

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



OLGA LUISA ROMERO BARILLAS

GUATEMALA, FEBRERO DE 2018

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

**ANÁLISIS JURÍDICO DOCTRINARIO DE LA FIGURA DEL
FACILITADOR JUDICIAL COMO UNA ALTERNATIVA PARA
EL ACCESO A LA JUSTICIA Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**



y los títulos profesionales de

ABOGADA Y NOTARIA

Guatemala, febrero de 2018

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

DECANO:	Lic.	Gustavo Bonilla
VOCAL I:	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.	Fernando Antonio Chacón Urizar

**TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN
TÉCNICO PROFESIONAL**

Primera Fase:

Presidente:	Licda.	Bélgica Anabella Deras Román
Vocal:	Lic.	César Augusto López López
Secretario:	Lic.	Guillermo Díaz Rivera

Segunda Fase:

Presidente:	Lic.	Juan Ramiro Toledo Álvarez
Vocal:	Licda.	Josefina Cojón Reyes
Secretaria:	Licda.	Marta Eugenia Valenzuela Bonilla

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).



USAC
TRICENTENARIA
 Universidad de San Carlos de Guatemala



Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Unidad de Asesoría de Tesis. Ciudad de Guatemala,
 18 de julio de 2016.

Atentamente pase al (a) Profesional, PATRICIA BEATRIZ GUZMAN RIVERA
 _____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
OLGA LUISA ROMERO BARILLAS, con carné 9217831,
 intitulado DEBILIDADES EN EL ACUERDO NÚMERO 8-2012 DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA "ACUERDO
 DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO NACIONAL DE FACILITADORES JUDICIALES DE LA REPÚBLICA DE
 GUATEMALA", PARA SU DEBIDA APLICACIÓN.

Hago de su conocimiento que está facultado (a) para recomendar al (a) estudiante, la modificación del
 bosquejo preliminar de temas, las fuentes de consulta originalmente contempladas; así como, el título
 de tesis propuesto.

El dictamen correspondiente se debe emitir en un plazo no mayor de 90 días continuos a partir de
 concluida la investigación, en este debe hacer constar su opinión respecto del contenido científico y
 técnico de la tesis, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, los cuadros
 estadísticos si fueren necesarios, la contribución científica de la misma, la conclusión discursiva, y la
 bibliografía utilizada, si aprueba o desaprueba el trabajo de investigación. Expresamente declarará
 que no es pariente del (a) estudiante dentro de los grados de ley y otras consideraciones que estime
 pertinentes.

Adjunto encontrará el plan de tesis respectivo.

LIC. ROBERTO FREDY ORELLANA MARTÍNEZ
 Jefe(a) de la Unidad de Asesoría de Tesis



Fecha de recepción 26 / 09 / 2016

[Signature]
 Asesor(a)
 (Firma y Sello)

Licda. PATRICIA BEATRIZ GUZMAN RIVERA
ABOGADA Y NOTARIA



LICDA. PATRICIA BEATRIZ GUZMÁN RIVERA
ABOGADA Y NOTARIA
8ª. Calle 15-98 Zona 21
Col. Bellos Horizontes Ciudad de Guatemala
Tel. 24855461 - 58652888



Guatemala, 12 de octubre de 2016

Licenciado
Roberto Fredy Orellana Martínez
Jefe de la Unidad de Asesoría de Tesis
Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales
Universidad de San Carlos de Guatemala
Su despacho.

Respetable Licenciado:

En atención a la providencia emitida por esa unidad con fecha dieciocho de julio del presente año, en el cual se me nombra **ASESORA** de Tesis de la Bachiller **OLGA LUISA ROMERO BARILLAS**, quien se identifica con el número de Carné **9217831**. Declaro que no tengo ningún impedimento legal ni moral para desempeñar el cargo de asesora, no soy pariente de la ponente ni ella tiene relación de dependencia con la suscrita. Se le brindo la asesoría de su trabajo de tesis intitulada **DEBILIDADES EN EL ACUERDO NÚMERO 8-2012 DE LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA "ACUERDO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO NACIONAL DE FACILITADORES JUDICIALES DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA"**, PARA SU DEBIDA APLICACIÓN. Luego de varias sesiones de trabajo se obtuvo la versión final de la investigación y en su oportunidad sugerí algunas correcciones de tipo gramatical y de redacción; que consideré que en su momento fue necesario para mejor comprensión del tema que se desarrolla; asimismo fue oportuno cambiar el título de la misma; quedando de la siguiente manera: **"ANÁLISIS JURÍDICO DOCTRINARIO DE LA FIGURA DEL FACILITADOR JUDICIAL COMO UNA ALTERNATIVA PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS"**. Hago constar que se realizó un análisis documental y jurídico en materia de Derecho Constitucional, Derechos Humanos y Derecho Administrativo; en el lapso de la asesoría, así como en el desarrollo del trabajo de tesis, la estudiante manifestó sus capacidades en investigación, utilizando técnicas y métodos deductivo e inductivo, analítico, sintético y

Licda. PATRICIA BEATRIZ GUZMÁN RIVERA
ABOGADA Y NOTARIA

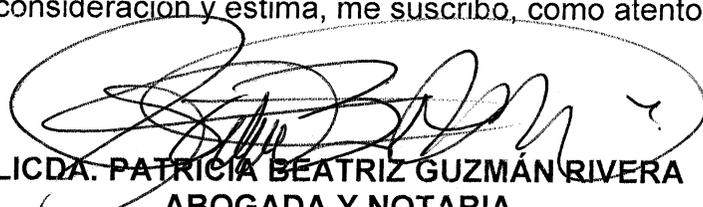
la utilización de las técnicas de investigación bibliográfica y documental que comprueba que se realizó la recolección de bibliografía acorde al tema.

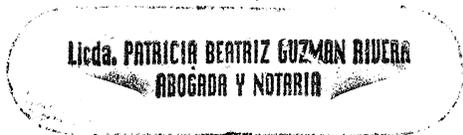


La contribución científica oscila en la recolección de información de diferentes leyes comparadas, que será legalmente hablando de gran apoyo a todas las personas que decidan proponer iniciativas de ley; abarcó las instituciones jurídicas relacionadas a los temas desarrollados, definiciones y doctrinas, así como el marco legal de la materia, el cual puede servir de base para otros trabajos de investigación en las diferentes ramas del derecho. La estudiante aceptó las sugerencias realizadas durante la elaboración de la tesis, y aportó al trabajo sus propias opiniones y criterios, los cuales la enriquecen, sin embargo pueden ser no compartidos y sujetos a polémica, no obstante, se encuentran fundamentados, puesto que son planteamientos serios y ordenados que demuestran un buen manejo de criterio jurídico sobre la materia. Con respecto a la conclusión discursiva mi opinión es que es acorde al tema investigado y la utilización de la técnica de investigación bibliográfica que comprueba que se hizo la recolección de bibliografía actualizada.

Por lo expuesto **OPINO** que el trabajo de la Bachiller **OLGA LUISA ROMERO BARILLAS**, se ajusta a los requerimientos científicos y técnicos que se deben cumplir de conformidad con las normativa respectiva, la metodología y técnicas de investigación utilizadas, la redacción, la conclusión discursiva y bibliografía utilizada, son congruentes con los temas desarrollados dentro de la investigación, por lo que al haberse cumplido con los requisitos mínimos establecidos en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y Examen General Público, resulta procedente emitir el **DICTAMEN FAVORABLE**, aprobando el trabajo asesorado.

Con muestra de mi consideración y estima, me suscribo, como atento y seguro servidor.


LICDA. PATRICIA BEATRIZ GUZMÁN RIVERA
ABOGADA Y NOTARIA
Col. 7,820





DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 31 de octubre de 2017.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis del estudiante OLGA LUISA ROMERO BARILLAS, titulado ANÁLISIS JURÍDICO DOCTRINARIO DE LA FIGURA DEL FACILITADOR JUDICIAL COMO ALTERNATIVA PARA EL ACCESO A LA JUSTICIA Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS. Artículos: 31, 33 y 34 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público.

RFOM/srrs.

[Handwritten signature]

SECRETARIO
 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 GUATEMALA, C. A.

[Handwritten signature]

DECANO
 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES
 UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
 GUATEMALA, C. A.





DEDICATORIA

- A DIOS:** Porque el principio de la sabiduría es el temor de Jehová; antes, en todas estas cosas soy más que vencedora por medio de aquel que me amó.
- A MIS PADRES:** Arturo Romero Monroy y Olga Barillas Ortiz de Romero; por su amor y apoyo incondicional por enseñarme a ser perseverante y luchar para alcanzar mis metas.
- A MIS HERMANOS:** Por su consejo oportuno.
- A MIS CATEDRÁTICOS:** Por el tiempo y el conocimiento que me brindaron durante la carrera.
- A MI FAMILIA:** Con mucho cariño.
- A:** A mis amigas y compañeras de estudio, por su cariño incondicional y su apoyo en los momentos más difíciles.
- A:** A los Juzgados 8º de Instancia Civil y Juzgado 1º de Trabajo y Previsión Civil; por la oportunidad incondicional que me brindaron para realizar mis pasantías.
- A:** La gloriosa Universidad de San Carlos de Guatemala, centro de estudios donde realicé mis sueños y forjadora de mejores profesionales en el país.
- A:** A la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, que hoy me honra con tan preciado galardón a quien pondré muy en alto en el noble ejercicio de la profesión.



PRESENTACIÓN

Para el análisis jurídico doctrinario de la figura del facilitador judicial, se utilizó el tipo de investigación de tipo cualitativo en donde se argumentó que el facilitador judicial es una alternativa para el acceso a la justicia y solución de conflictos en la República de Guatemala. El trabajo de investigación pertenece a la rama del derecho administrativo, penal, constitucional y derechos humanos, en virtud que tendrá la tarea de acompañar a su comunidad en temas judiciales, administrativos, civil y de familia.

El período de la investigación fue de 15 de octubre del año 2016 al 15 de septiembre del año 2017; en la cual se solicitó al centro de información, desarrollo y estadística judicial del Organismo Judicial listado de los juzgados de paz que cuentan con facilitadores judiciales, quienes tienen presencia en 13 Departamentos del país.

El objeto es la alternativa para el acceso a la justicia y solución de conflictos; a través de un estudio jurídico sobre la figura de los facilitadores judiciales en el sistema de justicia de Guatemala y el sujeto de estudio es la población guatemalteca en cuanto a si es beneficioso para los habitantes la aplicación de justicia rápida y eficiente.

Es un aporte académico a la Universidad de San Carlos de Guatemala, a estudiantes de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, por lo interesan del tema jurídico social, puesto que el objetivo de los facilitadores judiciales es mejorar el conocimiento de leyes que tienen la población y el acceso a la justicia para las comunidades en los lugares más recónditos del país.



HIPÓTESIS

Los facilitadores judiciales que son un canal de comunicación entre los habitantes de las comunidades y las autoridades de administración de justicia, para el efecto, informan, asesoran, acompañan y median, en la realización de su trabajo, el programa de facilitadores judiciales, aún no tiene total cobertura en la República de Guatemala, a pesar del servicio que realizan para la participación ciudadana y solución de conflictos.



COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

Se comprobó la hipótesis en el sentido que el Organismo Judicial, debe otorgar a los facilitadores judiciales, algún tipo de reconocimiento honorífico por la labor que realizan en las comunidades, puesto que permiten que los Juzgados de Paz, puedan atender otros casos de mayor impacto; además debe mantener un programa continuo de capacitación para los facilitadores judiciales, para que su desempeño sea lo más eficiente posible, y le permita llegar a más comunidades.

Es necesario dotar de los insumos necesarios para que los facilitadores judiciales realicen sus funciones, de esa forma descongestionar a los tribunales judiciales de la saturación de casos, para que la justicia sea pronta y cumplida; tomando en cuenta que el trabajo de los facilitadores judiciales es de forma voluntaria y gratuita, por lo que se debe evitar que incurran en gastos que afecten su economía familiar. El método de investigación que se utilizó para la comprobación de la hipótesis fue la cualitativa.



ÍNDICE

	Pág.
Introducción.....	i

CAPÍTULO I

1. El Organismo Judicial.....	1
1.1. Definición.....	1
1.2. Funciones.....	4
1.2.1. Función jurisdiccional.....	4
1.2.2. Función administrativa.....	5
1.3. Misión.....	5
1.4. Visión.....	5
1.5. Independencia.....	5
1.6. Estructura.....	7
1.6.1. Autoridades superiores.....	8
1.6.2. Unidades con función judicial, jurisdicción ordinaria.....	8
1.6.3. Unidades con función judicial, jurisdicción privativa.....	8
1.6.4. Unidades de función administrativa.....	9
1.7. Funcionario y empleado del Organismo Judicial.....	9
1.8. Marco legal.....	9
1.9. Presidencia del Organismo Judicial.....	10
1.10. Secretaría de la Corte Suprema de Justicia.....	12
1.11. Fuentes de financiamiento del Organismo Judicial.....	13

1.12. Centros de administración de justicia en Guatemala.....	14
1.13. Principio de independencia judicial.....	14

CAPÍTULO II

2. Métodos alternos de solución de conflictos.....	19
2.1. Definición.....	19
2.2. Su incorporación a la legislación guatemalteca.....	21
2.2.1. Normas de derecho canónico.....	22
2.2.2. Derecho laboral.....	23
2.2.3. Derecho penal.....	24
2.2.4. Derecho civil y mercantil.....	29
2.2.5. Derecho de familia.....	31
2.2.6. Ley de Arbitraje.....	31
2.2.7. Fundación CENAC (Centro de Arbitraje y Conciliación).....	32
2.3. Criterio de oportunidad.....	33
2.4. Los conflictos.....	34
2.4.1. Causas del conflicto.....	36
2.4.2. Los conflictos en Guatemala.....	37
2.4.3. Formas de solucionar los conflictos.....	41
2.5. Métodos alternos y política criminal.....	44

CAPÍTULO III

3. La mediación.....	47
3.1. Antecedentes históricos de la mediación.....	47
3.2. Definición de mediación.....	50
3.3. El mediador.....	52
3.4. Rol del mediador.....	53
3.5. Características del mediador.....	55
3.6. Actividades del mediador.....	58
3.7. ¿Qué puede suceder durante una mediación?.....	59
3.8. Ventajas de la mediación.....	59
3.9. Características de la mediación.....	61
3.10. Fin supremo de la mediación.....	65
3.11. Características de los centros de mediación comunitaria.....	66
3.12. Diferencias entre mediación y litigio.....	67
3.13. Autoridades mediadoras.....	68
3.14. Procedimiento de la mediación.....	68
3.15. Acuerdo de la mediación.....	70
3.16. Centro de Mediación del Organismo Judicial.....	71
3.17. Ley que crea el Centro de Mediación del Organismo Judicial.....	70
3.18. Organización del Centro de Mediación del Organismo Judicial.....	71
3.19. Finalidad del Centro de Mediación.....	73
3.20. Objeto del Centro de Mediación.....	73

3.21. Procedimiento previo a redactar el acta de convenio de mediación..... 74

3.22. Efectos jurídicos que provocan las actas de convenio de mediación..... 76

CAPÍTULO IV

4. La conciliación..... 77

 4.1. Aspectos generales..... 79

 4.2. Definición..... 79

 4.3. Naturaleza jurídica de la conciliación..... 82

 4.4. Características de la conciliación..... 83

 4.5. Objetivos de la conciliación..... 84

 4.6. La conciliación procesal..... 84

 4.7. Importancia de la conciliación..... 84

 4.8. Clases de Conciliación..... 85

 4.8.1. Conciliación judicial..... 85

 4.8.2. Conciliación extrajudicial..... 85

 4.9. Clases de conciliadores..... 86

 4.9.1. Conciliadores oficiales..... 86

 4.9.2. Conciliadores privados..... 86

 4.10. Ventajas..... 87

 4.11. Tipos de conciliación..... 89

 4.12. Criterios de conciliabilidad..... 90

 4.13. Papel de los asesores legales en la conciliación..... 93

CAPÍTULO V

5. Análisis jurídico doctrinario de la figura del facilitador judicial como una alternativa para el acceso a la justicia y solución de conflictos.....	95
5.1. Historia del programa de facilitadores judiciales.....	96
5.2. Definición de facilitadores judiciales.....	98
5.3. Misión de los facilitadores judiciales.....	100
5.4. Visión de los facilitadores judiciales.....	101
5.5. ¿Quiénes son los facilitadores judiciales?.....	101
5.6. Dónde ejercen sus funciones.....	102
5.7. Limitantes de los facilitadores judiciales.....	102
5.8. Deberes y derechos de los facilitadores judiciales.....	103
5.8.1. Deberes.....	103
5.8.2. Derechos.....	104
5.9. Beneficios para los ciudadanos.....	105
5.10. Beneficios para los Estados.....	106
5.11. Beneficio para la Corte Suprema de Justicia.....	106
5.12. Beneficios para los facilitadores.....	107
5.13. Instituciones involucradas para su formación y funcionamiento.....	108
5.14. Marco jurídico.....	109
5.14.1. Constitución Política de la República de Guatemala.....	110



Pág.

5.14.2. Acuerdo de Cooperación entre Corte Suprema de Justicia de la República de Guatemala y la Secretaría de la Organización de Estados Americanos.....	111
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	117
BIBLIOGRAFÍA.....	119

INTRODUCCIÓN

El facilitador judicial es una persona designada por su comunidad que voluntariamente ha ofrecido sus servicios para ser enlace entre la población y el juzgado de paz de su municipio con el objeto de garantizar un genuino y eficiente acceso a la justicia, promover una cultura de paz y fortalecer los mecanismos de resolución alternativa de conflictos, sirviendo como un amigable componedor como vía para mantener la convivencia pacífica entre los miembros de su comunidad. La actuación de los facilitadores judiciales se circunscribirá dentro del municipio al que pertenece específicamente en la comunidad donde tenga asentada su residencia.

En Guatemala, los principales obstáculos para el acceso a la justicia son la pobreza, la falta de educación, las distancias, el género, la etnia y uno de las formas para superar estas barreras es a través de lograr la participación ciudadana en la administración de justicia, debido a que el Estado no cuenta con los recursos económicos ni voluntad política para cubrir todas las necesidades de la población. El derecho al acceso a la justicia debe garantizarlo el Estado.

Por lo tanto está obligado a proveer los medios necesarios para que el ciudadano no encuentre obstáculos que le impidan gozar de sus derechos, promoviendo así una cultura de paz. La satisfacción de las necesidades jurídicas dentro de la población que el acceso a la justicia debe garantizar, tendrá como objetivo hacer que desaparezcan las desigualdades sociales.

El sistema de administración de justicia sigue siendo cuestionado en cuanto a los retrasos en la gestión de los procesos judiciales, lo que genera desconfianza y como consecuencia de ello la impunidad en algunos casos, ya que la población aunque se vea afectada, no acude ante los órganos jurisdiccionales. El facilitador judicial es una alternativa de participación ciudadana para el acceso a la justicia, ya que ellos conocen la realidad de su comunidad, hablan el mismo idioma, conocen sus costumbres y tradiciones, y mantienen lazos de amistad.

El objetivo general de la investigación fue: realizar un estudio jurídico sobre la figura de los facilitadores judiciales en el sistema de justicia; y los objetivos específicos fueron: Establecer que la implementación del servicio de facilitadores judiciales descongestionaran la acumulación de trabajo en los Juzgados, dar a conocer cuáles son las principales acciones que realizan los facilitadores judiciales, comprobar si la implementación del servicio de facilitadores judiciales ha ayudado a los habitantes de las comunidades rurales, demostrar que el facilitador judicial es una alternativa de participación ciudadana para el acceso a la justicia y solución de conflictos.

Se comprobó la hipótesis, al establecer que los facilitadores judiciales que son un canal de comunicación entre los habitantes de las comunidades y las autoridades de administración de justicia, para el efecto, informan, asesoran, acompañan y median, en la realización de su trabajo; el programa de facilitadores judiciales, aún no tiene cobertura en toda la República de Guatemala.

En el desarrollo de este trabajo se utilizaron los siguientes métodos de investigación: analítico, sintético, inductivo, deductivo; la bibliografía, por medio de la cual se recopiló y seleccionó apropiadamente el material de referencia, así como el estudio doctrinario del ordenamiento jurídico guatemalteco, que fundamenta la temática relacionada.

La tesis se compone de cinco capítulos, de los cuales el capítulo I, tiene como propósito el Organismo Judicial; el capítulo II, trata lo relacionado a los métodos alternos de solución de conflictos; en el capítulo III, se busca establecer la mediación; el IV capítulo, está dirigido a la conciliación; y el capítulo V, versa sobre el análisis jurídico doctrinario de la figura del facilitador judicial como una alternativa para el acceso a la justicia y solución de conflictos utiliza las teorías descriptiva, de interés y de voluntad.



CAPÍTULO I

1. El Organismo Judicial

Es el encargado de impartir justicia, se le ha instituido constitucionalmente, entre otras garantías, la de independencia funcional, lo que significa que ninguna otra autoridad tendrá injerencia en la administración de justicia y que los otros organismo del Estado sus dependencias y entidades autónomas y descentralizadas, deberán en todo caso prestar a los tribunales el auxilio que requieran para el cumplimiento de sus funciones.

El Organismo Judicial, el Estado, sus dependencias y entidades autónomas y descentralizadas deberán prestar a los trabajadores el auxilio que requieran para el cumplimiento de sus resoluciones. Igual obligación tienen los particulares. El Organismo Judicial se integra por la Corte Suprema de Justicia, dividida por Cámaras de Amparo y Antejuicio, de lo Penal y de lo Civil, y Tribunales de Apelaciones y otros órganos colegiados de igual categoría, Tribunales de Primera Instancia y Juzgados de Paz; su marco legal se encuentra en la Constitución Política de la República de Guatemala, Ley del Organismo Judicial y las leyes ordinarias del Estado.

1.1. Definición

El jurista guatemalteco Brañas Alfonso, hace referencia que “es uno de los tres Organismos del Estado de Guatemala, que tiene a su cargo la administración de justicia, siendo independiente de los Organismo Ejecutivo y Legislativo, tal como lo



regula la Constitución Política de la República de Guatemala.”¹

La Ley del Organismo Judicial cita que en ejercicio de la soberanía delegada por el pueblo, imparte justicia en concordancia con el texto constitucional. Su función es administrar e impartir justicia, garantizando el acceso, atención y debido proceso a la población, en procura de la paz y armonía social. Es un organismo de Estado con credibilidad y aprobación social, con personal especializado e íntegro, en condiciones óptimas de funcionamiento, velando por la tramitación oportuna y por la dignidad e igualdad de todas las personas usuarias.

Por su parte los autores De León Velasco Héctor Aníbal y José Francisco de Mata Vela, manifiestan que el Organismo Judicial de la República de Guatemala, “es el poder al cual el Estado, ha discernido la tarea de brindar justicia a la población, a través de procedimientos legales, donde se respeten las garantías constitucionales de la persona y sus derechos. Considero que el elemento humano llamado trabajador, es pieza fundamental en el engranaje para impartir justicia a la población guatemalteca.”²

La Constitución Política de la República de Guatemala y la Ley del Organismo Judicial, definen al Organismo Judicial, como el encargado de impartir justicia, con independencia y potestad de juzgar. No está sujeto a subordinación alguna, de ningún organismo o autoridad, solamente a la Constitución Política de la República y las leyes.

¹ **Manual de derecho civil.** Pág. 195.

² **Derecho penal guatemalteco. Parte general y especial.** Pág. 270.



Así lo reconoce la Constitución Política de la República de Guatemala en el Artículo 203. La justicia se imparte de conformidad con la Constitución y las leyes de la República de Guatemala, corresponde a los tribunales de justicia la potestad de juzgar y promover la ejecución de lo juzgado, los otros Organismos del Estado deberán prestar a los tribunales el auxilio que requieran para el cumplimiento de sus resoluciones.

La Ley del Organismo Judicial, cita que en ejercicio de la soberanía delegada por el pueblo, imparte justicia en concordancia con el texto constitucional. Los trabajadores del Organismo Judicial, son personas con vocación de servicio, dispuestos a dar lo mejor de sí, en los distintos municipios y departamentos del país, donde se ubican los juzgados y oficinas administrativas donde prestan sus servicios. Ellos también son estudiantes de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales, porque estudian en las facultades de derecho de las universidades del país.

El segundo considerando de la Ley del Organismo Judicial, Decreto Número 2-89 del Congreso de la República de Guatemala, da a entender que ese cuerpo legal, armoniza las disposiciones fundamentales de organización y funcionamiento del Organismo Judicial, con el ordenamiento constitucional vigente, dando mayor eficacia y funcionalidad a la administración de justicia.

El Organismo Judicial, uno de los tres Organismos del Estado en el cual el pueblo delega el poder, es el que se encarga de aplicar la ley a los casos concretos para resolver controversias, la ley le reconoce independencia en relación a los demás organismos del Estado, encomendando la función jurisdiccional a la Corte Suprema de



Justicia y demás tribunales de justicia, quedando totalmente prohibida la intervención en la administración de Justicia, reconociéndole al Organismo Judicial una doble independencia a nivel externo y a nivel interno, nadie le puede decir al Organismo Judicial cómo debe de resolver los conflictos sometidos a su conocimiento, y a nivel interno cada juez es independiente y no tiene superior jerárquico para resolver.

1.2. Funciones

El jurisconsulto Reyes Calderón José Adolfo, expone “que el debido cumplimiento de las funciones del Organismo Judicial, el mismo no se encuentra bajo la sujeción de ninguna autoridad u organismo; solamente a la Constitución Política de la República de Guatemala y a las leyes.”³ El Organismo Judicial en Guatemala cuenta con dos funciones, siendo las mismas las que a continuación se enumeran y explican de forma breve:

1.2.1. Función jurisdiccional

La función jurisdiccional del Organismo Ejecutivo le corresponde exclusivamente, a la Corte Suprema de Justicia y al resto de tribunales que a la misma se encuentran subordinados, de conformidad con las normas de competencia, debido al grado al cual les corresponde la potestad de juzgar; y promover la ejecución de lo juzgado. La justicia en Guatemala es igual y gratuita para todos.

³ **Mecanismos alternativos de la justicia.** Pág. 195.



1.2.2. Función administrativa

La función administrativa le corresponde a la Presidencia del Organismo Judicial, y a las dependencias y direcciones administrativas que se encuentran bajo la sujeción de la Presidencia.

1.3. Misión

La misión del Organismo Judicial en Guatemala es de ser un ente capaz de brindarle a la sociedad un adecuado servicio, responsable, eficiente, libre de corrupción, y que se encuentre integrado mediante jueces igualmente independientes; que despierten confianza dentro de la sociedad guatemalteca.

1.4. Visión

La visión del Organismo Judicial en Guatemala es la de mantener y restaurar la paz, mediante la prestación a la sociedad de una administración de justicia adecuada y fundamentada en los principios de sencillez, celeridad, eficacia, responsabilidad y economía, con el único objetivo de alcanzar y hacer realidad los valores de verdad, justicia y equidad.

1.5. Independencia

La justicia se imparte de conformidad con la Constitución y las leyes de la República de



Guatemala. Corresponde a los tribunales de justicia la potestad de juzgar y promover la ejecución de lo juzgado. Los otros organismos del Estado deberán prestar a los tribunales el auxilio que requieran para el cumplimiento de sus resoluciones. Los magistrados y jueces son independientes en el ejercicio de sus funciones y únicamente están sujetos a la Constitución Política de la República de Guatemala y a las leyes. A quienes atentaren contra la independencia del Organismo Judicial, además de imponérseles las penas fijadas por el Código Penal, se les inhabilitará para ejercer cualquier cargo público. La función jurisdiccional se ejerce, con exclusividad absoluta, por la Corte Suprema de Justicia y por los demás tribunales que la ley establezca.

Ninguna otra autoridad podrá intervenir en la administración de justicia. El acuerdo global de derechos humanos, garantiza la libertad de acción del Organismo Judicial frente a presiones de cualquier tipo u origen a fin de que goce plenamente de las garantías y medios que requiera para su eficiente actuación.

La justicia se imparte de conformidad con la Constitución y las leyes de la República de Guatemala.

Dentro de las garantías del Organismo Judicial, se instituyen las siguientes:

- a) La independencia funcional: El Organismo Judicial tiene sus propias funciones tanto administrativas como Judiciales independientemente de los otros dos Organismos.
- b) La independencia económica: Una de las atribuciones de la Corte Suprema de

Justicia, es formular el presupuesto de ingresos y egresos del Organismo Judicial para cada ejercicio fiscal de acuerdo a la Constitución Política de la República de Guatemala y el ordenamiento jurídico del país, en función a los ingresos que se estimen percibir, tanto internamente como por los aportes que recibe del gobierno central.

- c) La no remoción de los magistrados y jueces de primera instancia, salvo los casos establecidos por la ley. Los magistrados y jueces son independientes en el ejercicio de sus funciones y únicamente están sujetos a la Constitución Política de la República y a las leyes. Los magistrados y jueces gozaran del derecho de antejuicio en la forma que lo determine la ley. El Congreso de la República tiene competencia para declarar si ha lugar o no a formación de causa contra el Presidente del Organismo Judicial y los magistrados de la Corte Suprema de Justicia.

- d) La selección del personal: El Organismo Judicial cuenta con su propia Ley y Reglamento de Servicio Civil del Organismo Judicial, la cual regula los procedimientos que se deben de seguir para la selección y nombramiento del personal del Organismo Judicial.

1.6. Estructura

Se estructura en tres tipos de unidades: Función judicial de jurisdicción ordinaria, función judicial de jurisdicción privativa, función administrativa o unidades de apoyo.

1.6.1. Autoridades superiores

1. Presidente del Organismo Judicial.

2. Corte Suprema de Justicia.

1.6.2. Unidades con función judicial, jurisdicción ordinaria

Corte Suprema de Justicia, presidencia de la Corte Suprema de Justicia, salas de apelaciones de los ramos civil y penal, juzgados de primera instancia de los ramos civil y penal, juzgados de paz de los ramos civil y penal. (juzgados menores).

1.6.3. Unidades con función judicial, jurisdicción privativa

Tribunal de amparo, tribunal de exhibición personal, tribunal de conflictos de jurisdicción, salas de trabajo y previsión social, juzgados de trabajo y previsión social, tribunal de lo contencioso administrativo, tribunales de familia, tribunales de primera instancia y segunda instancia de cuentas, tribunales y juzgados de menores, tribunales y juzgados de ejecución, tribunales del ramo mixto, tribunales especializados en materia militares.

1.6.4. Unidades de función administrativa

Presidente del Organismo Judicial, otras unidades con función administrativa.

1.7. Funcionario y empleado del Organismo Judicial

El letrado Cabanellas Guillermo, establece que funcionario “es la persona individual investida de la facultad necesaria para tomar decisiones en la esfera de sus atribuciones.”⁴ Mientras el jurista Garrone José Alberto, expone que el empleado judicial, “es la persona individual que en virtud de nombramiento queda obligado a prestarle sus servicios al Organismo Judicial en los términos que corresponda, a cambio de un salario, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata de la autoridad nominadora o de la que corresponda, en ejercicio de la función administrativa.”⁵

Para la ubicación dentro de la estructura administrativa, los empleados judiciales se identificarán por el área de trabajo y puesto en que se desempeñen, distinguiéndose por auxiliares judiciales y trabajadores administrativos y técnicos.

1.8. Marco legal

El marco legal de la Corte Suprema de Justicia y del Organismo Judicial de la

⁴ Diccionario enciclopédico de derecho usual. Pág. 270.

⁵ Diccionario manual jurídico. Pág. 583.



República de Guatemala, se establece en la Constitución Política de la República de Guatemala, en los Artículos del 203 al 222; en la Ley del Organismo Judicial, Decreto Número 2-89 del Congreso de la República de Guatemala.

1.9. Presidencia del Organismo Judicial

Al presidente del Organismo Judicial, se le define como el magistrado electo por los otros doce magistrados de la Corte Suprema de Justicia, quien también ejerce la presidencia de la Corte Suprema de Justicia por el periodo de un año. La Ley del Organismo Judicial, establece como funciones administrativas del Presidente del Organismo Judicial las siguientes:

- “Nombra, permuta, traslada, asciende, concede licencias, sanciona y destituye a empleados y funcionarios administrativos.
- Emite acuerdos, circulares, instructivos y órdenes.
- Solicita informes respecto a la administración de justicia.
- Autentica firmas de funcionarios del Organismo Judicial y notarios cuando proceda.
- Ser el Órgano de ejecución del presupuesto del Organismo Judicial. Para tal efecto, aprueba todo contrato civil, mercantil o administrativo.



- Firma documentos que afecten partidas del presupuesto del Organismo Judicial.
- Tramita y resuelve la liquidación de conmutas cuando proceda.
- Ejerce, otorga o delega la representación del Organismo Judicial, en las compras en que participe.
- Impone sanciones.
- Para la correcta administración del Organismo Judicial, acuerda su adecuada organización.
- Ser el órgano de comunicación con los otros Organismos del Estado.
- Libera orden de libertad, a los reos que hayan cumplido sus condenas de privación de libertad.
- Ordena el traslado de los reos condenados a penas privativas de libertad.
- Ejerce la dirección superior del personal del Organismo Judicial.
- Celebra contratos relacionados con el servicio de la administración de justicia.

- Delega en uno o varios magistrados de la Corte Suprema de Justicia, sus atribuciones administrativas.
- Crea dependencias administrativas.”

Esta funciones le permiten administrar de manera ordenada y eficientemente el Organismo Judicial, así como a los órganos que lo integran, permitiéndole a la vez crear nuevos mecanismos para acelerar y mejorar la administración y aplicación de justicia para todos los guatemaltecos.

1.10. Secretaría de la Corte Suprema de Justicia

El tratadista guatemalteco Gordillo Galindo Mario Estuardo, refiere que la Secretaría de la Corte Suprema de Justicia se define “como el ente que da el soporte necesario a la Corte Suprema de Justicia, para hacer efectivo el funcionamiento del sistema de justicia en nuestro país.”⁶

La Secretaría, apoya las decisiones de la Corte Suprema de Justicia. Agiliza procedimientos que conocen la Corte Suprema de Justicia, cámaras y tribunal de conflictos de jurisdicción. Permite que la administración de justicia sea pronta y cumplida. La Ley del Organismo Judicial, establece que el Organismo Judicial, es administrado por la Corte Suprema de Justicia y el Presidente del Organismo Judicial. En el caso de la Corte Suprema de Justicia, le corresponde por medio de su secretaría

⁶ Derecho procesal civil guatemalteco. Pág. 150.

velar por el funcionamiento del sistema de justicia. Lo anterior, incluye a salas de apelaciones, juzgados de primera instancia y juzgados de paz.

La Secretaría de la Corte Suprema de Justicia, tiene como finalidad el elevar la organización y funcionamiento del Organismo Judicial. Para lograr su propósito tiene las siguientes funciones: Vela porque el ámbito de trabajo sea el mejor, da prioridad al trámite de quejas de jueces y magistrados, eleva la funcionalidad del trabajo con apoyo secretarial y administrativo; cumple con los plazos en materia de amparo, llevar el enlace de información con instituciones gubernamentales e internacionales, por medio de la unidad de asuntos jurídicos e internacionales.

1.11. Fuentes de financiamiento del Organismo Judicial

Continúa manifestando jurista el Gordillo Galindo Mario Estuardo, al mencionar que las fuentes de financiamiento del Organismo Judicial, se definen “como el origen de los recursos económicos del Organismo Judicial, para el cumplimiento de su función que es la de otorgar justicia a la población guatemalteca.”⁷ Es de mencionar, que la modernización del Organismo Judicial, se ha ejecutado con financiamientos provenientes de préstamos, donaciones y fondos propios del Organismo Judicial y del Gobierno central.

⁷ **Ibid.** Pág. 153.

1.12. Centros de administración de justicia en Guatemala

Los centros de administración de justicia en Guatemala se encargan de cumplir la función de concentrar, funcional y físicamente las distintas instituciones que concentran el sector justicia del país. La finalidad de los mismos consiste en permitir que las personas cuenten con un acceso eficaz al sistema de justicia, tanto punto de vista cultural; como también territorial. Dichos centros anotados, cuentan con intérpretes; con distintas instituciones del sector y con un centro de conciliación.

El letrado Aguirre Godoy Mario, expone que “se tiene que condicionar a un sujeto y a su núcleo o grupo familiar, a los valores hábitos, actitudes y conductas sociales necesarias para vivir en comunidad y encauzarlos para que colaboren voluntariamente, al mantenimiento de la coordinación y armonía necesarias a una convivencia social dinámica.”⁸

Si el Estado cumple con otorgar a sus habitantes acceso a los servicios básicos de calidad en salud, educación y seguridad, puede exigirles el cumplimiento de sus obligaciones como ciudadanos y poder estar en condiciones de cubrir esas necesidades para la buena convivencia.

1.13. Principio de independencia judicial

No hay libertad, si el poder de la justicia no está separado de los poderes legislativo y

⁸ Derecho procesal civil de Guatemala tomo I. Pág. 205.

ejecutivo. La libertad no tendrá nada que temer de la judicatura sola, pero sí tendrá todo que temer de la unión de ésta con cualquiera de los otros órganos. El principio de que un sistema judicial independiente es esencial para la recta administración de la justicia está profundamente arraigado en las instituciones jurídicas árabes. Cuando la función del legislador y la función del juez las realizan dos diferentes actores del estado, se reduce grandemente el peligro de arbitrariedad del gobierno.

Cuando el poder de hacer leyes se separa del poder de interpretarlas y aplicarlas, se fortalecen los cimientos del estado de derecho, o sea, que las controversias se deciden sobre la base de unas normas previamente establecidas. Una judicatura independiente requiere la independencia de cada juez en el ejercicio de sus facultades y del pleno de la judicatura para que su esfera de autoridad esté protegida de influencias, evidentes o solapadas, de otros actores del gobierno.

Al considerar la independencia individual de los jueces, se observa que hay dos medios que garantizan esa autonomía: Primero, los jueces están protegidos de la amenaza de represalias para que el temor no les guíe en la toma de decisiones. Segundo, el método de selección de los jueces y los principios éticos que se les imponen, se estructuran de tal modo que se reduce al mínimo el riesgo de corrupción e influencias externas. Se deben tomar medidas para asegurar que los jueces ejerzan su poder de forma imparcial y no conforme con algún interés personal o influencia externa.

Los jueces no deberán ser influenciados por predisposiciones a favor o en contra de ningún litigante en particular, ni por un interés especial en la resolución de un caso

particular. Los jueces nunca se ganarán el respeto y la confianza de los ciudadanos si sucumben a influencias corruptoras. Cuando un juez toma una decisión para su beneficio personal o para buscar favores o para satisfacer una preferencia personal, ese acto denigra el imperio de la ley. La selección de los jueces y los principios éticos que guían su conducta deberán ceñirse ante todo a estos criterios.

La selección de los jueces atendiendo a los méritos de los candidatos es, naturalmente, la clave para asegurar la imparcialidad del juez en sus acciones. Las consideraciones exclusivas de méritos que motiven a un actor político a nombrar a un juez (o a los votantes a elegir a un juez) evitarán probablemente que un juez pronuncie fallos justos y sin prejuicio en los casos. Al elegir jueces, en particular, nos adheriremos plenamente al principio de igualdad de oportunidades para garantizar que todos los solicitantes al cargo sean evaluados de manera objetiva.

Los mecanismos que aseguran que cada juez podrá hacer su trabajo libre de influencias externas. Sin embargo, una judicatura independiente también requiere la protección contra influencias del sistema gubernamental. Un aspecto fundamental de la independencia de esta institución judicial es la garantía de que la judicatura recibirá financiamiento adecuado. Así como es necesaria la protección salarial de cada uno de los jueces, así también pueden influir las cuestiones generales de finanzas en las labores de toda la judicatura.

La independencia judicial no es un fin, sino el medio hacia un fin. Es la médula del imperio de la ley que da a la ciudadanía la confianza en que las leyes se aplicarán justa



e igualmente. En ninguna otra parte se evidencia más patentemente este interés que en la protección judicial de los derechos humanos, otro de los temas que se abordarán en los grupos de discusión. La independencia judicial hace posible que los jueces adopten decisiones poco populares.

La independencia judicial también hace posible que los jueces adopten decisiones que son contrarias a los intereses de otras ramas del gobierno. Los presidentes, ministros, legisladores a veces se apresuran a encontrar soluciones convenientes a las exigencias del momento. Una judicatura independiente está en condiciones de reflexionar sobre el efecto de esas soluciones sobre los derechos y la libertad, y debe actuar para asegurar que esos valores no se socaven.

La independencia es la fuente de donde emana el coraje necesario en el servicio a esta función del imperio de la ley. El más importante, postulado constitucional sobre la organización judicial es el principio de independencia: independencia del poder judicial frente a los demás poderes del Estado e independencia de cada juez respecto de cualquier autoridad, ya sea interna o exterior a la función jurisdiccional. En nuestro modelo de Estado de derecho, el juez aparece configurado como órgano de garantía de los ciudadanos frente a las posibles extralimitaciones y prevaricaciones del poder ejecutivo y de sus aparatos policiales.

La independencia del juez se explica en relación con el principio de separación de poderes en el marco de un régimen constitucional, ya que la proclamación de la independencia judicial es un requisito indispensable para que pueda hablarse de un



auténtico poder judicial y de un verdadero Estado de derecho, lo que obedece no sólo a razones históricas tendentes a superar la tradicional dependencia del Organismo Ejecutivo, sino a la función encomendada al Organismo Judicial. En los poderes judiciales en América Latina, todavía existe gran dificultad para acceder a información importante sobre las decisiones judiciales y la gestión administrativa de la judicatura.

Esta opacidad permite que el tráfico de influencias y corrupción afecten la administración de justicia y promueve actuaciones arbitrarias. La independencia de poderes es para proteger al ciudadano; se tienen que tener poderes separados, porque si están totalmente unidos, pobre pueblo, es lo que se llama frenos y contrapesos, una separación de poderes, para que el ser humano que es el importante en la sociedad, tenga la protección correspondiente. En la República de Guatemala se ha hablado mucho de la independencia judicial pero la principal independencia de la justicia no es la del órgano judicial sino la de cada juez. Como garantía para los justiciables, la Constitución dispone que los jueces son independientes en el ejercicio de sus funciones jurisdiccionales, solo sometidos a la Constitución y a la ley. La independencia de los jueces es el fundamento del poder judicial, y por tanto, se presume a todos los jueces.

El modelo para el nombramiento de estos establece determinadas garantías para salvaguardar la independencia e imparcialidad de los miembros de la judicatura. Es necesario que Guatemala tenga una elección democrática de magistrados que deje fuera toda influencia política y se base en méritos, idoneidad, capacidad y probidad, que impida al magistrado actuar en el futuro como mero servidor de su principal postulante.

CAPÍTULO II

2. Métodos alternos de solución de conflictos

Son procedimientos a través de los cuales las personas individuales o jurídicas pueden resolver sus controversias con mayor rapidez, de manera pacífica y privada. Son mecanismos extrajudiciales establecidos dentro del marco de la ley, y tienen como finalidad la resolución definitiva de controversias de importancia jurídica, mediante soluciones de cumplimiento voluntario por las partes, o por conducto de un órgano jurisdiccional, de ser necesario. Métodos alternativos de resolución de conflictos a una gran gama de herramientas utilizadas para solucionar conflictos sin necesidad de acudir al litigio judicial. Los principales métodos son: la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje.

2.1. Definición

Para el tratadista Floyer Acland Andrew, establece que los métodos alternativos de solución de conflictos “son sistemas que brindan a las partes enfrentadas vías alternativas para resolver sus discrepancias sin tener que acudir a los tribunales.”⁹

Por su parte los letrados Highton Elena Álvarez y Gladis Gregorio Carlos, refieren que “los métodos alternos de resolución de conflictos es un concepto moderno que trata sobre un problema antiguo, ya que siempre han existido dentro de la sociedad algunos

⁹ Cómo utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones. Pág. 94.

grupos que han preferido componer sus divergencias sin acudir al litigio judicial.”¹⁰

El jurista Folberg & Taylor, hace hincapié al referirse que “son formas que permiten solucionar de manera pacífica, sin violencia, mediante la utilización de dialogo, ya sea porque el conflicto es propio o porque se ayuda a los demás a resolver uno; pueden también determinarse como caminos que nos llevan a la solución de los conflictos mediante el dialogo o el respeto y la tolerancia.”¹¹

La utilización de métodos alternativos, es una de las mejores respuestas que se puede dar al conflicto, ya que permiten satisfacer de mejor manera los intereses de las partes; hablar de los métodos alternativos de resolución de conflictos, es fundamental aclarar la importancia de los mismos, como una mejor manera de proporcionar respuestas rápidas y accesibles a los conflictos sociales que se presentan en el día a día de los ciudadanos que conviven dentro de un estado democrático, puesto que, la existencia de instituciones capaces de regular y facilitar la resolución de conflictos debe ser un punto fundamental existente y además, normal dentro de toda sociedad que adopte dicha teoría política.

El concepto de mediación en el tratado americano de soluciones pacíficas en el cual se establece: las funciones del mediador o mediadores consistirán en asistir a las partes en el arreglo de las controversias de la manera más sencilla y directa, evitando formalidades y procurando hallar una solución aceptable. El mediador se abstendrá de

¹⁰ **Resolución alternativa de disputas y sistema penal.** Pág. 248.

¹¹ **Mediación: resolución de conflictos sin litigio.** Pág. 194.

hacer informe alguno y, en lo que a él atañe, los procedimientos serán absolutamente confidenciales.

En Guatemala se viene practicando estos métodos en sí mismos concebidos como su derecho indígena desde antes del tiempo de la colonia con los mayas. Consecuentemente, las comunidades indígenas siempre han tenido líderes que usan la conciliación para resolver los diversos conflictos de la comunidad, representados en los consejos de ancianos, cofrades y alcaldes auxiliares.

En la actualidad se aplica la mediación en veinticinco centros de mediación del organismo judicial, y la conciliación a través de los jueces conciliadores de los juzgados de paz comunitarios y muy especialmente en esta ocasión respecto de la conciliación en el Ministerio Público y juzgados de primera instancia penal.

2.2. Su incorporación a la legislación guatemalteca

Como forma de mejorar el sistema de justicia y con diversas modalidades, se van incorporando mecanismos que resultan apropiados para la resolución de determinadas situaciones conflictivas. Estos se caracterizan por la informalidad, un menor costo de tiempo y dinero, y un aumento en la satisfacción de los involucrados, más allá de traer aparejado un descongestionamiento de los Tribunales que pueden dedicarse a aquellas causas que verdaderamente requieren de una decisión judicial, ya sea por la materia de que se trata, las particularidades del caso o simplemente la voluntad de los interesados. Los métodos alternativos de resolución de conflictos se han convertido en un tema

relativamente común en la normativa jurídica guatemalteca

2.2.1. Normas de derecho canónico

Este derecho es de particular importancia mencionarlo, singularmente por la influencia que la iglesia, especialmente la católica, ha tenido en la historia de nuestro país. En el código que rige a dicho derecho a partir de 1917, reformado por el concilio, el Artículo 1466 establece que al comenzar el litigio, y en cualquier otro momento siempre que abrigue alguna esperanza de éxito el juez no dejará de explorar y ayudar a las partes, para que procuren de común acuerdo buscar una solución equitativa de su controversia, y les indicará los medios oportunos para lograr ese fin, recurriendo incluso a personas serias como mediadores.

Como se puede observar en el Artículo descrito, se menciona que el juez puede actuar como conciliador buscando la solución del conflicto, indicándoles los medios para lograr el mismo y luego se menciona que puede recurrirse a mediadores, lo cual es contradictorio porque en dicho Artículo se menciona a los mediadores siendo claro que el método que se indica en el citado Artículo es el de la conciliación, principalmente porque el juez no actúa solamente como facilitador de la comunicación entre las partes, sino que incluso les ha de indicar los medios para dar fin a la controversia. Lo cual nos apunta, que la figura que se está regulando es el de la conciliación. Pero debe tomarse en cuenta que dicha contradicción, es consecuencia de la confusión que existe en la doctrina sobre la diferencia entre ambas figuras.

2.2.2. Derecho laboral

El Código de Trabajo en el título undécimo de dicho ordenamiento legal, donde se regulaba el procedimiento ordinario, en el capítulo V, que contienen lo relativo al juicio verbal y periodo conciliatorio. Aparece el Artículo 340 que copiado en forma textual establece lo siguiente: Contestada la demanda y la reconvención, si la hubiere, el juez procurará avenir a las partes, proponiéndoles fórmulas ecuánimes de conciliación, y aprobará cualquier fórmula de arreglo en que convinieren, siempre que no contraríen las leyes.

Complementando lo anterior, el Artículo 341 de dicho código instituye que si la conciliación fuere parcial, el juicio continuará en cuanto a las peticiones no comprendidas en el acuerdo. Si no la hubiere, proseguirá el juicio. En el ámbito del derecho colectivo de trabajo, la conciliación se establece ya como todo un proceso, regulado en los Artículos del 384 al 389, 393, 394 y 395 de dicho Código. En el mismo se conforma un tribunal de conciliación, cuya función principal es proponer a las partes fórmulas ecuánimes de solución. Para ello dicho tribunal cita a las partes a una junta conciliatoria. Dos horas antes de la hora fijada para la misma, el tribunal de conciliación escucha en forma separada a cada una de ellas para establecer en forma clara cuál es la pretensión de cada una de ellas.

Luego de ello deliberará y llegada la hora de la comparecencia propondrá a las partes los medios o bases de arreglo que estime convenientes. Si se llegare a un acuerdo, se dejará constancia de la misma en un convenio que será firmado por las partes y el

tribunal. Sin embargo las bases, fórmulas o medios propuestos por el tribunal no son de aceptación obligatoria para las partes, por lo que si las mismas o una de ellas no están de acuerdo con estas, podrá rechazarlas. Es de hacer notar que en el ámbito de la conciliación, tanto en el procedimiento ordinario como en el derecho colectivo, los Artículos, la redacción y el texto del Código de Trabajo vigente en relación con el Decreto Número 330 del Congreso de la República de Guatemala (el anterior Código de Trabajo), son casi iguales.

2.2.3. Derecho penal

En el ámbito penal, el antecedente más remoto de la conciliación, es el Código de Procedimientos Penales. En el mismo se regula de manera bastante limitada a la conciliación, ya que se aplica únicamente para los delitos de injuria y calumnia, o sea los delitos cuyo bien jurídico tutelado es el honor de las personas. Dicha figura se encuentra regulada en el libro V que contiene los procedimientos especiales, específicamente en el Artículo 810, establece que el juez, para darle curso a la querrela por injuria o calumnia contra particulares, dispondrá, en la misma providencia en que se mande ratificar el escrito respectivo, se cite al acusado con el objeto de procurar en el propio acto la conciliación; y sólo en el caso de quedar ésta sin efecto, dará curso a aquella.

En el siguiente ordenamiento legal, en orden de vigencia, no se obtuvieron mayores avances en materia de la conciliación, ya que la misma se siguió limitando únicamente para los delitos que se cometían en contra del honor de las personas. Es de hacer

notar, que en este código no se menciona como en el anterior, de manera expresa que la conciliación solamente puede aplicarse a los delitos de injuria y calumnia, pero si establece que la conciliación se aplicará a los delitos perseguibles de oficio lo cual al final es casi lo mismo, en virtud de que dichos delitos solamente agregándole a la difamación, son los que pueden perseguirse por dicha vía.

Dicha disposición se encontraba en el apartado de las disposiciones finales y complementarias, Artículo 811 de dicho ordenamiento legal, el cual copio textualmente: Conciliación. En los procesos por delitos perseguibles a instancia de parte, el juez de primera instancia en la resolución inicial del proceso, señalará audiencia para una junta de conciliación, en la cual procurará el avenimiento de los interesados. Si a dicha junta no asistiere cualquiera de éstas, se tendrá por no aceptada la conciliación.

En el actual código vigente, ya aparecen avances en cuanto a la aplicación de la conciliación en el derecho penal y muy especialmente, aparece ya regulada la mediación como un método alternativo para la solución de conflictos. Para tal efecto es necesario remitirse al libro primero, disposiciones generales capítulo II referente a la persecución penal, sección primera, acción penal. En dicho apartado aparece el Artículo 25 ter que copiado en forma textual establece: Conciliación. Formulada la solicitud por parte del Ministerio Público o por el síndico municipal, o por el agraviado o el imputado o su defensor para la aplicación de un criterio de oportunidad, el juez de paz citará a las partes, bajo apercibimiento de ley, a una audiencia de conciliación.

Presentes las partes, el juez explicará el objeto de la audiencia procediendo a escuchar,

en su orden, al fiscal o auxiliar fiscal o síndico municipal, a la víctima o agraviado y al imputado. El juez debe obrar en forma imparcial, ayudando a las partes a encontrar una solución equitativa, justa y eficaz, para propiciar la solución del conflicto. Su función es la de ser un facilitador en la comunicación y el diálogo constructivo entre las partes. Las partes podrán ser asistidas por sus abogados. Si se llegare a un acuerdo, se levantará acta firmada por los comparecientes.

Si no hubiere acuerdo, se dejará constancia de ello y continuará la tramitación del mismo. En el acta de conciliación se determinará las obligaciones pactadas, entre las cuales se contemplará la reparación del daño y el pago de los perjuicios si hubiere lugar a ello, señalando, si así se hubiere acordado el plazo para su cumplimiento y la constitución de las garantías necesarias. La certificación del acta de conciliación tendrá la calidad de título ejecutivo para la acción civil. Si el Ministerio Público considera que es procedente el criterio de oportunidad y la víctima no aceptare ninguna de las fórmulas de conciliación propuestas podrá otorgar la conversión de la acción a petición del agraviado.

Es importante analizar el presente artículo, ya que el mismo contiene la siguiente contradicción: En la parte final del párrafo segundo, dicho Artículo establece que la función del juez en la conciliación, es ser facilitador de la comunicación y el diálogo entre las partes, lo cual sería contradictorio en cuanto a las características de dicha figura jurídica pues la doctrina establece que en la conciliación el conciliador (en este caso el juez) tiene como función la de proponer fórmulas ecuanímes a las partes para la solución del conflicto y no solamente un facilitador de la comunicación (ya que en este



caso la figura sería la de la mediación). Pero en el párrafo final del citado Artículo se establece que si la víctima no aceptare ninguna de las fórmulas de conciliación propuestas, podrá otorgar la conversión de la acción a petición del agraviado.

Como consecuencia de lo anterior, en la parte citada dicha norma incluye la característica principal de la conciliación, o sea la proposición de fórmulas ecuanímes para la solución del conflicto, pero dicha disposición es contradictoria con la parte final del párrafo segundo, ya que el conciliador o es un órgano cuya función es la de proponer fórmulas ecuanímes de conciliación o la de facilitar la comunicación entre las partes, ya que en el caso de que se aplique una u otra función, cambiaría la figura jurídica aplicable (conciliación o mediación), sin embargo aunque haya contradicción, al incluirse la característica principal de la conciliación en dicho Artículo, queda claro que es ésta la figura que contempla dicha norma jurídica.

El siguiente artículo es el que establece la figura de la mediación, el cual transcribo en forma textual: Artículo 25 Quater: Mediación. Las partes, solo de común acuerdo, en 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 6 del Artículo 25, 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 trasladará un acta suscinta al Juez de Paz para su homologación, siempre

que no viole la Constitución o Tratados Internacionales de 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 de los acuerdos patrimoniales.

En el presente artículo, es necesario resaltar que se avanza en cuanto a la utilización de las figuras de la conciliación y la mediación, principalmente porque las mismas no se usan solamente para los delitos de acción privada, como en los códigos que le precedieron, sino que también se aplica para los delitos en los que se puede aplicar el criterio de oportunidad, lo cual amplía el campo de acción de dichas figuras, ya que de conformidad con el Artículo 25 del Código Procesal Penal, que regula lo referente al criterio de oportunidad, también se incluyen en la aplicación de la mediación y de la conciliación, los delitos no sancionados con pena de prisión, los de acción pública cuya pena máxima no sea mayor de cinco años de prisión, en los delitos donde el sindicado ha contribuido en forma mínima para la perpetración del delito y en aquellos donde el inculpado se ha visto afectado directa y gravemente por las consecuencias del delito que cometió.

Otro aspecto muy importante que regula el Artículo 25 Quater del Código Procesal Penal, es el establecimiento de centros de conciliación o mediación para que las partes comparezcan a los mismos para solventar sus conflictos, lo cual descongestiona en gran manera el trabajo del organismo judicial, pues el mismo solamente interviene, en el caso de un acuerdo, por medio de los jueces de paz homologando el convenio suscrito por las partes.

2.2.4. Derecho civil y mercantil

En este ordenamiento legal, especialmente en el juicio ordinario, se le dio a la conciliación bastante importancia, ya que el juez tenía la obligación de convocar a conciliación a las partes en la misma providencia donde le daba trámite a la demanda, e incluso tenía la facultad de convocar a una junta conciliatoria a las partes en cualquier estado del proceso, es más, si a la primera junta no comparecían las partes, el órgano jurisdiccional podía convocar a una segunda. Lo anterior se encuentra regulado en el título III de las disposiciones comunes a todos los juicios. Capítulo I de las disposiciones generales, en los Artículos del 83 al 87 de dicho ordenamiento legal, los cuales transcribo textualmente: Artículo 83.

En la misma providencia en que se tramita una demanda, el Juez citará a conciliación a las partes procurando un avenimiento entre ellas. Artículo 84. Los tribunales tienen, además, facultad de llamar a los litigantes, de oficio o a petición de parte, a una conciliación, cuantas veces lo consideren oportuno durante la sustanciación del juicio. Si ambas partes no concurrieren a la junta, se les citará de nuevo y si dejan de asistir de nuevo sin efecto la conciliación. Artículo 85. En las juntas de conciliación los tribunales se abstendrán de externar su opinión sobre el asunto, que se debate o sobre sus incidencias. Artículo 86. La diligencia de conciliación no interrumpe el curso del juicio. Artículo 87.

Si los litigantes llegan a un avenimiento se levantará acta firmada por el jefe del tribunal, por las partes o sus representantes debidamente facultados para transigir y por el



secretario. A continuación el juez declarará terminado el juicio y mandará anotar, de oficio el acta, según el caso, en los registros respectivos.

De manera especial, también se utilizaba a la conciliación en el juicio de menor cuantía que en dicha ley se tramitaba en el procedimiento ordinario. En dicho procedimiento, también podía conciliarse en cualquier estado del juicio. Dicha disposición se encontraba en el libro II, título VI, del juicio ordinario de menor cuantía, específicamente en el Artículo 529. En el libro segundo del Decreto Ley 107 Código Procesal Civil y Mercantil se encuentran regulados los procesos de conocimiento, título I del juicio ordinario, capítulo I de la preparación del juicio, sección primera de las disposiciones generales, de la ley vigente, también se utiliza la conciliación como un método alternativo para la solución de conflictos, la cual puede utilizarse así mismo en cualquier estado del proceso, con la diferencia específica de que en el anterior código, además de que también podía utilizarse en cualquier estado del proceso, se ordenaba de que en la resolución que le diera trámite a la demanda se convocará a las partes a una junta conciliatoria de manera obligatoria, lo cual no se establece en el Código vigente.

En la presente ley, ya no se tramitan los asuntos de menor cuantía en juicio ordinario sino en el juicio oral. En este proceso, se estableció el uso de la conciliación como método alternativo para la solución de conflictos, de manera obligatoria en todos los asuntos que se tramitan en dicha vía, ya que en la primera audiencia que se fije en dicho juicio, el juez actuará como órgano conciliador tratando de dar fin a la controversia, por medio de dicha figura jurídica. Dicho procedimiento se encuentra regulado en el título II que establece lo relativo al juicio oral.

2.2.5. Derecho de familia

En el ámbito del derecho de familia, no existe antecedente en nuestro ordenamiento jurídico, solamente el actual decreto. En el capítulo III que regula los procedimientos, Artículo 11, se establece que la conciliación es una diligencia que debe llevarse a cabo de manera obligatoria para tratar de lograr, por este medio, dar fin a la controversia.

2.2.6. Ley de Arbitraje

En la Ley de Arbitraje, Decreto Número 67-95 del Congreso de la República de Guatemala, se ha regulado de manera completa a la figura de la conciliación, estableciéndose como un método alternativo para la solución de conflictos de carácter comercial o de cualquier otra índole, dejando en consecuencia un campo amplio para que pueda aplicarse en cualquier tipo de controversia.

Además en dicha ley, se establecen también los centros de arbitraje y conciliación, lo cual descongestiona el trabajo de los órganos jurisdiccionales ya que no será necesario que los mismos actúen como conciliadores, pues dichos centros actuarán como tales, e incluso si por medio de la conciliación logra llegarse a un acuerdo, el órgano jurisdiccional no conocerá en ningún momento dichas controversias y como consecuencia de ello se le evitará al mismo la acumulación y la congestión de trabajo. Lo anterior, la Ley de Arbitraje lo establece en el capítulo IX que regula lo referente a otros métodos alternativos para la resolución de conflictos entre particulares.

2.2.7. Fundación CENAC. (Centro e Arbitraje y Conciliación)

En el año 1994 fue creado el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Guatemala. Desde su inicio participó activamente en las gestiones para la aprobación de la Ley de Arbitraje. El Centro de Arbitraje y Conciliación se posicionó como un ente autónomo, apolítico, estatutos y junta directiva propia, y una administración independiente de la Cámara de Comercio de Guatemala. A partir de 1996 se constituyó como la Sección Nacional de la Comisión Interamericana de Arbitraje Comercial y se crearon vínculos de comunicación con los Centros de Arbitraje de las Cámaras de Comercio de Madrid, Bolivia, Chile, Colombia, El Salvador, Costa Rica, Honduras, Panamá, Ecuador, México, Argentina, Brasil, Uruguay y Paraguay.

El Centro de Arbitraje y Conciliación suscribió acuerdos de cooperación con la Cámara de Construcción, Cámara de Turismo, Cámara México-Guatemalteca, Cámara Guatemalteco-Americana, Universidad Rafael Landívar, Universidad Francisco Marroquín y con la Corte Suprema de Justicia, que poseen un común denominador que es fomentar la cultura del diálogo y la utilización de los métodos alternos de solución de conflictos.

Desde el año 1994 se han administrado decenas de procesos arbitrales y de conciliación, nacionales e internacionales, que han involucrado cerca de cien millones de quetzales en controversia. A finales de 1998 fue firmado un acuerdo de cooperación con el Banco Interamericano de Desarrollo cuyo objetivo principal fue fortalecer el Centro de Arbitraje y Conciliación, por lo que se formó un proyecto de más de medio

millón de dólares. Parte de los objetivos del proyecto BID fue alcanzar sostenibilidad financiera y administrativa para el Centro de Arbitraje y Conciliación.

En el año 2000, la Junta Directiva del Centro de Arbitraje y Conciliación presentó a la Cámara de Comercio de Guatemala un proyecto para crear una Fundación por medio de la cual el Centro de Arbitraje y Conciliación obtuviera la independencia jurídica y administrativa planteada dentro del proyecto BID.

La Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Guatemala, en el mes de julio del 2000 aprobó que el Centro de Arbitraje y Conciliación se convirtiera en fundación y tuviera personería jurídica propia. Esta decisión fue ratificada por la Quincuagésima Asamblea General Ordinaria de Asociados de la Cámara en el mes de enero del 2002.

La Fundación CENAC, Centro de Arbitraje y Conciliación fue constituida en escritura pública por la Cámara de Comercio de Guatemala en el mes de julio de 2000 y en el mes de febrero de 2003, el Organismo Ejecutivo a través del Ministerio de Gobernación emitió el acuerdo Número 392-2003 mediante el cual reconoce la personalidad jurídica y aprueba los estatutos de la Fundación CENAC.

2.3. Criterio de oportunidad

El letrado Ossorio Manuel, refiere que el criterio de oportunidad “es el mecanismo a partir del cual el Ministerio Público puede disponer del ejercicio de la acción penal, absteniéndose de ejercitarla por la poca gravedad del hecho, o inadecuación de la

sanción penal.”¹²

Es la facultad que tiene el Ministerio Público, bajo el control del juez, de no ejercer la acción penal debido a su escasa trascendencia social o mínima afectación al bien jurídico protegido, a las circunstancias especiales en la responsabilidad del sindicado o cuando el imputado sufre las consecuencias de un delito culposo; asimismo que se cuente con la aceptación del agraviado. También se podrá aplicar el criterio de oportunidad a favor de cómplices y encubridores cuando declaren en el proceso encubriendo a los autores de este tipo penal regulado en el Artículo 256 del Código Penal.

En cuanto al imputado, las ventajas de la aplicación de un criterio de oportunidad son evidentes, le brinda la posibilidad de solucionar el conflicto a través de la reparación del daño, permitiendo un acercamiento con la víctima; y, principalmente, le evita verse sometido a un proceso penal y tener que cumplir una eventual condena, eludiendo así la estigmatización, disociación y los sufrimientos que conllevan tanto el proceso como la pena.

2.4. Los conflictos

El jurista Barrera Santos Yesid, expone que conflicto es la “situación social en la cual un mínimo de dos partes pugnan al mismo tiempo para obtener el mismo conjunto de

¹² Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales. Pág. 482.

recursos escasos.”¹³

Una forma de conducta competitiva entre personas o grupos, se da cuando dos o más personas compiten por objetivos o por recursos limitados percibidos como incompatibles o realmente incompatibles.

Para analizar un conflicto, el primer paso es decidir si el conflicto o la disputa son real o no:

- El conflicto real se basa en diferencias bien conocidas y entendidas entre intereses, opiniones, percepciones, interpretaciones: diferencias que han sido examinadas por las partes en cuestión, y que estas no han podido resolver;
- El conflicto irreal se basa en una comunicación errónea, una percepción equivocada, un malentendido. Aunque no tenga fundamento, el conflicto irreal puede causar problemas que son tan difíciles de resolver como los del conflicto real, y si no se afronta con presteza puede llegar a convertirse en un verdadero conflicto.

Como cualquier abogado puede corroborar, es muy notable la cantidad de personas que recurren a la ley debido a fallos básicos de comunicación o falta de explicaciones adecuadas sobre las circunstancias de una situación. Casi todos los conflictos contienen elementos que son reales e irreales, y frecuentemente lo primero que debe

¹³ **Negociación y transformación de conflictos.** Pág. 180.

hacer un mediador es determinar cuáles son unos y cuáles otros.

En el ejemplo presentado con anterioridad, el meollo de la situación era sólo en parte la revista: su parte mayor y más significativa se hallaba, como las nueve décimas partes de un iceberg, bajo la superficie. De modo que una de las lecciones básicas del análisis de los conflictos es buscar siempre debajo de la situación superficial para hallar sus causas. Nunca se puede suponer que lo que vemos es todo lo que hay.

Es como una de las primeras lecciones prácticas que aprenden los psicoanalistas. El cliente puede acudir con un problema que los consejeros denominan de presentación. Puede ser alcoholismo, una enfermedad o la incapacidad de retener un empleo. El psicólogo experto espera, escucha y formula preguntas, y a su debido tiempo puede descubrir que el problema real es algo bastante diferente. El problema de presentación puede ser simplemente una forma de entablar conversación hasta que se establezca cierto grado de confianza; puede ser un síntoma de lo que va mal, o el cliente mismo puede no saber cuál es el problema básico, real.

2.4.1. Causas del conflicto

Para los autores Highton Elena y Gladys Álvarez, mencionan que las relaciones humanas “son fundamentales para nuestra vida personal, social y profesional. Asimismo, a veces resultan difíciles de mantener, y son una causa frecuente de conflictos. Las diferencias importantes de poder en una relación siempre se exponen a provocar conflictos. Ya sea que se refiere a un matrimonio, a una sociedad comercial o

a la relación entre un Estado y una comunidad minoritaria dentro de ese Estado. Una gran disparidad en el reparto del poder tiende al más fuerte a imponer su voluntad al más débil y al más débil a ofenderse y resistirse”.¹⁴

La represión del más débil por el más fuerte invariablemente desemboca en un conflicto, por lo que la mayoría de los estados modernos tratan de equilibrar, por ejemplo, las competencias del gobierno central y las de los gobiernos locales, y toman especialmente en cuenta las necesidades de las minorías. Del mismo modo los gerentes reconocen el peligro de darse importancia, porque la gente se ofende, y además no permite que los subordinados desarrollen sus propias aptitudes y su confianza en sí mismos.

La impotencia total cuando las personas sienten que no tienen ningún control sobre su vida, es una importante causa de conflicto, por ejemplo, en los barrios marginales, cuando la gente no ve futuro alguno porque no hay trabajo, sus casas están desmoronándose y a nadie parece importarle, aparecerá siempre la tentación de provocar disturbios. Esto atrae las cámaras de televisión, hace que los demás escuchen, y si sienten que no tienen ningún otro poder, una botella incendiaria puede darles la ilusión de que lo tienen, por lo menos momentáneamente.

2.4.2. Los conflictos en Guatemala

Durante muchos años los guatemaltecos aprendieron a solucionar sus diferencias y sus

¹⁴ **Mediación para resolver conflictos Ad-hoc.** Pág. 255

problemas a través de la violencia, la guerra y el enfrentamiento. Eso ha dejado como resultado miles de muertos, desaparecidos, torturados, viudas, niñas y niños abandonados y maltratados. Una sociedad enfrentada y temerosa, a la que le cuesta mucho establecer relaciones de confianza que permitan la reconciliación la construcción de una Guatemala solidaria, justa y equitativa.

Es decir, si existen formas de resolver los conflictos de una forma pacífica e inteligente, al ponerse de acuerdo y hoy tenemos una serie de compromisos que son una posibilidad clara y concreta de alcanzar los cambios necesarios para que en nuestro país se respeten las diferencias y se trabaje por el desarrollo de todos los guatemaltecos. Hoy tenemos la oportunidad de buscar caminos que nos ayuden a todos a vivir mejor, sin enfrentarnos. Hoy podemos acudir a formas diferentes de solucionar nuestras diferencias. La paz sólo puede construirse a través del diálogo y la negociación, sólo puede ser una realidad cuando comprendamos que cada uno de nosotros es responsable de solucionar sus problemas de una forma no violenta.

El letrado Ribo Duran Luis, manifiesta que el conflicto “es parte de la vida de todas las personas, la forma en que lo solucionamos hace la diferencia entre quienes creemos que la paz es el camino para desarrollarnos como país y consolidar un estado de derecho, y quienes acuden a la violencia y al enfrentamiento.”¹⁵

En el mundo viven alrededor de seis mil millones de personas, cada uno con una forma diferente de pensar y ver las cosas. Por eso tenemos siempre que estar poniéndonos

¹⁵ **Diccionario de derecho.** Pág. 382.



de acuerdo.

Las diferencias de opiniones o gustos no hacen que tengamos conflictos con todas las personas, los conflictos se dan en ciertos casos y eso es inevitable. Se debe entender que el conflicto se presenta cuando existe una diferencia entre dos o más personas sobre un mismo asunto y en un mismo momento.

Por ejemplo que Carlos está viendo un partido de fútbol por la televisión y que su hermana Laura quiere ver la entrevista que le hacen a su artista favorito. Como en casa sólo hay un televisor, es inevitable que se produzca un conflicto.

Los conflictos pueden surgir cuando:

- Se nos causa un daño que nos provoca un problema, por ejemplo: mataron a nuestros animales o dañaron nuestra casa y nuestra siembra.
- Tenemos un bien en común que queremos usar todos al mismo tiempo. Por ejemplo: en casa existe una sola lámpara y todos queremos utilizarla para hacer tareas durante la noche.
- Tenemos varias actividades al mismo tiempo y no podemos ponernos de acuerdo a cual asistir. Por ejemplo: un partido de fútbol y la elección de la reina del pueblo son el mismo día y a la misma hora.

- Los recursos son escasos. En el caso del agua existen poblaciones con dificultades entre sus vecinos por el uso de agua.
- Cambian las condiciones de vida. Imaginemos que uno de nuestros hermanos lleva a vivir a casa a su nueva esposa que tiene tres niños y hay que darles espacio para que vivan, no hay suficiente lugar en la casa y hay que compartir las habitaciones para dormir.

Los conflictos surgen por diferentes motivos y en diferentes momentos, se dan en las relaciones con otras personas, entre esposos, padres e hijos, entre vecinos, compañeros de trabajo y grupos sociales. Los conflictos son parte de la vida cotidiana, por esa razón no debemos verlos como algo necesariamente negativo o malo. Podemos pensar que son una oportunidad para madurar en nuestros pensamientos y en nuestra relación con las demás personas.

Desgraciadamente muchas personas no dan a conocer las situaciones que nos molestan o nos hacen sufrir, entonces los problemas se van acumulando y se hacen cada vez más grandes debido a que no existe comunicación. Frente a los conflictos las personas reaccionamos de diferente forma, de acuerdo a nuestra historia personal, a la educación que se recibe de sus padres, a la forma en que se nos ha enseñado a ver la vida, a los valores que practicamos, e incluso, de acuerdo a creencias religiosas e ideológicas. Es decir, que todos estos aspectos de nuestro entorno o ambiente social influyen en la forma como se responde cuando se tiene un conflicto.

2.4.3. Formas de solucionar los conflictos

Por lo regular, los problemas con otras personas se arreglan dialogando, especialmente si se tiene una relación cercana con ellas. Sin embargo, hay momentos en los cuales el diálogo se hace muy difícil, al punto que no existe comunicación con la otra persona y para arreglar el problema se necesita la ayuda de alguien más. En las comunidades existen personas e instituciones que tratan los conflictos que surgen entre sus miembros. Así, es muy común que el sacerdote o el pastor de la iglesia, el catequista, el anciano maya o la autoridad local tradicional conozca los problemas de sus feligreses o vecinos de la comunidad y ayude a resolverlos.

En este plano tradicional y cultural hay principios y mecanismos para resolver conflictos. Esta forma inicial de tratar los conflictos cuenta con un fuerte respaldo social; quienes tratan conflictos son personas debidamente acreditadas en sus comunidades; reconocidas por su servicio a la comunidad y su capacidad de liderazgo, además cuentan con honorabilidad para llamar a la reflexión y al orden a las partes en conflicto. No es extraño que entre las principales herramientas para resolver conflictos se mencione el diálogo y la búsqueda de acuerdo mutuo.

La autora Maselli Claudia, comenta que “el diálogo busca la armonía social, es decir las buenas relaciones para garantizar la convivencia pacífica entre las personas que han tenido un conflicto, su fin es ayudarlas a vivir sin violencia.”¹⁶ Cuando se tiene un conflicto lo primero que se hace es buscar a alguien para que nos escuche. Aún

¹⁶ La mediación como método para contribuir al desarrollo humano sostenible. Pág. 172.

cuando no se resuelve el problema el solo hecho de contar a otra persona lo que nos pasa nos hace sentir mejor y vivir el conflicto de otra manera.

En algunas oportunidades los conflictos no pueden resolverse únicamente a través del diálogo y se necesitan vías formales de la administración de justicia para ayudar a solucionarlos. Esta forma de manejar los conflictos está contemplada en la ley y permite que el Estado, a través de un juez, sea quien decida sobre el problema.

Con la intervención de un juez no siempre se obtiene el resultado deseado ni se arregla el conflicto definitivamente, algunas veces quedan resentimientos o deseos de venganza de alguna de las partes. Sin embargo, existen conflictos que deben ser resueltos en el marco de la administración de justicia, por ejemplo, cuando se cometen delitos de acción pública que atentan contra la vida de una persona.

El sistema jurídico, tiene un objetivo complejo como es el descubrir la verdad y emitir fallo sobre la verdad encontrada, con lo que no siempre se soluciona el problema y menos aún en forma justa, rápida y económica, tal y como le resulta necesario al hombre común, al ciudadano, quien desea dejar el conflicto atrás, terminar con el mismo para poder continuar su vida y ocupaciones normales, con mayor razón si el litigio es con alguien que resulta ser un vecino o un compañero de trabajo, con quien debe continuar las relaciones de una u otra forma o bien lo debe seguir viendo y por ello le convendría proseguir manteniendo relación.

Los tribunales necesariamente utilizan un método adversarial de resolución del



conflicto, de modo que tal vez, el pleito una vez se ha desarrollado entre las partes, las que han ofrecido y producido prueba o aportado elementos para que de oficio ésta se produzca, un tercero neutral, resuelve la controversia a través de un fallo el cual no siempre va a ser satisfactorio para ambas partes. El juez arriba a su decisión después de que se han ventilado los hechos en tal procedimiento contencioso, lo que demanda tiempo, dinero, angustias y nuevas fricciones entre los contendientes. Además esto puede llevar aparejada la no deseada publicidad del juicio o de los hechos que en él se ventilan.

Aparece entonces la necesidad de encontrar otros métodos que solucionen las controversias, con ventajas para el sistema judicial sobrecargado y para los ciudadanos comunes que no tienen acceso al mismo, o que por distintos motivos no pueden sobrellevar la carga que impone un proceso penal. De esta manera aparecen los métodos alternos de resolución de conflictos como mecanismos creados para contribuir en la resolución de conflictos bajo los parámetros de equidad, que persiguen una convivencia pacífica, basados en la tolerancia y la autonomía de la voluntad, cuyo objetivo es que las diferencias y conflictos que se suscitan entre los miembros de la población sean resueltos antes de acudir a la justicia formal.

El jurisconsulto De Pina Vara Rafael, expone que entre “estos métodos se encuentran la mediación y la conciliación la cual se define como: el movimiento de métodos alternos de resolución de conflictos que pretenden facilitar a la población, el acceso a la justicia, de manera más rápida y económica contribuyendo, a su vez, al



descongestionamiento de los órganos jurisdiccionales.”¹⁷

Por su parte el letrado Couture Eduardo, establece que la conciliación y la mediación “son algunos de los métodos alternos e resolución de conflictos, cuya misión está encaminada a promover el diálogo entre los involucrados en un conflicto para que sean estos mismos los que encuentren y se identifiquen con sus soluciones.”¹⁸

2.5. Métodos alternos y política criminal

El jurista Junco Vargas José Roberto, hace hincapié al mencionar “que en estos conceptos existe una íntima relación, pues los métodos no adversariales dentro de la justicia, evidencia que la respuesta que se quiere dar como estado al problema de la criminalidad no es el tradicional, sino que se instituye como parte de esa política criminal una respuesta pacífica al problema del delito y su juzgamiento”.¹⁹

- A través de los métodos alternos se procura que la comunidad participe directamente en el sistema de justicia penal.
- Al resolver la sociedad sus propios conflictos, evitando la judicialización se propicia espacios de diálogo, que revierte en la búsqueda de soluciones beneficiosas para toda la comunidad, sin la intervención estatal. Ejemplo: los diversos comités de vecinos que se vienen integrando para su propia protección;

¹⁷ **Diccionario de derecho.** Pág. 179.

¹⁸ **Vocabulario jurídico.** Pág. 295.

¹⁹ **La conciliación.** Pág. 160.

- La participación de la población en estos métodos en casos concretos va favoreciendo una educación en ella respecto a la conveniencia de resolver sus conflictos directamente al hacerlo de manera rápida, económica, devolviendo la confianza entre las personas a través del diálogo, cumplimiento de compromisos y a largo plazo cambio hacia una cultura de paz. La generación de esta confianza, sin embargo, no es sencilla reconstruirla particularmente en procesos directos entre las partes (negociación). Se requiere de facilitadores (mediadores y conciliadores) que puedan hacer estos acercamientos entre las partes y con técnicas y herramientas como el diálogo se asegure de la mejor manera posible esos sutiles lazos de confianza que se generan en audiencias de mediación o conciliación para que permanezcan al abandonar la sala de negociación.

Diversos documentos en apoyo a investigaciones y recomendaciones hacia la modernización del sistema de justicia, refieren a la necesidad y deber por promover y practicar los métodos alternos de resolución de conflictos, dejando en la responsabilidad de asegurar su promoción en el Organismo Judicial y otras entidades del sector público (implícito en este caso el Ministerio Público).

La tarea no es fácil, particularmente en entornos sociales, políticos y económicos debilitados, sumando la cultura de silencio, confrontación e intolerancia que existe en nuestra sociedad, sin pasar por un lado que esta cultura heredada socialmente se conjuga con la riqueza multicultural de nuestro país, pero que además presenta prácticas, tradiciones y valores diferentes.

La tarea, sin embargo, no es imposible, pero sí de mediano y largo plazo para la cual requiere además un acompañamiento de profesionales entrenados para facilitar estos acercamientos y diálogos de las partes. Dentro de los pocos estudios e investigaciones que se han realizado en Guatemala sobre las prácticas de métodos alternos de solución de conflictos se ha evidenciado que se están haciendo cambios a nivel comunitario.

El tratadista Suares Marines, refiere que la mediación y la conciliación “no son procedimientos correctores de las deficiencias del proceso común, ni responden a finalidades integracionistas o subrogatorias del modelo jurisdiccional.”²⁰

Cada una de las modalidades: conciliación, mediación, tiene una motivación particular, pero en general son fórmulas de entendimiento racional, donde la crisis no se identifica necesariamente con la subsunción de los hechos en una forma jurídica, sino que persiguen una solución concertada, pacífica, sin que esté como requisito el encuadre jurídico. Sin embargo, por la especialidad de los conflictos que se conoce en esta vía, es necesario contar a su vez con una capacitación especial, pues no siempre se trata de problemas cuantificables, sino que atañen a bienes jurídicos más preciados, y en los que ha existido algún grado de violencia.

Con la institución de la mediación y la conciliación, se dará a los usuarios la posibilidad de optar por estas soluciones no adversariales, con la participación de personal del sistema de justicia preparado para atender y ayudar a las personas a encontrar soluciones desde la apreciación propia de justicia.

²⁰ **Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas.** Pág. 381.



CAPÍTULO III

3. La mediación

La mediación es un proceso mediante el cual, los participantes, junto con la asistencia de persona o personas neutrales, que no ejercen jurisdicción del Estado, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas, y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades.

Entre la conciliación y la mediación hay cierta diferencia, ya que el conciliador tiene la facultad de proponer fórmulas de solución, mientras que el mediador no puede proponer, se asemejan en que ambos buscan que las partes lleguen a un acuerdo satisfactorio. Para este estudio, se establece que hay una diferencia conceptual entre conciliación y mediación, si bien las diferencias entre ellas no son grandes, puesto que las funciones del mediador y el conciliador son similares. Asimismo, se reconoce el carácter extrajudicial de la mediación; en tanto que la conciliación puede ser judicial o extrajudicial.

3.1. Antecedentes históricos de la mediación

Desde los inicios de la humanidad, han existido formas diversas de solución de conflictos alternativamente y en forma no judicial, por ejemplo, la negociación, la conciliación, la mediación y el arbitraje, entre otros. Se puede concluir que en todo momento histórico las distintas instancias del control social, formal e informal, han

aplicado formas y diversos estilos de mediación de forma simultánea, complementaria o interrelacionada, porque el mantenimiento del orden social depende exclusivamente del Estado y es el obligado de fomentar distintas formas de solucionar los conflictos de la sociedad.

El jurisconsulto Puig Peña Federico, establece que “el método de la mediación tiene una corta historia, pero un largo pasado; no es una fórmula nueva en la ingeniería jurídica, ni producto de circunstancias sociales de nuestro tiempo.”²¹

En Guatemala, algunos pueblos indígenas aplican un equilibrio perdido entre las partes en conflicto, buscan que los contendientes después de acudir a un sistema puedan reencontrarse con la tranquilidad a través del diálogo, la negociación y la mediación, es por medio de estos instrumentos y medios que logran llegar a acuerdos, que facilitan la vida.

En el Código Procesal Penal, se introdujeron cambios importantes en la parte litigiosa en materia penal y sobre todo con la introducción de formas más rápidas, pacíficas y prácticas de responder ante el delito, dentro de estos tenemos a la mediación como una innovación al ordenamiento procesal penal y que se encuentra regulado en el Artículo 25 Quater del referido cuerpo legal, lo que dio origen a la creación del Centro de Mediación en Guatemala, el 28 de septiembre del año 1998.

La mediación es un procedimiento voluntario no adversarial en el que un intermediario,

²¹ **Tratado de derecho civil español.** Pág. 269.

que no tiene poder sobre las partes, ayuda a éstas a que, en forma cooperativa y amigable, encuentre por sí mismos, el punto de armonía y la solución al conflicto. Es un proceso eminentemente voluntario e informal, en el que participa un tercero neutral quien trata, a través de la facilitación de intercambios de ideas entre las partes y que estas permitan confrontar sus puntos de vista y buscar, con la ayuda del tercero, una solución al conflicto, libremente negociada.

El jurista Espín Cánovas Diego, menciona que los conflictos pueden ser llevados a una mediación en los que menciona “familiares, vecinales, problemas por agua, proyectos comunitarios, malentendidos por chismes, daños a la propiedad, laborales, incumplimiento de contratos, deudas.”²²

Se puede llegar a la mediación por acuerdo previo con la otra parte, decisión propia, derivación del Ministerio Público o por consejo de un abogado, un juez, un amigo, un vecino. En cualquier caso se invitará a la otra parte a concurrir para una reunión llamada audiencia de mediación.

Cuando entre las partes se suscita un conflicto, lo ideal es que acudan a un método colaborativo para solucionar el problema, lo que no siempre es fácil, pero merece un esfuerzo, especialmente si la disputa llega a un punto muerto o si las partes deben apoyarse una en la otra en el futuro. Cuando esto ocurre, la solución está en la mediación. El mediador induce a las partes a identificar los puntos de controversia, a acomodar sus intereses a los de la contraria, a explotar fórmulas de arreglo que

²² **Manual de derecho civil español.** Pág. 359.

trascienden el nivel de la disputa, a tener del conflicto una visión productiva para ambas.

Mediación es un término utilizado para descubrir un conjunto de prácticas diseñadas a ayudar a las partes en controversia. En líneas generales, el término se utiliza para describir un procedimiento en el cual un tercero imparcial ayuda a las partes a comunicarse y realizar elecciones voluntarias e informadas, en un esfuerzo por resolver un conflicto.

La mediación puede entenderse como un mecanismo de intervención de terceras partes que busca contribuir a que las partes directamente involucradas alcancen un acuerdo mutuamente satisfactorio sobre las incompatibilidades básicas; no tiene el poder de tomar decisiones a menos que las partes primarias establezcan en forma clara y de común acuerdo, lo contrario. Es un proceso en donde la voluntad de asumirlo es fundamental para el logro de una solución negociada. La función del mediador o de los mediadores consiste en ayudar a las partes a seguir procedimientos que les posibiliten encontrar salidas que le satisfagan con éxito sus intereses sustanciales.

3.2. Definición de mediación

El jurisconsulto Arteaga Nava Elisur, comenta que la mediación “es un proceso de manejo de conflictos, en el cual se abre espacios al diálogo y negociación directa, para atacar y resolver la causa del conflicto, asimismo puede decirse que es una forma confidencial y consensual de solución de disputas, facilitada por un profesional con



experiencia en solución de conflictos, es una forma o modo de gestión para resolver el problema, de la cual sobrevendrá un acuerdo y una solución, la mediación es un procedimiento o técnica que pone la solución a un conflicto en manos de las partes implicadas en el mismo con ayuda de un tercero o extraño imparcial que carece de capacidad de decisión.”²³

Para el letrado Castan Tobeñas José, 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.”²⁴

El jurisconsulto Palomar De Miguel Juan, expone que la mediación también se define “como un sistema de negociación asistida, mediante el cual las partes involucradas en un conflicto intentan resolver por sí mismas, con la ayuda de un tercero imparcial (el mediador) que actúa como conductor de la sesión, ayudando a las personas que participan en la mediación a encontrar una solución que sea satisfactoria para ambas partes.”²⁵

Para la sustentante la mediación es un mecanismo de resolución alternativa de conflictos que ayuda a resolver en forma pacífica y voluntaria, diferentes tipos de conflictos, con la intervención de un tercero imparcial llamado mediador teniendo como objetivo el acercamiento entre las personas que presentan una posición controvertida.

²³ **Diccionario jurídico temático.** Pág. 394.

²⁴ **Derecho civil español común y floral.** Pág. 260

²⁵ **Diccionario para juristas.** Pág. 348.

El mediador a cargo del proceso ayuda a que se clarifiquen e identifiquen esos intereses en conflicto y que se llegue a un acuerdo satisfactorio, sin tener que recurrir al tribunal de justicia. La mediación preserva la relación entre las personas involucradas en la disputa; en la mediación, la decisión a la que lleguen las partes será elaborada por ellas mismas y no por el mediador. Se reafirma así la capacidad de la mediación, otorgándole a las partes el poder de decisión, y no al mediador.

3.3. Mediador

Es difícil dar una respuesta completa porque trabajan como mediadores muchas personas totalmente diferentes. Sin embargo, hay ciertas cualidades que todos los mediadores parecen tener en común en cierto grado, y ciertas técnicas que casi todos los mediadores tratan de adquirir. Estas técnicas y cualidades se superponen en algunos casos, de modo que en las observaciones que se dan no se trata de diferenciar entre las técnicas que pueden ser aprendidas y las cualidades que algunas personas poseen naturalmente. Las aptitudes que deben reunir los mediadores resultan más claras si se consideran las tareas que deben realizar.

El letrado Cabanellas Guillermo, establece que el mediador “es un oyente activo, modelador de ideas, que mostrará el sentido de la realidad, necesario para lograr los acuerdos convenientes, fomentando la comunicación y la cooperación entre las partes.”²⁶

²⁶ Diccionario jurídico elemental. Pág. 175.

Si bien se habla en singular del mediador, no existe un sólo tipo de mediador, en el mito de la mediación hay un mediador genérico, aunque con diferentes características y estilos. En realidad, la comunidad de mediadores está formada por diversidades, pues los mediadores no constituyen un grupo homogéneo.

3.4. Rol del mediador

- Ser neutral e imparcial.
- Escuchar con atención.
- Demostrar habilidad para identificar los temas fundamentales.
- Aplicar su capacidad para tener presente los aspectos objetivos y tratar apropiadamente las cuestiones generadas por las emociones vivenciadas por las personas participantes.
- Ser alguien que se dirige con respeto a todas las partes involucradas.
- Ser creativo a la hora de ayudar a generar soluciones.
- Ser paciente con los procesos de pensamiento de las partes, no apurarlos.

- Generar en la mediación una atmósfera y estructura que maximice, las posibilidades de alcanzar un acuerdo.

La eficacia de la mediación permite ofrecerles a las partes interesadas tremendos ahorros de costos y otros beneficios, al resolver los casos y mantenerlos al margen del sistema judicial, La mediación también reduce la carga de este sistema y promueve rapidez y eficacia en la tramitación de los casos.

Los mediadores tienen que ser pacientes, reflexivos y bastante tolerantes. También necesitan un fuerte sentimiento de autoconfianza, que no pueda debilitarse por la ira o la falta de consideración. La manifestación de emociones fuertes constituye una parte importante de la mediación, es una de las razones por las cuales puede dar buenos resultados cuando otros métodos fallan, y el mediador debe tener nervios lo bastante fuertes como para dejar que la gente a veces grite, y también para frenarla en otras ocasiones.

Los mediadores escuchan con atención e interés, la capacidad de escuchar, hay que decirlo, está muy descuidada, y la de demostrar interés aún más. ¿Por qué?. Vivimos en una época en la que la propia imagen y la autoconfianza tienen mucha importancia; aunque, tal vez, el crecimiento de la mediación es una señal de que la generación del yo se está transformando en la generación del nosotros.

Los mediadores permiten que los demás se definan y aclaren sus posturas, si escucha un debate por radio o televisión, o un programa en el que se reciben llamadas



telefónicas, verá que hay muchas personas con dificultades para expresarse con claridad, sobre todo cuando se refieren a un tema que los apasiona. También puede suceder que en realidad no sepan bien lo que sienten, aparte de la necesidad de expresar algo. Los mediadores tienen que escuchar una mezcla de: Hechos, emociones, prejuicios, percepciones, suposiciones, opiniones.

Algunos de estos elementos pueden ser pertinentes, y otros no tanto, pero el mediador tiene que encontrarle sentido a todo con mucha rapidez. A menudo tiene que ser reformulado por el mediador, y devuelto al emisor para que reflexione sobre lo que dijo y comprenda la repercusión que tiene lo que está diciendo. Este proceso de educar a las partes para que tengan una comunicación eficaz y precisa constituye un aspecto fundamental de la mediación.

El mediador piensa creativamente. La función del mediador varía. En algunos casos, tendrá que hacer poco más que reunir a las partes. Estas reconocerán la oportunidad y la utilizarán. En otros casos, el mediador tendrá realmente que trabajar duro para ayudar a las partes a acercarse. Esto puede significar no sólo consolidar una relación, y aclarar y definir los problemas, sino también ayudar a las partes a sugerir nuevas ideas sobre la manera de poder resolver la situación.

3.5. Características del mediador

El jurista Benetti Salgar Julio, manifiesta "las siguientes características del mediador en las que se mencionan las siguientes:

- Es un tercero neutral e imparcial, la cualidad más importante de un mediador eficaz es su capacidad de mantener un papel imparcial y neutral en medio de una controversia.
- 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, aún cuando el mediador este en desacuerdo con la sabiduría o la justicia de la solución.
- Flexibilidad: debe estimular la fluidez de las comunicaciones.
- Tiene empatía: es capaz de valorar las percepciones, miedos y la historia que cada parte revele.
- Paciencia: es importante que el mediador pueda esperar los tiempos necesarios, según lo requieran las partes.
- Tiene sensibilidad y demuestra respeto a los sentimientos valorativos.
- Es imaginativo y hábil en recursos, ayuda a generar nuevas ideas.
- Es enérgico y persuasivo, puede dirigir la dinámica y controlar la audiencia.

- Demuestra ser oyente activo, escucha con atención y confirma la información recibida en el mismo lenguaje de las partes.
- Tiene capacidad para tomar en distancia los ataques, no actúa a la defensiva si se le critica o ataca.
- Es objetivo: se logra desligar del aspecto emocional de la disputa.
- Entrenamiento: se ha capacitado.
- Es digno de confianza para guardar confidencias.
- Tiene el sentido del humor necesario para aflojar tensiones y crear un clima favorable.
- Es perseverante y paciente: puede soportar la espera y soportar la ansiedad.
- Es honesto: no debe prometer a las partes algo que no puede cumplir.”²⁷

Estas características permiten al Mediador actuar de forma neutral sin inclinarse por ninguna de las partes sino buscar la solución al conflicto, la carencia de estas pondría en riesgo que la resolución del conflicto favorezca a uno de los actores en discordia en menoscabo del otro.

²⁷ El arbitraje en el derecho colombiano. Pág. 286.

3.6. Actividades del mediador

Para que un proceso de mediación sea exitoso tenemos que aprender a escuchar. No se trata solamente de oír lo que la otra persona nos dice, es necesario prestarle atención, entender lo que quiere transmitirnos. A continuación se cita una serie de pasos que nos ayudan a ser buenos escuchas y resolver nuestras diferencias a través del diálogo:

- Dejar hablar: no podemos escuchar si estamos hablando todo el tiempo.
- Demostrar que se quiere escuchar: mostrarse interesado.
- Evitar interrupciones y distracciones: buscar un lugar tranquilo para hablar y poner toda la atención a la persona que está hablando.
- Crear un mínimo de empatía: intentar ponerse en lugar de quien habla con el fin de entender su punto de vista, lo que no quiere decir que se esté de acuerdo con él.
- Paciencia: dar tiempo suficiente para que la persona diga todo lo que quiere decir.
- Tranquilidad: una persona enojada malinterpreta las palabras.
- Preguntar: hay que pedir que repitan cuando no se haya entendido algo de lo que se



está hablando.

3.7. ¿Qué puede suceder durante una mediación?

La mediación se inicia con una explicación sobre el papel del mediador y el procedimiento de mediación, la participación de las partes y su comportamiento. Si encuentran conveniente el procedimiento, las partes darán su consentimiento para seguir adelante. Durante el proceso, el mediador utiliza técnicas específicas para lograr la comunicación entre las partes y descubrir opciones de solución que lleven a un acuerdo mutuamente satisfactorio. Al ser las partes las constructoras de la solución, el mediador no puede garantizar que se celebre el acuerdo. De modo que si la mediación concluye sin un acuerdo, las partes pueden recurrir a otros medios para resolver conflictos, como por ejemplo el arbitraje, la conciliación e incluso el proceso judicial.

3.8. Ventajas de la mediación

El tratadista Castan Tobeñas José, menciona “las ventajas de la mediación en las cuales menciona las siguientes:

- Rápida: en algunos casos en una sola audiencia (1, 2 o 3 horas).
- Confidencial: hay acuerdo de confidencialidad, el cual es firmado por las partes, el mediador y cualquier otra persona que intervenga en el procedimiento.

- Económica: tarifas establecidas, centros de mediación gratuitos, los honorarios a abogados son menores.
- Justa: la solución se adapta a las necesidades de ambas partes.
- Exitosa: la experiencia de otros países afirma esta ventaja.
- Procedimiento informal: no se rige por reglas procesales.
- Debido a habilidades del mediador, puede simplificar el caso y descartar lo irrelevante, esto ayuda a economizar tiempo y energías.
- Se llega a acuerdos mutuamente aceptados, que el mediador reflejará en las cláusulas del acuerdo.
- Las partes, por lo general, cumplen espontáneamente con lo acordado.
- Se logra que las partes identifiquen el verdadero tema que da sustento al conflicto.
- Las partes logran identificar lo que realmente quieren y necesitan, e igualmente lo que la otra parte quiere y necesita, y consideren las opciones con realismo.
- Son las partes las que intervienen directamente en el proceso y no delegan ni el

control ni la solución en un tercero.

- Deja la posibilidad de intentar otras vías de solución.”²⁸

La mediación preserva la relación entre las personas involucradas en la disputa, ayuda a la gente a resolver disputas en forma rápida y económica, en comparación a los procesos judiciales en cuestiones penales, laborales, civiles, de negocios, entre vecinos, entre familiares, dentro de una comunidad o en disputas en el interior de organizaciones. Las partes pueden preservar su capacidad de auto-determinación, al invitarlas a generar soluciones con las cuales puedan en el futuro manejarse mejor en sus relaciones interpersonales.

3.9. Características de la mediación

La tratadista Ramírez Karla María, menciona que como un método alternativo de resolución de conflictos, la mediación tiene características que le son propias y entre ellas “refiere las siguientes:

- a. Tripartita: Asistencia de un tercero imparcial, rol del mediador.
- b. Voluntaria: Es decir, que las partes deben concurrir libremente; si una de ellas se niega a asistir, no hay mediación.

²⁸ Derecho civil español, común y foral. Pág. 369.

- c. Extrajudicial: En lugar de juicio y fuera del proceso judicial.
- d. Definitiva: Que pone fin al conflicto. Los puntos que consten en el acuerdo no podrán excepcionarse, el juez se limitará a ejecutarlo.
- e. Confidencial: Esta particularidad persigue varios propósitos. La posibilidad de expresarse con franqueza y abiertamente, con la seguridad de que lo revelado dentro de la audiencia no podrá ser utilizado fuera de ella, sobre todo si no hubiere acuerdo y se continúe en juicio o arbitraje. La confidencialidad incluye al mediador, quien, además no podrá divulgar aquello que se diga en las sesiones privadas.
- f. Informal: No se rige por normas procesales y la solución se identifica por mutuo acuerdo y no por imposición; no se guía bajo etapas rigurosas que suponen pruebas, términos o plazos. La mediación es un método estructurado por las necesidades que planteen las partes.
- g. Flexible: Puede encontrarse varias opciones de solución, que se adaptan a las necesidades de las partes.
- h. No adversarial: A diferencia del litigio, que es una forma adversarial de adjudicación y se sustenta en la confrontación, la mediación es colaborativa,
- i. Mutualista: Las partes convergen hacia la búsqueda inteligente y creativa de una solución mutuamente satisfactoria que ponga fin a la controversia.

- j. Visión a futuro: No remarca los hechos pasados ni busca culpables, pues generalmente en ello radica el conflicto; la mediación hace hincapié en las soluciones, no interesa lo anterior sino como resolver el problema hacia el futuro. Hasta aquí hemos vivido el problema, en adelante vamos a vivir la solución.
- k. Rapidez: Menor tiempo para la solución.
- l. Transigible: Porque las partes voluntariamente ajustan un punto dudoso o litigioso conviniendo en algún medio que componga la diferencia a la disputa.
- m. Equitativa: Los procedimientos controversiales usualmente terminan con un ganador a expensas del perdedor. La mediación se adapta a las necesidades de las partes y busca satisfacer sus intereses. Desde luego implica que ambas partes concedan algo en beneficio del otro; pero siempre esta alternativa es mejor que el riesgo del final devastador de un juicio.
- n. Democrática: Las partes tienen el poder de decisión. La mediación significa una suerte de autogobierno frente a una administración de justicia engorrosa y formalista, lenta, costosa y en muchos casos corrupta. No es el juez árbitro o tribunal, quien resuelve por ellas.
- o. Voluntario: 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 de confidencialidad.

- p. 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.
- q. Auto composición: La solución debe surgir de las propuestas y opciones generadas de las partes y como fórmula de arreglo al conflicto, son ellas mismas las que proporcionan sus soluciones y llegan a puntos ecuanímenes para ambos.
- r. Acento en el futuro: Beneficia las relaciones interpersonales con vista al futuro, previendo problemas posteriores.
- s. Económica: Los servicios se dan a cambio de contribuciones mínimas, especialmente si se les relaciona con el costo de litigar dentro del sistema de tribunales formales.
- t. Justa: La solución a toda controversia se adapta a las necesidades comunes de ambas partes, pues son ellas las que las encuentran.”²⁹

Las características de la mediación son las que la hace uno de los mejores mecanismos para la solución de conflictos para el acceso a la justicia, ya que permite a las personas en controversia construir y hacer posible un acuerdo justo establecido por ambos.

²⁹ **Prácticas de mediación en Guatemala.** Pág. 159.

3.10. Fin supremo de la mediación

El mediador debe tomar en cuenta que es un invitado en la mediación, que no tiene ningún juicio directo en tomar decisiones por las partes involucradas, sino que debe ser imparcial en sus opiniones, ya que si interviene en el proceso, ya no cumple la función de mediador, sino de juez, por lo tanto se perdería la naturaleza y razón de ser de la mediación.

El jurisconsulto Rojina Villegas Rafael, expone que en términos generales, la mediación tiene como fin supremo “cooperar con las partes en el proceso de negociación, a través del cual aspiran a solucionar sus conflictos. La dinámica propia de este proceso y la intervención del tercero neutral, genera una serie de fines específicos, tales como:

- Lograr un ánimo de cooperación y confianza entre las partes.
- Desarrollar la habilidad de las partes para comunicarse, o para comprender los sentimientos de la otra y compartir las decisiones necesarias.
- Asegurar a todas las partes la oportunidad de que sus puntos de vista sean escuchados y lograr que sienten que han sido tratados con justicia.
- Reducir la tensión que el conflicto genera.

- Lograr que las partes se abran a los hechos relevantes.
- Favorecer el orden privado en el desarrollo de la resolución voluntaria del conflicto.
- Llegar a un acuerdo razonable y justo.”³⁰

El mediador debe asumir que el objetivo esencial de la mediación no es llegar a un acuerdo, sino es la de brindar un proceso en el que las partes puedan instruirse a sí mismas con respecto al conflicto y analizar las distintas opciones que tienen para solventarlo. La legislación guatemalteca regula los procedimientos de la mediación como método de resolución de conflictos, sin embargo la regulación legal de la mediación es insuficiente, lo que ha contribuido a que el notario se vea afectado por el convenio de confidencialidad y su fe pública se vea disminuida, tomando en cuenta que las leyes de Guatemala se han ido regulando y cambiando de acuerdo a las necesidades de la humanidad que pretenden lograr el bien común, sin embargo el tema de la mediación y la fe pública no ha sido abordado de manera seria y concreta.

3.11. Características de los centros de mediación comunitaria

El jurista De La Plaza Manuel, menciona las siguientes “características de los centros de mediación comunitaria:

- Son los centros más importantes de formación de mediadores tanto para el sector privado como para la comunidad;

³⁰ Compendio de derecho civil. Pág. 384.

- Han desarrollado enfoques realmente innovadores;
- Cubren poblaciones que no tienen acceso a la justicia;
- Es un servicio eficiente, y de bajo costo.”³¹

Estos centros se diferencian de los juzgados en virtud que ofrecen un ambiente más cordial para las partes en conflicto, en virtud que no figura el ente juzgador ya que no tiene la formalidad ni rigidez de un centro de justicia y a la vez suele ser pluricultural y multilingüístico.

3.12. Diferencias entre mediación y litigio

En contraposición con los métodos adversariales de resolución de conflictos, que persiguen el objetivo abstracto de descubrir la verdad, la mediación busca una solución concreta desde la conveniencia de las partes. En el litigio las partes se enfrentan y son contendientes; en la mediación actúan juntas, cooperativamente. En el primer caso un tercero suple la voluntad de las partes; en el segundo éstas mantienen el control del procedimiento y acuerdan su propia decisión.

En el pleito una parte gana y otra pierde; en la mediación todos se benefician con la solución que juntos han creado. En el procedimiento judicial la decisión se basa en ley o en un precedente y no siempre satisface el interés de las partes; en la mediación la

³¹ **Derecho procesal civil español.** Pág. 160.

decisión resuelve el problema de las partes de conformidad a sus propias necesidades, sin importar la solución jurídica o los precedentes judiciales. En consecuencia, es de gran relevancia indicar que la mediación reduce los obstáculos a la comunicación entre los participantes, realiza al máximo la exploración de alternativas, atiende las necesidades de todos los que en ella intervienen, proporciona un modelo para la futura resolución de conflictos.

La mediación está dirigida a los resultados y no a las causas internas del conflicto, debe considerarse como un conjunto de habilidades y un proceso al cual los profesionales tienen acceso para uso selectivo cuando los problemas demandan un convenio coherente entre las partes en conflicto.

3.13. Autoridades mediadoras

Las autoridades de los distintos centros de mediación pertenecen a la denominada Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos, que forma parte de la Presidencia del Organismo Judicial y es la encargada de coordinar todo lo referente a los distintos centros de mediación a nivel nacional, su jerarquía está determinada según organigrama que forma parte del apartado de anexos respectivo; así como las estadísticas de los casos registrados, con acuerdo, sin acuerdo, pendiente de celebrar la sesión, los que han solicitado mediación y no comparecen, por tipo de caso según la rama de derecho, y su procedencia, (las partes han comparecido voluntariamente, referidos por alguna autoridad administrativa u otro o derivado por juez.

3.14. Procedimiento de la mediación

Aunque se caracteriza por ser informal, tiene su estructura ya que debe llevar un orden.

De esa cuenta es que a continuación se detallan las siguientes fases:

- Solicitud verbal del interesado, derivado de juez o remitido por alguna institución de la sociedad civil.
- Se invita a la otra parte para que asista.
- En la audiencia de mediación: Las partes firman el convenio de confidencialidad, se les explica en que consiste la mediación y como deben comportarse.
- Se les concede la palabra en igualdad de condiciones para que expongan y puedan dialogar para alcanzar un acuerdo y resolver satisfactoriamente el conflicto.
- Luego las partes proponen soluciones y el mediador redacta un acta, misma que identificará a los comparecientes, indicará el caso o conflicto, no se describe el caso sino únicamente se indica; ejemplo: Problema de calumnia.
- Luego se cierra el acta, la leen y firman, con el mediador.

Lo importante es tener presente, que se trata de un procedimiento flexible e informal y

lo que se busca con llevar cierto orden es conseguir un acuerdo en forma planificada.

3.15. Acuerdo de la mediación

Realmente el objetivo principal de la mediación es lograr un acuerdo entre las partes, en el cual resuelvan sus asuntos mediante el avenimiento de los involucrados. En consecuencia, el acuerdo debe resolver el conflicto inmediato y prevenir conflictos similares o relacionados. Este acuerdo es la primera evidencia tangible de lo que las partes convinieron por lo que se debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Colocar primero los puntos que ambas partes deberán hacer. (esto sugiere un sentido de equilibrio e igualdad).
- Clasificar los elementos del acuerdo, colocando primero aquellas categorías que aparentan ser menos onerosas para la parte que contrae la obligación.
- Clasificar el acuerdo según los compromisos y luego consignar los elementos del convenio, alternando lo que una y la otra parte se han comprometido.

3.16. Centro de Mediación del Organismo Judicial

El Centro de Mediación, es una institución administrativa creada por la presidencia del Organismo Judicial, entidad que actúa utilizando el método de la mediación, de una

forma gratuita, rápida y conciliatoriamente ya que existe el consentimiento mutuo de los adversarios, resolviendo los conflictos de los particulares de una forma voluntaria, rápida y económica, antes de promover una acción en la vía judicial en los órganos jurisdiccionales.

3.17. Ley que crea el Centro de Mediación del Organismo Judicial

El método de la mediación en Guatemala es totalmente reciente en su aplicación, por lo que el Organismo Judicial ha creado un sistema de mediación de una forma sistematizada, mediante la creación del centro de mediación, el cual tiene su origen mediante el Acuerdo Número 22/998 de la presidencia del Organismo Judicial y de la Corte Suprema de Justicia, de fecha 2 de septiembre de 1998, el cual establece en el Artículo 1. Crea el centro piloto de mediación y conciliación del Organismo Judicial. En dicho Acuerdo es creado el Reglamento del centro de mediación y conciliación, tal como se regula en el Artículo 5 en el que establece que el servicio de mediación se prestará; antes o durante el proceso judicial, en los siguientes casos:

- a) Por voluntad de las partes, en casos derivados de los tribunales;
- b) A solicitud directa de las partes.

3.18. Organización del centro de mediación del Organismo Judicial

Dentro del centro de mediación y conciliación del organismo judicial, encontramos que

la forma en que se encuentra organizado es de la manera siguiente:

a) Coordinador administrativo

Está organizado por medio de un coordinador administrativo general, quien tiene por objeto coordinar el centro de mediación metropolitano y coordinar el funcionamiento de los demás centros de mediación del interior del país, los que a su vez tienen un coordinador de cada centro.

b) Coordinador técnico

La función del coordinador técnico es registrar todos los conflictos que son sometidos al conocimiento de dicho centro, así como el control y seguimiento de cada caso.

c) Mediador

El mediador es un empleado o funcionario público que ejerce su función, en representación del organismo judicial, persona que actúa como un tercero neutral e imparcial, quien impulsa el acercamiento entre los interesados en resolver un conflicto, mediante el centro de mediación, de una forma voluntaria.

Es una persona que facilita la comunicación entre los participantes del conflicto, quien no tiene facultad para decidir ni proponer el resultado del conflicto, son los participantes, quienes eligen el resultado de la decisión que se tome.

d) Asistente

En el centro de mediación del organismo judicial, también funcionan, los asistentes, quienes desempeñan labores de mediación conjuntamente con los mediadores.

3.19. Finalidad del centro de mediación

El fin que persigue el Organismo Judicial, al emplear el sistema de mediación y conciliación, es alcanzar la paz jurídica y social, como también el acceso directo y fácil a la Justicia, la posibilidad de discutir un conflicto de una forma ágil y económica, sin necesidad de acudir al órgano jurisdiccional con la asistencia de un abogado o bien con el acompañamiento de un estudiante de las universidades del país para asesorarle.

3.20. Objeto del centro de mediación

Los objetivos que persigue el organismo judicial al crear el centro de mediación son los siguientes:

- a) Permitir a las personas participar más directamente a controlar las infracciones, es decir acercar las instituciones a la población.
- b) Encontrar métodos menos costosos y ágiles, que tengan como resultado la solución de conflictos en el menor tiempo.

- c) Encontrar y crear instituciones, que intervengan en la solución de conflictos y que ayuden a la población a obtener una Justicia pronta, cumplida, económica y ayuden a descongestionar la carga excesiva de los tribunales en la tramitación de demandas o procesos.

3.21. Procedimiento previo a redactar el acta de convenio de mediación

El reglamento del centro de mediación establece el procedimiento previo a redactar el documento que da forma a los acuerdos suscritos por las partes en los centros de mediación del Organismo Judicial, el mediador sigue una serie de procedimientos o actividades para redactar el acuerdo establecido por las partes en conflicto los cuales se mencionan a continuación.

Cuando el interesado en resolver un conflicto, acude a un centro de mediación del organismo judicial, el mediador o mediadora lo invita a pasar y escucha con atención el conflicto que se desea solucionar.

El mediador o mediadora, anota la fecha y la hora en que se realizara la sesión de mediación, procediendo a invitar a la persona o personas, con las que se tiene el problema.

- a) La persona interesada en realizar un procedimiento de conciliación con la contraparte, acude ante el órgano jurisdiccional correspondiente para que le sea programada una fecha en la que se cita a los interesados.

- b) En la fecha convenida, la otra persona que desea arreglar el conflicto y la contraparte, se reúnen en el centro de mediación para dialogar de las diferencias o dificultades que les afectan.

- c) Cuando inicia la sesión, el mediador o mediadora, procede a explicar que cada persona tiene su oportunidad de hablar y les lee un convenio de confidencialidad, que debe ser respetado por todos los participantes de la mediación, incluyendo al mediador o mediadora, con la finalidad de generar un clima de confianza y transparencia.

- d) Durante la sesión, el mediador o mediadora les concede la palabra a las partes en conflicto para que establezcan el motivo de su presencia y su petición.

- e) Conforme transcurre la sesión, el mediador o mediadora, orienta a las partes en conflicto sin hacer propuestas y los invita, a que encuentren las mejores soluciones al problema planteado.

- f) Si es necesario se programa otra reunión para resolver el conflicto.

- g) Cuando las personas llegan a una solución que les beneficia mutuamente, el mediador o mediadora redacta un acta que contiene el acuerdo final, en el que se escriben todos los puntos que deben ser cumplidos, además se establece una fecha futura para verificación de los acuerdos.

3.22. Efectos jurídicos que provocan las actas de convenio de mediación

Las actas de convenios suscritos en los centros de mediación del Organismo Judicial, por si solos no provocan ningún efecto Jurídico ejecutable, ya que no contienen fundamento en la norma Procesal, por lo que el Acuerdo por no estar sujeto a la ley, carece de obligatoriedad para que las partes sean compelidas a respetar dicho acuerdo, por lo que esta clase de convenios dan la pauta de ser acuerdos de índole moral no provocan ningún efecto jurídico, en la vía ejecutiva en los órganos jurisdiccionales, si no están homologados.

Es importante indicar que los mediadores no son jueces ni árbitros y tampoco imponen soluciones ni opinan sobre quien tiene la verdad, lo que buscan es satisfacer las necesidades de las partes en disputa, normalizando el proceso de comunicación para llegar a una solución en la que todos o al menos queden satisfechos. La mediación tiene diversos objetivos como facilitar que se establezca una nueva relación entre las partes en conflicto, incrementar el respeto y la confianza, corregir percepciones e informaciones equivocadas que se puedan tener respecto al conflicto y entre los implicados en este crear un marco que facilite la comunicación entre las partes y la transformación de conflicto.

CAPÍTULO IV

4. La conciliación

La conciliación es otra importante alternativa, tanto judicial como extrajudicial, en la solución de conflictos. La conciliación es un proceso en el que existe una situación de conflicto entre una o más personas, quienes se someten a la intervención de un tercero imparcial, que desarrolla parte activa y que dirige y orienta, previo conocimiento de la situación del conflicto y por manejo de la comunicación y propone las fórmulas de arreglo, todo lo anterior con el fin de buscar el mutuo acuerdo como principio de la solución. Por lo que este método procura que las partes tomen una solución, por medio de un amigable avenimiento, que tienda a la justa composición del litigio reduciendo sus pretensiones en el conciliador a contrario del mediador este propone soluciones justas de conciliación en relación al conflicto.

Para muchos estudiosos del derecho procesal civil, no existe una diferencia entre mediación y conciliación, puesto que en los dos preceptos existe una tercera persona, que interviene dentro del proceso, pero en realidad, si existe una pequeña diferencia, esta radica en que en la conciliación, la tercera persona que interviene tiene la potestad de ayudar a buscar o a sugerir posibles soluciones a la controversia existente, o sea que en la conciliación el papel del tercero es activo, mientras que en la mediación la participación del mediador es pasiva, ya que el mediador, únicamente dirige la audiencia y deja a los adversarios la proposición de las soluciones.

En un primer momento el conciliador explica a las partes la finalidad de la conciliación y, sus bondades, luego individualiza las diferencias, facilita el acercamiento de las posibilidades o futuras soluciones y eventualmente propone Fórmulas conciliatorias no obligatorias, con la finalidad de resolver el conflicto y evitar que llegue a la Justicia ordinaria o arbitral.

La conciliación extrajudicial busca avenir o poner de acuerdo a las partes, con la intervención, de una persona facultada legalmente para ese efecto, que eventualmente puede proponer formulas conciliatorias. Con la creación del centro de mediación y conciliación del Organismo Judicial y la utilización del método como mecanismo alternativo para la solución de conflictos, se ha combatido la lentitud de los procesos judiciales, los gastos innecesarios en la aplicación de una justicia eficaz, pronta y cumplida y una gran descarga de procesos a los órganos jurisdiccionales.

En la actualidad existen verdaderos centros de mediación y conciliación en Guatemala, tales como los que funcionan en los Juzgados de primera instancia de Familia en el departamento de Guatemala, es una lástima que los mismos no tengan un apoyo de las autoridades centrales del organismo judicial, ya que de los escasos ocho Juzgados de familia que existen en el área metropolitana, únicamente realizan la función de conciliación siete juzgados, ya que el juzgado octavo de familia es un órgano jurisdiccional reciente en el cual no se creó la plaza de oficial conciliador, sin embargo el método de conciliación que se practica en los juzgados de familia del departamento de Guatemala ha recibido augurios, tal como se establece en la cartilla de la Ley de tribunales de familia, decreto ley 206 del Congreso de la República de Guatemala,

4.1. Aspectos generales

Se introdujo la conciliación como una respuesta de la justicia a los ciudadanos que esperan encontrar una solución rápida, efectiva y sobre todo acorde con sus intereses, cuando acuden a un despacho judicial. La conciliación y la mediación penal son de aún poco desarrollo y estudio a nivel latinoamericano. Son la conciliación y la mediación en materia civil y mercantil la que presenta mayor investigación. Las razones responden a las diferencias que presenta en principio las relaciones existentes entre las partes al evidenciarse que en materia civil y mercantil si existe, caso contrario (aunque no siempre) acontece en materia penal al no existir una relación anterior.

La conciliación como acto representa el cambio de puntos de vista, de pretensiones y propuestas de composición entre partes que discrepan. Como procedimiento está integrada por trámites y formalidades de carácter convencional o de imposición legal para posibilitar una coincidencia entre los que tienen planteado un problema. Como acuerdo representa la fórmula de arreglo concertado por las partes.

4.2. Definición

El jurista Carnelutti Francisco, hace mención que la conciliación “es un mecanismo de solución de conflictos a través del cual, dos o más personas gestionan por sí mismas la solución de sus diferencias, con la ayuda de un tercero neutral y calificado, denominado

conciliador.”³² Conciliador es el tercero imparcial que tiene parte activa en el proceso, quien dirige y orienta a las partes, previo conocimiento pleno de la situación de conflicto y puede, a la vez, proponer fórmulas de arreglo.

En el diccionario jurídico espasa se define que la conciliación “es el acto jurídico el instrumento mediante el cual las partes en conflicto antes de un proceso o en el transcurso de este, se someten a un trámite conciliatorio mediante el cual pueden llegar a un acuerdo de todo aquello susceptible de controversia, teniendo como intermediario objetivo e imparcial un funcionario público o una persona particular autorizada para ello.”³³

Para el jurista Serra Domínguez Manuel, la conciliación “es un procedimiento con una serie de etapas, a través de las cuales las personas que se encuentran involucradas en un conflicto desistible, transigible o determinado como conciliable por la ley, encuentran la manera de resolverlo a través de un acuerdo satisfactorio para ambas partes.”³⁴

Además de las personas en conflicto, esta figura involucra también a un tercero neutral e imparcial llamado conciliador que actúa, siempre habilitado por las partes, facilitando el diálogo entre ellas y promoviendo fórmulas de acuerdo que permitan llegar a soluciones para ambas partes. Desde una perspectiva diferente, además de ser un procedimiento, la conciliación es un acto jurídico en el cual intervienen sujetos con capacidad jurídica y distintos intereses y en donde su consentimiento y voluntad están

³² **Instituciones del proceso civil.** Pág. 368.

³³ **Diccionario jurídico espasa.** Pág. 158.

³⁴ **Estudios de derecho procesal.** Pág. 184.

dirigidos directamente a dar por terminada una obligación o una relación jurídica, a modificar un acuerdo existente o a crear situaciones o relaciones jurídicas nuevas que beneficien a ambas partes.

De esta manera, la visión de la conciliación como institución jurídica la enmarca dentro de una nueva forma de terminación de procesos judiciales que actúa con independencia y autonomía de este trámite y que consiste en intentar ante un tercero neutral un acuerdo amigable que puede dar por terminadas las diferencias que se presentan. Se constituye así esta figura en un acto jurídico, por medio del cual las partes en conflicto se someten antes de un proceso o en el transcurso de él, a un trámite conciliatorio con la ayuda de un tercero neutral y calificado que puede ser el juez, otro funcionario público o un particular a fin de que se llegue a un acuerdo que tendrá los efectos de cosa juzgada y prestará mérito ejecutivo.

Es importante detenerse en los efectos del acuerdo conciliatorio con el fin de hacer claridad sobre sus alcances en primer lugar, el acta de conciliación hace tránsito a cosa juzgada, es decir que los acuerdos adelantados ante los respectivos conciliadores habilitados por ley, aseguran que lo consignado en ellos no sea de nuevo objeto de debate a través de un proceso judicial o de otro mecanismo alternativo de solución de conflictos. El efecto mencionado busca darle certidumbre al derecho y proteger a ambas partes de una nueva acción o una nueva sentencia, es la renovación de la autoridad del acuerdo conciliatorio que al tener la facultad de no volver a ser objeto de discusión, anula todos los medios de impugnación que puedan modificar lo establecido en él.

En general la conciliación se presenta como una oportunidad que la ley otorga a las partes para que reestablezcan sus ánimos a través de una figura que puede ser de carácter judicial o extrajudicial y a la que voluntariamente se someten a raíz de un conflicto con el fin de darle existencia a un acto siempre que los derechos sean susceptibles de transacción, desistimiento o conciliación.

Para la sustentante la conciliación es una manera de resolver directa y amistosamente los conflictos que surgen de una relación contractual o que involucre la voluntad de las partes, con la colaboración de un tercero llamado conciliador, de esta manera se da por terminadas sus diferencias, suscribiendo lo acordado en un acta conciliatoria.

4.3. Naturaleza jurídica de la conciliación

En cuanto a la naturaleza jurídica del método de la conciliación existen contraposiciones de confusión, en virtud que muchos jurisconsultos opinan que la conciliación es un acto que se lleva en el proceso, mientras que otros manifiestan que es un acto meramente externo al proceso; al respecto el criterio del letrado Valverde y Valverde Calixto, manifiesta “que la conciliación como un acto del proceso se trata de un avenimiento entre las partes en donde puede haber renunciaciones bilaterales y en su caso, transacción propiamente dicha.”³⁵

La naturaleza del acto conciliatorio debe diferenciarse del acto resultante en la que puede tener respuestas diferentes según lo hayan dispuesto por las partes. Para el

³⁵ Derecho civil español. Pág. 175.

jurista Ribo Duran Luis, refiere que “la conciliación a los procesos de cognición por razones jurídicas procesales, por lo que se tiende a eliminar el nacimiento de un proceso principal anterior, el intento de una avenencia o arreglo pacífico entre las partes.”³⁶

4.4. Características de la conciliación

El tratadista Castillo y Castillo Carlos Humberto, menciona “las siguientes características de la conciliación.

- a) Es un mecanismo de solución de conflictos.
- b) Es de tipo no procesal.
- c) Se fundamenta en la buena voluntad de las partes.
- d) Se necesita la colaboración de un tercero conciliador.”³⁷

La conciliación es el resultado de una buena negociación entre las partes, lo que permite que las mismas lleguen a un acuerdo mediante la obtención de un beneficio a su favor.

³⁶ **Diccionario de derecho.** Pág. 249.

³⁷ **La mediación en el Código Procesal Penal, fundamentos legales de la mediación.** Pág. 150.

4.5. Objetivos de la conciliación

El objeto de la conciliación es orientar o dirigir la voluntad de cada uno de los litigantes, para prevenir daños mayores y evitar de esta manera el litigio y el acuerdo de voluntades entre los protagonistas del conflicto, por medio de la comunicación y el dialogo.

4.6. La conciliación procesal

Se da cuando las partes acuerdan llevar a juicio su controversia. En esta forma, la conciliación se da en el proceso, realizada por el juez, ya que está ordenada dentro del proceso por disposición legal, según lo preceptúa el Artículo 203 del Código Procesal Civil y Mercantil.

La conciliación es obligatoria cuando la ley lo ordena y es facultativa cuando son las partes quienes deciden el medio por el cual resuelven la controversia. Como se observa en los juzgados de familia del departamento de Guatemala, los convenios que suscriben las partes con el oficial cuarto u oficial conciliador, se hace fuera de un proceso, por lo que las partes han decidido dirimir el conflicto de esta manera es decir se lleva a la práctica la conciliación facultativa.

4.7. Importancia de la conciliación

El método de la conciliación, es importante ya que se puede utilizar para resolver

conflictos, que no necesariamente derivan de acciones judiciales, es aquí donde este método, demuestra un potencial como medio directo para resolver una controversia cumpliéndose de esta forma, una justicia pronta y cumplida, en la cual se presenta inmediatamente el principio de economía procesal, de una manera ecuánime.

4.8. Clases de conciliación

Entre ellas se menciona las siguientes:

4.8.1. Conciliación judicial

En el diccionario de la lengua española, se menciona que la conciliación judicial “se realiza dentro de un proceso judicial.”³⁸

4.8.2. Conciliación extrajudicial

También se menciona en el diccionario de la lengua española que la conciliación extrajudicial “es aquella que se realiza antes o fuera de un proceso judicial.”³⁹

a. Conciliación extrajudicial en derecho

La conciliación extrajudicial en derecho se realiza a través de los conciliadores de

³⁸ Diccionario de la Lengua Española. Pág. 470.

³⁹ *Ibíd.*

centros de conciliación o ante autoridades en cumplimiento de sus funciones conciliatorias.

b. Conciliación extrajudicial en equidad

La conciliación extrajudicial en equidad se realiza ante conciliadores en equidad

4.9. Clases de conciliadores

Con el método de mediación y conciliación existen dos clases de conciliadores de las cuales se argumentan a continuación.

4.9.1. Conciliadores oficiales

Los conciliadores oficiales son aquellos que participan en el proceso de conciliación en cumplimiento de orden judicial, están dentro del proceso sin que sean parte de él. En Guatemala los conciliadores, en algunos procesos es el juez, por ejemplo en materia laboral, los conciliadores son los inspectores de trabajo y en las organizaciones sindicales los trabajadores que han sido designados.

4.9.2. Conciliadores privados

Los conciliadores privados, son los que actúan en los centros de arbitraje y conciliación, adscritos a la corte suprema de justicia, además existen otros, por ejemplo el de la

cámara de comercio de Guatemala. La conciliación es un método alternativo para solucionar conflictos, a través del cual las partes resuelven directamente un litigio con la intervención o colaboración de un tercero llamado conciliador; mediante ésta las partes resuelven sus problemas sin tener que acudir a un estrado judicial.

4.10. Ventajas

- a. Libertad de acceso: La conciliación es una figura que se fundamenta en la autonomía de la voluntad de las partes, por ello, cualquier ciudadano puede acudir a la conciliación como una alternativa para solucionar sus conflictos. Las personas pueden acudir libremente a un centro de conciliación, ante un funcionario público habilitado por la ley para conciliar o ante un notario para solicitar una conciliación.
- b. Satisfacción: La gran mayoría de las personas que acuden a la conciliación quedan satisfechas con el acuerdo toda vez que el mismo es fruto de su propia voluntad. La mejor solución a un conflicto es aquella que las mismas partes han acordado.
- c. Efectividad: Una conciliación tiene plenos efectos legales para las partes. El acta de conciliación se asimila a una sentencia judicial porque el acuerdo hace tránsito a cosa juzgada y el acta presta mérito ejecutivo.
- d. Ahorro de tiempo: Mediante la conciliación las personas solucionan sus conflictos de una forma más rápida en comparación con la duración de los procesos judiciales en Guatemala. La conciliación tiene la duración que las partes establezcan de común

acuerdo con el conciliador, por lo general las conciliaciones se desarrollan en una sola audiencia lo que se traduce en una justicia celera.

- e. Ahorro de dinero: Teniendo en cuenta que la conciliación es un procedimiento rápido, las partes se ahorran los costos que implica un largo proceso judicial. En la conciliación las partes pueden o no utilizar los servicios de un abogado. Dependiendo de la persona o institución que las partes acudan se puede o no cobrar una tarifa para la conciliación que es significativamente menos costosa que un juicio.
- f. Control del procedimiento y sus resultados: En la conciliación las partes deben colaborar para construir la solución del conflicto y, por esa razón, las partes controlan el tiempo del procedimiento y sus resultados. La conciliación es una figura eminentemente voluntaria donde las partes son las protagonistas del manejo de la audiencia de conciliación y el acuerdo logrado es resultado de una negociación facilitada por el conciliador.
- g. Mejora las relaciones entre las partes: La conciliación no produce ganadores ni perdedores, ya que todas las partes deber ser favorecidas por el acuerdo que se logre, por ello la conciliación facilita la protección y mejora las relaciones entre las personas porque la solución a su conflicto fue construido entre todos. En la conciliación las partes fortalecen sus lazos sentimentales, de amistad o laborales.
- h. Confidencialidad: En la conciliación la información que las partes revelan en la



audiencia es confidencial o reservada, así, ni el conciliador ni las partes podrán revelar o utilizar dicha información en otros aspectos.

4.11. Tipos de conciliación

- Prejudicial: preventiva o anterior al proceso.
- Judicial: la que se da dentro del proceso.
- Extrajudicial: la que es celebrada fuera de los tribunales (centros de conciliación privados).

La legislación guatemalteca permite la aplicación de la conciliación en el ámbito penal con base en los Artículos 25 ter., 477 y 552 del Código Procesal Penal. Debe tenerse claro que, al igual que la mediación, la conciliación requiere todo un proceso de preparación y desarrollo, para que cumpla sus objetivos. En el ámbito judicial el juez debe cumplir con todas las etapas y técnicas que se incluyen en la mediación con la única diferencia de que en la etapa final se genera opciones y llegan a un acuerdo.

El juez, si es necesario puede (no debe) proponer posibles opciones a puntos de encuentro. La conciliación puede ser llevada a cabo de manera previa al juicio o puede ser celebrada en cualquier etapa del proceso: Por convocatoria del juez; a solicitud de las partes al juez; a solicitud del Ministerio Público. Además la conciliación se puede

desarrollar en sede notarial, bajo la facilitación de un abogado, o bien a través de centros de arbitraje y conciliación privados.

En el ámbito judicial la conciliación encuentra su asidero legal en el Artículo 8 de la Convención Americana de Derechos Humanos que tutela el derecho a ser oído y, por lo tanto, de acceso a la justicia. Artículo 24 de la Convención Americana de Derechos Humanos que viene a reforzar lo anterior al establecer el derecho a la igualdad, que significa que todos merecemos la misma protección legal. Artículo 14 Pacto de Derechos Civiles y Políticos que establece que todas las personas son iguales ante tribunales y cortes, así como el derecho a ser oído. Artículos 4 y 29 de la Constitución Política de la República de Guatemala, Artículos 14, 16, 25, 25 ter, 477 y 552 del Código Procesal Penal.

Tanto en la Constitución Política como en los pactos internacionales, se tutela el derecho de acceso a la justicia en condiciones de igualdad para la solución de los conflictos. Por lo que la conciliación surge como respuesta hacia esta obligación del estado, aplicable en el ámbito penal de conformidad con las normas del Código Procesal Penal.

4.12. Criterios de conciliabilidad

Son parámetros observables, utilizados para establecer si la conciliación es posible o recomendable en un caso determinado.

Igualdad para negociar: Ausencia de situaciones de dependencia química (drogas, estupefacientes); ausencia de desórdenes mentales; ausencia de desbalances de poder graves.

Manejo del espacio: Un ambiente favorable y debidamente preparado, contribuirá a una buena comunicación; en un procedimiento de conciliación o mediación las partes deben sentirse cómodas; debe existir contacto visual y auditivo entre las partes y el conciliador y entre sí, lo cual debe ser asegurado y percibido por el conciliador.

Preparación del lugar: Elección del lugar neutral.

Requisitos mínimos: Sala de recepción y espera; ambiente principal para realizar el proceso; uno o más ambientes para separar a las partes durante las sesiones privadas.

Procedimiento de la conciliación en sede judicial:

- Debe ser desprovisto de formalismos.
- El juez debe asumir una posición imparcial, sin que signifique indiferencia hacia el conflicto de las partes.
- El juez dirige la audiencia. Actúa como facilitador de la negociación.
- El juez acorta las diferencias entre sus contendientes y promueve que las partes

indiquen opciones de acuerdos.

- Cuando sea necesario porque no se encuentra una fórmula conciliatoria, puede sugerir fórmulas de avenimiento y posibles soluciones.
- Instituye acuerdos. Es obligación del juez informar a las partes y verificar que comprendan las implicaciones y alcances de este procedimiento. Estas entrevistas le permiten evaluar a fondo la conciliabilidad del caso concreto.
- Introducción: Es el primer contacto presencial entre todas las partes envueltas en el conflicto simultáneamente. Persigue el rompimiento inicial del hielo y que se informe y aclare cualquier duda que las partes puedan tener acerca del proceso de conciliación.
- Explicaciones: El conciliador se presenta y da la bienvenida a las partes. Explica su experiencia como conciliador, explica su rol en el proceso, enfatiza su no intervención en el contenido del posible acuerdo, salvo que sea estrictamente necesario. Explica el proceso y sus efectos a las partes, aclara dudas. Explica reglas básicas en la dinámica de comunicación entre las partes, y la obligación de confidencialidad.
- Generación de información: Se debe realizar una dinámica en la que se intercambie constructivamente información sobre la disputa y sus efectos sobre los disputantes.

Las partes relatan sus puntos de vista y el juez escucha atentamente sin valorar. Debe mostrar una actitud de respeto y reconocimiento por el punto de vista de las partes y sus emociones. Se clarifica los hechos sobre los cuales no hay oposición y sobre los que si hay, para ir estableciendo aspiraciones iniciales de solución que proponen las partes. Se debe particularizar los puntos a negociar y determinar las pretensiones, que inicialmente son opuestas, por lo que se va a promover, a través del análisis de la información intercambiada algunas alternativas mutuamente incluyentes que rompan la rigidez inicial de la negociación.

- Negociación y toma de decisiones: Se debe promover una especie de sacrificios temporales y creativos que permita desarrollar acuerdos mutuamente satisfactorios. El juez debe cumplir su función de agente de la realidad, pues muchas de las opciones pueden ser irrealizables o dañinas hacia una de las partes o hacia todas. Debe procurar un análisis de las partes en relación con los efectos de la implementación de las opciones que parezcan más atractivas. Con la información generada la clarificación de intereses y necesidades mutuas, el juez realizará el replanteo del problema, para cuya solución se recurrirá a la técnica de lluvia de ideas para la generación de alternativas.
- Cierre y posible resultado: Que no haya acuerdo, se reanuda procedimiento litigioso y que haya acuerdo, cumplimiento inmediato sujeto a condiciones.

4.13. Papel de los asesores legales en la conciliación

Dentro de todo lo judicial, las personas tienen derecho a asesorarse por un abogado. En materia penal, exige que todo imputado cuente con defensa técnica. Incluso el estado debe proporcionarlo cuando este no pueda costear uno. Por lo anterior, las partes tienen el derecho de asistir a las audiencias de conciliación asesoradas por abogados. Los asesores durante la audiencia deben cumplir precisamente ese rol, no son ellos los que tienen el conflicto, son sus clientes.

Por ello:

- El representante legal puede hacer la solicitud al juez.
- Durante la audiencia no debe intervenir sustituyendo la voluntad de su cliente.
- Debe continuamente informarle de sus derechos y las expectativas legales del caso, pero debe ser la parte quien decida la solución que le conviene.
- Para no interferir en el proceso de negociación, se pueden permitir reuniones solo entre asesores legales, para que luego ellas informen y aconsejen a sus clientes.
- El juez, no debe permitir que la audiencia se vuelva una contienda entre abogados.

CAPÍTULO V

5. Análisis jurídico doctrinario de la figura del facilitador judicial como una alternativa para el acceso a la justicia y solución de conflictos

Son seleccionados por su comunidad para colaborar activamente con el poder judicial prestando servicios de apoyo a los operadores de justicia, sirviendo de canal de comunicación entre la comunidad y las autoridades judiciales. Toda esta labor la realizan de manera completamente voluntaria, sin esperar ningún tipo de remuneración más que el reconocimiento y cariño de su comunidad. Los facilitadores judiciales realizan funciones en su comunidad, aldea o barrio urbano, paralelamente a sus actividades económicas usuales.

Los facilitadores judiciales contribuyen a garantizar el acceso a la justicia de su comunidad, promueven una cultura de paz, fortalecen mecanismos de prevención y resolución alterna de conflictos para mantener una convivencia pacífica. Su labor incluye apoyar a las autoridades operadoras de justicia en los trámites que estas les encarguen, servir como mecanismo de transmisión de situaciones o casos, aconsejar a miembros de la comunidad en trámites, realizan conciliaciones en las materias o asesorar a las personas sobre la ley y procesos administrativos, acompañar que la normativa jurídica les permite y contribuyen a la creación de una cultura cívico jurídica y social.

5.1. Historia del programa de facilitadores judiciales

Con el objeto de reforzar el acceso a la justicia del ciudadano que habita en áreas rurales más aisladas, se establece un servicio con cobertura nacional, administrado por el poder judicial, el cual tiene como nombre Sistema Nacional de Facilitadores Judiciales. En Guatemala existen elevados índices de violencia e impunidad en general, lo cual incide negativamente en la seguridad ciudadana, los derechos humanos y, en definitiva, en la gobernabilidad democrática del país; las barreras de acceso a justicia como la pobreza, educación, distancia, género, etnia, entre otros, pueden ser mitigadas a través de la participación ciudadana en la administración de justicia. Pretendiendo solucionar la violencia e impunidad, que actualmente amenaza la realidad guatemalteca, logrando un doble objetivo, ya que este proceder implica, además de la inclusión civil, la cercanía de la justicia a la población.

La Corte Suprema de Justicia de la República de Guatemala se interesó en establecer un Servicio de Facilitadores Judiciales, debido al éxito que ha tenido la aplicación de éste, en otros países como Nicaragua, Panamá y Paraguay; donde unos 4,000 facilitadores judiciales brindan acceso a justicia a 2.5 millones de personas, con lo cual se ha disminuido la impunidad y se ha contribuido a la seguridad ciudadana, la gobernabilidad democrática y los derechos humanos.

El 03 de noviembre de 2010 la Corte Suprema de Justicia de la República de Guatemala y la Organización de los Estados Americanos firmaron un Acuerdo para implementar un Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, a través del Programa



Interamericano de Facilitadores Judiciales de la Secretaría de Asuntos Jurídicos y la colaboración de los gobiernos de Italia y El Reino de los Países Bajos.

Cabe agregar a manera de conclusión que en los diferentes países de América Latina, se crea la figura de facilitadores judiciales como un medio de apoyo a los centros de justicia, con la finalidad de descargarse de trabajo que pudieran realizar estas personas y así cumplir con la aplicación de la justicia de forma ágil, eficiente y eficaz.

Sin embargo, en la actualidad, aún no es de total conocimiento por parte de los habitantes de la población la figura del facilitador judicial, ya que no se ha implementado en todos los lugares en donde es de importancia su labor, a pesar de haberse firmado ya un acuerdo para la implementación del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales; acuerdo entre la Corte Suprema de Justicia y la Organización de los Estados Americanos. Por lo que se hace de carácter imperativo, implementar de forma rápida el Servicio de Facilitadores Judiciales en los lugares más alejados del país para dar una solución a la impunidad y violencia que actualmente amenaza la realidad guatemalteca.

La administración de Justicia en Guatemala, es lenta y engorrosa. Asimismo, en muchos casos ciertas materias de derecho mercantil, y algunos otros de derecho civil, se requieren, de un conocimiento especializado por parte de los jueces, de tal manera que por esta y algunas otras razones, no responde a las expectativas de la nueva era de apertura de mercados y globalización que estamos viviendo. Estos requisitos de celeridad y especialización, no están siendo satisfechos por la jurisdicción ordinaria en

forma general, tanto por razones endógenas como exógenas del Organismo Judicial, aunque debe reconocerse que existe al menos una preocupación por mejorar la situación y ya se empieza a hablar en nuestro medio de modernización y la generalización de la oralidad en la justicia.

5.2. Definición de facilitadores judiciales

El jurista Barrera Santos Yasid, hace mención que el facilitador judicial “es una persona designada por su comunidad, que voluntariamente ha ofrecido sus servicios para ser enlace entre la población y el Juzgado de Paz de su municipio, con el objeto de garantizar un genuino y eficiente acceso a la justicia, promover una cultura de paz y fortalecer los mecanismos de resolución alternativa de conflictos, sirviendo como un amigable componedor, como vía para mantener la convivencia pacífica entre los miembros de su comunidad.”⁴⁰

El tratadista Gozaíni Alfredo Oswaldo, menciona “que el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales surge a finales de los años noventa como apoyo a los jueces locales en comunidades aisladas. Al convertirse en una metodología eficaz y demostrar a la población que el facilitador es un puente entre la comunidad y el poder judicial, este Servicio empezó a implementarse en las zonas rurales y urbanas.”⁴¹

El tratadista Rivera Antonio, menciona que el facilitador judicial “es un auxiliar del juez

⁴⁰ Programa de capacitación de métodos alternos para la solución de conflictos. Pág. 186.

⁴¹ Formas alternativas para la resolución de conflictos. Pág. 179.

por eso se llama facilitador, porque facilita el trabajo a la autoridad. El Juez debe estar de acuerdo sentirse cómodo de trabajar con ese facilitador porque es su correa de transmisión, su contacto con la gente.”⁴²

Para la sustentante el facilitador judicial, es una persona designada por su comunidad, que voluntariamente ha ofrecido sus servicios para ser enlace entre la población y el Juzgado de paz de su municipio, con el objeto de garantizar un genuino y eficiente acceso a la justicia, promover una cultura de paz y fortalecer los mecanismos de resolución alternativa de conflictos, sirviendo como un amigable componedor y como vía para mantener la convivencia pacífica entre los miembros de su comunidad.

La actuación de los facilitadores judiciales se circunscribirá dentro del municipio al que pertenece, específicamente en la comunidad donde tenga asentada su residencia. Toda función desarrollada por éste fuera de los límites comprendidos según la demarcación territorial de su municipio, se tendrá por nula.

El facilitador colaborará con los miembros de su comunidad, orientándolos en cómo acceder a las instituciones que coadyuvan con el servicio de justicia, e impulsará la cultura cívica. La actuación de los facilitadores judiciales se circunscribirá dentro del municipio al que pertenece, específicamente en la comunidad donde tenga asentada su residencia. Toda función desarrollada por éste fuera de los límites comprendidos según la demarcación territorial de su municipio, se tendrá por nula.

Su función será ejercida exclusivamente a solicitud del juez de paz o de las partes

⁴² Arbitraje & conciliación, alternativas extrajudiciales de solución de conflictos. Pág. 259.

interesadas, la cual desarrollará en su domicilio o en cualquier espacio de su barrio, aldea o comunidad. Se observa claramente, que el facilitador judicial es una persona que y sin ánimo de lucro presta sus servicios de forma voluntaria a la comunidad que pertenece, teniendo como servicio principal el enlace entre la población y el Juzgado de paz del municipio al que pertenece; enlace que tiene como objetivo garantizar un genuino y eficiente acceso a la justicia, orientando a los miembros de su comunidad para que accedan a las instituciones de justicia.

En cuanto al aspecto de acceso, el tema ha sido planteado por diversos trabajos globales sobre el tema de justicia. Se reconoce en ellos la existencia de diversos factores limitantes a los efectos de que la mayoría de la población guatemalteca acceda a la justicia estatal existente. Unos componentes son de orden territorial y se expresan en las distancias físicas y de transporte, que separan a la población de los tribunales ante los cuales tendrán que hacer valer sus derechos. Otros son de orden económico y operan a partir de la necesidad de contar con un abogado, que cobra por sus servicios, para adentrarse en un sistema judicial poco o nada comprensible para el ciudadano promedio. Finalmente, otros elementos son de orden cultural o lingüístico.

5.3. Misión de los facilitadores judiciales

Los facilitadores judiciales son personas al servicio de la Administración de Justicia, que tienen por principal función servir de auxiliar a la misma y realizar mediaciones entre las partes en conflicto, bajo la dirección, supervisión y capacitación de los jueces de paz de la República de Guatemala.

5.4. Visión de los facilitadores judiciales

Fortalecer el acceso a la justicia del ciudadano que habita en áreas rurales más apartadas, implementando un servicio con cobertura nacional, administrado por el poder judicial, reduciendo los conflictos de poca relevancia judicial; lo cual significa descongestionamiento de expedientes en los juzgados.

5.5. ¿Quiénes son los facilitadores judiciales?

Son líderes comunitarios, que voluntariamente, con gran sensibilidad social y humana, guiados por su vocación de servicio al prójimo, en colaboración activa con el poder judicial y sin interés de remuneración alguna ni beneficios materiales, prestan los servicios de apoyo a los operadores de justicia; por lo que son un canal de comunicación entre su gente y las autoridades de administración de justicia, que tienen como finalidad informar, asesorar, acompañar y mediar entre éstos.

El facilitador judicial es un líder en su comunidad que se encuentra al servicio de la Administración de Justicia y tiene la función principal de servir de enlace entre la ciudadanía y el Órgano Judicial, para garantizar un genuino y eficiente acceso a la justicia, promover una cultura de paz y fortalecer mecanismos de prevención y resolución alternativa de conflictos como vía para mantener la convivencia pacífica entre los miembros de su comunidad.

5.6. Dónde ejercen sus funciones

Como se dijo no tiene jurisdicción. Su trabajo lo desempeñan en el ámbito geográfico de su comunidad o barrio. El facilitador no tiene una oficina para atender. Para dar una charla hay que ir a donde está la gente, a la cancha deportiva, al salón de reuniones, al culto a la iglesia, al club social, la alcaldía y en su casa la hora que sus actividades personales se lo permite. Cuando hacen mediaciones buscan un lugar con privacidad dentro de sus posibilidades.

5.7. Limitantes de los facilitadores judiciales

- a) No contar con los suficientes facilitadores judiciales, debido a que su participación debe ser voluntaria.
- b) Poca afluencia de facilitadores judiciales debido a que el servicio debe ser prestado gratuitamente y no repercutir ingreso alguno para los mismos.
- c) Falta de conocimientos elementales para la solución de conflictos por parte de los facilitadores judiciales, ya que como requisito únicamente se les pide que sepan leer y escribir y no que tengan una carrera afín a la solución de conflictos.
- d) Escasez de capacitaciones a los facilitadores judiciales por parte de la Corte Suprema de Justicia.

- e) Tiempo limitado de los facilitadores para atender los conflictos de las partes, debido a que deben realizar otros trabajos para su subsistencia y la de su familia.

5.8. Deberes y derechos de los facilitadores judiciales

De los cuales se mencionan los siguientes.

5.8.1. Deberes

- a) Desarrollar las funciones que le fueren asignadas dentro de la circunscripción territorial previamente indicada por el Órgano Jurisdiccional;
- b) Informar mensualmente al Juez de Paz del municipio en que ejerza su función, sobre las actividades realizadas;
- c) Mantener una relación y comunicación fluida con los funcionarios judiciales y autoridades locales donde ejerce su función;
- d) Realizar las gestiones encomendadas guardando el debido respeto tanto a las autoridades locales como a los miembros de la comunidad;
- e) Mantener absoluta confidencialidad en los asuntos sometidos a su conocimiento;
- f) No efectuar ningún cobro, aceptar dinero, dádivas o regalos derivados de las

funciones que desarrollen como facilitadores judiciales;

- g) Asistir puntualmente a las capacitaciones que se le brinden con el objeto de mejorar el servicio que presta;
- h) No intervenir en aquellos casos en que guarde parentesco de consanguinidad o afinidad con algunas de las partes o tenga algún conflicto de interés;
- i) No presidir asociaciones, cooperativas, sindicatos o cualquier otra clase de agrupación, que pongan en entredicho la imparcialidad de su gestión como facilitador judicial;
- j) No formar parte o apoyar activa y públicamente a partido político alguno, ni ejercer su cargo con tales fines;
- k) Entregar la documentación del servicio a su sucesor o al Juez de Paz y
- l) Devolver los materiales de identificación relativos al Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.

5.8.2. Derechos

- a) Ser reconocidos como facilitadores judiciales ante la comunidad a la que pertenecen, una vez cumplido con el proceso de selección y nombramiento;

- b) Ser atendidos por los jueces de paz de su municipio a efecto de recibir el asesoramiento y orientaciones necesarias en temas jurídicos;
- c) Recibir la capacitación adecuada para el ejercicio de sus funciones;
- d) Cuando lo consideren conveniente y necesario, proponer temas de capacitación a efecto de lograr un mejor desempeño en su función;
- e) Recibir del órgano competente, la acreditación, insumos y recursos de transporte para asistir a las capacitaciones destinados a realizar de una manera más eficiente la labor que le fue encomendada;
- f) El facilitador judicial puede ser destituido o reemplazado por voluntad de la comunidad o el Juez Paz que están insatisfechos con su desempeño y
- g) El facilitador judicial debe ser destituido si incumple algunas de sus funciones o las condiciones de facilitador: participa en un hecho punible o deshonesto, recibe dinero o regalías por su servicio, participa activamente en política.

5.9. Beneficios para los ciudadanos

- Más acceso a la justicia.
- Brinda información sobre sus deberes y derechos.

- Disminuye la violencia.
- Reestablece las relaciones personales y comunitarias.

5.10. Beneficios para los Estados

- Reducen la conflictividad.
- Incentiva la participación ciudadana.
- Mejora la seguridad ciudadana.
- Contribuye a reducir el trabajo.

5.11. Beneficio para la Corte Suprema de Justicia

- Descongestiona los juzgados.
- Acerca a los jueces a las comunidades.
- Reduce costos por caso resuelto.
- Mejora la relación poder judicial y la población.

5.12. Beneficios para los facilitadores

- Capacitación en leyes y funcionamiento del estado.
- Reconocimiento de la comunidad y de sus autoridades.
- Fortalecimiento de su liderazgo.
- Empoderamiento de su compromiso social.

Las condiciones para ser facilitador judicial son mínimas tomando en cuenta la responsabilidad que ejercer dicho cargo conlleva. Como orientador de su comunidad deberá tener capacidad para instruir adecuadamente sobre las formas de solucionar conflictos, debiendo hacerlo de acuerdo al grado de comprensión del usuario, lo que implica saber dirigirse de una manera clara y orientadora para convencerlo de que es un colaborador del sistema de justicia, y que su propósito es ayudarlo actuando de manera imparcial.

Como son personas que no cobran salario por sus servicios, la única retribución que reciben es la satisfacción de servir a su comunidad, el aspecto de la honestidad debe ser tomado en cuenta dentro de los requisitos; como de importancia.

5.13. Instituciones involucradas para su formación y funcionamiento.

La formación de los facilitadores se logra con diversos instrumentos que se complementan entre si y recaen sobre diferentes agentes y mecanismos. La formación de los facilitadores es responsabilidad del juez local, juez de paz, juez municipal y en algunos casos cuenta con el apoyo de las oficinas de mediación. Para ello tiene apoyo de otros órganos del poder judicial, operadores de justicia y otras entidades vinculadas al medio que se desenvuelven.

1. El juez local municipal o paz efectúa encuentros presenciales regulares en las cabeceras municipales en los distritos, los cuales, de acuerdo a un programa pre-establecido, transmite ciertos conocimientos y ayuda a generar habilidades en los facilitadores.
2. A través de la atención personal que el juez de paz brinda a los facilitadores, cuando estos lo visitan en su despacho, cuando el los visita en sus comunidades.
3. Diversos operadores de justicia contribuyen a la formación de los facilitadores colaborando con el juez de paz en los encuentros y el contacto personal de los facilitadores. Asimismo, instituciones del estado, Procuraduría de los Derechos Humanos, oficinas de mediación, organizaciones sociales y civiles colaboran desde su área temática de competencia brindando información, materiales y el contacto directo con los facilitadores.

4. En el proceso formativo, es fundamental el auto estudio personal de los facilitadores, quienes deben revisar los materiales de estudio que se les brindan, realizar los ejercicios que se les dejan en cada encuentro presencial y la inquietud por ampliar sus conocimientos.

5. La demostración y el intercambio de experiencias entre facilitadores, en encuentros, charlas y acompañamientos de campo, ha resultado básico para enriquecer los conocimientos y habilidades de los facilitadores formados y extremadamente rico para los facilitadores en el proceso de formación inicial.

Junto a los jueces de paz, la Policía Nacional Civil, los fiscales, defensores públicos, Oficinas de Mediación, médicos forenses y otros operadores de justicia a nivel local, tienen la responsabilidad de utilizar la red de facilitadores como mecanismo de difusión y educación ciudadana, así como de impulso para el cumplimiento de sus tareas.

Los diversos operadores de justicia apoyan en la formación de los facilitadores judiciales, dándoles en general, un respaldo institucional en sus labores. Los gobiernos municipales, juegan un papel importante en la relación entre los operadores de justicia, los facilitadores judiciales y la comunidad.

5.14. Marco jurídico

Dentro de las que se mencionan las siguientes:

5.14.1. Constitución Política de la República de Guatemala

El facilitador judicial ha sido constituido como una institución auxiliar a los centros de justicia, en base a los Artículos 2, 203, y 205 literal a) de la Constitución Política de la República de Guatemala, artículos que establecen:

“Artículo 2. Deberes del Estado. Es deber del Estado garantizarle a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral de la persona.

Artículo 203. Independencia del organismo Judicial y potestad de juzgar. La justicia se imparte de conformidad con la Constitución y las leyes de la República; corresponde a los tribunales de justicia la potestad de juzgar y promover la ejecución de lo juzgado.

Artículo 205. Garantías del Organismo Judicial. Se instituyen como garantías del Organismo Judicial, las siguientes:

a) La independencia funcional;

De los anteriores planteamientos se deduce que El Estado de Guatemala, cumpliendo con el deber de garantizar justicia a los habitantes de la República, y principalmente a los que se encuentran en lugares lejanos a los centros de justicia, ha implementado la figura de Facilitadores Judiciales, con la finalidad de crear el enlace entre los habitantes

del país de Guatemala con los centros de justicia; haciendo uso de la independencia del Organismo Judicial, a través de la cual, la ley le otorga la potestad de juzgar y promover la ejecución de lo juzgado; ya que los Facilitadores Judiciales están a cargo de los Juzgados de Paz de cada municipio.”

5.14.2. Acuerdo de Cooperación entre Corte Suprema de Justicia de la República de Guatemala y la Secretaría de la Organización de Estados Americanos

Con el propósito de garantizar un genuino y eficiente acceso a la justicia, promoviendo una cultura de paz y fortaleciendo los mecanismos de prevención y resolución alterna de conflictos entre la población, la Corte Suprema de Justicia suscribió el Acuerdo de Cooperación con la Secretaría de la Organización de Estados Americanos, el 3 de noviembre del año 2010, el cual dio origen al Acuerdo de Implementación del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de la República de Guatemala (Acuerdo No. 8-2012 de la Corte Suprema de Justicia), por medio del cual implementa el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.

Dadas las condiciones que anteceden, el Artículo 2 del Acuerdo de Implementación del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de la República de Guatemala (Acuerdo Número 8-2012 de la Corte Suprema de Justicia), establece que se conformará una Comisión Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, la cual estará integrada por el Presidente de cada una de las Cámaras de la Corte Suprema de Justicia (Penal, Civil y de Amparo y Antejuicio) y por el Presidente del Organismo Judicial, quien la presidirá.



La Comisión será la encargada de impulsar este servicio, así como de regular y supervisar las actuaciones de los Facilitadores Judiciales, a través del personal que se designe para el efecto. De manera que, el Artículo 3 del Acuerdo de Implementación del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de la República de Guatemala (Acuerdo Número 8-2012 de la Corte Suprema de Justicia), indica que este servicio será implementado progresivamente conforme un plan de ejecución que laborará la propia Comisión y requerirá del apoyo de los Jueces de Paz, quienes serán los encargados de convocar, dirigir, promover, divulgar, capacitar, dar seguimiento, evaluar los servicios y juramentar a los Facilitadores Judiciales, en las regiones que se determinen.

Cabe agregar, que este servicio cuenta con apoyo técnico y financiero de la Organización de los Estados Americanos, a partir del tres de noviembre de dos mil diez, ambas instituciones empezaron a trabajar activamente y de manera coordinada, capacitando a jueces y personal técnico especializado, tomando en cuenta los múltiples beneficios para la población guatemalteca, en especial para garantizar un adecuado acceso a la justicia en procura de la paz y armonía social.

Según se ha citado, el Acuerdo Número 8-2012 de la Corte Suprema de Justicia, por medio del cual se implementa el Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales de la República de Guatemala, a los efectos de este, se pretende fortalecer esta figura jurídica, creando la Comisión Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, la cual impulsará el servicio principal de los facilitadores judiciales que es el enlace de acceso a la justicia entre los juzgados de paz y los habitantes de la República

de Guatemala, servicio que será implementado paulatinamente conforme un plan de ejecución que realizará dicha comisión y solicitará el apoyo a los jueces de paz, quienes serán los encargados directos de la ejecución de dicho plan.

El Acuerdo Número 31-2013 de la Corte Suprema de Justicia, en el Capítulo III, Artículos del 10 al 15 regula lo referente los facilitadores judiciales, definición el cargo de facilitador judicial, las funciones de los facilitadores judiciales, los deberes, derechos y prohibiciones, el procedimiento de elección y juramentación, sobre la constancia que debe dejar escrita el Juez de Paz mediante acta correspondiente, el proceso de cómo elegirá, juramentará y entregará la acreditación a los facilitadores judiciales de su comunidad y además regula sobre la permanencia, pérdida de calidad, terminación de la función y responsabilidad del facilitador judicial.

Ahora en los Artículos 16 al 17 establece el registro mínimo de documentos, la inducción, formación y capacitación de los facilitadores judiciales. Resulta oportuno, recalcar que se cuenta con apoyo técnico y financiero de la Organización de los Estados Americanos, que es utilizado en la capacitación a jueces y personal técnico especializado.

Mediante el Acuerdo de Paz suscrito en Estocolmo, Suecia, el 7 de diciembre de 1996, referente a las reformas constitucionales y régimen electoral, se estableció la importancia de la apertura del Organismo Judicial a la implementación de mecanismos alternativos de resolución de conflictos. En la Segunda Cumbre de las Américas celebrada en Santiago de Chile, los días 18 y 19 de abril de 1998, los Jefes de Estado y



de Gobiernos se comprometieron a desarrollar mecanismos que permitan fácil y oportuno acceso de todas las personas a la justicia, en particular a aquellas de menores ingresos, implementando medidas que concedan mayor transparencia, eficiencia y eficacia a la labor jurisdiccional, promoviendo, desarrollando e integrando el uso de métodos alternativos de solución de conflictos en el servicio de justicia para su fortalecimiento y el de los órganos jurisdiccionales.

La Corte de Suprema de Justicia suscribió el 3 de noviembre de 2010, un Acuerdo con la Secretaría General de la Organización de Estados Americanos, para el establecimiento de un Servicio de Facilitadores Judiciales, con el propósito de institucionalizar y potencializar la mediación en Guatemala, a través de la formación de personas inmersas en el espíritu solidario, constitucional, democrático, de convivencia social, que conozcan y manejen las técnicas de diálogo constructivo, contando para el efecto con la experiencia adquirida que en el tema ha desarrollado dicha entidad en el Servicio de Facilitadores Judiciales, implementado exitosamente en diferentes países latinoamericanos.

La implementación del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales en Guatemala, a raíz de la entrada en vigencia en febrero del año dos mil doce del Acuerdo Número 8-2012 de la Corte Suprema de Justicia, ha sido un éxito y por ende se hace necesario legislar sobre la materia para institucionalizar dicho servicio.

El objetivo de la Ley del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, tiene como función principal servir de enlace entre la ciudadanía y el Organismo Judicial, a través

de los jueces de paz, independientemente de la rama del derecho de que se trate, con la finalidad de garantizar un genuino y eficiente acceso a la justicia, promoviendo una cultura de paz y fortaleciendo los mecanismos de prevención y resolución alterna de conflictos entre la población.

Comisión Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales; está integrada por la Comisión Coordinadora del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales, la que se conforma por el Presidente de cada una de las Cámaras de la Corte Suprema de Justicia y por el Presidente del Organismo Judicial, quien la presidirá. La Comisión es la encargada de impulsar este servicio, así como de regular y supervisar las actuaciones de los facilitadores judiciales, a través del personal que se designe para el efecto. Los jueces de Paz son los encargados de convocar, dirigir, promover, divulgar, capacitar, dar seguimiento, evaluar los servicios y juramentar a los Facilitadores Judiciales.

La actuación de los facilitadores judiciales se circunscribe dentro del municipio al que pertenece, específicamente en la comunidad donde tenga asentada su residencia. Toda función desarrollada por éste fuera de los límites comprendidos según la demarcación territorial de su municipio, se tendrá por nula; esta función será ejercida exclusivamente a solicitud del Juez de Paz o de las partes interesadas, la cual desarrollará en su domicilio o en cualquier espacio de su barrio, aldea o comunidad.

La designación de los Facilitadores Judiciales será por las comunidades en donde se implemente el servicio de facilitadores judiciales, en asamblea, procederán a elegir a la persona que ejercerá la función de Facilitador Judicial. Para esta designación, las



comunidades serán instruidas y orientadas por el Juez de Paz del municipio respectivo.

El Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales se implementara en las comunidades en las que ejercen la judicatura los Jueces de Paz que la Corte Suprema de Justicia designó y autorizó para su capacitación; y progresivamente conforme al Plan de Ejecución aprobado por la Comisión Coordinadora.

CONCLUSIÓN DISCURSIVA

El derecho al acceso a la justicia debe garantizarlo el Estado; por lo tanto está obligado a proveer los medios necesarios para que el ciudadano no encuentre obstáculos que le impidan gozar de sus derechos, promoviendo así una cultura de paz. La satisfacción de las necesidades jurídicas dentro de la población que el acceso a la justicia debe garantizar, tendrá como objetivo hacer que desaparezcan las desigualdades sociales; el facilitador judicial es una alternativa de participación ciudadana para el acceso a la justicia, ya que ellos conocen la realidad de su comunidad, hablan el mismo idioma, conocen sus costumbres y tradiciones, y mantienen lazos de amistad.

Para que sea efectivo el servicio para el que fue designado el facilitador judicial, por los miembros de su comunidad deben contar con las herramientas y recursos por parte de las instituciones involucradas. Una de las funciones principales del facilitador judicial, debe ser a través de una adecuada divulgación, reducir el problema que conlleva la ausencia de información básica sobre la existencia de medios de resolución de conflictos. El establecimiento de la entrada en vigencia del Reglamento del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales; propicia la base legal para que los jueces de paz puedan implementar el servicio en su jurisdicción; con ello impartir capacitación a los facilitadores judiciales, para que su desempeño sea lo más eficiente posible, y le permita subsanar algunos errores cometidos; además se le debe dotar de los insumos necesarios para que los facilitadores judiciales realicen sus funciones, tomando en cuenta que su trabajo es de forma voluntaria y gratuita, por lo que se debe evitar que incurra en gastos que afecten su economía familiar.





BIBLIOGRAFÍA

- AGUIRRE GODOY, Mario. **Derecho procesal civil de Guatemala**. Tercera ed., ciudad de Guatemala: Ed. Universitaria, 1977.
- ARTEAGA NAVA, Elisur. **Diccionario jurídico temático**. Séptima ed., Distrito Federal, México: Ed. Harla; 1997.
- BARRERA SANTOS, Yasid. **Programa de capacitación de métodos alternos para la solución de conflictos**. Primera ed., ciudad de Guatemala: Ed. Palacios, 2011.
- BARRERA SANTOS, Yesid. **Negociación y transformación de conflictos**. Segunda ed., ciudad de Guatemala: Ed. Norma, 1999.
- BENETTI SALGAR, Julio. **El arbitraje en el derecho colombiano**. Quinta ed., Bogotá, Colombia: Ed. Temis, 1994.
- BRAÑAS, Alfonso. **Manual de derecho civil**. Primera ed., ciudad de Guatemala: Ed. Universitaria, 1973.
- CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario enciclopédico de derecho usual**. Octava ed., Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta S.R.L. 1997.
- CABANELLAS, Guillermo. **Diccionario jurídico elemental**. Quinta ed., Buenos Aires Argentina: Ed. Heliasta, 2001.
- CASTAN TOBEÑAS, José. **Derecho civil español común y floral**. Vigésima ed., ed. Madrid, España: Ed. Reus, 2001.
- CARNELUTTI, Francisco. **Instituciones del proceso civil**. Novena ed., Buenos Aires, Argentina: Ed. Jurídicas Europa América, S.A, 1959.
- COUTURE, Eduardo. **Vocabulario jurídico**. Tercera ed., Montevideo, Uruguay: Ed. Piedra Santa, 1986.



CASTLLO Y CASTILLO Carlos Humberto. **La mediación en el Código Procesal Penal, fundamentos legales de la mediación.** Primera ed., ciudad de Guatemala: Ed. Magna Terra, 2000.

CASTAN TOBEÑAS, José. **Derecho civil español, común y foral.** Onceava ed., Madrid, España: Ed. Reus, 1976.

DE LA PLAZA, Manuel. **Derecho procesal civil español.** Cuarta ed., Madrid, España: Ed. Lobos, 2006.

DE LEÓN VELASCO, Héctor Aníbal y José Francisco, de Mata Vela. **Derecho penal guatemalteco. Parte general y especial.** Tercera ed., ciudad de Guatemala: Ed. Estudiantil Fénix, 2010.

DE PINA VARA, Rafael. **Diccionario de derecho.** Sexta ed., Distrito Federal, México: Ed. Porrúa, S.A. 1983.

ESPÍN CANOVAS, Diego. **Manual de derecho civil español.** Vigésima ed., Madrid, España: Ed. Revista de derecho privado, 1975.

FLOYER ACLAND, Andrew. **Como utilizar la mediación para resolver conflictos en las organizaciones.** Segunda ed., Barcelona, España: Ed. Florián Delgado, 1993.

FOLBERG & TAYLOR. **Mediación: resolución de conflictos sin litigio.** Cuarta ed., Distrito Federal, México: Ed. Porrúa, 1997.

FUNDACIÓN TOMÁS MORO. **Diccionario jurídico espasa.** Vigésima ed., Madrid, España: Ed. Espasa Calpe, S.A., 1999.

GARRONE, José Alberto. **Diccionario manual jurídico.** Quinta ed., Buenos Aires, Argentina: Ed. Artes Gráficas candil, 1989.

GORDILLO GALINDO, Mario Estuardo. **Derecho procesal civil guatemalteco.** Tercera ed., ciudad de Guatemala: Ed. Praxis, 2010.



- GOZAÍNI, Alfredo Oswaldo. **Formas alternativas para la resolución de conflictos.** Buenos Aires, Argentina: Ed. Depalma, 1995.
- HIGHTON, ELENA. ÁLVAREZ, Gladis. Gregorio, Carlos. **Resolución alternativa de disputas y sistema penal.** Primera ed., Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, S.R.L., 1998.
- HIGHTON, Elena, y Gladys, Álvarez. **Mediación para resolver conflictos Ad-Hoc.** Segunda ed., Buenos Aires, Argentina, Ed. Paidós, 1998.
- JUNCO VARGAS, José Roberto. **La conciliación.** Sexta ed., Bogotá, Colombia: Ed. Jurídicas Radar, 1996.
- MASELLI, Claudia. **La mediación como método para contribuir al desarrollo humano sostenible.** Primera ed., ciudad Guatemala: Ed. Norma, 2000.
- OSSORIO, Manuel. **Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales.** Decima ed., Buenos Aires, Argentina: Ed. Heliasta, S.R.L., 1981.
- PALOMAR DE MIGUEL, Juan. **Diccionario para juristas.** Onceava ed., Distrito Federal, México: Ed. Porrúa, 2,000.
- PUIG PEÑA, Federico. **Tratado de derecho civil español.** Vigésima ed., Madrid, España: Ed. Revista de Derecho Privado. 1953.
- RAMÍREZ, Karla María. **Prácticas de mediación en Guatemala.** Primera ed., ciudad de Guatemala: Ed. Diamante, 2004.
- Real Academia Española. **Diccionario de la Lengua Española.** Vigésima ed., Madrid, España: Ed. Española Calpe S.A., 1979.
- RIBO DURAN, Luis. **Diccionario de derecho.** Segunda ed., Barcelona, España: Ed. Belén, 2005.



REYES CALDERÓN, José Adolfo. **Mecanismos alternativos de la justicia**. Séptima ed., ciudad de Guatemala: Ed. Impresos Caudal, 1998.

RIVERA, Antonio. **Arbitraje & conciliación, alternativas extrajudiciales de solución de conflictos**. Decima ed., ciudad de Guatemala: Ed. Escuela Superior de Estudios Judiciales, 2000.

RIBO DURAN, Luis. **Diccionario de derecho**. Segunda ed., Barcelona, España: Ed. Bosch, 1991.

ROJINA VILLEGAS, Rafael. **Compendio de derecho civil**. Decima ed., Distrito Federal, México: Ed. Porrúa, S.A., 1978.

SERRA DOMÍNGUEZ, Manuel. **Estudios de derecho procesal**. Octava ed., Barcelona, España: Ed. Ariel, S.A, 1969.

SUARES, Marines. **Mediación, conducción de disputas, comunicación y técnicas**. Novena ed., Buenos Aires, Argentina: Ed. Paidós, Quilmas, 1996.

VALVERDE Y VALVERDE, Calixto. **Derecho civil español**. Onceava ed., Madrid, España: Talleres Tipográficos, 1975.

Legislación:

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

Código Civil. Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala. Decreto Ley 106, 1963.

Código Procesal Civil y Mercantil. Decreto Ley 107, Enrique Peralta Azurdia, Jefe de Gobierno de la República de Guatemala, 1964.

Ley del Organismo Judicial. Decreto Número 2-89, del Congreso de la República de Guatemala, 1989.



Ley Orgánica del Ministerio Público. Decreto Número 40-94 del Congreso de la República de Guatemala, 1994.

Ley Del Servicio Nacional De Facilitadores Judiciales. Decreto Número 12- 2006 del Congreso de la República de Guatemala, 2006.

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