

INFORME DE GESTIÓN 2021



Dirección Nacional de Métodos Alternos
de Resolución de Conflictos



Tabla de contenido

I. Resumen	4
II. Resultados Intermedios DNARC-1 /Aumentado el uso del servicio de MARC existente	6
1. Resultados logrados de las actividades estratégicas realizadas para la divulgación del servicio PEI- 2030	6
2. Resultados logrados de otras actividades realizadas relacionadas con la promoción del servicio de mediación judicial	7
3. Resultados logrados de las actividades estratégicas realizadas para la formación en métodos alternos de resolución de conflictos -PEI 2030	7
4. Resultados logrados de otras actividades estratégicas relacionadas con la elaboración de contenidos para la formación en métodos alternos de resolución de conflictos	9
III. Resultados Intermedios DNARC-3 /Mejorada la calidad del servicio de MARC existente	9
5. Resultados logrados de las actividades estratégicas realizadas para la elaboración de procedimientos administrativos y operativos de los procesos que conllevan las sesiones de mediaciones judiciales, extrajudiciales y seguimiento de acuerdos previstas en el PEI-2030	9
6. Resultados de las actividades organizacionales programadas PEI 2030	11
7. Resultados de otras actividades organizacionales	13
IV. Resultados Intermedios DNARC-5/Nuevos MARC implementados en el Órgano Judicial	14
8. Resultados de los estudios propuestos para la implementación de MARC previstos en el PEI 2030	
V. Otras actividades relacionadas con funciones de la DNARC	16
VI. RESULTADOS OPERATIVOS	16
9. Atenciones Extrajudiciales (Premediación)	17
10. Sesiones de mediación Extrajudicial	20
11. Sesiones de mediación Judicial	22

Informe de Gestión DNARC-2021

12. Seguimiento de acuerdos de mediación	25
13. Montos acordados en los acuerdos de mediación judicial y extrajudicial.	25
14. Casos judiciales que reingresan derivados a los Centros	26
15. Otros resultados	26

I. Resumen

Las actividades desarrolladas por la Dirección Nacional de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos (DNAMARC) durante el año 2021, estuvieron alineadas con tres de los resultados intermedios previstos en el eje 1 del Plan Estratégico Institucional 2020-2030 de Resolución Eficaz. Los resultados intermedios previstos buscan la optimización del servicio de métodos alternos de resolución de conflictos en el sistema de justicia.

Respecto al resultado intermedio **“Aumentado el uso del servicio de MARC existente”**, se muestran los resultados de las actividades estratégicas relacionadas con la divulgación y sensibilización del servicio de solución alternativa y elaboración de contenidos de métodos alternativos.

En cuanto a la divulgación y sensibilización se logró elaborar la campaña de promoción juntamente con la Secretaría de Comunicación 2021-2022; la elaboración de un diagnóstico de solicitud del servicio por área, para identificar en qué lugares del país debe fortalecerse la divulgación; igualmente, se lograron planes pilotos de derivación de casos a mediación de despachos judiciales en Veraguas y Coclé.

En cuanto a la elaboración de contenidos sobre métodos alternos, se destaca la entrega al ISJUP de cinco (5) módulos para el curso de mediación comunitaria para facilitadores judiciales comunitarios y el contenido para una guía ilustrativa del servicio de mediación en idioma Ngäbe.

En cuanto al resultado intermedio **“Mejorada la calidad del servicio MARC existente”** las actividades desarrolladas se encaminaron al mejoramiento del mediador; de procedimientos y de instalaciones para lograr la satisfacción de los usuarios, los productos logrados fueron: procedimiento de mediación judicial penal y procedimiento de inscripción de facilitadores judiciales comunitarios capacitados en mediación comunitaria en la DNAMARC de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo de Pleno No. 723 de 21 de noviembre de 2008.

Otros **resultados logrados dentro de este resultado intermedio**, fueron la presentación de una nueva propuesta organizacional de la DNAMARC; creación y mejoramiento de perfiles de mediador; actividades para facilitar el proceso de evaluación tal como los resultados de una prueba piloto de evaluación del mediador I; resultados de actividades organizacionales, tales como adecuación de instalaciones para el servicio de mediación y reorganización de posiciones vacantes según carga laboral de los centros.

En relación con el resultado intermedio **“Nuevos MARC implementados en el Órgano Judicial”**, se logró la redacción y adecuación de un documento borrador para reglamentar la mediación judicial en casos de sustracción internacional de menores a la luz del Convenio de 1980.

Igualmente **se programaron otras actividades no previstas en el PEI 2030 que corresponde a funciones que le asigne el Pleno de la Corte** a través de acuerdos a la DNARC con el **programa de Facilitadores Judiciales Comunitarios**. Se realizaron reuniones de trabajo en el marco de un estudio para establecer los parámetros para la aplicación del procedimiento de mediación comunitaria a cargo de facilitadores judiciales comunitarios con idoneidad de mediador comunitario en el Órgano Judicial.

Por último se presenta un resumen de los resultados operativos del servicio de mediación realizado por todos los centros a nivel nacional, que se obtienen a través de un programa software administrado por la Dirección Administrativa de Estadísticas, que luego de ser sintetizados reflejan el número de casos atendidos según modalidad (judicial o extajudicial); resultados de la atención de los usuarios, reingreso de casos, montos de acuerdos de mediación, entre otros.

II. Resultados Intermedios DNIMARC-1 /Aumentado el uso del servicio de IMARC existente

Las actividades estratégicas programadas dentro de este resultado intermedio fueron la realización de actividades para la divulgación y sensibilización del servicio de mediación; así como aquellas relacionadas con la formación en métodos alternos de resolución de conflictos.

1. Resultados logrados de las actividades estratégicas realizadas para la divulgación del servicio IMARC- 2030

1.1. Elaboración y ejecución de campaña de promoción de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

Las campañas de divulgación son una estrategia diseñada para obtener objetivos notorios en la divulgación del servicio de mediación utilizando medios de publicidad. Esta actividad se desarrolla en conjunto con la Secretaría de Comunicación y contempló la elaboración de contenidos del servicio institucional de mediación para divulgación en redes sociales (Instagram, Facebook y Twitter); participación en programas radiales y televisivos; elaboración de Banner y afiches con contenidos del servicio de mediación; reportajes, compendios informativos para revista institucional; grabaciones de contenidos sobre las experiencias de los usuarios respecto del servicio de mediación entre otros; a través de los cuales, los usuarios podrán conocer de forma más amigable en qué consiste el servicio y como pueden acceder a él.

La campaña comprende el periodo de agosto 2021 a agosto de 2022. La campaña del siguiente período 2022-2023 se ha programado en las actividades del POB 2022.

1.2. Diagnóstico del servicio de mediación por área

En el Plan Estratégico Institucional 2020-2030 la DNIMARC programó actividades estratégicas que coadyuven para lograr el aumento del servicio de mediación en su modalidad extrajudicial y para ello planificó realizar un diagnóstico de la demanda del servicio de mediación extrajudicial en las diferentes áreas del país.

En la actualidad se ha tenido que establecer como buena práctica en la provincia de Chiriquí la adecuación de una instalación de mediación en el juzgado de Bugaba, así como el traslado de mediadores para brindar el servicio de mediación de forma itinerante a los usuarios del occidente de esa provincia.

Así mismo, en otras provincias del interior de la república, los mediadores se trasladan a otros distritos para brindar dentro de instalaciones judiciales (juzgados) el servicio de mediación y garantizar la derivación de casos a mediación y mediaciones extraprocesales.

El diagnóstico recae en los datos estadísticos que registran los Centros de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos a nivel nacional, durante los años 2018, 2019 y 2020 de acuerdo con el distrito de residencia de las personas solicitantes del servicio y que fueron sintetizados por la Dirección Administrativa de Estadística Judicial (DAEJ).

2. Resultados logrados de otras actividades realizadas relacionadas con la promoción del servicio de mediación judicial

2.1. Promoción de protocolos de derivación de casos con despachos judiciales

Para incrementar el uso de la mediación en casos derivados de los despachos judiciales, una actividad estratégica eficaz es la elaboración de protocolos de actuación para derivar casos a mediación, basado en acuerdos de jueces y los respectivos Centros. En este año, iniciaron planes piloto para derivación de casos a mediación los siguientes despachos: Juzgados de Niñez y Adolescencia de Coclé y Veraguas; Juzgado Agrario de Veraguas, Juzgado Segundo de Niñez y Adolescencia de Veraguas y Juzgado Seccional de Familia de Veraguas. Los resultados de esta actividad se evidencian en la referencia de casos a los Centros.

3. Resultados logrados de las actividades estratégicas realizadas para la formación en métodos alternos de resolución de conflictos -PEI 2030

3.1. Elaboración del contenido de cinco (5) módulos del curso de mediación comunitaria

Con el objetivo que la formación brindada a los Facilitadores Judiciales Comunitarios en Mediación Comunitaria se brinde a través de una instancia académica acreditada para certificar, la debida formación en mediación como es el ISJUP, se programó entre ambas instancias (ISJUP y DNARC) elaborar un curso de mediación comunitaria. Cabe destacar que la formación en mediación comunitaria de los Facilitadores Judiciales Comunitarios fue realizada por la DNARC desde el inicio del programa.

Previo al diseño curricular establecido por el ISJUP y la DNARC, los mediadores procedieron a la elaboración de los contenidos de cinco módulos: Comunicación y Conflicto; Negociación y Facilitación; Métodos Alternos para la Solución de Conflictos; Mediación Comunitaria y un módulo de Técnicas y Herramientas para Mediación, los cuales fueron presentados para su aprobación tal y como quedó establecido en el POB 2021.

A la fecha del presente informe se encuentran aprobados los cuatros primeros módulos y el último módulo para su aprobación por esa instancia académica. Se ha contemplado para el año 2022 desarrollar el curso de mediación comunitaria juntamente con el ISJUP.

3.2. Presentación de propuesta del contenido de un curso inicial basado en basado competencias para mediadores

Además de la formación que brinda el ISJUP anualmente a los mediadores del sistema de justicia, como lo fue el congreso de actualización en métodos alternos de resolución de conflictos, llevado a cabo el pasado mes de noviembre de 2021, se planificó como actividad académica la elaboración de un curso en línea para mediadores basado en competencia, con la finalidad de dejar instalada la formación inicial de mediadores en el ISJUP.

El contenido propuesto, está basado en las competencias que fueron definidas en el perfil mediador I, mejorado con las competencias establecidas en un instrumento de evaluación de las competencias del mediador, entregado al Órgano Judicial dentro de la cooperación internacional establecida con EUROsoCIAL+, el que dicho sea de paso fue validado por el Centro de

Valoración del ISJUP, la Dirección de Estudios y de la Dirección de Evaluación de Desempeño de la Secretaría Técnica de Recursos Humanos.

4. Resultados logrados de otras actividades estratégicas relacionadas con la elaboración de contenidos para la formación en métodos alternos de resolución de conflictos

4.1 Elaboración de contenido para una guía ilustrativa del servicio de mediación en idioma Ngäbe

Los mediadores del Centro de Bocas del Toro elaboraron una guía ilustrativa para el servicio de mediadores **en idioma Ngäbe**, que contiene frases y diálogos más utilizados en mediación, con el objetivo de brindar a los mediadores del sistema judicial a nivel nacional, una herramienta de trabajo, que le permita comunicarse con personas indígenas de esta etnia, disminuyendo la barrera que produce el idioma para tener acceso al servicio de mediación. La publicación del documento está a cargo del ISJPU y contribuyen en la elaboración del diseño la Secretaría de Comunicación.

III. Resultados Intermedios DNARC-3 /Mejorada la calidad del servicio de MARC existente

Las actividades estratégicas programadas dentro de este resultado intermedio están dirigidas al mejoramiento del mediador (a); del procedimiento e instalaciones, **encaminados a la satisfacción de los usuarios del servicio**. Para este año se programaron actividades para asegurar el cumplimiento de las regulaciones a través de adecuados procedimientos; mejoramiento de instalaciones; iniciativas para mejorar el perfil del cargo de mediador I, así como su evaluación en el desempeño de sus funciones.

5. Resultados logrados de las actividades estratégicas realizadas para la elaboración de procedimientos administrativos y operativos de los procesos que conllevan las sesiones de mediaciones judiciales, extrajudiciales y seguimiento de acuerdos previstas en el PEI-2030

5.1. Elaboración de procedimiento de mediación judicial penal (operativo)

Los procedimientos son eficaces para mejorar la calidad del servicio prestado, ya que garantizan los controles de las tareas dentro del procedimiento de manera eficaz y segura. Estas actividades se desarrollaron en conjunto con la Dirección de Planificación y Presupuesto.

El servicio de mediación institucional desde sus inicios se ha distinguido por el mayor número de mediaciones en la modalidad extrajudicial, sin embargo con la puesta en funcionamiento del nuevo proceso penal, en el cual se incluyeron dos formas de solución autocompositivas como la conciliación y mediación, siendo esta última aplicada en la fase de investigación formalizada (luego de la imputación) ante la instancia judicial, el mayor número de casos de mediación en la modalidad judicial, ocurre en casos derivados del ámbito penal acusatorio y mixto.

Por ello se inició esta labor con la elaboración del procedimiento de mediación penal, que incluye sus formularios e instrucciones de trabajo. Participaron servidores judiciales de las Oficinas Judiciales SPA, OISPA, mediadores y DNAMARC.

5.2. Elaboración de procedimiento de inscripción de facilitadores judiciales comunitarios capacitados en mediación comunitaria (administrativo)

El Acuerdo de Pleno No.685 de 12 de noviembre de 2015 que reglamenta a la DNAMARC, le atribuye funciones al director de colaborar juntamente con el Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales Comunitarios, en cuanto al componente de métodos de solución colaborativa en virtud de lo establecido en el Acuerdo de Pleno 783 de 21 de noviembre de 2008.

Este último acuerdo, además de la formación que debe brindar el Órgano Judicial de los facilitadores judiciales comunitarios en mediación comunitaria, también dispone que los facilitadores judiciales comunitarios capacitados en mediación comunitaria sean inscritos en la DNAMARC, además que esta dirección debe tramitar su solicitud de idoneidad de mediador comunitario de éstos, ante el Ministerio de Gobierno y debe realizar un registro y control, de las mediaciones comunitarias, realizadas por los Facilitadores Judiciales Comunitarios.

En el año 2021 se programó **el procedimiento de registro en la DNAMRC de los facilitadores Judiciales Comunitarios que han sido capacitados en mediación comunitaria**. Participaron Dirección de Planificación de DNAMRC y fue aprobado por las instancias intervinientes (ISJUP-ONFJC).

La DNAMRC ha solicitado a la Secretaría Técnica de Modernización un diagnóstico para establecer los parámetros para la aplicación del procedimiento de la mediación comunitaria en el Órgano Judicial a cargo de personas que pertenecen a este voluntariado, el cual está pendiente de programación. Al respecto constan informes de la DNAMRC de las tareas realizadas con este programa.

6. Resultados de las actividades organizacionales programadas PEI 2030

Se programaron actividades relacionadas con el mejoramiento de la estructura organizacional existente, de los perfiles de cargos de mediador y nuevos cargos y actividades para facilitar el proceso de evaluación de desempeño.

6.1. Propuesta de nueva estructura organizacional

A través de la estructura organizacional se busca organizar el trabajo y establecer la adecuada coordinación de cada cargo para realizar de mejor manera sus funciones, delimitado el orden jerárquico y áreas de responsabilidad, tomando en cuenta que la DNAMRC tiene competencia a nivel nacional y administra instalaciones (Centros) en todas las provincias, así como recurso humano, para realizar tareas administrativas y operativas relacionadas con la prestación del servicio de solución alternativa en el Órgano Judicial.

El Acuerdo de Pleno No. 685 de 12 de noviembre de 2015 regulatorio de los Métodos Alternos de Resolución de Conflictos en el Órgano Judicial, propone una nueva estructura organizacional, en la cual le atribuye funciones a otro tipo de mediador, el que coadyuva con la supervisión de centros por área o distrito judicial, por lo que se presentó una propuesta a la Dirección de Planificación de la nueva estructura organizacional para su estudio y formalización de conformidad con el referido acuerdo de pleno.

6.2. Creación y mejoramiento de perfiles de mediador

Para vincular la nueva categoría de mediadores a la estructura organizacional propuesta por el acuerdo de pleno referido, se estableció su nomenclatura o nombre del cargo, funciones, posición dentro de la estructura, deberes y responsabilidades y se elaboró juntamente con la Dirección de Estudios Humanos de la Secretaría Técnica de Recursos Humanos el perfil del cargo para aprobación final. Igualmente se revisaron los perfiles de cargos de los mediadores II y mediador I.

Con respecto al perfil de mediador I, se realizaron actividades conjuntas con la Dirección de Estudios de Recursos Humanos para su mejoramiento y se contó para ello, la presentación de la propuesta de mejoramiento de perfil, producto de una asistencia técnica de cooperación internacional, EUROsociAL+, consistente en las competencias básicas del mediador, documento que sirvió para la elaboración del instrumento de evaluación de competencias del mediador I por el departamento de valoración del ISJUP; igualmente es útil para identificar los contenidos de formación de los mediadores basados en competencias.

Cabe destacar que la profesión de mediador requiere de constante actualización y formación en habilidades y competencias específicas, de allí la importancia de establecer un adecuado perfil de este cargo, que contenga las exigencias de orden académico, experiencias y condiciones físicas requeridas para su mejor desempeño.

6.3. Actividades para facilitar el proceso de evaluación de desempeño

Desde el año 2019 la dirección ha trabajado en conjunto con la Dirección de Evaluación de Desempeño, para establecer los indicadores y elaboración de instrumentos para completar estos factores; así mismo ha realizado jornadas de sensibilización a los mediadores sobre este procedimiento.

En el año 2021 se programó en conjunto con la Dirección de Evaluación de Desempeño realizar un pilotaje que permitiera tener un acercamiento a la realidad de un proceso de evaluación de

acuerdo con lo previsto en la ley. Los resultados de este proceso de simulación son favorables y constan en el informe remito por la Dirección de Evaluación de Desempeño a esta dirección.

7. Resultados de otras actividades organizacionales

7.1. Adecuación de instalaciones para el servicio de mediación

Para el servicio de mediación, se requieren instalaciones adecuadas para realizar el procedimiento, ello no sólo implica crear más instalaciones, sino donde crearlas o ampliarlas y será de acuerdo con la solicitud del servicio o la demanda de derivación de casos de los despachos judiciales. Esta labor se realiza en conjunto con la Dirección de Servicios Generales.

Para el año 2021 se logró la reubicación de la unidad de mediación ubicada en el Edificio 725 en Balboa, a otra instalación más amplia en el mismo edificio, ante la necesidad de salas para prestar el servicio de mediación de casos derivados de los despachos judiciales del SPA y mixto. Este Centro ahora cuenta con dos amplias Salas y recepción para atender más casos derivados de los despachos judiciales.

Igualmente, se localizó una instalación en el Edificio Plaza Edison en el área de los juzgados de niñez y adolescencia, para mejorar el servicio que presta el centro ubicado en esta instalación a esos despachos judiciales, ya que los juzgados diariamente derivan casos en los cuales, a consideración del juzgador requieren de una atención inmediata.

7.2. Reorganización de posiciones vacantes de mediador

De acuerdo con los datos estadísticos de las operaciones de los Centros que son sintetizados por la Dirección Administrativa de Estadística Judicial (DAEJ) en el **informe diagnóstico de atención por área (2021)**, consta detalle de los Centros que de acuerdo con el número de casos vs el número de mediador requieren ser reforzados en número de mediadores. Los Centros identificados son: Plaza Edison, San Miguelito, 725 y David.

Conscientes de las limitaciones presupuestarias para nombrar más mediadores, se recurrió a la estrategia de reubicar posiciones vacantes absolutas ante la renuncia de mediadores que ocupan otros cargos de la institución en estos Centros. Con la reubicación de estas posiciones, se espera

poder soportar la carga de casos de estos Centros mientras se realiza el estudio de carga laboral por las instancias administrativas correspondientes.

IV. Resultados Intermedios DNARC-5/Nuevos ARC implementados en el Órgano Judicial

8. Resultados de los estudios propuestos para la implementación de ARC previstos en el PEI 2030

8.1 Procedimiento de mediación en casos de sustracción internacional de menores a la luz del Convenio de 1980

Surtida la fase de reuniones con jueces enlaces para la aplicación del Convenio de 1980, magistrados del Tribunal Superior de Niñez y Adolescencia y jueces de esa jurisdicción a nivel nacional, para desarrollar un cuestionario propuesto por el representante para América Latina de la Conferencia de La Haya, actividad en la que también participaron funcionarios de Ministerio de Relaciones Exteriores, cuyos resultados constan en informe de la reunión taller en la DNARC, se programó en el año 2021 continuar con el proyecto.

Luego de varias reuniones los funcionarios de MIRE (Autoridad Central del Convenio) manifestaron que el sistema de solución alternativo en estos casos no tendría conexión con el Órgano Judicial, ya que esa instancia administrativa lleva a cabo su gestión para la solución alternativa, y han tenido buenos resultados y esta labor no estaría enlazada con el Órgano Judicial, por lo cual, cada instancia (administrativa y judicial) debería realizar su procedimiento.

En este orden, las instancias participantes del Órgano Judicial (STMDI y DNARC) y el representante del Organismo, acordaron crear una comisión que estuviera a cargo de la elaboración de una propuesta borrador de procedimiento para la derivación de estos casos a mediación. Participan en esta comisión jueces enlaces para la aplicación del Convenio, DNARC y representante regional de La Haya.

Se concluyó con un Documento borrador para reglamentar la mediación judicial y se contó con la contribución del Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) para su adecuación normativa y está para revisión final de los miembros de la comisión que elaboró el proyecto.

Revisada y aprobada por los miembros de la Comisión el documento adecuado por CENDOJ, se remitirá a las autoridades de la jurisdicción competente en estos casos, para elaborar un plan de trabajo para lograr su aprobación por la máxima autoridad judicial e iniciar su plan de implementación en el sistema judicial.

8.2. Promoción de la reforma del Marco normativo de los MARC en Panamá como estrategia para inclusión de nuevos métodos.

La DNARC ha propuesto en el PEI 20-30 como resultados intermedios la utilización de más MASC, para ello, como actividad estratégica se promovió dentro de una cooperación internacional con EUROSoCIAL+ para mejorar el acceso a la Justicia en el Órgano Judicial a través de los MASX, un diagnóstico de su situación en el país para promover una reforma normativa que permita ampliar el catálogo de métodos alternos a utilizar en el sistema de justicia. El resultado de la actividad es una propuesta normativa basado en un diagnóstico elaborado por la experta Dra. Helena Soletto Catedrática de la Universidad Carlos III de Madrid España. El documento final fue entregado a las instituciones participantes de la cooperación internacional (Ministerio de Gobierno y Procuraduría de la Administración) a fin de elaborar una estrategia interinstitucional que permita promover una nueva ley general de MASC en el país.

Evaluación del POB 2021.

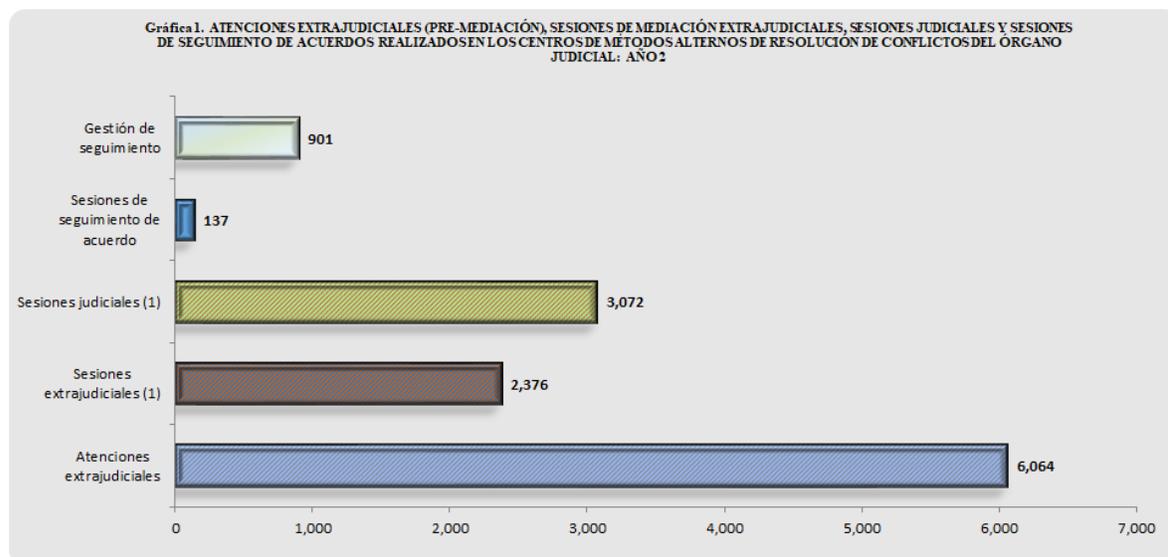
Los resultados de la evaluación del Plan Operativo 2021 de la DNARC de las actividades estratégicas aquí presentadas, constan en los anexos del presente informe y para este año fue de un 95%.

V. Otras actividades relacionadas con funciones de la DNAMARC

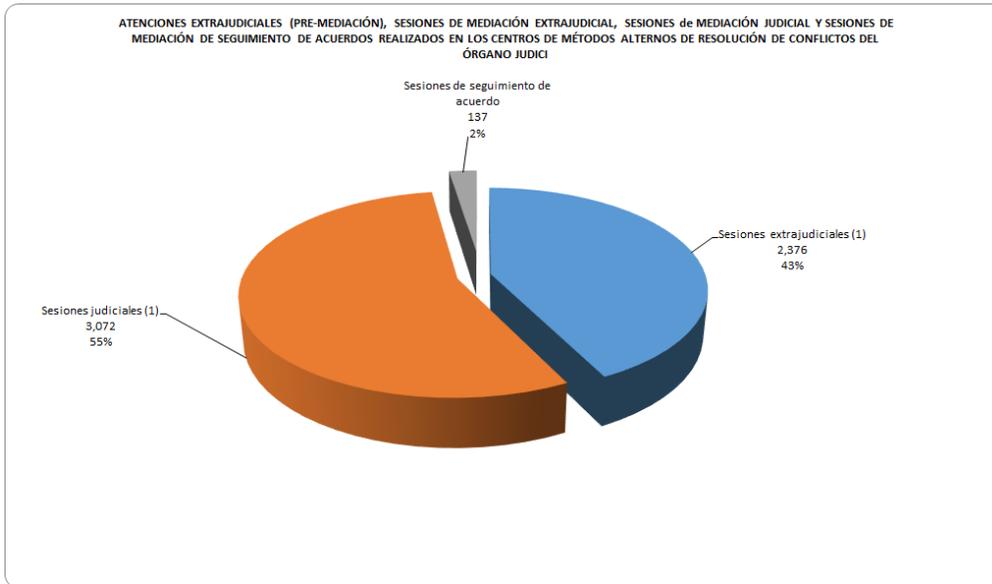
De conformidad con las asignaciones que le atribuye el Acuerdo de Pleno de la Corte Suprema de Justicia No. 723 de 2008 a la DNAMARC en relación con el programa de facilitadores Judiciales Comunitarios, **en el marco de un estudio para establecer los parámetros para la aplicación del procedimiento de la mediación comunitaria en el Órgano Judicial a cargo de Facilitadores Judiciales Comunitarios con idoneidad de mediador, solicitado a la Secretaría Técnica de Modernización y Desarrollo Institucional,** el que aún está pendiente de ser programado, se desarrollaron reuniones de trabajo con jueces y magistrados de tribunales superiores coordinadores del programa, con el objetivo de establecer una hoja de ruta para lograr este objetivo. Los resultados de las reuniones y otras consideraciones reposan en informe de actividades desarrolladas por la DNAMARC en el año 2021 de diciembre de 2021.

VI. RESULTADOS OPERATIVOS

Los Centros en su conjunto realizaron **6,064** situaciones extrajudiciales u orientaciones previas a la sesión de mediación, así mismo, realizaron **2,376** sesiones de mediación extrajudicial, en la modalidad judicial se realizaron **3,072** sesiones, 137 sesiones de seguimiento a acuerdos y **901** gestiones de seguimiento.

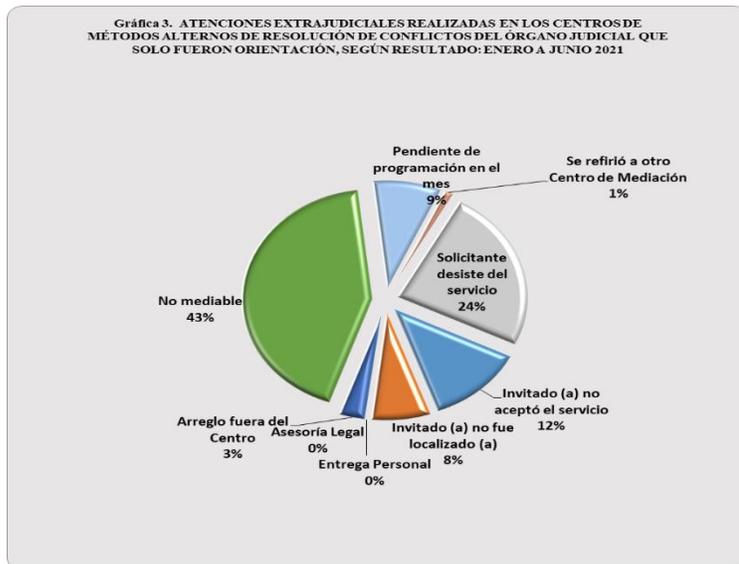


Los datos estadísticos durante el año 2021 en relación con el año anterior (2020) reflejan un aumento en las atenciones y sesiones extrajudiciales, en cuanto a la modalidad judicial, el número de sesiones se mantiene proporcionalmente en relación con los resultados del año anterior; en cuanto al número de seguimiento se observa una baja en la atención, siendo este aspecto positivo ya que son menos los casos en que se solicita seguimiento por incumplimiento de acuerdos.



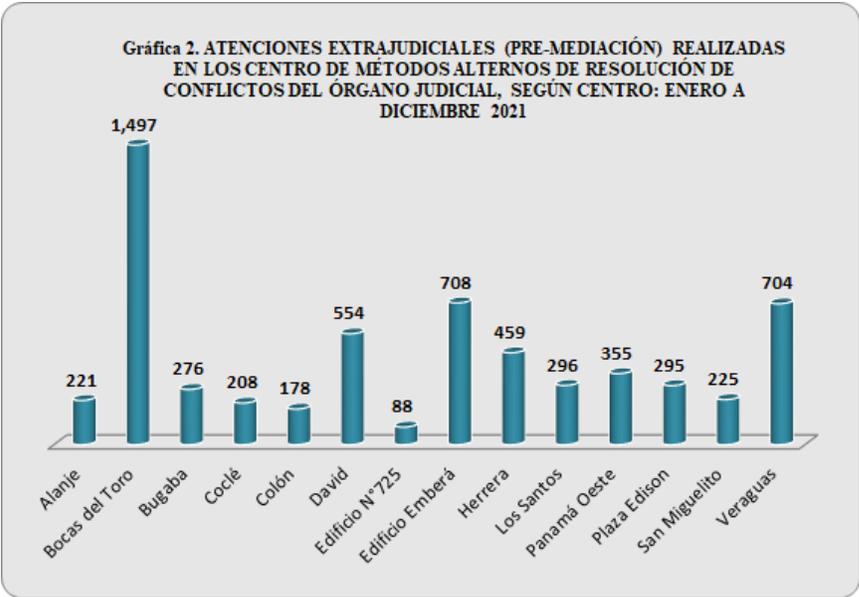
9. Atenciones Extrajudiciales (Premediación)

Los resultados de las sesiones de mediación en la modalidad extrajudicial se observan en la gráfica. Del total de **6064** solicitudes u orientaciones previas a la sesión de mediación **2649** arribaron sólo a mediación. De estas, **1,136** solicitudes que corresponde a un 43% son asuntos no mediabiles y 644 que

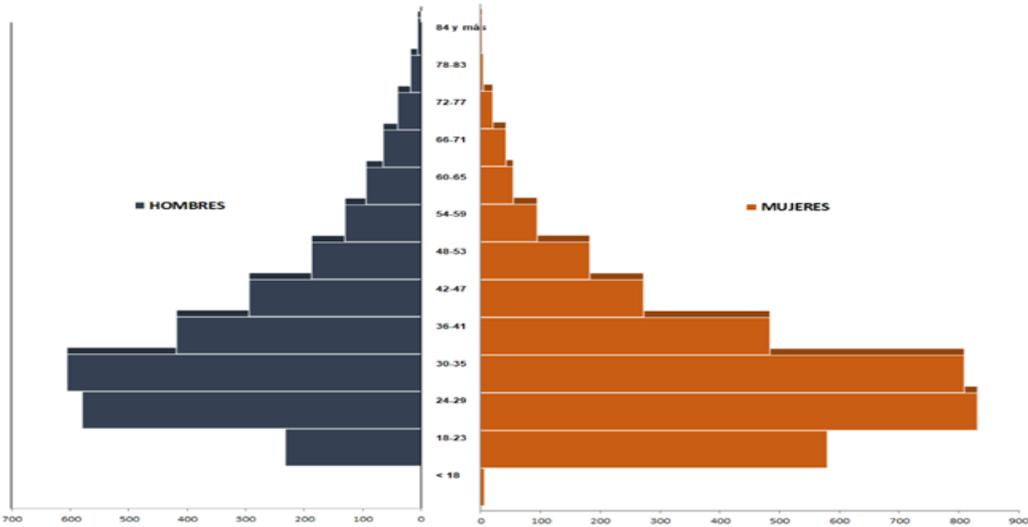


representan un 24 % los usuarios desistieron.

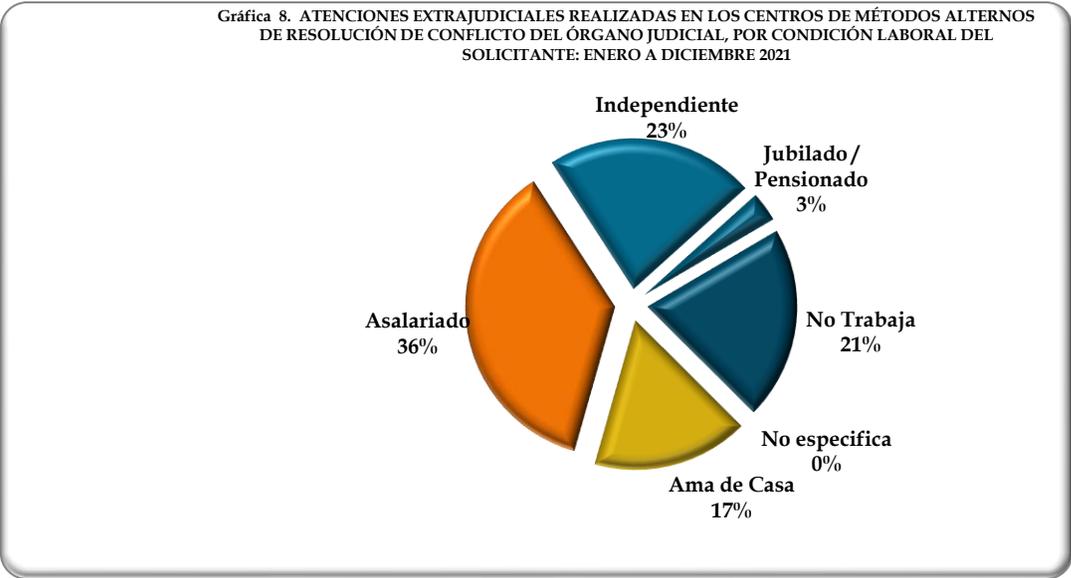
El Centro con mayor número de solicitudes atendidas es el centro de Bocas del Toro.



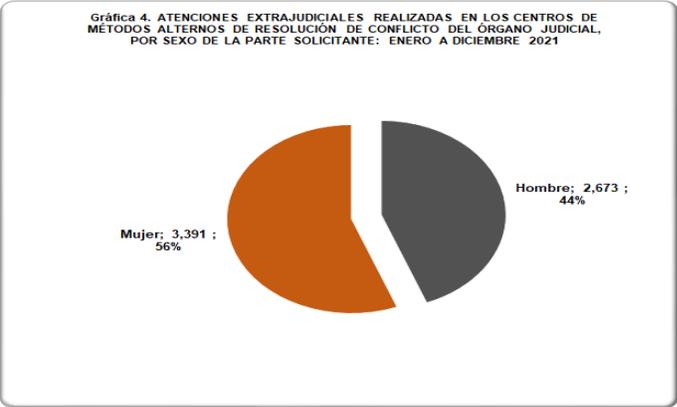
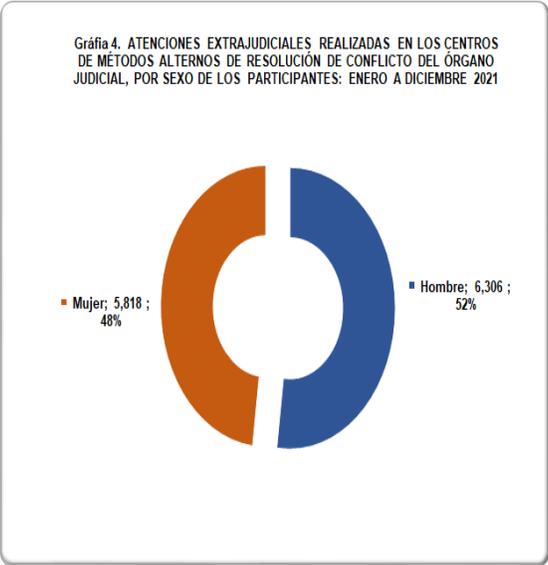
El rango de edad de las personas que solicitaron el servicio que presenta un mayor número es de 24-29 para las mujeres y 30-35 para los hombres. Como se observa en el siguiente cuadro.



Según la actividad laboral de la persona solicitante del servicio se tiene que el 36 % (2211) son personas asalariadas y un 22% (1364) son personas independientes.

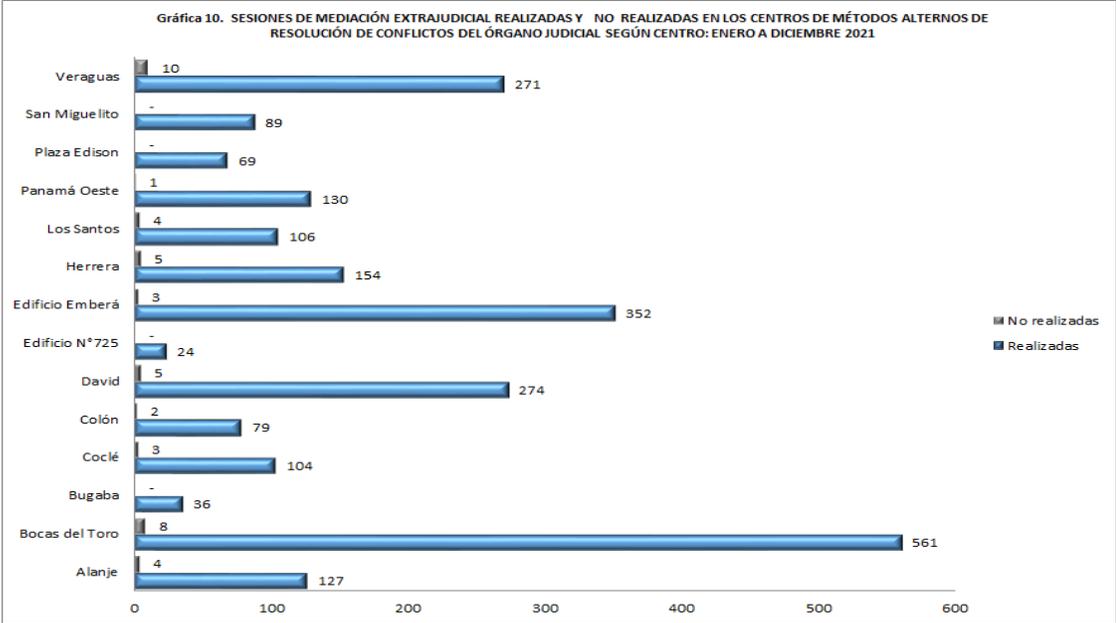


Del total **6064 solicitudes** de mediación extrajudicial asistieron un total de **12,124** personas, distribuidas en un 52% (**6306**) hombres y un 48% (**5818**) en mujeres. De las personas solicitantes el 56 % (**3391**) fueron mujeres y un 44% (**2673**) fueron hombres.

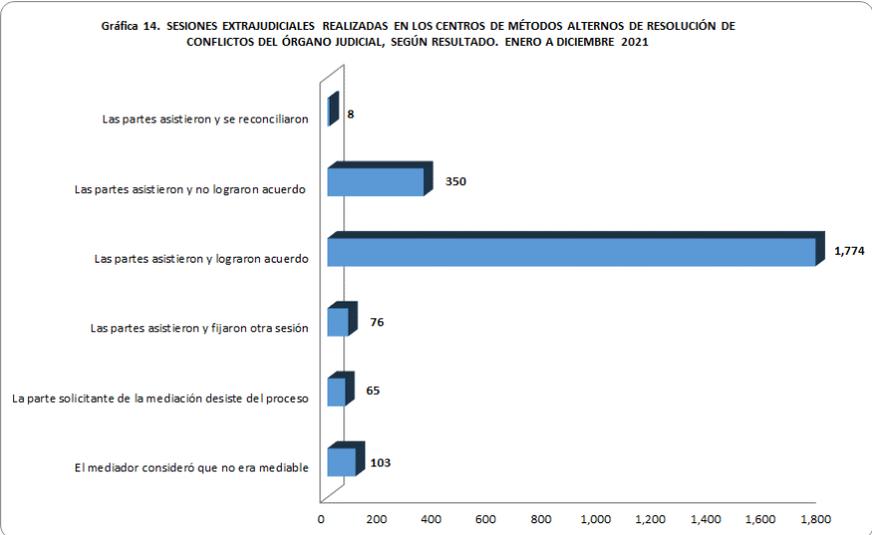


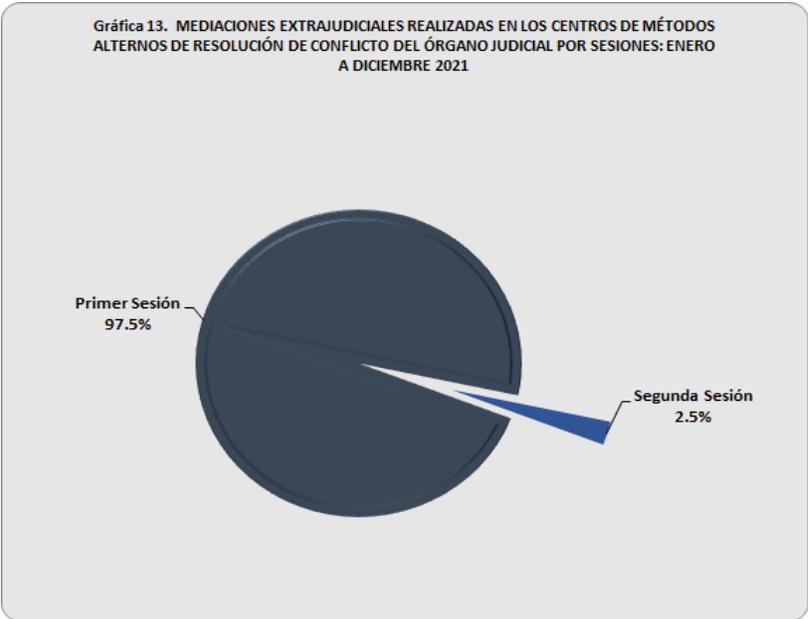
10. Sesiones de mediación Extrajudicial

Las sesiones de mediación extrajudicial reflejaron el 95 % de realización respecto a lo programado y el detalle por centro se presenta en el siguiente cuadro.



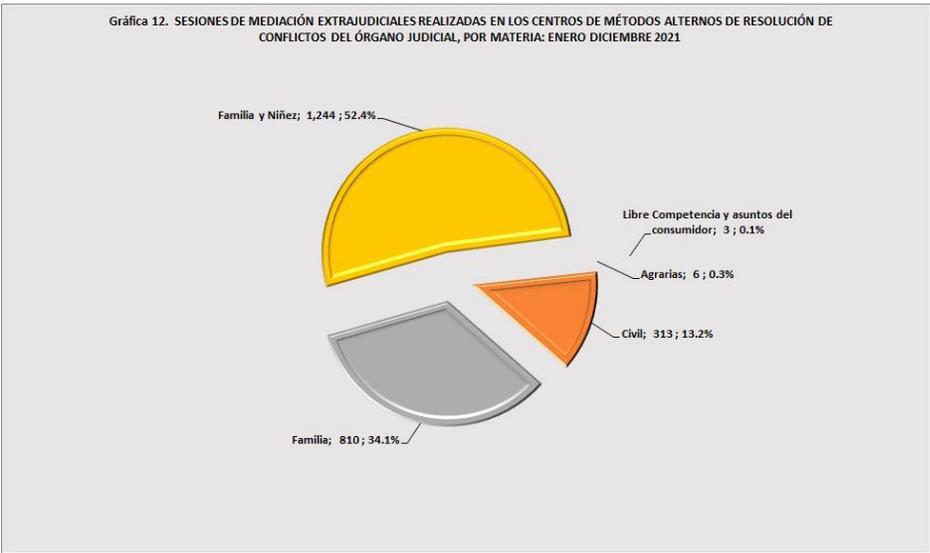
Como resultado de las gestiones de mediación se destaca que el 97.5 % (2317) de las sesiones realizadas bajo esta modalidad se concretan en la primera sesión y el 2.5% (59) en una segunda sesión.





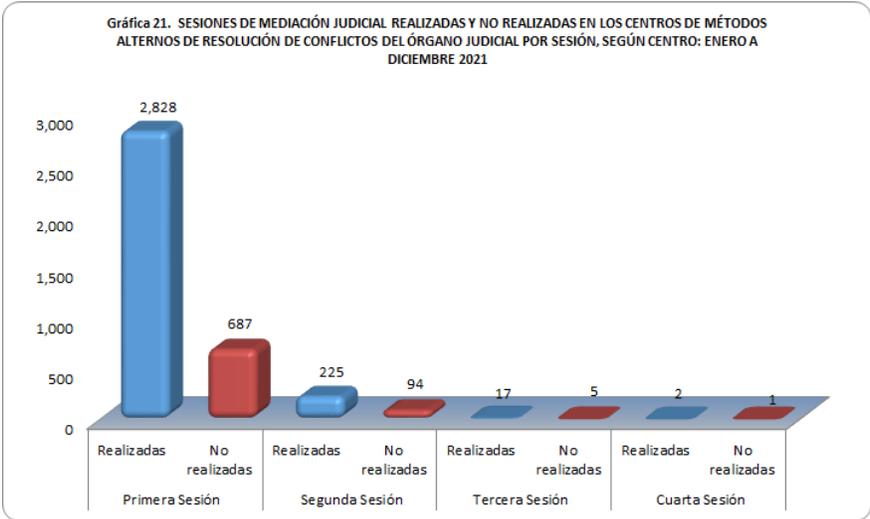
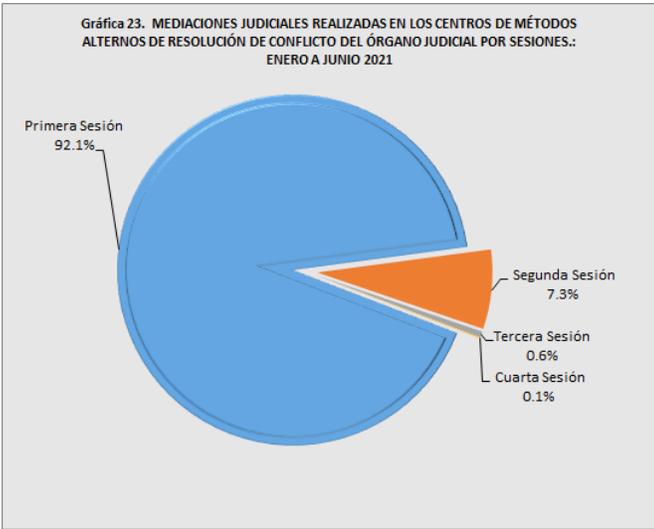
En cuanto a los resultados de las sesiones de mediación extrajudicial, tenemos que de **2,376** sesiones de mediación realizadas que representan un **75 %** (1,774) las partes asistieron y lograron un acuerdo.

Los ámbitos jurídicos más atendidos en las sesiones de mediación, tenemos que durante el año 2021 los asuntos mas atendidos bajo la modalidad extrajudicial, corresponden al ámbito familiar seguido del ámbito civil como se aprecia en la siguiente gráfica.

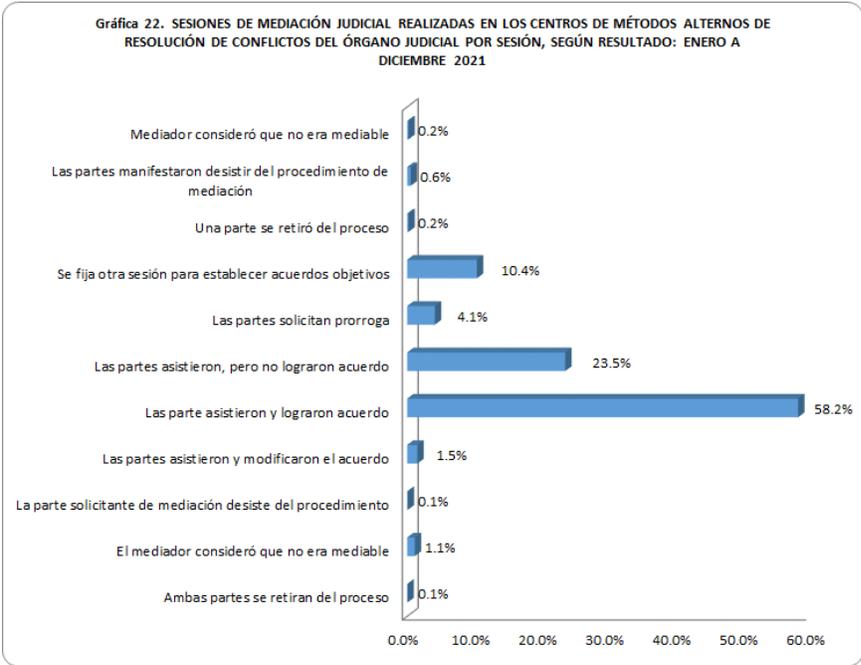


11. Sesiones de mediación Judicial

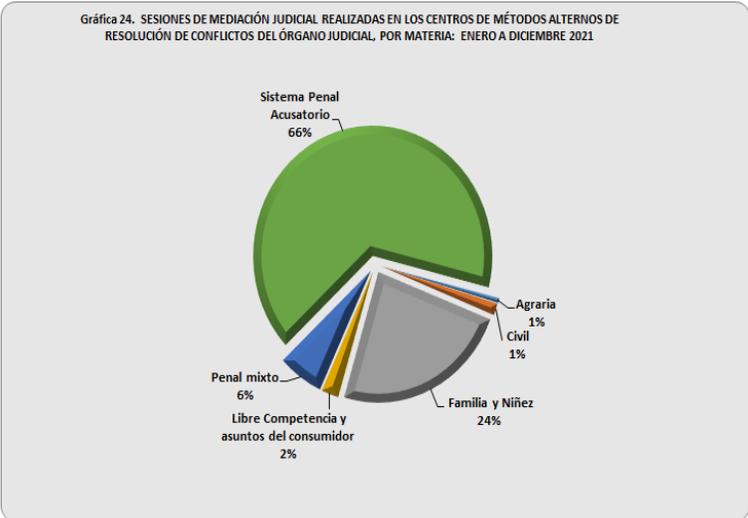
Las sesiones de mediación en la modalidad judicial fueron de **3,859** y estas reflejaron el 80% (3072) de realización con respecto a lo programado. Como resultado de las gestiones de mediación, en el 92% de las sesiones realizadas, las partes lograron acuerdo en la primera sesión.



Resolver los asuntos judiciales a través de mediación, apuntan positivamente ya que un **58.2%** (1, 787) las partes asistieron y lograron un acuerdo, **10.4%** (319) las partes fijan otra sesión y **4.1%** (127) las partes solicitan prórroga para seguir negociando y sólo un **23.5%** (723) las partes asistieron y no lograron un acuerdo.



En cuanto al ámbito jurídico más atendido en la modalidad de mediación judicial (intraprocesal) es el ámbito penal, siendo que un **66%** (2,024) son asuntos derivados de los despachos del Sistema Penal Acusatorio (SPA) y un **6%** (187) de los despachos judiciales penales bajo el modelo mixto y un **24 %** son asuntos familiares entre otros.



11.1 Sesiones de mediación judicial en línea

A partir de la Pandemia por COVID 19 los Centros implementaron realizar sesiones de mediación en línea a través de la plataforma Microsoft Teams. La medida tiene sustento en lo dispuesto en la Ley 75 de 18 de diciembre de 2015 que subroga la Ley 15 de 2008 “Que adopta medida para la información de los procesos judiciales y dicta otras disposiciones”, que en su artículo 1 dispone el uso de medios tecnológicos en la Administración de Justicia.

El procedimiento actual, consiste en realizar la sesión a través de video conferencia y los acuerdos son firmados con posterioridad a la celebración de la sesión, como una medida para garantizar el acceso a la justicia de personas que por diferentes motivos no se pueden apersonar a los Centros. La DNARC ha solicitado un diagnóstico para la creación un módulo de mediación en el sistema automatizado judicial.

Los resultados demuestran que durante el año 2021 realizaron **242** sesiones, el **57 %** de estas, las partes logran acuerdos, los centros con mayor atención de sesiones virtuales son: David, Plaza Edison y Bocas del Toro y el ámbito jurídico más derivado fue el penal acusatorio con **211** sesiones realizadas.

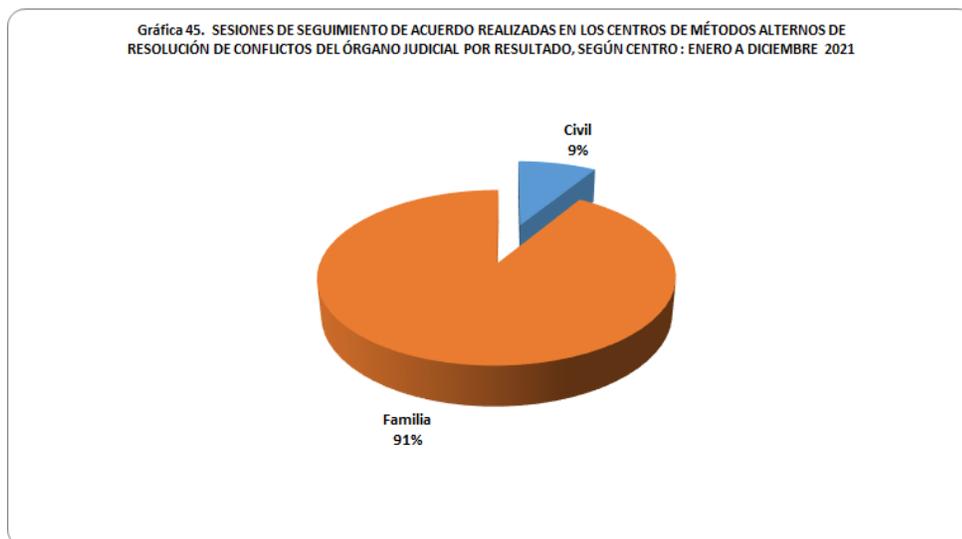
SESIONES VIRTUALES DE MEDIACIÓN JUDICIAL REALIZADAS EN LOS CENTRO DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, POR RESULTADO, SEGÚN CENTRO: AÑO 2021 (P)

Centro	Total	Ambas partes se retiran del proceso	El mediador considero que no era mediable	Las partes asistieron y lograron acuerdo	Las partes asistieron y modificaron el acuerdo	Las partes asistieron, pero no lograron acuerdo	Las partes manifestaron desistir del procedimiento de mediación	Las partes solicitan prorroga	Se fija otra sesión para establecer criterio objetivos
TOTAL...	242	1	1	137	5	45	2	15	36
Alanje	15	1	-	8	-	1	1	2	2
Bocas del Toro	29	-	-	14	1	5	1	-	8
Coclé	18	-	-	16	-	2	-	-	-
Colón	7	-	-	4	-	-	-	-	3
Darién	12	-	-	8	1	2	-	1	-
David	76	-	1	34	-	13	-	9	19
Edificio 725	6	-	-	1	-	-	-	1	4
Herrera	9	-	-	5	1	2	-	1	-
Los Santos	13	-	-	6	1	6	-	-	-
Panamá Oeste	7	-	-	5	-	2	-	-	-
Plaza Edison	29	-	-	21	1	6	-	1	-
San Miguelitos	14	-	-	11	-	3	-	-	-
Veraguas	7	-	-	4	-	3	-	-	-

(P) Cifra Preliminares

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

12. Seguimiento de acuerdos de mediación



La mayoría de las sesiones de seguimientos se dan por acuerdos pactados en el ámbito familiar.

13. Montos acordados en los acuerdos de mediación judicial y extrajudicial.

Cuadro 34. MONTO TOTAL, MÍNIMO, PROMEDIO Y MÁXIMO DE LAS MEDIACIONES EXTRAJUDICIALES Y JUDICIALES CON ACUERDO REALIZADAS EN LOS CENTROS DE MÉTODOS ALTERNOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL ÓRGANO JUDICIAL, SEGÚN CENTRO: ENERO A DICIEMBRE 2021

SESIÓN	MONTO TOTAL	MONTO MÍNIMO	MONTO PROMEDIO	MONTO MÁXIMO
TOTAL...	B/. 8,229,158.87	B/. 10.00	B/. 3,185.89	B/. 486,380.37
EXTRAJUDICIAL	B/. 1,036,919.82	B/. 10.00	B/. 1,024.62	B/. 150,000.00
JUDICIAL	B/. 7,192,239.05	B/. 30.00	B/. 4,578.13	B/. 486,380.37

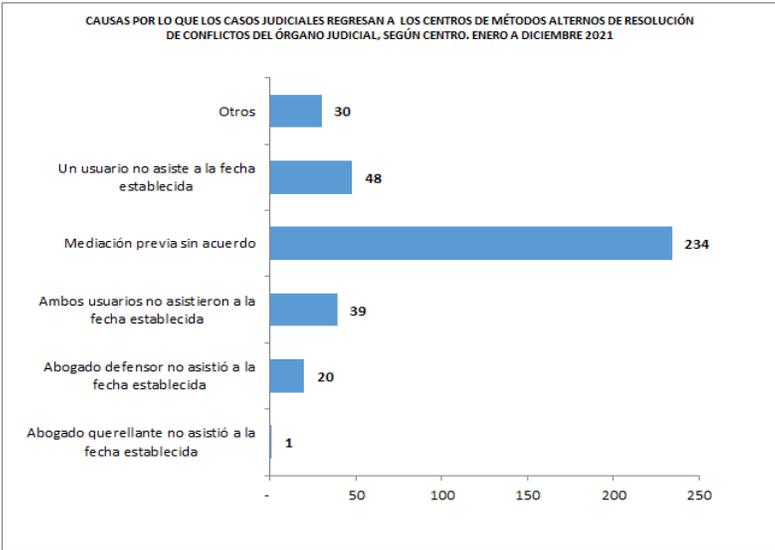
Nota: El monto referido es el pactado en el acuerdo. No necesariamente se ha cancelado.

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

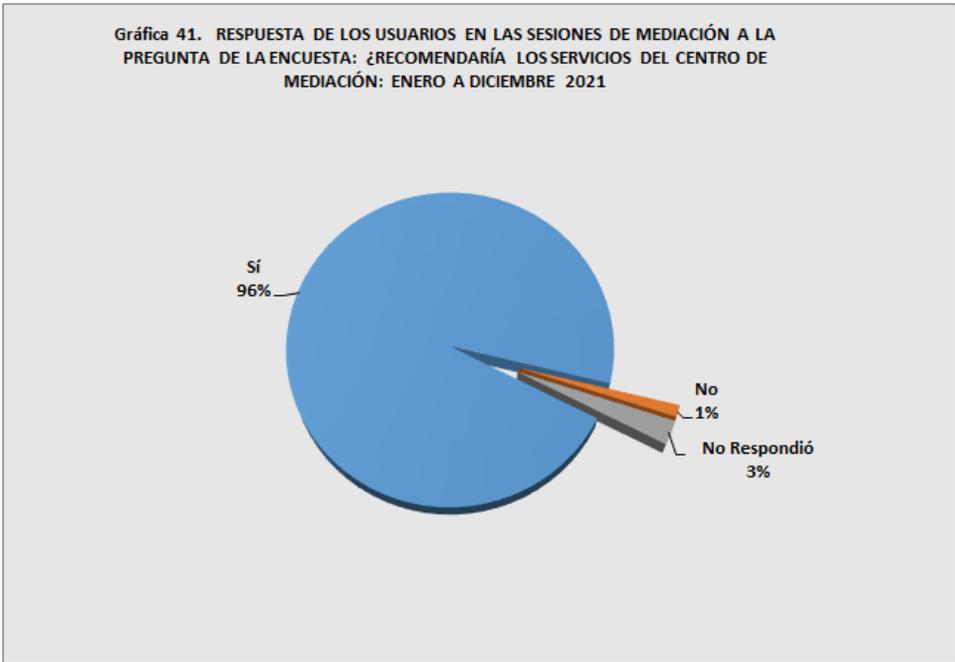
En cuanto a los montos acordados de mediación este año fueron mayor que el año anterior de B/. 5,209,138.921. Para este año los montos acordados fueron de B/. 8,229,158.87 en la modalidad extrajudicial los acuerdos lograron un total de montos por 1,036,919.82 y judicial por un monto de 7,192,239.05.

14. Casos judiciales que reingresan derivados a los Centros

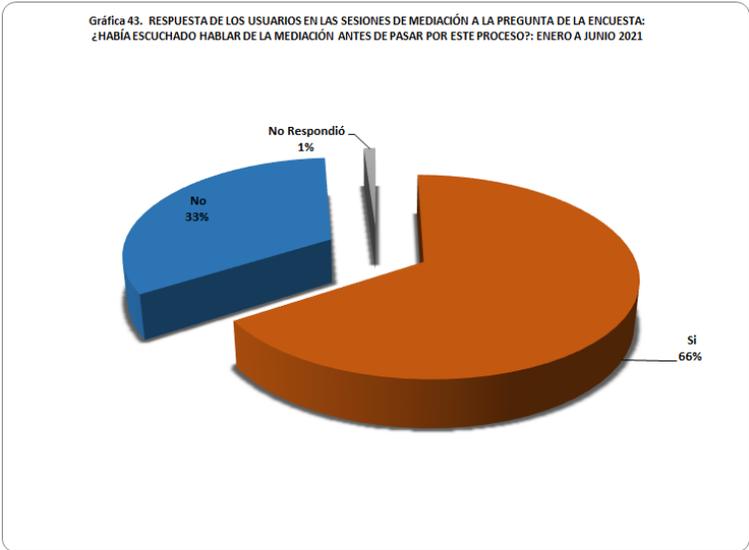
Los datos estadísticos demuestran que durante el año 2021 reingresaron a los Centros 372 casos, de estos casos 359 corresponden al reenvío de casos de los despachos judiciales del SPA, siendo que 234 de ellos reingresan por mediación previa sin acuerdo.



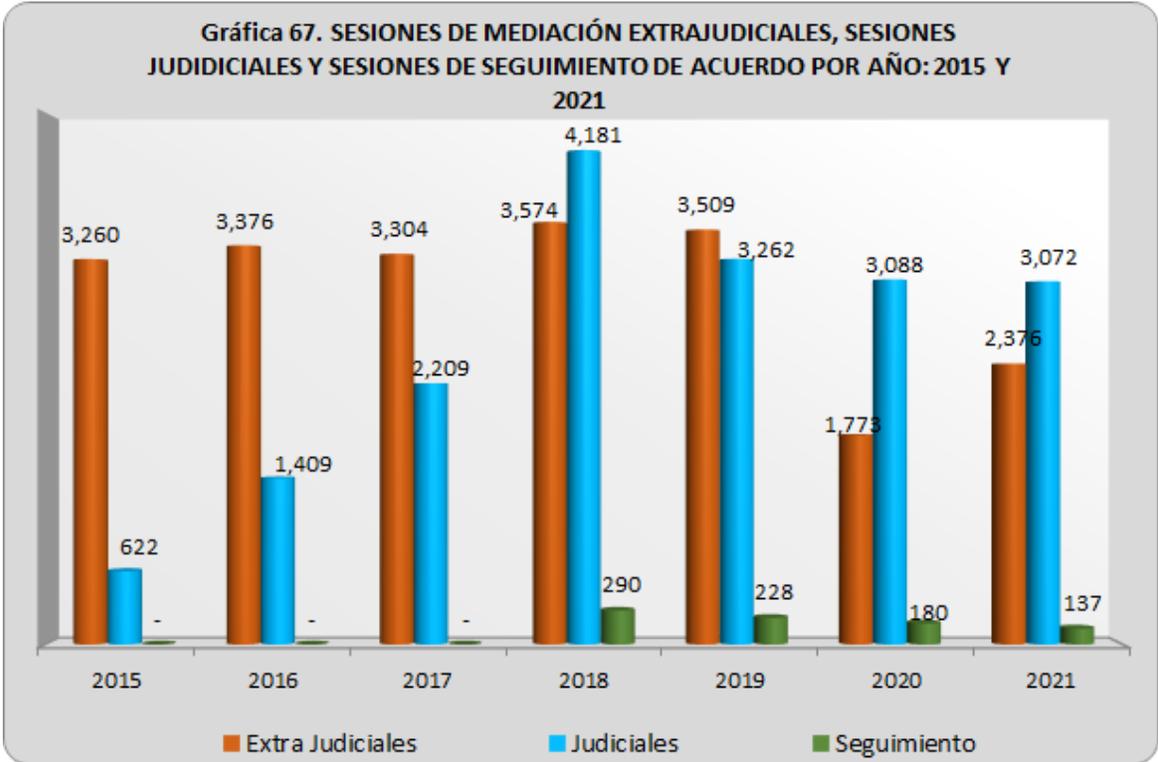
15. Otros resultados



De 9276 personas encuestadas un 96 por ciento manifestaron que si recomendaran el servicio y un 66 % de estas personas encuestadas indicaron que sí conocían el procedimiento.



Resultados Comparativos



Consideraciones Finales

- El servicio de mediación bajo la modalidad extrajudicial incrementó en el año 2021 luego de hacerse reducido en casi un 50 % en atención a los años anteriores producto de la Pandemia.
- El servicio de mediación judicial se mantiene proporcionalmente a los números presentados en años anteriores, lo que es positivo para coadyuvar en la desjudicialización de casos.
- Los casos de mediación en línea incrementaron notablemente en relación con el año anterior de 74.
- La divulgación y sensibilización es una actividad importante realizadas por los Centros, sin embargo, las campañas publicitarias son mas efectivas para lograr llegar a más usuarios a través de redes y televisivos.
- La formación del mediador es fundamental para brindar un buen servicio, de allí la importancia de una adecuada formación basada en competencias.
- La especialización para ejercer la mediación en diferentes ámbitos es necesaria, de ello dan cuenta las numerosas leyes que contemplan la utilización de métodos alternos en diferentes ámbitos jurídico, sobre todo en materia familiar, como lo es pensión alimenticia y procesos de restitución internacional de menores.
- La mediación en el ámbito penal ha tenido gran reconocimiento como se aprecian en los datos estadísticos, sin embargo, existen otros mecanismos más enfocados a la restauración que también pueden ser implementados.