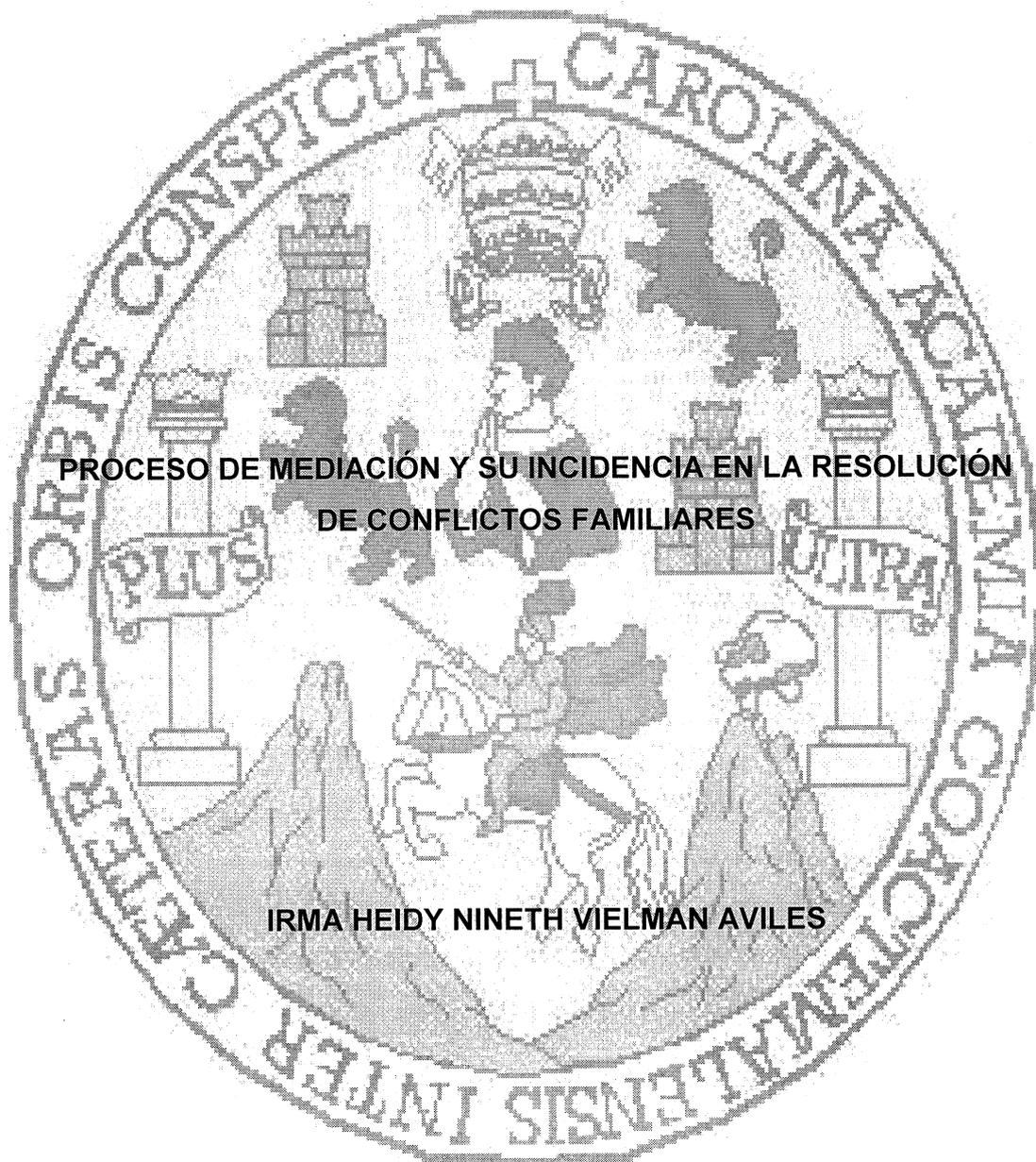


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES**



**PROCESO DE MEDIACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RESOLUCIÓN
DE CONFLICTOS FAMILIARES**

IRMA HEIDY NINETH VIELMAN AVILES

GUATEMALA, JUNIO DE 2019.

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

PROCESO DE MEDIACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS FAMILIARES

TESIS

Presentada a la Honorable Junta Directiva

de la

Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales

de la

Universidad de San Carlos de Guatemala

Por

IRMA HEIDY NINETH VIELMAN AVILES

Previo a conferírsele el grado académico de

LICENCIADA EN CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES

Y los títulos profesionales de:

ABOGADA y NOTARIA

Guatemala, junio de 2019.

**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:	Licda.	Astrid Jeannette Lemus Rodríguez
VOCAL II:	Lic.	Henry Manuel Arriaga Contreras
VOCAL III:	Lic.	Juan José Bolaños Mejía
VOCAL IV:	Br.	Denis Ernesto Velásquez González
VOCAL V:	Br.	Abidán Carías Palencia
SECRETARIO:	Lic.	Fernando Antonio Chacón Urizar

TRIBUNAL QUE PRACTICÓ EL EXAMEN TÉCNICO PROFESIONAL

Primera Fase:

Presidente:	Lic.	Jorge Eduardo Ajú Icó
Vocal:	Lic.	Ronald David Orantes
Secretaria:	Licda.	Carmen Patricia Muñoz Flores

Segunda Fase:

Presidente:	Lic.	Héctor René Granados Figueroa
Vocal:	Lic.	Hugo Roberto Martínez Rebullá
Secretario:	Lic.	Carlos Alberto Cáceres Lima

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, 19 de marzo de 2018.

Atentamente pase al (a) Profesional, JHONY ADOLFO GUTIERREZ CASTILLO
 _____, para que proceda a asesorar el trabajo de tesis del (a) estudiante
IRMA HEIDY NINETH VIELMAN AVILES, con carné 201014287,
 intitulado PROCESO DE MEDIACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES.

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 _____ / _____ / _____ f) _____

Asesor(a)
 (Firma y Sello)
JHONY ADOLFO GUTIERREZ CASTILLO
 ABOGADO Y NOTARIO





Guatemala, 09 de julio de 2018.

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



Apreciable licenciado:

Respetuosamente a usted informo sobre mi nombramiento como asesor de tesis de la bachiller **IRMA HEIDY NINETH VIELMAN AVILES**, la cual se intitula: **PROCESO DE MEDIACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES**; declarando expresamente que no soy pariente de la bachiller dentro de los grados de ley; por lo que me complace manifestarle lo siguiente:

DICTÁMEN

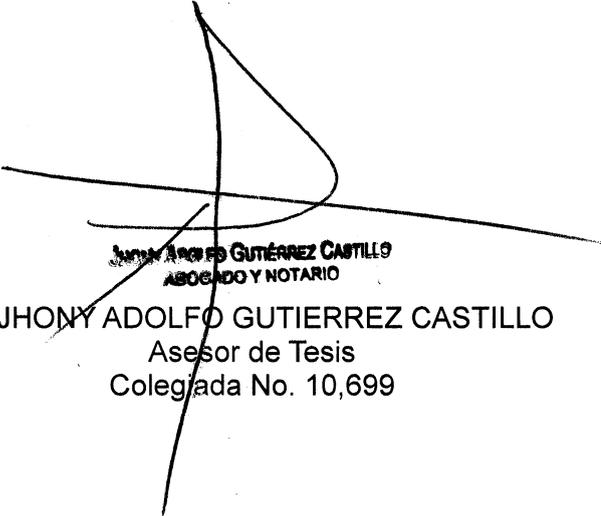
- a) El tema respecto al contenido científico y técnico de la tesis, en la misma se analizan aspectos legales importantes y de actualidad; ya que trata de fortalecer y fomentar la aplicación de métodos alternativos de solución de conflictos con el objetivo primordial de incentivar a las personas a dirimir sus conflictos de forma extrajudicial.

- b) Los métodos utilizados en la investigación fueron el análisis, la inducción, la deducción y la síntesis; mediante los cuales la bachiller no sólo logró comprobar la hipótesis sino que también analizó y expuso detalladamente los aspectos más relevantes relacionados con las ventajas y normativa que rige el funcionamiento de los centros de mediación del Organismo Judicial en la resolución de conflictos familiares.

- c) La redacción de la tesis es clara, concisa y explicativa, habiendo la bachiller utilizado un lenguaje técnico y comprensible para el lector; asimismo, hizo uso de las reglas ortográficas de la Real Academia Española.
- d) El informe final de tesis es una contribución científica para la sociedad y para la legislación guatemalteca. En todo caso puede servir como material de consulta para futuras investigaciones.
- e) En la conclusión discursiva, la bachiller expone la contribución que realizan los centros de mediación en la resolución alternativa de conflictos con el objeto de hacer notar el ahorro económico que existe con relación a un proceso judicial.
- f) La bibliografía utilizada fue la adecuada al tema, en virtud que se consultaron exposiciones temáticas tanto de autores nacionales como de extranjeros así como las respectivas leyes aplicables.
- g) La bachiller aceptó todas las sugerencias que le hice y realizó las correcciones necesarias para una mejor comprensión del tema; en todo caso, respeté sus opiniones y los aportes que planteó.

En base a lo anterior, hago de su conocimiento que la tesis cumple con todos los requisitos estipulados en el Artículo 31 del Normativo para la Elaboración de Tesis de Licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales y del Examen General Público; por lo que apruebo el trabajo de investigación, emitiendo para el efecto **DICTÁMEN FAVORABLE**, para que la misma continúe el trámite correspondiente.

Atentamente,



JHONY ADOLFO GUTIÉRREZ CASTILLO
ABOGADO Y NOTARIO

Lic. JHONY ADOLFO GUTIÉRREZ CASTILLO
Asesor de Tesis
Colegiada No. 10,699



USAC
TRICENTENARIA
 Universidad de San Carlos de Guatemala



DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES. Guatemala, 08 de mayo de 2019.

Con vista en los dictámenes que anteceden, se autoriza la impresión del trabajo de tesis de la estudiante IRMA HEIDY NINETH VIELMAN AVILES, titulado PROCESO DE MEDIACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS FAMILIARES. 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/JP.





DEDICATORIA

A DIOS:

Por la vida, por escuchar mis oraciones, fortalecer mis flaquezas, regalarme abundante perseverancia y proporcionarme el privilegio de poder estudiar; gracias porque en las tinieblas tu siempre fuiste mi luz para alcanzar este éxito.

A MI PADRE:

Jose Alejandro Vielman Cumar, por el amor de sus consejos, sus valores, por el espíritu de lucha inculcado, por instruirme en fijar metas y velar por cumplirlas, por su exuberante amor y creer en mí, gracias eternamente por el apoyo sostenido hasta el último momento de su vida, su presencia física ya no es posible pero su honrado recuerdo es elemental para culminar lo que en su presencia inicié.

A MI MADRE:

Irma Aviles Corado, por ser un ejemplo de mujer trabajadora, y con sus acciones expresar que entre humanos no hay distinción para ser capaces en lo que se desea lograr.

A MIS HERMANAS:

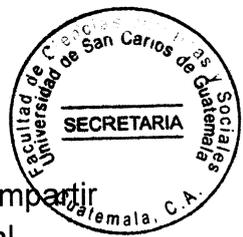
Mariela Vielman Aviles y Sucely Vielman Aviles por darme su compañía en casa y hacerme saber que en este camino nunca estuve sola, sus atenciones fueron necesarias para continuar firme.

A MI NOVIO:

Por darme el equilibrio entre la lucha y descanso, por el apoyo sin condiciones en la etapa final de esta maravillosa carrera.

A MIS AMIGOS:

Jenny Paola Lopez Matta, Fabiola Carballo, Byron Perez, Jose Rivas, Por tantas alegrías, apoyo mutuo



y a mis compañeros de clase por compartir experiencias en nuestra formación profesional.

A LOS PROFESIONALES:

Sergio Giron, Jhony Gutierrez, Otto Arenas, Marco Gonzalez, Jaime Orozco, Samuel Cancinos, Noé Cortez, por contribuir en mi aprendizaje en la academia.

A:

La tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala, por abrirme sus puertas y con eso brindarme la oportunidad de cumplir uno de los sueños anhelados de mi proyecto de vida profesional.

A:

La Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, que con la ayuda de sus catedráticos quienes, con su instrucción y colaboración, me permitieron adquirir los conocimientos necesarios para la culminación de mi carrera.



PRESENTACIÓN

La presente investigación pertenece a la rama del derecho privado, en virtud que esta regula las relaciones de los particulares. Asimismo, el derecho de familia es una área del derecho civil compuesta por un conjunto de normas jurídicas que regulan las relaciones familiares de sus integrantes entre sí y de éstos con terceros.

Por lo tanto, el derecho de familia se encuentra contemplado dentro del derecho civil y sus normas son aplicables de conformidad a lo establecido en el Código Civil, Código Procesal Civil y Mercantil y otras leyes conexas.

De igual manera, es importante establecer que el tiempo que duro ésta investigación fue durante el período comprendido del año 2011 hasta el 2015, tiempo en el cual se pudo constatar que los sujetos de estudio de la presente, son los Centros de Mediación de la Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos del Organismo Judicial quienes a través de los mediadores llevan a cabo el proceso de mediación para resolver determinados conflictos suscitados en el ámbito familiar.

También, es necesario indicar que el tipo de investigación empleado es el mixto, ya que se utilizaron técnicas documentales y estadísticas para determinar la problemática de la carga de trabajo de los tribunales y la necesidad de regular los métodos alternativos de resolución de conflictos específicamente en el ámbito de familia para que sea efectiva la figura de la mediación. Asimismo se debe tomar en consideración que el objetivo principal de la investigación es evitar la carga de trabajo de los tribunales y la solución de los conflictos de forma pacífica. Por lo cual se concluye que este aporte académico servirá como un medio de consulta para el público en general.



HIPÓTESIS

Para poder agilizar la resolución de conflictos familiares y descongestionar el trabajo en los juzgados, es necesario que el Organismo Judicial a través de los Centros de Mediación de la Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos existentes en Guatemala implemente mecanismos para la promoción, divulgación y difusión de la mediación como un método alternativo de resolución de conflictos por medio del diálogo voluntario, confidencial y flexible entre las partes.

Además de ello es importante que se cree una ley específica de los métodos alternativos de resolución de conflictos, con la finalidad de que exista una base legal que regule el ámbito de aplicación, materia objeto de mediación, procedimiento, sanciones y demás lineamientos que coadyuven a aplicar dicho método con mayor facilidad.



COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

A través del transcurso de la investigación, se utilizó el método de científico, analítico-sintético e inductivo-deductivo pudiendo establecer y analizar cada uno de los aspectos y parámetros que conforman el tema de la mediación.

Con el método científico se comprobó la hipótesis planteada, estableciendo que no existen suficientes fuentes de información que divulguen el proceso de mediación en el territorio de Guatemala, al no existir mecanismos especiales que promocionen su regulación y aplicación.



ÍNDICE

Pág.

Introducción i

CAPÍTULO I

1. El conflicto 1

 1.1. Definición y características 1

 1.2. Origen del conflicto 4

 1.3. Componentes 6

 1.4. Resolución de conflictos 9

CAPÍTULO II

2. Métodos alternativos de resolución de conflictos 15

 2.1. Definición y aspectos generales 15

 2.1.1. Procedimientos alternativos de resolución de conflictos 17

 2.2. Principales métodos alternativos de resolución de conflictos 18

 2.3. Ventajas y recomendaciones 22

 2.4. Vigencia en la legislación guatemalteca 23

CAPÍTULO III

3. La mediación 31

 3.1. Definición y características 31

 3.2. Clases de mediación 34

 3.3. Ámbitos de aplicación 38

 3.4. Modelos de mediación 42



CAPÍTULO IV

Pág.

4. Centros de mediación del Organismo Judicial.....	45
4.1. Antecedentes y ventajas.....	45
4.2. Distribución de los centros de mediación.....	49
4.3. Normativa jurídica que rige su funcionamiento.....	54
4.4. Factores que afectan su credibilidad.....	56

CAPÍTULO V

5. Procesos de mediación.....	59
5.1. Proceso aplicado por mediadores y jueces.....	63
5.2. Sujetos que intervienen en el proceso.....	65
5.2.1. Las partes.....	65
5.2.2. El mediador.....	65
5.2.3. El facilitador judicial.....	66
5.3. Incidencia en la resolución de conflictos familiares.....	67
5.4. Análisis en cuanto a la efectividad de resoluciones de procesos de mediación en los conflictos familiares.....	72
CONCLUSIÓN DISCURSIVA.....	75
ANEXOS.....	77
BIBLIOGRAFÍA.....	81



INTRODUCCIÓN

Uno de los mayores desafíos a los que se enfrenta el sistema de justicia en Guatemala es el de garantizar un servicio ágil y eficaz en litigios familiares en los juzgados del Organismo Judicial. Por ende, surge la existencia de métodos alternativos de resolución de conflictos a través de los cuales las personas individuales o jurídicas pueden resolver sus controversias con mayor rapidez, de manera pacífica y privada. La mediación que es un procedimiento voluntario en el que las partes de forma amigable dan justicia alternativa, aísla los problemas y da respuesta a la necesidad de la sociedad de facilitar y agilizar los procesos judiciales demorados por la demanda de justicia y limitada capacidad de personal instalada en los juzgados.

El objetivo general de investigación es la resolución de conflictos familiares y la incidencia que tienen los Centros de Mediación establecidos en el Departamento de Guatemala para resolver los conflictos de manera gratuita, rápida y equitativa. Así como evitar la carga de trabajo de los tribunales y la solución de los conflictos de forma pacífica.

En Guatemala, los principales obstáculos que encontramos en el acceso a la justicia son la pobreza, la falta de educación, la distancia, el género, la etnia; además el sistema de administración de justicia sigue siendo cuestionado en cuanto a los retrasos en la gestión de los procesos judiciales, lo que genera como consecuencia el descontento en la población; aunque en los núcleos familiares existan controversias no acuden ante los órganos jurisdiccionales.

Se comprobó la hipótesis, al establecer que el Organismo Judicial a través de los Centros de Mediación de la Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos existentes en Guatemala, implemente mecanismos para la promoción, divulgación y difusión de la mediación como un método alternativo de resolución de conflictos por medio del diálogo voluntario, confidencial y flexible entre las partes. Por lo tanto, es preciso crear



una ley específica de los métodos alternativos de resolución de conflictos, con la finalidad de que exista una base legal que regule el ámbito de aplicación, materia objeto de mediación de conflictos familiares, procedimientos, sanciones y demás lineamientos que coadyuven a aplicar dicho método con mayor facilidad.

En el proceso de investigación se utilizó la técnica documental e interpretación inductiva y deductiva; el método utilizado en la investigación fue analítico-sintético como también el método científico al momento de recolectar toda la fuente de información y exponer cada tema de forma específica rindiendo un informe final de la investigación.

La investigación se distribuyó de la siguiente manera: capítulo I, hace alusión al tema del conflicto, características, su origen, componentes y formas de solucionarlo; capítulo II, indica los aspectos generales, clases y legislación que regula los distintos métodos alternativos de resolución de conflictos en Guatemala; capítulo III, abarca el tema de la mediación, estableciendo sus características, clases, ámbitos y modelos; capítulo IV, contempla los antecedentes, distribución, ventajas y normativa que rige el funcionamiento de los Centros de Mediación del Organismo Judicial; y el capítulo V, concluye con el proceso de mediación señalando sus formas de iniciar el proceso, lo relativo a su aplicación por parte de jueces y mediadores, las partes que intervienen, su incidencia en la resolución de conflictos familiares y un análisis en cuanto a la efectividad de la emisión de resoluciones de procesos de mediación en los conflictos familiares.

La investigación espera ser un aporte a las personas que deseen observar y conocer la funcionalidad y el proceso a utilizar por parte de los Centros de Mediación del Organismo Judicial. Siendo la mediación una alternativa de participación de las familias para el acceso a la justicia en la que interviene un mediador que presta el servicio gratuito, equitativo, libre de favoritismo y prejuicios.

CAPÍTULO I



1. El conflicto

Se puede determinar que el conflicto es un choque de intereses necesidades, posiciones, valores, sentimientos y diferencias expresadas entre las personas por percepciones distintas que pueden ayudar a la creación de soluciones o la destrucción de relaciones sociales. “El conflicto es luz y sombra; peligro y oportunidad estabilidad y cambio; fortaleza y debilidad, el impulso para avanzar y el obstáculo que se opone. Todos los conflictos contienen la semilla de la creación y de la destrucción”.¹

1.1. Definición y características

Desde inicios de la humanidad, estamos experimentando la realidad de que nada permanece, que todo se transforma y que hay cambios sociales que implican profundas crisis las cuales propician conflictos sociales y personales, que no obstante, impulsan a la sociedad hacia nuevas y mejores formas de relacionarse y de organizarse, buscando paradigmas que ayuden al establecimiento de nuevas maneras de cohesión social.

El conflicto es inherente al ser humano, se hace presente durante toda su vida conservando una propiedad arraigada a cada persona, como un ámbito de cambio, variación y elección a diversas posibilidades. Los medios de comunicación nos dan diariamente información sobre lo que acontece alrededor del mundo y podemos observar cómo los conflictos están presentes entre los individuos, organizaciones y naciones.

¹ Amiot, P.; Serra, Esteve. Sun Tzu. *El arte de la guerra*. Pág. 2.



observar cómo los conflictos están presentes entre los individuos, organizaciones y organizaciones.

Hoy en día consideramos que el conflicto es un rasgo inevitable en las relaciones sociales, el problema estriba en que todo conflicto puede adoptar un curso constructivo o destructivo y por lo tanto, la cuestión es asumir dichas situaciones y enfrentarlas con los recursos suficientes para que los implicados lleguen a acuerdo en el cual sean beneficiados.

Inicia cuando alguien percibe que otra persona lo está afectando o puede con el tiempo afectarlo de manera negativa, en cosas que la parte que percibe, estima o considera importantes para él; situaciones que pueden ir de lo más sencillo hasta lo más complejo.

Un conflicto manejado inadecuadamente, puede conducir a situaciones desfavorables para el desarrollo de un proyecto, tales como: el bloqueo de comunicación, la distorsión de información y se rompe la coalición entre las personas con propósitos insanos.

Todos conocemos de forma genérica el término **conflicto**, si bien, definirlo con precisión es tarea ardua, dada su enorme complejidad. "El conflicto es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos que entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de

neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación”.²

“Es una forma de conducta competitiva entre personas o grupos, y se da cuando dos o más personas compiten por objetivos o por recursos limitados percibidos como incompatibles”.³ Y por último, puede ser “a nivel popular el término conflicto es asociado con enfrentamientos armados o institucionales que conllevan violencia y se suele denominar con otros términos (problema, pleito, enredo, disputa, etc.)”.⁴

“Para comprenderlo mejor el significado del conflicto es fundamental conocer las siguientes características:

a) Normal

Es parte de la dinámica de las relaciones humanas y tiene una función de regulador social.

b) Inevitable

Cualquier relación puede generar un conflicto.

c) Puede generar pérdidas y violencias

² <https://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto> Conflicto (Guatemala, 2 de julio de 2016).

³ Ochoa García, Carlos. **Guía para el análisis y resolución de conflictos**. Pág. 37.

⁴ Del Arenal, Celestino. **La investigación para la paz**. Pág. 147.

Es la parte peligrosa del mismo pero evita el estancamiento de cualquier relación social.

d) Es susceptible de transformación

Es generador de relaciones humanas más duraderas y es una fuente de aprendizajes a nuevos caminos para resolver problemas”.⁵

Una vez tomando en cuenta las características anteriores, se puede definir el conflicto como un proceso mediante el cual dos o más personas interaccionan de forma antagónica ante una situación por existir una oposición o contradicción en sus intereses debido a la falta de cooperación y comunicación entre estos.

1.2. Origen del conflicto

El proceso del conflicto comienza cuando las personas chocan entre sí, ocasionando un problema. También puede surgir por cambios en actitudes o tradiciones que se contraponen a los existentes, que sean inherentes implica que los conflictos son inevitables; sin embargo, la manera de enfrentarlos puede cambiar el rumbo del mismo.

Una vez surge el conflicto, las personas tienden a presentar los hechos desde su punto de vista, defendiendo sus propios intereses e incluso en ocasiones encubriendo la realidad y tienden a presentar una imagen estereotipada de sí mismos. Esto se da

⁵ Espinoza M., Rosario. **Comunicación y Negociación Efectiva**. Pág. 5.



porque en todo conflicto existen tantas percepciones como personas involucradas, cada percepción hace que cada parte entienda el conflicto desde su perspectiva.

Entonces, el conflicto surge cuando las partes perciben que uno o varios de los fines o propósitos para alcanzarlos, se encuentran amenazados por las actitudes o acciones contrarias de la otra parte. Por ende, es necesario señalar "las principales causas que lo originan, siendo las siguientes:

a. Conflictos de relación y comunicación

Se deben a fuertes emociones negativas, a percepciones falsas o estereotipos, o a la escasa falta comunicación entre las partes. Conducen a una espiral de escalada progresiva del conflicto destructivo.

b. Conflictos de información

Se deben a la falta de información necesaria para tomar las decisiones adecuadas por lo que se interpreta de manera diferente la situación o no se le asume el mismo grado de importancia.

c. Conflictos de intereses



Se deben a la competición entre necesidades no compatibles o percibidas como tales. También puede ser de tipo psicológico y comportan percepciones de desconfianza, juego sucio, intolerancia, etc.

d. Conflictos de valores

Se deben a los diferentes criterios de evaluación de ideas, creencias o comportamiento que se perciben como incompatibles. El conflicto estalla cuando estos valores se intentan imponer por la fuerza a la otra parte que los percibe como negativos, no importante o no propios.

e. Conflicto de roles

De poder, de autoridad y de acceso a los recursos. Se deben a pautas destructivas de comportamiento, de desigualdad del control o distribución de recursos, de desigualdad de poder y autoridad, de restricciones del tiempo, etc.”⁶

1.3. Componentes

En todas las sociedades, no importa el grado de avance sociocultural que posean, el nivel tecnológico o educativo, siempre surgen problemas, ya sea entre individuos o entre grupos, que tienen opiniones, deseos, necesidades, intereses, emociones y

⁶ <http://conflictosenadolescentes.blogspot.com/2011/04/factores-y-causas-de-un-conflicto.html> Factores y causas de un conflicto. (Guatemala, 08 de julio de 2016).



formas de pensar distintas, lo que con frecuencia llega a provocar disputas, iniciadas por ideas que pueden desembocar conflictos religiosos, políticos, sociales, culturales, laborales, políticos, etc.

“Por lo tanto, es necesario definir y analizar sus componentes comunes que permiten estructurar una solución adecuada, siendo los siguientes:

A. Partes del conflicto

Son los actores involucrados –personas, grupos, comunidades o entidades- que participan en la confrontación en forma directa o indirecta. Estos presentan determinados intereses, expectativas, realidades, necesidades o aspiraciones frente al conflicto. No obstante, dadas las variaciones y el nivel en que se involucren en el conflicto, las partes asumen diversos papeles:

➤ Las partes principales

Presentan un interés directo en el conflicto y persiguen metas activas para promover sus propios intereses.

➤ Las partes secundarias



Muestran interés en el resultado de un acuerdo, pero pueden o no percibir que existe un conflicto, y por ende deciden si asume un papel activo o pasivo.

➤ Los intermediarios

Intervienen para facilitar la resolución del conflicto y mejorar la relación entre las partes.

a. El proceso

Comprende la dinámica y la evaluación del conflicto, determinadas por las actitudes, estrategias y acciones que presentan los diferentes actores.

b. Los asuntos

Son los temas que conciernen a las partes en conflicto.

c. El problema

Hace referencia a la situación que origina el conflicto, los objetivos de la disputa y sus motivos.

c) Los objetivos



Corresponden a las decisiones conscientes, condiciones deseables y futuros resultados”.⁷

1.4. Resolución de conflictos

“Es el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos. Es una disciplina que contiene muchas otras cosas, desde las matemáticas y la física teórica a la biología humana”.⁸

“En cualquier toma de decisiones o resolución de problemas existen dos niveles que es preciso distinguir si deseamos atender las necesidades e intereses de las partes involucradas. Estos niveles son las personas y el problema y es necesario distinguirlos para atenderlos adecuadamente.

El principio básico de la toma de decisiones o resolución de conflictos es el siguiente:

Se suave con las personas y duro con el problema, el cual significa que ser suave, es tratar de entender que el asunto no es nada personal, sino que más allá de los sentimientos de inconformidad o de enojo hay requerimientos personales no satisfechos. Ser duro con el problema es abordar con precisión la identificación de necesidades e intereses y buscar la zona de posible acuerdo y de generación de opciones creativas para resolverlo”.⁹

⁷ Fuquen Alvarado, María Elina. **Los conflictos y las formas alternativas de resolución**. Pág. 269.

⁸ https://es.m.wikipedia.org/wiki/Resolucion_de_conflictos **Resolución de conflictos**. (Guatemala, 5 de abril de 2016).

⁹ Fuquen Alvarado. **Op. Cit.** Pág. 3.



Son las partes involucradas quienes determinan cuándo iniciar el proceso de resolución del conflicto. Asimismo, lo que se pretende es encontrar el modo idóneo que permita resolver el conflicto, siempre y cuando se adapte a las circunstancias propias de cada caso pues todo depende de la complejidad del mismo.

Se sabe que el desafío de un conflicto es que las partes involucradas tengan la voluntad de resolverlo de forma pacífica sin acudir a un proceso judicial, pese a los costos que implica el mantenimiento de éste y la incertidumbre que genera su resultado.

Generalmente resolvemos los conflictos de forma cotidiana al buscar un acuerdo, conciliar las diferencias o ceder en nuestras posiciones. Si los involucrados no logran manejar un conflicto durante el inicio, el mismo puede convertirse en un mayor problema que afectara a todos los integrantes. Por ello, es necesario establecer cuáles son “las opciones que toman los participantes al momento de existir un conflicto:

a. La negación

Una o ambas partes tratan de no ver las señales del conflicto. Temen a la confrontación directa. No reaccionan y esperan que, con el tiempo desaparezcan los desacuerdos.

b. La calma



Ambas partes reconocen las primeras señales. Deciden no profundizarlo ni analizarlo. Se liberan del conflicto al concentrarse en los objetivos e intereses más importantes y comunes. Las dos partes deben ser capaces de asumir pequeños conflictos como algo normal y cotidiano en la vida profesional.

c. Buscar compromisos

No se profundiza ni se analiza el conflicto, sino se busca una solución con la cual ambas partes estén de acuerdo.

d. Imponer poder

Una parte impone una decisión basada en su poder. Esta estrategia es muy conocida y frecuente en organizaciones jerárquicas.

e. Buscar alianzas

Los involucrados buscan activamente aliados para reforzar su posición. Esta estrategia es muy común en el ámbito político.

f. La negociación



Ambas partes analizan sistemáticamente los diferentes puntos de vista de manera racional y emocional, en busca de consensos colectivos que favorezcan a todos. Este proceso puede ser llevado a cabo sólo por los involucrados en el conflicto, con el apoyo de una tercera persona neutral o con el apoyo profesional de un mediador.

g. El arbitraje

Es una estrategia que recurre a una instancia superior con autoridad y poder tomar decisiones en cuanto al conflicto. La decisión se toma basada en ciertos principios, normas y leyes".¹⁰

Una vez establecidas dichas opciones, es fundamental considerar que los desacuerdos, las distintas formas de pensar e intereses forman parte normal de la vida. El arte es saber manejarlos de manera constructiva y racional y lograr soluciones rápidas mediante la negociación en el cual las partes a través de un convenio definen las garantías para cada uno y sus faltas.

Sin embargo, si las partes no logran llegar a un acuerdo entre ellas, ni con la intervención de un tercero, el trámite del conflicto puede continuar por la vía judicial ante un juez competente, para que éste como representante del Estado evalúe el mismo e imponga la resolución respectiva a cada caso para los efectos correspondientes.

¹⁰ Stahl, Joachim. **Manejo de conflictos y negociación**. Pág. 127.



Derivado de lo anterior, es importante hacer notar que la conflictividad que se vive en los escenarios de las sociedades es la expresión de una amplia gama de necesidades, intereses, posiciones o frustraciones, y cuya causa principal es la estructura económica, social y política que es consustancial al carácter autocrático del Estado guatemalteco.

Identificar y tomar conciencia de la realidad hostil que ha vivido y vive la sociedad guatemalteca es una tarea difícil, sobretodo actuar a favor de la solidaridad y la paz puesto que demanda la voluntad de querer hacerlo, y luego correlacionar recursos y capacidades que permitan captar la realidad conflictiva, reflexionarla y comprometerse a darle solución.

Es por ello, que es necesario dejar constancia que optar por la resolución no violenta de los conflictos es apostarle al dialogo como acción activa para concertación de soluciones integradoras, y en ningún momento significa decidir por sumisión o indiferencia.

Nos encontramos ante una realidad que demanda imperativamente la construcción de un Estado capaz de favorecer la instalación efectiva de políticas destinadas al bienestar humano, al fortalecimiento de valores morales y a la vivencia de actitudes de solidaridad y cooperación, comprometiéndose así a tener una democracia y un Estado de derecho.



Fundamentándose en lo establecido en el Artículo uno y dos de la Constitución Política de la República de Guatemala que establece:

“El Estado de Guatemala se organiza para proteger a la persona y a la familia; su fin supremo es la realización del bien común. Es deber del Estado garantizar a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia, la seguridad, la paz y el desarrollo integral.”



CAPÍTULO II

2. Métodos alternativos de resolución de conflictos

Es fundamental aclarar la importancia de los métodos alternativos de resolución de conflictos, pues hoy en día funcionan como una alternativa a la justicia bastante aplicado por 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.

2.1. Definición y aspectos generales

La evolución constante de los sistemas judiciales en el mundo es evidente, obligando a los países a incorporar figuras jurídicas novedosas en cuanto a la impartición de justicia, como lo es el caso de los métodos alternativos de resolución de conflictos.

Los cuales surgen por el inevitable deterioro de la justicia estatal, originados por el descontento universal en la impartición de justicia la cual resulta lenta, costosa, inoperante y de escasa calidad en muchos casos, agravándose la situación de poseer una sociedad abierta, dinámica y progresista.



Por ende, se crearon y establecieron instrumentos de restauración de paz que buscan lograr soluciones pacíficas, justas, eficaces, prontas y no entorpecedoras de la actividad y voluntad de las partes en las relaciones jurídicas, sociales y políticas.

“Los métodos alternativos de resolución de conflictos son métodos para solucionar un conflicto entre dos o más personas, de manera pacífica y voluntaria, a través del dialogo, buscando la satisfacción de necesidades de cada una de las partes involucradas.

Alternativo significa resolver los conflictos de formas diferentes a la violencia y a las formas que usa el Estado y entre sus características esta que son voluntarios, pacíficos, neutrales y buscan la verdadera solución del conflicto”.¹¹

Una vez definido, se puede concluir que cuando hablamos de métodos alternativos de resolución de conflictos, hacemos referencia a todos los procedimientos alternativos extrajudiciales que permiten a dos o más partes implicadas en un conflicto la superación del mismo, por medio de un acuerdo voluntario.

Por lo tanto, para entender mejor dicha definición es necesario desglosarla de la siguiente manera: en primer lugar es un procedimiento, que es una serie de pasos destinados a conseguir un fin; en segundo lugar, es alternativo al ser distinto a la forma oficial de resolver un conflicto; en tercer lugar, persiguen un fin que es la resolución del

¹¹ Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala. **Manual de Métodos Alternativos de Resolución de Conflictos**. Pág. 19.



conflicto; y por último, dependen de un acuerdo voluntario que desde mi perspectiva es lo más importante y definitivo pues para que exista dichos métodos debe darse un convenio entre las partes.

Los métodos alternativos de resolución de conflictos tienen como objetivo primordial el de incentivar a las personas a dirimir sus conflictos de forma extrajudicial con el fin de garantizar el principio de oralidad destacando el impacto social que producen en las sociedades contemporáneas.

Su importancia radica en que generalmente se tratan de conflictos cotidianos, que no requieren más que la buena voluntad de las partes para negociar la resolución del conflicto, agilizando principalmente el sistema de justicia para que se enfoque y priorice conflictos de mayor intensidad que conllevan más recursos en su resolución.

2.1.1. Procedimientos alternativos de resolución de conflictos:

a) Procedimiento vinculante

Procedimiento en el cual las partes se someten voluntariamente, pero la decisión final le corresponde a una tercera persona y la decisión es obligatoria por ambas partes.

b) Procedimiento no vinculante

Procedimiento en el cual la decisión final que resuelve el conflicto es un acuerdo voluntario entre las partes. Y por lo tanto, las partes nunca pierden la capacidad de abandonar el proceso y bloquear el acuerdo. Dichos procesos se dividen en dos:

➤ Procesos de negociación asistida

En la negociación participa un tercero neutral que ayuda a las partes a alcanzar un acuerdo que resuelva el conflicto.

➤ Procesos de negociación no asistida

En la negociación las partes resuelven el conflicto por sí solas, sin la intervención de un tercero.

c) Procedimiento mixto

Son los procedimientos que comienzan siendo no vinculantes, pero acaban siendo vinculantes.¹²

2.2. Principales métodos alternativos de resolución de conflictos

Las formas de resolver conflictos datan de tiempos remotos, a partir de que existen dos personas que puedan tener criterios diferentes y que ameritaban resolverlos de la mejor

¹² Martí Mármol, Josep Luis. **Perspectivas del derecho en la negociación de conflictos**. Pág. 20.



manera. Se presentan como alternativas extrajudiciales de resolución de conflictos, los métodos que se describirán a continuación han contribuido a resolver el gran congestionamiento de expedientes y trámites realizados en los tribunales de justicia.

Por razones culturales la sociedad deja en manos de los jueces la resolución de sus controversias, esperando cada una de las partes que intervienen en que se haga justicia. Pero eso ha ido cambiando con el tiempo, por la necesidad que se tiene de implementar mecanismos que responden a la realidad del nuevo orden económico mundial.

A nivel internacional dichos métodos han tomado un auge significativo, independientemente de las características específicas de cada uno, las cuales permiten a las partes determinar qué método es el más apropiado para cada conflicto. Dentro de las figuras que conforman los métodos alternativos de resolución de conflictos se encuentran los siguientes:

A. La negociación

“Proceso a través del cual los actores o partes involucradas llegan a un acuerdo. Se trata de un modo de resolución pacífica, manejado a través de la comunicación que facilita el intercambio para satisfacer objetivos sin utilizar la violencia. La negociación es una habilidad que consiste en comunicarse bien, escuchar, entender y recibir las soluciones planteadas que beneficien a todos.



B. La mediación

Proceso en el cual una persona imparcial, llamada mediador, coopera con los interesados para encontrar una solución al conflicto. Se trata de un sistema de negociación facilitada, mediante el cual las partes interesadas en el conflicto intentan resolverlo, con la ayuda de un tercero imparcial, que no propondrá soluciones, únicamente orienta el dialogo y vela porque no se afecte a ninguno de los interesados al momento de finalizar el acuerdo final.

C. La conciliación

Se trata de un proceso o conjunto de actividades a través del cual las personas o partes involucradas en un conflicto pueden resolverlo mediante un acuerdo satisfactorio. Adicional a las partes interviene una persona denominada conciliador, que actúa con el consentimiento de las partes o por mandato de la ley para ayudar a los actores a llegar a un acuerdo que los beneficie.

D. El arbitraje

Se trata de un proceso mediante el cual un tercero que es un particular, decide según las normas de aplicación al caso concreto sobre el caso que se le presenta y las partes



o actores aceptan la decisión. Se parece a un juicio en donde el árbitro es elegido por las partes, en procura de la conciliación.”¹³

Asimismo existe un quinto método que no es conocido como tal pero puede contribuir a la resolución de conflictos, llamado la **Auto composición**, el cual es un “medio que puede presentarse unilateral o bilateralmente y operar en forma directa (por los propios interesados y sin la ayuda de alguien) o indirecta (con la ayuda de un tercero)”¹⁴.

La forma bilateral de la auto composición es la Transacción definida por el Artículo 2169 del Decreto Ley No. 106, Código Civil como un contrato por el cual las partes mediante concesiones recíprocas, deciden de común acuerdo algún punto dudoso o litigioso, evitan el pleito que podría promoverse o terminar el que está principiando.

El citado artículo refiere que la transacción debe redactarse por escrito, en escritura pública o en documento privado legalizado por notario; o bien, mediante acta judicial o petición de un juez, cuyas firmas estén autenticadas por notario. El Artículo 294 del Código Procesal Civil y Mercantil, le otorga fuerza ejecutiva al documento que contiene el contrato de transacción.

El denominador común de los métodos alternos someramente abordados, es la voluntad de las partes de apartarse de los cánones jurisdiccionales tradicionales y buscar alternativas por sí mismo (negociación) observar las recomendaciones o

¹³ Op. Cit. Pág. 7.

¹⁴ <http://campus.academiadederecho.org/upload/webs/sistemasproc/Links/Causa%20y%20Razon.htm> La Causa y la Razón de ser del proceso. (Guatemala, 25 de julio de 2016).



conclusiones de un tercero (conciliación) alcanzar los puntos medios del conflicto en un procedimiento menos formal (mediación) o someter su controversia ante entidad unipersonales o colegiadas quienes emiten una resolución de carácter vinculante, pero que no son jueces, sino árbitros (arbitraje).

2.3. Ventajas y recomendaciones

Las ventajas de los métodos alternativos de resolución de conflictos son las siguientes:

- a. "Las partes involucradas en el conflicto tienen una participación activa en la toma de decisiones
- b. Son más simples, rápidos, efectivos y barato
- c. Reduce el nivel de violencia
- d. Fortalece el empoderamiento de las partes
- e. Mejora la relación social entre las partes
- f. Propicia el diálogo
- g. Brinda a las partes involucradas la posibilidad de alcanzar su propio acuerdo;
- h. Contribuye a la reparación de la paz."¹⁵

Así mismo, desde mi perspectiva es fundamental destacar ciertas recomendaciones que son importantes para la aplicación de dichos métodos mencionando algunas:

¹⁵ Op.Cit. Pág.12.



- A. La necesidad de implementar estos métodos alternativos de resolución de conflictos como vías complementarias a los procesos judiciales, pues contribuyen a la configuración del bien común al restablecer el diálogo entre las partes en conflicto.
- B. Es vital su homogeneización para garantizar la seguridad jurídica.
- C. Dichos métodos deben asentarse sobre los principios generales de voluntariedad de las partes; el principio de autonomía procesal para organizar el procedimiento; el de imparcialidad por parte del mediador, conciliador o árbitro; y por último, el principio de confidencialidad.
- D. Deben garantizar un equilibrio entre las partes, evitando así suscribir un acuerdo viciado por presión psicológica, miedo o desconocimiento total de los compromisos a adquirir.

2.4. Vigencia en la legislación guatemalteca

Con base en las definiciones anteriores se puede establecer si la regulación que se tiene en nuestra legislación con respecto a los mismos es acorde a los conceptos expuestos, así como determinar los métodos que han sido contemplados en la Legislación Guatemalteca.

En Guatemala, existe el Decreto Número 67-95 Ley de Arbitraje que regula todo lo relativo al mismo, y en su Artículo cuatro numeral 2) lo define de la siguiente manera:

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

De igual forma en el Artículo 49 de la citada ley se encuentra regulada la conciliación indicando que “es un mecanismo o alternativa no procesal de resolución de conflictos, a través de la cual las partes, entre quienes exista una diferencia originada en relaciones comerciales o de cualquier otra índole, tratan de superar el conflicto existente, con la colaboración activa de un tercero, objetivo e imparcial cuya función esencial consiste en impulsar las fórmulas de solución planteadas por las partes o propuestas por él, evitando así que el conflicto llegue a instancia jurisdiccional o arbitral”.

Una vez planteada la definición, se puede constatar que el concepto de conciliación es correcto puesto que establece que un tercero (conciliador) es quien procura el avenimiento entre las partes y propone fórmulas para la resolución del conflicto.

También es importante mencionar la substanciación de la conciliación, la cual establece en el Artículo 50 de la mencionada ley lo siguiente: la intervención de un tercero en el proceso de conciliación podrá ser administrada por entidades establecidas para dichos propósitos, tales como los Centros de Arbitraje y conciliación u otras entidades similares. El resultado de la conciliación deberá hacerse constar por escrito, sea en escritura pública, en documento privado, legalizado por Notario, o bien mediante acta notarial, y producirá plena prueba en juicio arbitral o jurisdiccional.



Asimismo en el caso de la mediación, el ejercicio de ésta se encuentra limitada dentro del marco legal pues solamente es regulada en materia penal de conformidad a lo establecido en los artículos 25 Quáter y 477 del Código Procesal Penal los cuales establecen lo siguiente:

Artículo 25 Quáter. Mediación. "Las partes, sólo 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 los centros de conciliación o mediación registrados por la Corte Suprema de Justicia a través de los juzgados de primera instancia penal correspondientes y una vez obtenidos los mismos, se trasladará un acta sucinta al Juez de Paz para su homologación, bastando un breve decreto judicial."

Es decir, que con el referido artículo se pretende regular la mediación en materia penal con base en los siguientes elementos esenciales:

- a) La existencia de un acuerdo entre las partes
- b) La mediación solamente es aplicable a delitos condicionados a instancia particular, delitos de acción privada y los delitos en los que proceda el criterio de oportunidad, a excepción del numeral 6 del artículo 25.
- c) Que se dé la aprobación del Ministerio Público o síndico municipal.

- d) Los conflictos penales sean sujetos a los Centros registrados por la Corte Suprema de Justicia.
- e) Se dé la homologación del acta sucinta.

Artículo 477: “Previo a acudir a la audiencia de conciliación, las partes podrán someter su conflicto a los centros de conciliación o mediación para que una vez obtenido el mismo, se deje constancia de lo que las partes convengan en acta simple que se presentará al tribunal para su homologación, siempre que con dicho acuerdo no se violen preceptos constitucionales y tratados internacionales en materia de derechos humanos...”.

Por tal razón, es tan importante la funcionalidad de dichos centros de mediación y conciliación ya que al momento de plantear el conflicto ante los mismos se puede realizar un diagnóstico del éste a través del intermediario y lograr un posible convenio entre las partes, agilizando el proceso y consignándolo en la respectiva acta, siempre y cuando sea homologada por el tribunal competente.

La mediación se encuentra regulada únicamente dentro del ámbito penal, facultando a las partes a recurrir a la mediación para la solución de conflictos, teniendo como límite que sólo se puede acudir a la mediación si hay un acuerdo entre las partes y que el delito sobre el cual verse la controversia sea un delito de los condicionados a instancia particular los cuales se encuentran tipificados en el Artículo 24 Ter del Código Procesal Penal.



A pesar de estar contemplado en el Código Procesal Penal, no se establece en sí, en qué consiste el proceso de mediación o la forma en que se debe desarrollar, por lo que sería necesario crear normas que especifiquen qué es la mediación y cuál es el procedimiento a seguir para la resolución de conflictos.

Cabe destacar que en el ámbito laboral, en los artículos 284, del 293 al 299 y del 409 al 413 del Código de Trabajo, regulan los Tribunales de Conciliación y Arbitraje; sin olvidar que el de los artículos 374 al 408 del Código citado, se regula el procedimiento de conciliación y arbitraje.

Asimismo, en el caso de la conciliación ésta no solamente es aplicable en materia laboral sino también se encuentra regulada en materia civil y mercantil, específicamente en el juicio ordinario y oral contemplado en el Código Procesal Civil y Mercantil. Así también, en la Ley General de Telecomunicaciones, Ley de Protección al Consumidor y Usuario y Ley de Arbitraje.

En los ordenamientos jurídicos anteriores es en los que se encuentran regulados o establecidos como una opción los métodos alternativos de resolución de conflictos; sin embargo, a pesar de tener una legislación limitada en su regulación, existen dos instituciones que utilizan dichos métodos para la resolución de Conflictos, tales como: la Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos del Organismo Judicial (Unidad RAC) y la Comisión de Resolución de Conflictos de la Cámara de Industria de Guatemala (CRECIG).



Es a través de estos que se pretende que la población participe directamente en el sistema de justicia, ya que al resolver la sociedad sus propios conflictos, se evita la judicialización y se propiciarían espacios abiertos al diálogo sin necesidad de recaer en la intervención jurídica estatal.

Se deben crear normativas que contengan leyes que prevean mecanismos alternativos de resolución de conflictos en todas las materias. Se estima necesario prever por mandato expreso, dichos mecanismos que procuren asegurar la reparación del daño siempre y cuando sean sujetos a supervisión judicial en lo que se juzgue conveniente. Tal medida generaría economía procesal, además de alcanzar un objetivo fundamental como es el de evitar el conflicto y lograr una armonía entre los seres humanos.

Para ello, es importante señalar que en el año 2005 fue presentada la Iniciativa de ley denominada "Ley de Métodos Alternos para la solución de controversias (negociación, mediación, conciliación y arbitraje)", por los Licenciados Liz Gordillo Anleu, Juan José Samayoa Villatoro y Edwin Otoniel Melini Salguero quienes en la exposición de motivos en el segundo párrafo indican lo siguiente:

"Aunque en principio el propósito de la comisión fue fortalecer la Ley de Arbitraje en aspectos relacionados con otros métodos alternos de solución de controversias, durante las reuniones de trabajo por consenso de sus miembros participantes se acordó que para alcanzar los objetivos perseguidos por la Corte Suprema de Justicia en el sentido de generar un instrumento legal que permita una justicia rápida y eficaz, era



necesario no solamente modificar la legislación sobre arbitraje sino elaborar una nueva ley que comprendiera y desarrollará todos los métodos alternos de solución de controversias como la negociación, la mediación, la conciliación y el arbitraje”.

La importancia de crear una ley que regule todos los métodos alternativos de resolución de conflictos se debe a la existencia de normas en la legislación guatemalteca que regulan aspectos de los mismos, razón por la cual es fundamental que el Estado de Guatemala establezca en dicha ley los principios, requisitos, procedimientos, las bases y condiciones necesarias para desarrollar los lineamientos de cada uno.

Así como, facultar a un órgano especializado integrado por personas idóneas y competentes a aplicar los mismos, siempre y cuando se encuentren sujetos a un régimen de responsabilidad administrativa, en caso de que contravengan las disposiciones de dicha ley.

La presente iniciativa estaba contenida por 5 libros y 102 artículos, siendo los más importantes los artículos 1, 3 y 4 en los cuales se establece su ámbito de aplicación a toda clase de controversia, exceptuando aquellas que por razones de orden público o legislación específica excluyan la posibilidad de su aplicación.

También hace relación a la competencia que tienen todas las personas, tribunales y Tribunales de Arbitraje facultados por esta ley para conocer sobre procedimientos



alternos de solución de controversias. Así como los Centros de Solución Alternativa de Controversias establecidos, reconocidos e inscritos por la Corte Suprema de Justicia.

Y por último, se hace énfasis en la organización de los Centros de Solución Alternativa de Controversias los cuales contarán con la organización jurídica, administrativa y financiera mínimas para cumplir sus fines; y para su funcionamiento estarán bajo la supervisión y autorización de la Corte Suprema de Justicia, quien podrá cancelarlos en caso de que dejen de cumplir sus fines o cuando desnaturalicen los mismos.



CAPÍTULO III

3. La mediación

Este método alternativo de resolución de conflictos, es aquel método en el cual una persona imparcial que es llamado mediador promueve el dialogo entre las partes, ayuda a las partes a conseguir una resolución pacífica, razonable y justa del conflicto que sea aceptada por todas ellas.

3.1. Definición y características

Habitualmente, la mediación aparece asociada a la idea de resolución de conflictos, ya que trata de armonizar las relaciones futuras de las personas o instituciones que se encuentran en un conflicto. Es frecuente hacer alusión a la mediación como un método alternativo de resolución de conflictos por ser una justicia alternativa.

“La mediación es un procedimiento voluntario en el que las partes, es decir, las personas en conflicto, buscan los caminos y alternativas para solucionarlo de manera amigable y evitando la confrontación.”¹⁶

“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

¹⁶ Ortega Pinto, Herbert David. *Guía para el análisis y mediación en la resolución de conflictos, como ayudar a transformar conflictos en relaciones de cooperación.* Pág.2.

sistemáticamente los problemas en disputa con el objeto de encontrar opciones, consideradas alternativas y llegan a un acuerdo mutuo que se ajuste a sus necesidades.”¹⁷ Tiene las siguientes características:

a) Voluntario

Las partes implicadas en el conflicto tienen libertad para incorporarse y retirarse del proceso en cualquier momento.

b) Existe libertad en la toma de decisiones

Las partes involucradas toman sus propias decisiones sin ningún tipo de coacción. Los mediadores no pueden imponer sanciones ni obligar a cumplir los acuerdos.

c) Imparcial

Debe ser un proceso justo y equitativo, libre de favoritismo o prejuicios.

d) Confidencial

Las partes, el mediador y cualquier otra persona que intervenga acuerdan no divulgar por ningún medio lo hablado dentro del proceso de mediación.

¹⁷ Reyes Calderón, José Adolfo. **Mecanismos Alternativos de Justicia**. Pág. 57.



e) Trabaja sobre formas de cooperación y buena fe

Las partes proporcionan información de forma amplia, tienen buena disposición para trabajar y proponer opciones para llegar a un acuerdo.

f) Auto compositivo

Las propuestas de solución nacen del intercambio de ideas y opiniones entre las partes, analizando alternativas y creando opciones para llegar acuerdo, sin tener que delegar a nadie el control o la solución del mismo.

g) Futurista

Trabaja sobre la mejora de las relaciones, realizando un acuerdo que beneficie a ambas partes.

h) Económico

El servicio prestado por el mediador es totalmente gratuito, ya que el Estado asume el gasto; y por último

i) Mecanismo alterno

Permite que las partes en conflicto usen la figura para la solución del mismo, pero en caso de no llegar a un acuerdo, se puede acudir a otra vía.”¹⁸

Para concluir la mediación es el proceso de comunicación mediante el cual las partes en conflicto con la ayuda de un mediador imparcial buscan resolver sus disputas, estableciendo un acuerdo que permita recomponer su relación y dar por mitigado el conflicto.

Esta forma de solucionar los conflictos encuentra aceptación e interés por parte de la sociedad, ya que es una forma justa, rápida y económica de solucionar controversias, a través del diálogo entre los protagonistas quienes serán los que aporten soluciones a las mismas, fomentando la armonía, la paz y el libre acceso directo y fácil a la justicia.

j) Informal

Significa que no requiere de ninguna formalidad de carácter judicial o jurídico, sin embargo, los sujetos deben de consumir con requisitos minúsculos.

3.2. Clases de mediación

La mediación al igual que otros métodos alternativos de resolución de conflictos cuenta con 5 clases, las cuales serán explicadas a continuación:

¹⁸ Bucaro, Mario A. **Presentación Final II Congreso Internacional de Mediación.** Pág. 22.



A. Por el carácter que tiene el mediador

a. Oficial

“Es la mediación que se presta en las instituciones del Estado (Organismo Judicial, Procuraduría de los Derechos Humanos, Defensoría Maya, Defensoría de la Mujer Indígena, Fondo de Tierras, Ministerio de Trabajo y Previsión Social, Gobernadores, Alcaldes y Auxiliares Indígenas).

b. Privado

Es brindada por entidades particulares como las iglesias, organizaciones no gubernamentales, bufetes populares, centros de mediación registrados, autoridades comunitarias o personas individuales.

B. Por su ámbito

a) Local

Es la que se practica desde la base comunitaria para prevenir y atender conflictos surgidos en la propia comunidad.

b) Nacional

Interviene en los conflictos que tienen dimensión nacional o regional, sean de carácter público o privado.

c) Internacional

Es la practicada en asuntos bilaterales o multilaterales dentro de la comunidad internacional, la cual es prestada por organismos supranacionales o bien en asuntos nacionales de trascendencia internacional.”¹⁹

d) Por su materia

Puede ser aplicada en área civil, familiar, penal, comercial, empresarial, educativa, penal, agrario, ambiental, social, etcétera.

C. Por su origen

a) Contractual

“Es la establecida en la cláusula de un contrato, por la cual se pacta que cualquier controversia proveniente de o relacionado con el contrato, así como su interpretación, aplicación, ejecución y terminación, deben resolverse por medio de la mediación como primera forma y en su defecto por medio del arbitraje o en juicio, según se pacte.

¹⁹ Junco Vargas, José Roberto *La Conciliación –Aspectos sustanciales y Procesales..* Pág. 20.



b) Concertada

Cuando se ha verificado un conflicto, las partes convienen aplicar la mediación como una forma de resolver sus problemas.”²⁰

D. Por su resultado

a) Total

“Las partes en conflicto logran resolver el mismo por medio de un acuerdo bilateral.

b) Parcial

Se llegan a acuerdos sobre puntos de la disputa o se visualiza ciertos aspectos de la misma no conflictivos.

c) Nula

Las partes no superan el conflicto, porque no trataron de comunicarse efectivamente ni tuvieron actitud de colaboración.”²¹

²⁰ Clare, Miguel Ángel. **El papel del Abogado en la Mediación Empresarial.** Pág. 20.

²¹ Mancur Milián, Ana Elizabeth. **Ejercicio de la jurisdicción del Estado a través de la conciliación.** Pág. 10.

3.3. Ámbitos de aplicación

Su ámbito de aplicación es muy amplio ya que puede realizarse para solucionar conflictos en empresas, instituciones, grupos familiares, entre otros, siendo los más importantes los siguientes:

a. Familiar

Si nos situamos en las relaciones familiares la mediación ha cobrado un gran auge en el ámbito de la pareja y de la familia. En la mediación familiar se deben aplicar normas del derecho civil para resolver los distintos problemas que surgen entre las relaciones jurídica familiares, conyugales, paterno filiales, tanto en su aspecto personal como patrimonial buscando así reconstruir una armonía entre padres, entre padre e hijos con el fin de no afectar el núcleo familiar.

B. Empresarial

“La mediación se emplea para resolver conflictos entre la empresa y sus clientes, proveedores; las empresas con intereses y fines comunes, en los conflictos suscitados entre trabajadores y directivos, etc.”²²

C. Educativa

²² Singer, Linda. **Resolución de Conflictos. Técnicas de aplicación en ámbitos empresarial, familiar y legal.** Pág. 111.



Como se sabe la etapa escolar es un componente primordial en el proceso de formación del niño, por lo que se debe desarrollar en un ambiente tranquilo y estable y se le debe de inculcar que en caso de que exista algún conflicto con un maestro u otro compañero se tiene que resolver el mismo de forma pacífica sin emplear la violencia.

En Guatemala a través de la Fundación CENAC que significa Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio, se implementó un programa de mediación escolar dirigido a los niños de diversos establecimientos, con la finalidad de fomentar una cultura de paz a través de la resolución de conflictos en forma pacífica, para ello se dio a conocer en qué consisten la conciliación y la mediación.

D. Penal

Las partes, sólo 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 los 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 sucinta al Juez de Paz para su homologación, siempre que no viole la

Constitución o Tratados Internacionales en Derechos Humanos, para lo cual bastará un breve decreto judicial que le dará valor de título ejecutivo al convenio, suficiente para la acción civil en caso de incumplimiento de los acuerdos patrimoniales (Artículo 25 Quáter del Código Procesal Penal).

Los delitos a que se refiere son:

a) Acción pública sujeta a instancia particular

Lesiones leves, lesiones culposas, contagio venéreo, amenazas, allanamiento de morada, alteración de linderos, apropiación y retención indebida, usura, negociaciones usurarias, los delitos de estafa cuando el ofendido no sea el Estado, el incesto, los abusos deshonestos o las violaciones cuando la víctima fuere mayor de edad, los delitos contra la libertad de cultos y el sentimiento religioso, los hurtos, alzamiento de bienes y defraudación en consumos cuando no exceda de diez veces el salario mínimo para el campo y el agraviado no sea el Estado.

b) Acción privada

Daños, violación y revelación de secretos, estafa mediante cheque y los delitos contra el honor.

c) Acción pública susceptible de criterio de oportunidad



Delitos no sancionados con pena de prisión, delitos de acción pública con pena máxima de prisión de cinco años, los delitos en los que la responsabilidad del sindicato o su contribución perpetración de los mismos sea mínima y los delitos culposos en el que el inculpado haya sido afectado directa y gravemente por sus consecuencias y la pena resulte inapropiada.

Luego de establecer los delitos susceptibles de ser objeto de mediación, es importante aclarar el alcance del Artículo 25 Quáter del Código Procesal Penal. Esta norma se refiere a que la mediación puede ser un método para lograr el acuerdo entre el ofendido e imputado para autorizar el Criterio de Oportunidad, que se aplica a los delitos de acción pública condicionados a instancia particular y aquellos en que la ley autorice esta medida desjudicializadora.

Por tal motivo es que se necesita la autorización del Ministerio Público y que se comunique la decisión de optar por tal vía a los Juzgados de Primera Instancia Penal competentes, porque son los contralores de la investigación y quienes desarrollan la audiencia de conciliación cuando se promueve el criterio de oportunidad.

Asimismo, se indica que los centros de mediación deben estar registrados por la Corte Suprema de Justicia y que los mediadores sean personas idóneas y nativas de esa comunidad con el fin de aplicar el derecho consuetudinario. En todo caso, el acuerdo de mediación no debe violar las normas de orden público y debe ser homologado por un Juez de Paz Penal con el fin de descargar el trabajo de los Juzgados de Primera Instancia Penal para convertirlo en título ejecutivo.



d) Agrario

El Artículo 41 de la Ley del Registro de Información Catastral (RIC) admite la mediación como una forma de resolución de conflictos agrarios. De acuerdo al citado artículo, cuando el Registro de Información Catastral elabore verificación de mojones y linderos, en el acta de la diligencia, se puede hacer constar la inconformidad de los titulares de los predios y sus colindancias; por lo que el Registro de Información Catastral después de realizar un análisis catastral, cita a las partes para proponerles una solución extrajudicial.

El Registro de Información Catastral puede pedir la intervención de la institución que esté constituida para mediar esta clase de asuntos. A solicitud de parte interesada, se puede solicitar la participación en calidad de mediadores o amigables componedores, de las autoridades comunitarias que conozcan el problema y puedan aportar una solución.

3.4. Modelos de mediación

Existen diferentes referencias y ejemplos de cómo se puede realizar la mediación, a continuación, se señalan tres modelos básicos que se pueden utilizar y aplicar para realizar el proceso de mediación:

a. "Lineal/ Tradicional o de Harvard



Se basa en que las partes en conflicto se escuchan mutuamente y el mediador es un facilitador de la comunicación para lograr un diálogo. Se concibe que el conflicto es producto de desacuerdo y lo extrae del contexto del cual se produce, tratando de eliminar las percepciones de errores del pasado que impiden comprender la situación presente y un acuerdo para el futuro.

Su meta primordial es lograr el acuerdo, disminuyendo las diferencias entre las partes que son la causa del conflicto, por medio de aumentar las semejanzas y los valores compartidos. No obstante, se critica el modelo porque el compromiso logrado, por lo general, es que las partes se abstengan de un comportamiento y no se produce un cambio en la relación; por lo que no se puede determinar el tiempo que durará la abstención.

b. Transformativo

Modelo fundamentado en lo "relacional", es decir que se funda en nuevos modelos sobre la comunicación. Su meta es modificar la relación de las partes, independientemente de si se logra o no un acuerdo; por ello, es que no se centran en la resolución de conflictos, sino en su transformación relacional.

c. Circular-Narrativo



Fue desarrollado por Sara Cobb. Su base es la comunicación, ya que las partes dejan de comunicarse en ningún momento. Éste modelo se basa en las siguientes nociones:

- Se debe permitir que las partes expresen sus diferencias sin permitir que se llegue a un caos. Se considera que el problema es una forma de “orden” o status quo y cuando el problema es conceptuado como orden, se permite buscar soluciones que lo disipen para construir uno nuevo.

- Legitimar a las personas para que puedan ser parte del conflicto que buscan construir juntos una solución y aceptar, que muchas veces tiene total o parcialmente la razón.

- Se busca un nuevo conflicto del problema, construyendo una nueva narración del conflicto, que contenga las versiones de ambas partes.”²³

²³ Suares, Marinés. **Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas.** Pág.58.



CAPÍTULO IV

4. Centros de mediación del Organismo Judicial

Los Centros de Mediación son el espacio físico designado en los municipios y cabeceras departamentales al que pueden acudir las personas individuales para la reconstrucción de divisiones sociales y comunitarias. Los centros de mediación cuentan con mediadores especializados para desempeñar su puesto y algunos de dichos centros cuentan adicionalmente con un asistente administrativo y demás personal que se encargan de auxiliar a los mediadores en su función y con frecuencia acuden a la capital a recibir capacitaciones y actualizaciones para optimizar su labor.

4.1. Antecedentes y ventajas

Desde hace más de una década se ha generado una tendencia hacia institucionalizar los métodos alternativos de resolución de conflictos y al firmar los Acuerdos de Paz en 1996 -en el Palacio Nacional de la Cultura-, se firmó el Acuerdo sobre Fortalecimiento de Poder Civil y Función del Ejército en una Sociedad Democrática, el Estado de Guatemala a través de este acuerdo asume la apertura de estos métodos a fin de fortalecer el poder civil cumpliendo así lo que establece el artículo 141 de la Constitución Política de la República, la soberanía radica en el pueblo quien lo delega para su ejercicio en los organismos Legislativo, Ejecutivo y Judicial. Dicho Acuerdo especifica que los procedimientos judiciales son obsoletos y lentos sistemas para



administrar los despachos, señala que debe promoverse una forma constitucional del Organismo Judicial.

“En septiembre de 1998, en el marco del programa de modernización del Organismo Judicial, el Presidente del Organismo Judicial creó el Centro Piloto de Mediación y Conciliación con el Acuerdo 21/998 y con el Acuerdo 22-998 se emite el Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación con las siguientes funciones:

- Propiciar la solución de conflicto de intereses particulares, mediante los procedimientos de mediación y conciliación;
- Promover el conocimiento dentro de la población guatemalteca, de las ventajas de los mecanismos de mediación y conciliación;
- Propiciar la capacitación de mediadores y conciliadores;
- Evaluar y registrar estadísticamente las actividades que realicen en el cumplimiento de sus funciones;
- Prestar y recibir colaboración de centros de igual índole que funcionen en el país.²⁴

Con la creación del Centro Piloto, la Corte Suprema de Justicia mantuvo la política de implementar y fortalecer los mecanismos alternativos de resolución de conflictos, con el Acuerdo 18-999 se autoriza la apertura de más centros de Conciliación y Mediación y contiene las funciones básicas para iniciar el sistema de resolución alternativa de conflictos.

²⁴ Asociación de Investigación y Estudios Sociales, Departamento de Análisis Jurídico DAJ. **Los Centros de ...- Mediación de la Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos del Organismo Judicial (Unidad RAC)**. Pág. 1.



Posteriormente, con el Acuerdo 11-001 se modifica la denominación de los Centros de Conciliación y Mediación a Centros de Mediación y en su artículo segundo se crea la Unidad Alternativa de Resolución de Conflictos (Unidad RAC), como ente responsable y encargado de la coordinación de los Centros y de impulsar programas permanentes que tengan relación con la búsqueda de soluciones alternativas de conflictos.

Los Centros de Mediación del Organismo Judicial están a cargo de la Unidad de Resolución de Conflictos –RAC- del Organismo Judicial, la cual es la encargada de llevar las estadísticas de los casos atendidos, mediados, con o sin acuerdo; y se encarga de realizar, por medio de su personal, las supervisiones a cada Centro de Mediación, incluyendo el Centro de Mediación Metropolitano.

El personal que supervisa también realiza entrevistas a los jueces, personal del Ministerio Público y otras oficinas que derivan casos a los centros de mediación, para conocer el trabajo realizado por los mismos y velar que se esté cumpliendo con el propósito para el cual fueron creados.

“Su misión es evitar la obsolescencia de los procedimientos legales, lentitud en los trámites, ausencia de sistemas modernos para la administración del despacho, falta de control sobre funcionarios y empleados, los cuales propician corrupción e ineficacia. Se busca por medio de estos centros la reforma de la administración de justicia de manera



que se revierta la ineficacia, se erradique la corrupción, se garantice el libre acceso a la justicia, la imparcialidad en su aplicación y la modernización del sistema”.²⁵

“Uno de los componentes estratégicos de la modernización del Organismo Judicial lo constituye la implementación del sistema de mediación que impulsa una cultura de diálogo para evitar la escalada del conflicto, reducir la carga de los tribunales y consecuentemente reducir el costo del litigio a través de los Centros de Mediación”.²⁶

Las dos formas en que se puede acudir a los centros de mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos, es voluntariamente en la cual las partes deciden acudir a los mismos para resolver sus conflictos o bien, cuando el juez les indica a las partes la posibilidad de resolver sus problemas mediante la mediación, como lo establece el Código Procesal Penal.

Es importante reconocer que dentro de las ventajas de acudir a la mediación por medio de la Unidad RAC, se encuentra la celeridad del proceso de mediación, ya que tiene una duración de dos sesiones y un máximo de cuatro, no obstante, en los casos en los que no se ha llegado a un acuerdo en la cuarta sesión, si las partes están dispuestas a continuar con la negociación la mediación se extiende hasta lograr un acuerdo o bien hasta que cuando decidan dar por terminada la misma. Sin embargo, la mayor ventaja que esta unidad presenta para las partes es la gratuidad en su servicio por lo que es

²⁵ Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos del Organismo Judicial. **Funciones y logros de la mediación.** Pág. 48.

²⁶ <http://siteresources.worldbank.org/INTGAUTEMALAINSPANISH/Resources/ProyectoReformaJudicial.pdf>. **Proyecto Reforma Judicial en Guatemala.** (Guatemala, 26 de julio de 2016).

más accesible para las partes acudir a los centros de mediación a pesar de ser personas de escaso recursos, dándole un mayor enfoque en el interior del país.

Por lo anteriormente expuesto, la mediación presenta grandes ventajas para la resolución de conflictos, pero su utilización en nuestro ordenamiento jurídico, representa asimismo ventajas para el Organismo Judicial reduciendo así el trabajo en los juzgados lo cual es justificante suficiente para el funcionamiento de la Unidad Alternativa de Resolución de Conflictos del Organismo Judicial a través de los Centros de Mediación, los cuales deberán expandirse aún más para lograr su descentralización y permitir que toda la población tenga acceso a ellos.

4.2. Distribución de los centros de mediación

La Unidad Alternativa de Resolución de Conflictos tiene relación directa con la Presidencia del Organismo Judicial, de quien depende directamente y a quien reporta y presenta diversos proyectos de creación de centros. Ciertos centros de mediación tienen un lugar diferente a los edificios de los órganos jurisdiccionales, cumpliendo con las condiciones necesarias que propicien un ambiente ideal.

Según la Asociación de Investigación y Estudios Sociales los Centros de mediación están distribuidos en los siguientes departamentos:

A. Guatemala



Cuenta con 18 Centros de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicados en: Centro Metropolitano; Juzgado Móvil; Mixco (Nueva Monserrat); Fraijanes; zona 1; de Familia; Juzgado 3ero. Paz Penal zona 21; Chinautla; San José del Golfo; San Pedro Ayampuc; Villa Nueva; Amatitlán; San José Pinula; Centro de Mediación Laboral; San Pedro Sacatepéquez, San Miguel Petapa, Palencia y Santa Catarina Pinula.

B. Jalapa

Cuenta con 1 Centro de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicado en: Jalapa.

C. Quetzaltenango

Cuenta con 11 Centros de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicados en: Centro Regional Quetzaltenango; Olinstepeque; Salcajá; San Juan Ostuncalco; Palestina de los Altos; Cabricán; Salcajá; La Sibilia; La Esperanza; Colomba Costa Cuca; y Coatepeque.

D. Alta Verapaz

Cuenta con 9 Centros de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicados en: Cobán (conflictos agrarios); Tactic; Panzós; Chahal; Fray Bartolomé De las Casas; San Miguel Tucurú; San Pablo Tamahú; Panzos y San Cristóbal Verapaz.



E. Quiché

Cuenta con 7 Centros de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicados en: Chichicastenango; Santo Tomás Chiché; Santa Cruz del Quiché; Santa María Nebaj; Playa Grande Ixcán; Chicamán; y Joyabaj.

F. Sololá

Cuenta con 5 Centros de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicados en: Santiago Atitlán; Panajachel; Nahuala; Santa María Visitación y Sololá.

G. San Marcos

Cuenta con 4 Centros de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicados en: Malacatán; El Quetzal; Cabecera departamental e Ixchiguán.

H. Huehuetenango

Cuenta con 3 Centros de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicados en: Santa Eulalia; Huehuetenango; y San Gaspar Ixchil.

I. Escuintla



Cuenta con 3 Centros de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicados en: Tiquisate; Cabecera departamental y Santa Lucía Cotzumalguapa.

J. Suchitepéquez

Cuenta con 6 Centros de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicados en: Rio Bravo; Samayac; Patulul; San Antonio Suchitepequez; Cuyotenango y San Juan Bautista.

K. Petén

Cuenta con 8 Centros de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicados en: Melchor de Mencos; San Benito; San Luis; San Andrés; San José; La Libertad; Poptún y Dolores.

L. Izabal

Cuenta con 1 Centro de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicado en: El Estor.

M. Chiquimula

Cuenta con 2 Centro de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicado en: Esquipulas y Esquipulas.



N. Retalhuleu

Cuenta con 1 Centro de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicado en: El Asintal.

Ñ. Totonicapán

Cuenta con 1 Centro de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicado en: Totonicapán.

O. Zacapa

Cuenta con 1 Centro de Mediación de la Unidad de Resolución de Conflictos ubicado en: Cabecera departamental.”²⁷

Es importante mencionar que cuando se realiza una mediación en los Centros del Organismo Judicial y el mediador sospecha de alguna ilegalidad, tiene derecho a excusarse de su actuación y en casos extremos dar por terminada su obligación de confidencialidad, aún sin la autorización de las partes, a efecto de proteger el bien común y evitar riesgos para las partes o terceros.

En los Centros de Mediación del Organismo, se presta un servicio antiformalista, rápido, gratuito, confidencial, flexible y económico tal como lo establece el Acuerdo

²⁷ <http://www.oj.gob.gt/index.php/cobertura/mediadores-judiciales> (Guatemala, 01 de septiembre de 2018).



21/998 de la Presidencia del Organismo Judicial, que respalda la creación del Centro de Mediación Metropolitano y demás centros.

La Unidad de Resolución de Conflictos del Organismo Judicial, es la encargada de realizar nuevas contrataciones de mediadores cuando se abre un centro de mediación, buscando siempre que el postulante hable además del idioma español otro idioma(s) que más se utilicen en la localidad en la que se va a trabajar:

Y si cumple los requisitos, cualidades y aspiraciones requeridas, es invitada a una capacitación inicial de dos semanas con el fin de familiarizarse y aprender lo necesario para formar parte del equipo de mediadores para prestar un servicio idóneo a la población de su localidad.

4.3. Normativa jurídica que rige su funcionamiento

La mediación como método alternativo de resolución de conflictos tiene su fundamento en el Artículo 203 de la Constitución Política de la República de Guatemala, el cual establece en su parte conducente que “la función jurisdiccional se ejerce, con exclusividad absoluta, por la Corte Suprema de Justicia y por los demás tribunales que la ley establezca”.

Derivado de lo anterior, haciendo una interpretación del texto constitucional, la mediación como parte integral de función jurisdiccional, está reconocido implícitamente por nuestra Constitución. La normativa específica es el Acuerdo 21/998 de la



Presidencia del Organismo Judicial del 2 de septiembre de 1998 con la creación del Centro Piloto de Mediación y Conciliación del Organismo Judicial, el cual se ubicó en la planta baja de la Torre de Tribunales.

Posteriormente se emite el Acuerdo 22/998 que contiene el Reglamento y en el cual se establece los requisitos de los mediadores, formas de integración, tipos de servicios prestados, el proceso de mediación y lo relativo a las normas éticas que deben atender los mediadores.

El Acuerdo Número 22-2013 de la Corte Suprema de Justicia establece las Normas de Comportamiento Ético del Organismo Judicial de la República, aplicables a todos los funcionarios y empleados públicos del Organismo Judicial.

El Artículo 2 del citado Acuerdo establece que: el personal del Organismo Judicial tiene la obligación de conocer y de cumplir íntegramente esta normativa y demostrar una conducta ética en su actuación pública y privada.

Los órganos y mecanismos de control establecidos en la Ley de la Carrera Judicial, Ley del Servicio Civil del Organismo Judicial y demás disposiciones relacionadas, deben dentro de su respectiva competencia, velar por el estricto cumplimiento de estas normas.

Dicha normativa se aplica tanto a magistrados como a jueces y demás funcionarios y empleados públicos del Organismo Judicial, incluyendo el personal administrativo del



mismo en el cual se encuentran los mediadores. Asimismo, todo lo relativo al sistema de carreras, sistema de clasificación de puestos y demás condiciones laborales del personal del Organismo Judicial se regula por el Decreto, Ley del Servicio Civil del Organismo Judicial.

4.4. Factores que afectan su credibilidad

Es necesario enfatizar que alrededor del mundo existen problemas de índole social, cultural, religiosa, financiera y logística que afecta la credibilidad y confiabilidad en los Centros de Mediación, derivado de los siguientes factores:

- a. Desconocimiento de la mediación como método alternativo de resolución de conflictos;
- b. Distancia larga hacia los centros de mediación y falta de condiciones físicas y financieras;
- c. Falta de voluntad de una de las partes para acudir a la mediación;
- d. Hechos de violencia entre las partes, intolerancia y reticencia al dialogo;
- e. Incomparecencia a las audiencias;
- f. Falta de confianza de las partes para exponer sus problemas;



g. Favoritismo del mediador especialmente en sectores poderosos;

h. Irrespeto o desconocimiento del derecho consuetudinario y usos de las comunidades;

i. Las instituciones no promueven la mediación; y

j. Disputa por el protagonismo o politización por las instituciones mediadoras.

Una vez expuesto los temas de la mediación y la función que desempeñan los Centros de Mediación del Organismo Judicial es fundamental dar a conocer el proceso de mediación en sí que realizan estos centros a través de sus mediadores para lograr el fin para el cual fueron creados, siguiendo una serie de pasos, requisitos y principios necesarios, que serán expuestos en el capítulo quinto de la presente investigación.



CAPÍTULO V

5. Proceso de mediación

Institucionalmente en Guatemala, existen 3 formas de iniciar el proceso de mediación en los Centros de Mediación del Organismo Judicial que se desarrollarán a continuación:

❖ Por expresa voluntad

Cuando las partes voluntariamente acuden al Centro o ya sea, cuando una de ellas toma la iniciativa de pedir que se lleve a cabo una audiencia de mediación, invitando a la otra parte o partes interesadas en el asunto a que se presenten al centro.

❖ Por referencia

Se da cuando las partes son remitidas a los centros por algún usuario, abogado, instituciones públicas o privadas externas al Organismo Judicial (Policía Nacional Civil – PNC-, Ministerio Público –MP-, Procurador de los Derechos Humanos) y organizaciones no gubernamentales; y

❖ Por derivación

Son los casos derivados de algún órgano jurisdiccional, al tener un expediente abierto dentro del juzgado y que el juez considera que se puede enviar a un centro de mediación a través de un oficio.

Cuando es aceptada la solicitud de admisión en un Centro de Mediación del Organismo Judicial, las partes deben presentarse en el área administrativa del centro, llenando ciertos requisitos para que se dé la admisión del caso. "Para ello, es necesario seguir los siguientes pasos:

- a. Se llena una ficha de admisión la cual es un documento en el que la parte afectada busca la solución de un conflicto a través de la mediación, consignándose un número de caso, los datos generales del solicitante, objeto, la forma de inicio, la firma del solicitante y del mediador. El mediador se encarga de escuchar con atención el conflicto que se desea solucionar.
- b. El mediador anota la fecha en que se realizará la sesión de mediación, procediendo a invitar a la audiencia a la otra parte, mediante una citación la cual es enviada por correo; es realizada por un tercero; o bien el mismo solicitante la hace.
- c. En caso de incomparecencia de una de las partes en la fecha convenida para la audiencia, el solicitante puede decidir que se cierre el caso por incomparecencia o solicitar se asigne una nueva fecha. En caso contrario, si las partes asisten a la fecha y hora convenida se llevará a cabo la audiencia de mediación, para dialogar sobre las diferencias o dificultades que les afectan.

- d. Cuando inicia la sesión el mediador o mediadora procede a explicar que cada persona tiene su oportunidad de hablar y lee un convenio de confidencialidad, que debe ser respetado por todos los participantes de la mediación incluyendo al mediador, con la finalidad de confianza y transparencia, el cual es firmado por todos.
- e. Conforme transcurre la sesión, el mediador orienta a las partes en conflicto, sin hacer propuestas, a que encuentren las mejores soluciones al problema planteado.

Si no llegan a un acuerdo, se cierra el proceso como un caso concluido sin acuerdo y el mediador deberá indicar a las partes que pueden resolver el conflicto por la vía judicial o bien reprogramar una reunión adicional o las necesarias para resolver el conflicto.

- f. Cuando las partes llegan a una solución que las beneficia mutuamente, se redacta un acta que contiene el acuerdo final, en el que se escriben todos los puntos que se deben cumplir. Además se establece la fecha para verificar el cumplimiento de los acuerdos”.²⁸

El fin primordial del proceso de mediación es llegar a un acuerdo entre las partes, para resolver el conflicto que dio origen a la mediación, por lo tanto, debe referirse a todos

²⁸ Unidad de Resolución Alternativa RAC, Organismo Judicial. **La Mediación le facilita solucionar conflictos gratuitamente.** AFICHE.



los hechos y preocupaciones planteadas por las partes; previniendo así un futuro conflicto.

El acuerdo deberá ser redactado en forma clara y entendible para las partes involucradas, sin quedar duda alguna en relación al mismo, siendo redactado de la siguiente forma:

En la ciudad de Guatemala, el día martes dos de agosto del año dos mil dieciséis, siendo las doce horas con trece minutos constituido en el Centro de Mediación Metropolitano del Organismo Judicial el suscrito(nombre completo) en calidad de mediador, y los señores cuyos datos de identificación personal con los siguientes: (aquí se identifica a las partes con sus nombres y apellidos, su edad, nacionalidad, residencia y documento personal de identificación), señalan como lugar para recibir notificaciones (se indica el lugar de cada una de las partes). Las partes convienen en someter sus diferencias relativas al conflicto relacionado con (explicación), al Centro de Mediación Metropolitano del Organismo Judicial con el ánimo de llegar a una resolución alternativa del mismo, por lo que se procede de la siguiente manera: PRIMERO: Los participantes manifiestan que por medio de la mediación llegaron al siguiente acuerdo: (conclusión del acuerdo). SEGUNDO: El cumplimiento del presente acuerdo, será revisado por el Centro y las partes en un plazo de tres meses a partir de la presente fecha. TERCERO: En caso de incumplimiento del presente acuerdo, las partes quedan en libertad iniciar las acciones legales que crean pertinentes ante el órgano jurisdiccional correspondiente. Se finaliza, el presente en el mismo lugar y fecha treinta minutos

después de su inicio; se procede a leer el acuerdo y enterado de su contenido, objeto, validez y demás efectos legales lo ratifican, aceptan y firman.

Firman o imprimen la huella dactilar de su dedo pulgar.

Firma del mediador.

5.1. Proceso aplicado por mediadores y jueces

Luego de verificar la admisibilidad del caso, se planifica la sesión de mediación señalando un día y hora para la misma y citando a la otra parte para el efecto, siguiendo el procedimiento siguiente:

- a) "Discurso inicial Se informa sobre la mediación y su procedimiento; enfatizando la confidencialidad.
- b) Se escucha a cada una de las partes para que expliquen desde su perspectiva el conflicto. Aquí el mediador replantea o parafrasea lo indicado por cada una de las partes.
- c) Se genera espacio para la identificación individual y conjunta de los intereses de las partes en conflicto.
- d) Se hacen preguntas abiertas y directas.



e) Se arriba a un acuerdo inicial de consenso, que se hace constar en acta, sin estar sujeta a formalidades legales y se da el seguimiento hasta llegar a un acuerdo final para verificar si ha sido cumplido o no.

Al ser homologado el acuerdo de mediación, se emite el decreto judicial mediante el cual se dará calidad de título ejecutivo. En caso de incumplimiento del acuerdo, cualquiera de las partes puede solicitar ante las autoridades judiciales un reconocimiento judicial del documento apoyándose en el mediador como testigo o bien iniciar un proceso judicial.”²⁹

“El autor Humberto Castillo cita al tratadista Guillermo Cabanellas, quien expresa que la homologación de acuerdo a su etimología griega significa aprobación, consentimiento, rectificación, confirmación judicial de determinados actos de las partes, para la debida constancia y eficacia. “Homologado”, dicese del fallo no apelado ni recurrido en términos legales. Además, lo ratificado por autoridad judicial o gubernativa por ajustarse a lo legal o a reglamentaciones vigentes”.³⁰

La homologación hace referencia a que una vez extendido el acuerdo final, éste debe trasladarse a un órgano jurisdiccional para su aprobación siempre y cuando se verifique la juridicidad de dicho documento y una vez verificado se procede a emitir el decreto judicial.

²⁹ Op.Cit. Pág. 38.

³⁰ Castillo y Castillo, Carlos Humberto. “La Mediación en el Código Procesal Penal, Fundamentos Legales de la Mediación”. Pág. 37.



5.2. Sujetos que intervienen en el proceso

Son todas las personas individuales que se encuentran presentes en el proceso de mediación.

5.2.1. Las partes

Son las personas individuales o jurídicas que recurren a la mediación con la finalidad de resolver sus conflictos sociales, políticos, legales, etc., es fundamental que las personas involucradas se presenten preparadas para concertar un acuerdo rápido y eficaz que beneficie a todos. Las partes involucradas pueden ser: esposos/convivientes; padres; compañeros de trabajo; patrono y empleado; comerciantes con sus acreedores, distribuidores o proveedores; comunidades entre sí; víctima y sindicato; etc., dependiendo el tipo de conflicto a tratar.

5.2.2. El mediador

Es una persona individual ajena al proceso y a las partes, que actúa de forma imparcial con el fin de solucionar el conflicto, basándose en los principios de confidencialidad y profesionalismo. Asimismo, busca generar un espacio de confianza que facilite la comunicación entre las partes, a fin de que su relación se transforme y adopten un acuerdo satisfactorio para ambas.

Su labor es de suma importancia para facilitar el diálogo entre las partes y demostrarles que sí son capaces de resolver sus conflictos por sí mismos, sin necesidad de que intervenga un órgano jurisdiccional competente. El mediador no tiene la facultad para imponer una solución a ninguno de los mediados, característica que lo diferencia de un conciliador.

5.2.3. El facilitador judicial

“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”. Artículo 4 de la Ley del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales.

“El facilitador judicial es un líder comunitario que se encuentra al servicio de la administración de justicia, su función principal es la de servir de enlace entre la ciudadanía y el órgano jurisdiccional, sin devengar un salario, teniendo como requisito saber leer y escribir para que al momento de suscribir el acuerdo logrado mediante la mediación, llene un libro llamado diario, en el cual escribirá todo acompañamiento, convenio de mediación o charla que realice durante el mes.”³¹

³¹ Mazariegos Ochoa, Gabriela Alejandra. **El facilitador judicial como una alternativa de participación ciudadana para el acceso a la justicia y solución de conflictos.** Pág.1.

5.3. Incidencia en la resolución de conflictos familiares

“La familia es considerada la base de la sociedad, siendo esta la parte más pequeña pero vital para el desarrollo de los hombres y mujeres. Las familias se organizan para satisfacer las necesidades básicas de los miembros de éstos grupos, sobre todo de los descendientes procreados en el núcleo.

Los grupos familiares pueden integrarse por los miembros que viven bajo un mismo techo considerándose de forma estricta el padre, la madre y los hijos. Si atendemos a la definición de familia extendida se incluyen en ésta a los parientes y familiares que pueden vivir en el mismo hogar.”³²

La familia tiene su origen legal en la unión de los hombres y mujeres a través del matrimonio o de la unión de hecho. Tal como lo establece el artículo 78 del Código Civil al indicar que “El matrimonio es una institución social por la que un hombre y una mujer se unen legalmente, con ánimo de permanencia y con el fin de vivir juntos, procrear, alimentar y educar a sus hijos y auxiliarse entre sí.”

Pero la legislación guatemalteca es extensa en proteger a la familia, es por ello que en el mismo cuerpo legal, específicamente el artículo 173 regula “La unión de un hombre y de una mujer con capacidad para contraer matrimonio, puede ser declarada por ellos mismos ante el alcalde de su vecindad o un notario, para que produzca efectos legales, siempre que exista hogar y la vida en común se haya mantenido constantemente por

³² Rodríguez García Paola Michelle y José Rodolfo Parada Santizo. **Estudios Sociales**. Pág. 17.



más de tres años ante sus familiares y relaciones sociales, cumpliendo los fines de procreación, alimentación y educación de los hijos y de auxilio recíproco.

El proceso de mediación como hemos visto es un procedimiento utilizado para resolver conflictos y en el ámbito en que más ha incidido la función personal del mediador es en la familiar. Su objetivo principal, es la consecución de un acuerdo ante un conflicto que enfrentan diferentes miembros de la familia, lo que permitirá evitar un pleito futuro y que la relación familiar no sea dañada de forma irreparable.

Para ello es necesario recordar que la familia es uno de los pilares básicos de la sociedad y los cambios acontecidos en ella han sido muy diversos, muchos de ellos resultan ser negativos y desencadenan situaciones de conflicto en el ámbito familiar afectando su bienestar y el equilibrio social y psicológico de sus miembros.

Dos de los cambios más importantes están relacionados con los conflictos entre parejas derivados del divorcio/separación o por cuestiones referentes a los hijos; así como los problemas que se dan entre miembros de la familia por razones de herencia, afectando a la misma en todos los aspectos: psicológico, social, cultural, económico, etcétera.

Y para paliar y prevenir estos y otros efectos surge la mediación como un procedimiento contrarrestado, que ayuda a gestionar de manera positiva los conflictos familiares derivados de procesos de ruptura entre sus miembros, buscando a toda



costa poner fin al problema y velar por que se dé una negociación recíproca entre las partes.

Basándose en una forma diferente de abordar el conflicto, ya que pretende humanizar las relaciones, restaurando la comunicación y preservando de este modo las relaciones entre los miembros de la familia ofreciéndoles un espacio adecuado donde puedan indicar todos los puntos en conflicto y ellos mismos encontrar y generar condiciones y oportunidades para resolver el mismo.

Por ejemplo, en los casos en que se dé una ruptura entre la pareja por cualquier motivo en la que existan hijos de por medio, es importante que los mismos tomen conciencia de las decisiones que van a tomar sin que esto afecte sus vínculos de padres ya que estos deben continuar después de esa ruptura, por tanto, se procede al dialogo y comunicación en todo lo relacionado a sus hijos y trabajar en la nueva reorganización de la familia.

Para ello la intervención del mediador es fundamental puesto que les hará reflexionar sobre cómo ha sido la comunicación y relación que cada uno de ellos ha mantenido con sus hijos, y cómo quieren y pueden mantenerla en el futuro. Viendo las ventajas e inconvenientes que presentan cada una de las opciones de la pareja, realizando una síntesis de las mismas para observar sus intereses y necesidades y así finalmente poder llegar a un acuerdo sobre todos los puntos negociados.



Por otra parte, en los casos en que existan conflictos por motivo de herencia, donde se ven confrontados los intereses de toda la familia el control que va a ejercer el proceso de mediación para consolidar dichos conflictos es evidencial ya que desde un principio colocará a las partes involucradas a exponer los motivos de su inconformidad mencionando algunos de ellos:

- El cónyuge sobreviviente no quiere repartir los bienes con los hijos;
- Diferencias entre hermanos porque uno se ve más beneficiado que los otros;
- La existencia de hermanos o cónyuges desconocidos;
- Problema con el inventario de bienes y su valoración, etc.

Todos estos conflictos van asociados con una carga afectiva, y en efecto se va desarrollando sentimientos de rencor, envidia, odio, celos entre el núcleo familiar y al no erradicarlos desde un principio mediante un acuerdo se vuelven contenciosos.

Por ello, todo está en manos de los beneficiarios del testador y con la intervención del mediador se puede lograr llegar a un acuerdo en el cual las partes puedan respetar la voluntad del testador plasmada en el testamento o bien en el caso de que sea intestado puedan llegar a un convenio sobre la repartición de los bienes sin necesidad de acudir a la vía judicial.

En virtud de lo anterior, es importante destacar que la función ejercida por el mediador dentro de dichos procesos de mediación es vital para su prosecución puesto que ayuda



a que tenga éxito, al hacer que las partes involucradas expongan sus sentimientos, pensamientos, miedos y preocupaciones en relación al conflicto tratado. La intervención del mediador les hará reflexionar sobre cómo ha sido la comunicación y relación que cada uno de ellos ha mantenido en las sesiones.

Es evidente que el propósito del proceso de mediación no es determinar cuál de las partes tiene la razón o quien está equivocado, ya que el único objeto de éste es que las partes puedan gestionar el conflicto y resolverlo por ellos mismos sin que nadie decida por estos.

Por ello, las ventajas del proceso de mediación se derivan de sus mismos objetivos, basándose en un método preventivo de resolución de conflictos previo a acudir a la vía judicial y facilitando el diálogo entre las partes. El planificar conjuntamente cómo enfrentar el problema posibilita el compromiso y ejecución de los acuerdos de mediación.

El proceso de mediación evidentemente constituye un apoyo a la modernización del sistema de justicia y una apertura a otras formas de solución de conflictos conjuntamente con el proceso judicial. Sin embargo, su prevalencia dependerá de muchos factores, como la formación adecuada de ejercer la función de mediador; de aplicar los principios de mediación; y fundamentalmente de concientizar a las personas que no todos los conflictos son susceptibles de mediación.



Por ende, el proceso de mediación ayudará a las familias y mediadores a comprender el conflicto, y encontrar ellos mismos sus soluciones las cuales serán plasmadas jurídicamente a través de un acuerdo que debe ser homologado por un juez. La vía judicial siempre estará disponible para todas las personas, pero hay que confiar en que la mediación es un buen mecanismo que coadyuva al fortalecimiento de la familia y su entorno en la solución de conflictos. Y como dijo Newton: “Los hombres construimos demasiados muros y no suficientes puentes”. Es hora de pensar en hacer más puentes.

5.4. Análisis en cuanto a la efectividad de la emisión de resoluciones de procesos de mediación en los conflictos familiares

Debido a la carga de trabajo que sufren los órganos jurisdiccionales, es importante conocer que existen otras vías por las cuales pueden ser resueltos los conflictos que se susciten entre las personas independientemente del ámbito de que se trate, siendo estos los métodos alternativos para la resolución de conflictos tales como la negociación, mediación, conciliación y el arbitraje; y en específico por ser el tema de interés para la solución de controversias familiares se puede hacer uso de ellos agotando de esta manera primero el dialogo y no acudir directamente a los juzgados de familia existentes en Guatemala.

En virtud de lo anterior es necesario hacer notar que a pesar de que existe poca legislación al respecto los centros de mediación que pertenecen al Organismo Judicial son de mucha ayuda, ya que al momento que las partes involucradas en el conflicto logran resolver sus diferencias por este medio y al quedar plasmada la voluntad de los



individuos en un documento o resolución que se faccionaré para hacer constar el acuerdo, este deberá ser cumplido a cabalidad, pues al existir incumplimiento la validez del documento se podrá hacer efectiva por tener carácter de título ejecutivo accionando ante un juzgado competente.

Se debe tomar en consideración que el pueblo de Guatemala al delegarle el poder al Estado este debe velar por el bienestar común ya que es un mandato legal que se encuentra establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, por esa razón siendo uno de los tres poderes del Estado el Organismo Judicial, éste debe encargarse de resolver las diferencias o desacuerdos que existan entre los pobladores a través de distintos mecanismos, tales como la función que se realiza en los centros de mediación que lo único que busca es avenir a las partes para que con ello se evite que estas lleven sus diferencias a los órganos jurisdiccionales, logrando con esto el objetivo de evitar más carga de trabajo en los juzgados y la solución pacífica de los conflictos entre las personas.

Por lo cual se concluye que los centros de mediación juegan un papel importante ya que aportan un gran beneficio a la sociedad a través de sus resoluciones, por lo que se hace necesario que se implementen más centros como éstos, es decir que el Organismo Judicial cumpla con brindar esta cobertura a todo el país, así como también que se cree una ley específica que regule esta materia.





CONCLUSIÓN DISCURSIVA

La presente investigación se realizó tomando en consideración que existen diversos conflictos entre los pobladores los cuales pueden ser resueltos de forma pacífica sin necesidad de acudir a un órgano jurisdiccional, es decir que como existen los denominados métodos alternativos para la resolución de conflictos, estos pueden ser resueltos a través de la negociación, mediación, conciliación o el arbitraje.

No obstante lo anterior, es lamentable que no exista una ley que regule específicamente y de forma unificada estos métodos, en virtud que si bien es cierto existe una ley de arbitraje y los demás métodos solo son mencionados de forma escueta en algunas leyes o acuerdos, se hace necesario que el Congreso de la República regule bien esta materia a través de la emisión de un decreto, tomando en consideración que el objetivo principal sea evitar la carga de trabajo de los tribunales y la solución de conflictos de forma pacífica.

Por lo cual es importante mencionar que al regular estos métodos se podrá hacer uso con más facilidad de la figura de la mediación específicamente en los juzgados de familia lo cual será de gran beneficio al emitirse las resoluciones correspondientes, para proteger a la familia jurídica y económicamente por ser esta la base de la sociedad, tal y como lo establece la Constitución Política de la República de Guatemala, buscando de esta manera el bienestar social de la población guatemalteca.





ANEXOS

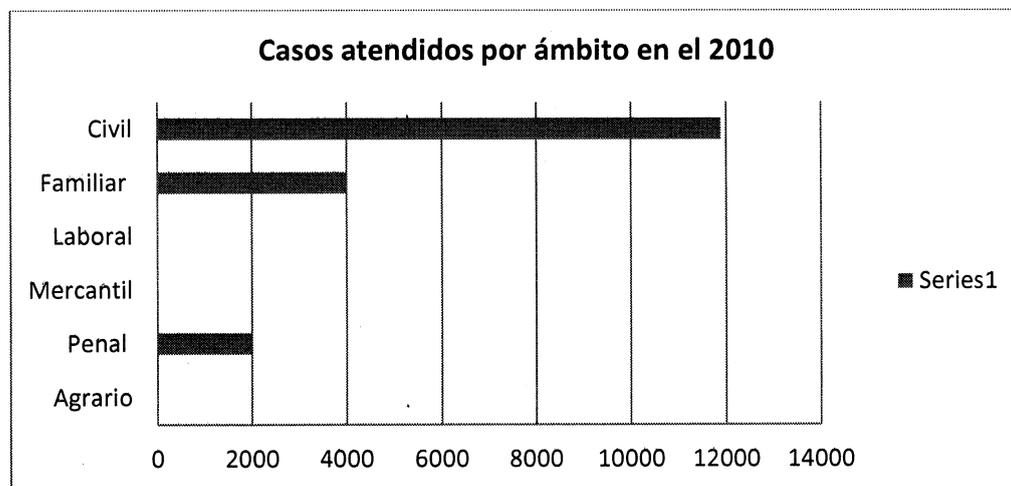
ANEXOS I

1. Estadística de casos atendidos por los Centros de Mediación en la República de Guatemala según el ámbito del derecho en el 2010

La Unidad Alternativa de Resolución de Conflictos (Unidad RAC) evidencia la incidencia del proceso de mediación en la resolución de conflictos presentando en el 2010 ante la Presidencia del Organismo Judicial y la Corte Suprema de Justicia.

En la gráfica, se observa que los casos más atendidos en el año 2010 son en materia civil siendo un total de 12,012 y en segundo lugar en materia familiar con un total de 4,000 pudiendo verificar la concurrencia de dichos casos en los Centros de Mediación.

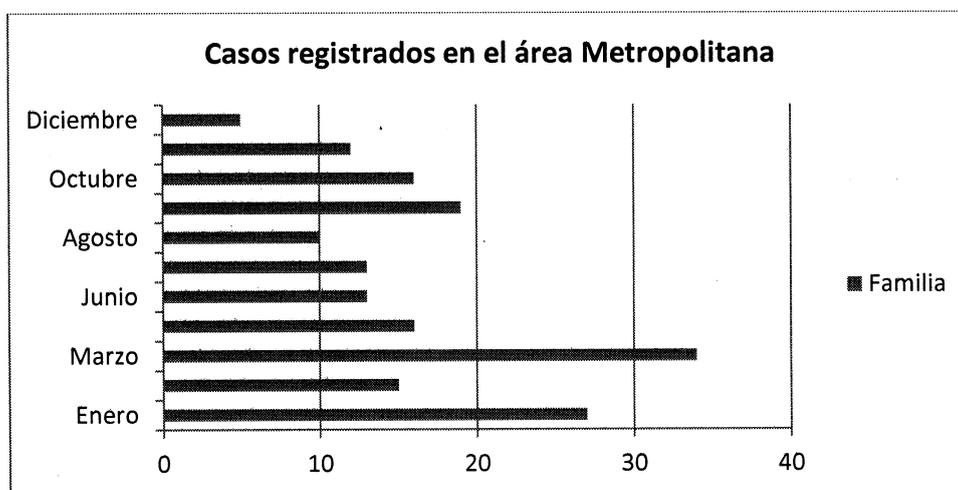
Fuente: Folleto sobre los Centros de Mediación de la Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos del Organismo Judicial (Unidad RAC).



ANEXOS II

1. Estadística de casos familiares registrados en el 2012

Sin embargo, a pesar de realizar esta gráfica para mostrar la totalidad de casos planteados a los Centros de Mediación en el 2010, es hasta el 2012 que la Unidad de Resolución Alternativa de Resolución de Conflictos realiza un muestreo del número de casos conocidos por el Centro de Mediación Metropolitano los cuales se dan a conocer a continuación:

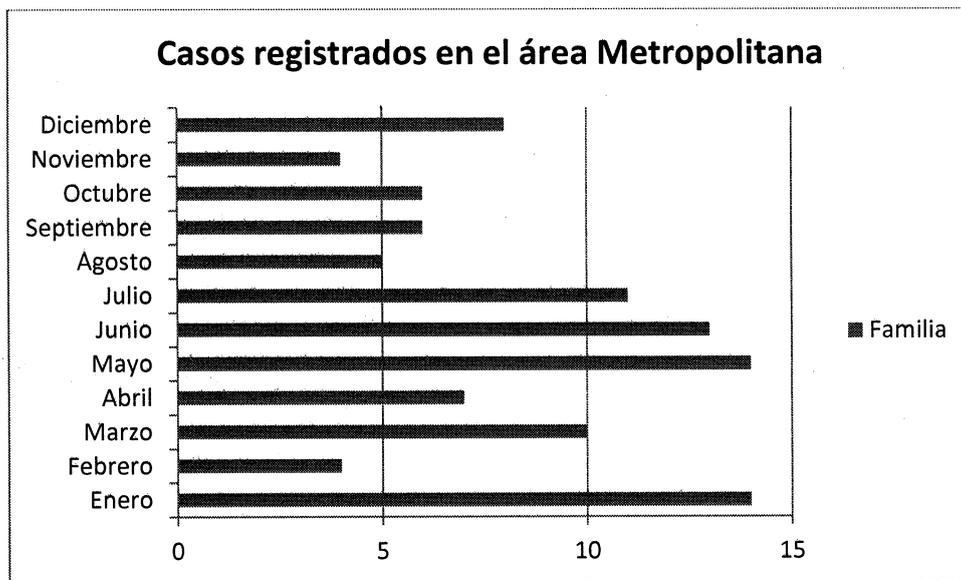


Fuente: ww2.oj.gob.gt/index.php?option=com_phcdownload&view=categories&Itemid=26

Como se puede observar a principios del año 2012 hubo una mayor afluencia de casos familiares sometidos a conocimiento del Centro de Mediación siendo un total de 27% en enero, 15% en abril, 34% en el mes de marzo, 16% en mayo, 13% en junio y julio, 10% en agosto, 19% en septiembre, 16% en octubre, 12% en noviembre y en diciembre un 5%.

2. Estadística de casos familiares registrados en el 2014

En el 2014 la Unidad de Resolución Alternativa de Resolución de Conflictos establece una gráfica de los casos familiares registrados de enero a diciembre por el Centro de Mediación del área Metropolitana, exponiéndolos a través de la página del Organismo Judicial de la República de Guatemala. Los cuáles serán detallados en la gráfica siguiente:



Fuente: ww2.oj.gob.gt/index.php?option=com_phcdownload&view=categories&Itemid=265

De acuerdo a lo indicado en la tabla anterior, se puede constatar que durante el año 2014, los casos familiares planteados ante los Centros de Mediación del Área Metropolitana variaron quedando de la forma siguiente: enero 14%; febrero 4%; marzo 10%; abril 7%; mayo 14%; junio 13%; julio 11%; agosto 5%; septiembre 6%; octubre 6%; noviembre 4%; y diciembre 8%.



BIBLIOGRAFÍA

AMIOT, P.; Serra, Esteve. Sun Tzu. **El arte de la guerra**. 13 capítulos. Versión castellana de la traducción francesa. Barcelona. José J. de Olañeta.

Asociación de Investigación y Estudios Sociales, Departamento de Análisis Jurídico DAJ. **Los centros de mediación de la unidad de resolución alternativa de conflictos del Organismo Judicial (Unidad RAC)**. Guatemala, Guatemala. 2013, 120 H.

CASTILLO Y CASTILLO, Carlos Humberto. **“La mediación en el código procesal penal, fundamentos legales de la mediación”**. 2004.

CLARE, Miguel Ángel. **El papel del abogado en la mediación empresarial**. México, D.F. 2000, 258 H.

DEL ARENAL, Celestino. **La investigación para la paz**. Bilbao, España. 1987, 92 H.

ESPINOSA M, Rosario. **Manual del participante comunicación y negociación efectiva**. México, D.F. Fundación Friedrich Ebert. 2011, 23 H.

FUQUEN ALVARADO, María Elina. **Los conflictos y las formas alternativas de resolución**. Bogotá, Colombia. 2003, 278 H.

Judicial.pdf **Proyecto reforma judicial en Guatemala**. (Guatemala, 26 de junio de 2016).

Oy%20Razon.htm **La causa y la razón de ser del proceso**. (Guatemala, 25 de julio de 2016).

<http://conflictosenadolescentes.blogspot.com/2011/04/factores-y-causas-de-un-conflicto.html> **Factores y causas de un conflicto**. (Guatemala, 8 de julio de 2016).

<https://es.wikipedia.org/wiki/Conflicto>. (Guatemala, 2 de julio de 2016).

https://es.m.wikipedia.org/wiki/Resolucion_de_conflictos **Resolución de conflictos**. (Guatemala, 5 de abril de 2016).

JUNCO VARGAS, José Roberto. **La conciliación –aspectos sustanciales y procesales**. Bogotá, Colombia. 2002, 469 H.

MANCUR MILIÁN, Ana Elizabeth. **Ejercicio de la jurisdicción del Estado a través de la conciliación**. Guatemala, Guatemala. 1998.



Manual de métodos alternativos de resolución de conflictos. Instituto de Estudios Comparados en Ciencias Penales de Guatemala. Guatemala. 48H.

MARTÍ MÁRMOL, Josep Luis. **Perspectivas del derecho en la negociación de conflictos.** Barcelona, España. 2002, 54 H.

OCHOA GARCÍA, Carlos. **Guía para el análisis y resolución de conflictos.** 6ta. Ed. Guatemala, Guatemala. Instituto de Relaciones Internacionales y de Investigaciones para la Paz. 1991, 150 H.

ORTEGA PINTO, Herbert David. **Guía para el análisis y mediación en la resolución de conflictos: como ayudar a transformar conflictos en relaciones de cooperación.** Guatemala, Guatemala. 1995, 48 H.

REYES CALDERÓN, José Adolfo. **Mecanismos alternativos de justicia.** Impresos Caudal. Guatemala, Guatemala. 1998, 250 H.

SINGER, Linda. **Resolución de conflictos. Técnicas de aplicación en ámbitos empresarial, familiar y legal.** Barcelona, España. 1996, 269 H.

STAHL, Joachim. **Como la sal en la sopa.** 1era. Ed. Berlín, Alemania. 2004, 301 H.

SUARES, Marínés. **Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas.** Paidós, Buenos Aires. 1996, 320 H.

Unidad de Resolución Alternativa de Conflictos del Organismo Judicial. **Funciones y logros de la mediación.** Guatemala, Guatemala. 2003. 200 H.

Unidad de Resolución Alternativa RAC, Organismo Judicial. **La mediación le facilita solucionar conflictos gratuitamente.** Afiche. Guatemala, Guatemala.

Legislación:

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

Código Civil. Congreso de la República de Guatemala, Decreto Ley número 106, 1963.

Código Procesal Civil y Mercantil, Congreso de la República de Guatemala, Decreto Ley número 107, 1964.

Código de Trabajo. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 1441, 1961.



Código Procesal Penal. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 51-92, 1992.

Ley de Arbitraje. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 51-92, 1992.

Ley de Servicio Civil del Organismo Judicial. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 48-99, 1999.

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

Ley del Registro de Información Catastral. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 41-2005, 2005.

Ley del Servicio Nacional de Facilitadores Judiciales. Congreso de la República de Guatemala, Decreto número 12-2016, 2016.

Reglamento del Centro de Mediación y Conciliación. Presidente de la República de Guatemala, Acuerdo Gubernativo número 22-98, 1998.

Acuerdo de la Presidencia del Organismo Judicial. Acuerdo número 21/998. Fecha 2/09/1998.

Acuerdo de Paz sobre Fortalecimiento de Poder Civil y Funcionamiento del Ejército. 1996.

Normas de Comportamiento Ético del Organismo Judicial de la República. Corte Suprema de Justicia. Acuerdo número 22-2013, 2013.