

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



**IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN QUE EFECTÚA LA PROCURADURÍA
DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
SOCIALES, ECONÓMICOS Y CULTURALES**

PEDRO ENRIQUE CIFUENTES HERNÁNDEZ

GUATEMALA, ABRIL DE 2016

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

**IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN QUE EFECTÚA LA PROCURADURÍA
DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
SOCIALES, ECONÓMICOS Y CULTURALES**

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

PEDRO ENRIQUE CIFUENTES HERNÁNDEZ

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADO EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Guatemala, abril de 2016

HONORABLE JUNTA DIRECTIVA
DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y SOCIALES
DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

DECANO: MSc. Avidán Ortiz Orellana
VOCALI: Lic. Luis Rodolfo Polanco Gil
VOCAL II: Licda. Rosario Gil Pérez
VOCAL III: Lic. Juan José Bolaños Mejía
VOCAL IV: Br. Jhonathan Josué Mayorga Urrutia
VOCAL V: Br. Freddy Noé Orellana Orellana
SECRETARIO: Lic. Daniel Mauricio Tejeda Ayestas

RAZÓN: Únicamente el autor es responsable de las doctrinas sustentadas y contenido de la tesis” (Artículo 43 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público)

LICENCIADO
MOISÉS RAÚL DE LEÓN CATALÁN
ABOGADO Y NOTARIO
6ª. Calle 4-17 zona 1, Edificio "Tikal"
Oficina 514 Torre Norte, Guatemala, C.A.
Celular 3006 - 1514



Guatemala, 23 de julio de 2015.

Doctor:
Bonerge Amilcar Mejía Orellana
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala



Doctor Bonerge Amilcar Mejía Orellana:

De conformidad con la resolución de fecha cinco de marzo de dos mil quince, emitida por la unidad a su cargo, y por medio de la cual fui nombrado asesor del Bachiller PEDRO ENRIQUE CIFUENTES HERNÁNDEZ, quien se identifica con carné número: 200111241, en la elaboración de su trabajo de tesis de grado intitulado: **"Importancia de la mediación que efectúa la procuraduría de los derechos humanos en la resolución de conflictos sociales, económicos y culturales"**, declaro expresamente no ser pariente del estudiante dentro de los grados de ley, por lo que procedo a entregarle el presente dictamen, y realizo las siguientes observaciones:

- a) El contenido científico y técnico del trabajo de tesis elaborado por el estudiante se distribuye en cinco capítulos en los que se expone la doctrina y las disposiciones legales que dan origen a los fundamentos jurídicos que evidencian la importancia que efectúa la procuraduría de los derechos humanos en la resolución de los conflictos que constantemente se viven en el país. El estudiante observó las modificaciones y adiciones sugeridas al contenido capitular, mismas que fueron realizadas.
- b) Los métodos y técnicas de investigación utilizadas para el desarrollo de la investigación, fueron las correctas, la investigación se basó en un análisis doctrinario y legal, cuyo fin fue determinar la importancia que efectúa la Procuraduría de los Derechos Humanos en la resolución de conflictos, al explicar a lo largo del trabajo el origen de cada uno de los fundamentos jurídicos que fueron luego detallados en el capítulo final del trabajo de tesis. Asimismo, se utilizaron correctamente los métodos: analítico, sintético deductivo, inductivo, analógico o comparativo, apoyados en la técnica bibliográfica y la documental, lo que permitió el fundamento argumentativo necesario. De igual manera es importante mencionar que, a lo largo de la exposición del contenido capitular, se recomendó al estudiante la utilización de las referencias bibliográficas en beneficio de la protección de los derechos de autor con el fin de evitar el plagio y ofrecer mayor precisión.
- c) Respecto a la redacción del trabajo, se considera que la misma es acorde a los

**LICENCIADO
MOISÉS RAÚL DE LEÓN CATALÁN
ABOGADO Y NOTARIO
6ª. Calle 4-17 zona 1, Edificio "Tikal"
Oficina 514 Torre Norte, Guatemala, C.A.
Celular 3006 - 1514**



- d) fines de la tesis de grado que se presenta, el uso técnico de las normas gramaticales y de términos jurídicos son los apropiados para un trabajo de tesis de grado, así como de la correcta estructuración de los capítulos y subtítulos que permiten desarrollar los temas que posibilitan comprender las razones por las cuales cada uno de los fundamentos jurídicos señalados en el capítulo final de tesis son procedentes en cuanto a evidenciar la importancia que efectúa La Procuraduría de los Derechos Humanos en la Resolución de los Conflictos, lo que facilita el estudio de dicha investigación.
- e) El aporte científico del Bachiller es primordial para fortalecimiento de la creación y aplicación del derecho en Guatemala cumpliendo con el deber universitario de promover la investigación científica la cual se ha realizado mediante los procedimientos adecuados. Asimismo, es procedente señalar que en el contenido de la investigación, se satisfacen los requisitos reglamentarios establecidos; se hizo acopio de información, objetiva, clara y concisa respecto al tema tratado.
- f) El arribo a la conclusión discursiva es correcto, se plantea de forma clara y precisa, acorde al análisis practicado; es una correcta argumentación de la interpretación del contenido del trabajo de tesis, presenta los hallazgos y aportes pertinentes, en el rol que desempeña la Procuraduría de los Derechos Humanos en la búsqueda de mantener la paz en el surgimiento de los conflictos entre las comunidades.
- g) Para la realización de la tesis que se presenta, se consultó las fuentes bibliográficas adecuadas, lo cual permitió que las afirmaciones científicas presentadas a lo largo del trabajo tuviesen el fundamento argumentativo suficiente, fortaleciendo la tesis presentada por la estudiante.

De acuerdo con lo anteriormente expuesto, se considera salvo mejor opinión técnica en contrario, que la tesis presentada por el Bachiller **Pedro Enrique Cifuentes Hernández** cumple con los requisitos pertinentes y exigidos por el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público, razón por la cual procedo a emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, por lo que puede ser trasladado al revisor correspondiente, para su posterior evaluación por el Tribunal Examinador en el Examen Público de Tesis, previo a optar el grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Sin otro particular, me suscribo atentamente

**Lic. Moisés Raúl de León Catalán
Abogado y Notario
Col. 6380.**

*Lic. Moisés Raúl de León Catalán
Abogado y Notario*



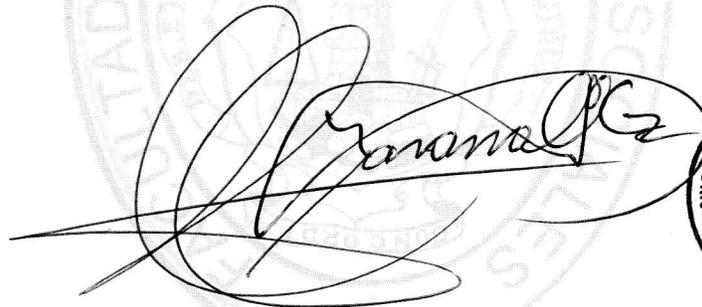
USAC
TRICENTENARIA
 Universidad de San Carlos de Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 12 de octubre de 2015.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante PEDRO ENRIQUE CIFUENTES HERNÁNDEZ, titulado IMPORTANCIA DE LA MEDIACIÓN QUE EFECTÚA LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS SOCIALES, ECONÓMICOS Y CULTURALES. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.


 BAMO/srrs.






 Lic. Avidán Ortiz Orellana
 DECANO





DEDICATORIA

A DIOS:

Mi amado y gran Padre Dios, por darme la sabiduría e iluminar el camino para alcanzar mis metas, reconociendo que sin la ayuda de Él nada sería posible y todo esfuerzo sería en vano, a quien dedico este triunfo por sobre todo, y a quien doy honra y gloria. El principio de la sabiduría es el temor de Jehová; Proverbios 1:7.

A MIS PADRES:

Zoila Victoria Hernández de Cifuentes y Pedro Cifuentes Morales, quienes se han y siguen esforzando para darme lo mejor de ellos, instruyéndome, aconsejándome, apoyándome e inclusive amonestándome cuando lo consideraban conveniente, gracias padres porque gracias a sus esfuerzos he alcanzado este sueño, los amo.

A MIS AMADOS HERMANOS:

Yoni Alvaro Cifuentes Hernández y Aura Antonia Cifuentes Hernández, quienes me han apoyado siempre y me han dado lo mejor de sus consejos y se han esforzado para que juntos sigamos siendo cada día una mejor familia para la honra y gloria de Dios, gracias hermanos por su amor y apoyo incondicional, los amo mucho hermanos.

A MI ESPOSA:

Ruth Aracely Canel Orellana de Cifuentes, por ser esa ayuda idónea, gracias por su amor y por estar siempre apoyándome en lo que cada día nos depara para seguir adelante, gracias por ser esa mujer bondadosa, cariñosa, sabia que edifica su casa, gracias mi amor, te amo mucho.

A MI HIJA:

Addy Aleydy Cifuentes Canel, quien es una esencia de amor en mi vida, que con sus caricias, besos, sonrisas y gestos de ternura, me inyecta una gran dosis de energía para tener fuerzas físicas y lograr este tipo de triunfos, gracias Addy mi amor te amo mamita linda.

A MI SOBRINO:

Johny Israel Escobar Cifuentes, quien junto con mi hija van creciendo como hermanos y me inyectan grandes dosis de energía, con su alegría, que cuando me pide los brazos se siente el amor más puro y sincero lo que



caracteriza a un niño, gracias Johnyto, por las alegrías que me has dado y me han impulsado a lograr este triunfo, te amo mucho papito.

**A MIS TÍOS, PRIMOS
SUEGROS CUÑADOS
Y DEMÁS FAMILIA:**

Por estar como una familia unida apoyándonos siempre y vencer todas las luchas y pruebas que nos afrontan, gracias familia por todo el apoyo que han aportado para lograr este triunfo. Quienes me han brindado su apoyo incondicional, y aquellos con quienes he compartido parte del esfuerzo, sabiendo que han influido mucho en mi vida.

A LOS ABOGADOS:

Héctor David España Pinetta (Q.E.D) y Moisés Raúl De León Catalán, por sus sabios consejos y apoyo incondicional, siempre les apreciare y recordare sus consejos en todos los días de mi vida.

A MIS AMIGOS:

Que Dios les continúe bendiciendo siempre en todas las etapas de la vida, gracias por su amistad.

A:

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, como un reconocimiento por la formación académica que recibí.

A:

La Tricentennial Universidad de San Carlos de Guatemala, Alma Mater formadora de hombres de ciencia, futuro de Guatemala.



PRESENTACIÓN

En el presente trabajo se pretende que la población guatemalteca conozca el rol que desempeña la Procuraduría de Derechos Humanos quien es el órgano encargado de recibir y tramitar las denuncias interpuestas en conflictos en los derechos de las comunidades afectadas. La presente investigación pertenece a la rama del derecho administrativo.

Cada vez hay más conflictos sociales económicos y culturales en la población guatemalteca y el rol que desempeña la Procuraduría de Derechos Humanos en la intervención y resolución de esos conflictos es muy importante en virtud que si no hubiera intervención habrían constantemente delitos tales como: linchamientos, peleas en riñas tumultuarias y muchos otros. La investigación es de tipo cualitativa, misma que comprende el período del año 2009 al año 2013.

El tema sujeto de investigación es la importancia de la mediación que efectúa la Procuraduría de los Derechos Humanos en la resolución de conflictos sociales, económicos y culturales y el objeto de estudio es que los habitantes de la república de Guatemala conozcan el trabajo que esta institución efectúa para que en cualquier momento puedan acudir a solicitar.

Se pretende con el trabajo de investigación brindar aporte académico para los estudiantes, profesionales y población en general.



HIPÓTESIS

El Estado de Guatemala es el responsable de velar porque se respeten la vida y los derechos de sus habitantes, labor que realiza en forma parcial a través de la Procuraduría de Derechos Humanos, institución que es la encargada de velar porque se respeten los derechos de las personas en conflictos. La población guatemalteca debe conocer la importancia del papel que efectúa la Procuraduría de los Derechos Humanos para la resolución de conflictos, evitando el derramamiento de sangre, al querer hacer justicia la población por su propia mano.



COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La hipótesis sostenida es que la intervención que efectúa la Procuraduría de Derechos Humanos, es de suma importancia en la resolución de conflictos, misma que se pudo comprobar porque cuando no se deja que esta institución intervenga lo único que se obtiene es derramamiento de sangre, porque la población al no encontrar quien vele por sus derechos acude a la violencia, tal como ocurrió en el municipio de San Juan Sacatepéquez en donde ocurrió un enfrentamiento entre personas de la misma comunidad y fue una terrible catástrofe.

En el enfoque metodológico del presente trabajo se recurrió a los siguientes métodos de investigación: el método deductivo con el objeto de hacer un estudio completo de los distintos temas que se abordaran, con el propósito de lograr una explicación amplia y un entendimiento perfecto del tema central. También se utilizó el método analítico, para sacar deducciones respecto al trabajo que efectúa la Procuraduría de los Derechos Humanos, en la resolución que efectúa en los conflictos existentes. El método sintético sirvió para realizar las conclusiones pertinentes en el trabajo de la presente investigación, para dar a conocer a la población guatemalteca en general la importancia del trabajo que efectúa la Procuraduría de los Derechos Humanos.

La comprobación de la hipótesis sostenida en el presente trabajo de investigación es palpable en virtud que de no existir la intervención del Estado de Guatemala a través de la Procuraduría de Derechos Humanos, sería catastrófico.

ÍNDICE



Introducción.....	i
-------------------	---

CAPÍTULO I

1. Aspectos generales sobre la mediación.....	1
1.1. La mediación.....	1
1.1.1. Reseña histórica de la mediación.....	2
1.1.2. Definición de la mediación.....	7
1.1.3. Características de la mediación.....	7
1.1.4. Objeto de la mediación.....	11
1.2. La conciliación.....	11
1.2.1. Definición.....	12
1.3. El arbitraje.....	14
1.3.1. Antecedentes históricos del arbitraje.....	16
1.3.2. Definición de arbitraje.....	23
1.3.3. Análisis de la Ley de Arbitraje en relación a su función establecida por la ley.....	23
1.3.4. Diferencias entre mediación, conciliación y arbitraje.....	41

CAPÍTULO II

2. El mediador y el proceso de la mediación	43
2.1. Definición de mediador.....	47
2.2. Requisitos para ser mediador.....	47
2.2.1. Características del mediador.....	48
2.2.2. Cualidades del mediador.....	49
2.2.3. Actividad de la mediación desde el punto de vista jurídico.....	50
2.2.4. Trascendencia del mediador en la solución de conflictos.....	50



2.2.5. El mediador y su relación con el conflicto.....	50
2.2.6. Postura del mediador.....	52

CAPÍTULO III

3. El conflicto y los métodos de negociación.....	55
3.1. Antecedentes del conflicto.....	55
3.2. Teorías del conflicto social	56
3.3. Conflicto entre grupos sociales	57
3.4. El conflicto entre individuos	57
3.5. Métodos para tratar el conflicto	58
3.5.1. Ajustarse al conflicto.....	58
3.5.2. Hacer propuestas para resolver el conflicto.....	59
3.5.3. Colaborar para darle solución al problema.....	59
3.6. Métodos de la negociación.....	60
3.6.1. Saber cuál es la posición de las partes en conflicto.....	63
3.6.2. No proponer soluciones que no se cumplirán.....	64
3.6.3. Reunir las partes en conflicto.....	64
3.6.4. La percepción de las soluciones propuestas.....	64
3.6.5. La percepción de las soluciones propuestas.....	65

CAPÍTULO IV

4. El Procurador de los Derechos Humanos su regulación legal.....	67
4.1. Aspectos generales sobre el Procurador de los Derechos Humanos.....	68
4.1.2. Definición.....	72
4.1.3. Naturaleza jurídica.....	72
4.1.4. Forma de elección.....	73
4.1.5. Atribuciones del Procurador de Derechos Humanos.....	73
4.1.6. Organización.....	74



4.2. Competencia del Procurador	75
4.3. Forma de recepción y tramite de denuncias.....	75
4.4. Regulación legal del Procurador de los Derechos Humanos.....	77

CAPÍTULO V

5. Importancia de la mediación que efectúa la Procuraduría de los Derechos Humanos en la resolución de conflictos sociales, económicos y culturales.....	79
5.1. Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos.....	79
5.1.2. Antecedentes históricos.....	79
5.1.3. Misión.....	80
5.1.4. Visión.....	80
5.1.5. Valores	80
5.2. Objetivos de la Unidad de Mediación en la Resolución de Conflictos.....	81
5.2.1. Objetivos que se propone la institución.....	82
5.2.2. Objetivos académicos.....	82
5.3. Protocolo de intervención de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos.....	82
5.4. Manual de funciones y atribuciones del personal de la Unidad de Mediación en la Resolución de Conflictos.....	83
5.5. Procedimiento para el tratamiento de los conflictos administrativamente	83
5.6. Área de competencia de la Unidad de Mediación.....	84
5.7. Trabajo de cooperación coordinada en la búsqueda de la resolución del conflicto.....	85
5.8. Efectos de la mediación de la Procuraduría de los Derechos humanos	86
5.8.1. La cooperación en la búsqueda de resolución de conflicto.....	87
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	91
BIBLIOGRAFÍA.....	93

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por objeto estudiar la importancia de la mediación que efectúa la Procuraduría de los Derechos Humanos en la resolución de conflictos sociales, económicos y culturales.

Los diferentes conflictos, constituyen en esta época, un fenómeno que atenta contra la seguridad de los seres humanos. El trabajo de investigación está construido sobre la base de la función que desempeña la Procuraduría de los Derechos Humanos, especialmente la del principio de prevención, y conciliación entre las partes.

Se puede determinar la problemática del presente tema, al revisar las conductas correspondientes a cada caso concreto, la investigación propuesta sirve para demostrar la necesidad de conocer la función que efectúa la Procuraduría de los Derechos Humanos, en relación a la solución de los diferentes conflictos que constantemente son temas de relevancia en el país.

La hipótesis del presente estudio fue la siguiente: La población guatemalteca debe conocer de la importancia de tener una institución que trata de implementar mecanismos en la solución de conflictos proponiendo formas equánimes para solucionar las diferentes controversias. En virtud de lo anterior, al finalizar la investigación la hipótesis planteada fue comprobada, concluyendo que es imperativo que se haga una campaña de sensibilización a la población de la importancia que efectúa la Procuraduría de los Derechos Humanos en la solución de conflictos.

El objetivo general consistió en enfatizar que existe una institución denominada Procuraduría de Derechos Humanos a la cual puede acudir la población guatemalteca en busca de ayuda cuando existan divergencias de aspectos económicos y sociales.

Así mismo dentro de los objetivos específicos están: velar porque la Procuraduría de Derechos Humanos brinde ayuda a las personas en los diferentes conflictos los cuales

son de su competencia, cuando existan vidas en peligro para no llegar al derramamiento de sangre.

En el enfoque metodológico del presente trabajo se recurrió a los siguientes métodos de investigación: el método deductivo, con el objeto de hacer un estudio completo de los distintos temas que se abordan, con el objeto de lograr una explicación amplia y un entendimiento perfecto del tema central. También se utilizó el método analítico, para sacar deducciones respecto a la forma en que son tratados los desechos tóxicos de la aeronáutica. Asimismo fue de gran ayuda el método sintético en la realización de las conclusiones, y en el desarrollo de cada uno de los capítulos y el método inductivo, partiendo de aspectos particulares para llegar a obtener un conocimiento amplio del tema que se desarrolla. Las técnicas utilizadas fueron las técnicas de recopilación de datos y elaboración de ficheros, para efectuar la recopilación de datos y la elaboración de ficheros se acudió a distintas fuentes originarias y especializadas que se encuentran ubicadas en diferentes centros de documentación acreditados.

La investigación consta de cinco capítulos. El capítulo I, que trata de los aspectos generales de la mediación, el segundo capítulo; se refiere al mediador y el proceso de la mediación, el tercer capítulo; desarrolla lo relativo al conflicto y los métodos de negociación el capítulo cuarto; trata del Procurador de los Derechos humanos su la regulación legal y por último el quinto capítulo trata de la importancia de la mediación que efectúa la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Finalmente la población guatemalteca debe entender de la importancia que efectúa la Procuraduría de los Derechos Humanos en la solución de conflictos.



CAPÍTULO I

1. Aspectos generales sobre la mediación

1.1. La mediación

Según la historia han existido problemas por relaciones de incompatibilidad entre personas, regiones y países; y la resolución alternativa a éstos conflictos viene a ser la que algunos han denominado como una disciplina, ciencia o método llamado mediación, la cual no es más que la ayuda que brinda un mediador, el cual debe ser una persona imparcial, honorable y de confianza, para que voluntariamente a través del diálogo las partes vinculadas al mismo problema puedan encontrar la mejor y más satisfactoria solución, evitando así llevar al conocimiento de un juzgado un problema menor, o bien dicho por la vía judicial o administrativa un proceso que al final no resolverá el fondo del conflicto.

Según el tratadista Manuel Ossorio la mediación es: “La participación secundaria en un negocio ajeno, a fin de prestar algún servicio a las partes o interesadas, buscando el apaciguamiento en la controversia, suscitada por un conflicto o lucha, presentando a las partes alternativas que puedan ayudar en la resolución de dicho conflicto”.¹

Con respecto a la mediación el Artículo 25 del Código Procesal Penal, establece: “Las

¹ Ossorio, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Pág. 589.



partes sólo de común acuerdo, en los delitos condicionados a instancia particular, los delitos condicionados a instancia particular, en los de acción privada así como aquellos en los que proceda el criterio de oportunidad, excepto el numeral 6º del Artículo 25 Quáter, con la aprobación del Ministerio Público o del síndico municipal podrán someter sus conflictos penales al conocimiento de centros de conciliación o mediación registrados por la Corte Suprema de Justicia, a través de los juzgados de primera instancia penal correspondientes, integrados por personas idóneas, nativas de la comunidad o bajo dirección de abogado colegiado capaces de facilitar acuerdos y, una vez obtenidos los mismos, se trasladara un acta sucinta al Juez de Paz para su homologación, siempre que no viole la Constitución o Tratados Internacionales en Derechos Humanos, para lo cual bastará un breve decreto judicial que le dará valor de título ejecutivo al convenio suficiente para la acción civil en caso de incumplimiento para los acuerdos patrimoniales.

Se requiere que el que practique la mediación sea una persona capaz e idónea para proponer solución a los conflictos que se someten a su conocimiento, que la misma sea imparcial para que no favorezca a ninguna de las partes en conflicto.

1.1.1. Reseña histórica de la medición

“Para conocer el origen histórico de la mediación, se debe ir al origen mismo del hombre, ya que es tan antiguo como lo es el conflicto. Este es connatural al ser humano y a los grupos que integra. Su génesis es la de la vida en comunidad. Existen



fragmentos filosóficos presocrático, como los de Heráclito y Aristóteles donde se traduce que el conflicto es el promotor del cambio y a su vez es consecuencia de este, y simplemente se necesitan dos seres, ya que el conflicto se caracteriza por la dualidad de adversarios”.²

La mediación ha existido desde el comienzo de la humanidad y no es una invención novedosa, sino más bien una adaptación de una figura que ya existía en todas las culturas o pueblos del mundo; la cual al final, es la que permite conciliar a las partes.

Desde épocas antiguas los hombres tuvieron que sacrificar sus posiciones extremas, con el objetivo claro de llegar a convenios, primero en un período de prueba, para restitución y luego a largo plazo, hasta desaparecer el conflicto.

En la historia han existido grandes mediadores, por ejemplo en el antiguo testamento de la Biblia se encuentra el gran mediador llamado Moisés el cual servía de mediador primeramente entre el pueblo y Jehová, al principio el solo era el único que servía de mediador entre los conflictos que surgían ante el pueblo que lideraba, hasta que un día su suegro Jetro le sugirió que ya no conociera el los todos los conflictos del pueblo porque terminaría muriendo a causa de que eran muchos porque se sentaba desde la mañana hasta el atardecer, Jetro el suegro de Moisés le sugirió que preparara hombres los cuales les enseñara como hacer la labor de mediadores y fue así que Moisés sobre las cantidades de mil y sobre las cantidades de cientos y sobre las cantidades de cincuenta y sobre las cantidades de diez, y conocían y resolvían los asuntos que eran

² Carlos, Carrasco. **Manual de información básica para mediadores**. Pág. 2.



poco complicados y los asuntos difíciles los traían al gran líder Moisés para que el resolviera, fue de esta manera como logro descansar de la larga actividad que realizaba en busca de la resolución de conflictos entre el pueblo de Israel.

Hubieron momentos en la historia del gran libertador Moisés en la travesía del desierto rumbo a la tierra prometida en los cuales el pueblo desobedecía a Dios y quería destruirlos, sin embargo Moisés servía de intermediario y solucionador de conflictos entre el pueblo de Israel y su Dios para que el pueblo no fuera destruido y era tal el amor que tenía por el pueblo de Israel el libertador Moisés que prefería ser raído él de la faz de la tierra y no ver la destrucción del pueblo de Israel.

El gran maestro de maestros Jesús de Nazareth es el ejemplo de mediación, en una oportunidad cuando los fariseos encontraron a una mujer en el acto mismo del adulterio, la cual según la ley vigente en esos tiempos debía morir apedreada y la llevaron ante el maestro Jesus de Nazareth y le querían tentar, maestro le dijeron esta mujer la encontramos en el acto mismo del adulterio y la ley que nos rige establece que debe morir inmediatamente, pero él no le acusó simplemente se inclinó a tierra y comenzó a escribir con su dedo en tierra, que era lo que escribía nadie lo sabe pero luego se enderezó y les dijo el que de vosotros esté sin pecado que lance la primera piedra, todos se sintieron acusados y comenzaron a irse desde los más viejos hasta los más jóvenes quedando sola la mujer y Jesús; y él le pregunta a la mujer qué se hicieron los que te acusaban, ¿no te condenó ninguno? ella contestó ninguno Señor, él dijo ni yo te condeno vete y no peques más, en este pasaje bíblico se demuestra la mediación



que Jesús realizó y la calidad de la misma, que como mediador según las escrituras encuentra intercediendo ante el padre por todo la creación y es catalogado por el gran apóstol Pablo como el único y más grande mediador de la actualidad.

En la Edad Antigua, fueron muy importantes las relaciones entre pueblos, como lo fue la creación de los tribunales rabinos judíos y los rabinos europeos, quienes al principio fueron decisivos en la solución de conflictos o de disputas entre miembros de esta fe, que tenían como función la protección de la propia identidad de la cultura y la misma religión.

Con el paso del tiempo muchos pueblos tuvieron un cambio progresivo, convirtiéndose en Estados nacionales; esto es, pueblos más independientes con sus diferentes culturas y creencias religiosas entre otras; los mediadores asumen un papel diferente ya que pasan a ser intermediadores diplomáticos, formales o seculares, pero el rol que nace es más encaminado a resolver conflictos de índole social; por supuesto, en un proceso que brinda información clara y precisa a las partes en conflicto, para lograr un verdadero acuerdo mutuo a largo plazo.

Una de las primeras prácticas de mediación con carácter amigable, fue utilizada en países como China y Japón, en donde la filosofía y la religión fueron tópicos muy importantes para el desarrollo de una sociedad, denominado consenso social, porque las relaciones en armonía son principalmente darle énfasis a las relaciones humanas para completar el ciclo armónico.



“Otro de los casos en donde se ha practicado la conciliación o mediación es en América, donde los tribunales legos (motos courts), se han convertido en los mecanismos para resolver conflictos sociales o disputas territoriales, los cuales también se han generalizado en países como Arabia Saudita y pueblos árabes, por la lucha inclusive de la religión. En esta cultura se crearon: “Los tribunales especiales denominados legos, su función era movilizarse de un lugar a otro con el objetivo de resolver un conflicto entre vecinos de tribus, para llegar a una solución integral en armonía”.³

El Estado guatemalteco, ha vivido conflictos de guerra en los cuales se ha necesitado la intervención de otras organizaciones internacionales para lograr la solución de conflictos entre la guerrilla y las fuerzas del ejército guatemalteco, fueron muchos años de enfrentamiento armado los cuales dejaron muchas pérdidas humanas pero se firmaron los Acuerdos de Paz el 29 de diciembre de 1996 en la cual el ejército guatemalteco y las la guerrilla se comprometieron a ya no estar en guerra nunca más y así poner fin al conflicto armado que por mucho tiempo se llevó a cabo en el territorio guatemalteco.

Las crisis en el ámbito Estado y población siempre van a existir pero es importante que qué siempre primeramente se busque la conciliación y no acudir a la guerra, porque los conflictos nunca traen nada bueno, siempre habrán pérdidas de todo tipo y debe perdurar la paz y así mantener el estado de derecho en el cual se respeten los derechos de todos por igual, el conflicto siempre dejará derramamiento de sangre y es lo que se debe evitar, se debe acudir siempre a la mediación para lograr la conciliación,

³ Ibid. Pág.3.



1.1.2. Definición de la mediación

El autor Christopher Moore, define a la mediación como: “La intervención en una disputa o negociación, de un tercero, imparcial y neutral que carece de poder autorizado de decisión para ayudar a las partes en disputa a alcanzar voluntariamente su propio arreglo mutuamente aceptable”.⁴

1.1.3. Características de la mediación

Como un método alternativo de resolución de conflictos, la mediación tiene características que le son propias siendo las siguientes:

a) Voluntaria

Porque las partes, sin ningún tipo de coerción, aceptan voluntariamente buscar una solución de su conflicto por medio de la mediación y para el efecto se firma un convenio en el cual se comprometen a que lo pactado será confidencial, y se respetara sin acudir a otro tribunal, en pocas palabras pacto de caballeros, lo cual significa que será respetado tal como se pactó, evitando de esta manera acudir a los órganos jurisdiccionales.

⁴ Moore, Christopher. **El proceso de mediación**. Pág. 52.



b) Cooperación

Las partes proporcionan información en forma amplia, tienen buena disposición para proponer opciones de un acuerdo y escuchan atentas las intervenciones de la otra parte, se someterán de forma voluntaria a los acuerdos que beneficien a las partes y no solamente a una de ellas.

c) Autocomposición

La solución debe surgir de las propuestas y opciones generadas por las partes y como fórmula de arreglo al conflicto, son ellas mismas las que proporcionan sus soluciones y llegan a puntos ecuanímenes para las partes en conflicto.

d) Acuerdo en el futuro

Beneficiará las relaciones interpersonales con vista al futuro, previendo problemas posteriores, los cuales no trascenderán por el arreglo acordado, el cual beneficiará a las partes en conflicto.

e) De forma rápida

Los conflictos por lo regular tardan años pero al pactarse que se solucionarán de forma rápida entre las partes en conflicto, puede terminarse con el problema a las pocas



semanas de haberse iniciado el conflicto, a veces en una sola audiencia en una o dos horas, aunque en la mayor parte de las veces se llega a un acuerdo después de una sola audiencia, las disputas complejas pueden requerir audiencias adicionales, puede no alcanzar el tiempo de una audiencia o las partes pueden querer hablar a sus cónyuges o socios antes de aceptar la propuesta, pero la solución llega casi inmediatamente. En comparación, uno de los inconvenientes más grandes del sistema judicial es la tardanza, de tal modo que a menudo, cuando llega la sentencia ya es muy tarde.

f) Confidencial

Una de las características más importantes del proceso mediador, es la confidencialidad, no hay mayor obligación para el mediador que la de guardar el secreto de todo lo que le sea revelado en la o las audiencias respectivas; sin este deber la mediación no funcionaría, porque las partes no se verían libres de explorar honestamente todos los aspectos de su disputa y posibles caminos para un acuerdo.

Las partes deben estar seguras de que nada de lo que dicen será usado en su contra para el caso de que la mediación falle y tenga que recurrirse a un tribunal, por ello las sesiones de mediación son siempre a puertas cerradas, todo lo que se habla y se discute en las audiencias es siempre confidencial, no se transcribe en un expediente ni puede filtrarse información a la prensa, y los presentes deben guardar tales secretos aun de sus familiares para que nadie más sepa que fue lo que se trató en dicha



audiencia, el mediador tampoco puede difundirlo, ya que una de las reglas básicas de su oficio es la confidencialidad.

Por el contrario, las constancias de un litigio en la justicia dentro del sistema formal son públicas, esto quiere decir que cualquier persona puede acudir y enterarse de lo que se ha tratado en la audiencia ante los tribunales de justicia, más aún si el juicio es público y oral carecen de toda confidencialidad y las partes están expuestas a los medios masivos de comunicación.

La mediación siempre es estrictamente privada, inclusive si no se logra el acuerdo, el centro de mediación o el mediador puede hacer saber a cualquier órgano jurisdiccional, que la mediación no tuvo éxito en el sentido de haber logrado acuerdo, pero no puede informar sobre los temas reservados y tratados con minuciosidad en la referida audiencia.

g) Económica

Los servicios se dan de forma gratuita, sin ninguna forma de remuneración para ninguna de las partes.

h) Justa

La solución a toda controversia se adapta a las necesidades comunes de las partes,



pues son ellas las que encuentran las soluciones a los conflictos, de forma justa y ecuánime para las partes en conflicto.

1.1.4. Objeto de la mediación

El principal objeto de la mediación es buscar consensuar entre las partes afectadas, evitando el enfrentamiento y derramamiento de sangre. Se pretende que las partes en conflicto se pongan de acuerdo en dialogar para en contra una forma ecuánime de la resolución del conflicto.

1.2. La conciliación

Según por grande o pequeño que sea debe someterse a conciliación para evitar gastos y costas procesales para ambas partes, también es una forma de evitar el congestionamiento en los tribunales de justicia, si todos pensásemos de la misma manera considero que la aplicación de la justicia fuera más rápida, en Guatemala en virtud que los tribunales cuando más trabajo tienen les es más difícil resolver las peticiones que le son sometidas a su conocimiento.

La conciliación es en mi opinión el medio más importante para resolver las dificultades suscitadas, ya que el pleito nunca es bueno, se pierde más, incluso cuando se somete a una persona a litigio cuando termina el mismo solo se gana un enemigo más, por lo cual considero que la conciliación es una de las grandes virtudes que existen para



poner fin a los conflictos, de cualquier índole.

1.2.1. Definición

Según José Roberto Junco Vargas: “La conciliación se ha definido como un mecanismo mediante el cual las partes entre quienes existe un conflicto susceptible de transacción, originado en un negocio mercantil o derivado de actividades comerciales o sociales, tratan de superar la controversia existente, con la colaboración de un tercero, experto, objetivo e imparcial, quien orienta a aquéllas en las fórmulas propuestas por todos, con la finalidad de acabar el conflicto y evitar que llegue a la justicia ordinaria o arbitral”.⁵

Según la Real Academia de la Lengua Española la conciliación “Es la acción y efecto de conciliar, o la conveniencia de una cosa con otra, el cual puede ser un acto de comparecencia de las partes litigantes ante el juez para lograr un acuerdo”.⁶

Según el tratadista Manuel Ossorio establece que la conciliación: “Es la acción y efecto de conciliar, de componer y ajustar los ánimos de los que estaban opuestos entre sí; dentro del ámbito del Derecho Procesal, la audiencia previa a todo juicio civil, laboral o de injurias, en que la autoridad judicial trata de avenir a las partes para evitar el proceso. No siempre se requiere que el intento conciliatorio sea previo, pues algunas legislaciones admiten, especialmente en materia laboral, que el juez pueda intentar en

⁵ Junco Vargas, José Roberto. **La conciliación, aspectos sustanciales y procesales**. Pág. 33.

⁶ Grupo Editorial Océano, S.A. **Diccionario enciclopédico**. Pág. 380.



cualquier momento la conciliación de los litigantes. En doctrina se han discutido ampliamente las ventajas y los inconvenientes de que actúe de conciliador el juez que entiende en el asunto, pues no faltan quienes creen que su intervención conciliatoria prejuzga el asunto o coacciona a las partes. En la Argentina, en materia laboral, el acto previo de conciliación se celebraba ante una comisión de conciliación, suprimida por la ley 18.345, y encomendada al juez o al funcionario del juzgado en quien delegase. Innecesario parece añadir que las partes pueden conciliarse en cualquier momento del juicio. En el Derecho del Trabajo suelen también admitirse o exigirse actos conciliatorios ante la autoridad administrativa de aplicación o ante comisiones constituidas al efecto, para resolver las divergencias entre obreros y patronos o como trámite previo a las medidas de acción directa. En materia penal, algunas legislaciones exigen la celebración de un acto conciliatorio previo para dar curso a las querellas por calumnia o injuria”.⁷

Según la Ley de Arbitraje, Decreto 67-95 del Congreso de la República en el Artículo 49, regula como otras disposiciones de resolver conflictos la conciliación, que: “La conciliación es un mecanismo o alternativa no procesal de resolución de conflictos, a través de la cual las partes, entre quienes exista una diferencia originada en relaciones comerciales o de cualquier otra índole, tratan de superar el conflicto existente, con la colaboración activa de un tercero, objetivo e imparcial, cuya función esencial consiste en impulsar las fórmulas de solución planteadas por las partes o propuestas por él evitando así que el conflicto llegue a instancia jurisdiccional o arbitral”.

⁷ Ossorio, Manuel Op. Cit. Pág. 189.



“En el Artículo 50, de la referida ley establece la substanciación de la conciliación: intervención de un tercero en el proceso de conciliación podrá ser administrada por entidades establecidas para dichos propósitos, tales como los centros de arbitraje y conciliación y otras entidades similares. El resultado de la conciliación deberá hacerse constar por escrito, sea en escritura pública, en documento privado, legalizado por notario, o bien mediante acta notarial, y producirá plena prueba en juicio arbitral o jurisdiccional, en el caso de que no se cumpla con los acuerdos de la conciliación”.

1.3. El arbitraje

Es el procedimiento por el cual las personas naturales o jurídicas pueden someter previo convenio, a la decisión de uno o varios mediadores las cuestiones litigiosas, surgidas o que puedan surgir, en materia de su libre disposición conforme a derecho. La resolución adoptada por los árbitros se denomina laudo arbitral y tiene la eficacia de cosa juzgada, pudiendo ser ejecutables de manera forzosa por los tribunales ordinarios de justicia.

El arbitraje puede ser de derecho, cuando los árbitros fallan de acuerdo con la legislación aplicable, por lo que se les exige ser letrados en ejercicio; o de equidad, si fallan de acuerdo con su leal saber y entender y sin sujeción a trámites, debiendo tan sólo dar la oportunidad a las partes para ser oídas y presentar las pruebas que estimen convenientes, para lo que basta que sean personas naturales que se hallen, desde su aceptación, en el pleno ejercicio de sus derechos civiles. En el primero, el laudo tiene el



mismo valor que una sentencia de instancia y puede ser objeto de recurso en cuanto a fondo, mientras que en el segundo, el valor del laudo es el de una sentencia firme y definitiva.

La legislación guatemalteca no aporta ninguna definición que se refiera directamente o integralmente acerca del arbitraje es decir, que en la Ley de Arbitraje el legislador quiso interpretar y crear una ley que coadyuvara en la conciliación, pero a pesar de que es sustantiva no es aplicable en su totalidad a los conflictos sociales que surgen en una sociedad que inicia un proceso democrático, por lo cual se considera que es un juicio que ejerce el mediador en relación a la controversia existente entre dos o más personas, teniendo el conocimiento de los argumentos y pruebas aportadas por las partes para así emitir un veredicto denominado laudo arbitral, el cual contiene tanto características como efectos de una sentencia judicial.

En el primer considerando de la Ley de Arbitraje enfatiza que en un gran número de Estados de la comunidad jurídica internacional, el desarrollo del arbitraje ha cobrado una significativa importancia como un medio alternativo para la resolución de conflictos, ya que dicho procedimiento no sólo contribuye con el descongestionamiento de la pesada carga de los tribunales jurisdiccionales, sino que además, ayuda a que los conflictos que son susceptibles de resolverse por este medio, sean resueltos realmente con celeridad y eficacia.

El segundo considerando trata específicamente de que dentro del ordenamiento jurídico



guatemalteco, el régimen legal aplicable al arbitraje, actualmente contenido en Código Procesal Civil y Mercantil, Decreto Ley 107, contiene una serie de normas y disposiciones que han dejado de representar los avances más recientes en esta materia; y que por ende, se han constituido en verdaderos obstáculos para que las partes interesadas puedan usar efectiva y continuamente el arbitraje, no lográndose por ello los beneficios considerados anteriormente; asimismo, en el tercer considerando de dicha ley se indica que la sustitución del régimen legal aplicable en Guatemala al arbitraje, deviene no sólo de la necesidad de modernizar las normas pertinentes para lograr los beneficios ya citados, sino que se hace también una necesidad a la luz de los tratados y convenciones internacionales en materia de arbitraje que la república de Guatemala ha suscrito y ratificado y que sí recogen las tendencias modernas en esta materia, haciéndose por ende imperioso lograr la adecuación de las normas internas con las de origen internacional, para obtener un sistema armónico y progresista en materia de arbitraje.

1.3.1. Antecedentes históricos del arbitraje

“Hasta fecha reciente los conflictos entre los inversionistas extranjeros y el país en el cual operaban, se resolvían mediante la intervención diplomática, en el sentido de que, cuando los primeros se sentían afectados por el Estado, se dirigían a sus propias autoridades nacionales para que fueran ellas las que planteasen sus reclamaciones a través de gestiones en el plano oficial. Nos encontramos así, con que la controversia



se convertía en un conflicto entre Estados”.⁸

“De hecho, frente a esa dinámica imperante a nivel mundial, las Constituciones venezolanas de 1881 y de 1891 señalaron en sus respectivos Artículos 10 que los extranjeros gozarán de los mismos derechos civiles que los venezolanos, y en sus personas y propiedades de la misma seguridad que los nacionales. Solo podrán usar de la vía diplomática según los tratados públicos y en los casos que el Derecho lo permita”.⁹

“Es el caso que, muchas veces, las aludidas gestiones diplomáticas, eran seguidas de conflictos armados, por lo cual, en definitiva, era este uso de la fuerza armada el recurso para zanjar diferencias, de manera tal que, en las controversias entre los Estados desarrollados y los países pobres, siempre resultaban imponiéndose los primeros. El caso de Venezuela, y el bloqueo a sus costas durante el Gobierno de Cipriano Castro, es revelador de la tendencia de los Estados desarrollados en el siglo XIX y principios del siglo XX, de ejercer sobre los países llamados en esa época “atrasados”, fuertes presiones financieras y militares, para proteger sus inversiones que, en definitiva, redundaban a favor de la expansión de sus intereses económicos, y políticos”.¹⁰

“Muchos fueron los casos en que, la intervención armada se produjo con la excusa de proteger inversiones privadas, tales como la situación presentada con Túnez, que había

⁸ Pinto, Mónica. **Derecho internacional, vigencia y desafíos en un escenario globalizado**. Pág. 20.

⁹ *Ibid.* Pág. 21.

¹⁰ Velasco, Mario. **Instituciones del Derecho Internacional**. Pág. 3.



contratado varios empréstitos en Francia, lo cual llevaría a este país a imponer un protectorado para tutelar a los bancos acreedores. Otro ejemplo es el de Egipto, que fue sometido al control de una comisión que, al decretar grandes reducciones presupuestarias, provocó un malestar tal en la población, que todo ello favoreció una rebelión que fue aprovechada por Gran Bretaña para intervenir militarmente e imponer su dominio político en Egipto”.¹¹

“Otro caso es el del Sultán de Marruecos, quien para pagar unas deudas de guerra, solicitó un préstamo, dando en garantía el ingreso de sus aduanas. Al impedir la renovación del préstamo por considerar que lo que había surgido de todo el proceso era una intromisión inaceptable de una potencia extranjera (Francia) en los asuntos de su país, le otorgó la excusa perfecta a dicha potencia para intervenir militarmente, y establecer su propio protectorado en Marruecos. Hay muchos otros casos en que se produjeron ocupaciones territoriales de las poderosas potencias europeas y norteamericana, las cuales estuvieron determinadas bien por las deudas financieras adquiridas por los países denominados atrasados, o bien para adquirir el control de estratégicas reservas de hidrocarburos y otros recursos naturales. También se recuerdan las intervenciones armadas de Francia en México en el período 1838-1839; los conflictos entre los Estados Unidos y México 1835-1861; las intervenciones armadas de Francia e Inglaterra en el Río de la Plata 1838-1850; la segunda intervención armada de Francia en México 1861-1867; así como la intervención de Alemania, Francia, Gran Bretaña y otros países en China en 1900”.¹²

¹¹ *Ibid.* Pág. 4.

¹² Pinto, Mónica. *Op. Cit.* Pág. 22.



“Ahora bien, esas intervenciones diplomáticas y armadas, evolucionaron a una fórmula mucho más sutil de violación de la independencia y la soberanía de los países en vías de desarrollo del derecho arbitral. A tal efecto, esta fue la vía ideada y exigida por las grandes potencias a los países débiles, para evitar los conflictos armados, que tanto daño les hacían a sus economías y a sus pueblos. Naturalmente, la creación de estos arbitrajes, fue acompañada de un estricto proceso de control y adaptación de los mismos a los intereses de los países desarrollados”.¹³

“El salto de la injerencia armada, a la intervención mediante procesos arbitrales, se dio en las Conferencias de Paz de la Haya de 1899 y 1907. Por lo que atañe a la conferencia que se celebró en la Haya del 18 de mayo al 29 de julio de 1899, dentro de los puntos principales a los cuales la conferencia se avocó, según la circular del Conde Mouravieff, destacó, aceptar el principio del uso de los buenos oficios, la mediación y el arbitraje en los casos que así lo requieran, con el objeto de prevenir los conflictos armados entre las naciones; así como llegar a un acuerdo con respecto al modo de emplear los buenos oficios, y establecer una práctica uniforme sobre su uso. Se desarrolló así una institución que, en el fondo escondía un chantaje a los países débiles (o aceptaban el arbitraje bajo principios jurídicos impuestos por las grandes potencias, o se verían sometidos a conflictos armados ante cualquier discrepancia). Surgió así, el arbitraje, como una reacción a la Doctrina Drago y las formulaciones jurídicas de la misma a través de las ideas de Carlos Calvo, fuertemente defendidas por algunos países Latinoamericanos”.¹⁴

¹³ Balandro, Rubén. **Arbitraje comercial internacional**. Pág. 22.

¹⁴ Velasco, Mario. **Op. Cit.** Pág. 18.



“En la Conferencia de la Haya de 1907, nuevamente las grandes potencias insistieron en ratificar la nueva institución surgida en la Conferencia anterior: el arbitraje internacional. De hecho, la delegación norteamericana, en respuesta a la insistencia Latinoamericana sobre la doctrina Drago, expresó que, la renuncia al uso de la fuerza para obtener el pago de una deuda o el cumplimiento de un contrato, estaba condicionada a la aceptación de una solución arbitral por la Nación deudora o en incumplimiento. El delegado norteamericano Horatio Porter, al efecto presentó la proposición que lleva su nombre. La propuesta era del tenor siguiente:

Artículo 1. “Las potencias contratantes convienen en no recurrir a la Fuerza Armada, para el cobro de “deudas contractuales” al gobierno de un país, por el gobierno de otro país, como debidas a sus nacionales. Sin embargo, esta estipulación no podrá ser aplicada cuando el Estado deudor rechace o deje sin respuesta un ofrecimiento de arbitraje, o en caso de aceptación haga imposible el establecimiento del compromiso, o después del arbitraje deje de conformarse a la sentencia pronunciada”.

Artículo 2. “Queda además convenido que el arbitraje mencionado en el artículo anterior, será sometido a los procedimientos previstos en el Título IV Capítulo III de la Convención de la Haya para el Arreglo Pacífico de los Conflictos Internacionales. La sentencia arbitral determinará, salvo los arreglos particulares de las partes, el tiempo y modo de pago”.¹⁵

“Paralelamente al establecimiento de la función del arbitraje (protección de los

¹⁵ Menjuc, Michel. *Derecho Comercial Internacional*. Pág. 25.



intereses económicos y comerciales de las grandes potencias), se despertó el interés de los Estados por la ejecutabilidad de los laudos, no solo expresada en su legislación interna sino también en tratados internacionales”.¹⁶

“El arbitraje llegó, pues, al siglo XX como una vía de instrumento jurídico para las intervenciones de los países desarrollados, en las Naciones más débiles que, incumplían onerosas condiciones de préstamos, o, que intentaban regular soberanamente sus reservas naturales estratégicas. Las Convenciones de La Haya de 1899 y de 1907, simplemente fueron los instrumentos para la imposición generalizada de dicha institución”.¹⁷ (sic)

“Se debe mencionar, en esta reseña histórica acerca de las modalidades de la decisión de los conflictos planteados por los particulares contra los Estados, una normativa que le reconoció a éstos, en sede internacional, deberes y derechos, lo cual *debería constituir la base sustantiva de los litigios, cualquiera sea el medio para dilucidarlos*. En efecto, en fecha 12 de diciembre de 1974 fue adoptada mediante la Resolución 3281 del XXIX período de la Asamblea General de la ONU, la Carta de los Derechos y Deberes Económicos de los Estados”.¹⁸

“El 10 de junio de 1958 fue elaborada, en las Naciones Unidas, la Convención sobre el Reconocimiento y Ejecución de las Sentencias Arbitrales Extranjeras, denominada Convención de Nueva York, que entró en vigencia el 7 de junio de 1959, esto es, el

¹⁶ *Ibid.* Pág. 26.

¹⁷ Balandro, Rubén. *Op. Cit.* Pág. 23.

¹⁸ Granados, Jaime. *Solución de Controversias Comerciales.* Pág. 107.



nonagésimo día siguiente a la fecha del depósito del tercer instrumento de ratificación de adhesión, como reza su artículo 12. La Convención de Nueva York se erigió así como la pauta fundamental para los arbitrajes en el ámbito internacional, aun cuando solo estuviese destinada al reconocimiento y ejecución de los laudos. Ella fue de gran importancia para la divulgación y estímulo de la labor arbitral, ya que la misma se destinaba al reconocimiento y ejecución de las sentencias arbitrales, dictadas en el territorio de un Estado distinto de aquel en que se pida el reconocimiento y la ejecución y, que tengan su origen en diferencias entre personas naturales o jurídicas”.¹⁹

“En los países Latinoamericanos, al igual que en muchos países de Europa Continental, el interés público, y la cláusula del Estado Social, son causa suficiente para la actuación pública imponiendo límites a los derechos económicos privados sin afectar su núcleo esencial, debiendo los actores del sistema económico adaptar su actuación a las disposiciones regulatorias existentes. Las experiencias recientes vinculadas con la crisis económica mundial, demuestran además, que la presencia y regulación del Estado, no sólo es deseable, sino necesaria. Coartar dicha presencia, o limitarla con conceptos como la expropiación indirecta, el trato justo y no discriminatorio, que sin duda se inscriben en un proteccionismo exacerbado del inversionista, no contribuye al desarrollo de los países que reciben la inversión, sino que, más bien, coartan el mismo, por ello, se hace necesario no sólo un escrutinio del sistema imperante de arbitraje internacional de inversiones, sino además, una revisión crítica de la base sustantiva que sirve para la solución de los conflictos”.²⁰

¹⁹ Gaspar Lera, Silvia. *El ámbito de aplicación del arbitraje*. Pág. 40.

²⁰ *Ibid.* Pág. 41.



1.3.2. Definición de arbitraje

El tratadista Manuel Ossorio, lo define como: “Acción y facultad de resolución encomendada a un árbitro, el cual debe ser imparcial cuando realice un juicio arbitral”.²¹

1.3.3. Análisis de la Ley de Arbitraje en relación a su función establecida por la ley

Artículo 1. “La presente ley se aplicará al arbitraje nacional y al internacional, cuando el lugar del arbitraje se encuentre en el territorio nacional, sin perjuicio de cualquier tratado multilateral o bilateral vigente del cual Guatemala sea parte”.

El Artículo 2, establece lo que es un Arbitraje internacional y establece dos incisos para explicarlo siendo los siguientes:

“1) Un arbitraje internacional, es cuando:

a) Las partes en un acuerdo de arbitraje tienen, al momento de su celebración, sus domicilios en Estados diferentes, o

b) Uno de los lugares siguientes está situado fuera del Estado en el que las partes tienen sus domicilios:

²¹ Ossorio, Manuel. Op. Cit. Pág. 83.



i) El lugar del arbitraje, si éste se ha determinado en el acuerdo de arbitraje o con arreglo al acuerdo de arbitraje.

ii) El lugar del cumplimiento de una parte sustancial de las obligaciones de la relación comercial o el lugar con el cual el objeto de litigio tenga una relación más estrecha; o

c) Las partes han convenido expresamente en que la cuestión objeto del acuerdo de arbitraje está relacionada con más de un Estado.

2) Para los efectos del numeral 1) de este Artículo, se entenderá que:

a) Si alguna de las partes tiene más de un domicilio, el domicilio será el que guarde una relación más estrecha con el acuerdo de arbitraje.

b) Si una parte no tiene ningún domicilio o residencia habitual, se considerará domiciliada en el lugar donde se encuentre.”

Referente al objeto de arbitraje en el Artículo 3, preceptúa: “Materia Objeto de Arbitraje:

1) La presente ley se aplicará en todos aquellos casos en que la controversia verse sobre materias en que las partes tengan libre disposición conforme a derecho.

2) También se aplicará la presente ley a todos aquellos otros casos en que, por disposición de otras leyes, se permita el procedimiento arbitral, siempre que el acuerdo



arbitral sea válido conforme esta ley.

3) No podrán ser objeto de arbitraje:

a) Las cuestiones sobre las que haya recaído resolución judicial firme, salvo los aspectos derivados de su ejecución.

b) Las materias inseparablemente unidas a otras sobre las que las partes no tengan libre disposición.

c) Cuando la ley lo prohíba expresamente o señale un procedimiento especial para determinados casos”.

d) Quedan excluidos del ámbito de aplicación de la presente ley los arbitrajes laborales.

El Artículo 4 en lo referente a definiciones que brinda la ley preceptúa que para los efectos de la presente ley se deben entender de la manera siguiente:

“a) Acuerdo de Arbitraje o simplemente acuerdo

Es aquél por virtud del cual las partes deciden someter a arbitraje todo o ciertas controversias que hayan surgido o puedan surgir entre ellas respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual.



b) Arbitraje

Significa cualquier procedimiento arbitral, con independencia de que sea o no una institución arbitral permanente ante la que se lleve a cabo.

c) Institución arbitral permanente o simplemente institución

Significa cualquier entidad o institución legalmente reconocida, a la cual las partes pueden libremente encargar, de conformidad con sus reglamentos o normas pertinentes, la administración del arbitraje y la designación de los árbitros.

d) Tribunal arbitral

Significa tanto un solo árbitro como la pluralidad de árbitro.

e) Tribunal

Significa un órgano del sistema judicial de este país, ya sea unipersonal o colegiado”.

El Artículo 5 de la referida Ley establece las reglas de la interpretación del arbitraje las cuales son las siguientes:

“a) Cuando una disposición de la presente ley, excepto el Artículo 36, deje a las partes



"a) Cuando una disposición de la presente ley, excepto el Artículo 36, deje a las partes la facultad de decidir libremente sobre un asunto, esa facultad entraña la de autorizar a un tercero, incluida una institución, a que adopte esa decisión.

b) Cuando una disposición de la presente ley se refiera a un acuerdo que las partes hayan celebrado o que puedan celebrar o cuando, en cualquier otra forma, se refiera a un acuerdo entre las partes, se entenderán comprendidas en ese acuerdo todas las disposiciones del reglamento de arbitraje que en él se pudiera mencionar o incorporar.

c) Cuando una disposición de la presente ley, excepto el inciso a) del Artículo 32 y el inciso a) del párrafo 2) del Artículo 41, se refiera a una demanda, se aplicará también a una reconvención, y cuando se refiera a una contestación, se aplicará asimismo a la contestación a esa reconvención".

Dentro del acuerdo de arbitraje y las formas de este el Artículo 10, de la referida ley preceptúa la forma del acuerdo de arbitraje siendo la siguiente:

"1) El acuerdo de arbitraje deberá constar por escrito y podrá adoptar la fórmula de un compromiso o de una cláusula compromisoria, sin que dicha distinción tenga consecuencia alguna con respecto a los efectos jurídicos del acuerdo de arbitraje. Se entenderá que el acuerdo consta por escrito cuando esté consignado en un documento firmado por las partes o en un intercambio de cartas, telegramas, telefax, u otros medios de telecomunicación que dejen constancia del acuerdo, o en un intercambio de



escritos de demanda y contestación en los que la existencia de un acuerdo sea afirmada por una parte sin ser negada por la otra. La referencia hecha en un contrato a un documento que contiene una cláusula arbitral constituye acuerdo de arbitraje, siempre que el contrato conste por escrito y la referencia implique que esa cláusula forma parte del contrato.

2) El acuerdo arbitral podrá constar tanto en una cláusula incluida en un contrato, o en la forma de un acuerdo independiente.

c) Si el acuerdo de arbitraje ha sido incorporado a contratos mediante formularios o mediante pólizas, dichos contratos deberán incorporar en caracteres destacados, claros y precisos, la siguiente advertencia este contrato incluye un acuerdo de arbitraje”.

El Artículo 11 preceptúa: “La excepción de incompetencia fundada en el acuerdo de arbitraje siendo la siguiente:

1) El acuerdo arbitral obliga a las partes a respetar y cumplir lo estipulado. El acuerdo arbitral impedirá a los jueces y tribunales conocer de las acciones originadas por controversias sometidas al proceso arbitral, siempre que la parte interesada lo invoque mediante la excepción de incompetencia.

Se entenderá que las partes renuncian al arbitraje y se tendrá por prorrogada la



competencia de los tribunales cuando el demandado omite interponer la excepción de incompetencia.

2) Si se ha entablado la acción a que se refiere el párrafo 1) del presente Artículo, habiéndose hecho valer la excepción de incompetencia, se podrá, no obstante, iniciar o proseguir las actuaciones arbitrales y dictar un laudo mientras la cuestión esté pendiente ante el tribunal”.

Referente a las medidas provisionales, el “Artículo 12 preceptúa que: “Salvo lo establecido en el Artículo 22, cualquiera de las partes podrá solicitar del tribunal competente las providencias cautelares que estime adecuadas para asegurar su derecho.

No se entenderá como renuncia del acuerdo de arbitraje el hecho de que una de las partes, ya sea con anterioridad a las actuaciones arbitrales o durante su tramitación, solicite de un tribunal la adopción de providencias cautelares provisionales ni que el tribunal conceda esas providencias”.

Para el nombramiento de los árbitros, el Artículo 15 indica los parámetros siguientes:

“1) Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos 4) y 5) del presente Artículo, las partes podrán acordar libremente o someter al reglamento de la entidad encargada de administrar el arbitraje, el procedimiento para el nombramiento del árbitro o los árbitros.



2) A falta de tal acuerdo, se deberá proceder de la siguiente manera:

a) En el arbitraje con tres árbitros, cada parte nombrará un árbitro y los dos árbitros así designados nombrarán al tercero; luego, entre los tres árbitros, designarán a quien fungirá como Presidente del Tribunal Arbitral, y si no logran ponerse de acuerdo, ejercerá como Presidente el de mayor edad. Si una parte no nombra al árbitro dentro de un plazo de quince días del recibo de un requerimiento de la otra parte para que lo haga, o si los dos árbitros no consiguen ponerse de acuerdo sobre el tercer árbitro dentro de los quince días siguientes contados desde su nombramiento, la designación será hecha, a petición de una de las partes, por el tribunal competente conforme al Artículo 9.

b) En el arbitraje con árbitro único, si las partes no consiguen ponerse de acuerdo sobre la designación del árbitro luego de transcurridos quince días desde que se hizo el primer requerimiento para ello, éste será nombrado a petición de cualquiera de las partes, por el tribunal competente conforme al Artículo 9.

c) Una vez designado un árbitro, éste deberá manifestar por escrito su aceptación dentro de las dos semanas siguientes a su designación. Vencido dicho plazo, a falta de manifestación expresa, se tendrá como aceptada tácitamente la designación. Una vez recaída la aceptación del árbitro único o la del último árbitro, si el tribunal arbitral estuviere compuesto por más de un árbitro, dicho tribunal arbitral se considerará legalmente constituido.



- 3) Cuando en un procedimiento de nombramiento convenido por las partes, ya sea:
- a) Una parte no actúa conforme a lo estipulado en dicho procedimiento.
 - b) Las partes, o los árbitros, no puedan llegar a acuerdo conforme al mencionado procedimiento.
 - c) Un tercero, incluida una institución, no cumpla una función que se le confiera en dicho procedimiento, entonces, cualquiera de las partes podrá solicitar al tribunal competente conforme al Artículo 9, que adopte las medidas necesarias, a menos que en el acuerdo sobre el procedimiento de nombramiento se prevean otros medios para conseguirlo.
- 4) Toda decisión sobre las cuestiones encomendadas en los párrafos 2) o 3) del presente Artículo al tribunal competente conforme al Artículo 9, será definitiva, y por consiguiente no cabrá recurso, remedio procesal o impugnación alguna en contra de dicha decisión. Al nombrar un árbitro, el tribunal tendrá debidamente en cuenta las condiciones requeridas para un árbitro por el acuerdo entre las partes y tomará las medidas necesarias para garantizar el nombramiento de un árbitro independiente e imparcial. En el caso de árbitro único o del tercer árbitro, tendrá en cuenta asimismo la conveniencia de nombrar un árbitro de nacionalidad distinta a la de las partes, si el arbitraje fuera internacional.
- 5) Los árbitros no representarán los intereses de ninguna de las partes, ejercerán el



cargo con absoluta imparcialidad e independencia”.

El Artículo 19 preceptúa lo referente al nombramiento de un árbitro sustituido siendo el siguiente: “Cuando un árbitro cese en su cargo en virtud de lo dispuesto en los Artículos 17 o 18, o en los casos de renuncia por cualquier otro motivo o de remoción por acuerdo de las partes o de expiración de su mandato por cualquier otra causa; se procederá al nombramiento de un sustituto conforme al mismo procedimiento por el que se designó al árbitro que se ha de sustituir”.

El Artículo 21 del cuerpo legal objeto de la presente investigación establece la facultad arbitral para decidir acerca de su competencia dividiéndose este artículo en cuatro incisos siendo los siguientes:

1) El tribunal arbitral estará facultado para decidir acerca de su propia competencia, incluso sobre las excepciones relativas a la existencia o la validez del acuerdo de arbitraje. A ese efecto, un acuerdo que conste en una cláusula que forma parte de un contrato se considerará como un acuerdo independiente de las demás estipulaciones del contrato. La decisión del tribunal declarando nulo un contrato no entrañará por este solo hecho la nulidad de la cláusula en la que conste el acuerdo de arbitraje.

2) La excepción de incompetencia del tribunal arbitral deberá oponerse a más tardar en el momento de presentar la contestación de la demanda o de la reconvencción, en su caso. Las partes no se verán impedidas de oponer la excepción de incompetencia por



el hecho de que hayan designado a un árbitro o participado en su designación. La excepción basada en que el tribunal arbitral ha excedido o se está excediendo de su mandato deberá oponerse tan pronto como se plantee, durante las actuaciones arbitrales, la materia que supuestamente exceda su mandato. El tribunal arbitral podrá, en cualquier caso, estimar una excepción presentada más tarde de lo indicado en el primer párrafo, si considera justificada la demora.

3) El tribunal arbitral podrá decidir las excepciones a que se hace referencia en los párrafos 1 y 2 del presente artículo como cuestión previa, o un laudo sobre el fondo. Si, como cuestión previa, el tribunal arbitral se declara competente, cualquiera de las partes, dentro del plazo de quince días a partir del recibo de la notificación de esa decisión, podrá solicitar del tribunal competente conforme al Artículo 9, que resulta la cuestión y la resolución de este tribunal será definitiva y, no susceptible de ser revisada por recurso o remedio procesal alguno. Mientras esté pendiente dicha solicitud, el tribunal arbitral podrá proseguir sus actuaciones y dictar un laudo.

4) Tanto en los arbitrajes de derecho como en los arbitrajes de equidad, una vez constituido el tribunal, se entienden sometidas a él todas las cuestiones conexas con la principal, que surjan en el curso del mismo. En este caso, dichas cuestiones se tramitarán por el procedimiento que las partes convengan y, en su defecto por el señalado para los incidentes. No serán admitidas, sin embargo, las tercerías, la litispendencia ni los incidentes de acumulación. Si surgiere alguna cuestión de orden



criminal, los árbitros lo pondrán en conocimiento del juez competente, a quien remitirán la certificación de las constancias respectivas”.

En cuanto al procedimiento del Arbitraje el Artículo 24 de la citada Ley preceptúa que se hará en las condiciones siguientes:

“1) Con sujeción a lo dispuesto en el Artículo 23, las partes tendrán libertad para convenir el procedimiento a que se haya de ajustar el tribunal arbitral en sus actuaciones.

2) A falta de acuerdo, el tribunal arbitral podrá con sujeción a lo dispuesto en el Artículo 23, dirigir el arbitraje del modo que considere apropiado. Esta facultad conferida al tribunal arbitral incluye la de determinar la admisibilidad, la pertinencia y el valor de las pruebas y que para llevar a cabo dicho procedimiento se designará un lugar para llevar el arbitraje”.

Por otro lado el “Artículo 25, indica el lugar del arbitraje de la siguiente manera:

“1) Las partes podrán determinar libremente el lugar del arbitraje. En caso de no haber acuerdo al respecto, el tribunal arbitral determinará el lugar del arbitraje, teniendo en consideración las circunstancias del caso, inclusive la conveniencia de las partes.

2) Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo precedente, el tribunal arbitral podrá, salvo acuerdo en contrario de las partes, reunirse en el lugar que estime apropiado para



celebrar deliberaciones entre sus miembros, para oír a los testigos, a los peritos o a las partes, o para examinar mercancías u otros bienes o documentos”.

En cuanto a las actuaciones arbitrales se hará de acuerdo a lo que preceptúa el “Artículo 26, en los incisos siguientes:

1) Salvo que las partes hayan convenido otra cosa, las actuaciones arbitrales respecto de una determinada controversia se iniciarán en la fecha en que el demandado haya recibido el requerimiento de someter esa controversia a arbitraje.

2) La presentación de la demanda en las actuaciones arbitrales interrumpe la prescripción.

3) Si en el curso del proceso arbitral se transfiere derecho controvertido por acto entre vivos a título particular, el proceso prosigue entre las partes originarias. Si la transferencia a título particular ocurre por causa de muerte, el proceso se prosigue por el sucesor universal o en contra de él. En cualquier caso, el sucesor a título particular puede intervenir o ser llamado al proceso en calidad de parte y, si las otras partes consienten en ello, el enajenante o el sucesor universal puede ser objeto de exclusión. El laudo dictado contra estos últimos produce efectos contra el sucesor a título particular”.

Para nombrar peritos en la materia se deben llenar ciertas características establecidas



en el "Artículo 33, las cuales son:

- 1) Salvo acuerdo en contrario de las partes, el tribunal arbitral estará facultado para:
 - a) Nombrar uno o más peritos para que le informen sobre materias concretas que determinará el tribunal arbitral.
 - b) Solicitar a cualquiera de las partes que suministre al perito toda la información pertinente o que le presente para su inspección todos los documentos, mercancías u otros bienes pertinentes, o le proporcione acceso a ellos.
- 2) Salvo acuerdo en contrario de las partes, cuando una parte lo solicite o cuando el tribunal arbitral lo considere necesario, el perito, después de la presentación de su dictamen escrito u oral, deberá participar en una audiencia en la que las partes tendrán oportunidad de hacerle preguntas y de presentar peritos para que informen sobre los puntos controvertidos".

El procedimiento del laudo y la terminación de las actuaciones se regulan en el "Artículo 36, el cual preceptúa las normas aplicables al fondo del litigio.

- 1) El tribunal arbitral decidirá el litigio en los arbitrajes internacionales, de conformidad con las normas de derecho elegidas por las partes como aplicables al fondo del litigio. Se entenderá que toda indicación del derecho u ordenamiento jurídico de un Estado

determinado, se refiere, a menos que se exprese lo contrario, al derecho sustantivo de ese Estado y no a sus normas de derecho internacional privado. Si las partes no indicaren la ley que debe regir el fondo del litigio, el tribunal arbitral, tomando en cuenta las características y conexiones del caso, determinará el derecho aplicable.

2) En el caso de que el arbitraje sea de carácter internacional, el tribunal arbitral podrá tener en cuenta las prácticas y principios del derecho comercial internacional, así como los usos y prácticas comerciales de general aceptación.

3) Tanto en los arbitrajes nacionales, como en los internacionales, el tribunal arbitral decidirá con arreglo a las estipulaciones del contrato y tendrá en cuenta los usos mercantiles aplicables al caso”.

En el caso que la composición o arreglo sea amigable la figura legal que preceptúa el “Artículo 37, es: “ex aequo et bono,” de acuerdo a los siguientes incisos:

“1) En el arbitraje de equidad (ex aequo et bono), también llamado amigable composición, los árbitros no se encuentran obligados a decidir en base a las normas de derecho, sino que pueden hacerlo en conciencia o según su leal saber y entender.

2) Con excepción de lo dispuesto en el párrafo anterior, el arbitraje “de derecho” y el arbitraje “de equidad” (ex aequo et bono), se encuentran sujetos a la misma regulación contemplada en esta ley.



3) El tribunal arbitral compuesto de amigables componedores o árbitros arbitradores decidirá conforme a la equidad (ex aequo et bono) sólo si las partes lo han autorizado expresamente a hacerlo así. En las actuaciones arbitrales en que haya más de un árbitro, toda decisión del tribunal arbitral se adoptará, salvo acuerdo en contrario de las partes, por mayoría de votos de todos los miembros, dirimiendo los empates el voto del presidente”.

El árbitro presidente podrá decidir cuestiones de procedimiento, si así lo autorizan las partes o todos los miembros del tribunal arbitral, y las mismas permiten poder concluir en una transacción según el “Artículo 39, el cual refiere que:

1) Si, durante las actuaciones arbitrales, las partes llegan a una transacción que resuelva el litigio, el tribunal arbitral, dará por terminadas las actuaciones y, si lo piden las partes, y el tribunal arbitral no se opone, hará constar la transacción en forma de laudo arbitral en los términos convenidos por las partes.

2) El laudo en los términos convenidos se dictará con arreglo a lo dispuesto en el artículo 40 y se hará constar en él que se trata de un laudo. Este laudo tiene la misma naturaleza y efectos que cualquier otro laudo dictado sobre el fondo del litigio”.

El “Artículo 40 establece la forma de contenido del laudo siendo el siguiente:



1) El laudo se dictará por escrito y será firmando por el árbitro o los árbitros. En actuaciones arbitrales con más de un árbitro bastarán las firmas de la mayoría de los miembros del tribunal arbitral, siempre que se deje constancia de las razones de la falta de una o más firmas.

2) El laudo del tribunal arbitral deberá ser motivado, a menos que las partes hayan convenido en otra cosa o que se trate de un laudo pronunciado en los términos convenidos por las partes conforme al Artículo 39. Cuando el laudo sea motivado, el árbitro que no estuviera de acuerdo con la resolución mayoritaria, podrá hacer constar su criterio discrepante.

3) Constarán en el laudo, la fecha en que ha sido dictado y el lugar del arbitraje, determinado de conformidad con el párrafo 1) del Artículo 25. El laudo se considerará dictado en ese lugar.

4) Después de dictado el laudo, el tribunal arbitral lo notificará a cada una de las partes mediante entrega de una copia firmada por los árbitros, de conformidad con el párrafo 1) del presente Artículo.

5) Sujeto a lo que las partes hubieran podido acordar en materia de costas, los árbitros se pronunciarán en el laudo sobre las costas del arbitraje, que incluirán los honorarios y gastos debidamente justificados de los árbitros, los gastos derivados de notificaciones y los que se originen de la práctica de las pruebas. En todo caso, los honorarios de los



árbitros serán de un monto razonable, teniendo en cuenta el monto en disputa, complejidad del tema, el tiempo dedicado por los árbitros y cualesquiera otras circunstancias pertinentes del caso. Salvo acuerdo de las partes, cada una de ellas deberá satisfacer los gastos efectuados a su estancia y los que sean comunes por partes iguales, a no ser que los árbitros apreciaren mala fe en alguna de ellas”.

Una vez que se llega a un acuerdo, se dan por terminadas las actuaciones, tal y como lo establece el “Artículo 41 el cual indica que:

- 1) Las actuaciones arbitrales terminan con el laudo definitivo o por una orden del tribunal arbitral, dictado de conformidad con el párrafo 2) del presente Artículo.
- 2) El tribunal arbitral ordenará la terminación de las actuaciones arbitrales cuando:
 - a) El demandante retire su demanda, a menos que el demandado se oponga a ello y el tribunal arbitral reconozca un legítimo interés de su parte en obtener una solución definitiva del litigio.
 - b) Las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones. Este acuerdo de dar por terminadas las actuaciones, no perjudica el derecho que las partes tienen, en cualquier momento antes de dictarse el laudo, de decidir de común acuerdo suspender por un plazo cierto y determinado las actuaciones arbitrales.
 - c) Este compruebe que la prosecución de las actuaciones resultaría innecesaria o



imposible, y que dicha terminación redunde en beneficio de las partes.

3) El tribunal arbitral cesará en sus funciones al terminar las actuaciones arbitrales, salvo lo dispuesto en el Artículo 42 y en el párrafo 5) del Artículo 44.

Habiendo hecho un análisis de la Ley de Arbitraje en relación a su función establecida, para que el lector del presente trabajo comprenda lo relativo a la referida ley.

1.3.4. Diferencias entre mediación, conciliación y arbitraje

Para algunos autores la mediación como una disciplina, ciencia o método, o sea la ayuda que brinda un mediador, que debe ser una persona imparcial, honorable y de confianza, el cual interviene para que voluntariamente a través del diálogo las partes vinculadas al mismo problema puedan encontrar la mejor y más satisfactoria solución, evitando así llevar al conocimiento de un juzgado un problema menor, o mejor dicho por la vía judicial o administrativa, un proceso que al final no resolverá el fondo del conflicto sino más bien las características que rodean al fenómeno social.

Mientras que la conciliación se refiere específicamente a que el mediador no consigue llegar directamente a la solución y es allí donde surge la llamada conciliación; la cual se vincula directamente con el proceso de negociación, en el cual el mediador busca equitativamente que las partes en conflicto lleguen de común acuerdo a dar fin al conflicto; es decir, que la mediación es el primer paso para lograr convenir una solución



y de no lograrse procede la conciliación para intentar resolver el conflicto social.

En la mediación, el mediador no impulsa soluciones de arreglo o no sugiere la resolución de un conflicto, sino más bien propone a las partes que lleguen a acuerdos más generalizados; la conciliación por el contrario, desempeña un papel más activo, dinámico y progresivo, que es impulsar o proponer formas de arreglo entre las partes, las cuales fueron propuestas con anterioridad quedando constancia por escrito de los acuerdos y en caso de incumplimiento las partes acuden al arbitraje, pasando el mismo a tener un carácter judicial.

Por su parte el arbitraje, es un juicio de conocimiento, en donde la solución del conflicto emana de los denominados árbitros que después de terminado el proceso emiten el laudo arbitral, que está basado en la equidad y en conciencia, para dar solución integral al problema pero de forma definitiva.



CAPÍTULO II

2. El mediador y el proceso de la mediación

Desde inicios de siglos anteriores ha habido preocupación por la resolución de conflictos de manera pacífica, al evitar los enfrentamientos y disputas entre las partes que en muchas ocasiones solamente trae consigo el exceso de carga económica y no se resuelve de acuerdo a los intereses de ambas partes, por lo que es una buena alternativa para que las partes en conflicto escuchen las soluciones que propone el mediador.

El mediador juega un papel muy importante en la solución de los conflictos, de la forma en que aconseje a las partes en conflicto se verá el resultado al momento de llegar a un acuerdo el cual deberá ser en beneficio no solo de una de las partes sino de ambas partes.

“Los métodos alternos para resolver conflictos, como el caso de la mediación, no solamente se pueden utilizar y aprovechar para descargar el trabajo de los entes encargados de investigar y aplicar justicia, sino como una forma de que las persona aprendan de que hay otras maneras de solucionar sus diferencias por la vía pacífica y no necesariamente acudiendo a los órganos jurisdiccionales intereses de ambas partes o posiciones contrapuestas, pero que es la posible mejor manera para llegar a entendidos y acuerdos que satisfagan a ambas partes; por ello el mediador debe ser

una persona responsable, profesional, imparcial y objetiva, cuyo interés primordial sea la solución de una diferencia por acuerdo voluntario de las partes”.²²

“Los conflictos pueden comenzar por diferencias de pensamientos, falta de libertades políticas, falta de democracia, las injusticias sociales y económicas. Por eso se debe tomar en cuenta que la guerra no es el único camino que se tiene para resolver conflictos, pues esto sólo produce destrucción y muerte y empeora más las causas que originan los conflictos”.²³

La forma más común de resolver un conflicto muchas veces ha sido a través del uso de la violencia, pero existen otras formas como el uso del diálogo. Para buscar una mejor solución se necesita de la mediación y ésta se da cuando una persona ajena al conflicto o problema participa y promueve el diálogo entre las partes en desacuerdo para buscar soluciones adecuadas a las necesidades e intereses de cada una. El diálogo es la forma más razonable y digna para llegar a entendimientos, comprender diferencias, resolver problemas y vivir con tranquilidad.

“Después de tres décadas de solucionar los problemas nacionales a través de uso de la fuerza y las armas, es importante que en el país se continúe el fomento de una cultura de la paz, especialmente para la resolución de conflictos entre particulares que pueden llegar a acuerdos satisfactorios para las partes a través del diálogo y la mediación,

²² Menchu Tun, Rigoberta. **Manejo y prevención de conflictos**. Pág. 3.

²³ **Ibid.** Pág. 4.

como forma pacífica de resolución de diferencias”.²⁴

La mediación constituye un método de resolución de conflictos flexible, en el cual un tercero llamado mediador, facilita la comunicación entre las partes con el fin de ayudarles en la generación de alternativas para llegar a un acuerdo de beneficio común, en torno a conflictos en que es posible la utilización de este método alternativo.

El mediador es la persona que trata de avenir a las partes para que desistan de terminar un conflicto en el cual se ven involucrados, debe ser una persona la cual proponga posibles soluciones para dar por terminado el problema.

El mediador debe tener un amplio conocimiento del tema objeto del conflicto en virtud que será de esta manera que procederá para orientar y asesorar a las partes las cuales en muchas ocasiones lo único que esperan es solucionar las controversias y dependerá mucho de la asesoría que preste el mediador.

Por lo regular las partes en conflicto tratarán de hacer lo que el mediador les indique para lograr salir de la controversia, pues de otra manera será imposible avanzar en las negociaciones para resolver las dificultades de las cuales son parte.

Se puede decir que en un 98% la solución del conflicto depende de la asesoría la cual llevara a las partes en conflicto a obtener la solución que es lo único que se espera, pero para que haya una excelente mediación es necesario que las partes se apeguen a

²⁴ Ibid. Pág. 5.



las propuestas que el mediador proponga y la solución propuesta debe ser equánime pero sobre todo viable.

Dentro del proceso de la mediación se pueden utilizar algunas técnicas probadas que resultan ser amigables componedores, entre éstas se encuentran algunas etapas siendo las siguientes:

a) Etapa de introducción

Que consiste en la etapa de contacto con las partes o sea el primer acercamiento y establecimiento de las relaciones interpersonales entre las partes, donde se propondrán las bases que se regirán durante toda la negociación es acá en donde el mediador propondrá las posibles soluciones que existen.

b) Etapa de conciliación

El proceso de conciliación dependerá del buen funcionamiento y trabajo del mediador; pues éste debe crear un ambiente adecuado, iniciando con el saludo a las partes y la identificación de los roles.

Dentro de las habilidades del mediador se encuentra la empatía, o sea ubicarse en la posición de las partes; lo que se espera del mediador es una función social, por lo que debe demostrar cordialidad, seguridad y sobre todo neutralidad en el proceso, en todo



caso su función más importante es realizar una buena mediación a través de comunicación verbal.

Puede darse en esta etapa que una de las partes no quiera aceptar las propuestas del mediador, pero para que se llegue a una solución en el conflicto se deben acatar las instrucciones y propuestas del mediador las cuales den estar apegadas a derecho.

2.1. Definición de mediador

“Es la persona que lleva a cabo o cuando menos, intenta una mediación y su papel principal consiste en conciliar a las partes en las pretensiones opuestas y en apaciguar los resentimientos que puedan producirse entre los sujetos en conflicto, proponiendo soluciones ecuánimes”.²⁵

2.2. Requisitos para ser mediador

Los requisitos para ser mediador no existen plasmados en una normativa sin embargo pueden considerarse como elementales los siguientes:

- 1) Que exista capacidad para proponer soluciones a las partes.

- 2) La persona que sea nombrada como mediador debe ser imparcial o sea que no debe favorecer a ninguna de las partes en conflicto.

²⁵ Cabanellas de Torres Guillermo. *Diccionario de derecho usual*. Pág. 540.



3) Debe ser una persona con conocimiento en el tema que se está tratando para confundir a las partes.

2.2.1. Características del mediador

a) Es un tercero neutral e imparcial, la cualidad más importante de un mediador eficaz debe ser su capacidad de mantener la imparcialidad y neutralidad en medio de una controversia.

b) Capacidad de abstenerse de proyectar su propio juicio, el rol del mediador es ayudar a que las partes lleguen a un acuerdo, cuyos términos sean aceptables para ellas, aun cuando el mediador esté en desacuerdo con la sabiduría o la justicia de la solución.

c) Flexibilidad, porque debe estimular la fluidez de las comunicaciones entre las partes.

d) Tener capacidad de valorar percepciones, miedos y la historia que cada parte revele.

e) Paciencia, es importante que el mediador espere los tiempos necesarios, según lo requieran las partes.

f) Tiene sensibilidad y demuestra respeto a los sentimientos valorativos.

g) Es imaginativo y hábil en recursos, ayuda a generar nuevas ideas.



- h) Es enérgico y persuasivo, puede dirigir la dinámica y controlar la audiencia.
- i) Es objetivo, se logra desligar del aspecto emocional de la disputa.
- j) Es digno de confianza para guardar confidencias.
- k) Tiene el sentido del humor necesario para aflojar tensiones y crear un clima favorable.
- l) Es perseverante y paciente, puede soportar la espera y soportar la ansiedad.
- m) Es honesto, no debe prometer a las partes algo que no puede cumplir.

2.2.2. Cualidades del mediador

El mediador para desempeñar el cargo de mediador debe tener ciertas cualidades las cuales forman parte de su El mediador tiene que ser una persona imparcial, pacífica, honorable y que tenga la capacidad de trabajar por mantener la armonía y el respeto, ayudando así a las personas para que puedan resolver sus diferencias.

Además de estas cualidades, el mediador debe tener las actitudes correctas para poder lidiar con el comportamiento de las partes, a las cuales debe brindar su ayuda sin imponer su voluntad.



2.2.3. Actividad de la mediación desde el punto de vista jurídico

La mediación vista desde el punto de vista jurídico, es importante porque mientras más conflictos se solucionen por voluntad de las partes sin acudir a tribunales será menor el congestionamiento que se tenga en los mismos, y la mayoría de los conflictos no es necesario volverlos litigiosos porque se pueden arreglar por la vía pacífica.

2.2.4. Trascendencia del mediador en la solución de conflictos

El mediador ha existido en las distintas generaciones, ya que los problemas son tan antiguos como la existencia del hombre, por lo que ha tenido trascendencia, si se enumera la trayectoria del mediador en los diferentes conflictos se llenarían muchas páginas en las cuales se describiría todos y cada uno de los mediadores a través de la historia.

La trascendencia del mediador se verá a través de la historia de las soluciones que proponga en un determinado conflicto, lo cual lo llevará a ser recordado como alguien a quien se debe el haber evitado el enfrentamiento o el derramamiento de sangre que se hubiere dado en otras circunstancias o bajo la dirección de otro mediador.

2.2.5. El mediador y su relación con el conflicto

El mediador cuando se hace cargo de un conflicto debe tener en cuenta que de forma

directa o indirecta forma parte del mismo porque ahora está bajo su responsabilidad el resultado que se logre, por lo cual el mediador al tomar a su cargo la responsabilidad de servir de mediador debe analizar previamente la responsabilidad que acarrea sobre sus hombros.

Es necesario que el mediador analice la situación previamente de hacerse cargo porque del trabajo que realice dependerá el llegar a un arreglo o provocar que la situación salga de control y se llegue hasta el derramamiento de sangre, lo cual es lo que se pretende evitar, no es lo mismo ver el problema como un observador que el formar parte del mismo.

La experiencia obtenida en casos similares por el mediador es fundamental porque de ella dependerá en ciertas situaciones comprobar que tanto avance se tendrá en el proceso de mediación; el mediador debe tener presente que es parte neutral en el conflicto lo cual indica que no se debe inclinar a favorecer a ninguna de las partes en conflicto que simplemente aportara su conocimiento para proponer soluciones.

El mediador asimismo debe contemplar que en ciertas ocasiones siempre habrán grupos neutrales los cuales no están de acuerdo en la negociación y que estos grupos aunque sea de pocas personas pueden echar a perder el trabajo realizado, por lo cual debe actuar con cautela al momento de proponer las soluciones instando a las partes en conflicto ha conservar la calma y explicarles que al momento de no respetar las leyes pueden caer en cometer hechos delictivos los cuales tienen contemplan ciertas



penas en la legislación guatemalteca.

Sobre todo el mediador debe guardar la calma para evitar caer en provocaciones de alguno de los miembros de las partes en conflicto, incluso de terceras personas que no son parte del conflicto pero que les gusta entrometerse.

2.2.6. Postura del mediador

En el transcurso de la controversia la postura el mediador debe ser neutral lo cual indica que no debe de torcer su intención de apoyo solamente a una de las partes porque esto provocará tragedia para los posibles acuerdos logrados, porque al darse cuenta la otra parte que se pretende favorecer a determinado grupo reaccionará de forma violenta, y nos solamente tomaran represalias contra los adversarios sino también en contra del negociador o mediador porque pretende favorecer a unos y dañar a otros.

El mediador debe actuar con sabiduría en el proceso de mediación si quiere obtener buenos resultados, cabe mencionar en este apartado del trabajo de investigación un caso que se encuentra en la Biblia en el cual al rey Salomón vinieron dos mujeres las cuales eran prostitutas regulado en el libro de primer libro de reyes capítulo 3 y versículos 16 al 28 en donde se narra lo siguiente: "En aquel tiempo vinieron al rey dos mujeres ramera y se presentaron delante de él, y dijo una de ellas ¡Ah, señor mío! Yo y esta mujer morábamos en una misma casa y yo di a luz estando con ella en la casa; aconteció que al tercer día después de dar yo a luz que esta dio a luz también, y



morábamos nosotras juntas; ninguno de fuera estaba en casa, y una noche el hijo de esta mujer murió porque ella se acostó sobre él, y se levantó a media noche y tomó a mi hijo de junto a mí estando yo tu sierva durmiendo, y lo puso a su lado, y puso al lado mío su hijo muerto, y cuando yo me levanté de madrugada para dar el pecho a mi hijo he aquí que estaba muerto; pero lo observé por la mañana, y vi que no era mi hijo, el que yo había dado a luz. Entonces la otra mujer dijo: no; mi hijo es el que vive, y tu hijo es el muerto, y la otra volvió a decir: no; tu hijo es el muerto, y mi hijo es el que vive, así hablaban delante del rey. El rey Entonces dijo: ésta dice: mi hijo es el que vive, y tu hijo es el muerto; y la otra dice: no, más el tuyo es el muerto y mi hijo es el que vive, y dijo el rey traedme una espada y trajeron al rey una espada. En seguida el rey dijo: partid por en medio al niño, vivo y dad la mitad a la una, y la otra a la otra. Entonces la mujer de quien era el hijo vivo, habló al rey (porque sus entrañas se conmovieron por su hijo), y dijo: ¡Ah señor mío! dad a esta el niño vivo, y no lo matéis, más la otra dijo: ni a mí ni a ti; partidlo. Entonces el rey respondió y dijo: dad aquella el hijo vivo y no lo matéis, ella es su madre, y todo Israel escuchó aquel juicio que había dado el rey, y temieron al rey porque vieron que había en él sabiduría de Dios para juzgar.



CAPÍTULO III

3. El conflicto y los métodos de negociación

“Un conflicto es una situación en que individuos o dos grupos de individuos con intereses contrapuestos entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente neutralizantes contra las del otro individuo o grupo de individuos; con el objetivo de dañar, eliminar a la parte rival y lograr la obtención de los resultados requeridos a favor. Incluso cuando la disputa sea de palabra (en tal caso se substituye la eliminación física por la búsqueda de humillación y vergüenza del rival). Por su condición a menudo extrema o por lo menos confrontacional en relación a objetivos considerados de importancia o incluso de urgencia (valores, estatus, poder, recursos escasos), el conflicto genera problemas tanto a las partes en conflicto como a los cercanos”.²⁶

3.1. Antecedentes del conflicto

El conflicto nace juntamente cuando nace el individuo ya que por naturaleza el ser humano es conflictivo, y en donde hay un criterio siempre hay una segunda opinión y aún más cuando se cree que los derechos de una persona o de un grupo de personas se está violentando.

²⁶ Gaspar Lera, Silvia. Op. Cit. Pág. 41.

El conflicto llega a veces cuando menos se espera porque nace de las relaciones que se dan entre los individuos por una palabra que alguien no pronunció de la manera correcta o se dijo de forma intencional, por lo cual el conflicto está a la orden del día a veces por rencor o por envidia surgen los conflictos.

El conflicto siempre ha existido y existirá en las sociedades democráticas y no democráticas, siendo la alternativa o respuesta a un conflicto social, el cual se encuentra íntimamente ligado a los fenómenos sociales, ya que cada conflicto si no se conoce a tiempo sufre una transformación o evolución progresiva en donde es más difícil resolverlo.

La historia registra grandes conflictos pero en todos ellos siempre existieron hombres dispuestos a negociar incluso hasta morir por defender sus ideales y a sus familias, creyendo que era lo correcto que hacían en el momento del conflicto.

3.2. Teorías del conflicto social

Las teorías del conflicto social tratan de explicar, a partir de una percepción de la sociedad que requiere tanto orden e integración como innovación y cambio, las estrategias que se observan o se pueden seguir para lograr ambas necesidades sociales.

Una ascensión central de las teorías del conflicto es que en una sociedad tanto

los individuos como los grupos no sólo pero incluyendo las clases sociales, buscan maximizar sus beneficios lo que inevitablemente produce cambio social. Ese cambio no necesariamente envuelve conflicto físico sino que puede expresarse en confrontaciones verbales. Paradójicamente, ese conflicto y cambio busca lograr un orden a fin de mantener en forma estable esos beneficios.

3.3. Conflicto entre grupos sociales

“El conflicto social se refiere al amplio espectro que en la interacción e interrelación humana va desde situaciones y cuestiones aparentemente simples y sin problemas de consecuencias dolorosas para las partes, hasta situaciones complejas, peligrosas y violentas. Desde este punto de vista se aduce que la convivencia social es considerada una mina abundante de conflictos, donde la fuente más abundante de molestia son los demás”.²⁷

3.4. El conflicto entre individuos

El conflicto entre individuos es muy común es una de las formas negativas que se da a través de la convivencia tales causas son inherentes a la convivencia como individuos, el problema es que esos conflictos no deben de trascender, porque en ciertas ocasiones empiezan con algo insignificante y se llega hasta la misma muerte, pero sobre todo se debe entender que se debe tratar al prójimo como se quiere que lo traten

²⁷ Stephen, Robbins. **Comportamiento organizacional**. Pág. 12.



a uno mismo, para lo cual se requiere comprensión que es un antídoto en contra de los conflictos.

3.5. Métodos para tratar el conflicto

“Existen cinco pasos generales para manejar un conflicto, los cuales pueden ser los siguientes:

- a) Evadir el conflicto.
- b) Ajustarse al conflicto.
- c) Forzar el mismo conflicto a donde quieren las partes.
- d) Colaborar entre las partes para buscar solución integral.
- e) Coordinar o cooperar con el conciliador”.²⁸

3.5.1. Ajustarse al conflicto

Hay personas que cuando entran en conflicto a la vez entran en pánico simple y sencillamente porque no están acostumbradas a tratar con el mismo y sienten que no son capaces de salir de las circunstancias, que están atravesando, pero es

²⁸ Ibid. Pág. 20.

Simplemente, cuestión de ajustarse al conflicto sabiendo que todo pasa y que el conflicto en el cual están inmersos también pasara.

El ajustarse al conflicto ayudara a ver las cosas desde el punto de vista de la realidad y a tratar de buscar la salida del mismo, para beneficio de todos los presuntos implicados.

3.5.2. Hacer propuestas para resolver el conflicto

Si se es parte de un conflicto se deben proponer soluciones para salir del mismo; a veces está la solución cerca lo que sucede es que como la mente de los implicados en esta aturdida no la ven, por eso es necesario que exista un mediador porque el ve con claridad las posibles salidas existentes.

3.5.3. Colaborar para darle solución al problema

Las partes en conflicto deben estar conscientes primeramente de tener un problema, ese es el primer paso, reconocer que existe el problema, para luego colaborar para que dicho problema se solucione, sin la colaboración de las partes en conflicto no se podrá dar solución al problema por eso es muy importante que exista consentimiento entre las partes en conflicto sobre las soluciones propuestas.

3.6. Métodos de la negociación

Entre posibles métodos para poder negociar los conflictos se encuentran los siguientes:

a) No negociar en posiciones diferentes

Este tipo de negociación resulta ser poco o nada efectiva, ya que con el tiempo las personas se aferran aún más a sus propias razones, haciendo cada vez más difícil ver lo razonable de la posición de los demás. Se establece una lucha por demostrar que sus razones son las correctas y las de la otra parte están equivocadas y comúnmente las personas establecen un muro desde el cual pretenden realizar las negociaciones. Mientras más atención se le dedica a las posiciones, más frecuente es que se incumpla con los criterios que debe tener una negociación, los serán llegar a un acuerdo sensato, ser eficiente y mejorar la relación.

b) Cambiar su posición

Las partes en conflicto deben cambiar su posición la cual es de ver a la otra parte como un adversario y no como parte afectada, pues el derecho de una persona llega hasta donde comienza el de la otra; al cambiar la posición de vista del problema permitirá dejar de verse simplemente como parte afectada y no como posible afectadora y se verá la situación desde otro punto de vista el cual será de solucionar el conflicto.



c) Utilizar un método adecuado

Al pretender una negociación todos tienen dos marcados tipos de interés en la esencia y la relación, se debe recordar que los negociadores pueden tener diferentes reacciones, ya sean negativas o positivas porque ante todo, ellos son personas que tienen una postura positiva y pueden hacer más fácil y eficiente las negociaciones.

d) La percepción

La manera de percibir la realidad muchas veces es la que ocasiona el problema en la negociación, el ponerse en el lugar del otro y comprender su punto de vista no quiere decir que se esté de acuerdo con él, con facilidad se tiende a interpretar de la peor manera las ideas y propuestas que pueden llevar a una salida al problema.

Tener una interpretación clara del problema favorecerá a que las propuestas puedan ser escuchadas y evaluadas, para dar paso a un resultado provechoso y favorecedor.

La percepción: “Es la aprensión de la realidad por medio de los datos recibidos por los sentidos, lo cual nos lleva a pensar que existen factores importantes a considerar para así dar paso al entendimiento de las razones que tienen las demás personas, tomando en cuenta que a lo que se quiere es llegar a la culminación de una negociación”.²⁹

e) La emoción

²⁹ Coser, Armando. *Las funciones del conflicto social*. Pág. 312.

Es uno de los sentimientos o reacción que pueden tener toda personas en torno a un conflicto, el cual puede tener consecuencias positivas o negativas a la hora de estar en una negociación, porque bajo emociones se puede decir y hacer cosas que afectaran la negociación. Procurar que las emociones tanto del negociador como las de las partes en conflicto sean controladas y no pongan en peligro la negociación. Siempre se debe permitir a la otra parte que se desahogue y no interrumpir hasta que ésta termine, siempre y cuando respete los parámetros que se hayan establecido en la negociación, nunca se debe responder a un estallido emocional, mejor aún, hacer a la otra parte un gesto sencillo y que produzca un impacto emocional positivo.

La emoción: “Es el estado de ánimo causado por impresiones de los sentidos, ideas o recuerdos. Las emociones fundamentales son: alegría, tristeza, cólera, miedo, vergüenza y amor”.³⁰

f) La comunicación

Es la base en materia de negociaciones, sin embargo, si no se trata de que exista una buena comunicación entre las partes se dificulta llegar a un arreglo. Los negociadores deben tener una clara y directa comunicación para que puedan ser escuchados y así evitar interpretaciones equivocadas. Escuchar atentamente el problema sin interrumpir, dará a las partes la satisfacción de haber sido comprendidos, teniendo la confianza de que serán escuchados todos los puntos de vista, lo cual le dará al mediador la pauta

³⁰ **Ibid.** Pág. 215.



para también ser escuchado y así lograr una comunicación que logre como resultado negociación.

Se puede decir que la comunicación es la base del resultado que se quiere obtener al momento de existir un conflicto, pues la comunicación marcara el camino para dar por terminada con la controversia existente entre las partes.

g) El consentimiento

Siempre que se quiera poner fin a un conflicto sin llegar a mayores consecuencias debe haber consentimiento, el mismo permitirá que las partes, tengan tranquilidad en las soluciones propuestas, y que la controversia ha llegado a fin porque de mutuo acuerdo lo deciden.

3.6.1. Saber cuál es la posición de las partes en conflicto

Esto permitirá al negociador saber a qué se está enfrentando y a la vez cual va a ser la estrategia que utilizará para hacerles saber que no siempre se gana lo que se quiere cuando se trata de intereses encontrados, sino que todos salgan beneficiados pero sobre todo que no se llegue a golpes o derramamiento de sangre porque la vida es lo primero que no se debe poner en juego al momento de servir de negociador.

3.6.2. No proponer soluciones que no se cumplirán

Muchas veces se puede estar tentado a proponer soluciones las cuales no se le podrá dar cumplimiento con el afán de salir del problema lo cual no es adecuado porque temporalmente podrá detener el problema pero cuando no se concreten las soluciones propuestas se pondrá en peligro primeramente la credibilidad del negociador y seguidamente la credibilidad de las partes entre sí, por lo cual es necesario siempre hablar con la verdad que es la mejor herramienta en las propuestas de posibles soluciones al problema tratado.

3.6.3. Reunir las partes en conflicto

No se debe tratar de llegar a una posible solución sin que ambas partes se encuentren reunidas, en la primera reunión hacerles conciencia sobre buscar el acuerdo y sentar las bases que regirán la negociación mientras esta dure, y no tratar nada solo con una de las partes porque esto empeorará la situación de posibles acuerdos.

3.6.4. Proponer soluciones ecuanímes

Las soluciones que se propongan deben ser ecuanímes esto quiere decir no favorecer a ninguna de las partes en conflicto, porque no se llegara a ningún acuerdo cuando se pretenda favorecer a una sola parte y que salga afectada la otra, esa nunca debe ser la propuesta de ningún buen negociador.



3.6.5. La percepción de las soluciones propuestas

Al proponer las posibles soluciones existentes el negociador o componedor se debe dar cuenta si existe voluntad de las partes en conflicto de aceptar las propuestas que darán solución al mismo, para continuar con ellas o cambiar de estrategia y proponer nuevas alternativas.

Por la reacción de las partes entenderá el negociador que se está de acuerdo siempre que las partes no oculten la verdadera intención de sus corazones de lo contrario aparentaran el estar de acuerdo y luego al marcharse pensarán soluciones contrarias a las propuestas.

Se debe dejar que las partes en conflicto manifiesten cuales fueron los orígenes del conflicto porque siendo ellas las involucradas en el mismo conocen cual fue el origen y cuáles pueden ser las posibles soluciones al mismo.





CAPÍTULO IV

4. El Procurador de los Derechos Humanos su regulación legal

El Procurador de los Derechos Humanos es una persona que representa la institución llamada procuraduría de los derechos humanos, la cual está a su cargo y él es el encargado de velar por que dicha institución funcione como es debido procurando siempre cumplir con todas las atribuciones que establece la constitución y las leyes a fines. Su función principal es velar porque los derechos de cada individuo sean cumplidos y respetados.

“El mandato en el país del Procurador de los Derechos Humanos, tuvo sus inicios con la Constitución Política de la República de Guatemala del año de 1,986, posteriormente la Misión de Verificación de Naciones Unidas en Guatemala, en el año de 1,997, tuvo un papel importante en la protección de los derechos humanos de los guatemaltecos, cuando cumplió la función para la cual fue autorizada, la Misión abandonó el país dejando a cargo todo el trabajo realizado y el seguimiento del mismo al Procurador de los Derechos Humanos, que inició con una pequeña oficina en la ciudad de Guatemala. La regulación legal del Procurador de los Derechos Humanos se encuentra en la Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo 273. El cual establece Comisión de Derechos Humanos y Procurador de la Comisión. El Congreso de la República designará una Comisión de Derechos Humanos formada por un diputado por cada partido político representado en el correspondiente período. Esta Comisión



propondrá al Congreso tres candidatos para la elección de un Procurador, que deberá reunir las calidades de los magistrados de la Corte Suprema de Justicia y gozará de las mismas inmunidades y prerrogativas de los diputados al Congreso. La ley regulará las atribuciones de la Comisión y del Procurador de los Derechos Humanos a que se refiere este artículo”.

4.1. Aspectos generales sobre el Procurador de los Derechos Humanos

Con la Constitución Política de la República surge asimismo la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, quien tiene a su cargo la vigilancia en el respeto y vigencia de tales derechos. Para cumplir con tal mandato constitucional, dicha institución a través de las auxiliaturas que se encuentran en todos los departamentos de país busca la promoción y verificación de los derechos humanos que todos los seres humanos tienen y a la vez establecer las formas en que se manifiestan las violaciones a tales derechos. A través de la ley suprema se da la positivación de los derechos humanos y de ésta se han trasladado a la legislación ordinaria y reglamentaria.

“En las jornadas constitucionales organizadas por el Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala, se planteó la ponencia denominada hacia una efectiva protección de los derechos humanos en Guatemala, documento en el cual se propone la incorporación en la nueva constitución de un órgano que sea capaz de evitar las constantes violaciones a los Derechos Humanos”.³¹

³¹ Balsells, Alfredo. *Hacia una efectiva protección de los Derechos Humanos en Guatemala*. Pág. 10.



Una de las resoluciones de esa jornada fue la creación del Procurador de los Derechos Humanos como órgano jurídico para la defensa y protección de los derechos humanos contenidos en la Constitución.

La necesidad de existencia de la figura del Procurador de los Derechos Humanos en el país era evidente, Guatemala estaba saliendo de la crisis interna que le representó treinta años de conflicto armado en donde, el irrespeto a los derechos humanos de la población en general, pero en algunos sectores más vulnerables en especial, tenía al país sumido en la anarquía; de esta cuenta en la Constitución vigente, se creó la figura del Procurador de los Derechos Humanos, que dio vida a esta Institución. El factor personal adquiere, en el marco de esta figura, una singular importancia que se caracteriza en sus intervenciones frente a la administración pública, que traslada toda la autoridad y prestigio de quien sea su titular.

Además es necesario señalar que la ley crea la figura del Procurador de los Derechos Humanos, no de la Procuraduría de los Derechos Humanos, como se le llama a la Institución, por lo que en adelante se hablará del Procurador de los Derechos Humanos como institución.

“El mandato en el país del Procurador de los Derechos Humanos, tuvo sus inicios con la Constitución Política de la República de Guatemala del año de 1,986, posteriormente la Misión de Verificación de Naciones Unidas en Guatemala, en el año de 1,997, jugó un papel muy importante en la protección de los derechos humanos de los



guatemaltecos, cuando cumplió la función para la cual fue autorizada, la Misión abandonó el país dejando a cargo todo el trabajo realizado y el seguimiento del mismo al Procurador de los Derechos Humanos, que inició con una pequeña oficina en la ciudad de Guatemala y poco a poco ha ido creciendo hasta convertirse en la institución que goza de mayor credibilidad en el país”.³²

“Es una necesidad apremiante en relación con los derechos humanos el fortalecimiento del Procurador de los Derechos Humanos, cuyo mandato constitucional de promover y dar seguimiento en esta materia, los derechos humanos, se volvió aún más importante ante la salida de la Misión de verificación. A pesar de que la institución ha incrementado su visibilidad y activismo con el nombramiento en 2002 de un nuevo Procurador entre una terna de candidatos propuestos por organizaciones no gubernamentales, su eficacia se está viendo seriamente afectada por las limitaciones presupuestarias que sufre”.³³

Defensor del pueblo es una de las denominaciones que en otros países se le da al Procurador de los Derechos Humanos, por lo que se dice que es la institución existente en numerosos Estados e incluso en una escala menor, en regiones, comunidades autónomas y Estados federales, cuyas principales funciones son la supervisión de los actos y resoluciones de la administración pública y de sus agentes, y cuya actuación está encaminada a comprobar si se han respetado los derechos proclamados en cada Constitución o si la administración sirve con objetividad a los intereses generales y

³² Ibid. Pág. 11.

³³ Coser, Armando. Op. Cit. Pág. 20.



actúa en función de los principios que, de acuerdo con la ley y el derecho, deben guiar toda su acción.

Suele tratarse de un órgano unipersonal aunque, en buena lógica, dispone de medios y elementos auxiliares. Por sus especiales características, el defensor del pueblo debe ser una persona independiente, por lo que es habitual que este puesto sea incompatible con cualquier otra variante de mandato representativo, cargo político o actividad de propaganda partidaria, con la permanencia en servicio activo en la administración pública, con la afiliación a un partido político o con el ejercicio de funciones directivas en un sindicato, asociación o fundación, o empleo en los mismos, con la práctica de las carreras judicial o fiscal y con cualquier actividad profesional y liberal, mercantil o laboral.

Por otra parte, y como consecuencia de sus funciones específicas, goza de total inviolabilidad y, por supuesto, no está sujeto a ningún mandato imperativo ni recibe instrucciones de ninguna autoridad. Asimismo no puede ser detenido, procesado o perseguido por opiniones o actos realizados en el cumplimiento de su función y tiene inmunidad, salvo en caso de flagrante delito.

El carácter popular que esta institución ha alcanzado allí donde existe se debe a que cualquier ciudadano se puede dirigir al defensor del pueblo mediante un escrito de queja realizado en papel común, verbalmente o vía telefónica. Sus actuaciones son por completo gratuitas y los documentos así presentados no pueden ser objeto de censura,



aun cuando se hagan desde un centro de detención, internamiento custodia de personas.

4.1.2. Definición

Según el Artículo 274 de la Constitución Política de la República de Guatemala establece que: “El Procurador de los Derechos Humanos es un comisionado del Congreso de la República, instituido para la defensa de los derechos humanos que la Constitución garantiza. Tendrá facultades de supervisar la administración; ejercerá su cargo por un período de cinco años y rendirá informe anual al pleno del Congreso, con el que se relacionará a través de la Comisión de Derechos Humanos”.

4.1.3. Naturaleza jurídica

“El Procurador de los Derechos Humanos fue instituido por la Constitución Política de la República de 1,985 en los artículos 273 y 274, no teniendo en la historia constitucional del país antecedente alguno. Tratándose de una nueva institución, la interpretación de su naturaleza jurídica y de sus competencias se hace, además del estudio de las disposiciones relacionadas y de las contenidas en las leyes ordinarias que las desarrollan, Decretos 54-86 y 32-87 del Congreso de la República, considerando el resto del ordenamiento y de la doctrina respecto de otros sistemas importantes que se perfilan en el Derecho Comparado”.³⁴ (sic)

³⁴ Gaspar Lera, Silvia. *Op. Cit.* Pág. 51.



4.1.4. Forma de elección

El Artículo 10 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, se ocupa de la elección; en el cual preceptúa que: “El Procurador será electo para un período improrrogable de cinco años por el Pleno del Congreso, por dos tercios del total de votos, en sesión especialmente convocada para el efecto, dentro del plazo de treinta días a contar de la fecha de haber recibido la Junta Directiva del Congreso la terna de candidatos propuesta por la Comisión”.

4.1.5. Atribuciones del Procurador de Derechos Humanos

Según lo establecido en el Artículo 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala tiene las siguientes atribuciones:

- “a) Promover el buen funcionamiento y la agilización de gestión administrativa gubernamental, en materia de Derechos Humanos.

- b) Investigar y denunciar comportamientos administrativos lesivos a los intereses de las personas.

- c) Investigar toda clase de denuncias que le sean planteadas por cualquier persona, sobre violaciones de Derechos Humanos.



- d) Recomendar privada o públicamente a los funcionarios la modificación de un comportamiento administrativo objetado.

- e) Emitir censura pública por actos o comportamientos en contra de los derechos constitucionales.

- f) Promover acciones o recursos, judiciales o administrativos, en los casos en que sea procedente; y

- g) Las otras funciones y atribuciones que le asigne la ley...”.

4.1.6. Organización

La Ley del Procurador de los Derechos Humanos en su Artículo 18, reformado por el Artículo 10 del Decreto número 32-87 del Congreso de la República de Guatemala, establece: “Organización. Para el cumplimiento de lo que establecen las atribuciones esenciales y las de esta ley, especialmente lo que regula el Artículo 14 literal k), el Procurador en el reglamento deberá contemplar por lo menos los Departamentos de Procuración de los Derechos Humanos y de Promoción y Educación de los mismos. Para el efecto deberá contar con los profesionales idóneos para los cargos de Jefes de Departamento o Sección y auxiliares departamentales, así como el personal calificado para los demás puestos administrativos”.



4.2. Competencia del Procurador

El Artículo 20, reformado por el Artículo 13 del Decreto número 32-87 del Congreso de la República de Guatemala indica: “Competencia. El Procurador y los adjuntos tienen competencia para intervenir en casos de reclamo o queja sobre violaciones de derechos humanos en todo el territorio nacional”.

Así mismo, establece el Artículo 21 reformado por el Artículo 14 del Decreto número 32-87 del Congreso de la República de Guatemala: “El Procurador protegerá los derechos individuales, sociales, cívicos y políticos, comprendidos en el Título II de la Constitución Política de la República, de manera fundamental la vida, la libertad, la justicia, la paz, la dignidad y la igualdad de la persona humana, así como los definidos en tratados o convenciones internacionales aceptados y ratificados por Guatemala.”

4.3. Forma de recepción y tramite de denuncias

Cuando una persona quiere presentar una denuncia que sea competencia de la Procuraduría de los Derechos Humanos, se presenta a dicha institución o delegación y manifiesta que quiere interponer una denuncia, y le es asignado un oficial el cual le facciona un acta donde hace constar la denuncia expuesta y luego notifica a quien se debe para que si hay otra institución que deba conocer dicha denuncia le sea notificada para dar continuidad a la denuncia, y posteriormente solicitan el número de teléfono de la persona afectada y constantemente le informan sobre los avances alcanzados y en



otras ocasiones el propio denunciante se presente para ver cuál ha sido el avance de la misma.

La denuncia es hecha de forma verbal y el oficial asignado facciona el acta para dar continuidad a la misma, en el acta se expresa todos los motivos que dieron origen a la denuncia y si por ejemplo se denuncia que en alguna institución del Estado no se han violentado los derechos del denunciante un delegado de la Procuraduría de los Derechos Humanos se presenta y corrobora la certeza de la denuncia y solicita a las autoridades a cargo dar continuidad a la petición hecha por el denunciante.

En las Auxiliaturas Departamentales se tramitan varias clases de expedientes, al igual que en la sede central de la Institución; dependiendo del asunto de que se trate existen expedientes de prevención, orientación, ordinarios, expedientes iniciados de oficio, y de mediación.

Al presentarse una denuncia en la Auxiliatura Departamental del Procurador de los Derechos Humanos, en la cual se le requiera ya sea su intervención como observadores del proceso, como investigadores del actuar de funcionarios o empleados públicos que sea considerada violatoria de los derechos humanos u otra circunstancia, es cuando él o la Auxiliar Departamental clasifica la denuncia y decide las diligencias que se podrían llevar a cabo por esa institución de acuerdo a la denuncia planteada, dentro de las cuales se puede dar: mediación, orientación, intervención inmediata, acciones de conciliación.



Los expedientes se forman: inicialmente con la denuncia, se agrega la resolución de apertura, continúa una razón o acta de las diligencias realizadas o practicadas por cualquier funcionario o empleado de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, donde hace constar hechos y circunstancias que le consten en el ejercicio de sus funciones y que los mismos puedan o no constituir violaciones a derechos humanos; otro aspecto a considerar es el hecho de que si lo que se solicita es una mediación, se fija fecha y hora para la realización de la misma , si se va a realizar dentro de la Auxiliatura Departamental, y donde alguno de los oficiales de procuración o el Auxiliar Departamental de la institución interviene directamente como mediador con las partes presentes realizando una función objetiva e imparcial para tratar de solucionar de manera pacífica y extrajudicial el problema que se les plantea.

La Institución del Procurador de los Derechos Humanos para cumplir a cabalidad sus funciones se encuentra descentralizada, como ya se indicó, en Auxiliaturas Departamentales que se ubican en las cabeceras departamentales de todo el país para la fiscalización del actuar del poder público y la plena garantía de los derechos humanos de todos los guatemaltecos, con ello se garantiza el acceso de la población para ejercer su derecho de denuncia y con esto se evita que tengan que viajar hacia la ciudad de Guatemala como inicialmente se hacía.

4.4. Regulación legal del Procurador de Los derechos Humanos

La regulación legal del cargo de Procurador de los Derechos Humanos se encuentra en



el Artículo 274 de la Constitución Política de la República de Guatemala, Artículo que fue ya citado donde establece que es un comisionado del Congreso de la República para la defensa de los derechos humanos.



CAPÍTULO V

5. Importancia de la mediación que efectúa la Procuraduría de los Derechos Humanos en la resolución de conflictos sociales, económicos y culturales

5.1. Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos

“Es la Unidad encargada de dar atención a las personas que presentan sus denuncias, a la institución de la Procuraduría de los Derechos Humanos, a través de la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias o del centro de llamadas, respecto a asuntos de conflictividad social de toda materia, y que solicita por medio de los hechos denunciados respectivos, que sea el Procurador de los Derechos Humanos, previo acuerdo de ambas partes, el que pueda mediar en dicha problemática”.³⁵

5.1.2. Antecedentes históricos

“La Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos, fue creada con fecha 2 de enero de 2008, por el Doctor Sergio Fernando Morales Alvarado, quien más tarde fungió como Procurador de los Derechos Humanos. Esta unidad surgió con la finalidad de la promoción de la gobernabilidad democrática y consolidación de la paz, cuyo objetivo estratégico es mantener y desarrollar la capacidad institucional de identificar riesgos y vulnerabilidad de intervención oportuna y pertinente en situaciones de conflicto, que

³⁵ Balsells, Alfredo. Op. Cit. Pág. 25.



pongan en peligro la vigencia de los derechos humanos, la gobernabilidad democrática y la paz”.³⁶

5.1.3. Misión

Lograr a través de métodos permitidos la solución de problemas, la instalación de mesas de diálogo para la prevención, negociación, mediación y conciliación en el tratamiento racional del conflicto, como medio eficaz y pertinente de la desjudicialización en pro de la construcción de la cultura de paz con justicia social.

5.1.4. Visión

Incidir a en la población a través del diálogo, la tolerancia, comprensión, objetividad, imparcialidad, mística y ética en la solución de conflictos, sobre la base de los acuerdos de las partes involucradas.

5.1.5. Valores

En toda actuación de mediación el personal de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos, debe observar la conducta basada en los valores siguientes:

- Confidencialidad.

³⁶ Ibid. Pág. 15.



- Respeto.

- Honestidad.

- Profesionalismo.

- Imparcialidad.

- Responsabilidad.

- Objetividad.

- Solidaridad.

- Equidad.

- Justicia.

- Tolerancia.

5.2. Objetivos de la Unidad de Mediación en la Resolución de Conflictos

Los objetivos de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos son mantener la paz y la convivencia social alejada del derramamiento de sangre, a través del diálogo como herramienta principal.

5.2.1. Objetivos que se propone la institución

Establecer programas de inducción, información y formación, acerca de la importancia de los métodos alternativos de solución de problemas, para que la población los conozca y pueda acudir a ellos cuando lo necesite.

5.2.2. Objetivos académicos

Coordinar con la Unidad de Motivación de Recursos Humanos talleres sobre métodos alternativos de solución de problemas, Intercambio de experiencias con instituciones que trabajan mediación, especialmente con la red de mediadores a nivel nacional, e internacional Invitaciones a expertos en mediación y la participación en eventos sobre los temas de mediación.

5.3. Protocolo de intervención de la Unidad de Mediación y Resolución de Conflictos

El Protocolo es toda la serie de pasos que deben seguirse al momento de existir un conflicto, por ejemplo primeramente la recepción de la denuncia, luego trasladare el expediente a donde corresponde dentro de la unidad para que inmediatamente se le dé trámite.



5.4. Manual de funciones y atribuciones del personal de la Unidad de Mediación en la Resolución de Conflictos

Es el instrumento en el cual está regulada la forma en que los oficiales de la Procuraduría General de Derechos Humanos, deben actuar y sustentar sus acciones. Los procedimientos establecidos en este manual son estándares para la solución de los diferentes conflictos que surjan.

5.5. Procedimiento para el tratamiento de los conflictos administrativamente

La actitud que debe asumir el oficial de mediación conlleva una dinámica que tiene como meta llegar a acuerdos entre las partes y a manera de guía y no de regla inflexible, se procede de la siguiente manera.

Recibido el expediente el oficial de mediación debe:

- a) Analizar y establecer cuál es el caso concreto de la denuncia.
- b) Establecer comunicación con las partes, sea ésta por vía telefónica, escrita o visita al lugar de los hechos, con el propósito de fijar lugar, fecha y hora para la mediación.
- c) Explicar a las partes involucradas en el conflicto la razón por la cual están realizando la mediación, informar de los alcances y límites de la mediación y hacer énfasis en que



la acción de mediación es un acto voluntario de las partes y que la función del oficial de mediación es para dar fe de lo acordado y que de acuerdo a la Ley del Procurador de los Derechos Humanos es una resolución del conflicto en conciencia.

d) El oficial de mediación suscribirá un acta de lo actuado en la mediación, haciendo énfasis sobre los acuerdos a que llegaron las partes, y de no haber acuerdo se solicita que se aperture un expediente de competencia a efecto de que lo conozca el órgano jurisdiccional competente.

e) Con base en el acta de mediación, se procede a elaborar la resolución final o de cierre del expediente de mediación y se envía para su archivo.

f) La Unidad de Mediación registra en una base de datos todo el proceso del tratamiento del expediente hasta su cierre, lo que permite tener la información actualizada para consulta en caso de requerimiento.

g) Debe tomarse en cuenta que dependiendo de la naturaleza del conflicto se hace necesaria más de una acción de mediación para dar por concluido el caso, cuyo fin último es la desjudicialización de los conflictos.

5.6. Área de competencia de la Unidad de Mediación

El área geográfica dentro de la cual tiene competencia de actuación la Unidad de



Mediación es el área metropolitana, sin embargo en ocasiones también se acude a los lugares donde se requiera la intervención de esta unidad, tratando siempre de cubrir las denuncias que son presentadas por la persona o personas afectadas, buscando siempre que se logre un acuerdo entre los afectados y los presuntos afectantes.

5.7. Trabajo de cooperación coordinada en la búsqueda de la resolución del conflicto

Al referirse al tema de cooperación, es la coordinación de forma interna o externa que se efectúa constantemente para mejorar las condiciones de atención de la conflictividad social que se trata, lo cual permite que cada una de las partes que interviene mejore las condiciones de desarrollo de la mediación y en muchas ocasiones con opciones viables para la solución de los conflictos, lo cual es la columna medular de la coordinadora de solución de conflictos, entre el tipo de cooperación se encuentran los siguientes:

a) A nivel interno de la Procuraduría de los Derechos Humanos

- Dirección de Mediación y Resolución del Conflicto e Incidencia en Políticas Públicas.
- Coordinación de auxiliaturas de derechos humanos departamentales, y en los municipios cuando a si se requiere.

- Coordinación de defensorías, principalmente defensorías de la niñez y juventud, del trabajador, adulto mayor, medio ambiente, mujer, pueblos indígenas, debido proceso así como la unidad de maltrato y atención a la víctima.

- Dirección de procuración, unidad de recepción y calificación de denuncias, centro de llamadas, derechos individuales, derechos civiles y políticos, dirección de educación y promoción de los derechos humanos.

5.8. Efectos de la mediación de la Procuraduría de los Derechos Humanos

La actividad de mediación, como eje central del trabajo de la Unidad de Mediación y Resolución del Conflicto, responde al área estratégica de la institución del Procurador de los Derechos Humanos, que tiene como propósito la promoción de la gobernabilidad democrática y consolidación de la paz, cuyo objetivo estratégico es mantener y desarrollar la capacidad institucional de identificar riesgos y vulnerabilidad de intervención oportuna y pertinente en situaciones de conflicto, que pongan en peligro la vigencia de los derechos humanos, la gobernabilidad democrática y la paz.

“Dentro de este contexto los expedientes que ingresan a la institución del Procurador de los Derechos Humanos, es a través de la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias y por medio del teléfono 1555 de emergencias del centro de llamadas, clasificados según el grado de conflictividad, lo que al final redundará en atender las denuncias recibidas con eficiencia y eficacia a fin de hacer uso del método de la



mediación, propiciando mesas de diálogo que posibiliten a las partes en conflicto arribar a acuerdos voluntarios que den por resuelto la litis, coadyuvando a la desjudicialización.

5.8.1. La cooperación en la búsqueda de resolución del conflicto

El tema de cooperación, es la coordinación de forma interna o externa para mejorar las condiciones de atención de la conflictividad social que es objeto del presente estudio, esto permite que cada una de las partes que interviene mejore las condiciones de desarrollo de la mediación y en muchas ocasiones con opciones viables para la solución. Entre el tipo de cooperación se encuentran:

a) A nivel interno de la Procuraduría de los Derechos Humanos se encuentran los siguientes:

- Dirección de Mediación y Resolución del Conflicto e Incidencia en Políticas Públicas.
- Coordinación de auxiliaturas de derechos humanos departamentales, municipios y móviles.
- Coordinación de defensorías, principalmente defensorías de: niñez y juventud, del trabajador, adulto mayor, medio ambiente, mujer, pueblos indígenas, debido proceso así como la unidad de maltrato y atención a la víctima.



- Dirección de procuración, unidad de recepción y calificación de denuncias, centro de llamadas, derechos individuales, derechos civiles y políticos, dirección de educación y promoción de los derechos humanos.

b) A nivel externo:

- Ministerio Público.

- Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

- Organismo Judicial: Centros de Mediación, Juzgados de Primera Instancia y Sala de la Niñez y la Adolescencia.

- Instituto Guatemalteco de Seguridad Social.

- Oficina Nacional de Servicio Civil.

- Medios de Comunicación: Escrita, radial y televisiva.

- Municipalidades de: Guatemala, y otras.

- Dirección General de Migración.



- Ministerio de Educación.

- Y otras instituciones.

La procuraduría de los Derechos Humanos debe fortalecerse a nivel interno y externo asignándole más presupuesto, para que continúe con la labor de la defensa de los derechos de los más necesitados.





CONCLUSIÓN DISCURSIVA

Por ser la Procuraduría de los Derechos Humanos, el medio que recomienda la inmediata cesación de la violación y la restitución de los derechos humanos, a los habitantes de la República de Guatemala, las personas en conflicto deben acudir a esta institución con el ánimo de evitar confrontamientos entre personas de una misma comunidad y de esta manera no llegar al derramamiento innecesario de sangre.

En aras de construir un estado de derecho en el que se respeten los derechos fundamentales de la persona humana, no se debe minimizar la labor que realiza la Procuraduría de los Derechos Humanos, al pretender reducir sus funciones, al contrario se debe implementar nuevos programas para la conciliación entre las posibles víctimas y los agresores, dotando de recursos a esta institución para que cada día realice un mejor trabajo en defensa de los más necesitados.

Que el Procurador de los Derechos Humanos, en el informe anual que presenta al Congreso de la República, incluya información estadística acerca de las soluciones brindadas en los diferentes conflictos a nivel nacional. Dicha información es necesaria para que la ciudadanía tome confianza en la figura jurídica del Procurador de los Derechos Humanos, y esto además revela la efectividad de sus funciones, las partes en conflicto deben confiar en que los conciliadores de la Procuraduría de los Derechos Humanos, los cuales harán su trabajo con toda eficiencia y profesionalidad, local se demuestra en la labor que realizan día tras día.





BIBLIOGRAFÍA

- AGUIRRE GODOY, Mario. **Derecho procesal civil Tomo I**. Centro Editorial Vile. Guatemala, 1996.
- BALANDRO, Rubén. **Arbitraje comercial internacional**. Edición. Roque de Palma Buenos Aires Argentina, 2005.
- BALSELLS, Alfredo. **Hacia una efectiva protección de los derechos humanos en Guatemala**. Guatemala. Edición. Colección de cuadernos de Derechos Humanos. No. 1-90. Guatemala, 1990.
- CABANELLAS DE TORRES, Guillermo. **Diccionario de derecho usual**. Edición. Heliasta S.R.L. Buenos Aires, Argentina. 1997.
- GARCIA LAGUARDIA, Jorge Mario. **El Procurador de los Derechos Humanos (Ombudsman de Guatemala)**. Colección cuadernos de Derechos Humanos 2-96. Guatemala, 1997.
- GARCIA LAGUARDIA, Jorge Mario. **La competencia del Procurador de los Derechos Humanos**. Revista del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala, No. 31. Publicación semestral de enero a junio de 1990.
- GRANADOS, Jaime. **Solución de controversias comerciales**. Edición. Océano Barcelona, España, 1195.
- GASPAR LERA, Silvia. **El ámbito de aplicación del arbitraje**. Edición. Comares. España, 2006.
- Diccionario Enciclopédico Océano color (s.e): (s.l.i.), (s.f)**
- JUNCO VARGAS, José Roberto. **La conciliación, aspectos sustanciales y procesales**. Barcelona. 2006. Ed. Barcelona.
- MENJUC, Michel. **Derecho comercial internacional**. Edición. Heliasta S.R.L. 2008. Ed. Heliasta S.R.L. Argentina, 2008.
- MENCHU TUN, Rigoberta. **Manejo y prevención de conflictos**. Edición. Serviprensa. Guatemala, 2009.
- MOORE, Christopher. **El proceso de mediación**. Edición. Tulsa, México 1999.
- OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales**. Edición. Data Scan, S. A. Guatemala. 1999



PINTO, Mónica. **Derecho internacional, vigencia y desafíos en un escenario globalizado.** Edición. Panapo. Caracas, 1994.

VELASCO, Mario. **Instituciones del derecho internacional.** Edición. Parra. Buenos Aires, 2009.

Legislación:

Constitución Política de la República de Guatemala. Asamblea Nacional Constituyente, 1986.

Declaración Universal de los Derechos Humanos. Organización de Naciones Unidas, 1948.

Código Procesal Penal. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 17-73, de 1973.

Ley de Arbitraje. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 67-95, de 1995.