

Mecanismos Alternos de Resolución de Conflictos ante el incumplimiento del préstamo garantizado con la vivienda familiar

Alternative Dispute Resolution before the unfulfillment of the loan guaranteed with the family house

Giselle Moncada Ramírez^{1*}  & Lizette Adriana González Gómez² 

¹ Universidad Católica Santa María La Antigua (USMA), Extensión Chiriquí, Panamá.

² Universidad Mundo Maya Campus Campeche, México.

*Autor por correspondencia: Giselle Moncada Ramírez, gismoncada11@gmail.com

Recibido: 22 de abril de 2024

Aceptado: 23 de julio de 2024

Resumen

En el presente estudio se planteó, como enunciado que guía la investigación, la institucionalización de la conciliación como solución al proceso ejecutivo hipotecario de la vivienda familiar, producto de las crisis nacionales o mundiales o sucesos como el incremento de las tasas de la Reserva Federal de los Estados Unidos en 2023. El enfoque cualitativo que rigió la investigación permitió mejorar el referido enunciado acercándolo con más precisión a la realidad. Se utilizó el método de la dogmática jurídica lege ferenda, ya que se vislumbró la necesidad de reformas a las leyes actuales. Se practicaron entrevistas a 20 expertos, se observaron estadísticas de la página web del Órgano Judicial para determinar el uso o no de la conciliación en los procesos ejecutivos hipotecarios y con la aplicación del programa ATLAS.ti se codificaron las entrevistas. Los resultados llevaron a la conclusión que, si bien los bancos utilizan buenas prácticas para lograr acuerdos con los deudores, no sólo es bien visto institucionalizar la conciliación, sino incluir otros métodos de resolución de conflictos de forma delimitada para no desnaturalizar el proceso ejecutivo hipotecario y haciéndolos extensivos a las subastas privadas regidas por los fideicomisos de garantía. El presente estudio tiene la particularidad que al haber utilizado el método de triangulación de datos con la información recabada de la entrevista a expertos, abre la vía a otras líneas de investigación como el módulo integral de capacitación de los conciliadores y mediadores en banca, finanzas y bienes raíces y el desarrollo ampliado de las figuras de reestructuración de deuda, refinanciamiento, daciones en pago, venta rápida y otras opciones para el tipo de conflicto estudiado, que surgirían del acercamiento de las partes con la debida asesoría si se pusieran en práctica los métodos de resolución de conflictos.

Palabras clave: institucionalización; métodos de resolución conflictos; subasta, vivienda familiar; módulo de capacitación.

Abstract

In the present study, the institutionalization of conciliation as a solution to the mortgage foreclosure process for family housing was proposed as a statement that guides the research, because of global crisis or events such as the increase in Federal Reserve rates of the United States in 2023. The qualitative approach that governed the research allowed us to improve the statement, bringing it more precisely to reality. The method of legal dogmatics lege ferenda was used since it could be necessary to reform to the current laws. Interviews were carried out with 20 experts, statistics from the website of the Judicial Branch were observed to determine the use or not of conciliation in mortgage foreclosure processes and with the application of the ATLAS.ti program the interviews were coded. The results led to the conclusion that, although banks use good practices to reach

agreements with debtors, it is accepted to institutionalize conciliation, but also to include other conflict resolution methods in a limited manner so as not to denature the mortgage foreclosure process and extending them to private auctions governed by guaranteed trusts. The present study has the particularity that by having used the data triangulation method with the information collected from the interviews of the experts, it opens the way to other lines of research such as the comprehensive training module for conciliators and mediators in banking, finance and real estate and the expanded development of the figures of debt restructuring, refinancing, dations in payment, quick sale, and other options for the type of conflict studied, which would arise from the approach of the duly advised parties and if conflict resolution methods were practiced.

Keywords: *institutionalization; conflict resolution methods; auction; family housing; training module.*

Introducción

El proceso ejecutivo hipotecario con renuncia de trámites en la legislación panameña tradicionalmente ha sido el mecanismo utilizado por los acreedores para la recuperación de las deudas no cumplidas por sus clientes. El diseño del proceso referido es necesario para la estabilidad del sistema bancario y para que se continúen generando préstamos, pero es innegable que también hay imprevistos ajenos a la voluntad del deudor, que pueden impedir el repago del préstamo a tiempo, como las recientes crisis mundiales por pandemia y conflictos armados que afectaron negocios y a las familias, por lo que el tema requiere una forma especializada de tratamiento involucrando los métodos alternos de resolución de conflictos y la justicia terapéutica ya que “la familia, es la base de la sociedad, donde se debe fomentar seguridad, estabilidad, confianza, valores, principios, responsabilidades que le sostengan su desarrollo y calidad de vida.” (Cedeño, 2021, p. 370)

El incremento de las tasas por la Reserva Federal de los Estados Unidos de América a mediados del año 2023 también ha sido un factor que incrementó la letra del préstamo hipotecario a un gran número de familias, por tanto, es evidente que las causas por las cuales se puede caer en mora en este tipo de facilidad bancaria son fluctuantes y diversas. Una vez el acreedor hipotecario se adjudica en remate una propiedad, debe efectuar gastos en mantenimiento y seguridad, impuestos de inmueble, entre otros gastos y si tiene ocupantes, proceder a lanzarlos. Por lo anterior, hace sentido también para el acreedor explorar otros mecanismos de resolución de conflictos y no dar por hecho que siempre el remate judicial es la mejor alternativa, ya que existen otras formas.

El presente estudio es también fruto de haber encontrado una debilidad y línea de investigación a seguir en un estudio previo en el año 2022, que reflejó que “en la práctica no se utiliza la conciliación para tratar de solventar los procesos civiles y menos los procesos ejecutivos hipotecarios.” (Moncada, 2022, p.34) Por tanto, se propuso como el enunciado que guio la investigación actual, la institucionalización de la conciliación como solución al proceso ejecutivo hipotecario de la vivienda familiar en Panamá, para que fuera un prerrequisito antes de proceder a rematar el bien inmueble, ya que actualmente es opcional acudir o no a conciliación y no es obligatorio hacerlo.

Para la investigación que ocupa el presente estudio se utilizó el enfoque cualitativo, el método de la dogmática jurídica *lege ferenda* y se aplicaron como técnicas de investigación la entrevista dirigida a expertos y la recolección de información de la base de datos del Órgano Judicial del último sexenio publicado. Para el análisis cualitativo se aplicó el *software* ATLAS.ti y la triangulación de datos. Y es que las propuestas de *lege ferenda* se han utilizado en otros países como Chile “determinando la oportunidad procesal para incorporar estos mecanismos.” (Carnevali, 2019, p.415)

En el transcurso de la investigación se promulgó el nuevo Código Procesal Civil (2023) donde se añadió la facultad del juez que tramitó el proceso ejecutivo hipotecario, de ordenar el lanzamiento dentro del mismo proceso y que la orden sea ejecutada por la autoridad competente. Con mayor razón con la adición de la orden de lanzamiento en el mismo ámbito legal, se consideró pertinente proponer la institucionalización de la conciliación en el proceso ejecutivo hipotecario de la vivienda familiar, de tal manera que pudiese mitigarse en el mismo proceso, el desalojo o lanzamiento de la familia de manera organizada y pacífica, “a fin de resolver

un problema o aprovechar una oportunidad de interés común.” (Palandri, 2023, p.138).

Las propuestas legislativas que se presentaron por parte de los Diputados de la República de Panamá con el ánimo de reformar la legislación concerniente al proceso ejecutivo hipotecario son evidencia de la preocupación existente en la comunidad de perder la vivienda familiar y del problema que subyace por cuenta de los estragos que dejó la crisis económica provocada por la pandemia. Una de las propuestas legislativas que llegó a convertirse en la Ley, 415 (2023), que hizo una modificación a los remates de bienes muebles e inmuebles para utilizar como la base del remate el valor promedio de avalúo comercial de la garantía y no el saldo insoluto total de la hipoteca adeudada al acreedor, dejó vacíos y lagunas jurídicas en el proceso vigente y que causan afectaciones a todo el engranaje.

La Ley, 415 (2023) no contempló en su redacción la conciliación ni otro método alternativo de resolución de conflictos y a pesar de que en opinión de muchos juristas solo estará vigente hasta octubre de 2025, cuando entra en vigor el nuevo Código Procesal Civil (2023), ha dado como origen otro tipo de conflictos, aún cuando en su espíritu había una buena intención. En el mismo periodo de crisis se promulgó la Ley de Reorganización Conciliada, Ley, 212 (2021) en beneficio de los empresarios afectados por la pandemia que sí tomó en cuenta la figura del conciliador, pero a pesar de que también mantuvo en los orígenes de su creación la mejor intención, fue muy poco utilizada, a pesar de que “su característica fundamental es la presencia proactiva de un tercero neutral que colabora con las partes para facilitar que éstas lleguen, por sí mismas, a uno o varios acuerdos que pongan fin al conflicto o mejoren su relación.” (Cerdeira et al, 2020, p. 149)

Una de las mayores aportaciones que se pretende con la presente investigación es que se proponga la institucionalización de la conciliación, la mediación, la negociación u otras buenas prácticas de derecho colaborativo, en alguna fase delimitada del proceso ejecutivo hipotecario de la vivienda familiar o previo a su inicio y que la sesión respectiva sea dirigida por un facilitador experto en las materias de banca, finanzas y bienes raíces y así generar un modelo de resolución de conflictos eficaz para tiempos de crisis. Este modelo también tiene implementación en la subasta privada que se da en la ejecución de los fideicomisos de garantía inmobiliaria cuando el deudor ha incumplido su préstamo de la vivienda familiar, ya que “se requiere un conocimiento de los temas relacionados con un procedimiento de reclamación de la deuda hipotecaria, en particular, el de ejecución hipotecaria” (García Mayo, 2020, p.105)

No obstante, lo anterior, el presente estudio permitió explorar otras líneas de investigación en cuanto a los mecanismos que un facilitador experto en banca, finanzas y bienes raíces puede ofrecer como alternativas a las partes en conflicto. Los entrevistados del estudio coincidieron en la factibilidad de la reestructuración de la obligación, el refinanciamiento y los acuerdos extrajudiciales de pago. Otros, expusieron productos creativos como la venta del bien inmueble a manos de un tercero cualificado y la asunción de la deuda por parte de algún familiar de confianza allegado al deudor. Se presenta la oportunidad de desarrollar un plan especial dentro de los módulos de formación integral para los negociadores, mediadores y conciliadores que brinden sus capacidades para resolver el conflicto que involucra la posible pérdida de la vivienda familiar como garantía de un préstamo.

Método

Objetivo general

Proponer la institucionalización de la conciliación en los procesos ejecutivos hipotecarios relativos a la vivienda familiar, como un requisito necesario en el sistema judicial panameño.

Objetivos Específicos

- Identificar, mediante la estadística disponible en la página web del Órgano Judicial de Panamá, la regularidad en el uso de la conciliación para resolver un conflicto generado ante la omisión de pago del préstamo hipotecario relativo a la vivienda familiar.
- Examinar, a través de los expertos, las causas de regularidad en el uso de la conciliación en el proceso ejecutivo hipotecario relativo a la vivienda familiar, en el sistema judicial panameño.
- Explicar los vacíos que existen en la normativa vigente para institucionalizar la conciliación de manera que las partes acudan a la instancia a tratar de llegar al acuerdo en un proceso ejecutivo hipotecario relativo a la vivienda familiar.
- Describir las posibles ventajas y soluciones que pueden emanar de la conciliación en el proceso ejecutivo hipotecario de la vivienda familiar.
- Revisar si existen centros de conciliación que brinden el servicio de conciliación a las partes involucradas en un proceso ejecutivo hipotecario relativo a la vivienda familiar.

Población y Muestra

La fuente primaria de información la conforman: expertos con trayectoria profesional en materia de métodos alternos de solución de conflictos, litigios, préstamos bancarios, jueces y magistrados retirados y exalguaciles ejecutores de la República de Panamá. La fuente principal secundaria son los procesos ejecutivos existentes en la página web del Órgano Judicial de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos, de la República de Panamá. La presente investigación fue evaluada y aprobada mediante Acta CR-170 de 23 de septiembre de 2022 por parte del Comité de Ética de la Universidad Internacional Iberoamericana, cumpliendo tanto el consentimiento informado como el proyecto con los requisitos de calidad exigidos.

Es no probabilística o intencionada y se dirige a 20 expertos ya que el tipo de estudio usa la teoría fundamentada con entrevistas a expertos de trayectoria y experiencia profesional en 4 ejes básicos: 5 expertos en métodos de solución de conflictos, 5 expertos del sector bancario, 5 abogados expertos en procesos judiciales ejecutivos hipotecarios y 5 alguaciles ejecutores, jueces o magistrados titulares o jubilados, dentro de la República de Panamá. “En un estudio cualitativo, las decisiones respecto al muestreo reflejan las premisas del investigador acerca de lo que constituye una base de datos creíble, confiable y válida para abordar el planteamiento del problema.” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 415) La data de expedientes que se consultaron en las tareas de observación de la base de datos del Órgano Judicial, constituye el 100% que equivale a la muestra lo que le da confiabilidad a los resultados de esta parte del estudio.

Instrumento

Las Entrevistas a Expertos y la Recolección de Datos del Órgano Judicial de Panamá contaron con formatos preestablecidos. Se utilizó el programa de análisis de datos cualitativos ATLAS.Ti. A continuación, explicación y descripción de los formatos utilizados.

Recolección de datos mediante Entrevistas a Expertos

Se seleccionó a la entrevista como el medio a utilizar para captar información de los expertos en métodos de resolución de conflictos, judicialización, banca y procesos ejecutivos hipotecarios, en relación con el conflicto que se genera producto del impago de la deuda ejecutiva hipotecaria de la vivienda familiar. Es una entrevista profunda, con preguntas de tipo abiertas que siguen una secuencia previamente elaborada, precedidas de una introducción que explica el propósito de este ejercicio académico.

FORMATO DE ENTREVISTA A EXPERTOS
TITULO
INSTITUCIONALIZACIÓN DE LA CONCILIACIÓN EN EL PROCESO EJECUTIVO HIPOTECARIO DE LA VIVIENDA FAMILIAR EN PANAMÁ
Procedimiento: se efectúan preguntas relacionadas con cada tema y las respuestas se transcriben en un documento.
Duración estimada: 30 minutos
Virtual: [] Presencial: []
PERFIL DEL ENTREVISTADO:
NOMBRE
ACTIVIDAD O POSICIÓN ACTUAL
TRAYECTORIA Y EXPERIENCIA
TEMAS
A. Se utiliza o no en Panamá la conciliación como método de solución de conflictos ante el no pago del préstamo hipotecario de la vivienda familiar.
B. Causas y Razones por las cuales se utiliza o no o si se utiliza otro mecanismo y cuál.
C. Verificar si existen vacios en la normativa vigente que impidan u obstaculicen la aplicación eficaz de la conciliación en un proceso ejecutivo hipotecario sobre la vivienda familiar. Si la respuesta anterior alude a otro mecanismo, refiéralo e ilustre.
D. Necesidad de capacitar a los conciliadores que atienden este tipo de conflictos en materia de banca y finanzas y bienes raíces. Si la respuesta anterior alude a otro mecanismo, refiéralo e ilustre.
E. Propuesta de que existan centros de conciliación gratuitos o económicamente accesibles a las partes involucradas en un proceso ejecutivo hipotecario de vivienda familiar. Si la respuesta anterior alude a otro mecanismo, refiéralo e ilustre.
F. Recomendaciones y soluciones que pueden proponerse tales como planes de reestructuración o convenios ganar-ganar para las partes.
G. ¿Considera usted que existen ventajas de utilizar mecanismos alternativos de solución de conflictos para estos casos?

Figura 1. Formato de entrevista a expertos

Recolección de datos a través de consulta a la base de datos de la página web del Órgano Judicial, Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos

Se revisó si dentro del grupo de los procesos ejecutivos sometidos a instancia de mediación o conciliación, existen o no procesos ejecutivos hipotecarios de la vivienda familiar y dentro de estos casos se verificó si se logró o no el acuerdo. La información se tomó del último informe registrado en la plataforma informática de la referida Dirección accesible vía web.

Procedimiento de recogida y análisis de datos

El análisis cualitativo de la información recogida en las entrevistas a expertos utilizó para obtener las citas codificadas el software ATLAS.ti que según Hernández Sampieri et al. (2014), “es un excelente programa desarrollado en la Universidad Técnica de Berlín por Thomas Muhr, para segmentar datos en unidades de significado; codificar datos (en ambos planos) y construir teoría (relacionar conceptos y categorías y temas).” (p. 451). En el presente estudio se segmentaron los términos de interés extraídos de las 20 entrevistas, se fueron haciendo reagrupaciones hasta llegar a los códigos y categorías, con las citas de los entrevistados se pudieron obtener conclusiones.

Para el análisis cualitativo de los datos recopilados en la página *web* del Órgano Judicial, Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial se utilizó un informe de resultados en Excel. Las técnicas de recolección empleadas al entrelazarse, dieron un buen resultado y se pudo llevar a cabo la triangulación de datos, método que se distingue por “utilizar diferentes fuentes y métodos de recolección.” (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 418).

Resultados

1. Resultados de la recopilación de datos

Producto de la observación de datos del informe estadístico de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial, actualizado a febrero 2024 (enero a junio 2023) en la dirección: <https://organojudicial.gob.pa/uploads/blogs.dir/20/2023/11/882/primer-semester-2023.pdf>, se examinaron las sesiones por materia civil de Mediación Extrajudicial. Las siguientes materias fueron sometidas a mediación, mas no a conciliación por la falta de implementación de la figura:

- Resarcimiento Económico.
- Reparación de muebles.
- Incumplimiento contractual.
- División de bien común.
- Deuda civil.
- Daños y perjuicios.
- Compraventa de bienes inmuebles.
- Compraventa de bienes muebles.
- Alquileres.
-

No se observó que entre los casos civiles que se presentaron a mediación extrajudicial, se encontraban presentes deudas de préstamos con garantía hipotecaria o fiduciaria, menos aún cuya garantía es la vivienda familiar. Las conclusiones mencionadas se verificaron como se aprecia más adelante, utilizando el método de la triangulación de datos y con las entrevistas a los expertos.

En el mismo sitio web antes señalado de la Dirección de Métodos Alternos del Órgano Judicial se revisó la información de las sesiones por materia civil de Mediación Judicial (Enero - Junio 2023), en los procesos judiciales que se describen a continuación se utilizó la mediación, mas no la conciliación por aún no estar disponible el servicio en los centros:

- Ordinario.
- Ordinario de menor cuantía.
- Oposición que proviene de la Reforma Agraria.
- Ordinario de mayor cuantía.
- Incumplimiento de contrato.
- Incidente de cobro de honorario profesional.
- Prescripción adquisitiva de dominio.
- Ejecutivo Simple.
- Ejecutivo.
- Sucesión.
- División de bien común.
- Sumaria de división de bien común.
- Deuda.
- Sumaria de herederos.

No se observó que entre los casos civiles que se presentaron a mediación judicial, se encontraban presentes deudas de préstamos con garantía hipotecaria o fiduciaria, menos aún cuya garantía es la vivienda familiar. Las conclusiones mencionadas se verificaron como se aprecia más adelante, utilizando el método de la triangulación de datos y con las entrevistas a los expertos.

2. Resultados de la consulta a la Dirección Administrativa de Estadísticas

Con el ánimo de conocer la cantidad de procesos ejecutivos hipotecarios que ingresaron al sistema judicial en el mismo periodo (Enero - Junio 2023), sobre el cual se realizó la observación de las sesiones judiciales y extrajudiciales detalladas anteriormente, se solicitó a la Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales en noviembre de 2023 la referida información. A continuación, el detalle recibido:

Tabla 1. Procesos Ejecutivos Hipotecarios ingresados en el Órgano Judicial, según Distrito Judicial: Período Enero-Junio 2023 (P)

Distrito Judicial	CASOS INGRESADOS
TOTAL...	2,173
Primer Distrito	1,997
Segundo Distrito	25
Tercer Distrito	115
Cuarto Distrito	36

(P) Cifras Preliminares

Nota: Primer Distrito incluye 23 procesos de nivel municipal y el Cuarto Distrito, 1 a nivel municipal.

Fuente: Informes estadísticos de las dependencias judiciales – Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales del Órgano Judicial

3. Análisis de resultados ATLAS.Ti

Luego de organizar la información obtenida de las entrevistas realizadas a los expertos, bajo ATLAS.ti, se identificaron los códigos y categorías y se agruparon temas relacionados y de interés. Lo anterior facilita el proceso de generación de reportes de manera que se extraigan las citas y comentarios importantes de los expertos entrevistados para obtener un informe de resultados producto de esta investigación.

Las categorías evaluadas por el programa fueron las siguientes:

- Utilización de la Conciliación.
- Causas y Razones Uso o No.
- Vacíos en la Norma Jurídica.
- Capacitación Especial de Conciliadores.
- Centros de Conciliación.
- Ventajas de utilización de mecanismos alternos solución de conflictos.
- Recomendación y Soluciones.

A continuación, se hará un reporte de las codificaciones de citas obtenidas por categoría, lo cual será presentado de forma sintetizada a través de cuadros. Sin embargo, con el ánimo de proporcionar un aporte adicional al que ya se realiza en la investigación principal que da origen a este artículo científico, se describirá a detalle las categorías sobre la capacitación especial de conciliadores y centros de conciliación, donde se va a enfocar el aporte.

Tabla 2. Utilización de la Conciliación

CATEGORÍA	UTILIZACIÓN DE LA CONCILIACIÓN
CODIFICACIÓN DE CITAS	Conciliación no es formal
	Negociación directa
	No es común que este mecanismo se emplee
	No está institucionalizada
	No se utiliza la conciliación
	Préstamos hipotecarios de vivienda familiar
	Proceso ejecutivo hipotecario
	Si se utiliza la conciliación

Tabla 3. Causas y Razones Uso o No

CATEGORÍA	CAUSAS Y RAZONES USO O NO
CODIFICACIÓN DE CITAS	Actuar de los abogados
	Acuerdos y arreglos extrajudiciales
	Declarada inconstitucional
	Desconocimiento y desconfianza del acreedor
	Falta de información sobre el tema de conciliación
	Incumplimiento de contrato permite remate directo
	No existe un mecanismo efectivo de conciliación
	Políticas de entidades bancarias

Tabla 4. Vacíos en la Norma Jurídica

CATEGORÍA	VACÍOS EN LA NORMA JURÍDICA
CODIFICACIÓN DE CITAS	Conciliación extrajudicial no está regulada
	La normativa no regula el tema
	Los ejecutores no ven rentable esta figura
	No existe impedimento directo
	No hay obligatoriedad
	Reforma legal ley de fideicomiso
	Se requiere legislar sobre la conciliación
	Vacíos en la norma jurídica

Tabla 5. Capacitación Especial de Conciliadores

CATEGORÍA	CAPACITACIÓN ESPECIAL DE CONCILIADORES
CODIFICACIÓN DE CITAS	Capacitación de conciliadores
	Conciliadores brindan orientación financiera
	Conciliadores con conocimiento finanzas, bienes raíces, derecho fiscal, familia

A continuación, el informe de las citas codificadas según el software ATLAS.ti, de la categoría “Capacitación Especial de Conciliadores”, que arroja los 3 códigos referidos en la Tabla 5:

- Capacitación de conciliadores (10 Citas):
 - ENTREVISTADO No. 1
De acuerdo. Incluir también preparaciones en áreas sociológicas y de derechos humanos.
 - ENTREVISTADO No. 2
Es necesario capacitar a conciliadores bancarios para conciliación de conflictos en el no pago de préstamos de viviendas familiares.
 - ENTREVISTADO No. 3
Es buena idea un método de capacitación y conocimiento del tema no sólo para los conciliadores.
 - ENTREVISTADO No. 4
Es importante toda vez que no se tiene conocimiento sobre el tema.
 - ENTREVISTADO No. 9
La capacitación debe ser constante en cualquier rama, más en una que presenta sus primeros pasos en ser reconocida.
 - ENTREVISTADO No. 19
Debemos tener a un equipo de profesionales con la experiencia atendiendo estos casos.
 - ENTREVISTADO No. 20
Sí sería importante hacerlo si se pretende estimular el uso de esta figura en Panamá.
 - ENTREVISTADO No. 11
Pensamos que siempre es bueno capacitar y especializar el personal que debe ser moderador en estas conciliaciones, máxime tratándose de la vivienda de una familia.
 - ENTREVISTADO No. 12
De existir la conciliación en esta materia, sería necesario esta capacitación.
 - ENTREVISTADO No. 14
Si existe.

- Conciliadores brindan Orientación financiera, 4 citas:

ENTREVISTADO No. 7

Me parece una excelente idea, pues si nos ponemos del lado del cliente, muchas veces éste no tiene orientación o conocimientos en materia financiera que le permitan escoger la opción de mayor beneficio frente a su situación, lo que hace que escoja una alternativa de pago no sostenible a largo plazo, cayendo nuevamente en mora en su préstamo.

ENTREVISTADO No. 10

Los conciliadores deben ser especialistas en finanzas personales, para poder analizar el deudor y brindarle herramientas reales para mejorar sus finanzas personales. Lamentablemente la educación panameña adolece de capacitación en materia de finanzas.

ENTREVISTADO No. 10

Análisis de riesgo del cliente dirigido a conocer su capacidad de crédito, educándolo financieramente.

ENTREVISTADO No. 19

A toda costa hay que orientar a los deudores una vez se encuentren en la situación de impago. El desconocimiento y la ignorancia muchas veces genera un efecto negativo en la consecución de la solución. El afrontar y visitar a la institución siempre será lo correcto. Es lo debemos promover.

- Conciliadores con conocimiento finanzas, bienes raíces, derecho fiscal, familia, 7 citas:

ENTREVISTADO No. 5

Es vital esta capacitación si el conciliador no conoce de tema financiero y acerca del patrimonio familiar (en cuanto a derecho de familia y a derecho fiscal), ya que debe compaginar estos tres conocimientos para guiar a las partes dentro del conflicto hipoteca - patrimonio familiar.

ENTREVISTADO No. 6

Desde luego que existe la necesidad de capacitar conciliadores para este tipo de conflictos si se llegara a implementar por Ley o en la práctica la conciliación previa en ese tipo de casos, ya que la conciliación requiere conocimientos y técnicas especiales.

ENTREVISTADO No. 7

Respuesta: Es de suma importancia que las áreas de cobro internas o externas que brindan apoyo a las entidades bancarias como conciliadores sean capacitadas sobre las distintas etapas del proceso ejecutivo hipotecario, así como en materia de finanzas para que puedan brindar una mayor atención y más especializada a los clientes entendiendo todos los aspectos.

ENTREVISTADO No. 8

Efectivamente habría que capacitar a los conciliadores en materia de banca y finanzas y bienes raíces, en primer lugar, puesto que, hay montos y pagos mínimos que debe cumplir el ejecutado para con el banco que van de la mano con las regulaciones de la Superintendencia de Bancos casados a los días de mora de la facilidad, tipo de facilidad, etc., que incluso actualmente, los hacen o no elegibles para acceder a un arreglo de pago extrajudicial.

ENTREVISTADO No. 15

Ciertamente los conciliadores nutrirían su colaboración frente a los usuarios de sus conocimientos, en la medida en que conozcan procedimientos sobre refinanciamiento, dación en pago u otros mecanismos destinados a la resolución del conflicto procesal relacionado con este tema.

ENTREVISTADO No. 16

En efecto los conciliadores deben tener conocimientos tanto de banca y finanzas, como de bienes y raíces.

ENTREVISTADO No. 17

Sí es necesario constante capacitación en alternativas varias para resolver el conflicto.

Tabla 5. Centros de Conciliación

CATEGORÍA	CENTROS DE CONCILIACIÓN
CODIFICACIÓN DE CITAS	Órgano Judicial Centro de Mediación
	Participación de Bancos
	Política familiar de Estado
	Solución de conflictos préstamos vivienda familiar

A continuación, se describe el informe de citas codificadas según software ATLAS.ti de la categoría “Centros de Conciliación”, donde se genera 4 códigos:

- Órgano Judicial Centro de Mediación, 5 citas:
 - ENTREVISTADO No. 3
En el Órgano Judicial existe un centro de mediación gratuito, pero aún no tienen conciliadores que atiendan estos temas.
 - ENTREVISTADO No. 5
Bueno en la actualidad existen este tipo de centros dentro del Órgano Judicial, al cual cualquiera de las partes puede acceder, pero como no es una herramienta a la cual puedan acudir las partes en este tipo de procesos ejecutivos hipotecarios, no se da.
 - ENTREVISTADO No. 10
De acuerdo, pero deben pertenecer al poder judicial, quien debe cambiar su forma de entender la sociedad actual.
 - ENTREVISTADO No. 14
Actualmente el Órgano Judicial cuenta con centros de resolución alterna de conflictos que son gratuitos para los interesados en la mediación para resolver alternativamente sus conflictos legales.
 - ENTREVISTADO No. 16
El Órgano Judicial cuenta con estos centros, lo que corresponde a mi parecer es formar a los conciliadores para este tema en específico y darle difusión al mecanismo.
- Participación Bancos, 1 cita:
 - ENTREVISTADO No. 8
Basado en nuestra experiencia con la atención de clientes bancarios, nos atrevemos a decir con firmeza que actualmente, de forma extrajudicial, tanto el cliente como el banco, tratan de llegar a arreglos de pago, modificar o reestructurar las facilidades crediticias, con el objetivo de regularizar la situación financiera del cliente y el crédito.
- Política familiar de Estado, 3 citas:
 - ENTREVISTADO No. 9
Por supuesto, así como la célula es la unidad básica de cualquier organismo vivo, lo es la familia para el Estado. La calidad de vida se logra con mejor distribución de la riqueza, un estado de derecho cónsono con la necesidad emocional y física que produce una vivienda familiar en sus miembros, que obviamente permea hacia la sociedad y el Estado.
 - ENTREVISTADO No. 19
Esta opción debe ser una iniciativa de la Superintendencia de Bancos y la Asociación Bancaria. Con el apoyo del Ministerio de Comercio y el Ministerio de Desarrollo Social. Una vivienda siempre va a ser uno de los elementos importantes de la familia.
 - ENTREVISTADO No. 17
Dicha propuesta debe surgir a partir de una política familiar de Estado. Donde se promuevan centros de mediación y conciliación para tratar asuntos que afectan directamente a la familia.

- Solución de Conflictos préstamos vivienda familiar, 2 citas:
 ENTREVISTADO No. 2
 Si deben existir centros de conciliaciones gratuitos para que las partes se beneficien de este mecanismo de solución de conflictos.
 ENTREVISTADO No. 18
 Además, que el centro de conciliación esté debidamente facultado para cancelar cualquier gravamen o que por medio de la resolución que se dicte producto del acuerdo de partes, se pueda culminar el proceso sin necesidad de hacerlo con mecanismos (escritura pública), ya que esto a lo interno de las entidades bancarias también dilatan el proceso.

Tabla 6. Ventajas de Utilización de Mecanismos Alternos Solución de Conflictos

CATEGORÍA	VENTAJAS DE UTILIZACIÓN MECANISMOS ALTERNOS SOLUCIÓN DE CONFLICTOS
CODIFICACIÓN DE CITAS	Acorta el proceso y los gastos
	Atención de un problema social
	Beneficio al acreedor
	Beneficio al deudor
	Beneficio para ambas partes
	Celeridad en los procesos

Tabla 7. Recomendaciones y Soluciones

CATEGORÍA	RECOMENDACIONES Y SOLUCIONES
CODIFICACIÓN DE CITAS	Capacitación al gremio abogados
	Capacitación conciliadores y mediadores
	Ley debe contemplarlo expresamente para estos procesos
	Mecanismos alternos de solución de conflictos
	Participación de los bancos
	Prácticas colaborativas

Discusión y conclusiones

El objetivo general de la presente investigación fue inicialmente la institucionalización de la conciliación en los procesos ejecutivos hipotecarios relativos a la vivienda familiar en Panamá, como un requisito previo y necesario. Luego se constituyó en el enunciado que guió la investigación de tipo cualitativa, que conforme a la metodología aplicada estaba sujeto a mejoras y modificaciones, conforme se fueran analizando y triangulando los resultados de las entrevistas a expertos y la observación de la estadística de la base de datos de la página web de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial. Todo el proceso metodológico con el uso del *software* ATLAS.ti enriqueció el primer enunciado de la investigación y generó las conclusiones que se verán a continuación.

En cuanto a las Sesiones Judiciales y Extrajudiciales llevadas a cabo en los Centros de Mediación y Conciliación de la Dirección de Métodos Alternos de Resolución de Conflictos del Órgano Judicial (Enero-Junio 2023), es

notorio que no se utilizó la conciliación ni la mediación para resolver el conflicto generado del incumplimiento del préstamo garantizado con la vivienda familiar. La información proporcionada por la Dirección de Estadística del Órgano Judicial en cuanto a la cantidad de procesos ejecutivos hipotecarios presentados durante el mismo sexenio (Enero - Junio 2023), confirma la existencia del conflicto, pero a ser resuelto en los juzgados bajo el sistema litigioso.

Resumen de conclusiones de las entrevistas a los expertos bajo la aplicación del software ATLAS.ti e identificación de las categorías:

1. Utilización de la Conciliación:
 - No se utiliza la conciliación.
2. Causas y razones de uso o no:
 - No está institucionalizada.
 - Se da, en cambio una negociación directa entre las partes y lo que se estila es el arreglo de pago.
 - Existe desconocimiento y desconfianza de las partes en la eficacia del método.
 - La conciliación obligatoria fue declarada inconstitucional por la Corte Suprema de Justicia.
 - Existen abogados colaborativos y negociadores, que realizan buenas prácticas para llegar al acuerdo.
 - En la presente categoría se encuentran otros mecanismos alternos al remate y a la conciliación misma que corresponde al primer objetivo específico de la investigación. Los expertos enfatizan que se deben establecer bases mínimas para llegar a un arreglo y legislar sobre el espacio determinado de tiempo para conciliar o mediar, y se sugiere el término de 15 días, vencidos los cuales se debe trasladar la competencia a los tribunales ordinarios de justicia.
3. Vacíos en la Normativa Jurídica:
 - La conciliación extrajudicial no está regulada expresamente en el apartado del proceso ejecutivo hipotecario con renuncia de trámites del Código Judicial (2001) o el Código Procesal Civil (2023) a pesar de que se señala como método alternativo de resolución de conflictos en general.
 - La conciliación ni la mediación son obligatorias.
 - Debe contemplarse también en los contratos de fideicomiso de garantía inmobiliaria de la vivienda familiar, el procedimiento de institucionalización de los métodos de resolución de conflictos.
 - En virtud de lo anterior se debe revisar la legislación de fideicomiso y métodos alternos de resolución de conflictos para incluir de manera expresa el uso de la conciliación o la mediación y que estos procesos sean ventilados por profesionales capacitados. Igualmente, los acuerdos de la Superintendencia de Bancos.
4. Capacitación Especial de Conciliadores:
 - Los conciliadores deben tener conocimiento en finanzas, bienes raíces, derecho fiscal y familia, sociología, derechos humanos y de familia, en préstamos bancarios de viviendas familiares.
 - La referida capacitación no sólo debe ser para los conciliadores, sino para los otros posibles actores del sistema.
5. Centros de Conciliación:

En cuanto a la categoría referida, los entrevistados coincidieron en los siguientes puntos:

 - Reiteran la existencia de un centro gratuito en el Órgano Judicial, pero que no tiene aún conciliadores para atender los temas derivados del incumplimiento del préstamo de la vivienda familiar, tampoco se estila en los procesos ejecutivos hipotecarios remitir los expedientes a dicho centro.
 - Actualmente los bancos sí tratan de llegar a acuerdos con los clientes de forma extrajudicial, ya sea mediante arreglos de pago, reestructuración del préstamo, modificación del préstamo u otras alternativas disponibles.
 - Se hace alusión a que debe ser del interés del Estado establecer centros de conciliación y mediación para atender el conflicto relativo al incumplimiento del préstamo garantizado con la vivienda familiar.

6. Ventajas de Utilización de Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos:
 - Los expertos identificaron que representa beneficios para el acreedor y el deudor.
 - Acorta el proceso y los gastos.
 - Procura celeridad en los procesos y da atención a un problema de corte social ya que se protege con esto, la vivienda familiar.
7. Recomendaciones y Soluciones:
 - Participación de los Bancos: Por medio de la Asociación Bancaria de Panamá y la Superintendencia de Bancos de Panamá, de donde debe surgir la iniciativa de establecer y financiar centros de conciliación y mediación para atender los procesos relativos al incumplimiento del préstamo garantizado con la vivienda familiar, así como también la gestión de capacitación integral de los facilitadores.
 - Prácticas colaborativas: Se menciona que se debe buscar el auxilio de los organismos que agrupen abogados. Esta solución va de la mano con guías de buenas prácticas que mantienen muchos bancos de la localidad.
 - Mecanismos Alternos de Solución de Conflictos: Se hace alusión a que durante la pandemia muchos bancos reestructuraron o refinanciaron préstamos para ayudar a los deudores afectados, por tanto, es posible implementar formalmente el uso de los mecanismos alternos de solución de conflictos de forma fija. Capacitación al gremio de los abogados y banqueros: No es una figura conocida por la mayoría de los abogados litigantes.
 - Capacitación de conciliadores y mediadores: Se incluye al mediador como parte de los facilitadores que puedan propiciar la solución de este tipo de conflictos, deben ser capacitados en banca, finanzas, bienes raíces, hipotecas, fideicomisos, compraventas.
 - La ley debe contemplarlo expresamente para estos procesos: Aunque se deja establecido en las entrevistas que nada impide a las partes acudir a la conciliación o la mediación en los procesos ejecutivos hipotecarios de la vivienda familiar, debe redactarse expresamente en el flujo de proceso para que exista claridad de que este tipo de proceso no excluye la aplicación de los métodos alternos de solución de conflictos.

En conclusión, el objetivo general y los objetivos específicos en concordancia con las preguntas de la investigación fueron respondidas a través de los métodos utilizados en el presente estudio los cuales se validaron con el uso del programa informático especializado en datos cualitativos, ATLAS.ti y se aprecian en los informes de citas codificadas. En las respuestas de los expertos, se contempla la institucionalización de la conciliación y los otros métodos de resolución de conflictos y se incluye la modalidad de cuando el préstamo de la vivienda familiar se garantiza mediante un fideicomiso.

Por otro lado, es evidente que no se está utilizando la conciliación ni la mediación para resolver el tema de conflicto que ocupa el estudio y se vincula lo anterior a la capacitación especial que debe recibir no sólo el conciliador y el mediador, sino abogados, banqueros y actores del medio. El no uso del método alternativo también se asocia a la creación de centros de conciliación impulsados por la Asociación Bancaria de Panamá y la Superintendencia de Bancos de Panamá. En vista de la situación expuesta, con el ánimo de ampliar un aporte adicional que surge de las líneas de investigación del presente estudio, en el siguiente apartado se abordará una propuesta para desarrollar un módulo de capacitación especial sobre resolución de conflictos en préstamos con garantía fiduciaria o bancaria de la vivienda familiar.

Implicaciones

Se encuentra en proceso de presentación a la Asamblea de Diputados, la nueva ley de conciliación, mediación

y arbitraje, por lo que se espera poder impactar en las discusiones e introducir la institucionalización de los métodos de resolución de conflictos en el problema que se origina del impago del préstamo de la vivienda familiar, ya sea hipotecario o fiduciario. El proyecto referido abarca también, las prácticas de derecho colaborativo, cuyo conocimiento en cuanto a las ventajas que representa para el ejercicio de la abogacía sería un aliciente que fortalecería el vínculo del gremio abogadil con los demás métodos de resolución de conflictos disponibles.

Otra propuesta es añadir al nuevo Código Procesal Civil (2023) dentro del artículo 550, que establece las reglas especiales en los procedimientos de resolución de conflictos, una propuesta de *lege ferenda* que describa la necesidad de realizar la conciliación o mediación como prerequisite al remate, pero con un término perentorio de 10 días y la dispensa de la obligación de que se surta esta condición si el acreedor presenta una certificación de mediador o conciliador de que antes de la interposición del proceso se dio el intento de llevar a cabo la sesión. Se podría aprovechar esta reforma para incluirla en el Código Judicial (2001) mientras esté vigente y eliminar así todas las efectuadas por la Ley 415, (2023), que se reitera tuvo una buena intención, pero se brindaría una mejor opción a las partes para afrontar la posible pérdida de la vivienda familiar reduciendo la carga para el sistema judicial y bajando los índices de litigiosidad.

En cuanto a la capacitación especial de los conciliadores, mediadores y actores en torno al conflicto que se genera del impago del préstamo hipotecario o fiduciario de la vivienda familiar:

- Revisar la formación educativa integral tanto de mediadores, conciliadores y auxiliares con el conocimiento interdisciplinario en banca, finanzas, bienes raíces, sociología, familia y derechos humanos, para que con estas habilidades puedan lograr el acuerdo eficaz que dé solución al conflicto acontecido por el impago del préstamo garantizado con la vivienda familiar y se pueda solucionar el desacuerdo ya sea de manera directa o asistidos por un tercero neutral que facilita el diálogo y la búsqueda de soluciones al conflicto. (Illera S., 2022, p.17)
- El desarrollo de las tareas docentes integradoras en la formación integral educativa tanto del mediador como del conciliador y auxiliares, son una de las líneas de investigación a continuar porque “tienen un reconocido valor didáctico, ya que desarrollan habilidades en la investigación, en la reflexión, regulación y autorregulación en el proceso de enseñanza-aprendizaje.” (González et al., 2021, p. 3578)
- Diseñar un plan analítico de 40 horas adicionales a las 100 horas ya implementadas para optar por la concesión del registro de mediador y conciliador que otorga el Ministerio de Gobierno, que contemple los siguientes contenidos:
 - a) Finanzas para no financistas (tipos de interés, cálculo de intereses, tasas, tipos de préstamos, balances contables, reestructuraciones, refinanciamientos, daciones en pago, arreglos de pago, compras de crédito, asunción de deuda).
 - b) Derecho Inmobiliario (gastos de la propiedad como impuesto de inmueble, cuota de mantenimiento, tasa de agua y aseo; impuestos de transferencia de bien inmueble; avalúos; leyes sobre el historial de crédito de los consumidores, compraventas, préstamos hipotecarios y fiduciarios)
 - c) Nociones de Sociología
 - d) Justicia Terapéutica y familia

Es importante que la actividad en función del alumno involucre el valor experiencial, a través de la asistencia a sesiones reales de conciliación o mediación en alguno de los centros públicos o privados disponibles. Puede que al inicio del programa de capacitación especial, no se encuentren sesiones especializadas sobre el conflicto relativo al préstamo fiduciario o bancario de la vivienda familiar, pero la experiencia será igualmente provechosa. Los conversatorios de los alumnos con profesionales del medio como banqueros, litigantes y asociaciones de consumidores, también darían un aporte cognoscitivo ya que se “pretende construir

conocimiento y significado a través de una inmersión en experiencias en el mundo real y la reflexión sobre estas.” (González G., 2023, p. 2)

Agradecimientos

A Dios y a Santa María La Antigua. Universidad Internacional Iberoamericana de México (UNINI). Comisión de Derecho Colaborativo, del Colegio Nacional de Abogados de Panamá (2024). Magistrada Nelly Cedeño de Paredes. Dr. Ricaurte Soler. Dirección Administrativa de Estadísticas Judiciales del Órgano Judicial de la República de Panamá. Colegas abogados, profesionales de la banca, mediadores y conciliadores que participaron en la investigación.

Conflicto de intereses

Los autores declaran no tener conflicto de intereses.

Referencias

- Carnevali R., R. (2019). Mecanismos alternativos de solución de conflictos en materia penal en Chile. Una propuesta de lege ferenda. *Ius et Praxis*, 25(1), 415-438. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-00122019000100415>
- Cedeño, N. (2021). La Familia, la Justicia Terapéutica y desafíos ante el covid-19. En C. G. Cedalise, *Estudios Jurídicos: Derecho Constitucional, Procesal, Laboral y Métodos de Solución de Conflictos. Perspectiva comparativa México y Panamá* (págs. 369-375). Instituto Superior de la Judicatura de Panamá, Doctor César Augusto Quintero Correa.
- Cordeira Bravo de Mansilla, G. (Dir.) & Pilia, C. (Dir.). (2020). *Mediación, conciliación y arbitraje tras la pandemia*: (1 ed.). Ediciones Olejnik. <https://elibro.net/es/lc/usmapanama/titulos/248338>
- Código Civil, 1917. *Ley No.2 de 22 de agosto de 2016 por la cual se aprueban los Códigos Penal, de Comercio, de Minas, Fiscal, Civil y Judicial, elaborados por la Comisión Codificadora*. (Panamá)
- Código Judicial, 2001. *Resolución No. 1 de 30 de agosto de 2001 que adopta el Texto Único del Código Judicial*. (Panamá)
- Código Procesal Civil, 2023. Ley 402 octubre 9, 2023, (Panamá).
- García Mayo, M. (Dir.). (2020). *La mediación en las diversas disciplinas jurídicas*: (1 ed.). Ediciones Olejnik. <https://elibro.net/es/lc/usmapanama/titulos/247886>
- González G., L. C. (2021). Tareas docentes integradoras para estudiantes del área de la salud. *South Florida Journal of Development*, 2(2), 3576-3585.
- González G., L. y Contreras V., J. (2023). Valor de lo experiencial para la enseñanza del Derecho. La práctica en un contexto real como generador de conocimiento. Editorial Académica Española.
- Hernández Sampieri, R. et al. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw- Hill.
- Illera Santos, M. D. J. (2022). *Mecanismos alternativos de solución de conflictos en Colombia. Una cultura diferente de resolución de conflictos*: (1 ed.). Universidad del Norte. <https://elibro.net/es/lc/usmapanama/titulos/229067>
- Ley 195, 2020. Que modifica y adiciona artículos a la ley 24 de 2002, que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes. Gaceta No. 29188-B de 31 de diciembre de 2020 (Panamá).
- Ley 212, 2021. Que establece un régimen especial para los procesos de reorganización conciliada efectuados por motivo de la emergencia nacional por la pandemia de la COVID-19. Gaceta No. 29274-B de 29 de abril de 2021 (Panamá).
- Ley 415, 2023. Que modifica artículos del Código Judicial, relacionados con remates de bienes muebles e inmuebles. Gaceta No. 29915-A de 22 de noviembre de 2023 (Panamá)
- Moncada Ramírez de Vásquez, G.M. (2022). La conciliación como una forma de

solución de los conflictos en la vivienda familiar, dentro del proceso ejecutivo hipotecario, en el sistema judicial panameño. *Sapientia*, 13(4), 23-37. <https://doi.org/10.54138/27107566.414>
Palandri, E. (2023). *Mediación: manual de formación básica*: (3 ed.). Alveroni Ediciones. <https://elibro.net/es/lc/usmapanama/titulos/235899>