MONTO PROMEDIO	MONTO MÁXIMO
<b>TOTAL...</b>	<b>B/. 5,209,138.92</b>	<b>B/. 40.00</b>	<b>B/. 4,280.31</b>	<b>B/. 400,000.00</b>
Alanje	B/. 85.00	B/. 85.00	B/. 85.00	B/. 85.00
Bocas Del Toro	B/. 43,668.45	B/. 70.00	B/. 2,911.23	B/. 6,000.00
Bugaba	B/. 18,228.06	B/. 60.00	B/. 1,657.10	B/. 12,000.00
Coclé	B/. 726,923.35	B/. 171.20	B/. 5,192.31	B/. 300,000.00
Colón	B/. 202,034.44	B/. 40.00	B/. 2,104.53	B/. 53,906.59
Darién	B/. 118,745.00	B/. 200.00	B/. 9,134.23	B/. 80,000.00
David	B/. 984,045.60	B/. 80.00	B/. 8,200.38	B/. 309,171.71
Edificio 725	B/. 41,323.50	B/. 60.00	B/. 961.01	B/. 15,865.86
Edificio Emberá	B/. 50,009.02	B/. 200.00	B/. 5,000.90	B/. 13,385.00
Herrera	B/. 563,289.07	B/. 140.00	B/. 9,711.88	B/. 400,000.00
Los Santos	B/. 295,134.09	B/. 80.00	B/. 5,465.45	B/. 180,000.00
Panamá Oeste	B/. 252,507.12	B/. 160.00	B/. 4,353.57	B/. 41,000.00
Plaza Edison	B/. 1,644,869.68	B/. 50.00	B/. 5,014.85	B/. 150,000.00
San Miguelito	B/. 191,058.54	B/. 40.00	B/. 816.49	B/. 20,000.00
Veraguas	B/. 77,218.00	B/. 100.00	B/. 2,144.94	B/. 10,800.00

Nota: El monto referido es el pactado en el acuerdo. No necesariamente se ha cancelado.

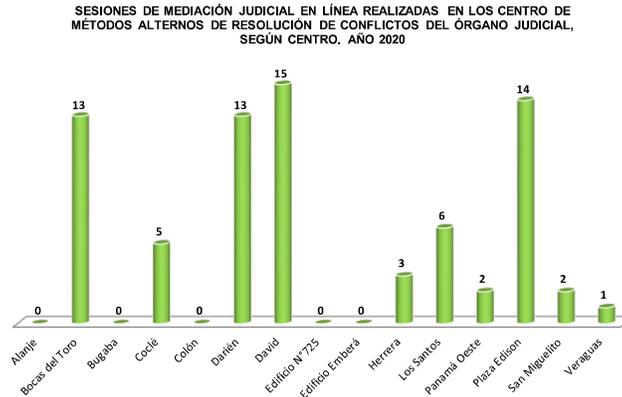
Fuente: Reporte de los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos. Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales. Órgano Judicial.

### 7.4 Servicio de mediación en línea

A partir del 1 de junio de 2020 desde la página Web del Órgano Judicial, las personas usuarias del sistema judicial, pueden solicitar el servicio de mediación con solo ingresar al apartado servicios consultas y aplicaciones, seleccionando el ícono de solicitud de mediación. Los Centros que registraron mayores solicitudes en líneas fueron: David, Plaza Edison y Panamá Oeste.



En cuanto al total de sesiones de mediación derivadas de los despachos judiciales realizadas en línea, desde 1 de junio se realizaron 74 sesiones; se brindó el servicio mayormente a personas privadas de libertad en centros penitenciarios, personas residentes en lugares distantes como en la provincia de Bocas del Toro y Darién; de igual manera participaron en esta modalidad de mediación, personas víctimas del delito residentes en otros países.

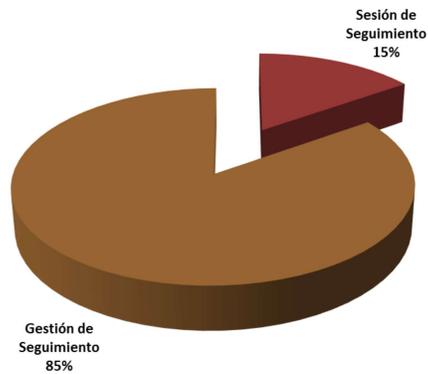


\* Los datos presentados van del 1 de junio al 31 de diciembre 2020.

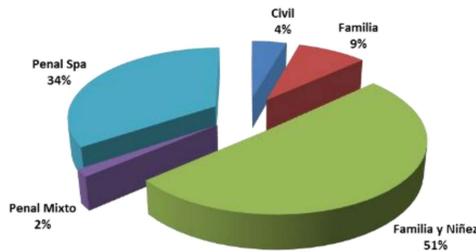
### 7.5. Seguimiento de acuerdos de mediación

Durante el año 2020 los centros en materia de seguimiento registraron 1000 gestiones de seguimiento, cuyas intervenciones fueron en acuerdos de mediación alcanzados en los siguientes ámbitos: 36 % fueron del ámbito penal (SPA), 24 % de Familia, 36% de casos cuya competencia fueron de las jurisdicciones de familia y niñez y adolescencia.

SESIONES DE SEGUIMIENTO DE ACUERDO REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL POR RESULTADO, SEGÚN CENTRO: AÑO 2020



SESIONES DE SEGUIMIENTO DE ACUERDO REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL POR RESULTADO, SEGÚN CENTRO : AÑO 2020



Del total de 180 sesiones de seguimiento de acuerdos, 103 fueron de acuerdos extrajudiciales y 77 de acuerdos judiciales.

## 7.6. Tiempo de realización de las sesiones de mediación

La duración de las sesiones realizadas en los centros de métodos alternos de resolución de conflictos ha experimentado en concepto de orientación un promedio de 17 minutos, variando según complejidad desde 1 minuto hasta 4 horas y 22 minutos. En cuanto a las sesiones extrajudiciales, el promedio de atención es de 1 hora y 14 minutos, fluctuando entre 3 minutos y 4 horas y 26 minutos por sesión. Las sesiones judiciales se atienden en un promedio de 1 hora y 3 minutos, con variaciones desde 4 minutos hasta 4 horas y 12 minutos. En lo referente a las sesiones de seguimiento, los acuerdos toman en promedio 16 minutos, tomando como mínimo 1 minuto y como máximo 2 horas y 43 minutos.

DURACIÓN DE LAS SESIONES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL POR TIPO, SEGÚN CENTRO: AÑO 2020

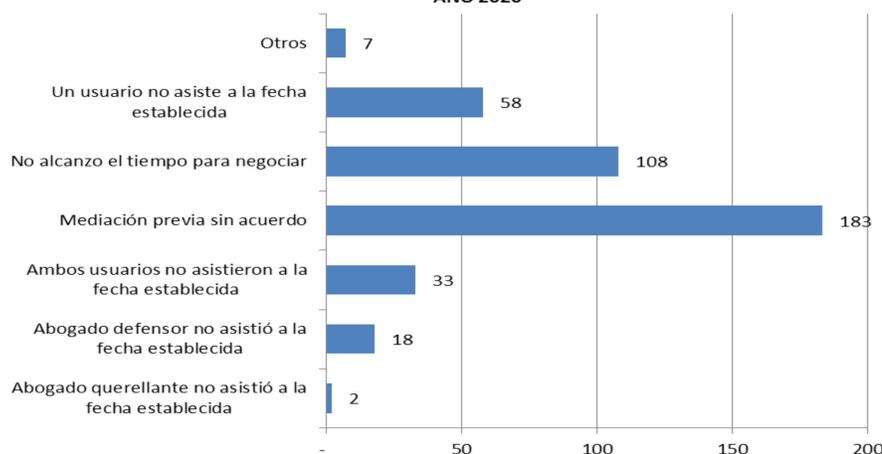
Centros	Atenciones extra Judiciales			Sesiones Extra Judiciales			Sesiones Judiciales			Sesiones de Seguimiento al acuerdo		
	Mínimo	Promedio	Máximo	Mínimo	Promedio	Máximo	Mínimo	Promedio	Máximo	Mínimo	Promedio	Máximo
<b>Valores</b>	<b>0:01</b>	<b>0:17</b>	<b>4:22</b>	<b>0:03</b>	<b>1:14</b>	<b>4:26</b>	<b>0:04</b>	<b>1:03</b>	<b>4:12</b>	<b>0:01</b>	<b>0:16</b>	<b>2:43</b>
Alanje	0:03	0:06	0:16	0:16	0:59	2:15	0:18	0:18	0:18	0:31	0:01	0:01
Bocas del Toro	0:04	0:12	2:10	0:10	0:57	2:12	0:15	1:10	2:02	0:31	0:17	0:04
Bugaba	0:01	0:10	0:21	0:30	1:25	2:37	0:30	0:56	1:02	-	-	-
Coclé	0:04	0:23	0:48	0:10	1:40	4:26	0:28	1:26	3:24	0:31	2:35	1:04
Colón	0:02	0:15	1:43	0:20	1:31	2:50	0:40	1:29	3:54	-	-	-
Darién	-	-	-	-	-	-	0:37	1:06	2:19	-	-	-
David	0:01	0:18	2:05	0:20	1:34	3:15	0:15	1:24	4:12	0:04	0:26	1:17
Edificio 725	0:01	0:19	0:54	0:17	1:40	2:40	0:15	1:00	2:44	0:06	0:06	0:06
Edificio 351	0:01	0:29	1:44	0:03	1:29	3:25	0:13	1:09	3:11	0:01	0:25	2:43
Herrera	0:03	0:20	4:22	0:03	1:23	2:54	0:12	1:02	3:13	0:01	0:18	1:00
Los Santos	0:02	0:16	1:18	0:14	1:09	2:44	0:09	0:50	2:12	0:02	0:10	1:01
Panamá Oeste	0:02	0:28	1:21	0:21	1:17	2:48	0:26	0:59	1:59	0:03	0:05	0:12
Plaza Edison	0:05	0:22	2:38	0:31	1:17	2:36	0:07	0:50	2:46	0:10	0:28	0:46
San Miguelito	0:02	0:12	0:37	0:18	0:56	2:29	0:04	0:54	2:33	0:01	0:11	1:05
Veraguas	0:01	0:21	1:04	0:30	1:13	2:45	0:30	1:05	2:00	0:03	0:21	1:30

Fuente: Información de los Centros de Métodos alternos de resolución de conflictos. Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales. Órgano Judicial.

## 7.7. Casos judiciales que reingresan derivados a los Centros

Los datos estadísticos demuestran que para el año 2020 reingresaron a los Centros **409** casos derivados de los despachos judiciales, **397** de estos casos, corresponden a despachos judiciales del SPA, siendo que 183 casos reingresan luego de haber realizado una primera sesión de mediación sin acuerdo, otros indicadores apuntan a la inasistencia de las partes a la sesión de mediación anterior programada, en 58 casos el usuario no asistió a la sesión de mediación anterior programada, otros 91 casos las partes no asistieron a la sesión anterior programada y en 108 de ellas las partes en la primera sesión requirieron seguir negociando en una siguiente sesión de mediación.

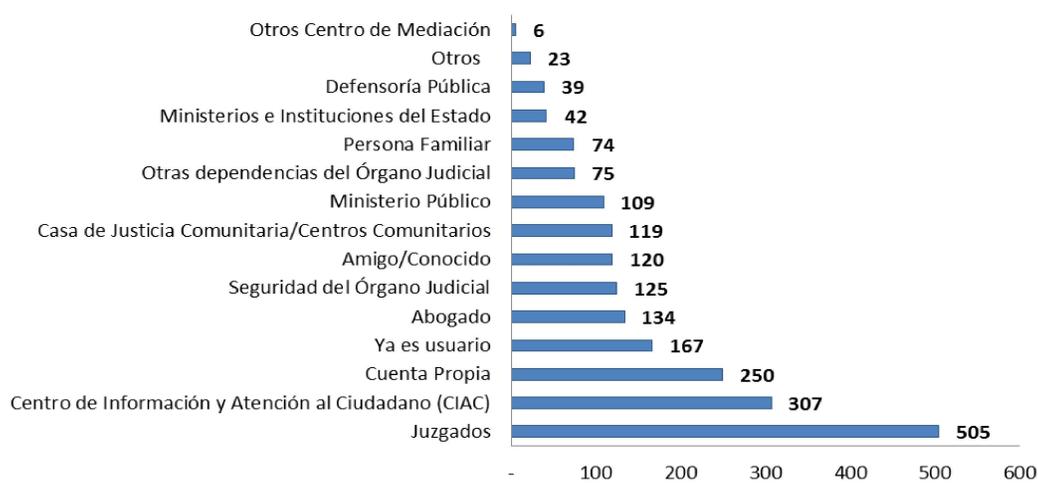
**CAUSAS POR LO QUE LOS CASOS JUDICIALES REGRESAN A LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN CENTRO. AÑO 2020**



### 7.8. Referencia de casos a los Centros

Los datos estadísticos demuestran que las personas usuarios conocieron el servicio de mediación por la referencia de: despachos judiciales, Centros de Información Ciudadana adscritos a la Dirección de Servicios Comunes del Órgano Judicial, agentes adscritos a la Dirección de Seguridad; igualmente funcionarios de la defensa pública, así como de otras dependencias del Órgano Judicial; pero también se observa la referencia de casos de otras entidades públicas, tales como: Casas de Justicia Comunitaria, Ministerio Público, Ministerios e entidades del Estado; otros datos corresponden a la referencia de casos por personas que utilizaron el servicio a familiares y amigos.

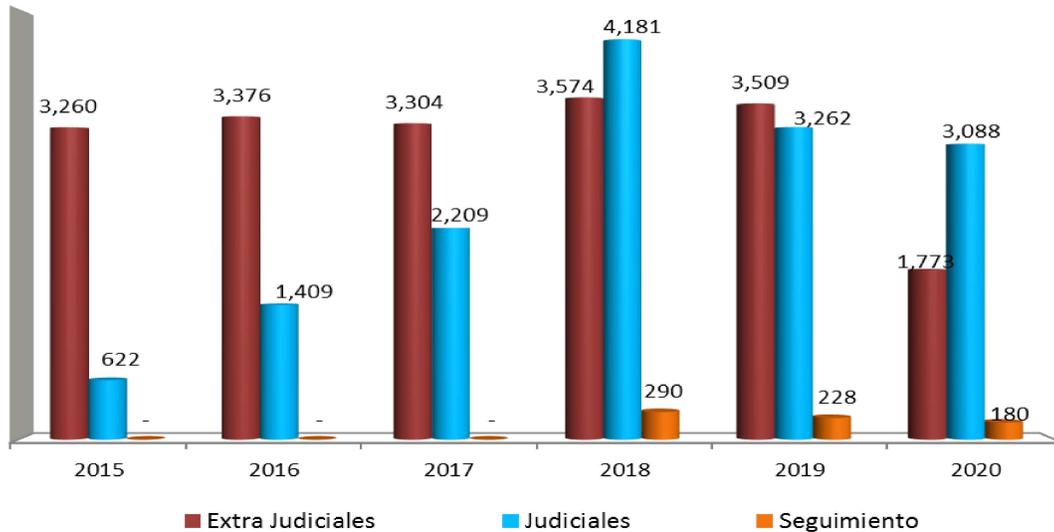
**ATENCIÓNES EXTRAJUDICIALES REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN ORIGEN DE LA REFERENCIA: ENERO A JUNIO 2020**



A pesar de las medidas sanitarias impuestas por las autoridades de salud por motivo de la pandemia por COVID 19, el servicio de mediación judicial porcentualmente se mantuvo en

relación con el año anterior, lo que apunta de manera positiva a la ayuda prestada a los despachos judiciales en la atención de casos.

**SESIONES DE MEDIACIÓN EXTRAJUDICIALES, SESIONES JUDICIALES Y SESIONES DE SEGUIMIENTO DE ACUERDO POR AÑO: 2015 Y 2020**



## Consideraciones finales

- De las sesiones de mediación extrajudicial programadas el 95% de ellas se realizaron y en la modalidad judicial en un 85 % de lo programado.
- De este 95 % de lo programado y realizado en las sesiones de mediación extrajudicial de todos los Centros, cinco de ellos lograron realizar lo programado en un 100%, estos fueron: Bugaba, Alanje; Panamá Oeste, San Miguelito y Coclé.
- Las cifras de reingreso de casos fueron de (409), siendo un 44% (183) de estos casos en los cuales las partes no lograron un acuerdo y desean nuevamente negociar en mediación, el otro 56 % de los casos reingresados, son aquellos casos en los cuales las partes requirieron de otra sesión de mediación para lograr acuerdos.
- En la modalidad de sesiones extrajudiciales un 95.7% de las personas lograron acuerdos durante la primera sesión y en la modalidad judicial que son los casos derivados de los despachos un 90%.
- En cuanto a los resultados de las sesiones se destacan los casos extrajudiciales, modalidad en la cual un 71% (1,263) de las partes que asistieron lograron un acuerdo y un 14% (263) de las partes asistieron no lograron un acuerdo; en la modalidad judicial, un 58.7.% (1,812) las partes asistieron y lograron un acuerdo, un 19.6% (606) de las partes asistieron y no lograron un acuerdo; además de ello, otros indicadores señalan que un 16.3 % (505) las partes fijaron otra sesión para establecer criterios objetivos que le permitan seguir negociando y un 3.9% (11) las partes solicitaron prórroga para seguir

negociando; por lo que un 20.2% de los casos en que no se logró un acuerdo las partes siguen negociando.

- En cuanto a las materias más atendidas, se destacan en la modalidad extrajudicial los casos familiares con un 84.6 % (1,499) de sesiones realizadas y en la modalidad judicial los casos más atendidos fueron los derivados del Sistema Penal Acusatorio con un 65% (2,020) seguidos de los casos derivados de los despachos de familia y niñez con un 27 % (827) siendo el Centro de San Miguelito con más sesiones en materia familiar realizadas (444).
- Los datos estadísticos de las sesiones de mediación realizadas en línea son positivos y muestran la tendencia hacia el uso de la tecnología en estos procedimientos de solución de conflictos no jurisdiccionales; a la vez que, con la utilización de estos medios, se garantizó el acceso a personas en condiciones de vulnerabilidad tales como: personas detenidas en recintos carcelarios que participaron en sesiones de mediación de forma virtual, personas residentes en lugares apartados (Darién, Bocas del Toro David) que no tuvieron que movilizarse hacia otras provincias para participar en una sesión de mediación; así como, personas víctimas del delito ubicadas en otros países.
- El tiempo promedio para realizar sesiones de mediación derivadas de los despachos judiciales, se redujo en relación con el año anterior, de dos horas trece minutos (2:13) a una hora 13 minutos (1:13); sin embargo, en la modalidad extrajudicial el tiempo promedio de realización de una sesión fue similar de una hora trece minutos (1:13) a una hora catorce minutos (1:14) del año anterior.
- El monto total de los acuerdos de mediación judicial logrado fue (B/. 5.209.138.92) mostrando un incremento en relación con el año anterior que fue de (B/. 4.861.364.10).

## Conclusión

- Los datos estadísticos de las operaciones del servicio de mediación durante este año son positivos y demuestran que a pesar de las nuevas condiciones para la convivencia producto de la pandemia por COVID 19, los Centros mantuvieron la capacidad de seguir brindando un servicio confiable, activando los protocolos exigidos por las autoridades de salud e innovando con el uso de la tecnología, garantizando el acceso a la justicia de las personas usuarias del sistema y contribuyendo con los despachos judiciales en la resolución efectiva de casos.